

玉野市総合案内業務仕様書

1. 業務名称

玉野市総合案内業務委託（以下、「本業務」という。）

2. 業務目的

本業務は、玉野市本庁舎の総合案内に関する業務を委託することにより、業務知識を持った者の安定的な確保と民間事業所が有する効率的な運営手法、顧客対応スキルなどのノウハウを活用し、当該業務における市民サービスの質の向上を図ることを目的とする。

3. 業務履行期間等

(1) 履行期間

令和8年8月1日から令和9年3月31日まで

※契約締結日から令和8年7月31日までを準備期間とする。

(2) 履行場所

玉野市宇野1丁目27番1号 玉野市役所 総合案内窓口

(3) 勤務時間

勤務時間は次の開庁日及び開庁時間とする。ただし、準備事務及び窓口終了後の事務が経常的に発生する場合、これについても本業務の範囲に含むものとする。

当日中に処理を要する業務がある場合は、窓口で受付後、本業務に係る事務処理が時間外に及ぶものについては、以下の窓口運営時間に関わらず処理が完了するまで引き続き業務を行うこととし、また、開庁日の一部において繁忙が予想される場合には、本市と協議のうえ、繁忙対策を講じること。

ア 開庁日

通常開庁日（月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日を除く）

イ 開庁時間

午前8時30分から午後5時15分まで

※午後0時から午後1時についても窓口を開設する。

4. 業務内容

(1) 庁内各部署の案内

来庁者の目的を確認し、来庁者が目的を達成することができる部署の案内、誘導を行い、必要に応じて取り次ぐこと。

(2) 本庁舎以外の施設案内及び市内各地の地理、交通機関等の案内

来庁者の目的を確認し、来庁者が目的を達成することができる施設及び市内各地の地理の案内を行い、必要に応じて公共機関の案内を行うこと。

(3) 電話の応対

市民からの各種電話での問い合わせ等について、必要な対応を行うこと。

※令和8年9月新庁舎移転以降、玉野市の代表電話は自動応答システムを導入するため対応不要となる。

(4) 来庁者の介助等

来庁者の状況を確認し、必要に応じて担当部署と協力して対応すること。

(5) 来庁者の整理

来庁者の手続きが円滑に行えるよう、担当部署と協力して窓口来庁者の人員整理に努めること。

(6) 番号発券機の操作補助

番号発券機を使用する来庁者に対して予約の有無を確認し、来庁者が希望する場合など必要に応じて、番号発券機の操作に係る支援を行う。

(7) らくらく窓口証明書交付サービス端末の操作補助

らくらく窓口証明書交付サービス端末での証明書発行を希望する来庁者に対し、必要に応じて操作に係る支援を行い、証明書の交付及び手数料の支払いについて市民課窓口への取り次ぎを行う。

(8) 本市等から提供されたパンフレット等の配布及び整理

来庁者から見やすい位置にパンフレットを配置し、来庁者が希望する場合など必要に応じて配布すること。また、掲載期間の終了したパンフレット等は整理すること。

(9) 拾得物及び遺失物の処理

拾得物を発見又は来庁者から拾得物を引受けた場合、若しくは遺失物の相談を受けた場合は、発見した時刻又は受付した時刻と場所等を明らかにし、担当部署へ引き継ぐこと。

(10) 車椅子等の貸出

車椅子を正しく安全に貸し出せるよう日常的な確認を行い、車椅子の貸出しを行うこと。使用後は所定の位置に配置し、貸出しがスムーズに行えるよう管理をすること。定期的な点検、補修に関しては担当部署と協力し対応すること。

(11) フロアの環境整備

フロアの環境整備、維持に努め、不審物を発見した場合は、速やかに担当部署へ連絡すること。

(12) 実績報告

案内人数及び対応内容等、総合案内業務に関する実績等について報告すること（「8. 業務報告」参照）。また、案内先が分からない、案内先を間違った、対応に苦慮した等のケースについても同様に報告し、対応方法の協議を行うこと。

(13) その他

上記に掲げるものの他、総合案内業務に関すること。

5. 業務の実施体制

(1) 人員の配置

本業務を履行するに当たり、業務管理責任者及び従事者等の人員を2名以上配置し、組織的な管理体制を構築すること。履行期間を通じて、本業務に支障をきたすことのないよう、人員を確保し市民サービスを低下させることなく業務を遂行すること。加えて、不測の事態が発生した場合においても、業務が遂行できるように十分な対応策や緊急時の体制を整備すること。

なお、従事者については、玉野市内から雇用が可能な場合はなるべく市内雇用に務めること。ただし、人員確保が困難な場合はこの限りではない。

(2) 業務管理責任者

業務管理責任者は、自治体における特定個人情報取扱業務に係る経験及び法令に基づく専門的な知識を有する社員を充て、業務全体を把握し、円滑な業務遂行に資する受託者の正職員である者を常駐させる。また、業務管理責任者は、業務管理、実績管理、進捗管理、各種調整事務、従事者等育成、リスク管理を実施し、本市との調整及び連携等を行う。

(3) 従事者

従事者は、基本的なビジネスマナーを身につけ、市民に対する円滑な応対ができる者であること。また、本業務の経験のある者を優先的に採用することとし、受託者において必要な研修が終了し、業務遂行に必要な知識を習得している者も同等のスキルを持つ者とし、正確かつ迅速な事務処理が可能となるように従事者を適正数配置すること。

6. 従事者への教育・研修

(1) 受託者は、本業務を遂行するため、全従事者に対し十分な教育体制を整備し、本業務遂行上必要な知識及び能力について、受託者の責任において従事者教育を行い、業務知識を保持し、的確かつ正確に業務を完結させる能力を確保すること。

(2) 本業務開始前に、従事者に対し本業務の遂行に必要な知識の習得、業務手順の理解及び調整、機器の取扱い、接遇等について習得させるため、受託者の費用により研修を実施すること。

7. 業務計画書の作成

受託者は、業務計画書、実施体制表及びマニュアルを作成し、契約後速やかに本市へ提出すること。様式等については協議のうえ決定するものとする。

また、制度改正等により業務内容に変更があった際は随時更新し、業務を円滑に遂行すること。作成した業務計画書等の所有権及び著作権は、本市に属するものとする。

8. 業務報告

- (1) 受託者は、前日中の受付・対応件数等を集計し、日次報告を行うこと。
- (2) 受託者は、定例報告会を月1回開催のうえ、月次報告書を提出し、業務の進捗状況や課題を共有すること。

9. 個人情報保護

- (1) 本業務の実施に当たり「個人情報の保護に関する法律」「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」「玉野市情報セキュリティポリシー」「個人情報の取扱いに係る特記事項」並びに「情報セキュリティ特記事項」を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備し、個人の権利利益を侵害することのないよう適正に取り扱うこと。
- (2) 個人情報保護に関するプライバシーマーク（P-Mark）及び情報セキュリティマネジメントシステムに関する ISO/IEC 27001 の認証を取得していること。
- (3) 市民の個人情報及びこれに類する機密情報は、業務に必要な情報を除き、閲覧や聴き取りを行わないこと。
- (4) 本業務で取り扱う情報については、第三者への漏えいを防止するため、必要な措置を講じること。
- (5) 本業務に関わる者は、業務履行期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。
- (6) 受託者は、本業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負うこと。
- (7) 受託者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理及び情報漏えいの予防策の立案、実施を行うこと。
- (8) 電子機器、携帯電話等のモバイル端末は業務上使用する物を除き、利用場所を限定する。

10. 服務規律

- (1) 受託者は、業務遂行に必要な関係法令について、常に高い見識を維持し、迅速かつ正確な処理を行い高いサービス水準を維持すること。また、制度改正等に伴う変更情報に関する知識を速やかに習得すること。
- (2) 受託者は、本業務が本市の公務の一端を担うことを認識したうえで、従事者においては、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。また、市民からの問い合わせ、相談、要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うこと。
- (3) 市民と接する業務に携わる従事者は、市民の信用を損なわないよう決められた制服の着用、不快感を与えない公共業務に相応しい態度、言葉遣い等について特に注意し、

常に丁寧な対応を心がけること。

(4) 受託者は本市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与え、市の信用を失墜する行為を行う者を従事させてはならない。また、本業務の遂行に適性を欠く者については、速やかに受託者の責任において業務遂行能力を有するように努め、または、業務遂行能力を有する者に交代すること。

11. 苦情対応等

(1) 苦情への対応

本業務に係る苦情やトラブルが発生したときは、誠実に対応し、受託者が責任をもって対応すること。また、本市に対して遅滞なく報告を行うとともに、内容が本市の処理の範疇に該当する場合は、本市職員へ確実に引き継ぐこと。苦情等に関しては現状分析と改善策を講じ、本市へ報告すること。

(2) 危機管理

受託者は、業務で使用する機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないよう十分な対応策及び緊急時体制を整備すること。また、事故が発生したときは、適切・迅速に本市へ報告を行い、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故により生じた責任を負担し、改善が必要な場合は速やかに改善を行うこと。

12. 業務の引継

受託者は、業務履行期間終了後、新たな受託者と業務を交替する場合は、本業務を円滑に遂行するために必要な一切の業務の引継ぎを遅滞なく正確に行うこと。

13. 再委託

(1) 受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

(2) 受託者は、本業務の一部を第三者に請け負わせるときは、書面による本市の承諾を得なければならない。

14. 業務用機材等

業務に必要とする機材のうち、本市、受託者の負担は次のとおりとする。また、本業務に必要となる物品等について、受託者で準備が困難、かつ、本市から提供可能である場合は、別途協議のうえ決定することとする。なお、受託者の責に帰す原因によりそれらを破損、損傷等させた場合には、受託者の負担により補修又は損害賠償を行うものとする。

物品等名称	受託者	本市
窓口（総合案内窓口1カ所）		○
専用備品		○

<ul style="list-style-type: none"> ・らくらく窓口証明書交付端末及び周辺機器 1 台 ・番号発券機（市民操作用 1 台、職員操作用 1 台、ディスプレイ 1 台） ・電話 1 台 		
執務室内什器（机、椅子等）		○
職員用ロッカー		○
消耗品（名札、文房具等）	○	
制服	○	
業務用パソコン、携帯電話等の電子機器	○	

※業務用パソコン、携帯電話等の電子機器については利用場所を限定する。

※業務用パソコンが接続するネットワークは受託者が準備すること。

※制服については本市と協議のうえ決定することとする。

15. 委託料の支払い

委託料の支払いは、毎月の履行検査確認後、受託者からの適法な請求により支払う。

16. その他

- (1) 業務の実施に要する経費のうち、本市が負担するもの以外の一切の経費については、受託者が負担する。
- (2) 受託者が本業務によって本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者が損害賠償の責任を負う。
- (3) 業務実施に当たり、必要となる各種資料、申請書等の作成、官公署への申請手続き、スタッフの派遣、その他業務に必要な備品等の調達、管理等については、受託者の責任において行う。
- (4) 本業務を行うために必要となる本市所有の資料、情報等については、必要に応じ受託者に無償で貸与する。ただし、資料、情報等については本市の承諾なしに外部に持ち出してはならない。
- (5) 受託者は、本市から受領した本業務に関する資料等について、紙媒体、電子媒体のいずれについても、本業務終了時には原本及び複写又は複製した資料を廃棄又は消去すること。
- (6) 本仕様書に記載のない事項及び業務の実施に当たり疑義が生じた場合、本市と協議を行い決定する。

17. 本市の総合案内業務

令和 7 年度の総合案内取扱件数であり、今後の状況の変化により、増減する可能性があることに留意すること。

＜本市の住民基本台帳人口及び世帯数（令和8年3月末日現在）＞

- ・人口 52,767人 世帯数 26,789世帯

＜受付件数（総合案内業務全般）＞

- ・担当部署への引き継ぎ 17,301件
- ・庁舎外部署引き継ぎ 578件
- ・その他施設案内 88件
- ・職員及び議員の問い合わせ、呼び出し 75件
- ・代表電話受電 21,101件
- ・配布物 1,059件
- ・拾得物及び遺失物 43件
- ・その他 1,957件

18. 新庁舎平面図

新庁舎平面図は現時点での想定であり、今後の状況の変化により変更があることに留意すること。

