

市民対応マニュアル

1.作業手順

- ①本市からの市民要望を受付する。
- ②必要に応じて、要望を受けた当日中に要望者に状況確認、立会日等の調整のために連絡をする。
- ③現地確認し、必要に応じて1次対応を実施し、対応フローに基づき、作業日を決定し、要望者に目途を伝える。
- ④作業終了後、必要に応じて要望者に連絡する。

2.留意事項

①身分証明書の着用

- ・受注者は、業務従事者に対する身分証明書（顔写真付）を発行すること。
- ・業務従事者は、本業務に従事するときは常に身分証明書を着用すること。

②受付について

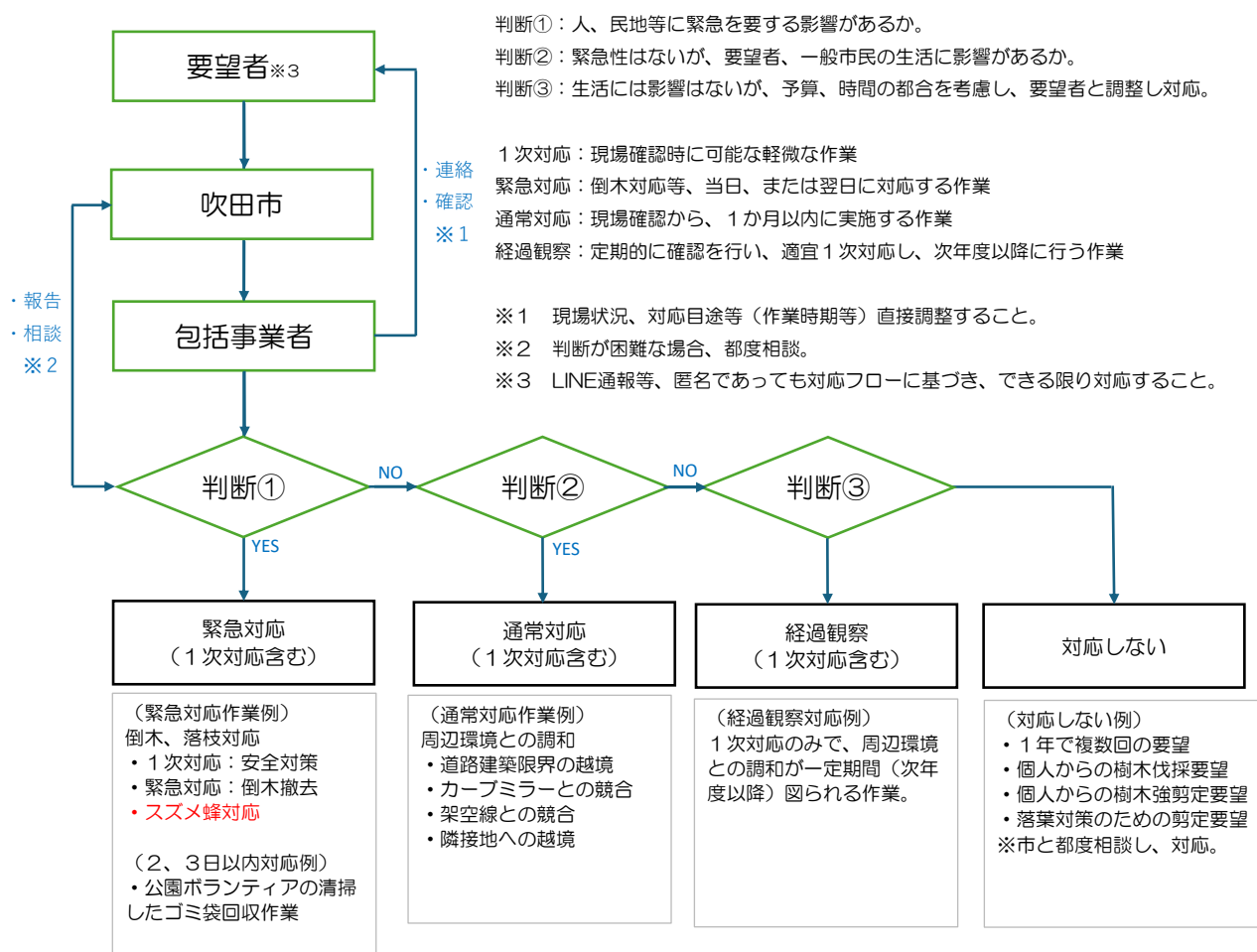
- ・受付した内容、市民対応録、作業内容を記録した受付簿を整理し、定期モニタリング時に市に報告すること。
- ・開庁時間外も電話及びメール等にて受付可能な通信体制を整えること。

③作業時の服装、言動等

- ・業務実施に当たり、業務従事者の服装、作業態度及び言動等に注意すること。
- ・作業休憩中の喫煙、雑談等については、原則慎むこと。

④倒木等の事故時は1次対応による安全確保と、市職員が到着するまで、被害者等への状況把握に努め、救急対応の要請等迅速に対応すること。

除草剪定等植栽に関する市民対応フロー



公園利用及び遊具等施設に関する市民対応フロー

