

仕様書

1 概要

(1) 業務名

定期券発売所案内等業務

(2) 目的

年度当初の下記定期券発売所において、お客様への各種案内及び混雑整理を行うこと。

2 履行場所

(1) 大通定期券発売所

札幌市中央区大通西2丁目地下鉄東西線大通駅コンコース

(2) 北24条定期券発売所

札幌市北区北23条西4丁目バスターミナルビル地下1階

(3) 真駒内定期券発売所

札幌市南区真駒内17番地地下鉄南北線真駒内駅コンコース

(4) 琴似定期券発売所

札幌市西区琴似1条5丁目地下鉄琴似駅コンコース

(5) 白石定期券発売所

札幌市白石区東札幌2条6丁目地下鉄白石駅コンコース

(6) 新さっぽろ定期券発売所

札幌市厚別区厚別中央2条5丁目地下鉄新さっぽろ駅コンコース

(7) 環状通東定期券発売所

札幌市東区北15条東15丁目地下鉄環状通東駅コンコース

(8) 福住定期券発売所

札幌市豊平区月寒東1条13丁目地下鉄福住駅コンコース

(9) 宮の沢定期券発売所

札幌市西区宮の沢1条1丁目地下鉄宮の沢駅コンコース

3 履行期間

契約締結日～令和6年4月30日（火）

※ 大通定期券発売所に配置する要員のうち1名は管理監督者とし従事者名簿に明記すること。

4 業務実施日程及び配置人数

(1) 業務実施日程

別紙1のとおり

令和6年3月29日（金）～令和6年3月31日（日）の間に、各従事者は少なくとも1回以上従事すること。

上記期間中に各従事者の従事が難しい場合は、委託者と協議の上対応を検討すること。

(2) 配置人数

別紙2のとおり

(3) 業務結果報告期限

令和6年4月30日（火）までに業務結果報告書を提出すること。

5 業務内容

(1) 事前準備

受託者は、当業務を実施するための要員配置、研修等に対する計画を予め策定し、委託者と協議の上、運営にあたること。なお、業務実施日前に事前研修（1回のみ4時間程度）を受講すること。受講日、受講形式については、委託者と協議の上、決定すること。受託者は業務で使用するタブレット端末及びモバイルWi-Fi等を受講日に用意すること。

ア 案内マニュアル等整備

受託者は、委託者が作成した案内業務マニュアル及び申込用紙の記載例を従事者に配布する。

イ 従事者への研修等

従事者への研修等について、委託者の指示に従い受講し、業務を遂行するために必要な知識を確保すること。また、受託者側で必要があると判断された場合には適宜研修を実施すること。

なお、本業務を行う従事者の資質について委託者が不適切と判断した場合は、委託者及び受託者による協議を行い、受託者は速やかに適切な再教育訓練計画書を委託者に提出するとともに実施すること。

さらに、再教育訓練の実施によっても当該要員の資質が改善されないと委託者が判断した場合は、当該要員を本業務に従事させない措置を講じること。この場合、受託者は直ちに代替要員を配置するとともに、本業務の品質低下防止措置を講じること。

(2) 業務内容詳細

ア 全定期券発売所共通

(ア) 以下の項目について、利用者に対して分かりやすく説明する。

- a 各定期券発売所で購入できる定期券の種類及び経路
- b SAPICA 及び SAPICA 定期券と磁気定期券の違いについて
- c 各種手続きにおける申込用紙の記入方法
- d 通学定期券の購入における新入生及び在校生の必要書類について
- e 通学定期券購入における発売可能な経路について

- f 定期券の払戻し、書替及び再発行について
- g SAPICA のオートチャージについて
- h 小児 SAPICA を新規購入する場合の必要書類について
- i 駅事務室及び券売機で取扱可能な手続きについて
- j その他、各駅構内の各路線の乗り場、主要施設及び出口等の案内

(イ) 定期券料金及び経路案内

従事者はタブレット端末を携帯し、利用者からの問い合わせに応じて、交通局ホームページで公開している料金検索を用いて定期券料金及び経路の案内を行う。また、委託者が用意する案内業務マニュアル（PDF 形式）をタブレット端末に入れ、用語検索をして案内を行う。

なお、タブレット端末は受託者が従事者の人数分準備すること。モバイル Wi-Fi 等別途用意する必要がある。

また、タブレット端末は各定期券発売所の営業時間中のみ各定期券発売所内で充電可能である。

イ 大通定期券発売所

(ア) 列担当

並んでいる利用者に対して、新入学期における定期券発売所の対応を把握したうえで、以下の項目について確認し、必要に応じて購入方法及び必要書類等について説明を行う。

- a 各種申込用紙の未記入及び記入漏れ
- b 学生証の所持及び学生証の現住所記載の有無
- c SAPICA 所有の有無

なお、他担当が多忙なときは、他担当の補助をすること。

(イ) 記載台担当

申込用紙記入の記載台周辺において、利用者への声掛け、利用者からの問い合わせへの対応及び申込用紙への記載方法等の説明を行う。

なお、他担当が多忙なときは他担当を補助すること。

(ウ) 列末尾担当

列の末尾において、求める券種またはサービスを聞き取りし、申込用紙の記入を確認したうえで、以下の3つのレーン（窓口）に振り分ける。

a 通学定期券購入希望者

通学定期券（新規・継続）の購入希望者を通学レーンへ案内すること。なお、新規購入で申込用紙に記載していない場合は、記載台を案内すること。

b 通勤定期券購入等希望者

通勤定期券（新規・継続）の購入希望者並びに定期券の払戻し、書替及び再発行希望者を通勤レーンへ案内すること。なお、新規購

入で申込用紙に記載していない場合は、記載台を案内すること。

c 定期券以外の券の購入希望者及び各種問い合わせ

上記以外（定期外券、各種問い合わせ等）については、必要に応じて事務室内の職員へ確認またはお客様を定期外券窓口（1番窓口）へ案内すること。

ウ 大通定期券発売所以外の定期券発売所

列末尾において、求める券種またはサービスを聞き取りし、申込用紙の記入の有無について確認する。なお、混雑している場合は、必要に応じて列整理も行う。

(3) 業務報告

業務日ごとに、案内状況（利用人数、主な案内内容）、課題等について早急に報告書の提出を行うこと。

また、業務結果報告期限までに以下の項目を盛り込んだ報告書の提出を行うこと。

ア お客様から多く寄せられた質問内容

イ 案内業務マニュアルで検索した内容

ウ 案内業務マニュアルの改善点

エ 次年度以降の課題（研修、体制や人員配置、配布資料、お客様への周知方法）

(4) その他

ア 本業務を履行するにあたり、受託者及び従事者は、業務実施場所における責任者の指示に従うこと。

イ 従事者の業務開始前及び終了後には申し合わせを行い、業務に関する情報の引継ぎ及び共有を確実に行うこと。

ウ 業務中は、案内マニュアル、各種申込用紙及びその記載例を携帯すること。また、並んでいる最中にも申込用紙に記載できるように、クリップボード等を携帯すること。クリップボードは受託者が用意する。

エ 不明な点があれば、事務室内の定期券発売所職員に確認すること。

オ 各定期券発売所においては、別途札幌市交通局が配置する警備員と事前に打合せのうえ、連携を図り業務にあたること。

6 服装及び名札の着用

従事者の服装及び名札は、受託者が制定したものを使用すること。なお、業務従事に必要な服装及び名札については、すべて受託者が準備及び負担すること。

(1) スタッフジャンパー等

駅構内等における安全確保の観点から混雑整理等要員であることが明らかにわかる服装。

- (2) 名札
- (3) マスク
着用は任意。白色のものを使用。
- (4) その他業務従事に必要なもの
また、駅利用者には不快感を与えないよう、服装は常に清潔な状態で着用し、接遇には注意を払うこと。

7 身分証明書の携帯

受託者は、常に業務従事者に受託者が発行した身分証明書を携帯させること。

8 提出書類

- (1) 業務着手届
- (2) 従事者名簿
履行期間内の従事者について、事前に各日における従事者名簿を定期券発売所ごとに作成し、委託者に提出すること。
- (3) 案内業務報告書（各日）
各定期券発売所ごとに提出すること。
- (4) 業務結果報告書（業務終了後）
- (5) 業務完了届
各月に分けそれぞれの業務期間終了後に提出すること。

9 支払方法

- (1) 受託者は、各月業務完了後、速やかに業務完了届を提出し、必要な手続きを経て委託者へ請求するものとする。
- (2) 委託者は、委託料を月ごとに分割して受託者に支払うものとする。
委託料支払いの内訳は、下表のとおりとする。
ただし、下表割合において、端数が生じた場合においては、1回目の支払いにて加算調整を行う。

業務実施月	支払比率（支払総額から算出）
3月分	10%
4月分	90%
合計	100%

10 費用の負担

業務従事に必要な用具等は、すべて受託者が準備及び負担すること。

11 損害の賠償

受託者は、業務遂行上において、受託者側の責任により第三者に与えた損

害は、一切受託者の負担で解決すること。また、受託者側の過失により委託者に損害を与えた場合は、委託者の定めるところにより、その損害を賠償すること。

12 備品等の破損事故

業務履行中に札幌市交通局、委託者又は第三者の備品、設備等を破損した場合又は破損を確認した場合は、直ちに委託者へ報告のうえ、適切な処置を講ずること。

なお、破損等の原因が受託者の責めに帰すべき事由であると認められる場合は、委託者の指示により、受託者の費用負担をもって原状回復を行うこと。

13 安全の確保

受託者は、労働安全衛生法等の関係法令を遵守するとともに、駅利用者、駅構内等で他の業務に従事する作業員、委託者の職員、その他第三者に対する公衆損害事故等の防止を図るため、業務従事者に対して研修を行うなど、事故防止に対する指導及び監督を徹底すること。

なお、本業務の履行に際し事故が発生した場合は、直ちに委託者あてに連絡するとともに、速やかに文書により報告するものとし、被害者等に対する一切の責任は受託者が負うものとする。

また、本業務従事者の業務履行中における事故についても同様とする。

14 その他

この条項に定めない事項及びこの契約に疑義が生じたときは、委託者と受託者とが協議のうえ定めるものとする。

15 各種書類提出先・問い合わせ先

一般財団法人札幌市交通事業振興公社 営業部窓口サービス課
所在地：札幌市厚別区大谷地東2丁目4番1号 交通局庁舎5階
電話：011-896-2808 担当：北川 仁美

■配置日程表(R6・大通定期券発売所)

別紙1

(従事時間)

日付	3月29日	3月30日	3月31日
曜日	金	土	日
シフト	A	A'	A'
時間	14:30~20:30	12:30~18:30	12:30~18:30
人数	2~3	3~4	3~4
従事時間	16	20	20
備考	研修期間		→

(従事時間)

日付	4月1日	4月2日	4月3日	4月4日	4月5日	4月6日	4月7日	4月8日	4月9日	4月10日
曜日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
シフト	D	D	D	C	C	B'	B'	C	B	B
時間	11:30~20:30	11:30~20:30	11:30~20:30	11:30~20:30	11:30~20:30	12:30~18:30	12:30~18:30	11:30~20:30	11:30~20:30	11:30~20:30
人数	4~5	4~5	4~5	4~5	4~5	4~5	4~5	4~5	3~4	3~4
従事時間	40	40	40	40	40	27	27	40	20	20
備考										

※シフトのアルファベット表記については、別紙2「シフト詳細」を参照

■シフト詳細(大通定期券発売所)

■ シフトA(平日通常①)

時間	配置人数			合計人数
	列途中	列末尾	記載台	
11:30 ~ 12:30	-	-	-	-
12:30 ~ 13:30	-	-	-	-
13:30 ~ 14:30	-	-	-	-
14:30 ~ 15:30	1	1	1	3
15:30 ~ 16:30	1	1	1	3
16:30 ~ 17:30	1	1	1	3
17:30 ~ 18:30	1	1	1	3
18:30 ~ 19:30	0	0	2	2
19:30 ~ 20:30	0	0	2	2

■ シフトA' (休日通常)

時間	配置人数			合計人数
	列途中	列末尾	記載台	
9:30 ~ 10:30	-	-	-	-
10:30 ~ 11:30	-	-	-	-
11:30 ~ 12:30	-	-	-	-
12:30 ~ 13:30	1	1	1	3
13:30 ~ 14:30	1	1	1	3
14:30 ~ 15:30	2	1	1	4
15:30 ~ 16:30	2	1	1	4
16:30 ~ 17:30	1	1	1	3
17:30 ~ 18:30	1	1	1	3

■ シフトB(平日通常②)

時間	配置人数			合計人数
	列途中	列末尾	記載台	
11:30 ~ 12:30	-	-	-	-
12:30 ~ 13:30	-	-	-	-
13:30 ~ 14:30	-	-	-	-
14:30 ~ 15:30	1	1	1	3
15:30 ~ 16:30	1	1	1	3
16:30 ~ 17:30	2	1	1	4
17:30 ~ 18:30	2	1	1	4
18:30 ~ 19:30	1	1	1	3
19:30 ~ 20:30	1	1	1	3

■ シフトB' (休日繁忙)

時間	配置人数			合計人数
	列途中	列末尾	記載台	
9:30 ~ 10:30	-	-	-	-
10:30 ~ 11:30	-	-	-	-
11:30 ~ 12:30	-	-	-	-
12:30 ~ 13:30	2	1	1	4
13:30 ~ 14:30	2	1	1	4
14:30 ~ 15:30	2	1	2	5
15:30 ~ 16:30	2	1	2	5
16:30 ~ 17:30	2	1	2	5
17:30 ~ 18:30	2	1	1	4

■ シフトC (平日繁忙①)

時間	配置人数			合計人数
	列途中	列末尾	記載台	
11:30 ~ 12:30	2	1	1	4
12:30 ~ 13:30	2	1	1	4
13:30 ~ 14:30	2	1	1	4
14:30 ~ 15:30	2	1	2	5
15:30 ~ 16:30	2	1	2	5
16:30 ~ 17:30	2	1	2	5
17:30 ~ 18:30	2	1	2	5
18:30 ~ 19:30	2	1	1	4
19:30 ~ 20:30	2	1	1	4

※各人数は休憩中のスタッフを除いた実働人数とする。
 ※各時間帯の各従事者の割り振り及び休憩時間の調整は受託者が行うこと。

■ シフトD(平日繁忙②)

時間	配置人数			合計人数
	列途中	列末尾	記載台	
11:30 ~ 12:30	2	1	1	4
12:30 ~ 13:30	2	1	1	4
13:30 ~ 14:30	2	1	1	4
14:30 ~ 15:30	2	1	1	4
15:30 ~ 16:30	2	1	2	5
16:30 ~ 17:30	2	1	2	5
17:30 ~ 18:30	2	1	2	5
18:30 ~ 19:30	2	1	2	5
19:30 ~ 20:30	2	1	1	4

■配置日程表 (R6・大通定期券発売所以外の定期券発売所)

別紙1

	北24条定期券発売所			真駒内定期券発売所			琴似定期券発売所			白石定期券発売所			新さっぽろ定期券発売所			環状通東定期券発売所			福住定期券発売所			宮の沢定期券発売所			
	人数	シフト	時間	人数	シフト	時間	人数	シフト	時間	人数	シフト	時間	人数	シフト	時間	人数	シフト	時間	人数	シフト	時間	人数	シフト	時間	
4月1日	月			1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00				1	A	11:00~18:00	1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00	
4月2日	火																		1	A'	13:00~20:00				
4月3日	水																								
4月4日	木																								
4月5日	金	1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00	1	A	11:00~18:00				1	A'	13:00~20:00
4月6日	土												1	B	11:00~18:00										
4月7日	日	休業日																							
4月8日	月	1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00	1	A'	13:00~20:00
4月9日	火	1	A'	13:00~20:00																					
4月10日	水																								

※シフトのアルファベット表記については、別紙2「シフト詳細」を参照

※従事時間:7時間×8箇所×3日間=168時間

■シフト詳細(大通定期券発売所以外の定期券発売所)

■ シフトA(平日通常①)

時間	配置人数			合計 人数
	列途中	列末尾	記載台	
11:00 ~ 12:00	-	1	-	1
12:00 ~ 13:00	-	1	-	1
13:00 ~ 14:00	-	1	-	1
14:00 ~ 15:00	-	1	-	1
15:00 ~ 16:00	-	1	-	1
16:00 ~ 17:00	-	1	-	1
17:00 ~ 18:00	-	1	-	1
18:00 ~ 19:00	-	-	-	-
19:00 ~ 20:00	-	-	-	-

■ シフトA'(平日通常②)

時間	配置人数			合計 人数
	列途中	列末尾	記載台	
11:00 ~ 12:00	-	-	-	-
12:00 ~ 13:00	-	-	-	-
13:00 ~ 14:00	-	1	-	1
14:00 ~ 15:00	-	1	-	1
15:00 ~ 16:00	-	1	-	1
16:00 ~ 17:00	-	1	-	1
17:00 ~ 18:00	-	1	-	1
18:00 ~ 19:00	-	1	-	1
19:00 ~ 20:00	-	1	-	1

■ シフトB(土曜日①)

時間	配置人数			合計 人数
	列途中	列末尾	記載台	
11:00 ~ 12:00	-	1	-	1
12:00 ~ 13:00	-	1	-	1
13:00 ~ 14:00	-	1	-	1
14:00 ~ 15:00	-	1	-	1
15:00 ~ 16:00	-	1	-	1
16:00 ~ 17:00	-	1	-	1
17:00 ~ 18:00	-	1	-	1
18:00 ~ 19:00	-	-	-	-
19:00 ~ 20:00	-	-	-	-

■ シフトB'(土曜日②)

時間	配置人数			合計 人数
	列途中	列末尾	記載台	
11:00 ~ 12:00	-	-	-	-
12:00 ~ 13:00	-	-	-	-
13:00 ~ 14:00	-	1	-	1
14:00 ~ 15:00	-	1	-	1
15:00 ~ 16:00	-	1	-	1
16:00 ~ 17:00	-	1	-	1
17:00 ~ 18:00	-	1	-	1
18:00 ~ 19:00	-	1	-	1
19:00 ~ 20:00	-	1	-	1

※休憩時間は45分間とする。

※休憩時間等で業務遂行場所を離れる際は、各定期券発売所所長(または所長代理)と打ち合わせを行うこと。