

業務仕様書

1 業務名

総合案内・おくやみ窓口運営業務

2 契約期間

契約締結日から令和7年6月30日（月）まで

※ 総合案内及びおくやみ窓口の運営開始日は令和4年7月1日（金）とし、契約締結日から令和4年6月30日（木）までは準備・調整期間とする。ただし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況などにより変更する場合あり。

3 業務概要

(1) 「総合案内」の運営

区役所庁舎の入口付近に設置する総合案内カウンターにおいて、来庁者への庁舎内の案内のほか、必要な手続きや担当窓口の案内を行う「総合案内」を運営する。

ア 来庁者への積極的な挨拶、用件伺い及び声掛けを行うこと。

イ 必要となる手続きや担当窓口について、迅速に案内、誘導すること。

※ 必要な手続きや担当窓口については、タブレット端末にてWEBサイト「札幌市くらしの手続きガイド」等を活用し確認すること。

ウ 市政外相談窓口や他の行政機関の窓口・相談先を案内すること。

※ 特に新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口等は、適宜、把握すること。

エ パンフレットコーナー（広聴係等）における各種パンフレット、チラシ等の整理整頓、補充を行うこと。

オ 拾得物を受け付け、各区担当部署に引き継ぐこと。

カ 不審者や不審物の発見など、異常事態を感知した場合は、速やかに各区総務企画課に通報すること。また、できる限り来庁者の避難誘導に協力するとともに、速やかに庁舎外に避難すること。

キ 来庁者が快適に利用することができる庁舎内の環境維持に努めること。

ク タクシー手配の代行を行うこと。

ケ このほか、委託者と協議の上、必要に応じて、来庁者の利便性向上に資する取組を実施すること。

(2) 「おくやみ窓口」の運営

区役所庁舎内に設置する専用ブースにおいて、亡くなった方に関する必要な手続きや書類、担当窓口の案内を行う「おくやみ窓口」を運営する。

ア 予約の受付・管理を行うこと。

イ 必要となる手続きや書類、担当窓口について、案内すること。

※ 必要な手続きや書類、担当窓口については、タブレット端末にてWEBサイト「札幌市くらしの手続きガイド」等を活用し確認すること。

ウ 他の行政機関や民間機関などでの手続きや窓口について、当該機関の公式ホームページなどで確認できる範囲で調査し、案内すること。

エ 手続きに必要な書類や案内チラシ等を印刷して、来庁者へ交付すること。

オ 区役所内で行う手続きに関し、氏名や住所等の基本情報をあらかじめ記載した申請書類を作成し、来庁者へ交付すること。

カ このほか、上記(1)オ～ケと同様とする。

(3) 各区役所所在地

区役所	住 所
中央区役所（仮庁舎）	〒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

【特記事項】

中央区役所における総合案内は、別途実施しているため、本業務からは除く。また、中央区役所は、令和7年2月に新庁舎（中央区南3条西11丁目）に移転する予定であることから、移転に伴う対応については、別途、協議することとする。

(4) 業務時間及び案内員の配置

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日から1月3日）を除く毎日、午前8時45分から午後5時15分とする。

イ 案内員の配置人数

上記アの時間中、各区役所庁舎内の指定する場所に、以下の人数の案内員を常時配置し、業務を行うこと。なお、庁舎内の混雑状況等を考慮した上で、総合案内及びおくやみ窓口の案内員が相互に支援を行うことは妨げないこととする。

また、案内員に事故のある時は、直ちに代替員の措置を講じること。

区役所	配置人員		※参考	
	総合案内	おくやみ 窓口	人口 (令和3年12月1日時点)	死亡人数 (令和3年中)
中央区役所（仮庁舎）	—	1	241,183人	2,478人
北区役所	2	1	285,858人	3,034人
東区役所	2	1	262,039人	2,864人
白石区役所	2	1	213,361人	2,317人
厚別区役所	1	1	125,757人	1,498人
豊平区役所	2	1	225,065人	2,384人
清田区役所	1	1	112,060人	1,323人
南区役所	1	1	135,257人	1,878人
西区役所	2	1	218,278人	2,526人
手稲区役所	1	1	142,015人	1,633人

(5) 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。また、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。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	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務全体の統括、連絡及び調整を行うこと ・案内員への適切な指導・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	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者対応を行うこと

イ 要員配置表

受託者は、事前に要員配置表（様式1）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を変更する場合は、事前に変更後の要員配置表を提出すること。

(6) 受託者において調達を要する備品（目安）

受託者は、総合案内及びおくやみ窓口の運営開始日までに別紙の備品を受託者負担において調達し、使用方法などを熟知しておくこと。なお、備品の搬入時期等については、別途調整する。

また、別紙のほか、受託者が独自で備品を用意することも可能とするが、事前に委託者と協議すること。

(7) 業務資料の作成・更新

業務に必要な資料や情報は、適宜、委託者が提供する。

受託者は、委託者が提供する資料等のほか、適宜、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、受託者は、業務で作成した資料及び委託者が提供した資料について、委託者から求められた場合及び業務完了後には速やかにこれらを提出・返却すること。

(8) 業務状況の報告

総合案内及びおくやみ窓口の業務状況について、以下のとおり提出すること。

各様式は、委託者から電子データ（Excel）を提供するため、提出に当たっては、電子データ（Excel）を使用すること（紙媒体での提出は不要）。

なお、様式2-4及び様式3-4を除き、各区市民部総務企画課へは当該区分のみを、市民文化局地域振興部区政課へは全区分を提出すること。

提出書類	総合案内	おくやみ窓口	提出先・時期等
業務日報	様式2-1	様式3-1	毎日の業務状況を記録し、翌営業日に各区市民部総務企画課に提出すること。
業務月報	様式2-2	様式3-2	毎月の業務状況を記録し、委託者が指定した期日までに各区市民部総務企画課及び市民文化局地域振興部区政課に提出すること。また、区政課に提出する際は、当該月の各区の業務日報も合わせて提出すること。

業務年報	様式 2 - 3	様式 3 - 3	毎年度の業務状況を記録し、委託者が指定した期日までに各区市民部総務企画課及び市民文化局地域振興部区政課に提出すること。
全区年間集計表	様式 2 - 4	様式 3 - 4	全区の業務状況を記録し、上記業務月報及び業務年報と合わせて各区市民部総務企画課及び市民文化局地域振興部区政課に提出すること。

(9) 案内員の服務等

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、来庁者対応に当たっては迅速、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に十分留意すること。

(10) 制服の着用

業務時間中、案内員に受託者が用意する制服及び腕章を着用させ、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、冬期間においては厚着させるなど、受託者において防寒対策を行うこと。

(11) 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委託者と実施期間を協議し、事前に研修計画書（任意様式）を提出すること。

(12) 感染症対策の徹底

新型コロナウイルス感染症をはじめとした感染症対策として、マスク着用、こまめな手指消毒、窓口等の消毒、体調管理などを徹底するよう、受託者において案内員に指導すること。

(13) 委託者側の調整窓口

ア 区役所内における調整及び日常的な業務に関すること

各区 市民部 総務企画課

イ 業務全般及び契約に関すること

市民文化局 地域振興部 区政課

4 業務の引継ぎ

(1) 業務の引継ぎ

受託者は、委託者の指示があった場合には業務実施期間の終期に先立ち、業務に必要な書類の引継ぎのほか、委託者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こと。

(2) 引継ぎの準備

上記(1)の引継ぎを円滑に行うため、業務期間内を通じて、常に書類の整理などに努めること。

5 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、外部への漏えい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。

6 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、札幌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。

【総合案内・おくやみ窓口運營業務】 受託者において調達を要する備品

備品	数量	使用方法	備考
タブレット端末	2台	総合案内及びおくやみ窓内に1台ずつ設置し、来庁者の問い合わせに応じ、必要となる手続きや担当窓口などを確認・案内するためなどに使用する。 その際、「札幌市くらしの手続きガイド(※1)」を活用することを想定している。	画面サイズ10.1インチ以上
パソコン	1台	おくやみ窓口における申請書作成支援(※2)や業務日報等の作成などに使用する。	Word・Excel必須 ノート型を想定 インターネットへの接続不可
カラープリンター	1台	おくやみ窓口における申請書作成支援で作成した申請書のほか、各種ホームページやチラシなどを印刷するために使用する。	レーザープリンターが望ましい トナー含む
Wi-Fiルーター	1～2台	タブレット端末やカラープリンターをインターネット接続するために使用する。基本的には、総合案内とおくやみ窓口で共用する1台を想定しているが、区役所によっては総合案内とおくやみ窓口が近接しない可能性もあるため、その場合は、2台で対応することを想定している。	最大通信速度 下り 838Mbps 以上 上り 46Mbps 以上
携帯電話	2台	総合案内とおくやみ窓口に1台ずつ設置し、区役所各部署などとの連絡用として使用するとともに、おくやみ窓口においては、予約受付ダイヤルを兼ねる。	
上記に係る周辺機器等	適宜	—	—

※1 札幌市くらしの手続きガイド(右記二次元バーコード参照)
様々なライフイベントに関する手続きをウェブ上で確認できるサービス。いくつかの簡単な質問に答えるだけで、個々の状況に応じた必要な手続きや書類、担当窓口などを確認することができる。

※2 申請書作成支援

各担当窓口で必要となる申請書について、パソコンを使用して、故人の氏名や住所などを予め記載された申請書を作成、印刷し、御遺族にお渡しすることで負担軽減を図る支援。



令和 年 月 日

(あて先)札幌市長

住所:
氏名:

要員配置表

令和 年 月 日付で契約締結した総合案内・おくやみ窓口運營業務について、令和 年 月 日からの要員配置表を提出いたします。

担当区役所	氏名	勤務形態(例:○日交代、半日交代)	備考
中央			
北			
東			
白石			
厚別			
豊平			

(裏面あり)

担当区役所	氏名	勤務形態(例:○日交代、半日交代)	備考
清田			
南			
西			
手稲			
監督者			
代行者			

※この様式により難しいときは、この様式に準じた別の様式を使用することができる。

【総合案内】業務日報
<令和 年度>

【様式2-1】
 (区)

令和 年 月 日 (曜日)		報告者:					
案内先窓口		時間帯ごとの件数					合計
		8:45~ 10:00	10:00~ 12:15	12:15~ 13:00	13:00~ 15:00	15:00~ 17:15	
保健福祉部	小計						
	保健福祉課						
	保険年金課						
	保護課						
	健康・子ども課						
	その他保健福祉部						
市民部	小計						
	総務企画課						
	地域振興課						
	戸籍住民課(税証明含む)						
	その他市民部						
その他	小計						
合計							
職員への伝達事項(職員に伝達すべきこと、市民からの感想、苦情等について記入する)							

【総合案内】業務年報

【様式2-3】

<令和 年度>

(区)

■案内先別集計

月 課	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	平均 件数
保健福祉課														
保険年金課														
保護課														
健康・子ども課														
その他保健福祉部														
総務企画課														
地域振興課														
戸籍住民課 (税証明含む)														
その他市民部														
その他 ()														
その他 ()														
その他 ()														
その他 ()														
合計														

■時間帯別集計

月 時間帯	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	平均 件数
8:45~10:00														
10:00~12:15														
12:15~13:00														
13:00~15:00														
15:00~17:15														
合計														

■曜日別・時間帯別集計

日 時間帯	曜	月	火	水	木	金	合計
8:45~10:00							
10:00~12:15							
12:15~13:00							
13:00~15:00							
15:00~17:15							
合計							

【おくやみ窓口】業務日報
<令和 年度>

【様式3-1】
 (区)

令和 年 月 日(曜日)		報告者:					
用 件		時間帯ごとの件数					合計
		8:45~ 10:00	10:00~ 12:15	12:15~ 13:00	13:00~ 15:00	15:00~ 17:15	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
合計							
職員への伝達事項(職員に伝達すべきこと、市民からの感想、苦情等について記入する)							

【おくやみ窓口】業務年報

【様式3-3】

<令和 年度>

(区)

■案内先別集計

月 課	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	平均 件数
保健福祉課														
保険年金課														
保護課														
健康・子ども課														
その他保健福祉部														
総務企画課														
地域振興課														
戸籍住民課 (税証明含む)														
その他市民部														
その他 ()														
その他 ()														
その他 ()														
その他 ()														

■時間帯別集計

月 時間帯	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	平均 件数
8:45~10:00														
10:00~12:15														
12:15~13:00														
13:00~15:00														
15:00~17:15														
合計														

■曜日別・時間帯別集計

日 時間帯	曜	月	火	水	木	金	合計
8:45~10:00							
10:00~12:15							
12:15~13:00							
13:00~15:00							
15:00~17:15							
合計							

