

令和4～6年度波崎総合支所・防災センター窓口案内及び電話交換業務委託仕様書

1 目 的

本仕様書は、波崎総合支所・防災センター庁舎における窓口案内及び電話交換業務等を実施するにあたって、必要な事項を定めるものである。

2 業 務 名 令和4～6年度波崎総合支所・防災センター窓口案内及び電話交換業務委託

3 業務場所 神栖市波崎6530番地 波崎総合支所・防災センター庁舎

4 委託期間 令和4年4月1日～令和7年3月31日

5 業 務 日 土曜日、日曜日、祝祭日、その他の閉庁日を除く日

6 業務時間 午前8時30分から午後5時15分まで（8時間45分）
（ただし、業務時間内において支障のない範囲で休憩時間などを設定する。）

7 人 数 窓口案内及び電話交換業務 各1名常駐

8 業務内容

（1）窓口案内業務

① 案内コーナーにおける窓口案内業務全般

（主に正面玄関周辺で待機し業務を行うが、状況に応じて臨機応変に対応するものとする。）

② 来庁者への応接業務（積極的な用件伺い、挨拶、声かけ等）

③ 各窓口等の位置、行き先に関する案内

④ 来庁者からの簡易な問い合わせへの対応

⑤ 広報紙の掲載記事に関する情報提供業務

（2）電話交換業務

① 電話交換業務全般

② 市内の公共機関などの所在案内

③ 放送業務

（3）共通業務

① 行事、会議等の案内業務

② 市施設案内及び交通機関の案内業務

③ 案内件数を含めた業務報告書（業務日誌）の作成

④ その他、上記業務の遂行に必要な業務

⑤ 上記以外の業務についても、双方協議し柔軟な対応を行うこととする

9 業務員

- (1) 受託者は、委託業務に従事する者（以下「業務員」という。）について、あらかじめ氏名、年齢、住所並びに経歴を記載した写真添付の名簿（履歴書の写し）を市に提出するものとする。また、業務員が変更になる際も同様とする。
- (2) 業務員は明朗で親切丁寧な対応のできる健康な者とし、品格と社会的常識を備え、委託業務を支障なく遂行できる者を配置すること。
- (3) 業務員のうち、委託業務に従事させることが不適当と認める者については、その理由を明示して、業務員の交代を求めることができる。
- (4) 受託者は、業務員が都合により勤務することができなくなったときは、前日までにその旨及び交代者の氏名を届出なければならない。

10 責任者

- (1) 受託者は責任者を選任し、あらかじめ市に文書をもって届け出なければならない。また、責任者が変更になる際も同様とする。
- (2) 市は、責任者に対して業務に係る指示等を行うものとし、責任者は以下の業務を行う。
 - ① 業務員の指揮監督と業務処理の統括
 - ② 業務遂行に関する市との連絡調整
 - ③ その他、業務遂行上必要な事項

11 施設等の提供

市は、この業務を遂行するために必要な事務机、付帯設備、電気、水道並びに消耗品等を無償で提供する。（ただし、節電に努めること。）

12 業務体制等

- (1) 業務員は、業務開始までに指示事項等の有無を確認し、業務の準備にあたること。
- (2) 業務員は、市が承認した所定の制服と記名票を着用すること。
- (3) 受託者は、業務員が労働基準法などの定めによる労働者に認められる権利を保障できる勤務体制をとること。
- (4) 勤務交替及び勤務終了後に引き継ぎ事項のあるときは、確実に市に連絡すること。
- (5) 受託者は、業務員の健康管理上その他必要と認めるときは、市と協議のうえ、適切な措置をとらなければならない。
- (6) その他特別な対応が必要となるときは、双方協議して定めるものとする。

13 業務の引き継ぎ

本委託業務において、受託者が変更になる場合における業務の引き継ぎにおいては、次のとおりとする。

- (1) 受託者は、本委託業務に係る契約の締結の日から履行期間の始期までの間において、

前受託者との業務の引き継ぎを行うものとする。この場合において、当該引き継ぎに要する費用は、受託者の負担とする。

- (2) 受託者は、契約期間の満了の日までに、新たな受託者との間で市の指示に基づき、速やかに業務の引き継ぎを行うものとする。

14 一般事項

- (1) 業務の遂行にあたって知り得た内容を、第三者に漏らしてはならない。

このことは、契約の解除後及び期間満了後においても同様とする。

また、市が提供する一切のデータ、資料等については適切かつ厳格に管理するとともに、本業務以外の目的で利用、複製及び複製をしてはならない。

- (2) 業務員は勤務中、常に清潔な身だしなみに努め、礼儀正しく品位を保ち、対応にあたっては、態度、言葉遣いに十分注意し、親切丁寧かつ敏速、明朗に行うこと。

相手に不快感を与えたり、市の信用を傷つけたり、粗暴な言動があったりしてはならない。

- (3) 身体障害者、高齢者等の案内については、必要に応じて担当課職員に連絡すること。

- (4) 荷物等の一時預かりは、行わないこと。

- (5) 業務員は、業務内容に精通するよう常に研鑽に努めること。

- (6) 業務員は、毎日の業務終了後、定められた業務日誌等を記録して担当課に提出すること。なお、疑義等が生じた際は、速やかに担当課に連絡し指示を受けること。

- (7) 受託者は業務の実施にあたって、市又は第三者に損害を及ぼしたときは、受託者の責任に帰する場合のほかは、その賠償の責任を負う。

- (8) 本仕様書に記載されていない事項、法令により義務付けられている事項及びその他の事項についても、軽微な変更等業務上当然に必要な事項として業務履行の範囲に含まれるものとする。なお、受託者の依頼に基づく業務や、疑義の生じた場合については双方協議し取り決める。

- (9) 受託者は、事故の防止に努めること。万一事故を発見したときは、迅速かつ適切な処置をとるとともに、市へ連絡する。

- (10) 人命・財産に危害を及ぼす恐れがある電話や来庁者が来たときは、速やかに担当課へ連絡すること。

- (11) 常に案内コーナーや電話交換室の整理整頓に心がけ清潔に保つこと。

- (12) 業務員は、実施場所の使用にあたっては、衛生管理、設備の保守、盗難及び火災防止等に留意し、必要に応じて窓口等に設置されているチラシ・パンフレット・ポスター類の整理を行う。

- (13) 契約金額の3ヶ年平均等割りとし、1ヶ月ごとの月払いとする。