

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 10 年 6 月 30 日（金）まで

※ 総合案内及びおくやみ窓口の運営開始日は令和 7 年 7 月 1 日（火）とし、契約締結日から令和 7 年 6 月 30 日（月）までは準備・調整期間とする。

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 札幌市職員・本業務以外のスタッフ等とも連携し、必要となる手続きや書類、担当窓口や設備等について、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。

また、区役所庁舎のほか、併設施設（保健センター及び区民センター等）で行われる行事等について、案内すること。

※ 当該行事等については、各施設から情報提供を受けた行事予定やホームページの掲載情報等を活用するほか、関係部署に問い合わせるなどして確認すること。

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。

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 体調不良者並びに不審者及び不審物の発見、庁舎の汚損など、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、災害等発生時は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ほか、区役所庁舎周辺の交通案内を行うこと。

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。

※ 予約方法として、電話だけでなく、委託者が用意するシステムによるオンライ

ン予約の対応を可能とすること。

イ 札幌市職員・本業務以外のスタッフ等とも連携し、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、案内するとともに、終活等、おくやみ窓口に関連する情報を提供すること。

エ 手続きに必要な書類や案内チラシ等を作成・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 オンライン相談を希望する利用者には、オンラインで相談を受けること。

キ 必要に応じて、おくやみ窓口の主旨・概要について、市内葬儀会社等へ説明・周知すること。少なくとも年度内に 1 度は葬儀会社等へ説明・周知すること。

ク 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	〒060-8612 札幌市中央区南 3 条西 1 1 丁目 330－2
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 1－1
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 1－1
清田区役所	〒004-8613 札幌市清田区平岡 1 条 1 丁目 2－1
南区役所	〒005-8612 札幌市南区真駒内幸町 2 丁目 2－1
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

(4) 業務時間及び案内員の配置

ア 業務時間

(ア) 総合案内

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) おくやみ窓口

- ・月曜日、水曜日、金曜日 午前 8 時 45 分から午後 3 時 15 分とする。
- ・火曜日、木曜日 午前 8 時 45 分から午後 12 時、午後 2 時から午後 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。ただし、委託者と協議の上、混雑時期等を考慮した上で、配置人数を変更することや、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。総合案内について、やむを得ず一時的に離席する場合については、委託者と協議の上、委託者が用意する離席札を置くこと。

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7年1月1日時点)	死亡人数 (令和5年中)
中央区役所	—	1	254,738 人	2,779 人
北区役所	2	1	287,872 人	3,310 人
東区役所	2	1	263,477 人	2,982 人
白石区役所	2	1	211,538 人	2,631 人
厚別区役所	1	1	121,923 人	1,719 人
豊平区役所	2	1	227,877 人	2,564 人
清田区役所	1	1	108,683 人	1,490 人
南区役所	1	1	133,129 人	2,069 人
西区役所	2	1	217,651 人	2,621 人
手稲区役所	1	1	140,503 人	1,862 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	・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 ・葬儀会社等へおくやみ窓口の主旨・概要を説明・周知すること
案内員	・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。

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）。

(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１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１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 等）を使用すること（紙媒体での提出は委託者が認める場合のみ可）。

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、常に接

遇技能の研鑽に努めるほか、業務中の不要な私語は慎むなど、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。

また、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」の趣旨を踏まえ、障がい者に対する不当な差別的取扱いをしてはならないほか、合理的配慮の提供を行うこと。

(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

ア 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。

イ 対応マニュアルやFAQを整備し、委託者へ提出すること。

ウ 上記イのマニュアル、FAQについては案内員へも周知徹底のうえ来庁者の対応をすること。

エ 本業務の各区スタッフとの連携（情報共有等）に努めること。

(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、窓口等の消毒及びパーテーションの設置は任意とするが、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

(14) アンケート調査の実施

総合案内・おくやみ窓口を設置したことによる効果を検証するため、毎年6～7月ころにアンケート調査を実施の上、集計結果を委託者に提出すること。

ただし、アンケート調査の内容等の詳細については、委託者と協議の上、決定すること。

4 業務の引継ぎ

(1) 業務の引継ぎ

受託者は、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、外部に漏洩しないこと。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。

個人情報を取り扱う際には、別記「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

6 労働社会保険諸法令遵守状況確認

委託者は、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2「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。

7 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) 対象施設の敷地内及び公共の場所での喫煙は、厳に慎むこと。また、委託者が認める場合を除き、業務従事者の駐車場利用は禁止する。
- (5) 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。

特定個人情報等の取扱いに関する特記事項

（特定個人情報等の保護に関する法令等の遵守）

第1条 受託者は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）、個人情報保護委員会が定める「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）、「札幌市情報セキュリティポリシー基本方針」等に基づき、この特定個人情報等の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

（責任体制の整備）

第2条 受託者は、特定個人情報（番号法第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）及び個人番号（番号法第2条第5項に規定する個人番号をいう。以下同じ。）（以下「特定個人情報等」という。）の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

（保護責任者及び従業者）

第3条 受託者は、特定個人情報等の取扱いに係る保護責任者及び従業者を定め、書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、特定個人情報等の取扱いに係る保護責任者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、保護責任者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 保護責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。
- 6 従業者は、保護責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

（取扱区域の特定）

第4条 受託者は、特定個人情報等を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。

- 3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、特定個人情報等を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、特定個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業者が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業者全員に対して実施しなければならない。

- 2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本委託等業務の履行により直接又は間接に知り得た特定個人情報等を第三者に漏らしてはならない。

- 2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た特定個人情報等を、他に漏らさないようにしなければならない。
- 3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。
- 4 受託者は、本委託等業務に関わる保護責任者及び従業者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

- 2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、本委託等業務のうち、特定個人情報等を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。
 - (1) 再委託先の名称
 - (2) 再委託する理由
 - (3) 再委託して処理する内容
 - (4) 再委託先において取り扱う情報
 - (5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策
 - (6) 再委託先に対する管理及び監督の方法
- 4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託者が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。
- 5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して特定個人情報等を取り

扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。

- 7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

(複写、複製の禁止)

第8条 受託者は、本委託等業務を処理するに当たって、委託者から提供された特定個人情報等が記録された資料等を、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(特定個人情報等の管理)

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する特定個人情報等を保持している間は、ガイドラインに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該特定個人情報等の管理を行わなければならない。

- (1) 個人番号を取り扱う事務、特定個人情報等の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督・教育を行うこと。
- (4) 特定個人情報等を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人番号の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された特定個人情報等の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する特定個人情報等について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の特定個人情報等の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者

は、受託者に対して特定個人情報等の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

(特定個人情報等の返還、消去又は廃棄)

第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する特定個人情報等について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。

2 受託者は、本委託等業務において利用する特定個人情報等を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき特定個人情報等の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受託者は、特定個人情報等の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受託者は、前3項の規定により特定個人情報等を廃棄する場合には、当該特定個人情報等が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該特定個人情報等を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受託者は、特定個人情報等を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受託者は、委託者から、特定個人情報等の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 受託者は、特定個人情報等の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び調査)

第15条 委託者は、本委託等業務に係る特定個人情報等の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託先に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。

2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第16条 受託者は、本委託等業務に関し特定個人情報等の漏えい等の事故（個人情報保護法若しくは番号法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる特定個人情報等の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

2 受託者は、特定個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

- 3 委託者は、本委託等業務に関し特定個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める義務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことによって委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。

【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
W i - F i 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。



労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項

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、下記のとおりこれに応ずるものとする。

記

1 労働者の労働環境に関する書面の提出

受託者は、次に掲げる書面を、委託者が指定する期日までに提出すること。

(1) 業務従事者名簿（様式 1）及び業務従事者配置計画書（様式 2）

業務対象施設に日常的に従事（常駐）する労働者（以下「労働者」という。）の把握とともに、労働者の配置計画及び社会保険加入義務を確認するため、「業務従事者名簿（様式 1）」及び「業務従事者配置計画書（様式 2）」を、業務の履行開始日の前日までに提出すること。また、労働者が変更となる場合には、その都度、業務従事者名簿を、変更後の労働者が従事する日の前日までに提出すること。

(2) 業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式 3）

労働者（上記(1)の「業務従事者名簿（様式 1）」により報告のあった労働者）の健康診断受診等状況を確認するため、「業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式 3）」を、当該報告事項確定後から履行期間終了日までの間に提出すること。なお、複数年契約のものにあつては、履行期間内において、1 年毎に 1 回当該書類を提出すること。

(3) 業務従事者支給賃金状況報告書（様式 4）

労働者の支給賃金状況を確認するため、年 1 回、委託者が指定する期日までに、業務従事者支給賃金状況報告書（様式 4）を提出すること。

2 労務管理に係る書類

次のいずれかに該当する場合にあつては、受託者は、上記 1 の書面のほか、契約約款第 16 条第 2 項の規定に基づき、受託者が保管する雇用契約書、賃金台帳、出勤簿その他の労務管理に係る書類を、委託者が指定する期日及び場所において、委託者が確認できる状態にすること。

(1) 低入札価格調査を実施して契約を締結したもの

(2) 上記 1 の書面での確認において疑義が生じたもの

※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用いることができる。

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					
		8:45～ 10:00	10:00～ 12:15	12:15～ 13:00	13:00～ 15:00	15:00～ 17:15	合計
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)							

(区)

[illegible]

【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							

＜令和 年度＞

【様式2-4】

■月別集計

[illegible]

■案内先別集計

[illegible]

【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～ 15:15	15:15～ 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)							

(区)

[illegible]

【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														
13:00~15:15														
15:15~17:15														
合計														

■曜日別・時間帯別集計

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

<令和 年度>

【様式3-4】

■月別集計

[illegible]

■案内先別集計

[illegible]