

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による。

平成28年7月27日

東広島市長 藏田 義雄

1 入札に付する事項

- | | |
|-----------------|---|
| (1) 物品・委託役務の名称 | 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 | 13-28-0011 |
| (3) 物品・委託役務内容 | 東広島市役所1階ロビーにおいて、住民票関係の申請書等における記載案内等を行うもの。 |
| (4) 納入・履行期間 | 契約締結日の翌日から平成31年9月30日まで |
| (5) 納入・履行(就業)場所 | 東広島市役所 本館1階ロビー |
| (6) 予定価格 | 非公表 |
| (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) 契約種別 | 総価契約 |

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 平成25年4月1日～平成28年12月31日までの東広島市物品調達等及び委託役務に係る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。	東広島市内に本店又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	平成26年4月1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

- (1) 使用する契約約款は、東広島市の業務委託契約約款（役務の提供を受けるもの）（東広島市ホームページ掲載）とする。

4 日程等

手 続 き 等	期 間 ・ 期 日 等	場 所 ・ 留 意 事 項
ア 公告日	平成28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。 総務部 契約課 物品役務係（契約担当課） 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
イ 仕様書及び見本等閲覧期間	平成28年7月27日～ 平成28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 質問書提出期間	平成28年7月27日～ 平成28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。
エ 回答書閲覧期間	平成28年8月 8日～ 平成28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。
オ 入札期間	平成28年8月16日～ 平成28年8月17日 (午前8時30分～午後5時15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。）
カ 開札日時	平成28年8月18日 午前10時30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、直ちに開札会場で再度の入札を2回を限度として行う。この場合、開札に立ち会わなかった者、入札に参加しなかった者並びに無効の入札をした者は再度の入札に参加できない。 なお、入札者が立会いできない場合は、委任状の提出により代理人での立会いができる。 委任状の様式は、東広島市ホームページからダウンロードできる。
キ 事後審査	開札後、落札を保留し、落札候補者となったものについて入札参加資格要件を審査する。	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の提出は求めない。

5 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

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

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平成31年9月30日まで

(業務実施期間)

平成28年10月3日(月)から平成31年9月30日(月)まで

4 業務場所

東広島市役所 本館1階ロビー

5 業務日等

(1) 業務実施日は、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
平成28年度	平成29年3月1日～3月31日	業務実施日のうち、左記以外の日
平成29年度	平成29年4月1日～5月8日 平成30年3月1日～3月31日	
平成30年度	平成30年4月1日～5月7日 平成31年3月1日～3月31日	
平成31年度	平成31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。)を選任し発注者に届け出るものとし、責任者及び担当者の役割及び要件等は次のとおりとする。

なお、責任者と担当者の兼任は認めない。また、届け出た内容に変更があるときは、変更後の内容を発注者に届け出るものとする。

(1) 責任者（1名）の役割

- ① 発注者と週1回、30分程度の業務打ち合わせに出席し、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。
- ② ①のほか、業務の円滑な履行に必要と認められる事項（時間、人員交代等）を管理すること。
- ③ 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者であること。ただし、責任者の業務場所への常駐は問わない。

(2) 担当者の役割

- ① 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

- ① 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

- ① 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
- ② 受注者による個人情報保護に関する教育を受けている者
- ③ 接遇態度に好感のもてる者*
- ④ 接客にふさわしい服装であること*
- ⑤ 発注者は、担当者又は補助者が業務遂行上不適格と認めるときは、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、発注者がなお履行が不十分であると認める場合については人員の交代措置について検討するものとする。

※接遇態度及び服装については以下を参考とする。

(接遇態度の基本)

○来庁者に対して笑顔で挨拶をし、困っている方から声をかけられるのではなく、能動的に動いて、こちらから声をかけること。

(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。派手なメイクをしない。過度な香水をしない。派手な服装でない。シミ・汚れ等がない。ジーンズや短パン、ひざ上丈の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月～10月）を除く）。爪を伸ばさない。ブーツ・サンダル等のカジュアルな靴をはかない。素足で無く、ストッキングをはいている。派手なアクセサリーを付けない。刺青はいれていない。

7 担当者及び補助者の配置

(1) 通常期（繁忙期を除く日）

通常期は、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。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。(参考配置数 担当者1名)

- (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。(参考配置数 担当者1名・補助者1名)
- (3) 繁忙期・通常期、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。

【参考】平成27年度における市民課窓口来庁者数

(※平成27年度における、証明発行業務、住所異動業務、旅券業務における申請件数)

月	件数(件)	月	件数(件)
4月	18,798	10月	16,497
5月	14,718	11月	14,336
6月	17,817	12月	14,560
7月	17,044	1月	15,405
8月	16,265	2月	17,171
9月	15,762	3月	22,436

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
(相手が求めるとお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(わからないとき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
- 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 業務指導

- (1) 責任者は、本仕様書の業務内容に基づきあらかじめ業務マニュアルを作成し、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ること。
- (2) 担当者及び補助者が業務に従事する際の必要な指導教育は、発注者の提供する資料及び関係法令等を参考に、受注者(責任者)が行うこと。

- (3) 発注者は、受注者の業務マニュアルに業務運営上の問題がないか、責任者等の業務打ち合わせ等の機会を通じて確認を行うものとする。
- (4) 仕様書に定める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1 上着参考デザイン」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 担当者及び補助者の荷物置き場は発注者が確保する。

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

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るので、業務打ち合わせ等への責任者の参加等に協力すること。その際、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「別紙2 個人情報保護に関する誓約書」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 業務日報ほか報告事項

- (1) 受注者は従業者名簿（責任者を含む）を作成し、業務開始前までに発注者に提出し、承認を受けること。担当者及び補助者に変更がある場合も同様とする。
- (2) 以下の書類を期限までに提出すること
- ①担当者及び補助者の配置計画書 毎月、翌月分を前月末までに提出
 - ②担当者及び補助者の配置報告書 毎月、業務が終了した月分を翌月 10 日までに提出

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。

履行区分		支払金額	支払種別
①	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年10月～平成29年2月 ・平成29年5月～平成30年2月 ・平成30年5月～平成31年2月 ・平成31年5月～8月 上記の各月履行分【各月1単位】		部分払
②	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年3月～4月 ・平成30年3月～4月 ・平成31年3月～4月 上記の各月履行分【各月2単位】		
③	平成31年9月履行分	残額	完了払

- (2) 部分払いの額は、通常期1月を1単位、繁忙期（5月は通常期として計算）1月を2単位、履行期間全体を42の履行単位としたときの、履行区分①にあつては契約金額全体に占める1単位分、②にあつては2単位分に相当する額として発注者が定めた額とする。③は完了払いとし、残額とする。

【履行単位表】

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
平成28年度	—	—	—	—	—	—	1	1	1	1	1	2
平成29年度	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
平成30年度	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
平成31年度	2	1	1	1	1	1	—	—	—	—	—	—

- (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と認められない。

(4) 債務負担行為特則

債務負担行為に係る契約の特則として、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
平成28年度	(出来高予定額 円)	通常期1月を1単位、繁忙期1月を2単位、履行期間全体を42単位としたときの、契約金額全体に占める7単位分に相当する金額として発注者が定めた額。
平成29年度	(出来高予定額 円)	通常期1月を1単位、繁忙期1月を2単位、履行期間全体を42単位としたときの、契約金額全体に占める14単位分に相当する金額として発注者が定めた額。
平成30年度	(出来高予定額 円)	通常期1月を1単位、繁忙期1月を2単位、履行期間全体を42単位としたときの、契約金額全体に占める14単位分に相当する金額として発注者が定めた額。
平成31年度	残額	

1.6 その他

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。

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。

別紙1 上着参考デザイン



※上記は参考であり、仕様書に定める業務内容を実施するにあたり最適と考えられる様態を受注者が主体的に判断して製作すること。

平成 年 月 日

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	市民課住民票関係交付申請書等における記載案内等業務
履 行 場 所	東広島市役所 本館1階ロビー
履 行 期 間	契約締結日の翌日から平成31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 _____ 印

従 事 者 _____ 印

従 事 者 _____ 印

従 事 者 _____ 印

従 事 者 _____ 印

従 事 者 _____ 印