

(長期継続契約) 市川市行徳支所総合案内受付等業務委託仕様書

この仕様書は、市川市（以下「委託者」という。）が発注する下記の業務に関して、受託者が当該業務を履行するために必要な事項を定めるものとする。

1. 件 名 (長期継続契約) 市川市行徳支所総合案内受付等業務委託
2. 業務目的 本業務は、市川市行徳支所において、総合案内受付等業務を行い、行政サービスを円滑に提供することを目的とする。
3. 委託場所 市川市末広1丁目1番31号 市川市役所行徳支所
4. 委託期間 令和8年 6月 1日～令和11年 5月31日
5. 業務内容
 - (1) 来庁者への総合案内受付業務
 - ①各部署に関する所在・組織・業務内容等の案内を行う。
 - ②行徳周辺の主な施設の案内及び市内全域に及ぶ公共施設並びに公共的団体の所在の案内を行う。
 - ③市民向けガイドブック・パンフレット(各種)、申請用紙等の配布及び配布物の補充を行う。
 - ④委託者が指定する駐車場を来庁者が利用した場合、駐車券に処理を行う。
 - ⑤タクシーの呼び出しが困難と思われる来庁者から依頼があった場合は、来庁者に替わりタクシーの呼び出しを行う。
 - ⑥授乳室の利用案内及び鍵の管理
 - ⑦募金箱の管理
 - ⑧1階玄関内の看板及び傘立ての管理
 - ⑨庁舎内における拾得物の収受及び一時保管
 - ⑩受付利用件数の記録
 - ⑪庁舎内用車椅子の貸し出しの希望があった場合は、担当部署へ連絡を行う。
 - ⑫来庁者からの各種問い合わせの案内を行う。
 - ⑬委託場所内において委託者が指定した業務場所の清掃、整理整頓及び不用品等の整理を行う。
 - ⑭①～⑬については、「12. 資料の提供」に掲げたマニュアル等の関係文書一式を習熟したうえで対応するものとする。
 - (2) 電話交換受付業務
 - ①業務の開始時に交換機の点検を行う。
 - ②交換機により、市民等から掛かってくる電話を課名・業務内容で判断し、各々の部署へ繋ぐ業務を行う。
 - ③業務が円滑に行われるよう貸与資料の整理を行い、常に最新の情報に更新し業務を行う。
 - ④委託場所内において委託者が指定した業務場所の清掃、整理整頓及び不用品等の整理を行う。

6. 業務実施日及び業務時間、従事人数

(1) 業務実施日 月曜日～金曜日

※ 上記のうち、国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始休日（12月29日から12月31日、翌1月2日から1月3日）および委託者が指定する日は除くものとする。

(2) 業務時間 月曜日～金曜日 午前8時40分から午後5時25分

(3) 従事人数

各々の業務場所における従事人数は以下のとおりとする。なお、開庁時間中は連続して業務を行うものとし、従事者の労働時間及び休憩時間が労働基準法の定めに違反のないよう従事者を配置するものとする。

① 総合案内受付業務

月曜日から金曜日 午前8時40分から午後5時25分 2人以上

ただし、休憩時間において、2人以上とした総合案内受付業務の従事者が1人となる場合は、この限りでない。

② 電話交換受付業務 午前8時40分から午後5時25分 常時1人以上

7. 業務体制

(1) 受託者は業務遂行にあたり、業務内容に精通したスタッフを配置し、受付案内の混雑状況に応じて適切な人員体制を配備するなど、常に円滑な案内体制をとり、業務の停滞、その他の事由による混乱等が起らないよう、万全を期さなければならない。

(2) 受託者は業務及び関係法令等に精通している者を業務責任者として配置し、常に委託者と連絡できる体制を整え、円滑に業務が履行できるよう管理、監督するとともに、委託者との連絡にあたらせるものとする。

8. 業務従事者

受託者は、当該業務を行う人材の配置においては、次の各号の全ての要件を備えた者を選定しなければならない。

(1) 行政機関総合案内業務に関する実務、その他関係法令について十分理解していること。

(2) 業務従事者の要件

① 総合案内受付業務従事者

従事する者のうち1名以上は、過去3年の間に官公庁舎における総合案内受付の実務経験を2年以上有し、行政組織、行政業務についての実務に精通している者または民間施設等（企業、銀行、百貨店、旅館業等）の総合案内受付業務に5年以上の実務経験を有する者とする。また、その他の従事する者においては、官公庁施設または民間施設等（企業、銀行、百貨店、旅館業等）において、総合案内受付業務に2年以上の実務経験を有する者とする。

② 電話交換受付業務従事者

官公庁施設または民間施設等（企業、銀行、百貨店、旅館業等）において、電話交換受付業務に2年以上の実務経験を有する者とする。

③ 業務責任者

配置された業務従事者のうち、受託者が業務責任者を選任し、業務実施計画書により届け出るものとする。

(3) 「市川市接遇対応マニュアル」を基に、来庁者等に対して態度及び言葉使いに注意して、明朗、迅速かつ丁寧に対応できる者とする。

- (4) 本業務に従事する者は、受託者と雇用契約を結び、個人情報に関する秘密保持等の義務を誓約した者とする。
- (5) 本業務に従事する者は、委託期間の初日より行徳支所総合案内受付等業務を停滞、遅延なく業務遂行できる者とする。

9. 業務における留意事項

- (1) 受託者は次に挙げる点に留意し、業務を適正かつ円滑に遂行できる従事者を配置しなければならない。
 - ①従事者は行徳支所総合案内受付等業務に相応しい「市川市接遇対応マニュアル」に示された身だしなみにならば、来庁者へ不快感を与えない服装としなければならない。
 - ②従事者は受託者の用意する制服を着用しなければならない。
- (2) 受託者は業務の開始までに、本業務を円滑に遂行するために「12. 資料の提供」に掲げたマニュアル等により必要な指導教育、研修に従事者に実施し業務内容を十分理解させるものとし、業務従事者を変更する場合も同様とする。
- (3) 受託者は業務の内容を十分に理解し、委託者の信用を失墜させるような行為、言動を行ってはならない。
- (4) 業務の遂行中、庁舎建物、設備、機器、及び備品等に異常を発見したときは、速やかに委託者に報告するものとする。
- (5) 業務箇所付近の状況を把握し、常に注意を払うことができ、適宜美化に努めるものとする。
- (6) 業務場所には業務従事者及び委託者の関係者以外は入室させないものとする。
- (7) 従事者の更衣室については、委託者が提供する職員の更衣室を共同使用するものとする。
- (8) 受託者は業務満了時まで、委託者が指定した者に業務を停滞させることなく申し送りをするものとする。

10. 添付書類

- (1) 行徳支所受付業務日報（様式1号）
- (2) 行徳支所電話交換業務日報（様式2号）
- (3) 総合案内受付等業務委託実績報告（様式3号）
- (4) 行徳支所総合案内受付等取扱件数及び特記事項（様式4号）
- (5) 業務完了報告書（様式5号）
- (6) 完了届（様式6号）

11. 提出書類及び報告書

受託者は次に挙げる書類を作成し、委託者に提出しなければならない。

- (1) 業務開始日の当日まで（及び次年度以降においては各年度の開始日（4月1日）の7日前まで）に提出する書類
 - ① 業務実施計画書（業務責任者名、連絡先、従事体制等）
 - ② 従事者名簿
 - ③ 従事者履歴書の写し（上半身の写真付）
 - ④ 「8. 業務従事者（2）」に定めた実務経験を記した職務経歴書
 - ⑤ 個人情報に関する秘密保持等の義務を誓約した誓約書の写し
- ※ ①～⑤について、変更が生じた際はその都度提出するものとする。

(2) 報告書

- ① 業務終了後（毎日）提出する書類
受付業務日報（様式1号）及び電話交換業務日報（様式2号）
- ② 業務終了月の翌月3日以内に提出する書類
※ただし、委託期間終了月においては、委託期間内に提出するものとする。
 - ア. 総合案内受付等業務委託実績報告（様式3号）
 - イ. 総合案内受付等取扱件数及び特記事項（様式4号）
 - ウ. 業務完了報告書（様式5号）
- ③ 完了届（様式6号）

1.2. 資料の提供

委託者は本業務遂行のため次に掲げる資料を受託者に貸与するものとする。
（業務完了後、返却するものとする。）

- (1) 市川市組織図
- (2) 支所庁舎配置図
- (3) 本庁舎配置図
- (4) 市川市接遇対応マニュアル
- (5) 総合案内受付業務従事者の拾得物等取扱い
- (6) いちかわ便利帳
- (7) いちかわガイド（市川市案内図）
- (8) 市役所周辺案内図
- (9) その他総合案内に必要とされる資料

1.3. 費用負担

(1) 委託者が負担する費用は次に掲げるものとする。

- ① 業務に必要な電気、水道及びガス料金
- ② その他、委託者が用意したもの

(2) 受託者が負担する費用

受託者は上記の委託者が負担する以外のもので、業務を遂行する上で必要とするものを負担することとする。ただし、委託者が指定する業務場所へ持ち込む物品等は委託者が許可したものであるものとする。

- ① 従事者交代に伴う費用
- ② 業務に必要なPC（総合案内受付業務に1台、電話交換等業務に必要な台数）とその周辺機器の調達及びLAN回線の契約費用、工事費用、月額基本諸費用（プロバイダ契約料金含む）、通信料、使用料

※PCのスペック及びLANの通信速度は業務を円滑に行えるものであること。

- ③ 研修等に伴う一切の費用
- ④ その他、(1)に記載した委託者が負担する費用を除く一切の費用

1.4. その他

- (1) 委託者は、受託者の業務履行状況を不相当と認めた場合は、その理由を明示し業務の改善を受託者に求めることができる。
- (2) 受託者は、業務の履行に伴って事故が生じた場合には、直ちに委託者及び所轄警察署その他関係機関に報告するとともに応急処置を講ずるものとする。

- (3) 受託者は、この業務の履行に当たり、委託者又は第三者に損害を及ぼした場合は、委託者の責に起因する事由による場合を除いて、その損害賠償の責を負わなければならない。
- (4) 受託者は、業務の履行による個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。
- (5) 受託者は、業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならず、かつ、他の目的に使用してはならない。契約終了後も同様とする。
- (6) 業務の履行に当たっては、労働基準法その他関係法令を遵守しなければならない。
- (7) この仕様書に定めのない事項及び疑義の生じた事項は、委託者と受託者がその都度協議の上、決定するものとする。

行徳支所受付業務日報

年 月 日 ()

〔執務時間〕	〔担当者名〕	〔担当者名〕	〔担当者名〕	〔担当者名〕

○主な受付案内事項 《 市民からの苦情・要望 》

.....

.....

.....

.....

○上記事項に対する受付案内での処理内容

.....

.....

.....

.....

○上記事項に対する関係課等の回答・要望

.....

.....

.....

.....

行徳支所電話交換業務日報

年 月 日 ()

〔執務時間〕	〔担当者名〕	〔担当者名〕	〔担当者名〕	〔担当者名〕

○主な電話交換事項 《 市民からの苦情・要望 》

.....

.....

.....

.....

○上記事項に対する処理内容

.....

.....

.....

.....

○上記事項に対する関係課等の回答・要望

.....

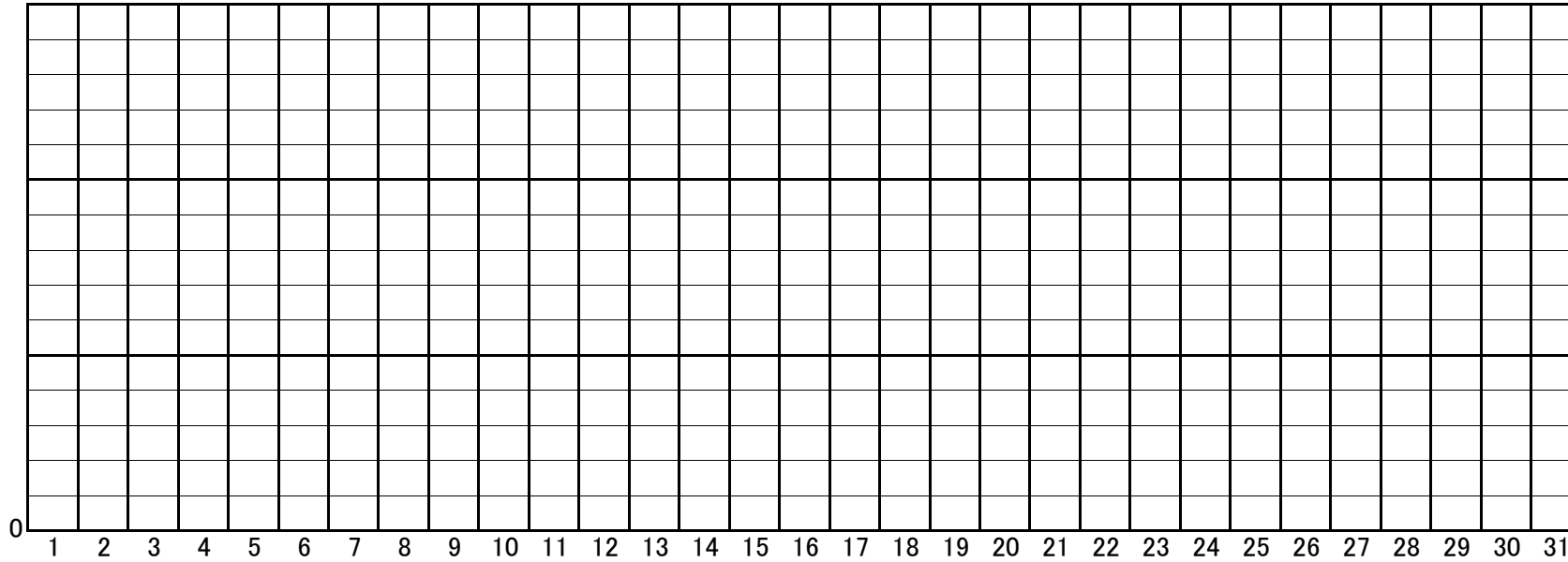
.....

.....

.....

【 】総合案内受付等業務委託実績報告(年 月)

(件数)



日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
曜日																																
天気																																
件数																																

合計

天気 晴れ:○ 曇り:◎ 雨:●

【特記事項】

行徳支所総合案内受付等取扱件数及び特記事項

日時	月 日 () 【晴れ・曇り・雨 (その他:)】			日時	月 日 () 【晴れ・曇り・雨 (その他:)】		
時間	件数 (A)	授乳室利用(B)	計 (A+B)	時間	件数(A)	授乳室利用(B)	計 (A+B)
8:40～				8:40～			
10:00～				10:00～			
11:00～				11:00～			
12:00～				12:00～			
13:00～				13:00～			
14:00～				14:00～			
15:00～				15:00～			
16:00～				16:00～			
17:00～				17:00～			
18:00～				18:00～			
19:00～				19:00～			
	合 計				合 計		
【特記事項等】				【特記事項等】			

業務完了報告書（第 期支払分）

令和 年 月 日

市 川 市 長 様

住 所

氏 名

印

下記の通り業務が完了したので、報告をします。

1. 委託事務（事業名） _____

2. 施行（納入）場所 _____

3. 契約年月日 令和 年 月 日

4. 支払期委託金額 金 _____ 円

5. 支払期業務期間 令和 年 月 日 から

令和 年 月 日 まで

6. 支払期業務期間に 令和 年 月 日

おける完了年月日

7. 作業報告 別紙、作業報告書のとおり

完了届

令和 年 月 日

市川市長様

住所

氏名

印

下記のとおり業務が完了したので、届出をします。

1. 委託事務（事業名） _____

2. 施行（納入）場所 _____

3. 契約年月日 令和 年 月 日

4. 委託金額 金 _____ 円

（単価契約の場合は、総額を記入してください）

5. 委託期間 令和 年 月 日から

令和 年 月 日まで

6. 完了年月日 令和 年 月 日