

受付 番号	種目番号	連絡先	委託担当 区政推進課広報相談係 担当者名 筒井 亜紀子 TEL224-8122
----------	------	-----	---

設 計 書

- 1 委 託 名 令和6年度 中区役所総合案内業務委託
- 2 履 行 場 所 中区庁舎内
- 3 契 約 期 間 令和6年4月1日 から 令和7年3月31日
- 4 契 約 区 分 確定契約 概算
- 5 その他特約事項 仕様書のとおり
- 6 現 場 説 明 不要 要 (
- 7 委 託 概 要 別紙 仕様書のとおり

9 部 分 払

する (12回以内)

しない

部分払の基準

業 務 内 容	履 行 予定月	数 量	単 位	単 価	諸経費 (月)	金 額
庁舎案内業務	4月	21	日			
庁舎案内業務	5月	21	日			
庁舎案内業務	6月	20	日			
庁舎案内業務	7月	22	日			
庁舎案内業務	8月	21	日			
庁舎案内業務	9月	19	日			
庁舎案内業務	10月	22	日			
庁舎案内業務	11月	20	日			
庁舎案内業務	12月	20	日			
庁舎案内業務	1月	19	日			
庁舎案内業務	2月	18	日			
庁舎案内業務	3月	20	日			

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額

※概算数量の場合は、数量及び金額を()で囲む

委託代金額

内 訳

業 務 価 格

.....
消費税及び地方消費税相当額
.....

委託内訳書

名 称	品質・形状・寸法	数 量	単 位	単 価 (円)	金 額 (円)	備 考
1 直接業務費		243	日			
人件費	4月	21	日			
	5月	21	日			
	6月	20	日			
	7月	22	日			
	8月	21	日			
	9月	19	日			
	10月	22	日			
	11月	20	日			
	12月	20	日			
	1月	19	日			
	2月	18	日			
	3月	20	日			
2 諸経費	4月~3月	12	月			
計						
消費税及び地方消費税相当額		10	%			
委託代金額(合計額)						

令和6年度中区役所総合案内業務委託仕様書

横浜市中区区政推進課

1 業務名

令和6年度中区役所総合案内業務委託

2 業務の目的

中区役所の来庁者の目的を正確に聞き取り、適切な窓口を伝える等の案内業務を委託することにより、来庁者の利便を図り、区役所への満足度を高めることを目的とする。

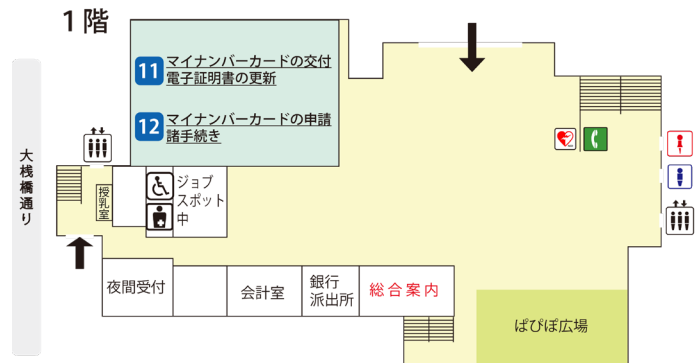
3 業務内容

(1) 実施場所

中区役所1階 総合案内

(2) 委託する業務

常駐している警備員と必要に応じて相談・協力しながら、次に挙げる業務を行う。



ア 来庁者からの業務取扱窓口等の質問に対応する。庁舎周辺施設等のことについても簡易なものについては対応する。状況に応じて、貸与するタブレット端末で検索して案内する。

イ 法律相談等特別相談の案内、弁護士・公証人等の派遣者及び相談者の対応、相談室の準備・管理等を行う。駐車場利用者には減免処理をし、利用サービス券を配付する。

ウ 来庁者からの苦情について、その場で関係課の対応が必要なものについては関係課へ連絡する。その他関係課が不明な事柄については、区政推進課へ連絡する。

エ 身体症状が思わしくない来庁者について、車いすの貸与、総務課への連絡、必要に応じて救急車の手配を行う。

オ 高齢及び介助の必要な来庁者には、可能な限り目的の窓口まで同行する。

カ 民間駐車場利用者に対する利用サービス券の配付を行う。

キ 人生記念樹の申し込みはがきの受付を行う。受け付けた申込はがきは区政推進課に渡す。

ク 行政資料等の閲覧に対応する。

ケ 各種募集要項及び啓発チラシ・パンフレット、イベント情報等についての搬入記録管理簿の作成・管理（パソコンを使ってのデータ入力）、配架・配付、説明、在庫管理、補充依頼、返送等を行う。

コ 転入者配付資料（多言語版含む）の補充依頼、配付封筒への封入等を行う。

サ 各種募金箱の管理を行う。

シ 窓口周りの清掃等軽微な庁舎管理上の業務を行う。

ス 授乳室の鍵の管理（使用希望者への鍵の貸与）を行う

セ その他 区政推進課の指示する簡易な内容の業務を行う。

(3) 実施日

区役所開庁日の月曜日から金曜日（別添カレンダーのとおり）

(4) 案内業務実施時間

本業務の実施時間は8時30分から17時00分までのIF総合案内開設時間とする。(内1時間休憩取得)ただし、貸与物品の受け取り等事前の準備及び貸与物品の返却等の事後の整理時間は上記実施時間には含まないものとする。

4 委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

5 業務内容に係る確認事項

- (1) 受託者は、本業務を遂行するために必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務の実施に必要な人数を配置すること。
- (2) 突発的な事情により、当日配置予定者が従事できない場合は他の者を配置すること。
- (3) 配置時間中は委託者が用意する名札を着用すること。
- (4) 服装については、必ずしもスーツを着用する必要はないが、来庁者を不快にさせない節度ある服装を心がけること。

6 注意事項

- (1) 中区役所の案内業務を担う者としての自覚を持って業務に当たり、誠実に業務に専念しなければならない。
- (2) 個人情報の取扱いについては、別添の「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (3) 業務上知り得た情報等については、守秘義務に従い、外部に漏らしてはならない。
- (4) 受託事業者は、本委託事業を再委託してはならない。
- (5) 国民の祝日等の変更がある場合については、開庁日に応じて業務の遂行を求める。よって、月によっては当初予定されていた業務日数及び委託金額と差異が発生する可能性があるが、年間の開庁日数に変更がない場合は、月間の委託金額は変更しない。
- (6) 本委託に関して疑義が生じた場合は、双方協議の上、解決を図ることとする。

令和6年度（2024年度） カレンダー

4月 案内実施日 21 日

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

10月 案内実施日 22 日

スポーツの日

日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

5月 案内実施日 21 日

昭和の日

振替休日

こどもの日

憲法記念日

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11月 案内実施日 20 日

文化の日

振替休日

勤労感謝の日

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

6月 案内実施日 20 日

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

12月 案内実施日 20 日

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

7月 案内実施日 22 日

海の日

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

令和7年1月（2025年）案内実施日 19 日

元日

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

8月 案内実施日 21 日

山の日

振替休日

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2月 案内実施日 18 日

成人の日

建国記念の日

天皇誕生日

振替休日

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	

9月 案内実施日 19 日

敬老の日

秋分の日

振替休日

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

3月 案内実施日 20 日

春分の日

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

土日
 祝日
 年末年始

案内実施日計 243 日