

## 熊本市区役所サイン変更対応業務委託基本仕様書

### 1 業務名称

熊本市区役所サイン変更対応業務委託

### 2 業務の目的

令和7年度に導入予定の「書かないワンストップ窓口」に対応するため、5区役所の現状のサインを、運用形態に即した形へと見直す必要がある。来庁者の動線や視認性、多様な利用者への配慮を踏まえたサインの再設計を行い、円滑かつ効果的な窓口運用が可能となるよう、必要な改修を実施することを目的とする。

### 3 履行期間

契約締結日～令和8年（2026年）1月31日まで

### 4 履行場所

熊本市中央区手取本町1番1号 中央区役所区民課 他4施設

### 5 業務内容

#### (1) 各区役所サイン変更

- ・既存サインの状況把握及び適切なサイン配置案の検討
- ・サイン設計案及びプロット図は本市の承認を得ること。

#### ア サインデザイン作成

- ・各区のサイン表示を把握し、市民にとって適切なサイン表示のデザインを提案すること。各区の同じ窓口は同じデザイン（案内用の番号などを含む）とすること。サインの材質や機能などは表記内容を容易に変更できるものを採用すること。詳細は「別紙：区役所・出張所の窓口レイアウトに関するガイドブック」を参照し、各区役所の他課サインとも整合性を取ること。

#### イ サイン配置計画書作成

サイン配置計画書には、次の内容を盛り込むこと。

- ・庁舎入口やエレベーター等から各窓口までの案内サイン
- ・区民課発券機及び各窓口への誘導サイン
- ・区民課窓口名称サイン
- ・区民課各窓口の番号サイン
- ・既存のサインの目隠しもしくは撤去。ただし、残置するサインについては業務開始時に本市と協議の上、承認を得ること。

現状では釣り型のサイン表示となっているが、市民の目線を考慮するために置き型を提案することを妨げない。詳細は「区役所・出張所の窓口レイアウトに関するガイドブック」を参照し、各区役所の他課サインとも整合性を取った計画を作成すること。

#### ウ サイン設置作業

・サイン配置計画に基づきサインの作成および設置を実施。既存サインで計画と異なる場合は撤去作業も実施すること。なお、サインの設置は令和8年1月11日(日)中までには完了させること。

(2) 窓口間の間仕切りへの工夫の提案

(1) で実施するサイン変更に合わせて、変更後のデザインと統一感を持たせ、市民にとってよりわかりやすい空間とするため、窓口間の間仕切りに施す工夫を提案すること。

(例：窓口案内のシール貼付など)

※本市が指示する場合は、本市が購入する窓口間の間仕切りのデザイン等に対して、助言を行うこと。

6 業務の体制及び管理

(1) 業務体制について

受託者は本業務を遂行するにあたり、本市との連絡調整・進捗管理者を配置し、設置を含めて人員を適正に配置し、効率的かつ効果的な業務遂行が可能な体制を整備し、本市に報告すること。また、各区との調整も主体的に実施し、委託業務を正確で迅速に遂行できるようにすること。

(2) 進捗管理

受託者は契約締結後、業務実施計画書を作成し、作業スケジュールを示すこと。また進捗状況については、スケジュールと検討・実施状況を確認し、主体的な管理を行い、進捗会議等において、本市に書面で報告を行うこと。なお報告については、本市が進捗状況を定量的に把握できる指標を用いて行うこと。スケジュール差異が生じた場合においては、速やかに受託者側で対策を講ずるとともに、その原因・課題・対策を本市に書面にて報告すること。また、提出した業務実施計画書の内容を変更する場合は、事前に委託者の承認を受けること。

(3) 会議の開催

業務の進捗状況確認や課題等の共有を行うため、定例的（原則として月に1回程度）に本市と業務に関する打合せを実施するほか、市が必要と認めたときは、随時打合せに応じるものとする。開催日時、会議体については、本市と協議し調整すること。

7 提出書類及び成果品

仕様書及び契約書等に示すすべての提出書類、成果品を提出期限までに遅延なく提出し、本市の検収・承認を得ること。その他本市と協議のうえ必要と判断された成果品についても提出すること。成果品は基本的に電子媒体での納品とするが、別途本市から指示されたものについては紙媒体でも納品を行うこと。

8 その他

(1) 当案件は新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型 TYPE1）該当の事業であり、補助金に準じた取扱いを実施するものとする。

(2) 契約書及び仕様書に記載のある書面については、データでの受渡しも可とする。紙での

提出については、必要に応じて本市から指示するものとする。

(3) 各窓口での状況に応じて窓口サイドパネル及びサイン等の追加を行い、市民の窓口視認性の向上を図る提案を妨げない。