

【別紙 7】

総合案内業務仕様書

1 目的

総合案内業務は、来庁者等へ適切な接客や目的に応じた窓口への案内及び担当課への要件の引継ぎ等を行うことにより、来庁者の満足度の向上及び業務の円滑な運営を維持することを目的とする。

2 総合案内業務実施期間及び業務準備期間

契約締結の日から令和9年3月31日までとする。業務準備期間の業務内容や工程、人員体制等の計画について、また、管理業務の始動時期については、市と受託者との協議による。

3 総合案内員

(1) 人員配置

- ① 総合案内業務は、開庁日に行うものとし、業務時間は8:30から17:15までとする。
- ② 常駐員数は常時2名以上とし、適切な休暇及び休憩を得られる人員体制にすること。

(2) 総合案内業務責任者及び総合案内員

総合案内業務に、総合案内業務責任者を配置する。また、総合案内員の中から、総合案内業務責任者の代理を務める副責任者1名以上を配置する。

※業務共通仕様書【表1】スケジュールのとおり、令和6年2月から旧庁舎の解体工事を行うため北側入口が使用できず、主な入口が西側入口となることを考慮して案内員を配置し、業務にあたること。

4 業務内容

(1) 来庁者案内

- ① 来庁者からの申し出に対し、案内図等で懇切丁寧に対応すること。この場合申し出人が視覚・聴覚障害者又は高齢者であるときは、当該申し出人の用向きに応じ介添え案内をすること。
- ② 面会の申し出に対し、面会先へ内線電話で照会連絡をすること。
- ③ 業務場所から視認できる範囲でロビー内の監視を行うこと。
- ④ その他、来庁者の接遇を行うこと。

(2) 庁内放送

① 定例、臨時、緊急時におけるマイク放送

※業務の状況により対応が難しい場合は、電話交換員並びに警備員や設備員（各業務員）にて適宜対応すること。

(3) 遺失物等取り扱い

来庁者からの遺失物申し出を受付、その内容を総務課へ引き次ぐこと。

また、拾得物についても総務課に連絡し引き渡すこと。

5 その他留意事項

- (1) 接遇に当たっては、懇切丁寧を第一義とし、品位を保ち来庁者に不快の念を抱かせないこと。
- (2) 金品は一切受け取らないこと。
- (3) 業務場所で不審者を発見したとき又は異常を発見したときは、直ちに総務課職員に連絡すること。
- (4) 総合案内所の整頓及び清潔の保持に努めること。
- (5) 業務上必要な場合を除き、みだりに離席しないこと。
- (6) 業務にあたっては、労働関係諸法令を遵守すること。