令和９年度本庁舎受付等業務委託仕様書

１　目的

本仕様書は、栃木市役所本庁舎における受付等業務（以下、「本業務」とする。）について必要な事項を定めるものであり、本業務は、本庁舎における受付、電話交換等を、丁寧かつ迅速に行うことによって、市民サービスの向上、円滑な情報伝達を確保することを目的としている。

受注者は、本業務の実施にあたっては、本仕様書に記載のない事項でも、受付、電話交換等に関連かつ付随する業務においては、常に発注者と密接な連携を保ちつつ、目的達成のため、本業務の中で臨機応変に対応し、実施するものとする。

２　本業務期間

令和９年４月１日から令和10年３月31日まで

ただし開庁日のみとし、土、日、祝日、年末年始（12月29日～1月３日）を除くものとする。

３　本業務時間

8時25分から17時15分まで

※　本庁舎１階ロビー受付の業務時間については、栃木市役所窓口受付時間の短縮により、変更となる場合がある。

４　本業務従事者の配置

本業務場所及び配置人数は次のとおりとする。なお休憩時も含め、常時３名体制のシフトを組むこと。

- 本庁舎１階ロビー受付　……　１名（来客等案内業務等）
- 本庁舎２階ロビー受付　……　２名（来客等案内業務及び電話交換業務等）

５　本業務内容

本業務内容は次に掲げる事項とする。

(1)　来客等案内業務　（1階、2階対応）

※　案内業務は、市役所に関する案内以外に、本庁舎内の商業施設に関する案内や本庁舎周辺の各種施設（観光施設含む）の案内も含まれる。

(2)　電話交換業務　（2階対応）

(3)　パンフレット等資料の整理、保存、提供　（1階、2階対応）

(4)　拾得物の受付　（1階、2階対応）

(5)　各種庁内放送　（2階対応）

(6)　その他

- 来庁者、電話等の応対回数の記録等
- １階、２階の受付カウンター周辺及びロビー内のテレビ、コピー機、公衆電話、パンフレットラック、新聞ラック等の整理、対応

・　その他庁舎受付業務に付随する業務

６　本業務履行上の責務

受注者は、本業務の履行にあたり、発注者の信用を失墜させる事がないよう、人的・技術的にも万全の体制で本業務を遂行すること。

(1)　守秘義務

受注者及び本業務従事者は、本業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。

契約の終了又は解除後においても、同様とする。

(2)　本業務従事者の届出

本業務従事者の氏名、住所、年齢、経歴等を記載した写真添付の名簿を発注者に提出すること。

また、人事管理上その他やむを得ない事由により従事者の異動、交替を行う場合も同様とする。

(3)　本業務従事者の身分の明確化

発注者は、本業務従事者に統一した制服（名札を含む）を着用させ、発注者の市職員及び他の業者との区別ができるようにすること。なお、制服については、受注者が用意すること。

(4)　本業務従事者の責務

①　勤務中は礼儀正しく品行を慎み、対応にあたっては態度・言葉づかいに注意し、親切丁寧・明朗に応答すること。

②　勤務中は、職務の遂行を怠るような行為は、厳に慎むこと。

③　カウンター内は、清潔な状態を保持し、本業務上、必要な物品以外は持ち込まないこと。

④　本業務従事者の更衣、休憩は、発注者の指定した場所において行うものとする。

(5)　緊急事態の措置

本業務処理中の異常、又は事故等の発生を発見したときは、速やかに対応するとともに、発注者へ報告すること。

(6)　業務日誌及び総括表の提出

前日に処理した業務日誌を翌日に、前月に処理した業務の総括表を翌月 5 日までに発注者へ提出する。

(7)　本業務従事者の教育・監督

①　受注者は、本業務従事者に対し、市役所各部課（室・所）の分掌事務、電話番号、庁舎内部の構造等本業務の処理に必要な事項について教育を十分に行うこと。

②　受注者は、受注者の正社員の中から本契約の本業務実施に係る総括責任者を選任すること。

③　総括責任者は、本業務の遂行状況を常に把握し、本業務従事者を指揮・監督すること。

また、月に１回以上は現地にて本業務状況を確認し、本業務従事者に必要な指示を行うこと。

(8)　業務マニュアルの作成・更新

①　業務品質の向上及び効率化を旨として、本業務に係る業務マニュアルを作成するものとする。

②　受注者は、契約締結後速やかに、発注者が提供する情報及び資料に基づき、業務マニュアルを作成し、履行開始までに発注者に提出する。業務マニュアルの内容に変更が生じた場合には、随時更新すること。

7　その他

(1)　本契約の本業務実施に必要な受付用机、椅子、パソコン、内線電話を無償で貸与するが、その他の必要な設備受注者が調達するものとする。

(2)　本契約が終了するときは、発注者が指定する本業務請負者に対し、円滑な業務開始が可能となるよう、適切に業務引継ぎを行うものとする。

(3)　上記の他、疑義を生じた場合にあっては、その都度、発注者と受注者で協議のうえ定めるものとする。