

仕 様 書

1 業務の名称

(一括) 浜松市浜名区役所及び北行政センター代表電話並びに来庁者案内業務

2 業務の場所

- (1) 浜名区役所 1 階 総合案内所 (浜松市浜名区貴布祢 3 0 0 0 番地)
- (2) 北行政センター 1 階 総合案内所 (浜松市浜名区細江町気賀 3 0 5 番地)

3 業務目的

来庁者への円滑な窓口案内のため、浜名区役所及び北行政センターに設置している案内窓口の運営(代表電話及び来庁者の案内業務、庁内放送業務)を行う。

案内所において、来庁者からの問い合わせに正確かつ丁寧に対応するとともに、公平かつ分かりやすい説明をすることで、市民サービスの向上を図ることを目的とする。

4 業務の内容

別紙「業務明細書」による。

5 業務の報告及び提出書類

- (1) 業務責任者届
契約後速やかに業務責任者を届出ること。
- (2) 業務従事者の配置計画及び業務従事者名簿
契約後速やかに業務従事者の配置計画、また、配置計画に沿った業務従事者名簿を提出すること。
- (3) 月間勤務予定表
毎月末までに翌月の業務従事者の業務予定表(勤務シフト表)を提出すること。
- (4) 日報
毎日業務終了後、案内所報告書、電話・来庁者案内別受付件数集計表を記入した日報を提出すること。
- (5) 業務完了報告書
毎月、業務を完了したときは、業務完了報告書に月報(日別電話・来庁者案内別受付件数集計表)を添え、すみやかに提出すること。
- (6) 業務マニュアル
受託者が作成した資料やマニュアルがある場合は、履行期間満了時に最新のものをデータ及び紙ベースで1部成果品として納品すること。

(7) 随時の報告及び連絡調整

市民対応においてトラブルや苦情、緊急事案が発生した場合は、速やかに委託者に報告するとともに、トラブル等に至った経緯、原因、今後の対策等を報告書（日報等）にまとめ提出すること。

また、委託者又は受託者から要請があった場合は、委託者及び受託者による業務に係る打ち合わせを行い、必要な報告及び連絡調整を行うものとする。

(8) その他委託者が必要と認めるもの

6 書類等の提出先

各書類は、以下の担当（以下、「担当課」という。）まで提出すること。

(1) 浜名区役所における業務に関するもの

浜松市浜名区区振興課（計画・調整グループ）

(2) 北行政センターにおける業務に関するもの

浜松市浜名区北行政センター（地域振興・防災グループ）

7 業務従事者が遵守する事項

(1) 区役所等案内所にふさわしい節度ある身だしなみとすること。また、勤務時間中は名札を着用すること。

(2) 案内所付近は、常に整理整頓するとともに来庁者に不快感を与えないように努めること。

(3) みだりに業務場所を離れ、また、職務の遂行を怠るような行為をしないこと。

(4) 業務上知り得た秘密を他に漏らさないこと。また、その業務を退いた後も同様とする。

(5) 特定の業者の名前を市民に案内しないこと。

(6) 業務に必要な資料は常に最新の状態に保ち、必要があれば変更すること。

(7) 全ての来庁者の多様性を尊重し、中立的な言葉遣い等により差別や偏見のない対応に努め、人権に配慮した接客を行うこと。

8 受託者が遵守する事項

(1) 受託者は、電話応答及び接客業務の経験や知識が豊富で業務の遂行に適した者を配置すること。

(2) 受託者は、委託者からの伝達事項等を業務従事者に周知すること。

(3) 受託者は、業務従事者の服装、態度、言葉遣い、特に基本的電話応答・来庁者等への応接について事前の教育訓練に万全を期し、勤務規律の維持に責任を負うも

のとする。なお、名札については受託者の負担により用意すること。

- (4) 受託者は、市の行政機構及び庁舎内部等について事前の教育を行い、業務全体をこなせるよう指導を行っておくものとする。また、業務を実施するにあたって、必要となる研修を随時行うこと。
- (5) 業務に使用する資料は、委託者が提供したものを使用すること。
- (6) 委託者が用意する什器、備品は下表のとおりとする。ただし、これらの什器、備品は業務以外に使用してはならない。また、これ以外に受託者が必要とする什器、備品があれば委託者の承認を得た上で設置すること。消耗品については受託者で用意すること。

＜委託者が用意する什器、備品＞

品名	個数	備考
電話	2 台	通話料は委託者が負担する。
放送機器	1 台	浜名区役所のみ
引き出し式キャビネット	一式	

※上記什器及び備品の使用に必要な光熱水費は委託者が負担する。

- (7) 受託者は、業務従事者が自家用車を利用する場合、事前に駐車場を確保すること。
- (8) 業務従事者の配置にあたっては、労働基準法上必要とされている休憩時間を確保した上でシフトを組むこと。
- (9) 委託者と受託者の間で疑義が生じた業務については、両者が協議して定めるものとする。

業務明細書

1 業務の期間及び時間

(1) 業務の期間

令和8年10月1日から令和10年9月30日までのうち、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

(2) 業務の時間

午前8時30分から午後5時15分まで

2 人員配置

業務場所（浜松市浜名区役所、浜松市浜名区北行政センター）に従事者を各1人配置すること。ただし、月曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日の翌日は各2人配置するものとする。なお、従事者が休暇等の場合は交代者を措置し、適切に対応すること。

3 業務内容

業務従事者は、常に市政情報を正しく把握し、来庁者に誤った案内をしないこと。

また、来庁者には分かりやすく説明するとともに、市民から不信感を持たれることがないように、来庁者の対応には公平を期し、市民目線に立った親切で丁寧な案内を行うこと。

(1) 代表電話による案内業務

ア 代表電話による案内業務は、代表電話1回線により行う。

イ 各業務場所の代表電話に入った用件や問い合わせに応じ、的確に所管課を案内及び転送すること。

ウ 委託者が提供する資料に基づき、国・県・民間組織など、市の組織に関する業務以外の問い合わせについても分かる範囲で案内すること。

エ 所管課が不明な場合は、担当課に対応を引き継ぐこと。

オ 毎日の業務開始時に通信機器等の点検を行うこと。

(2) 来庁者の案内業務

ア 来庁者の用件や問い合わせに応じ、的確に所管課を案内すること。

イ 委託者が提供する資料等に基づき、国・県・民間組織など、市の組織に関する業務以外の問い合わせについても分かる範囲で案内すること。

ウ 所管課が不明な場合は、担当課に対応を引き継ぐこと。

- エ 身体に障がいのある人、高齢者等が来庁した際には、特に安全に注意するとともに、必要に応じて車椅子の貸し出し等のサポートをすること。ただし、介助をする場合であっても、案内業務に支障をきたすことがないように気を配ること。
- オ 常時、案内所周辺の人の動きに目を配り、挙動不審と思われる来庁者はその行動に特に注意し、必要に応じて担当課に連絡すること。なお、状況によっては緊急ブザー等により応援を依頼すること。
- カ 来庁者に事故が発生した場合は、ただちに担当課に連絡すること。
- キ 遺失物が届けられた場合は、一時保管するとともに担当課に連絡すること。
- ク 庁舎内への連絡は、できる限り電話を利用し、できるだけ案内所を離れないように注意すること。
- ケ その他、案内に付随する業務を行うこと。

(3) 庁内放送業務（浜名区役所のみ）

- ア 庁内放送とは、浜名区役所庁舎内における館内放送をいう。
- イ 庁内放送は、「普通放送依頼票」（ただし、担当課が承認したものに限る）に基づき、放送設備を使用して行うこと。
- ウ 庁内放送を行う際は、委託者は実施15分前までに業務従事者に内容等を伝達し行うこととする。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。
- エ 放送機器等に異常が発生したときは、速やかに担当課に報告すること。

(4) 災害発生時の緊急対応業務

受託者は、必要に応じ、委託者と協議し来庁者の対応にあたること。

4 その他の業務

(1) 業務の引継ぎ

本契約の満了に伴い、受託者が変更となる場合は、業務履行期間内に受託者が作成した資料やマニュアル、業務ノウハウを次期受託者へ引き継ぐこと。業務の引継ぎは業務履行期間内に完了するよう委託者、受託者、次期受託者において必要な調整を行うこと。

賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る
特約条項第 1 条第 1 項に係る特記仕様書

本委託契約は、賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る特約条項第 1 条第 1 項を適用する契約である。

- 1 変動の対象となる経費は、未履行业務に対応する直接人件費に相当する額とし、本委託業務における直接人件費とは、受託者が本委託業務に直接従事する者に、本委託業務に従事した対償として支払う、労働基準法（昭和 22 年 4 月 7 日法律第 49 号）第 11 条に規定する賃金をいう。

なお、本委託業務に直接従事する者に対する健康保険、厚生年金保険、労働保険等の事業者負担額及び児童手当拠出金等の法定福利費は、変動の対象とはならない。

- 2 本委託業務における賃金水準は、次のものをいう。

■ 静岡県最低賃金（以下「最低賃金」という。）

□ 労務単価（該当労務単価：_____）

- 3 本契約書の変更金額は、本契約締結時に受託者から提出された契約金額内訳書（別紙 4）における直接人件費により算出する。

※変動前の賃金水準をもとにした「契約金額内訳書における直接人件費（未履行分）」に「賃金水準変動率（変動後と変動前の賃金水準の差額を変動前の賃金水準で除したもの）」を乗じた額の範囲内で「変動額」を決定し、「変動額」から「請求者負担分（契約金額のうち未履行分に 1.0%を乗じた額）」を控除した金額を「スライド額」とする。

ただし、「請求者負担分」が「変動額」を上回った場合、「スライド額」は 0 円とする。

- 4 本契約書の変更金額にかかる協議は、次のとおり行うものとする。

原則として、残履行期間全てを協議対象とする。

ただし、債務負担行為案件のうち残履行期間が複数年度に及ぶ場合には、残履行期間のうち初年度分に限り協議対象とし、次年度以降の履行期間分については、該当年度に再度協議とする。なお、この場合に限り、再度協議を行う基準日を該当年度の 4 月 1 日とすることができるものとする。