

令和5～6年度 市庁舎案内業務委託業者選定に係る応募要領

1 委託業務内容

別紙1「令和5～6年度 市庁舎案内業務委託仕様書」のとおり。

2 応募資格要件

本募集に応募する資格を有する者は、以下の要件をすべて満たす者とする。

- (1) 京都市契約事務規則第4条第1項に規定する一般競争入札有資格者名簿又は同規則第22条第1項に規定する指名競争入札有資格者名簿に登録されている者で、公募開始日から選定結果通知の日までの期間に、京都市競争入札等取扱要綱第29条第1項の規定に基づく競争入札参加停止の処分を受けていない者であること。
- (2) 人材派遣を主な業務として行っていること。
- (3) 京都市内に本社又は支店があること。
- (4) 本契約を請負契約として受けることができること。

3 委託期間

令和5年4月1日から令和7年3月31日まで

引き継ぎにかかる準備期間については、無償で行うこととする。

4 委託費用の上限（予定額）

20,446,800円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

5 応募に係る注意事項

- (1) この委託の形態は「派遣契約」ではなく「請負契約」とする。
- (2) 受託予定者の選定は、公募型プロポーザル方式で行う。
- (3) 開庁時間（業務時間）については、8:45～17:30の8時間45分間である。
- (4) スタッフの配置については、仕様書に記載のとおり、本庁舎及び分庁舎の2箇所案内所を無人にしないように計画を組むこととする。（各庁舎の存置期間は仕様書のとおり）
なお、令和5年度（4月～11月まで）のお客様の接客実績は、1日平均で185名である。
- (5) 受託が内定した業者は、ただちに人員の決定等の事務を行い、令和5年3月10日（金）までに配置するスタッフの氏名、経歴等を報告するものとする。
また、受託者は、令和5年3月中に現在の受託者から業務の引継ぎを受けるものとする。

6 応募方法

受託希望者は、以下の書類を提出すること。

(1) 提出書類

ア 受託申込書

別紙2「令和5～6年度市庁舎案内業務・受託申込書」に記入・押印し、提出すること。

イ 業務提案書

以下の事項を記載した「業務提案書」を提出すること。（様式自由）

- (ア) 過去3年間の案内・受付業務の実績（イベント等一時的なものを除く。）
- (イ) スタッフの教育の実施計画

- (ウ) スタッフとの連絡体制
- (エ) 会社及びスタッフの顧客志向、法的問題等のトラブルが発生した場合の体制
- (オ) スタッフのメンタル面等のケア体制（ある場合）
- (カ) 市庁舎案内業務実施体制（配置表）及び代替要員の体制
- (キ) スタッフの英語能力
- (ク) 環境認証（取得している場合）
- (ケ) 個人情報保護に関する取組（ある場合）
- (コ) その他の独自セールスポイント
- (サ) 見積書
- (シ) 会社概要

(2) 提出方法等

- ア 提出方法 「受託申込書」及び「業務提案書」を、持参又は郵送により提出すること。
持参の場合、市役所開庁日の午前8時45分～午後5時30分のみ受付とする。
なお、郵送による提出において、締切期日までに不着の場合は、応募がなかったものとみなす。
- イ 部数 「受託申込書」…1部
「業務提案書」…5部
- ウ 締切 令和5年1月20日（金）午後5時30分まで（必着）
- エ 提出先 「11 提出先及び問合せ先」参照

7 本選定に関する質問

受託希望者で、本選定に関する質問がある場合は、以下のとおり提出すること。

- (1) 提出方法 質問内容を記載した書面（様式自由）を提出先に持参又は郵送により提出すること（電話による質問は受け付けません。）。
- (2) 部数 1部
- (3) 締切 令和5年1月12日（木）午後5時まで（必着）
- (4) 回答 質問收受日の翌日から起算して2営業日以内に、行財政局総務部庁舎管理課ホームページ（<http://www.city.kyoto.lg.jp/gyozai/soshiki/3-1-7-0-0.html>）に掲載する。
- (5) 提出先 「11 提出先及び問合せ先」参照

8 契約手続

- (1) 結果の公表（令和5年2月中旬予定）
市庁舎案内業務委託業者選定委員会において受託候補者を選定し、速やかに行財政局総務部庁舎管理課ホームページに公表する。
- (2) 契約締結の協議
受託候補者への通知後、速やかに契約締結の協議を行う。協議が整った際には、速やかに契約を締結する。
なお、協議が整わなかったときには、次に高い評価を獲得した受託希望者から順に、受託候補者として契約締結の協議を行う。

9 その他

- (1) 委員会は、受託希望者が次の各号に掲げる条件に該当した場合は、直ちにその業者を選定から除外する。
 - ア 提出書類及びヒアリング内容に虚偽があった場合
 - イ 京都市競争入札参加資格を失う等、応募資格を失った場合
 - ウ 選定に影響を与えるような不誠実な行為を行った場合
- (2) 提出に当たっての必要書類の作成等に掛かる経費は、応募者の負担とする。
- (3) 提出された書類等については返却しないものとする。

10 予算不成立の場合の無効

本件に係る令和5年度予算が成立しないときは、契約をしないものとする。また、本件に係る令和6年度予算が成立しないときは、令和5年度末をもって契約を解除する。この場合において、本件のために行った準備行為等に係る費用が既に発生していても、その費用を本市に請求することはできない。

また、本市が契約を締結しなかった又は契約を解除したため生じた損害の賠償についても、本市に請求することはできない。

11 提出先及び問合せ先

〒604-8571

京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町488番地

行財政局総務部庁舎管理課（担当 上田、坂本）

TEL（075）222-3046

令和5～6年度 市庁舎案内業務委託仕様書

1 総則

受託者においては、本件業務が、市役所の顔とも言うべき性格を有するものであり、市政運営上、片時の停滞も許されない極めて重要な業務であることを十分理解し、親切、丁寧な対応は言うまでもなく、国際的な観光都市京都であることを認識したうえで、受託前における業務習熟のための研修や、習熟するまでの間の十分な体制の確保など、受託業務を正確、迅速、的確かつ円滑に遂行できるよう、万全の体制で対応しなければならない。

また、労働基準法等の関係法令及び京都市契約事務規則を遵守のうえ、本仕様書に基づき完全に遂行しなければならない。

2 委託事項

京都市庁舎における2箇所（本庁舎及び分庁舎）の案内所での業務について、次の事項を委託する。

- (1) 来庁者に対する案内業務に関すること。
- (2) 本市等が作成したパンフレット、チラシ等の配布、管理に関すること。
- (3) 本市に対する要望、苦情等の一次的対応に関すること。
- (4) その他の付随業務に関すること。

3 業務期間

令和5年4月1日から令和7年3月31日まで

4 業務内容

- (1) 来庁者に対して次の案内業務を行う。
 - ア 庁内の課、室等の配置場所及びその順路
 - イ 問い合わせ内容等に応じた担当課の案内及び担当課との連絡
 - ウ 庁内で行われる一般市民を対象とした会議、イベント等に関する案内
 - エ 申請書類、証明書類に関する案内
 - オ トイレ、公衆電話等市庁舎施設の案内
 - カ 京都市の市庁舎外組織に関する案内
 - キ 京都府の機関、中央省庁の主な出先機関に関する案内
 - ク 政府関係機関、公共団体等に関する案内
 - ケ 京都市内で行われる主な祭事に関する案内
 - コ 京都市が主催又は共催するイベント等に関する案内
 - サ 市バス、市営地下鉄等の路線案内
 - シ その他京都市に関する案内全般
- (2) 本市が配布するパンフレット、チラシ等の管理について次の業務を行う。
 - ア 配架棚の残数確認等の状況確認及び補充の連絡
 - イ 窓口配布物の残数確認等の状況確認及び補充の連絡
 - ウ 各種配布物の保管と在庫確認
- (3) 本市に対する要望、苦情等の一次的対応について次の業務を行う。

本市に対する要望、苦情等を受けた場合、内容等に応じた担当課との連絡及び案内を行う。

ただし、担当課の判断が困難なとき及び要望、苦情内容が理解できないときは、行財政局総務部庁舎管理課職員に連絡すること。

(4) 付随する業務

ア 急病者、不審者を発見したときの行財政局総務部庁舎管理課及び警備室への連絡

イ 火災を発見したとき又は火災の連絡を受けた場合の行財政局総務部庁舎管理課及び警備室への連絡

ウ 受託者が、委託次年度の契約を締結しなかった場合の次年度の受託者に対する円滑な引継ぎ業務

(5) その他

本仕様書に定めのない業務が発生した場合は、受託者と協議を行う。

5 業務体制

(1) 受託者は、受託業務の遂行を総括する者（以下「業務主任者」という。）を定める。

(2) 受託者は、受託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定める。

(3) 業務主任者は、常に業務の全体を把握するとともに、業務従事者を指揮監督し、業務の円滑な進ちょくに努める。

(4) 業務従事者は、本業務の遂行に必要な知識と経験を豊富に有する者とする。

(5) 業務従事者は、来庁される市民、国内外の賓客に不快感を与えないよう、接客応対に必要な話術、接客術を会得した者とする。

(6) 来庁する外国人に対応できるように、常駐する業務主任者、業務従事者のうち1名以上は、英語での日常会話を行える者とする。

(7) 受託者は、本業務の遂行に必要なノウハウを確実に継承し、業務主任者及び業務従事者の変更時においても業務の遂行に支障のないよう、事前及び業務中の教育を万全に行う。

(8) 受託者は、業務主任者、業務従事者を指定するときは、事前に行財政局総務部庁舎管理課に氏名、経歴等の届出を行う。

6 常駐

(1) 受託者は、市庁舎の開庁日（土曜日、日祝日及び年末年始（令和5年12月29日～令和6年1月3日及び令和6年12月30日～令和7年1月3日を除く）、開庁時間（午前8時45分から午後5時30分）について、業務の実施に必要な人数の業務主任者又は業務従事者を配置する。この場合、2箇所（本庁舎及び分庁舎）の案内所を無人にしないようにしなければならない。

(2) 受託者は、法令の定めるところにより、業務に支障のないよう、必要な休憩時間を交替で取得させる。

(3) 受託者は、特別な催事等の対応のため、本市から業務従事者の増員、配置の要請があったときは、協議のうえ誠実に対応する。

7 被服等

(1) 業務主任者及び業務従事者は、本件業務の遂行にふさわしい制服を着用する。

なお、制服は受託者で用意する。

(2) 業務主任者及び業務従事者は、「祇園祭 山鉦巡行（前祭・後祭）」、京都の伝統行事等や年始

「仕事初めは、きもの姿で」、「きもの日」等、本市が指定する日については、浴衣・きもの等を着用する。

なお、浴衣・きもの等の準備は受託者において行うこととし、その費用及び着付け等が必要な場合の費用についても受託者において負担する。

- (3) 業務主任者及び業務従事者は、来庁者に不快感を与えないよう、常に身だしなみを整える。
- (4) 業務主任者及び業務従事者は、業務遂行中は名札を着用する。

8 業務管理

- (1) 受託者は、報告事項及び引継事項等を記録した日報を毎日提出するとともに、本市の要請があるときは、業務の進行状況について報告を行う。
- (2) 受託者並びに業務主任者及び業務従事者は、市民等から受託業務に係る苦情を受けたときは、速やかに本市に報告を行うとともに、適切な措置を講じなければならない。
- (3) 受託者は、業務の遂行に必要な記録、資料の作成及び収集を行い、適正に整理保存する。
なお、本市の要請があるときは、資料等を提出しなければならない。
- (4) 受託者は、月間勤務表（シフト表）を前月の20日までに行財政局総務部庁舎管理課に提出する。
- (5) 受託者並びに業務主任者及び業務従事者は、本契約中に知り得た次に定める秘密事項等を漏らしてはならない。

ア 業務上知り得た個人情報等

イ 業務上知り得た知識及び本市の業務上の秘密事項等

9 環境保全

京都市役所本庁舎は、京都市役所独自の環境マネジメントシステム「KYOMS（キョウムス）」による取組を行っており、受託者、業務主任者及び業務従事者は、「環境方針」等を理解し、環境保全活動に協力しなければならない。

10 委託料の支払い

委託料は、1箇月ごとに、当該期間の業務完了後、年間委託料の12分の1を受託者の請求に基づき支払う。

なお、1箇月ごとの委託料に端数が生じる場合は、端数分はまとめて4月の委託料で支払う。

11 費用の負担

受託者は、職務の遂行に必要な備品、消耗品の費用を負担する。

12 その他

業務場所に設置されている設備（以下、「既設設備」という。）については、善良な管理者としての注意を払い、使用しなければならない。受託者の故意、過失により既設設備（公衆無線LAN機器類を含む。）が故障又は破損した場合には、受託者の負担により、修理又は弁償をしなければならない。