

# 杉並区役所本庁舎案内業務公募型プロポーザル実施要領

## 1 目的

杉並区は区民サービス向上に努めており、区役所本庁舎総合案内及び区民課窓口案内（以下「本庁舎案内業務」という。）に係る業務について、来庁する区民等が手続きや相談等の用件を完了するための支援を良質な区民接客サービスにより提供することが必要となっています。

そのため本庁舎案内業務を委託する事業者は、区と連携し、今後、実施可能なサービスを区に対し積極的に提案でき、本業務遂行に最適な能力を有する事業者を公募型プロポーザル方式により選定します。

## 2 業務の概要

### (1) 業務名

杉並区役所本庁舎案内業務

### (2) 業務の範囲・内容

#### ① 本庁舎総合案内業務

区役所本庁舎 1 階総合案内カウンター、ロビー周辺等において、区役所に来庁する区民等への案内（本庁舎等の各所管課窓口の案内、その他区政に係る手続き及び情報、事業実施等に係る案内）

#### ② 区民課案内業務

記載台での申請書類等の記載、窓口受付整理券発行など事務手続き等に係る案内

#### ③ 案内に伴う情報提供

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公式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 上記①から③の案内の他、来庁者の一般的な問合せに対する適切な案内

※区が本業務を委託するにあたり、事業者に求めるサービス内容は、P 7 **別紙 1**「杉並区役所本庁舎案内業務委託詳細説明書」に記載のとおり。

### (3) 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

### (4) 履行期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで 3 年間（長期継続契約）

### (5) 事業規模（提案上限額）

年額 3,981 万円（消費税を含む）

## 3 参加資格

プロポーザルに参加する事業者は、次に掲げる全ての条件を満たすものとします。

- (1) 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当しないこと。
- (2) 杉並区競争入札参加有資格者指名停止に関する要綱（平成 22 年 3 月 23 日杉並第 65476 号）に定める指名停止要件に該当していないこと。

- (3) 杉並区契約における暴力団等排除措置要綱（平成23年1月27日杉並第53890号）に定める除外措置要件に該当していないこと。
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続き開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続き開始の申立てがなされていないこと。
- (5) 杉並区競争入札参加資格者名簿に登録されていること。
- (6) 他自治体等において、総合案内業務又は区民課窓口案内と同種の案内業務につき、引き続き2年以上の受託実績があること。
- (7) プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）等、第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を受けていること。
- (8) 法人税、法人事業税及び地方法人特別税、消費税及び地方消費税を完納していること。
- (9) 共同提案をする場合は、代表者を確定するとともに、協定案を提出すること。  
 なお、本件契約締結時に、協定案をもとに役割・経理・責任分担などを明記した協定書等を取り交わし、区へ提出すること。  
 ※共同事業体で参加する場合は、代表事業者及びその他の事業者ともに参加資格（1）から（8）が必要です。
- (10) 共同事業体として参加する場合は、その構成法人は単独でのプロポーザル参加はできません。

#### 4 実施手順

公募から受託者候補者選定までの実施手順（概要）は以下のとおり。

| 内 容                          | 期 間 等  |
|------------------------------|--|
| 実施要領の公表                      | 令和5年10月30日（月）から  |
| 企画提案書等提出期間                   | 令和5年11月17日（金）17時まで（必着）   |
| 第一次審査<br>（書類審査）              | 令和5年12月8日（金）（予定）<br>※第二次審査の対象とする参加事業者を選定します。（2～3者程度）<br>※審査結果は、選定後速やかに通知します。 |
| 第二次審査<br>（プレゼンテーション・ヒアリング審査） | 令和5年12月22日（金）（予定）<br>※審査結果は、選定後速やかに通知します。                                    |

※ 第一次審査以降の日程は、応募状況等に応じて変更となる場合があります。

※ 実施要領等は10月30日（月）～11月17日（金）に区政相談課（杉並区阿佐谷南1丁目15番1号 区役所東棟1階12番窓口）で配布します。また、区公式ホームページからもダウンロードできます。

#### 5 質問の受付・回答及び問合せ先

##### (1) 受付方法

P20 別紙5 「質問書」に質問内容を記載の上、E-mail、FAXにより、杉並区総務部区政相談課へ提出します。（P6「10」を参照）

##### (2) 受付期限

令和5年11月9日（木）17時まで

(3) 回答方法

質問に対する回答は、令和5年11月13日(月)以降に杉並区公式ホームページ上で公開します。

## 6 企画提案書等の提出

応募に際しては、P19 **別紙4** 「応募申込書」により行ってください。

(1) 提出書類

P14 **別紙2** 「提出書類一覧」及び「法人の経営に係る書類一覧」

※企画提案書はP17 **別紙3**を参照

(2) 提出部数

(ア) 提出書類は、正本1部と副本8部をそれぞれ製本（ファイル等で綴じる。）し、提出します。応募書類用紙の規格は原則としてJIS規格A4判とします。

(イ) 副本については、添付した表紙を除き、参加事業者が特定できるような名称、ロゴマークは使用しないでください。

(3) 提出方法

持参又は郵送により、杉並区総務部区政相談課へ提出します。（P6「10」と同じ）

※郵送（書留郵便に限る）の場合は、表面に「杉並区役所本庁舎案内業務応募書類在中」と朱書きしてください。

(4) 提出期限

令和5年11月17日（金） 17時必着

※持参、郵送を問いませんが、未着、遅延等の場合は、原因の如何を問わず、未提出として取り扱います。また、郵送により生じる事故については、区は一切責任を負いません。

## 7 受託者候補者の選定手順

(1) 選定方法

杉並区役所本庁舎案内業務受託者候補者選定委員会（以下、「委員会」という。）が、企画提案書等の提出された書類及びヒアリングの内容を審査し、本業務に最も適していると認められる参加事業者を選定します。選定は、以下の(2)評価基準ア、イの項目・内容に着目して行い、事業者概要等を勘案して委員会が総合的に判断します。

(2) 評価基準

ア 経営状況等に対する評価基準

| 評価項目   | 評価の内容                             |
|--------|-----------------------------------|
| 経営状況   | 経営状況は良好か                          |
| 賠償責任能力 | 賠償に対する責任能力があるか                    |
| 業務実績   | 庁舎等案内業務、区民課窓口案内及び同種の業務についての実績があるか |
| 労務管理状況 | 関連法令等を遵守し、従業者に対する適正な労務管理ができているか   |

## イ 企画提案等に対する評価基準

| 評価項目               | 評価の内容   |
|--------------------|---|
| 案内業務についての基本的考え方    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・庁舎等案内業務、接客対応についての基本的考え方、取り組み姿勢が適切で、意欲があるか</li> <li>・接客対応としての行動指針、制服等の考え方が適切か</li> <li>・高齢者、障害者等への対応は適切か</li> </ul>  |
| 案内業務の執行体制（実施内容・体制） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・総括責任者、業務管理者の配置は適切か、責務は明確か</li> <li>・業務管理者及び従事者の資格、資質、適性、雇用形態にかかる工夫はあるか</li> <li>・従事者数、ローテーションなど業務の執行体制は妥当か</li> <li>・閑散期、繁忙期等の状況に応じた人員配置の工夫がされているか</li> <li>・従事者の定着率を向上させる工夫やバックアップ体制等の方策はあるか（ワークライフバランスやハラスメントの防止を含む）</li> </ul> |
| 接客について             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・接客に対する考え方や取り組みは適切か</li> <li>・一般的な苦情への対応は適切か</li> </ul>  |
| 従事者の教育訓練           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・接客や苦情対応に関する研修は適切か</li> <li>・従事者の教育訓練（計画・実施・評価）は適切か</li> <li>・業務開始後の教育訓練・研修についての計画はあるか</li> </ul>  |
| 安全管理               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・従事者の安全管理体制（メンタルヘルスや感染症等への対応、負担軽減への配慮等）が記載されているか</li> </ul>  |
| 危機管理・クレーム対応        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故予防対策や事故・災害発生時等の対応、区民等からの過剰要求等への対応は適切か</li> </ul>  |
| 情報セキュリティの取り組み      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・守秘義務等個人情報保護に関する取り組み姿勢は適切か</li> </ul>  |
| 費用対効果              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・費用対効果等の観点からコスト算定は妥当か</li> </ul>   |
| 提案全般及びプレゼンテーション    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・提案全般に関して明確でわかりやすいか、説得力、対話力があるか</li> </ul>   |

### (3) 審査方法

- ① 第一次審査…委員会が書類審査により第一次審査を実施し、第一次審査配点合計の6割以上を取得した事業者のうち上位2～3者程度を第一次審査通過者として選定します。
- ② 第二次審査…第一次審査を通過した事業者を対象に、委員会が第二次審査を実施し、企画提案説明の聴取及び質疑を行います。第一次審査と第二次審査の得点合計が配点の6割以上の事業者のうち最上位の事業者を受託者候補者として選定します。

### (4) 受託者候補者選定結果通知

#### ① 第一次審査

令和5年12月8日（金）予定の第一次審査終了後、速やかに提案のあった全ての事業者の結果を通知します。また第二次審査対象事業者には第二次審査の日程等を通知します。

#### ② 第二次審査

受託者候補者の最終選定結果については、令和5年12月28日（木）までに第二次審査に参加した全ての事業者に通知します。

※非選定の通知を受けた参加事業者は、非選定理由についての説明を求めることができます。

## 8 参加事業者の失格

参画資格の確認を受けた応募事業者が、資格確認後に、次の(1)から(5)までのいずれかに該当するときは失格とし、提案することができません。その際すでに提出している企画提案書は返却しません。

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (2) 参加資格を満たさなくなった場合
- (3) 企画提案書等が提出期限を過ぎて提出された場合
- (4) 応募事業者(応募予定者の関係者を含む)が、選定委員会の設置から選定結果の通知があるまでの間、選定委員会委員及びこの募集する区職員に対し、当該選定に関して自己を有利にする又は他者を不利にすることを目的とした接触をした場合  
なお、以下の場合には、上記の接触には該当しない。
  - ・実施要領に基づき区が実施する説明会・現地見学会への参加
  - ・実施要領に基づく区への質問及び書類の提出等
  - ・現に区と契約等を締結している委託業務及び指定管理業務等の履行に必要な行為
  - ・区が主催する審議会、意見交換会等への出席
- (5) 前各号に定めるもののほか、審査の透明性や公平性を害する行為や、提案にあたり著しく信義に反する行為があった場合

## 9 その他留意事項

- (1) 本件に参加する費用は、すべて参加事業者の負担とします。
- (2) 企画提案書等の著作権は提案者に帰属しますが、情報公開請求があった場合は、「杉並区情報公開条例」に基づき、提出書類等の一部または全部を公開することがあります。
- (3) 選定委員会で審査をした結果、配点合計の6割を満たす参加事業者がいなかった場合は、受託者候補者を選定しません。
- (4) 契約の締結にあっては、区指定の標準契約書を使用してください。
- (5) 受託者候補者が区と契約を締結する場合、業務の全部又は主要な業務を一括して第三者に委託することはできません。また、業務の一部を委託する場合第三者に委託しようとするときは、あらかじめ区の承諾を得なければなりません。
- (6) 受託者候補者が失格要件に該当することが判明した場合、又は契約締結交渉が不調となった場合若しくは辞退した場合、区は次順位の応募事業者と契約交渉します。
- (7) 契約の締結に関しては、選定された受託者候補者と区が協議し、業務に係る仕様を確定させた上で、契約を締結します。また、各年度の仕様書の内容は、提案された内容を基本としますが、受託者候補者と区との協議により最終的に決定します。
- (8) 書類提出後の企画提案書等の修正又は変更は一切認めません。また、企画提案書は返却しません。なお、失格となった場合も同様です。
- (9) 本件は、令和6年度当初予算案が杉並区議会(第1回定例会)にて成立した場合に契約を締結します。

(10) 当該業務は、杉並区公契約条例第2条第3号に規定する特定公契約に該当し、区が定めた労働報酬下限額（1,231円見込）以上の賃金の支払い等が適用されます。そのため、条例の内容を十分に理解し、合意した上で契約してください。

詳しくは、区公式ホームページをご覧ください。

<https://www.city.suginami.tokyo.jp/nyusatsu/1060019.html>

#### 10 担当課（問い合わせ先）

杉並区総務部区政相談課 担当 志村

所在地：杉並区阿佐谷南1丁目15番1号

電話：03-3312-2111 内線 1125

F A X：03-3312-3531

Email：[sodan-k@city.suginami.lg.jp](mailto:sodan-k@city.suginami.lg.jp)

## 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）

杉並区は、これまでも区民サービスの向上に取り組んできた。区役所へ来庁される区民等に対する接客の向上は、常に目指していかなければならない目標である。

本庁舎案内業務は、区役所に来庁された区民の皆様が最初に区（職員）と接する窓口であり、区民サービスに対する区の姿勢、考え方を体現する「区役所の顔」ともいえる。

本庁舎案内業務の実施にあたっては、常にすべての区民に対してわかりやすく丁寧な区民サービスの提供に努めることとする。

### 2 業務の概要

本庁舎案内業務は、区役所本庁舎に来庁した区民それぞれに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) 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6年4月1日から令和9年3月31日まで3年間(長期継続契約)

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

### 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。ただし、繁忙時期は、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、韓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 従事者は、業務遂行にあたり、名札をつけ、制服を着用すること。
- ⑤ 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<br>A | 繁忙時期<br>B | 繁忙時期<br>C |
|-------------|------------|------|-----|-----------|-----------|-----------|
| 配置場所        | 中棟ロビーカウンター | 1名   | —   | 1名        | 1名        | 1名        |
|             | 区民課記載台     | 2名   | 1名  | 4名        | 3名        | 2名        |
|             | 区民課発券機     | 1名   | 1名  | 1名        | 1名        | 1名        |
|             | 西棟ロビー      | 1名   | —   | 1名        | 1名        | 1名        |
|             | その他（臨時窓口等） | —    | —   | —         | —         | 1名        |
| 配置人数計       |            | 5名   | 2名  | 7名        | 6名        | 6名        |
| 例：令和5年度予定日数 |            | 243日 | 27日 | (20日)     | (20日)     | (10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。

- ⑥ 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。また、接客態度の向上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務計画書を提出し、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み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、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、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、従事者の定着率を高め、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、業務遂行中に知り得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、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) 区の出先機関や関係する官公庁等を案内する。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 車椅子、ベビーカー、傘の貸出し及び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

区役所本庁舎ロビー等

(中棟1階カウンター、西・中棟1階ロビー及び中棟2階昇降機付近)

## 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(P12 資料1参照)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(P13 資料2参照)への案内を行う。
- (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

区役所本庁舎区民課記載台・窓口付近（東棟1階）

## 第4 その他案内業務全般に係る留意事項

### 1 制服について

- (1)従事者の制服はデザインを統一し、常に清潔と品位を保つものを着用すること。なお、予め区と制服のデザイン、色彩等など仕様について事前に協議すること。
- (2)従事者は、業務の実施にあたっては制服・名札を着用しなければならない。事業者は業務開始前に、事業者の負担において制服・名札を用意すること。
- (3)制服は事業者において定期的にクリーニングすること。
- (4)制服は区役所専用とし、他の場所で使用しないこと。

### 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系の職員に引き継ぎ、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）             | 1 室 |
| ② 端末機（庁舎等案内用）              | 1 台 |
| ③ 案内カウンター設備（椅子、キャビネット等を含む） | 1 式 |
| ④ ロッカー                     | 1 式 |
| ⑤ 会議用机及び椅子                 | 1 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。

## 【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)
- 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
  - 個人番号カード関連申請書
  - 印鑑登録申請書(登録廃止等の申請を含む)
- ③ 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、届出のみとなるため)
- ④ 税証明書交付申請書の記載案内
  - 納課税証明書交付申請書
- ⑤ 受付番号発券機の発券及びロビー等での誘導・案内
  - 証明書申請に関する窓口
  - 印鑑登録等に関する窓口
  - 住民異動に関する届出窓口
  - 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
  - ロビーから各窓口への案内と誘導

## 【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   | なし  | ○  | ×  | 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 |
| 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  | ●   | ○  | ○  |               |
| ⑥     | 印鑑登録等<br>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<br>※土曜日は、次の業務も取扱う<br>国民健康保険、国民年金、児童手当、高齢者<br>医療、軽自動車など | ●   | ○  | ○  |               |
| ⑦     | マイナンバーカード関連の届出           | 暗証番号再登録、公的個人認証など  | ●   | ○  | ○  |               |

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、法改正等に変更される場合あり。

## 提出書類一覧

正本1部 副本8部 提出

|   | 提出書類 (名称・内容)            | 提出欄<br>提出し<br>たもの<br>に○  | 区確<br>認欄 |
|---|-------------------------|--|----------|
| 1 | 応募申込書                   | 1 P19 別紙4 「応募申込書」  |          |
| 2 | 法人の概要等に係る書類             | 2 登記簿謄本(履歴事項全部証明書)   |          |
|   |                         | 3 印鑑登録証明書  |          |
|   |                         | 4 定款又は寄付行為の写し  |          |
|   |                         | 5 組織機構及び業務内容を説明する書類  |          |
|   |                         | 6 情報セキュリティに係る取得規格認証書の写し  |          |
| 3 | 法人の経営に係る書類<br>(各々直近3か年) | 7 P16 別紙2 「法人の経営に係る書類一覧」参照   |          |
| 4 | 労務管理状況                  | 8 就業規則   |          |
|   |                         | 9 直近1年分の労働者名簿、賃金台帳、出勤簿<br>※再委託先を除く勤務予定者の所属別に、社員・契約社員・パートの各層について、住所氏名をマスキングした状態で3名分 |          |
|   |                         | 10 労働条件通知書   |          |
|   |                         | 11 健康保険・厚生年金・適用事業所関係事項(申請)書(又は領収書)   |          |
|   |                         | 12 雇用保険適用事業所設置届事業者控(又は領収書)   |          |
| 5 | 企画提案書(記載必要事項は右欄を参照)     | 13 案内業務についての基本的考え方について   |          |
|   |                         | 14 案内業務の執行体制(実施内容・体制)について  |          |
|   |                         | 15 接客について  |          |
|   |                         | 16 従事者等への教育訓練について  |          |
|   |                         | 17 安全管理体制について  |          |
|   |                         | 18 危機管理・クレーム対応の体制について  |          |
|   |                         | 19 情報セキュリティに関する取組みについて   |          |

|   |                     |    |   |  |  |
|---|---------------------|----|---|--|--|
| 5 | 企画提案書（記載必要事項は右欄を参照） | 20 | 見積額（コストと費用対効果）について  |  |  |
|   |                     | 21 | 案内業務実績について  |  |  |
| 6 | 委託見積書               | 22 | 計上費目についての記載<br>見積書の積算内訳は「人件費」「機材・資材費」「一般管理費」等、特定の項目ごとに記載する（人件費について常勤職員でない雇用者がある場合は、当該人件費内訳も記載）。 |  |  |
| 7 | 類似業務受託実績説明書         | 23 | 庁舎総合案内又は区民課等窓口案内業務について、他自治体での実績を記載すること。その際、自治体名、受託期間、業務内容と受託業務の範囲、配置従事者数等を記載すること。               |  |  |

### 法人の経営に係る書類一覧

| 法人の種類 | 単体納税法人の場合   | 連結納税法人の場合                          | 提出欄<br>提出した<br>ものに○ | 区確認欄 |  |
|-------|---|------------------------------------|---------------------|------|--|
| 直近3年分 | 納税証明書【法人事業税・特別法人事業税・法人税（納税証明書その1）・消費税及び地方消費税（納税証明書その1）】 |                                    |                     |      |  |
|       | 確定申告書   | 別表1（1）                             | 別表1の2               |      |  |
|       |   | 別表2                                |                     |      |  |
|       |   | 別表4                                | 別表4の2               |      |  |
|       |   |                                    | 別表4の2付表             |      |  |
|       |   | 「法人事業概況説明書」又は「会社事業概況説明書」           |                     |      |  |
|       |   | 税務署の收受印押印の控のもの、若しくは、受信通知と申告データ出力分。 |                     |      |  |
|       | 財務諸表等   | 事業計画書または予算書                        |                     |      |  |
|       |   | 事業報告書                              |                     |      |  |
|       |   | 貸借対照表                              |                     |      |  |
|       |   | 損益計算書                              |                     |      |  |
|       |   | キャッシュフロー計算書                        |                     |      |  |
|       |   | 株式資本等変動計算書                         |                     |      |  |
|       |   | 個別注記表                              |                     |      |  |
|       |   | 財産目録                               |                     |      |  |
| 監査報告書 |   |                                    |                     |      |  |

<注意事項>

- ① 提出部数は、正本1部と副本8部をそれぞれ製本（ファイルで綴じる）し、提出してください。
- ② 副本については、添付した表紙を除き、参加者が特定できるような名称、ロゴマーク等は使用しないでください。
- ③ 提出書類は、A4縦とし、通しのページ番号をつけてください。
- ④ 見積書は任意様式とします。「総務部長」宛てに提出してください。
- ⑤ 提出できない書類がある場合は、提出欄にその理由を記載してください。
- ⑥ A4判より小さいものは、A4判の用紙に添付の上、綴ってください。
- ⑦ 上記の書類は、直近3年分を提出してください。



## 企画提案書の作成について

「杉並区役所本庁舎案内業務委託詳細説明書」に記載された業務を実施することを基本として、以下の項目の内容を必ず含めた形で企画提案書を作成してください。必要に応じて図面等を添付し、できるだけ具体的な案を記載してください。提案書の様式は自由です。

|   |
|---|
| <b>1. 案内業務についての基本的考え方</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 本庁舎案内業務の目的、接客対応についての理念、基本的考え方</li> <li>② 言葉遣い、服装（制服）、行動方針、情報収集、本業務への取組方針</li> <li>③ 高齢者、障害者、乳幼児連れ、外国人等への対応</li> <li>④ 本業務で最も重要と考えていること、重視するポイント</li> </ul>   |
| <b>2. 案内業務の執行体制（実施内容・体制）</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 総括責任者・業務管理者の職務内容と配置状況、従事者との連携体制、また区との連絡体制及び報告方法（平常時・緊急時）</li> <li>② 業務管理者・従事者の資格（資格取得・語学スキル等）、適性、雇用形態、人選にかかる工夫</li> <li>③ 従事者数・ローテーション等の人員配置の工夫や閑散期、繁忙期等の状況に応じた人員配置の工夫があるか</li> <li>④ 従事者の定着率を向上させる工夫やバックアップ体制等の方策はあるか<br/>（従事者に対するモチベーション向上やメンタルヘルスに対する取組やライフワークバランスやハラスメントの防止に対する配慮があること等）</li> <li>⑤ 業務管理者・従事者に異動があった場合に業務を円滑に遂行するためのポイントと工夫があるか</li> </ul> |
| <b>3. 接客について</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 接客に対する考え方や取組</li> <li>② 苦情への対応</li> <li>③ 接客や苦情対応に関する研修について</li> </ul>   |
| <b>4. 従事者等への教育訓練</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 業務開始前の教育体制、内容、新規採用時の研修（社内・社外研修別）</li> <li>② 業務開始後の教育訓練計画、研修実施方法及び場所（社内・社外研修別）</li> </ul>   |
| <b>5. 安全管理体制について</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 従事者の安全管理・支援体制<br/>（メンタルヘルスや感染症への対応、過剰労働防止措置・負担軽減への配慮など）</li> </ul>   |
| <b>6. 危機管理・クレーム対応の体制について</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 事故予防対策及び事故・災害発生時等の緊急時における危機管理対応策・体制</li> <li>② 来庁者等からのクレーム対応の仕方</li> <li>③ 損害賠償責任保険の加入など、損害賠償や責任能力に対する考え方</li> </ul>   |

|   |
|---|
| <b>7. 情報セキュリティに関する取組について</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>①守秘義務等個人情報保護に関する考え方や管理体制について。</li> <li>②従事者向けの情報セキュリティに関する研修について。</li> <li>③情報セキュリティに関して従事者に徹底しているポイントについて。</li> </ul> |
| <b>8. 見積額</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>①コスト算定について</li> <li>②業務実施にかかる費用対効果等の観点からの工夫</li> </ul>   |
| <b>9. 案内業務実績</b>  |
| <p>これまでの業務で評価を得た事例や、類似業務において培ったノウハウをどのように当該業務に活かすことができるか、その方法など</p>   |

## 応募申込書

令和 年 月 日

杉並区総務部長 宛

杉並区が令和5年10月30日に公表した杉並区役所本庁舎案内業務公募型プロポーザルに応募しますので、企画提案書及び下記添付書類を提出します。

なお、受託者候補者に選定された場合は、本庁舎案内業務に係る契約の締結に向けて、信義に従って誠実に事業内容の詳細の協議を行うことを誓約します。

所在地

名称

代表者名

記

1 本件業務の担当者及び連絡先

担当者氏名：

所属・役職：

電話番号：

FAX番号：

E-mail：

2 添付書類及び提出部数

別紙提出書類一覧

## 質 問 書

令和 年 月 日

杉並区総務部長 宛

所 在 地  
 名 称  
 代表者名  
 担当者名  
 所属・役職  
 電話番号  
 F A X 番号  
 E-mail

杉並区役所本庁舎案内業務公募型プロポーザルについて、以下の項目を質問します。

| 質問項目 | 質 問 内 容 |
|------|---------|
|      |         |
|      |         |
|      |         |
|      |         |

※ 質問書は、令和5年11月9日（木）17時までに、F A X又はE-mail  
 のいずれかで提出してください。

事務局：杉並区総務部区政相談課 担当 志村  
 （杉並区役所東棟1階）  
 所在地：杉並区阿佐谷南1-15-1  
 電 話：03-3312-2111 内線1125  
 F A X：03-3312-3531  
 E-mail：[sodan-k@city.suginami.lg.jp](mailto:sodan-k@city.suginami.lg.jp)