

市役所本館等受付案内等業務委託仕様書

交野市総務部総務課

この仕様書は、対象施設の来庁者に対して、適切かつ的確な受付・案内サービスを提供するため、当該業務を民間委託することを目的に、必要な事項を定めるものである。

1. 対象施設

交野市役所本館、別館及び第2別館（交野市私部1丁目1番1号）

2. 委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日までの間で、次の各号に掲げる日を除く毎日。

- (1) 土曜日及び日曜日
 - (2) 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
 - (3) 12月29日から翌年の1月3日までの日
- ※契約日から業務開始日までは、業務準備期間とする。

3. 業務時間

8時45分から17時15分まで

※対象施設の開庁時間は、9時から17時まで

4. 業務実施場所

交野市役所本館1階受付ボックス。ただし、令和8年度以降に実施する市役所本館耐震化工事の影響により、市役所別館1階ロビーに移転する予定。

5. 実施体制

- (1) 受託者は、本業務を円滑かつ確実に実施するため、必要かつ十分な人員を確保し、適切な運営が可能な体制を構築すること。
- (2) 受託者は、業務実施場所において3. 対象施設の開庁時間で定める期間中、常時業務事業者を配置すること。

6. 業務従事者について

- (1) 業務従事者（以下「従事者」という。）を決定した場合、速やかに履歴書を提出す

ること。

- (2) 従業者は、誠意をもって来庁者に接すること。
- (3) 7. 業務内容に定める受付案内業務を速やかに適切・丁寧に行うこと。
- (4) 業務遂行に当たっては職務の重要性を自覚し速やかかつ適切に行うこと。
- (5) 従業者は案内員として相応しい衣服を着用し、常に品位を保持すること。

7. 業務内容

受託者は、上記の業務時間中、次の各業務を実施するものとし、みだりに席を離れてはならない。ただし、従事者の労務管理必要な休憩時間等については、この限りではない。

(例) 昼休憩 12時45分～13時30分

その他休憩 15時30分～15時45分

- ① 来庁者への案内及び関係部署への取り次ぎ対応
- ② 庁舎周辺の公共施設、市内官公庁・交通機関等の案内
- ③ 受付ボックスに設置した電話の応対
- ④ 玄関ロビー周辺の整備、落とし物等の遺失物、金品の届出の対応
落とし物等があった場合、速やかに報告するとともに、発注者にこれを引渡すこと。
- ⑤ 総務課が掲示を許可したポスター・チラシ類の掲示及び配架
- ⑥ 玄関ロビー設置のテレビやコピー機等の操作
- ⑦ 雨天時における雨傘用ビニール袋の設置
- ⑧ 受付ボックスに届く配達物の收受等
郵便物及び府からの通送物については受取り、文書室に置くこと。受け渡しにサイン等が必要なものについては、宛先の課等に案内すること。宛先の課等が本館・別館及び第2別館にない場合は、総務課に案内すること。
- ⑨ 募金箱設置時の管理業務
総務課が本館1階受付ボックスに募金箱を設置する期間においては、始業時に募金箱を受付ボックスに設置すること。その際、盗難にあわないよう防止措置をとること。
- ⑩ 受付ボックスの整理・整頓
- ⑪ その他委託業務遂行に付随して生じる業務

8. 緊急時の措置及び報告

受託者は、従事者が病気その他の事由により欠勤のときは、発注者に遅滞なく連絡するとともに、補充者を充てる等の措置をとること。

また、受託者は従事者から勤務時間中の事故等の発生について報告を受けた際は、速やかに発注者に報告を行うこと。

9. 個人情報の取り扱い

- (1) 受託事業者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」（平成 15 年法律第 57 号）及びその関連法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。
- (3) 個人情報を記録した文書については、下記のとおり取り扱うこと。
 - ア 受託者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
 - イ 受託者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。
 - ウ 受託者は、業務で必要な場合を除き、郵便物等の閲覧を行ってはならない。

10. 業務の引き継ぎについて

- (1) 新たに業務を受託する者は、当業務を円滑に施行するため、契約日以降、業務開始までの間に前受託者から、案内所等の設備の概要や使用方法、日常的な業務内容、守衛との連携等案内所等の運営上必要な知識の引継ぎを受けなければならない。なお、庁内各組織の業務内容に係る知識について、発注者は可能な範囲で情報提供を行うが、発注者は従事者に対して研修等は行わない。
- (2) 引継ぎにかかる費用は受託者の負担とする。
- (3) 受託業務委託の契約が満了する場合は、契約満了日までに、新たな受託者へ業務の引き継ぎを円滑に行うこと。

11. 留意事項

- (1) 受託者は従事者に対して、市民への対応に不備を来すことのないよう、事前に十分な研修を行うだけでなく、常に各従事者が均一な水準で接遇できるよう図らなければならない。
- (2) 受託者は、従事者を指揮監督し、労働基準法、労働者災害補償保険法、その他関係法令上のすべての責任及び受託事業に係る費用の負担を負うこと。
- (3) 従事者が当該業務を執行するに不相当と認めた場合、発注者は、受託者に対し、その者の変更を求めることができる。
- (4) 受託者は、業務に関し、委託の目的の遂行のための適切な手段をとること。
- (5) 令和 8 年度以降に実施する市役所本館耐震化工事の影響等により、窓口レイアウトに

変更が生じる場合において、受託者は、発注者からその指示を得て、当該変更に応じて正確に案内を行うこと。

(6) その他必要な事項は、発注者と協議し、その指示を得ること。

1 2. 委託料の支払方法

部分払 3 5 回及び完了払

月末締め翌月払い。毎回の支払い金額は、契約金額を 3 6 で除した金額で支払う。ただし、端数が発生した場合は、最終の支払い回で調整した金額を支払う。

以上