

吹田市市民課前フロア案内等業務仕様書

1 業務概要

本市は転入転出等の住民異動が多く、市民課前フロアは常に混雑している。業務委託により効果的な案内等を行うことにより、来庁者が適切に希望の窓口で手続きできるようにすることや事前に問合せに対応することで、市民サービスの向上を図る。

2 業務内容

(1) 業務従事者を市民課前フロアに配置する。

(2) 業務従事者は、来庁した申請者等の誘導、案内及び混雑時の整理等、また、問合せ対応を行う。

詳細については以下のとおり。

ア 用件に応じた市民課窓口の案内

(本庁高層棟1階マイナンバー窓口、本庁高層棟2階国民年金担当、らくらく窓口証明書交付サービス、おくやみコーナーへの案内を含む。)

イ 市民課での各種届出・申請に必要な書類等の記入説明

ウ 市民課での住民異動届出書の記入箇所の不備確認

エ 市民課での届出に関する持参物の確認

オ 市民課で発行する各種証明書に関する説明

カ 市民課で発行する各種証明書の交付申請書の記入説明及び記入箇所の不備確認

キ 受付番号発券機を利用した番号札の発券、番号呼出し等の案内

(届出種別毎に待機番号、手続済番号を管理し、呼び出し時に不在であった方の番号があれば、市民課職員と連携し、適切に対応すること。)

ク 出張所についての案内

ケ パスポート申請書や離婚届書、婚姻届書等の配付

コ 転入者のうち、希望者へのくらしの友の配付

サ 市民課前フロア案内全般における効率的な案内

シ 個人番号カードを利用したコンビニエンスストア等における各種証明書交付(以下「コンビニ交付」という。)に係る案内と操作説明資料の配付

ス 来庁者から依頼された記念撮影への対応

セ 市民課窓口における来庁者の失物の拾得と市民課職員への引渡し

(3) 想定される質疑応答集を受託者において作成する。

質疑応答集の内容については市民課職員が内容を確認することとし、新たな質問等があった際は加筆修正など改善を図り、市民課職員に報告すること。

(4) 苦情・トラブル対応

市民課業務に関する苦情にも対応すること。やむを得ず市民課職員の対応が必要と判断された場合は、速やかに報告すること。

なお、発生したトラブル等については、市民課職員に報告を行うこと。

(5) 業務内容に関する留意事項

ア 来庁者の様子に気を配り、必要に応じて適切な声掛けを行い、待ち時間を利用して必要書類の事前確認を行うこと。

イ 案内を行う際には、引継ぎシートを作成するなど、市民課職員や窓口受付を行う業務従事者等とスムーズに連携できるよう工夫すること。

ウ 市役所内の他の窓口への来庁者については、必要に応じて適切な部署を案内すること。

エ 市役所外の公共施設については、必要に応じて地図を渡すなどして案内すること。

オ 市民課前フロアの混雑具合に応じて、待合用の椅子を追加するなど、臨機応変に努めること。

カ 来庁者が利用する記載台や椅子等は常に清潔で整頓された状態となるように、清掃及び整理整頓を行うこと。

キ 記載台等に配置している申請書類が不足することのないように適宜補充すること。

ク 英語話者等からの問合せ等に対応できる体制とすること。

ケ 質疑応答集をもとに質問等に対して丁寧に対応すること。

コ 市民課職員や窓口受付を行う業務従事者等が来庁者を呼び出した際には、フロア内を巡回し、来庁者を窓口まで案内すること。

サ 今後、開庁日や業務時間の変更等が決定した場合には、市と協議のうえ業務体制を変更、調整すること。

以上