

越前市役所総合窓口案内業務委託仕様書

- 1 業務名 越前市役所総合窓口案内業務委託
- 2 業務場所 越前市府中一丁目13番7号 越前市役所本庁舎1階
- 3 業務期間 令和7年10月1日から令和10年9月30日まで
- 4 業務日 月曜日から金曜日までの毎日
ただし、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
年末年始の休日を除く
- 5 業務体制

業務場所	人員	業務時間帯	その他
本庁舎1階 総合窓口及び 別に指定する 場所	3名	8時30分～17時15分（2名） 9時～17時15分（1名） 11時～14時（1名※） ※休憩中の補充要員	・業務場所には、常に業務従事者を置く こと（8時30分～9時は2名、9時 ～17時15分は3名体制） ・昼休憩時間も常に3人体制がとれるこ と ・11時～14時内に1人ずつ1時間休 憩をとること

- 6 業務内容
 - ・来庁者への対応、庁舎案内（会議室・トイレ等）
 - ・1階窓口の発券機、マルチコピー機及び両替機の操作の案内
 - ・申請書記入補助（主に住民票・戸籍・印鑑登録証明書・税証明等交付請求書、住民異動届）
 - ・各種申請書、窓口封筒、マルチコピー機用紙等の管理
 - ・各種配布物のお渡し（広報誌等）
 - ・遺失物の対応
 - ・タクシーの呼び出し
 - ・所管課への誘導及び案内
 - ・所管課への業務問い合わせ及び連絡調整等
 - ・来庁者への道案内及び観光案内
 - ・来庁者の苦情受付
 - ・来庁者の体調急変等による、保健師・看護師との連携対応
 - ・来庁者のうち武生駅北パーキングを利用した方への駐車料金サービス券
 - ・緊急事態（火災・地震・事件等）発生時の来庁者避難誘導
 - ・日報の記録及び報告
 - ・総合窓口アンケートの実施

7 業務報告

- (1) 受託者は、問合件数及び問合内容の内訳等の業務報告を日誌により行うこととし、週末の業務終了時に窓口サービス課へ提出すること。

(2) 契約期間中は、毎月、翌月 5 日までに業務履行報告書を提出すること。(5 日が土日祝日の場合は翌営業日までとする。)ただし、3 月分については、3 月末日に業務履行報告書を提出することとする。また、業務の円滑な推進を図るため、定例会(月例)の開催及び必要に応じ打合せを実施する。

(3) 契約満了後は業務完了報告書を提出すること。

8 支払条件

(1) 支払方法

月払いとし、上記業務履行報告書を検収したうえで、請求があった日から 30 日以内に支払うものとする。

(2) 前払金 なし

9 業務従事者の報告

受託者は、リーダー 1 名及びサブリーダー 1 名を明記した毎月の業務体制表を前月末日までに窓口サービス課長へ提出しなければならない。業務体制に変更がある場合には、事前に窓口サービス課長に報告すること。なお、業務従事者が業務遂行能力に欠けると判断した場合は、業務従事者の変更を求めるものとする。

10 業務従事者の服装

制服・服装においては、越前市と受託者で協議することとし、制服・服装、名札等の費用は受託者の負担とする。

11 業務従事者の研修および引継ぎ

受託者が業務を滞りなく遂行できるよう、業務履行開始前の準備研修期間に、前期受託者から業務の引継ぎ及び研修を受けるものとする。また、業務期間満了前の 1 か月間は、次期受託者に引継ぎ及び研修を行うこととする。なお、この際に発生する費用は、受託者の負担とする。

12 業務遂行上の注意

(1) 来庁者への対応は、親切丁寧に且つ速やかに行うものとし、聞き取りを詳細に行い、適切な所管課へつなぐこととする。

(2) 業務遂行にあたり疑義又は不明な点が生じた場合は、市職員とともに解決に努めるものとする。

(3) 業務において知り得た内部情報及び個人情報については、一切口外してはならないものとする。

また、業務期間満了後も同様とする。

13 一括再委託の禁止

受託者は、当該業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、越前市と受託者の協議により越前市が認めたときはこの限りではない。なお、この場合も業務の最終的な責任は受託者が負うこととし、あらかじめ書面により、その内容や再委託先等について越前市の承諾を得なければならない。

14 その他

(1) 本業務に従事する者の駐車場は受託者が確保するものとし、越前市役所駐車場は使用してはならない。

(2) この仕様書に定めのない事項及び疑義を生じた場合は、別途協議するものとする。