

府中町役場庁舎窓口環境整備業務仕様書

1 業務名

府中町庁舎窓口環境整備業務

2 レイアウトおよびサインコンセプト

「分かりやすく、利用しやすい、笑顔あふれる役場の創出」を基本コンセプトとし、次の視点に立ったレイアウトおよびサインとする。

- (1) 目的の窓口が探しやすく、手続きがスムーズに行うことができるものであること。
- (2) 動線やホスピタリティに配慮したものであること。
- (3) 個人情報やプライバシーの保護などに配慮したレイアウトであること。
- (4) フロアの特徴を踏まえた、大きく分かりやすいサインであること。

3 デザインコンセプト

- (1) ユニバーサルデザインに配慮し、周辺環境と調和するデザインであること。
- (2) 窓口全体が明るく、来庁者が安心して快適に過ごせる空間であること。
- (3) 府中町をPRする提案が含まれていることが望ましいこと。

4 業務期間

契約締結日の翌日から平成31年6月28日(金)まで

5 対象範囲

府中町役場庁舎2階フロア(正面玄関含む)、1階玄関(2か所)、エレベーター内及び各階エレベーター前エリア、階段室

※フロアレイアウト(サイン含む)、空間プランの作成は、2階フロアを対象とする。

6 業務内容

- (1) 府中町役場庁舎2階(正面玄関含む)のフロアレイアウト(サイン含む)及び空間プラン作成
※案内表示については1階玄関(2か所)、エレベーター内及び各階エレベーター前エリア、階段室を含む。
総合受付エリアにある広告付案内表示の活用または撤去の方針を提案書に含めること。
総合受付エリアおよびロビーエリアの絵画やブロンズ像等の美術品の取扱方法及び費用を提案書に含めること。
- (2) 整備対象エリアの改修プランの作成、設計・施工、これに伴う業務工程立案、見積り、各種調整業務
- (3) 竣工図面および納入物一覧の作成

7 整備の範囲

府中町役場庁舎の次のエリアを対象とする

※上限額以内であれば、独自提案や対象エリア以外の提案も可とする。

また、現在書庫として使用しているATM裏倉庫については、倉庫以外の活用提案があれば提案に含めることができる。(ただし、過去に喫煙室として使用されていたことがある。)

- (1) 府中町役場庁舎2階(資料1 レイアウト図参考)
- (2) 1階玄関(2箇所)
- (3) エレベーター内及び各階エレベーター前エリア
- (4) 階段室

8 改修期間

平成31年4月27日(土)から平成31年5月5日(日)の休日期間中を主な改修期間とする。ただし、5月7日(火)からは、通常どおり窓口業務を行うことができるようにすること。

その他は、基本として週休日(土、日)及び休日を利用して随時改修を行い、開庁日には通常通り窓口業務を行うことができるようにすること。

また、改修にあたり、来庁者への配慮を怠らないこと。

9 各設備の仕様

(1) 共通

- ・消防法等の法令を遵守すること
- ・プライバシーおよびセキュリティ並びに安全性に配慮したものであること
- ・既存設備等の継続使用および利活用も検討すること。また継続使用等とする際は、改修する周辺環境との調和を図ること。
- ・改修後に施設管理に係る維持費用などが大幅に増加することがないように配慮すること。
- ・組織改正などによる課名や窓口名称の変更、職員体制の変更が生じた場合などへの対応が可能なものとする。
- ・改修などにおいて不要となった既設什器等を処分すること。ただし、府中町の指示により転用可能なものを除く。
- ・改修および整備後、即時に円滑に職員が業務を開始することができる状態で府中町に引き渡すこと。
- ・床の色を変更するなど2階フロアが明るいイメージとなるよう配慮すること
- ・住民課において、自動発券機の導入を町において別途検討しており、ディスプレイ(42型)や発券機の設置場所を動線等を考慮の上提案すること。

(2) 府中町役場庁舎2階

(a) 総合受付エリア

- ・エントランス、総合案内は「役場のおもてなしの顔」となる部分であることから、明るく、かつ動線やホスピタリティに十分に配慮したスペースとすること。
- ・婚姻届等の届出時において、記念写真を撮る住民も増えていることから、撮影エリア(背景も含む)を設置すること。
- ・総合受付エリアに、エントランス、総合案内、記載台などを併存させること。
- ・既設総合案内カウンターは、2階フロア電灯のスイッチ等が設置されているため、改修の際は配

慮すること。

- 記載台の台数は、既設の記載台の対応人数の同数程度を確保すること。
- 記載台には、A4縦置き of 帳票ケース、卓上カレンダー、ペンホルダー、老眼鏡セットを準備すること。
- 総合案内や記載台等において、十分な照度を確保すること。
- 情報提供コーナーかつ町民が休息できるスペースを確保すること。
- 情報提供コーナーとしての機能強化のため、既存ロビーに設置してあるパンフレット等が、より町民にとって手に取りやすく、かつ町の魅力発信、情報発信につながるような設置方法とする等、工夫をこらした提案をすること。
- 待ち合い椅子は、現状と同席数程度を確保すること。
- 設置する椅子は、ユニバーサルデザインに配慮した、背もたれがあり座り心地が良いものとし、防水性や透湿性に優れメンテナンスが容易なものとする。
- 待ち合い椅子を設置しても、車いすやベビーカーが通れる通路幅を確保する等の工夫をすること。

(c) 2階カウンターおよびカウンター前通路エリア

ア カウンター

(ア) 共通

- 一部を除く窓口カウンターを改修し、プライバシーに配慮した仕切り板等を設置可能なものとする。 (改修対象外窓口カウンターは、資料1レイアウト図参照。ただし、改修対象窓口カウンターとの整合を図るための調整は実施すること。)
- 改修したカウンターにデスクマットを用意すること。
- 仕切り板は可動式とし、専用工具を用いることなく動かせるものとする。
- ローカウンターは、1窓口に椅子が2脚納まるもの(幅1,400ミリメートル以上)で、車いす利用者や高齢者に配慮した寸法や仕様とする。
- ローカウンター設置箇所に、来庁者用椅子2脚、職員用2脚、卓上カレンダー、老眼鏡セットおよびペンホルダーを用意すること。
- ローカウンターに設置する来庁者用椅子は、立ち座りがしやすく、また、動かしやすく、防水性や透湿性に優れ、メンテナンスが容易なものを採用すること。
- ハイカウンターは、1窓口につき1~2人の来庁者対応を可能とするもの(900ミリメートル以上)を設置すること。
- カウンター上に設けるサインに照明器具等を設けるなど、カウンター面に十分な照度が取れるよう工夫すること。
- 一部の課において、仕切り板等の仕様を明記しているが、フロア全体のイメージや動線、サイン等の関係により個人情報等の配慮が可能な場合は別提案も可とする。

(イ) 住民課

- ローカウンターを2窓口設置すること。
- 個人情報に配慮するため、ローカウンターの後ろに既存パーテーションまたは、同等の大きさのパーテーションを設置すること。
- ハイカウンターは、専用工具などを使わず職員でも簡単にローカウンターに変更できるフレキシブルなものを採用すること。

- ・可動式の仕切り板を900ミリメートル間隔で設置すること。

(ウ) 子育て支援課

- ・ローカウンターを子育て支援課中央部または福祉課側に1窓口設置すること。
- ・ローカウンターに設置する椅子の周りを囲うL字状のパネル(以下「ブースパネルという。))を設置し、着座した住民が背後から自身の個人情報などを第三者に覗きみられることがないよう配慮すること。
- ・福祉課との間に職員用の出入口を1か所設けるとともに、職員以外の部外者が自由に入室することを防ぐための工夫をすること。
- ・ハイカウンターは、下スペースに収納庫(1台はレターケース型のもの)を設置すること。
(ただし、1台は既存収納庫(W800D400H880)を活用予定。)

(エ) 福祉課

- ・改修対象外カウンターのローカウンターに、ブースパネルまたは来客用の椅子が隠れる程度のパネルを左右に設置すること。(前面通路の状況により検討を行うこと。)
- ・改修対象外窓口カウンターの並びを中央にローカウンターとなるよう移設すること。

(オ) 保険年金課

- ・会計室側出入口に職員以外の部外者が自由に入室することを防ぐための工夫をすること。
- ・ハイカウンターは、下スペースに収納庫を設置すること。

(カ) 高齢介護課

- ・奥側の柱から、ローカウンターを2窓口設置すること
- ・ローカウンターは、プライバシーに配慮するため、仕切り板やブースパネル等を設置すること。
- ・ハイカウンターは、下スペースに収納庫を設置すること。

イ カウンター前通路エリア

- ・通路は、待ち合い椅子を設置しても車いすやベビーカーが通れる幅を確保する等、通路の利用を妨げず、かつ着席時に快適に過ごせることを両立させる配置となるよう工夫をすること。
- ・カウンター配置にあわせ、床や点字ブロック、手すり等の配置についてもユニバーサルデザインに配慮したものとすること。
- ・待ち合い椅子は、現状と同席数程度を確保するものこととする。また設置する椅子は、ユニバーサルデザインに配慮した、座り心地が良いものとし、防水性や透湿性に優れメンテナンスが容易なものとすること。(背もたれがあることが望ましい。)

(3) サイン(施設案内表示など)

- ・高齢者や弱視者にも大きくわかりやすいサインであること。
- ・明るく視認性に優れたサインであること。
- ・色、文字、ピクトグラムを使用すること。
- ・色名で案内できるよう、高齢者や弱視者の特性を考慮し、似た曖昧な色(黄色と山吹色など)を避けるなどの配慮をすること。(なお、住民への通知等で使用する封筒は各課で色分けをしている。)

- 直感的な誘導を可能にするなど、壁・柱等の活用や突き出しサインの活用など来庁者が目的の窓口に迷わずたどり着ける工夫をすること。
- 目的の窓口で手続きがスムーズに行うことができるよう、窓口所要時間に応じた誘導が可能となるような工夫があること。
- 組織機構の見直しや業務の変更において、サインの変更が容易でかつ変更時のコストに配慮したものであること。
- 総合案内のサイン表示を見直すこと。
- 1階玄関(2箇所)、エレベーター内及び各階エレベーター前エリア、階段室の案内表示を刷新し、各課のサインと整合を図るとともに、他階の課等へも誘導しやすいものとする。
- 2階相談室(資料1レイアウト図参照)を別途町にて改修予定のため、全体イメージに調和する壁面の色の提案を行うこと。
- サインの詳細については、受注業者選定後も府中町の意向を汲んだ変更が可能であること。

10 その他注意事項など

- 本業務において使用する新規什器等は、原則としてメーカー既製品を利用すること。(やむを得ず特注品を使用する場合は、寸法、仕様、形状、納期及び価格の分かる資料を提示すること)
 - 廃棄することとなる既設什器のうち、他部署の既設什器と入れ替えることで転用可能なものは、府中町の指示により、入替え作業を行うこと。
 - 既設撤去改修費・取付経費・養生運搬費・諸経費などは本業務の費用に含めること。
 - 撤去物は、産業廃棄物として提案者が適切に処理し、マニフェストを府中町に提出すること。
 - 本仕様書に規定されていない内容であっても、実施目的の趣旨に沿う提案は可能とする。
 - 作業スケジュールが府中町の窓口業務の妨げとならないよう配慮すること。
- また、作業日および作業手順などについては、府中町と協議し、その了承の上で実施すること。