

久留米市役所本庁舎総合案内・電話交換・行政資料コーナー受付業務仕様書

1 業務の場所

- (1) 総合案内業務：久留米市役所本庁舎 1 階・受付案内席
- (2) 電話交換業務：久留米市役所本庁舎 1 階・電話交換室
- (3) 行政資料コーナー受付：久留米市役所・行政資料コーナー

2 業務期間

令和 5 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで

3 業務の範囲

久留米市役所本庁舎の総合的な窓口として、円滑かつ適切に市民への案内、問い合わせ対応ができるように、常に本市の行政サービス等やその他の情報を収集、整理し、下記の業務にあたること。

(1) 総合案内業務

- ① 久留米市役所本庁舎の受付案内席、及び周辺フロアにおいて、来庁者の問い合わせや要望、相談への対応・案内・取り次ぎを行う。
- ② 「呼び出し」「お知らせ」等の庁内アナウンス
- ③ 広報物の管理
- ④ 拾得物の管理
- ⑤ 市庁舎駐車場やその他の久留米市役所本庁舎の利用案内

(2) 電話交換業務

久留米市役所本庁舎への電話での問合せ等について、(1) 総合案内業務と同様の案内を行い、担当部局への適切な着信中継を行うとともに、庁舎内からの発信の中継を行う。

(3) 行政資料コーナー受付

- ① 行政目録・統計資料の閲覧提供等、行政資料の管理業務
- ② 有償刊行物の頒布

(4) 業務記録報告

- ① 各業務の受付、対応件数等の集計
- ② 従事者配置予定実績
- ③ その他の市への報告

(5) ICT 活用に関する検討への協力

久留米市が行う、ICT を活用した総合案内業務等のあり方の検討に関して協力を
行う。

(6) その他：上記に係る付帯業務

4 就業日

- (1) 平日開庁：契約期間内の土曜、日曜、祝日、及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く日とする。
- (2) 特別開庁：契約期間内の土曜、日曜、祝日、及び年末年始（12月29日～1月3日）の1日とする。

5 就業時間及び配置人数

(1) 平日開庁

- ①総合案内業務：午前8時30分から午後5時15分まで2人配置とする。但し、木曜日は午前8時30分から午後7時までとし、午後5時15分以降は1人配置とする。
- ②電話交換業務：午前8時30分から午後5時15分まで3人配置とする。但し、木曜日は午前8時30分から午後7時までとし、午後5時15分以降は1人配置とする。
- ③行政資料コーナー受付：午前8時30分から午後5時15分までとし、総合案内業務との兼務で1人配置とする。

(2) 特別開庁

午前8時30分から午後5時15分まで、4人配置とし、総合案内業務、電話交換業務、行政資料コーナー受付を行うものとする。

(3) その他

電話問合せの集中が予想される場合など、状況に応じ、上記に関わらず、人員の配置を変更する場合がある。

6 休憩時間

労働基準法等を遵守し、就業時間内で業務に支障を与えない範囲において、交替で取得するものとする。

7 各業務の要件

(1) 総合案内業務

応対マナー等の講習会を受け、笑顔で、明るく親切に来庁者に接し、迅速、かつ正確に受付・案内を行うこと。

(2) 電話交換業務

電話対応の技能向上のための各種講習を受け、電話交換取扱者として十分な技能を有する者で、声量・質ともに豊かで、かつ誠実温厚に対応し、迅速、かつ正確に受付・案内を行うこと。

(3) 行政資料コーナー受付

各種資料の配置場所を常に把握し、閲覧希望者に対し速やかに資料を提供すると共に、問合せ等に対する担当部署の案内を行うこと。

8 従事責任者の決定

従事者の中から1人を選び、従事責任者に指定すること。

9 従業者の研修

従事者に対して、下記に関し、配置前の研修ならびに少なくとも年1回の定期的研修を実施すること。

- (1) 接遇に関する研修
- (2) 本業務での案内・問い合わせに必要な情報の習熟に関する研修
- (3) 個人情報保護に関する研修
- (4) 人権（同和問題、男女平等、障害がある人、外国人、性的少数者等）に関する研修

10 従事者の確保

従事者が病気、事故等により勤務に服せなくなった場合は、直ちに当日の勤務に支障がないように熟練者を配置すること。

11 従事者の服装

- (1) 市と協議した制服を作成し、使用すること。
- (2) 従事者は、業務中は華やかな装飾は控え、名札を着用すること。
- (3) 上記に関わらず、事業キャンペーン等の場合は、市指定の服装を着用すること。

12 従事者の指導、監督

従事者の指導・監督、労務管理を適切に行うとともに、労働関係法令上の一切の責任を負うこと。

従事者に市庁舎駐車場を使用させないよう徹底するとともに、必要な措置を講じること。

13 守秘義務

- (1) 従事者は、通話取扱中に知り得た通話者、及び受付案内中に知り得た来庁者の氏名、住所、電話番号、用件等の一切について他人に漏らしてはならない。このことは労働時間の内外を問わず、また、その職を退いた後も同様とする。
- (2) 従業者に対し、「通信の秘密厳守とプライバシー保護」のための事前研修を実施すること。
- (3) 個人情報保護・セキュリティ対策の徹底に努め、従業者の指導に当たること。

14 業務管理等

本業務の目的が、久留米市の顔である本庁舎の総合窓口ならびに代表電話の運営であることを理解し、常に、確実な業務履行体制と高いサービス水準を確保できるよう、現場管理・業務管理を行うこと。

15 本業務の引継ぎ

市が本業務終了後の受託者として選定した業者に対し、本業務期間内において、業務の円滑な履行に必要な引継ぎを行うこと。

16 その他

仕様書に記載されていない事項については、委託者及び受託者双方協議の上決定するものとする。本仕様書は、本業務の大要を示すものであり、業務の性質上当然実施すべきものは勿論、記載されていない事項であっても関連する業務は、委託者及び受託者双方協議の上実施するものとする。