

南区役所総合案内等業務委託仕様書

本業務は、委託者（以下「甲」という。）が南区役所庁舎内各課及び駐車場利用に関する案内等の業務を受託者（以下「乙」という。）に委託することにより、来庁者に対する様々な案内等を適切に行い、市民サービスの充実、向上を図ることを目的とする。

1 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）に規定する休日を除く。

2 勤務時間 8時30分から17時15分まで

3 履行場所

岡山市南区役所 1階区民ホール

（岡山市南区浦安南町495番地5 岡山市南区役所庁舎内）

4 業務内容

○庁舎案内業務等

- （1）庁舎内各課の位置並びに所掌事務の案内
- （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案内
- （6）市主催行事、会議等の案内
- （7）落とし物の受理及び所管課への連絡
- （8）庁舎1階のパンフレットスタンド（6ヶ所）の整理（パンフレット等の追加、期限切れパンフレット等の抜き取り、整理整頓）
- （9）その他案内業務に伴う甲からの指示を受けた業務
- （10）その他案内業務に付随する事務

○駐車場利用に係る案内等の業務

- （1）駐車場利用者からの駐車場利用に関する問い合わせ
- （2）駐車券を紛失した場合等の対応及び案内
- （3）岡山市南区駐車場条例に基づく減免処理
- （4）駐車場出入口の機器
の故障時等における初期対応
- （5）電気自動車用充電器の利用案内
- （6）その他必要な事項

5 業務人員

(1) 常時1名以上

(2) 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。

6 従事者の配置等

(1) 乙は、本業務に従事する者について、市民に対しての南区役所を代表する窓口であることから、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、南区役所庁舎内各課及び駐車場利用に関する案内等の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

業務上知り得た秘密を他に漏らさないこと。これは、業務完了後も同様とする。

(4) 従事者教育

ア 南区役所の庁舎内各課及び駐車場利用に関する案内等の業務を適切に行えるよう、庁舎内各課の位置、所管事務分掌の把握、駐車場の機器トラブルの対応方法等、本業務に必要な知識・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 従事者の業務習熟度を上げるため、次のような措置をとること。

(ア) 業務についての学習時間を業務時間内に設けること。

(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、再発防止に努めること。

(5) 従事者の心得

従事者は、次の心得を遵守すること。

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 スーツ又は制服等を着用するなど、本業務にふさわしい身だしなみとすること。

エ 業務時間中は名札を着けること。

オ 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たりすることがないこと。

カ 相手の年齢、地位等により、対応時の態度を変えないこと。

キ 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応対をしたりしないこと。

ク 業務場所及び休息室を常に清潔にし、器具機材等は大切に取扱い、整理整頓すること。

ケ 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。

コ 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。

(6) 業務報告の記録

乙は、甲が用意した業務報告書に案内人数等を記録し、甲に提出すること。

9 委託料の支払い

委託料は毎月支払いとし、契約金額を3等分した金額を各年度の委託料とし、各年度の委託料を12等分した金額を毎月の委託料とする。1円未満の端数が生じるときは各年度の最初の支払時に支払うものとする。ただし、乙の請求は甲による業務完了の確認を受けた後とする。

10 その他

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。