

(別紙3) 総合案内業務仕様書

1. 目的

総合案内業務は、来庁者に対し庁内各部署及び関連公共施設への適切な案内を行うことを目的とする。

2. 実施場所

市庁舎1階 総合案内所

3. 業務実施体制

(1) 勤務体制

総合案内業務は、開庁日に行うものとし、業務時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。常駐員数は、上記時間帯について1人以上とする。

(2) 勤務予定表

乙は、案内業務の実施に当たり毎月の案内業務従事者（以下「案内係員」という。）の勤務予定表を、当該月の前月25日（当該日が閉庁日に当たるときは、閉庁日の前日）までに庁舎管理担当課に提出し、承認を受けるものとする。ただし、契約締結月分については、契約締結後、速やかに提出するものとする。

(3) 案内係員名簿の提出

- ① 乙は、契約締結後、直ちに案内係員の氏名、年齢及び経歴を明記した経歴書に写真を貼付して庁舎管理担当課に提出し、承認を得るものとする。
- ② 乙は、案内業務を遂行するために必要な知識を有し、健康、明朗な者を案内係員として配置しなければならない。

(4) 案内係員の教育訓練

乙は、案内係員の教育訓練に努め、業務内容の向上を期するものとし、甲が不適格と判断した場合は、交代等の必要な措置を講じなければならない。

(5) 業務日誌の提出

案内係員は、業務日誌に案内状況その他業務上取り扱った事項を記入し、翌朝（当該日が閉庁日に当たるときは、閉庁日の翌日）、庁舎管理担当課に提出し、確認を受けるものとする。

(6) 簿冊等の備え付け

乙は、庁舎管理担当課が指定する場所に、甲が定める次の簿冊等を備え付け、業務の遂行に供するとともに、業務終了後適切に保管しなければならない。

- ① 組織表
- ② 庁舎案内図（各課番号付）
- ③ 施設案内図
- ④ その他案内業務に必要な簿冊等

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) 遺失物等取り扱い

来庁者からの遺失物申し出を受付、その内容を庁舎管理担当課へ引き次ぐこと。
また、拾得物についても庁舎管理担当課に連絡し引き渡すこと。

(3) 市刊行物等の管理及び頒布料金の処理

乙は、甲が指定した刊行物等及びこれに伴う頒布料を管理精算する。

- ① 刊行物等の受託数、在庫数、頒布数及び頒布料を刊行物等管理簿に記載する。ただし、刊行物等の頒布数及び頒布料については、その頒布の都度、刊行物等管理簿に記載しなければならない。
- ② 刊行物等の頒布は、頒布料を受け取って甲指定の領収書を発行する。領収書の宛名は、必ず個人名及び団体名等の固有名詞を記載するものとする。
- ③ 刊行物等の頒布料は、甲が指定する所管課に領収書半券と併せ、乙が毎日、甲の執務時間の終了時点で持ち込むこととする。その際に、刊行物等管理簿に記載した当該頒布料及び頒布料に係わる事項を処理したことを明確にするため、所管課に頒布料受け取り、確認の署名及び押印を求める。

5. 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（刊行物等の頒布に関する料金及び拾得物は除く）は一切受け取らないこと。
- (3) 業務場所では不審者を発見したとき又は異常を発見したときは、直ちに所管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。