

令和6年度

**区役所保健福祉案内業務
業 務 仕 様 書**

札幌市

1 業務名

区役所保健福祉案内業務

2 契約履行期間

令和6年7月1日（月）から令和9年6月30日（水）まで

3 業務内容

(1) 概要

本業務は、各区役所庁舎内の指定する場所に案内員を配置し、来庁する市民に案内員が対応することにより、適切な窓口へ迅速に案内・誘導するとともに、業務に関する基本的な問い合わせに対応するものである。

(2) 区役所所在地

区役所	住 所
中央区役所	〒060-8612 札幌市中央区大通西2丁目9※
北区役所	〒001-8612 札幌市北区北24条西6丁目1-1
東区役所	〒065-8612 札幌市東区北11条東7丁目1
白石区役所	〒003-8612 札幌市白石区南郷通1丁目南8-1
厚別区役所	〒004-8612 札幌市厚別区厚別中央1条5丁目3-2
豊平区役所	〒062-8612 札幌市豊平区平岸6条10丁目
清田区役所	〒004-8613 札幌市清田区平岡1条1丁目
南区役所	〒005-8612 札幌市南区真駒内幸町2丁目
西区役所	〒063-8612 札幌市西区琴似2条7丁目1-1
手稲区役所	〒006-8612 札幌市手稲区前田1条11丁目1-10

※中央区役所は令和7年2月25日（火）から中央区南3条西11丁目に移転予定。

(3) 業務時間及び案内員の配置場所

ア 業務時間

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～1月3日）を除く毎日、午前8時45分～午後5時15分（午後0時15分～午後1時を除く）とする。

イ 案内員の配置場所

上記アの時間中、各区役所庁舎内の指定する場所に、各 1 名の案内員を常時配置し案内等業務を行うこと。また、案内員に事故のあるときは、直ちに代替員の措置を講じなければならない。

(4) 要員体制

ア 要員体制

受託者は、案内員の業務遂行を指揮監督するための監督者を定めること。各区役所に業務時間中常に 1 名ずつ案内員を配置すること。

なお、監督者と案内員の役割については次のとおり。

役 割	
監督者	●区役所保健福祉案内業務全体の統括・連絡・調整を行うこと。 ●案内員へ適切な指導・研修・教育を行うこと。 ●札幌市との連絡調整を行うこと。
案内員	●保健福祉案内業務について、来庁者対応を行うこと。

監督者が不在又は事故があるときは、代行者を定め、札幌市に遅滞なく通知すること。

イ 要員配置表

受託者は、事前に要員配置表を札幌市に提出すること。また、要員配置表に記載された要員の配置について変更が必要となる場合は、事前に変更後の要員配置表を提出すること。

要員配置票は様式 1 のとおり。

(5) 主な業務内容

ア 来庁者に対して要件を聞き取りしたうえで、要件に対応する適切な窓口へ迅速に案内・誘導すること。

イ 業務に関する来庁者からの基本的な問合せに対応すること。

ウ 拾得物等が届けられた場合は、区役所総務企画課に連絡すること。

エ 不審者の侵入等、異常事態を感知した場合は、速やかに区役所総務企画課に通報すること。

オ 業務報告

以下に定める報告を行うこと。

業務報告	
業務日誌	●毎日の業務状況を集計した業務日誌（様式 2）を提出すること。
定期業務	●月次報告（様式 3-1～3-3）、年次報告（様式 4-1～4-3）に

報告書	より定期的に報告を行うこと。ただし、月次報告は翌月10日まで、年次報告は札幌市が指定した期日までに提出すること。
-----	--

カ 業務資料の作成、更新

業務に必要な業務実施要領、窓口配置図、繁忙期一覧、その他情報は、札幌市が提供する。

受託者は、業務に必要な資料を作成し常に最新の状態に更新するとともに、能率的な業務遂行を確保するため、常に資料を整理すること。また、本仕様書のほか、本市から提供した各種資料に記載の無い事項で、実務上必要となる業務処理の手順、方法等を記載した業務資料の整備を行うこと。

受託者は、業務で作成した資料及び札幌市が提供した業務実施要領等使用した全ての資料について、札幌市から求められた場合は速やかにこれを提出するものとし、業務完了後には札幌市に返却すること。

(6) 実施要領の遵守

本業務は、別紙「区役所保健福祉案内業務実施要領」に基づいて行うこと。

(7) 案内員の服務等

ア 案内員は、本業務が札幌市の窓口業務の重要な一端を担うことを認識し、来庁者応対にあたっては迅速、正確かつ公平を期するとともに親切、簡潔を旨とし、相手方に不快の念を抱かせないよう十分留意しなければならない。

イ 案内員は、来庁者応対時の秘密を守ることとし、業務上知り得た一切の秘密について、本業務の履行期間及び履行後において第三者に漏らしてはならない。

また、受託者は、案内員に対し、上記秘密の保持について適切な指導管理をしなければならない。

(8) 制服の着用等

業務時間中、案内員には受託者の負担において制服を着用させ、受託者の発行する身分証明書を常時携帯させること。また、札幌市が貸与する腕章等を着用させること。冬期間においては厚着させるなど、受託者の負担において寒さ対策を行うこと。今後の感染症の状況に応じて感染症対策を講じること。

(9) 研修

受託者は、案内員の資質及び業務遂行能力の向上を図ることを目的として、計画的に案内員の研修を行うこと。研修を実施する場合は、業務に支障が生じないように札幌市と実施期間を協議し、事前に研修計画書（任意様式）を札幌市に提出すること。

(10) その他

業務時間中に案内等業務に関する疑義が生じた場合は、下記 7 (1) に記載する業務主管課へ連絡すること。

4 業務実施準備及び教育訓練

受託者は、業務実施期間の開始までの間に、札幌市及び札幌市の指示する者との協議に基づき、必要な範囲において、業務従事予定者に対して次に掲げる教育訓練を行うものとする。

(1) 業務内容の習得に関する教育訓練

業務従事予定者に対し、各業務内容の習得に必要となる教育訓練を札幌市と協議しながら実施すること。

教育訓練の内容については別紙「教育訓練の内容」を参考にして実施することとし、実施内容について事前に教育訓練計画書（任意様式）を札幌市に提出し承認を得ること。

(2) 業務引継ぎに関する教育訓練

業務実施準備に必要かつ可能な範囲で、札幌市及び札幌市の指示する者との引継ぎ及び引継ぎのための教育訓練に参加するものとする。

5 業務の引継ぎ

(1) 業務の引継ぎの準備

受託者は下記(2)の実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、業務実施期間内を通じて、前記 3 (5) カの業務資料の整備を行うこと。

(2) 業務の引継ぎの実施

ア 受託者は、札幌市の指示があった場合には業務実施期間の終期に先立ち、上記(1)の業務資料によるほか、札幌市の指示する者に対して実地による実務的な業務引継ぎ及び並行稼働による業務引継ぎを実施するものとする。

イ 上記アに掲げる業務引継ぎの実施に当たっては、事前に札幌市に協議すること。

6 情報セキュリティ

受託者は、以下に挙げる機密保持のための対策を行うこと。

(1) 誓約書の提出

要員に対して、守秘義務に関する誓約書を提出させること。

(2) 守秘義務研修の受講

要員に対して、業務開始時を含め、定期的な守秘義務研修を行うこと。

(3) 罰則の周知

守秘義務違反における罰則を明確化し、周知すること。また、その内容について本市に報告すること。

(4) 貸与資料等の持ち出しの禁止

業務上の必要があつて札幌市から資料等の貸与があつた場合には、札幌市の許可なく業務実施場所以外への持ち出しを行わないこと。

(5) 資料の保管

業務上使用した資料等については、札幌市の指示に従い保管すること。

7 業務主管課

(1) 区役所に関する事項

各区保健福祉課相談担当係

(2) 業務全般及び契約に関する事項

保健福祉局総務部総務課庶務係（市役所本庁舎 3 階 電話 211-2647）

8 環境負荷の低減に関する事項

本業務の履行においては、環境負荷の低減に努めること。

(1) 電気・水道等の使用にあたっては、極力節約に努めること。

(2) 成果品に紙を使用する場合、古紙 100%を使用し、複数ページにわたる場合、原則として両面印刷とする。

(3) 本業務において使用する商品・材料等は極力環境に配慮したものを使用すること。

9 労働社会保険諸法令遵守状況確認

委託者（札幌市）は、役務契約について、適正な履行及び品質の確保を図る観点から、履行検査の一環として、業務対象施設に従事する労働者に関する労働社会保険諸法令の遵守状況の確認を行うことができるものとし、受託者は、委託者からの求めに基づき、別紙「労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項」のとおりこれに応ずるものとする。

10 その他

本仕様書に定めのない事項については、札幌市と受託者との協議のうえ決定する。

提出様式一覧

様式 1	要員配置表
様式 2	業務日誌
様式 3-1～3-3	月次報告
様式 4-1～4-3	年次報告
任意様式	研修計画書
任意様式	教育訓練計画書

労働社会保険諸法令遵守状況確認様式

様式 1-1	業務従事者名簿（一般用）
様式 2	業務従事者配置計画書
様式 3-1	業務従事者健康診断受診等報告書（一般用）
様式 4	業務従事者支給賃金状況報告書

別紙資料一覧

区役所保健福祉案内業務実施要領

区役所保健福祉案内業務教育訓練の内容

労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項