

杉並区役所本庁舎案内業務委託詳細説明書

第 1 総則

1. 業務実施の基本方針(案内業務についての基本的な考え方)

杉並区役所本庁舎案内業務は、区役所を訪れる区民等の皆様が最初に接する窓口であり、行政サービス全体に対する第一印象を形成する極めて重要な役割を担っている。来庁者の不安や疑問に寄り添いながら、迅速かつ的確に案内を行うことが求められる。また、案内業務における職員等の接遇や対応品質は、単なる受付・案内機能にとどまらず、「区役所の顔」として区民と行政をつなぐ重要な役割を果たしている。そのような役割を認識し、常に区民サービスの提供に努めることとする。

2. 業務の概要

杉並区役所本庁舎案内業務は、区役所本庁舎に来庁した区民等に寄り添ったふさわしいサービスの提供を目的として、以下の業務を行う。

- (1) 区役所本庁舎等の区役所各所管課窓口への適切な案内
- (2) 区民課窓口における申請書類等の記載方法、申請手順、関連情報等に係る適切な案内
- (3) 上記(1)及び(2)の案内に関連して、広報すぎなみ及び杉並区ホームページ等の掲載記事、よくある問合せなど区に関する情報の提供
- (4) 来庁者の問合せに対する適切な案内(但し、上記に掲げた案内を除く)

3. 業務の履行

- (1) 履行期間：令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

履行実績等を踏まえ契約期間を最大3回まで更新することができる。

ただし、業務履行日は次の日を除く。

- (ア) 「国民の祝日に関する法律」に規定する休日及び12月29日から1月3日
(土曜日が休日と重なった場合は、休業日とする。)

- (イ) 毎月第2、第4土曜日

- (ウ) 日曜日

- (2) 履行場所：杉並区阿佐谷南1丁目15番1号 杉並区役所本庁舎

- (3) 履行時間：①平日 午前8時20分から午後5時15分まで

- ②土曜日 午前8時50分から午後5時15分まで

※業務の履行については、現在、区において、窓口開設時間の見直しの検討を行っており、契約期間中に変更となる可能性がある。(1)～(3)について変更となった場合、区の決定した開設時間等に対応すること。その際の履行時間・契約金額等については別途協議する。

4. 業務の執行・進行管理等

(1) 業務責任者の設置

受託事業者（以下、「事業者」という。）は、業務の円滑な実施を図るため、業務の全体管理や指導・監督、改善策の構築を総合的に把握し調整を行う総括責任者及び業務（上記「2 業務の概要」を指す。）を統率し日々の業務運営を行う業務管理者をそれぞれ定め、業務の開始前の区が指定する日までに区に届け出る。総括責任者及び業務管理者を変更した場合も同様とする。総括責任者は事業者が直接雇用する正規職員とする。また、業務管理者は専任とし、業務従事者（以下、「従事者」という。）の管理・監督を本務とし、従事者の業務は行わないことを原則とするが、繁忙時期・時間帯は、必要に応じて従事者の業務を兼務することができる。

(2) 従事者の資格・勤務体制

- ①従事者は、高等学校卒業又はこれと同等以上の学力を有する者であって、案内業務や寄せられた問合せや苦情処理について適切に対応できる能力を有する者とする。日本語が理解できない来庁者への対応として、業務内容に関して外国語（英語を基本とする）で対応できる者（業務管理者または従事者）を各曜日に最低 1 名配置し対応可能とすること。また、外国語については、英語だけでなく中国語等でも対応できる能力を持つ者が望ましい。
- ②事業者は、人事管理上その他やむを得ない理由により、従事者の交代を行う場合は、30 日前までにその旨文書により通知し、区の承認を得るものとする。
- ③区は従事者のうち不適格者があると認めたときは、その旨を事業者に通知し、当該従事者の交代を申し出ることができる。この場合事業者は、実情を調査の上、区の申し出が正当と認めるときは、速やかに従事者の交代を行うものとする。
- ④事業者は、区が指示する配置場所に少なくとも下表の従事者を配置し、業務を実施する。区民課の窓口案内については、繁忙時期（2～5 月及び連休・祝祭日の前後の日を想定）について配置箇所・配置人数を追加する。

【配置場所・配置人数】

項 目		平 日	土曜日	繁忙時期 A	繁忙時期 B
配 置 場 所	中棟ロビーカウンター	1 名	—		
	区民課記載台	2 名	2 名	2 名	1 名
	区民課発券機	1 名	1 名		
	西棟ロビー	1 名	—		
	その他（臨時窓口等）	—	—		
配置人数計		5 名	3 名	2 名	1 名
例：令和 9 年度予定日数		243 日	27 日	（20 日）	（20 日）

注 1) 中棟ロビーカウンターは、椅子に座っての案内となる。それ以外は、フロアに立っての案内業務となる。

注 2) 繁忙時期については、区と事業者が協議の上、定める。

注 3) 繁忙時期は、多くの来客数が見込まれる日の対応として、1～2 名の増員を行う。

注 4) 配置場所・配置人員を基本とするが、混雑状況に応じて臨機応変に応援を行う。

- ⑤従事者は、日常から区の業務内容に精通するよう努力すること。接客態度の改善に留意するとともに、区の関連情報についても案内業務を行うこと。

(3)事業計画書

事業者は、毎年度の業務実施に先立ち、実施体制、人員配置等必要な事項を記載した業計画書を提出し、区の承認を受けること。

(4)総括責任者・業務管理者・業務従事者名簿

事業者は、業務の適正な遂行及び庁舎の保安管理のため、毎年度の業務実施に先立ち、顔写真付きの名簿を区に提出すること。従事者名簿には、担当する業務内容を明示すること。（なお、従事者を変更する場合も同様とする。）

(5)業務報告書

事業者は、業務に関する日報、週報、月報及び四半期総括書及び年間報告書を業務報告書として作成し、各報告書は文書及び電子データにより提出する。

(6)事故発生時等の対応

事業者は、業務の履行に関して事故・災害が発生した場合は、直ちにその状況を区に報告し、指示を受けること。また、来庁者の急病や不審者を見つけた場合、迅速に区へ連絡するとともに区職員と協力して対処すること。

(7)業務履行におけるサービスの質の確保及び履行状況の評価（モニタリング）について

事業者は当該業務を実施するにあたり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点からサービスの質を高める取組を行うよう努めなければならない。また、業務仕様書に規定した業務内容が確実に実施されているかどうかを確認するため、業務開始後、「履行評価基準」に基づき履行状況に関する自己評価を行い、その結果を区へ報告する。さらに区が実施する評価結果により、業務改善に努めることとする。履行評価の項目例は以下のとおりである。

- ① 業務の執行体制
- ② 区民等への接客対応
- ③ 苦情対応、事故対応などの危機管理対応

(8)事務引継ぎ

事業者は委託業務の円滑な実施を図るため、区と協議のうえ履行期間開始前に必要な事務の引継ぎを実施する。その際の経費は事業者負担とする。この規定は、本契約終了時における新規事業者との引継ぎに準用する。

5. 業務従事者の教育訓練及び研修等

(1)事業者は、来庁する区民等への適切な案内を行うため、計画的かつ必要に応じて従事者に対する教育訓練を定期及び適時に実施すること。また、事業者は、区と協議のうえ、区役所本庁舎総合案内及び区民課等窓口案内業務に必要な情報提供を中心とした従事者への研修を実施する。

(2)事業者は、本業務遂行にあたり、区役所本庁舎及び関係機関の案内方法、区民課窓口申請書類等の記載方法、各種申請の手順等のマニュアルを作成し、区から提出を求められたときは速やかに提出すること。

6. 業務従事者の安定的な確保について

事業者は案内業務に関する区民サービスの質を維持・向上させるため、事業者の定着率を高め、安定的に従事させる工夫や対策を講じ、各従事者の従事期間について1年を下回らないような配置に努力すること。

7. 情報セキュリティに関する取組み等

事業者は、区民等への案内を行うにあたっては、業務遂行中に知りえた個人情報及び付随する事項について、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならない。また、個人情報保護法、杉並区個人情報の保護に関する条例、契約書等に基づき、区民等の個人情報の取扱いについては十分配慮し、適切な対応を行わなければならない。

8. 労働関係契約に関する確認等

事業者は、従事者等の労働衛生及び安全管理にあたっては、労働安全衛生法その他関係法令及び労働安全衛生に関連する官公署の通達等を遵守すること。本契約にかかる事業者の労働関係法令遵守の確認のため、事業者は、前期履行評価・後期履行評価(原則として 7・11 月)に報告書と併せて、或いは臨時的な区の求めに応じて「労働関係法令遵守に関する報告書」を区へ提出すること。

第 2 庁舎総合案内業務

1. 業務内容

- (1) 来庁した区民等の用件・問合せ等に応じて、区役所本庁舎内の当該所管課の窓口、カウンター等を案内する。
- (2) 必要に応じて、案内用に設置した電話機から担当所管へ連絡を行う。
- (3) 区の出先機関や関係する官公庁等を案内する。
- (4) 指定された電子計算組織の端末装置を利用して、区の広報及びホームページ掲載の記事、イベント、よくある問合せ等について情報提供を行う。
- (5) 区役所本庁舎1階ロビーのコピー機等、来庁者用サービス機器の操作について説明する。また、機器の故障があった場合は、状況を把握し、速やかに区に連絡する。
- (6) 区役所本庁舎1階などでの展示物・ポスター・チラシ・パンフレット等の案内をする。
- (7) 車椅子利用への車椅子貸与、授乳室の利用案内を行い、これら備品等及び室内の状況に故障等があった場合は、速やかに区に連絡する。

2. 業務従事者の配置場所

杉並区役所本庁舎ロビー等(資料1 東棟1階図面 参照)

(中棟1階カウンター、西・中棟1階ロビー、必要に応じて東棟 2 階)

第3 区民課案内業務

1. 業務内容

- (1) 来庁した区民や転入者（外国人を含む）等の用件・問合せ等に応じて、申請書類（資料2参照）の記載の案内を行う。
- (2) 記載案内の後、受付整理券発行機及び各受付窓口（資料3参照）の案内を行う。
- (3) その他
 - ① 証明書等記載の内容、届出の内容など、詳細な問合せがあった場合は、速やかに区民課職員に引き継ぐこと。
 - ② 平日と土曜日で取扱い内容が異なる業務があるため、来庁者の目的によっては、その旨を説明した上で担当の窓口を案内する。
 - ③ 土曜日に取扱いできない業務があるため、来庁者の目的によっては、当日受付できない旨を説明し、平日の来庁を案内する。

2. 業務従事者の配置場所

杉並区役所本庁舎区民課記載台・窓口付近（東棟1階）資料1参照

第4 その他案内業務全般に係る留意事項

1. 服装について

- (1) 業務従事者の服装は、窓口案内業務にふさわしいものであり、清潔感及び衛生面に配慮するとともに、品位を保持し、来庁者に安心感を与えるものとする。また、誰にとっても働きやすく、安全かつ業務遂行に支障のない服装とすること。なお、制服の着用を必須とするのではなく、性別その他の属性により固定されることなく、業務遂行に支障のない範囲で選択できるものとする。
- (2) 業務従事者は、来庁者が案内業務の従事者であることを容易に認識できるよう、名札、その他の識別表示を着用すること。また、制服を着用しない場合は、名札に加え、腕章の装着などの方法により、案内業務の従事者であることを明確に識別できるようにすること。
- (3) 制服もしくは名札などの識別表示は、本業務の履行場所においてのみ使用するものとし、他の場所では使用しないこと。

2. 高齢者等への対応について

来庁者が高齢者、身体が不自由な者、乳幼児連れであるときは、必要に応じて担当窓口まで案内するなど積極的な介助、親切な対応に努めること。

3. 区民等からの苦情等への対応について

来庁した区民等から苦情・要望等を受けた場合、あるいは要望・苦情に関し従事者での対応が困難な場合は、その内容等により該当所管課係の職員に引き継ぎ、経過を速やかに区政相談課へ報告する。

4. その他

(1)貸与備品等について

本業務の委託にあたっては、以下の備品等を事業者に貸与するほか、業務実施に必要な光熱水費及び通信費を区が負担する。

【貸与する備品等】

- | | |
|----------------------------|-----|
| ① 従事者休憩室（兼更衣室） | Ⅰ 室 |
| ② 端末機（庁舎等案内用） | Ⅰ 台 |
| ③ 案内カウンター設備（椅子、キャビネット等を含む） | Ⅰ 式 |
| ④ ロッカー | Ⅰ 式 |
| ⑤ 会議用机及び椅子 | Ⅰ 式 |

(2)損害賠償責任

事業者は、業務の実施にあたり、故意又は過失により区又は第三者に損害を与えたときはその損害を賠償しなければならない。

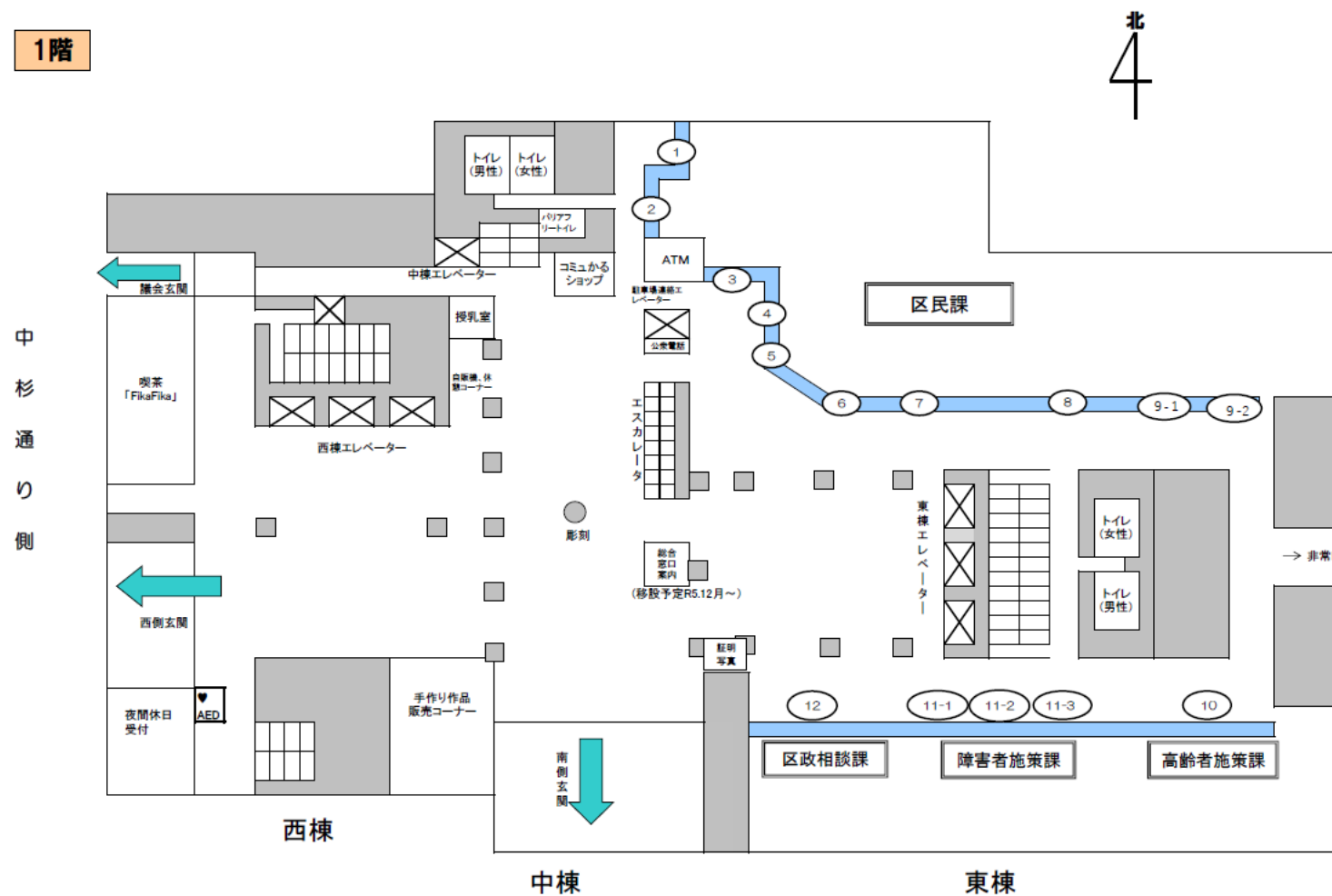
(3)災害発生時

災害その他の緊急事態が発生した際は、状況に応じて柔軟に対応する。

資料1

東棟1階図面

1階



資料2

【記載案内を行う申請書類等について】

- ① 証明書の交付申請書等の記載案内
 - 住民票、住民票記載事項証明申請書
 - 印鑑登録証明書交付申請書
 - 戸籍証明書等請求書(戸籍・除籍・改製原戸籍の謄抄本、附票、身分証明書、受理証明書、その他戸籍に関する証明書)
 - 納課税証明書交付申請書
- ② 住民基本台帳等に関する届書等の記載案内
 - 転入、転出、転居、世帯変更の届出書
 - マイナンバーカード関連申請書
 - 印鑑登録申請書(登録廃止等の申請を含む)
- ③ 住民票等のコンビニエンス・ストアでの交付の案内
- ④ 戸籍の届出に関する窓口案内
 - 戸籍届出の窓口案内(土曜日については、預かりのみとなるため)
- ⑤ マイナンバーカードに関する窓口案内
 - マイナンバーカード申請・更新・交付
 - 公的個人認証サービス(電子証明書発行・更新など)
- ⑥ 受付番号発券機の発券及び待合ロビー等での誘導・案内
 - 記載案内から番号発券機への誘導
 - 番号発券機からロビー待機スペースへの案内と誘導
 - 証明書申請・住民異動・印鑑登録等に関する窓口への案内と誘導
 - 待合ロビーから各窓口への案内

資料3

【1 階の受付窓口一覧】

窓口No.	窓口表示	取扱い業務	発券機	平日	土曜	備 考
①	マイナンバーカードの交付	マイナンバーカードの新規申請・交付	●	○	○	
②	払込・受取(銀行)	各種税金、保険料の収納	なし	○	×	土曜日は④窓口で収納
③	戸籍の届出	出生届、死亡届、婚姻届、離婚届、転籍届など	●	○	×	土曜日は⑥窓口で届出預かり
⑨-1	住民記録・特別永住者の手続き	許可申請、証明書	なし	○	×	
⑨-2	住居表示	新築届、住居番号付定・変更・廃止、実施証明	なし	○	×	土曜日は⑥窓口で届出預かり

資料3

④	諸証明の申請	住民票、印鑑登録証明書、住民票記載事項証明書、戸籍・除籍・改製原戸籍の謄抄本、附票、身分証明書、受理証明書、その他戸籍に関する証明書、税証明書	●	○	○	
⑤	交付	同上	なし	○	○	
⑥	印鑑登録等 転入・転出等の届出(住民異動)	印鑑登録、転入届、転出届、転居届 ※転入・転出等に伴い他課の業務も取り扱う 国民健康保険、国民年金、児童手当、高齢者医療、軽自動車など	●	○	○	
⑦	マイナンバーカード関連の届出	公的個人認証サービス(電子証明書の発行・更新など)	●	○	○	

注) ○:取扱対象、×:窓口No.取扱対象外、●:発券機での発券・誘導が必要なもの。窓口No.の付番及び取扱業務・日時は、法改正等で変更される場合あり。