

企画提案仕様書

1 業務名

総合案内・おくやみ窓口設置及び来庁者の利便性・快適性向上に係る区役所庁舎レイアウト等作成業務

2 履行期間（成果物提出期限）

(1) 東区役所・南区役所分

契約締結日から令和4年2月3日（木）まで

(2) 中央区役所、北区役所、白石区役所、厚別区役所、豊平区役所、清田区役所、西区役所、手稲区役所分

契約締結日から令和4年3月14日（月）まで

3 業務内容

以下の業務について、総合的に実施すること。また、実施に当たっては、各施設において現地調査を行うとともに、下記5に示す各区役所担当部署へのヒアリングを実施するなど、各施設の課題を抽出した上で検討すること。

(1) 総合案内・おくやみ窓口の設置場所レイアウトの作成

ア 対象施設（北区役所及び清田区役所を除く8施設）

中央区役所（総合案内を除く。）、東区役所、白石区役所、厚別区役所、豊平区役所、南区役所、西区役所、手稲区役所

イ 具体的内容

区役所庁舎入口付近において、庁舎全般の案内を行う「総合案内」及び故人に係る手続き等について御遺族に案内を行う「おくやみ窓口」の設置場所に係るレイアウトを作成する。ただし、おくやみ窓口については、庁舎レイアウトの都合上、1階への設置が困難な場合は、来庁者の負担や動線などを考慮した上で2階以上への設置も可能とする。

なお、現在、北区役所及び清田区役所に総合案内及びおくやみ窓口が設置されているため、適宜、参考とすること。

(2) 来庁者の利便性・快適性向上に資するレイアウトの作成

ア 対象施設（中央区役所を除く 9 施設）

北区役所、東区役所、白石区役所、厚別区役所、豊平区役所、清田区役所、南区役所、西区役所、手稲区役所

※いずれも保健センターを含み、区民センターを除く。

イ 具体的内容

以下の点を総合的に踏まえ、ユニバーサルデザインを考慮したレイアウトを作成すること。ただし、対象範囲は、待合スペース及び付随するスペースに係る内装のみとし、躯体や機械設備、トイレ、給湯室、授乳室、会議室などは含まないものとする。

① 案内サインの充実

来庁者を「迷わせない」ための空間を実現するため、現状の案内サインの設置状況を調査し、認識しづらいものや目的窓口に誘導しにくいものなどがあれば、追加や更新などの改善案を提示すること。

また、窓口（課）ごとの配色については、既存と同様とすることとし、必要に応じて、各区の特色（風景や建造物、キャラクターなど）を生かしたデザインとすること。

② 待合スペースのレイアウトの改善

各窓口の待合スペースについて、ロビーチェアや記載台などの配置を工夫し、待合スペースの拡大や動線の確保を図る改善案を提示すること。

ただし、各窓口カウンターの配置は、原則変えないこととする。

③ ロビーチェアのユニバーサルデザイン化

子どもや高齢者、障がいのある方、妊婦などあらゆる方々の利便性を向上するため、ユニバーサルデザインを採用したロビーチェアに更新する改善案を提示すること。

④ 窓口カウンターにおけるプライバシー確保

各窓口カウンターにおける来庁者のプライバシー確保のため、現状の仕切り板などの設置状況を調査し、プライバシーの確保がされていないもの又はされにくいものがあれば、追加や更新などの改善案を提示すること。

⑤ 情報交流スペースの環境整備

来庁者に対し、より明確で分かりやすい情報提供を行うことができるよう、情報交流スペース（来庁者に市政等に関するパンフレットやチラシなどを配架しているスペース）の状況を調査し、スペースや配架棚などの改善案を提示すること。

⑥ その他

上記のほか、各区役所担当部署へのヒアリング等により把握した、各施設が抱える課題の解決に資する改善案を提示すること。

(3) 上記レイアウト変更の実施に係る経費見積書の作成

上記レイアウト変更の実施に係る経費について、見積書を作成すること。また、階ごと、課ごと、項目ごとなどのように、カテゴリー分け（細分化）した見積書も併せて作成すること。なお、カテゴリー分けについては、事前に委託者と協議すること。

(4) 工程表の作成・提出

事前に、現地調査や各区役所担当部署へのヒアリングの日程を含めた業務全体の工程表を作成し、提出すること。

4 各施設における現地調査及び各区役所担当部署へのヒアリング

(1) 日程調整

下記5に示す各区役所担当部署と調整すること。ただし、以下の業務時間等を考慮すること。

【業務時間等】

平日 8時45分～17時15分（12時15分～13時は休憩時間）

※ 日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日）は閉庁日。

(2) 現地調査における留意事項

現地調査の際は、来庁者に迷惑がかからないよう細心の注意を払うこと。特に、写真撮影を行う場合は、来庁者のプライバシーに十分配慮し、個人情報保護に努めること。

(3) ヒアリングにおける留意事項

ヒアリングにおいて、多様な検討ができるよう他都市の先進事例や複数メーカーのカタログ等を示すこと。

(4) その他

現地調査及びヒアリングは、可能な限り効率的・効果的に実施できるよう努めること。

5 各区役所担当部署

区役所	担当部署	電話番号
中央区	市民部総務企画課庶務係	011-205-3205
北区	市民部総務企画課庶務係	011-757-2403
東区	市民部総務企画課庶務係	011-741-2409
白石区	市民部総務企画課庶務係	011-861-2405
厚別区	市民部総務企画課庶務係	011-895-2419
豊平区	市民部総務企画課庶務係	011-822-2405
清田区	市民部総務企画課庶務係	011-889-2006
南区	市民部総務企画課庶務係	011-582-4705
西区	市民部総務企画課庶務係	011-641-6921
手稲区	市民部総務企画課庶務係	011-681-2425

6 成果物

以下の成果物を、上記2で示す期限までに電子媒体（PDFデータをCD-ROMに格納）及び紙媒体（A4判・2部）で提出すること。また、事前に、成果物のイメージを委託者と共有し、適宜、調整すること。なお、成果物について、より分かりやすい形式となるような提案を可能とする。

(1) レイアウト図面

施設ごと、かつ、階ごとに作成すること。改善案を示す場合は、当該か所の改善イメージ図（必要に応じて解説）もプロットすること。

(2) パース図面

施設ごと、かつ、階ごとに作成すること。改善案を示す場合は、当該か所の改善イメージ図（必要に応じて解説）もプロットすること。

(3) 追加・更新する什器・備品リスト

施設ごと、かつ、階ごとに作成すること。また、当該什器・備品の詳細が分かるカタログ（抜粋可）を添付すること。

(4) 経費見積書の作成

レイアウト変更の実施に係る経費について、見積書を作成すること。また、階ごと、課ごと、項目ごとなどのように、カテゴリー分け（細分化）した見積書も併せて作成すること。なお、カテゴリー分けについては、事前に委託者と協議すること。

7 秘密保持及び個人情報の保護

受託者は、本業務の履行に当たり知り得た一切の事項について、外部への漏洩がないように注意すること。また、委託者である札幌市が提供する資料等の第三者への提供や目的外使用をしないこと。

受託者は、本業務に従事する全てのスタッフに個人情報の保護について適切な教育を行うこと。受託者は、「個人情報の保護に関する法律」及び「札幌市個人情報保護条例」を遵守すること。

8 その他

(1) 受託者は、委託者と連絡を密にして作業を進め、疑義が生じた場合には委託者と協議の上、その指示に従うこと。

(2) 受託者は、業務の履行に当たり適切な安全対策を施し、事故のないよう安全管理には万全の注意を払うこと。

(3) 本業務の履行に当たっては、本市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

(4) 本仕様に定めのない事項については、委託者と受託者との協議の上で決定する。

9 本業務担当者・成果物提出先

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所 13階

札幌市市民文化局地域振興部区政課

担当者：大脇 電話：011-211-2252