

秋田市総合案内フロアマネジャー業務委託仕様書

1 目的

秋田市役所本庁舎に来庁した市民等（以下「来庁者」という。）や代表案内電話への問合せ等に対し、適切な窓口へ円滑に誘導する環境を整備し、本庁舎の案内業務の質を充実したものにするため、総合案内フロアマネジャーについて業務委託するもの。

2 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日までとする。

ただし、業務履行日は秋田市の休日を定める条例（平成元年秋田市条例第32号）第1条各号に掲げる日は除く。

3 配置場所

秋田市山王一丁目1番1号 秋田市役所本庁舎

総合案内カウンターに1箇所、電話案内に3箇所、待合ロビー「市民の座」の番号発券機に2箇所および市民課総合窓口周辺の庁舎1階フロアに1箇所の計7箇所に配置することを基本とする。総合案内カウンターおよび番号発券機の配置については、来庁者の混雑状況等に応じて適宜配置数を入替えて対応すること。業務時間を通して業務従事者が不在である時間帯を設けないよう、休憩時間等を考慮した上で配置すること。【別紙1参照】

なお、繁忙期等の混雑が予想される日には、あらかじめ業務従事者の配置数を増やす等、円滑に業務履行できる体制をとること。

4 業務時間

開庁日の8時15分から17時15分まで

ただし、電話案内の3箇所および市民課総合窓口周辺の庁舎1階フロアの1箇所については8時30分から17時15分までとする。

なお、本市における窓口業務の実施時間の変更により、業務時間および配置体制等の見直しが生じる場合には、本市と協議の上、必要な変更を行うものとする。

5 業務従事者

- (1) 業務従事者の資格は、高等学校卒業又はこれと同等以上の学力を有する者であって、案内業務、問合せ、苦情等について適切な判断能力を有する者とすること。
- (2) 各従事者の従事期間は、連続して1年を下回らない配置に努力すること。
- (3) 来庁者の問い合わせに正確かつ懇切丁寧な応対を行うこと。

- (4) 業務内容を十分に理解しているか、状況に応じた的確な判断を行っているか等を確認するための実地試験を本市職員立ち会いで行うこと。
- (5) 業務従事者の制服は受託者が用意することとし、あらかじめデザイン、色彩等の仕様を本市と協議した上で統一し、常に清潔と品位を保つこと。また、従事の際には制服とともに名札を着用すること。

6 業務内容

- (1) 本市が指定する配置場所に業務従事者を配置し、来庁者および代表案内電話（3回線）に対して以下の案内業務および案内業務に付随する業務を行う。
 - ア 目的に応じた本庁舎の担当課所室等に案内を行うこと。
また、出先機関および他の官公署等の所在の問合せにも対応すること。
 - イ 指定された本市行政端末を利用して、市の広報およびホームページの記事、イベント等の情報提供を行うこと。
 - ウ 車椅子、ベビーカーの貸出しおよび1階「市民の座」の授乳室、キッズコーナーの利用案内を行うこと。
また、これら備品類の故障、不備、物品の不足があった場合や室内に異常がある場合は速やかに所管課に連絡すること。
 - エ 本市が行う展示やイベント等のポスター、チラシ、パンフレットについて、設置や配布等の対応を行うこと。
 - オ 館内放送について、アナウンスを行うこと。
 - カ 市民課総合窓口および国保年金課窓口について、来庁者を番号発券機に誘導し、要件に応じた目的別の番号券の配付を行い、併せて待合から受付までの流れについての説明を行うこと。なお、令和6年度の受付件数については別紙のとおり。【別紙2, 3参照】
 - キ 必要に応じて、来庁者の持参する本庁舎駐車場の駐車券を専用装置に通し、処理を行うこと。
 - ク 1階「市民の座」のお祝いフォトコーナーの利用者に対応すること。
 - ケ 本市防災訓練等に参加し、災害時には職員と連携し来庁者を安全な場所へ誘導すること。
 - コ 拾得物の連絡、迷子の対応、駅等への道案内、その他一般的に案内業務と考えられるものは、委託業務の範囲に含まれるものとする。
また、案内業務上必要と判断される地図や時刻表等の事務用品については、適宜受託者が用意すること。
- (2) 業務計画等
 - ア 年間の業務計画書を作成し、本市の承認を得ること。
 - イ 本市と月1回の定例会を開催し、情報共有および前月の業務実績報告を行うこと。また、総合案内および電話案内の業務実績の日次、月

次および年間の報告書を作成し本市の指定する日までに提出すること。
報告書に記載する内容の詳細は、本市と協議のうえ決定する。
ウ 年間の研修計画を作成し、業務従事者等本業務に関わる者に対して
の研修の種類と内容を業務計画書に盛り込むこと。

7 履行評価

- (1) 業務におけるサービスの質を確保するため、本市が作成した履行評価基準に基づき、年度ごとに2回程度履行状況に関する自己評価を行い、その結果を本市に報告すること。
- (2) 本市が履行評価結果により業務改善の必要を認めた場合には、速やかに改善策を講じること。

8 設備等の貸与

業務従事者が業務を遂行するために必要な休憩室、更衣室、机、椅子等は、庁内の設備をもって本市が用意する。

9 緊急時対応

- (1) 不測の事態における業務従事者の一時的な欠員等に対応するための連絡体制および復旧体制を構築し、速やかな復旧に努めること。
- (2) 災害・事故等が発生した際に備えた対応マニュアルを整備すること。

10 管理体制

- (1) 全ての業務従事者について、月別配置表を事前に提出するとともに、出退の確認等の労務管理を行うこと。
- (2) 本業務における管理者を庁舎案内および電話案内においてそれぞれ設定し、本市との連絡体制を確立すること。
- (3) 本業務に關係する行政事務について来庁者に対する説明に変更および補足が必要な場合は、直ちに業務従事者に伝達し、適宜業務マニュアルの作成や研修を行うこと。
- (4) 問題が発生した場合は、直ちに管理票等を作成し、本市へ原因、範囲、対応方針等の報告を行うこと。また、同じ原因による問題が発生する恐れがないよう、再発防止のため、分析を行い対応策を講じること。

11 再委託の禁止について

受託者は、業務の全部を第三者に一括再委託してはならない。ただし、一部の業務について再委託する必要がある場合は、本市の承諾を受け、受託者の責任のもと、本仕様書の内容を再委託者に遵守させることとし、本市に通知すること。

12 個人情報および特定個人情報保護

- (1) 個人情報については、外部に漏れることのないよう個人情報保護体制を構築すること。また、全従業員に向けた守秘義務を含めた教育を実施し、個人情報の取扱いや情報漏えい対策について、各種規定を制定していること。
- (2) 来庁者の特定個人情報(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(平成25年法律第27号)第2条第9項に規定する特定個人情報をいう。)については、一切取り扱わないこと。
- (3) 個人情報や特定個人情報に関与したことにより、明らかに本市職員の原因によると判断される以外の過失により情報漏えいした場合は、全ての責任を負うこと。
- (4) 個人情報の保護に関し、本市が定める別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。なお、本市の個人情報保護関係法令の改正等により、契約締結時には特記事項の変更を行う場合がある。

13 引継ぎ

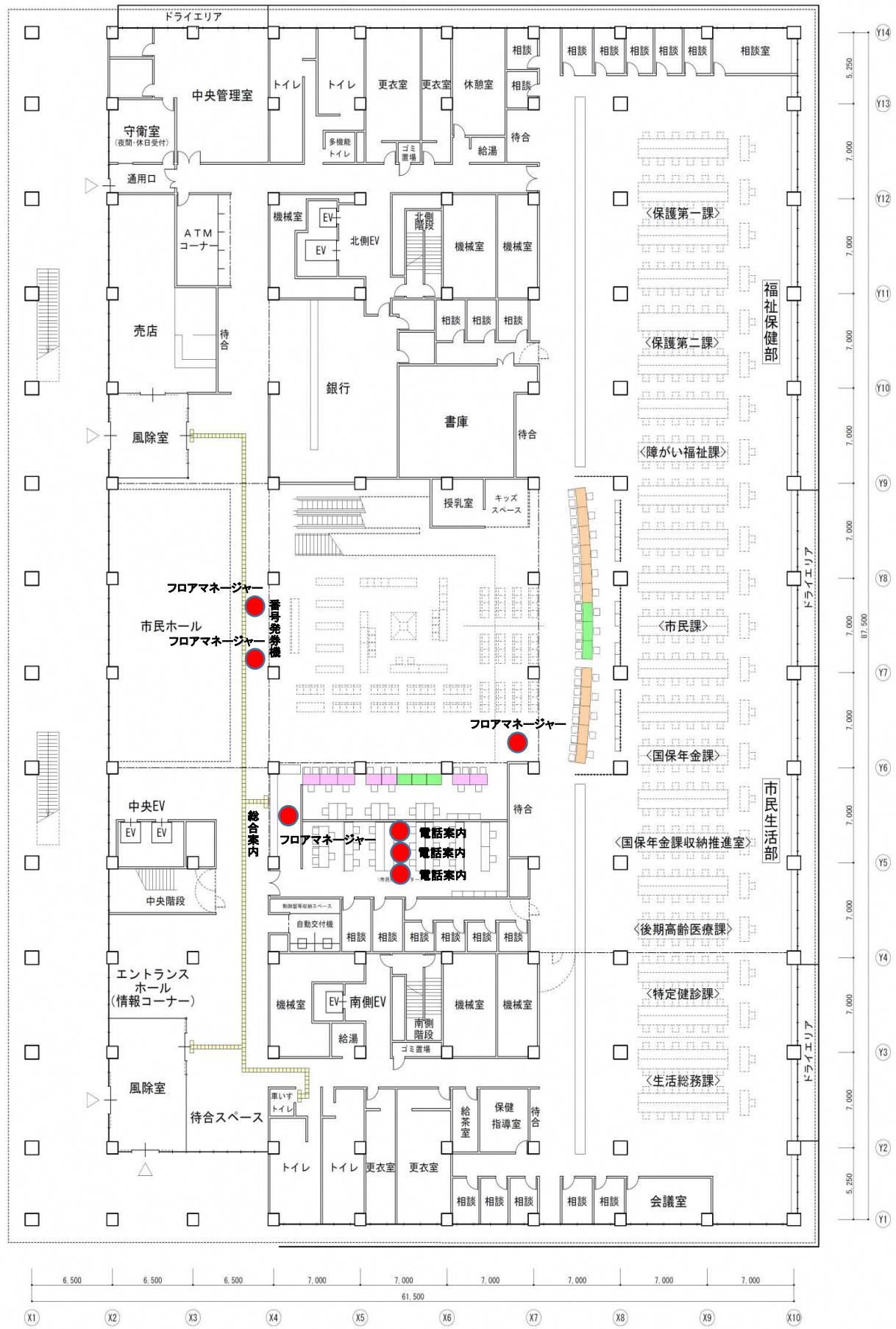
- (1) 本業務を他の者から引き継ぐ必要がある場合は、契約締結日の翌日から令和8年3月31日までの間に引継期間を設け、業務の引継を受けなければならない。ただし、この期間の次期受託者への業務委託料の支払いは発生しないものとする。
- (2) 本契約の終了に伴い受託者が変更となる場合には、当該業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継期間を設け、次期受託者に対して、業務内容を記した書類により引継ぎを行うこととする。なお、本市は当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託者および次期受託者に対し必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

14 留意事項

本仕様書および本仕様書に定めのない事項で疑義が生じた場合は、本市と協議の上定めるものとする。

総合案内フロアマネージャー配置図

別紙 1



別紙 2

令和6年度 総合案内・電話案内月別件数

	総合案内			電話案内		
	案内件数	開庁日数	1日平均 案内件数	案内件数	開庁日数	1日平均 案内件数
4月	5,738	21	273.2	4,251	21	202.4
5月	5,486	21	261.2	4,174	21	198.8
6月	5,915	20	295.8	4,162	20	208.1
7月	6,076	22	276.2	4,659	22	211.8
8月	5,979	21	284.7	4,415	21	210.2
9月	5,084	19	267.6	3,905	19	205.5
10月	6,410	22	291.4	4,443	22	202.0
11月	5,364	20	268.2	3,729	20	186.5
12月	4,581	20	229.1	3,820	20	191.0
1月	4,747	19	249.8	3,603	19	189.6
2月	4,871	18	270.6	3,751	18	208.4
3月	5,918	20	295.9	4,406	20	220.3
合計	66,169	243	272.3	49,318	243	203.0

別紙 3

令和6年度 発券機月別受付件数

	市民課(総合窓口)			国保年金課		
	件数	日数	1日平均	件数	日数	1日平均
4月	7,524	21	358	2,833	21	135
5月	7,592	21	362	2,084	21	99
6月	8,027	20	401	2,321	20	116
7月	8,512	22	387	3,584	22	163
8月	7,618	21	363	2,398	21	114
9月	7,630	19	402	1,988	19	105
10月	8,964	22	407	2,460	22	112
11月	8,614	20	431	2,559	20	128
12月	7,816	20	391	2,007	20	100
1月	7,762	19	409	1,934	19	102
2月	7,731	18	430	2,349	18	131
3月	11,168	20	558	2,611	20	131
合計	98,958	243	407	29,128	243	120

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たり、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(責任体制の整備)

第3 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(派遣労働者等)

第4 乙は、この契約による業務を派遣労働者等に行わせる場合には、この契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して派遣労働者等による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(従事者への教育等)

第5 乙は、この業務に従事している者に対し、在職中および退職後においても、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は契約の目的以外の目的に利用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を教育し、および周知しなければならない。

(適正な管理)

第6 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(収集の制限)

第7 乙は、この契約による業務を実施するために個人情報を収集するときは、当該業務を実施するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(利用および提供の制限)

第8 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第9 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を実施するに当たって、甲から提供された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の制限)

第10 乙は、甲の承認があるときを除き、この契約による個人情報を取り扱う業務

を再委託（個人情報を取り扱う業務を第三者に委託し、又は請け負わせる場合をいい、二以上の段階にわたるものも含む。以下同じ。）してはならない。

（再委託する場合の書面の提出）

第11 乙は、個人情報の取扱いを再委託しようとする場合は、あらかじめ当該再委託の内容等を記載した書面を甲に提出して甲の承認を得なければならない。

2 乙は、再委託した場合、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、甲に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

（再委託する場合の監督等）

第12 乙は、再委託した場合、再委託の相手方に対する監督および個人情報の安全管理の方法について具体的に規定し、その履行を管理監督するとともに、甲の求めに応じて、その状況等を甲に報告しなければならない。

（資料等の返還）

第13 乙は、この契約による業務を実施するために甲から貸与され、又は乙が収集し、もしくは作成した個人情報が記録された資料等を、業務完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

（事故発生時における報告）

第14 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずる恐れがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（個人情報の取扱状況の報告）

第15 甲は、乙がこの契約において遵守すべき個人情報の取扱いについて、乙にその状況の報告を求めることができる。

（実地調査）

第16 甲は、乙がこの契約による業務を実施するために取り扱っている個人情報の状況について、隨時、実地に調査することができる。

（指示）

第17 甲は、乙がこの契約による業務を実施するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適切と認められるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。

（契約解除）

第18 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除をすることができる。

（損害賠償）

第19 乙がこの個人情報取扱特記事項に違反したことにより甲が損害を被ったときは、甲は損害賠償の請求をすることができる。

（注）「甲」は委託者である秋田市を、「乙」は受託者をいう。