

仕様書

本仕様書は、磐田市役所における受付案内等業務委託に関し、磐田市（以下「甲」という。）と受託事業者（以下「乙」という。）の間で必要な事項を定めるものである。

- 1 業務名称 令和8年度 磐田市役所受付案内等業務委託
- 2 業務場所 磐田市役所本庁舎1階受付及び宿直室（磐田市国府台3番地1）
- 3 契約期間 契約日の翌日から令和11年3月31日まで
(地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約)
- 4 履行期間 令和8年10月1日から令和11年3月31日まで
- 5 就業日 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く毎日
- 6 業務時間 8時30分から17時15分まで
※令和8年11月1日以降は、開庁時間が9時00分から16時30分となる。そのため、8時30分から9時00分及び16時30分から17時15分までは業務内容の（2）市役所代表電話の電話案内業務を、「7 人員配置」の規定に関わらず1名で行うこととする。
- 7 人員配置 業務場所内に常時2名を配置し、昼休みは設けないものとする
業務時間内で人員を交代する場合は、引継ぎ時間を10分以上設けること
- 8 業務内容
 - （1）受付案内業務
 - ・市役所各課及び市内の各施設の位置及び所掌事務の案内
 - ・市内各地の地理及び交通機関等の案内
 - ・来庁者への市政資料、パンフレット等の配布、陳列、整理
 - ・身体不自由者等への車椅子等の貸出、通行補助
 - ・緊急時の来庁者への避難誘導等
 - ・拾得物の一時預かり
 - ・宅配便、郵便物等の受け取り及び所管課への連絡
 - ・受付周辺機器の電源の操作、来庁者への使用方法の説明、管理補助
 - ・来庁者に事故が発生した場合の報告
 - ・業務開始前のスケジュール確認
 - （2）市役所代表電話の電話案内業務
 - ・代表電話（2台）の対応
 - ・適切な所管課への転送

- ・ 始業時、終業時における宿直との代表電話の切替
- (3) 庁内放送業務
 - ・ 受付に設置された放送設備による庁内放送
- (4) その他、上記業務の遂行に必要な付帯業務
 - ・ 業務に必要な情報の把握、資料整理等
 - ・ その他、市民の利便性に資する業務

9 業務従事者の確保

- ・ 業務従事者は、原則として総合受付案内業務等の従事経験を概ね6ヵ月以上有する者とする。
- ・ 期間中は出来る限り同一の従事者が勤務することとし、原則として委託期間中の異動は行わないこと。
- ・ 接客業務の知識と経験を有し、明朗で親切丁寧な対応のできる者とし、業務を実施する上で資質・勤務態度等不適正と認められる場合は速やかに適切な従事者と交代させること。

10 業務責任者の選任

- ・ 乙は従事者の中から従事者を統括する責任者及び副責任者を選任し、次の任に当たらせること。
 - ア 他の従事者の指揮監督と業務運営の統括
 - イ 委託業務履行に関する甲との連絡調整
 - ウ 従事者への連絡事項の伝達、意見の集約
 - エ その他、業務遂行上必要な事項

11 従事者に対する教育

- ・ 業務の遂行に当たって必要な知識・情報・技能等の習得研修及び実務訓練を乙の責任において行うこと。
- ・ 磐田市の地理、地名及び市の行政機構、庁舎内部等についても乙の責任において事前の教育を行い業務が円滑に進むよう指導しておくこと。
- ・ 甲は乙に対し業務に必要な情報・資料等を提供する。

12 施設等の提供

- ・ 甲は乙に下記の施設等の無償での使用を認める。
 - ア 委託業務を実施するのに必要な光熱水等
 - イ 更衣室

13 従事者名簿及び業務計画書の提出

- ・ 乙は甲に対し従事者名簿を提出
- ・ 乙は甲に対し1ヵ月分の従事者の配置計画を前月末までに提出

14 F A Q端末の導入及び運用管理

- ・ 乙は、受付案内業務を円滑に行うため、想定される質問に対する回答を集約したシステムを運用するための情報端末（以下F A Q端末という）を導入すること。
- ・ F A Q端末は、乙の責任において調達及び設定並びにシステム構築を行い、適切な保守および点検を行うこと。また、端末に不具合のある場合には、乙の責任において修理すること。
- ・ F A Q端末の仕様は特に定めない。ただし、業務場所に設置しても支障とならない大きさとし、甲のネットワークに接続してはならない。
- ・ 乙は、甲に対し端末を使用する前に品名および型番を報告すること。
- ・ 乙は、不具合等により端末を入れ替える必要が生じた場合には、甲に対し速やかに報告すること。
- ・ F A Q端末は、業務以外のことに使用してはならない。また、個人情報及び機密情報を入力してはならない。
- ・ F A Q端末の操作にあたって必要な知識、技能等の習得研修および実務訓練を乙の責任において行うこと。
- ・ 乙は、履行期間内で甲が必要とする時及び履行期間終了時に、構築したシステム内に入力されたデータを甲に無償で提出すること。なお、データ形式は汎用的なものとする。

15 業務日誌の提出

- ・ 従事者は一日の業務終了後、従事者名、来庁者案内別件数、電話案内別受付件数、特記事項を記載した業務日誌を甲に提出する。

16 業務完了報告書の提出

- ・ 乙は1ヵ月の業務終了後、業務日誌を集計し、翌月10日までに業務完了報告書として甲に提出する。

17 支払い条件について

- ・ 乙は各月における業務について16に規定する報告の後、年度毎の契約金額を月割りで請求することができる。
- ・ 甲は上記規定による請求があったときは、請求を受けた日から30日以内に年度

毎の契約金額を月割りで支払うこととする。

- ・本契約の締結後、消費税法（昭和 63 年法律第 108 号）等の改正等によって消費税額に変動が生じた場合は、磐田市（委託者）は契約を変更することなく契約金額に相当額を加減して支払う。

18 その他の事項

- ・乙は委託業務を実施するにあたり、労働基準法、労働安全衛生法等の関係法令を遵守しなければならない。
- ・業務時間中は甲の承認した制服を着用すること。（磐田市からの貸与はしない）
- ・従事者は業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、その業務を退いた後も同様とする。
- ・乙及び従事者は、F A Q 端末に使用した甲に関する情報を他に漏らしてはならない。
- ・従事者は、乙から甲に報告された以外の情報端末を使用してはならない。
- ・乙は、甲が承認した従事者に代わって、新たな従事者を配置する場合、新たな従事者に対して、業務の引継ぎを円滑に行うものとする。なお、当該事務引継ぎに係る費用は、乙の負担とする。
- ・乙は、契約満了前までに次期受託者が適切に業務を行うことができるよう引継ぎを行うこと。なお、これに要する費用は乙の負担とする。
- ・開庁時間に変更のある場合は、業務時間を変更するものとする。なお、この場合において契約金額は変更しない。ただし、一日あたりの業務時間の長さに増減がある場合はこの限りでない。
- ・従事者の駐車場は乙が手配し、これに要する費用も乙が負担する。
- ・この仕様書に定めのない事項及び変更の必要が生じた場合は、必要に応じて甲乙の協議の上で決定するものとする。