

入札公告

物品調達等及び委託役務

次のとおり、条件付一般競争入札を実施するので、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の6の規定により公告する。

この入札公告に定めるもののほか、入札に関して必要な事項は、東広島市物品調達等及び委託役務条件付一般競争入札公告共通事項及び同細則による。

令和4年7月27日

東広島市長 高垣 廣徳

1 入札に付する事項

(1) 物品・委託役務の名称	令和4～7年度市民課住民票関係交付申請等における記載案内等業務
(2) 物品・委託役務管理番号	13040022
(3) 物品委託役務内容	東広島市役所本館1階ロビーにおいて、来庁者に対して市民課等窓口の場所や申請書の記載方法等の案内を行うもの。
(4) 納入・履行期間	契約締結日の翌日から令和7年9月30日まで
(5) 納入・履行（就業）場所	東広島市役所本庁舎本館1階ロビー（市民課周辺）
(6) 予定価格	落札後公表
(7) 最低制限価格	なし
(8) 入札方式	一般競争入札
(9) 入札区分	紙入札
(10) 使用する契約約款	業務委託契約約款（役務の提供を受けるもの）
(11) 契約種別	総価契約
(12) 収入印紙	要

2 競争入札に参加する者に必要な資格に関する事項

次に掲げる要件を全て満たしていること。

ア	令和3年1月1日～令和6年12月31日までの東広島市物品役務等競争入札参加資格として次の入札参加資格認定区分の認定を受けている者	警備・受付>受付・案内
イ	法令等による登録等	問わないものとする。
ウ	技術者	問わないものとする。
エ	営業所等所在地 ※本店とは、法人にあっては登記されている本店とし、個人事業者にあっては営業活動の本拠を置いている場所とする。 ※営業所とは、法人においてその所在する市（町）の法人市（町）民税の申告のある営業所とする。	東広島市内に本店または営業所を有する者。
オ	会社の履行実績	問わないものとする。
カ	その他	令和元年8月26日付け「東広島市物品調達等及び委託役務条件付一般競争入札公告共通事項」の2（1）のいずれにも該当しないこと。

3 その他の入札条件

なし

4 日程等

手続き等	期間・期日等	場所・留意事項
ア 公告日	令和4年7月27日	東広島市ホームページに掲載及び東広島市総務部契約課（契約担当課）で閲覧に供する。 閲覧場所は「6 問い合わせ先（契約担当課）」に記載のとおり。
イ 仕様書及び見本等閲覧期間	令和4年7月27日～ 令和4年8月18日	東広島市ホームページに掲載及び契約担当課で閲覧に供する。 見本等の有無：無
ウ 同等品確認期間（物品の買入れ及び借入れに限る）		同等品で応札する場合は、同等品規格確認票（東広島市物品調達等及び委託役務競争契約入札心得（平成21年東広島市告示第83号。以下「入札心得」という。）別記様式第2号（第4条関係）により発注担当課へ持参またはファックスすること。ファックスする場合は、その旨を発注担当課へ事前に電話連絡すること。 なお、同等品確認に対する認定のない同等品での応札は認めない。同等品規格確認票の提出先は、「オ 質問書提出期間」に記載の発注担当課とする。
エ 同等品確認回答閲覧期間		東広島市ホームページに掲載及び発注担当課で閲覧に供する。
オ 質問書提出期間	令和4年7月27日～ 令和4年8月3日 (午前8時30分～午後5時15分)	質問書は、本市所定の様式（東広島市物品調達等及び委託役務競争入札心得（平成21年東広島市告示第83号）別記様式第1号（第4条関係））により発注担当課へ持参またはファックスすること。ファックスする場合は、その旨を発注担当課へ事前に電話連絡すること。 生活環境部 市民課（発注担当課） 東広島市西条栄町8番29号（本庁本館1階） 電話番号 082-420-0925 /ファックス番号 082-420-0011 質問書提出期間終了後の質問は受け付けない。 質問書の様式は東広島市ホームページからダウンロードできる。
カ 回答書閲覧期間	令和4年8月8日～ 令和4年8月18日	東広島市ホームページに掲載及び発注担当課で閲覧に供する。
キ 入札期間	令和4年8月16日～ 令和4年8月17日 (午前9時00分～午後5時00分)	入札場所 東広島市総務部契約課（契約担当課） 東広島市西条栄町8番29号（本庁本館4階） 入札書は入札期間内に総務部契約課に持参して入札箱に投入すること。 初度の入札書は、入札の権限を有している者が記名押印し、使用印鑑として本市に届け出ている印鑑を押印すること。（ただし、入札書に記載した日付以前に作成された委任状の同封・提出がある場合を除く。） 特別の事由により郵便により入札書を提出しようとする者は、東広島市物品調達等及び委託役務条件付一般競争入札公告共通事項細則に定めるところによるものであること。
ク 開札日時	令和4年8月18日 午後1時10分	開札場所 入札室（東広島市西条栄町8番29号 本庁本館4階） 開札の結果、予定価格の制限の範囲内の価格をもって有効な入札がないときは、開札日の翌日以降に再度の入札（1回目）を実施するものとする。再度の入札（1回目）は、開札の立ち会いの有無に関わらず初度の入札参加者全員が参加できるものとする。 再度の入札（1回目）を実施する日時、場所等の詳細は初度の入札に参加した者に対してファックスにより通知を行う。 再度の入札（1回目）の結果、予定価格の制限の範囲内での入札がなかったときは、直ちに入札会場で再度の入札（2回目）を行う。 再度の入札は、2回目まで行う。

5 資格要件確認資料の提出

本案件は、入札に参加する者に必要な資格を確認するために必要な資料（以下「資格要件確認資料」という。）の提出を求めない。

(1) 提出書類

書類の区分	提出書類 (○印)	備考
ア 入札参加資格確認申請書		様式は、東広島市ホームページからダウンロードできる。
イ 入札参加資格要件総括表		
ウ 誓約書		
エ 配置予定技術者届出書		
オ 履行実績確認表		
カ 履行実績証明書（物品・委託役務）		
キ 法令等による登録等を確認するための資料		
ク その他		

(2) 提出部数は、1部とし、提出した資格要件確認資料は、返却しない。

(3) 提出期限

(4) 提出先 「6 問い合わせ先（契約担当課）」のとおり。

(5) その他

入札参加者は、資格要件確認資料を指定された提出期限までに提出できるよう事前に準備しておくこと。

資格要件確認資料の作成及び提出に要する費用は、提出者の負担とする。

資格要件の審査のために必要があると認めるときは、期限を定めて資格要件確認資料の補正や追加資料の提出を求めることがある。

資格要件確認資料に虚偽の記載をした者に対しては、指名除外措置を行うことがある。

6 問い合わせ先（契約担当課）

総務部契約課 物品役務係
東広島市西条栄町8番29号（本庁本館4階）
電話番号 082-420-0930
ファックス番号 082-431-0077

令和4～7年度市民課住民票関係交付申請等における記載案内等業務
仕様書

1 業務名

令和4～7年度市民課住民票関係交付申請等における記載案内等業務

2 業務の目的

来庁者を案内することにより、市民課窓口の混雑を解消するとともに、申請書の記載指導等を行うことによって、窓口での対応時間を短縮し、市民の満足度を向上させる。

3 履行期間

契約締結日の翌日から令和7年9月30日まで

(準備期間)

契約締結日の翌日から令和4年9月30日まで

(業務実施期間)

令和4年10月1日から令和7年9月30日まで

4 履行場所

東広島市役所本庁舎本館1階ロビー（市民課周辺）

5 業務日等

(1) 業務実施日時は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く日の午前9時から午後5時までとする。

(2) 繁忙期・通常期の定義

年度	繁忙期	通常期
令和4年度	令和5年3月1日～3月31日	業務実施日のうち、左記以外の日
令和5年度	令和5年4月1日～5月8日 令和6年3月1日～3月31日	
令和6年度	令和6年4月1日～5月7日 令和7年3月1日～3月31日	
令和7年度	令和7年4月1日～5月7日	

※以下この仕様書において上記期間を単に「繁忙期」「通常期」という。

6 業務実施体制

受注者は、契約締結後速やかに業務実施責任者（以下、「責任者」という。）、業務実施担当者（以下、「担当者」という。）及び業務補助者（以下、「補助者」という。）を選任し従業者選任通知書（別紙1）により発注者に通知するものとする。また、内容に変更があるときも同様とする。なお、責任者と担当者の兼任は認めない。

(1) 責任者（1名）の役割

- ア 月1回以上、発注者と業務についての打ち合わせを行い、仕様書及び打ち合わせ内容に基づき担当者を指揮監督すること
- イ アのほか、業務の円滑な履行に必要と認められる事項（研修、時間、人員交代等）を管理すること
- ウ 業務の指示、説明又は連絡等を迅速に行うため、業務時間内はいつでも発注者及び担当者と常時連絡がとれる状態を確保すること。ただし、責任者の業務場所への常駐は問わない。
- エ 業務上発生したトラブル、苦情等に責任をもって対処し、遅延なく発注者へ報告すること

(2) 担当者の役割

業務時間中はいつでも業務場所に1名以上の担当者を配置し、別に定める業務内容に従事すること。ただし、2名以上による担当者の交替を伴う従事も可能とする。

(3) 補助者の役割

補助者は、繁忙期に業務場所に配置し、担当者を補助すること。

(4) 担当者及び補助者の要件

- ア 常時ロビーに立って案内業務に従事することができる者
- イ 受注者による従事内容及び個人情報の保護に関する教育を受けている者
- ウ 接客態度に好感のもてる者（※）
- エ 接客にふさわしい服装であること（※）
- オ 発注者は、担当者又は補助者が業務遂行上不適格と認めたときは、その理由を受注者に明示し、その者の交代等について意見を述べることができる。受注者は、この意見をうけた場合はただちに調査し、必要に応じて担当者又は補助者に対する業務研修の再実施等の措置を講じるものとし、発注者がなお業務遂行上不適格であると認める場合については人員の交代等の措置を講ずるものとする。

※接客態度及び服装については、以下を参考とする。

(接客態度の基本)

- 来庁者に対し、笑顔で挨拶をし、困っている人から声を掛けられるのではなく、能動的に動き、担当者又は補助者から声をかける。

(服装の目安)

- きちんとまとまったヘアスタイル
- 清潔感のある髪の色をしている。

- ひげを伸ばさない。
- 派手なメイク、香りの強いメイクをしない。
- 過度な香水をしない。
- 派手な服装ではない。
- 服装にシミ、汚れ等がない。
- ジーンズや短パン、ひざ上丈短いスカート等、ビジネスシーンにふさわしくない服装をしない。
- ネクタイは上まで締めて、第一ボタンをきちんと留める（クールビズ期間（5～10月）を除く。）
- 爪は伸ばさない。
- マニキュアが濃すぎたはいけない。ラメなどが入った派手なものをしない。
- ブーツ・サンダル等のカジュアルな靴を履かない。
- 素足ではなく、ストッキングを履いている。
- 派手なアクセサリを付けない。
- 刺青を入れていない。

7 担当者及び補助者の配置

- (1) 通常期（繁忙期を除く期間）は、以下に示す来庁者数の状況を参考にして担当者1名以上を業務場所に常時配置すること。ただし、月曜日（月曜日が祝日の場合は翌開庁日）は、担当者及び補助者を計2名以上配置すること。常時とは、業務時間のすべての時間をいい、いわゆる休憩時間等を問わないものとする。
- (2) 繁忙期は、以下に示す来庁者数の状況を参考にして担当者及び補助者を計2名以上配置すること。繁忙期は、担当者及び補助者は、それぞれ1時間以内に限り業務から離れることができる。ただし、2人以上が同時に業務から離れることは認めない。
- (3) 通常期・繁忙期、担当者・補助者の別を問わず、複数の者が交代により業務を実施することは差支えない。
- (4) 受注者は、月毎の担当者及び補助者の配置計画書（別紙2）を履行月の前月末までに提出すること。
- (5) 受注者は、月毎の担当者及び補助者の配置報告書（別紙3）を従事が終了した月の翌月10日までに提出すること。

【参考】令和3年度における市民課窓口証明発行等の件数

※証明発行、住所異動、旅券業務、マイナンバーカード関連事務における申請件数

月	件数 (件)	月	件数 (件)
4月	20,300	10月	14,700
5月	14,200	11月	16,700
6月	21,500	12月	16,400
7月	16,200	1月	15,200
8月	17,500	2月	16,800
9月	15,500	3月	21,700

8 業務の内容

- (1) 市民課窓口来庁者への窓口案内
- (2) 申請書を書いた人を受付の番号札を取ってもらうよう誘導
- (3) 窓口来庁者が異動届書、各種申請書を記入する際の記載指導
- (4) 申請書を書くことができない方の代筆
(相手が求める通りの文字を代わりに書くこと。「代理人」は含まない。)
- (5) 市民から業務外の問い合わせを受けた際の職員への引継ぎ
- (6) 他課への案内 (担当部署が分からない時は職員または総合案内へ引き継ぐ。)
- (7) 記載台周辺及び待合スペース、カウンター周辺の整理整頓、消毒作業
- (8) ボールペン、申請書等の補充 (補充品の調達は発注者の負担による。)
- (9) 市民ロビー設置のコピー機の使用案内
- (10) 収入印紙の券売機の操作案内
- (11) その他、市民課窓口業務および窓口の混雑緩和のために必要となる付随業務

9 業務マニュアルの作成及び従事者の教育

- (1) 受注者は、業務実施期間の開始までに本仕様書の業務内容につき、あらかじめ業務マニュアルを作成し、発注者の確認を受けること。その際、発注者に対し、必要に応じて発注者のもつマニュアル等の資料提供を求めることができるものとする。
- (2) 受注者は、業務中に蓄積される事例等をもって随時マニュアルの改訂に努め、改訂した内容については随時、発注者へ報告すること
- (3) 受注者は、業務に従事する者に対し、必要な知識等の研修を実施し、従事までに発注者へ研修の実施日時、内容等の報告を行うこと
- (4) 受注者は、前号の研修に限らず、必要に応じて研修・指導を随時行うこと。その際、発注者に対し実施内容等の共有に努めること
- (5) 業務内容についての補足説明等は、責任者、担当者及び補助者のいずれかが、随時発注者に求めるものとする。発注者は、業務内容の補足説明その他の事項については、緊急であるもの等を除き原則として責任者を通じて連絡するものとする。

1 0 担当者及び補助者の従事体制

- (1) 担当者及び補助者は、同一の色・デザインの上着（別紙4参照）を着用することとする。なお、文字のプリントがない場合は腕章をつけるなど、係員であることを一般の人が認識しやすいよう工夫すること。また、その決定にあたっては、発注者の承諾を得ること。なお、色・デザインの選定にあたっては、本業務に相応しいもの（明るくて目立つ色、清潔感を連想させる色、奇抜なデザインでないもの等）とすること
- (2) 担当者及び補助者は、従事中、氏名及び会社名を記載した名札を市民に見えやすい位置に掲示すること
- (3) 担当者及び補助者の荷物置き場は発注者が確保する。
- (4) 休憩時に庁舎内にあるリフレッシュルームの使用を希望する場合は事前に発注者の承諾を得ること

1 1 機材、資材等の負担について

次に掲げるものは、受注者の負担とする。

- (1) 名札など業務に必要な物品（「8 業務の内容」に掲げた補充物品を除く。）
- (2) 従事者の駐車場（必要である場合に限る。）
- (3) 担当者及び補助者が着用する上着

1 2 業務の引継ぎについて

受注者は業務に支障を来さないよう、業務開始前に予め業務に関する事項について前任の受注者から引き継ぎを受けること

本契約終了後、受注者の交替により本業務を他の者が引き継ぐときは、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、新たな受注者が円滑かつ支障なく本業務を遂行できるよう協力するとともに、必要な情報等（繁忙期・通常期にそれぞれ何人体制で業務を実施したか等の実績を含む。）を遅延なく提供すること。なお、履行期間終了後であっても発注者からの業務に関する問い合わせには誠意をもって対応すること

1 3 個人情報の保護

受注者は個人情報取扱特記事項を遵守し、従事者が業務に就く前に、個人情報の保護に関する教育を実施するものとする。

なお、個人情報保護義務を担保するために受注者は契約締結後、責任者、担当者及び補助者との連署で個人情報保護に関する誓約書（別紙5）を発注者に提出するものとする。責任者、担当者及び補助者に変更があった場合も同様とする。

1.4 提出物及び提出期限等

別紙	提出物	提出期限等
1	従業者選任通知書	従事開始前までに発注者に提出すること。 業務実施責任者、担当者及び補助者に変更がある場合も同様とする。
2	担当者及び補助者の配置計画書	毎月、履行月の前月末までに提出すること
3	担当者及び補助者の配置報告書	毎月、業務が終了した月の翌月10日までに提出すること
5	個人情報保護に関する誓約書	従事開始前までに発注者に提出すること。 業務実施責任者、担当者及び補助者に変更がある場合も同様とする。
6	業務打ち合わせ簿	報告連絡等にあたり、適時提出すること。

1.5 委託料の支払い

(1) 本委託は、部分払金を次のとおり請求できるものとする。(※金額は税込表示)

	履行区分	支払金額	支払種別
ア	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年10月～令和5年2月 ・令和5年6月～令和6年2月 ・令和6年6月～令和7年2月 ・令和7年6月～8月 上記の各月履行分【支払区分ア】	円	部分払
イ	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年5月 ・令和6年5月 ・令和7年5月 上記の各月履行分【支払区分イ】	円	部分払
ウ	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年3月～4月 ・令和6年3月～4月 ・令和7年3月～4月 上記の各月履行分【支払区分ウ】	円	部分払
エ	<ul style="list-style-type: none"> ・令和7年9月履行分 	残額	完了払

(2) 部分払いの額は、次の支払区分表のとおり1月から2月および6月から12月を支払区分ア、5月を支払区分イ、3月および4月を支払区分ウとし、次の月額単価設定表のとおり月額の支払金額を設定する。令和7年9月履行分は完了払いとし、残額とする。

【支払区分表】

年度/月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和4年度	—	—	—	—	—	—	ア	ア	ア	ア	ア	ウ
令和5年度	ウ	イ	ア	ア	ア	ア	ア	ア	ア	ア	ア	ウ
令和6年度	ウ	イ	ア	ア	ア	ア	ア	ア	ア	ア	ア	ウ
令和7年度	ウ	イ	ア	ア	ア	エ	—	—	—	—	—	—

【月額単価設定表】（ア～ウは千円未満切り捨て）

	月額単価（取引に係る消費税及び地方消費税の額を除く）
ア	契約金額（取引に係る消費税及び地方消費税の額を除く）×2.5%
イ	契約金額（取引に係る消費税及び地方消費税の額を除く）×2.8%
ウ	契約金額（取引に係る消費税及び地方消費税の額を除く）×4.2%
エ	残額

(3) 部分払金を請求しようとするときは、当該履行区分の履行報告を行っていないなければならない。

(4) 債務負担行為に係る契約の特則

各会計年度における業務委託料の支払限度額及び支払限度額に対応する出来高予定額は次のとおりとする。なお、予算の都合その他の必要があるときは、支払限度額及び出来高予定額を変更することができるものとする。

年度	支払限度額	支払限度額の計算方法
令和4年度	円 (出来高予定額 円)	次に相当する金額として発注者が定めた額 ・支払区分ア：5回分 ・支払区分ウ：1回分
令和5年度	円 (出来高予定額 円)	次に相当する金額として発注者が定めた額 ・支払区分ア：9回分 ・支払区分イ：1回分 ・支払区分ウ：2回分
令和6年度	円 (出来高予定額 円)	次に相当する金額として発注者が定めた額 ・支払区分ア：9回分 ・支払区分イ：1回分 ・支払区分ウ：2回分
令和7年度	残額	

16 その他

- (1) 本業務の全部又は一部を他の者に再委託することは認めない。
- (2) 本仕様書に定めがない事項又は本仕様書に疑義が生じた事項については、必要に応じて双方協議して決定するものとする。

1.7 問い合わせ先（発注担当課）

東広島市生活環境部 市民課 窓口係

電 話 （082）420-0925

FAX （082）420-0011

東広島市長様

受注者

印

令和 年 月分 担当者及び補助者の配置計画書

日	曜	担当者氏名	補助者氏名	日	曜	担当者氏名	補助者氏名
1				17			
2				18			
3				19			
4				20			
5				21			
6				22			
7				23			
8				24			
9				25			
10				26			
11				27			
12				28			
13				29			
14				30			
15				31			
16							

責任者打ち合わせ 予定日時	日 時
	日 時
	日 時
	日 時
	日 時

特記事項	
------	--

課長	係長	担当職員

委託業務実施責任者

東広島市長様

受注者

印

令和 年 月分 担当者及び補助者の配置報告書

日	曜	担当者氏名	補助者氏名	日	曜	担当者氏名	補助者氏名
1				17			
2				18			
3				19			
4				20			
5				21			
6				22			
7				23			
8				24			
9				25			
10				26			
11				27			
12				28			
13				29			
14				30			
15				31			
16							

責任者打ち合わせ 実施日時	日 時
	日 時
	日 時
	日 時
	日 時

特記事項	
------	--

課長	係長	担当職員

委託業務実施責任者

別紙4 上着参考デザイン



(前面にも胸あたりに同様の表示)

東 広 島 市 長 様

個人情報保護に関する誓約書

当社は、東広島市の個人情報を取り扱う業務を受注し使用者等を業務従事させるにあたり、東広島市個人情報保護条例（平成13年条例第6号）及び本業務について定められた個人情報取扱特記事項の内容について、業務に従事しようとする者に対する研修を実施しました。

東広島市の個人情報保護条例及び本業務について定められた個人情報取扱特記事項を遵守し、個人情報を適切に取り扱うことを誓約いたします。

業 務 名 称	令和4～7年度市民課住民票関係交付申請等における記載案内等業務
履 行 場 所	東広島市役所本庁舎本館1階ロビー（市民課周辺）
履 行 期 間	契約締結日の翌日から令和7年9月30日まで

受注者（契約者）

住 所 _____

名 称 _____

代表者又は契約者の職氏名 _____ 印

業務責任者 _____

従 事 者 _____

従 事 者 _____

従 事 者 _____

従 事 者 _____

従 事 者 _____

※業務責任者及び従事者氏名を自署していない場合は、氏名の右に押印してください。

