

## 中区役所総合案内業務委託仕様書

本業務は、委託者（以下、「甲」という。）が岡山市中区役所庁舎（以下、「庁舎」という。）における総合案内業務を受託者（以下、「乙」という。）に委託することにより、庁舎を訪れた来訪者に対する受付、案内を適切に行い、市民サービスの充実及び向上を図ることを目的とする。

### 1. 履行場所

岡山市中区役所総合案内

（岡山市中区浜三丁目7番15号 岡山市中区役所庁舎内）

### 2. 委託期間

(1) 契約期間 契約締結日から令和11年3月31日まで

(2) 履行準備期間 契約締結日から令和8年3月31日まで

(3) 履行期間 令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

なお、この契約は、岡山市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例（平成18年市条例第78号）に基づく長期継続契約であるため、この契約締結日の属する年度の翌年度以降において、歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合には、甲は、この契約を解除することができる。

### 3. 期間及び勤務日

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

ただし、岡山市の休日を定める条例（平成元年市条例第44号）に定める市の休日を除く。

### 4. 勤務時間及び業務人員（別紙参照）

(1) 8時30分から17時15分まで

(2) 総合案内・・・常時1名以上（12時から13時の昼時間帯を含む）

(3) 人員配置に関しては、適正かつ効率的に、また迅速かつ正確な取次業務を行うことができるよう配慮すること。また、乙は、前月までに翌月の人員配置表を甲に提出すること。

### 5. 業務内容

(1) 庁舎内各課の位置及び所掌事務の案内

(2) 市の施設案内及び市内各地の地理、交通機関等の案内

(3) 庁舎周辺の案内

(4) 表敬訪問者、団体見学者等の関係課への連絡

(5) 職員の所属先及び内線電話番号の教示

(6) 市主催行事、会議等の教示

(7) 落とし物の受理及び所管課への連絡

(8) 広告物等の掲載物の管理

(9) 募金箱の管理

- (10) その他案内業務に伴う甲からの指示を受けた業務
- (11) その他案内業務に付随する事務

## 6. 従事者の配置

- (1) 乙は、案内業務に従事する者について、市民に対しての岡山市中区役所の総合案内であることから、窓口業務を1年以上経験し、懇切丁寧な対応ができる有能な者を配置すること。
- (2) 乙は、従事者の名簿を甲に提出すること。また、従事者に変更があった場合、変更後の従事者名簿を速やかに甲に提出すること。

## 7. 災害時等の対応

- (1) 災害、事故等が発生した際は、甲の指示に基づき、緊急に必要な処置を行うこととする。
- (2) 災害、事故等の対応により生じた費用の負担は、甲・乙協議の上、定めるものとする。

## 8. 乙の責務

- (1) 法令等の遵守  
関係諸法令を遵守し、常に善良なる管理者の注意を持って、誠実に業務を遂行すること。
- (2) 業務環境  
従事者が、岡山市の総合案内業務を担う者としての自覚を持って、誠実に業務に従事できるよう環境を整えること。
- (3) 守秘義務  
従事者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。
- (4) 従事者教育
  - ア 庁舎内各課の位置、所管事務等業務に必要な知識・技能を習得できるよう社内教育体制を整備し、教育・訓練を実施すること。  
なお、教育・訓練内容には、事務のほか緊急時対応、職務倫理、個人情報保護等を含めるとともに習熟度を確認すること。
  - イ 業務中に苦情や誤案内等があった場合は、その概要を速やかに従事者に周知して、再発防止に努めること。
- (5) 従事者心得  
次の心得を従事者に遵守させなければならない。
  - ア 岡山市職員と常に協調し、業務に従事すること。
  - イ 態度、言葉遣いに注意し、誠意を持って迅速、正確に対応すること。
  - ウ 案内業務にふさわしい身だしなみをする事。
  - エ 業務時間を遵守し、みだりに雑談したり、所定の場所を離れることがないこと。
  - オ 相手の年齢、地位等により対応時の態度を変えないこと。
  - カ 不当な申出、暴言等に対しても、冷静さを失わず、反抗したり理屈がましい対応をしないこと。
  - キ 業務場所を常に清潔にし、器具機材等は大切に取扱い、整理整頓すること。
  - ク 業務交替及び業務時間終了後、引継事項があるときは、確実に関係者に連絡すること。

(6) 損害賠償

故意又は過失により人身及び財産に損害を及ぼしたときは、乙が損害賠償の責を負うものとする。

9. 委託料の支払い

委託料は毎月払いとし、契約金額を36月で除して得た金額を毎月の委託料とする。ただし、1円未満の端数が生じるときは最初の支払月に支払うものとする。

10. 疑義の取扱い

この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて甲及び乙が協議して定める。契約条項について、疑義が生じた場合もこれと同じ扱いとする。

11. その他

(1) 従事者の使用する駐車場については、乙において確保すること。

(2) 従事者は、やむを得ない場合を除き、勤務時間中は受付が空席とならないようにすること。

(3) 従事者は、毎日、業務日誌を作成し、甲に提出するものとする。

(4) 乙は委託期間満了時には、次期受託者と円滑に業務の引継ぎを行うこと。なお、引継ぎに係る費用は乙の負担とし、委託期間中に作成し使用したマニュアル等についても、甲及び次期受託者に無償で提供すること。