

庁舎案内業務仕様書

1 業務名

庁舎案内業務

2 業務目的

本業務は、吹田市庁舎管理規則（昭和 40 年吹田市規則第 1 号）等関係規程を遵守し、市庁舎内正面玄関受付カウンター及び西玄関受付カウンターにおいて、来庁者が満足されるよう懇切丁寧な接遇で応対し、適切な窓口へ案内するとともに、市の窓口としてのイメージアップに努めることを目的とする。

3 契約期間

本業務の契約は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 234 条の 3 の規定に基づく長期継続契約であり、契約期間は令和 7 年 6 月 1 日から令和 10 年 5 月 31 日までとする。翌会計年度以降の予算が減額・削除された場合には当該契約の変更・解除することができるものとする。

4 業務場所

吹田市役所本庁舎（吹田市泉町 1 丁目 3 番 40 号）

正面玄関受付カウンター及び西玄関受付カウンター

5 業務内容

来庁者に対して、笑顔で出迎え言葉丁寧かつ迅速で高品質なサービスを提供し、誠意を持って次の業務を遂行するものとする。

- (1) 来庁者の求め、又は必要に応じ、その目的とする場所への案内・誘導
- (2) 市庁舎内における手続・行事・会議等の情報の提供
- (3) 忘れ物・落とし物の取次ぎ
- (4) 大阪府逡送便文書（以下「府逡送便」という。）の受取等
 - ア 府逡送便を回収、配達する大阪府庁の担当者が来庁した際、速やかに法制室に電話連絡する。
 - イ 本市から大阪府庁宛に送付する府逡送便（書留文書を除く。）を法制室職員から受け取り、大阪府庁の担当者が来庁するまでの間、業務場所において保管する。
- (5) 送付物（府逡送便を除く。）の取次ぎ
- (6) 来庁した面会希望者の庁内勤務者への取次ぎ

- (7) 業務に関して必要な記録を残すための日誌及び月次報告書の作成
- (8) 受付周辺に配置する資料等の整理・配布
- (9) 来庁者の体調不良時における担当所管への連絡
- (10) 迷子等の保護と連絡
- (11) その他発注者が案内業務に関して指示した事項

6 業務日及び業務時間

(1) 業務時間

月曜日から金曜日までの午前 9 時 00 分から午後 5 時 30 分まで

(2) 休日

ア 土曜日・日曜日

イ 国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日

ウ 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日

7 従事者

- (1) 案内業務に従事する者（以下「従事者」という。）は、常時 2 名以上配置するものとし、原則として正面玄関受付カウンターにおいて当該業務に従事させるものとする。ただし、午前 9 時から午前 10 時までの間及び午後 1 時 30 分から午後 2 時 30 分までの間においては、従事者のうち 1 名を西玄関受付ロビーに配置し、当該業務に従事させるものとする。
- (2) 受注者は、案内業務に支障のないよう、従事者に必要な休憩時間（45 分）を交替で取得させるものとし、この時間中においては、配置する従事者は 1 名以上で差し支えないものとする。
- (3) 受注者は、契約期間の初日までに業務責任者及び従事者を定め、発注者に文書により通知しなければならない。
- (4) 受注者は、案内業務実施上の指揮監督及び指揮下の従事者の服務状況の管理監督を行わなければならない。
- (5) 従事者は、受注者が支給する名札及び制服を着用するものとする。
- (6) 受注者は、やむを得ない事情が生じたことにより業務責任者又は従事者の交代を必要とするときは、発注者に文書によりその理由を通知し、その承諾を得なければならない。
- (7) 受注者は、発注者が従事者の指導・改善等を求めたときは、適宜の措置を講じなければならない。また、案内業務の目的を達し得ない等の理由により発注者が従事者の交代を要求したときは、速やかに従事者を交

代させなければならない。

- (8) 受注者は、従事者を交代させる場合においては、案内業務が交代後も滞りなく遂行されるよう、受注者の負担において、新旧の従事者間で事務の引継ぎを行わせなければならない。
- (9) 受注者は、従事者に定期的に接遇研修等を受講させ、窓口対応能力の向上を図るものとする。また、案内業務に従事するに当たって必要な知識等を習得させるため、必要に応じて従事者を発注者の主催する研修に参加させるものとする。

8 報告事項

緊急事態が発生したときは、速やかに発注者に報告を行うものとする。

9 再委託の禁止

- (1) 受注者は、委託業務の全部又は大部分を一括して第三者に委任し、又は請負わせてはならない。
- (2) 受注者は、委託業務の一部を第三者に委任し、又は請負わせようとするときは、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。

10 損害賠償

- (1) 受注者及び従事者が故意又は過失により来庁者、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者はその損害を賠償しなければならない。
- (2) 委託業務の履行に際し、受注者が損害を受けた場合は、発注者の責めに帰すべき場合を除き、発注者は損害賠償の責めを負わない。

11 秘密の保持

受注者及び従事者は、業務上知り得た情報を第三者に提供してはならない。契約期間の終了後についても、また同様とする。

12 業務の引継ぎ

- (1) 受注者は、案内業務が滞りなく遂行されるよう、本件業務の前の受注者と調整を行い、契約期間の初日までに、当該前の受注者及びその受注者の下において案内業務に従事する者との間において業務の引継ぎをしなければならない。この場合において、受注者において費用が発生したときは、当該費用は受注者の負担とする。
- (2) 受注者は、案内業務の次の受注者が異なることになった場合において、

当該次の受注者が希望するときは、契約期間が満了する日までの間に、案内業務が滞りなく遂行されるよう、当該次の受注者及びその受注者の下において案内業務に従事しようとする者との間において業務の引継ぎをしなければならない。この場合において、受注者において費用が発生したときは、当該費用は受注者の負担とする。

13 その他

- (1) 従事者が休憩時間中において発注者が定める休憩場所を利用するときは、無償で利用できるものとする。
- (2) 受注者及び従業者は、施設・付帯施設等の保全に留意し、破損・故障等を発見したときは速やかに発注者に報告するものとする。
- (3) 本仕様書に記載のない事項については、受注者と発注者の協議により決定する。