

受付 番号	種目番号  350 -	連絡先	委託担当 政策局 秘書部 秘書課 ふりがな かしわばら ひろき 担当者名 柏原 広樹 電話 045(671)2075
----------	-------------------	-----	--

## 設 計 書

- 1 委託名 秘書部秘書課受付業務委託
  
- 2 履行場所 秘書部秘書課(横浜市中区港町1-1)
  
- 3 履行期間  
又は期限  期間 平成 28 年 4 月 1 日から 平成 31 年 3 月 31 日まで  
 (地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約)  
 本設計書は、平成28年4月1日から平成29年3月31日までの期間に対応するものです。  
 期限 平成 年 月 日まで
  
- 4 契約区分  確定契約  概算契約
  
- 5 その他特記事項 仕様書のとおり  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
  
- 6 現場説明  不要  
 要 ( 月 日 時 分 場所 )
  
- 7 委託概要  
 来客者の受付及び接遇に関すること  
(1) 事前連絡をしている来客者に関すること  
(2) 事前連絡のない来客者に関すること  
(3) 名札を着用している横浜市職員に関すること  
(4) 業務関係の訪問者に関すること  
(5) その他、受付業務上必要と認められること  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

8 部分払  する ( 12 回以内)  
 しない

部 分 払 の 基 準

業務内容	履 行 予定月	数 量	単 位	単 価	金 額
来客者の受付及び 接遇に関すること	4月	20	日		
	5月	19	日		
	6月	22	日		
	7月	20	日		
	8月	22	日		
	9月	20	日		
	10月	20	日		
	11月	20	日		
	12月	19	日		
	1月	19	日		
	2月	20	日		
	3月	22	日		

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額  
 ※概算数量の場合は、数量及び金額を ( ) で囲む。

	委託代金額	_____
内 訳	業務価格	_____
	消費税及び地方消費税相当額	_____

# 内 訳 書

名 称	形状寸法等	数 量	単 位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
来客者の受付及び 接遇に関すること		243	日			
小 計						
消費税及び 地方消費税相当額						
合 計						

※概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

## 各年度における支払予定額内訳

年 度	支払予定額（うち取引に係る消費税及び地方消費税の額）	勤務予定日数(※)
平成28年度		243日
平成29年度		244日
平成30年度		244日

※新たに国民の祝日などが制定される等、履行を要しない日が発生した場合については、日額を単価として計算し、支払額を確定します。

# 秘書部秘書課受付業務委託 仕様書

## 1 趣旨

秘書部秘書課受付業務委託について、委託者（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に業務を委託する際に必要な事項を定める。

## 2 業務場所

横浜市中区港町1丁目1番地

横浜市役所 2階 政策局秘書部秘書課入口前受付カウンター

## 3 業務概要

### (1) 業務日

平成28年4月1日から平成31年3月31日まで。

ただし、次の「横浜市の休日定める条例（平成3年12月条例第54号）」に規定する横浜市の休日を除く。

ア 日曜日及び土曜日

イ 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

ウ 12月29日から翌年の1月3日までの日

### (2) 業務時間

午前8時15分から午後5時30分まで

業務時間中に従事者が交代する場合は、業務に支障がないように、来客者のスケジュール等に関する業務の引継を行うこと。

### (3) 業務ポスト数

1ポスト

## 4 業務内容

来客者の受付及び接遇に関すること

### (1) 事前連絡をしている来客者に関すること

来客者に氏名、用件を確認し、面会者リストと照合の上、内線で秘書課職員に連絡する。  
記載がない場合も、その旨、内線で秘書課担当職員に連絡する。

### (2) 事前連絡のない来客者に関すること

ア 来客者から氏名、用件を確認し、念のため面会者リストと照合する。

リストに氏名がある場合には、上記(1)の対応による。

氏名がない場合には、名刺等を受け取り、内線で秘書課職員に連絡する。

イ 上記アに際して、秘書課職員に対応を引き継ぐ前に来客者が秘書課に入室しようとした

場合は、秘書課職員が来るまで待機するように注意する。

なおも、秘書課に入室しようとした場合は、秘書課入口の扉施錠ボタンを押して扉をロックし、その後、内線で秘書課職員に連絡する。

ウ 言動や行動が不審な来客者、来訪の趣旨が市政に対する陳情や苦情に関する場合は、その旨、内線で秘書課担当職員に連絡する。その際、トラブルにならないよう臨機応変な対応を取るとともに、来客者が許可なく秘書課に入室しようとした場合には、上記イの対応による。

(3) 名札を着用している横浜市職員に関すること

名札を着用している本市職員は受付せずに秘書課に入室させる。

(4) 業務関係の訪問者に関すること

ア 宅配便等の配達者については、受付せず秘書課に入室させる。

イ 名刺による挨拶を希望する来客者は、名刺を預かり、秘書課職員に引き継ぐ。

(5) その他受付業務上必要と認められること。

## 5 従事者に対する研修等

乙は、従事者が当該受託内容を理解し業務を円滑に遂行できるよう、従事者に対し次の内容に関するマニュアルを作成し、事前研修やフォローアップ研修等を実施すること。

また、必要に応じ業務状況を査察し指導すること。

(1) 受付対応

(2) 電話対応

(3) 接遇に適した話し方（敬語等の使い方）

(4) 業務上の秘密保持に関すること

(5) 受付業務上の危機管理に関する注意事項

(6) その他必要と認めること

## 6 現場責任者及び従事者

(1) 乙は、約款に定めるとおり現場責任者を定め、現場責任者及び従事者の氏名その他必要な事項を甲に通知すること。また、現場責任者及び従事者を変更する場合は、変更前に氏名その他必要な事項を甲に通知すること。

(2) 現場責任者は、約款に定めるもののほか次のことを行う。

ア 本契約業務履行に関する甲との業務連絡及び調整

イ 従事者の勤務ローテーションの管理

ウ その他、本契約履行に必要な事項

(3) 従事者は、業務に従事する前に乙の研修を受講し、多種多様な訪問者並びに問い合わせに対して懇切丁寧かつ円滑に対応できる受付業務に適した者とする。

- (4) 従事者が、傷病・疾病、その他止むを得ない理由によって業務従事する事ができない時は、乙は甲に遅滞なく連絡するとともに、業務に支障のないよう代替の従事者を配置すること。
- (5) 従事者の就業状態について、勤務状況の不良、業務を履行する能力が十分でない、サービスの定めに従わない及びその他の理由により、甲が不適格と認める場合、甲の申し出に応じて乙は従事者の変更等に善処すること。
- (6) 来客対応の水準の安定及び業務上の秘密を保持するため、従事者の配置等に配慮すること。

## 7 サービス

- (1) 従事者は、来客者に不快感を与えないように、清潔な身なり服装を心がけること。
- (2) 従事者は、来客者及び電話での対応において、言葉使いに注意し、相手に不愉快な気持ちを与えないように細心の注意を払うよう、接遇態度に配慮すること。
- (3) 従事者は、業務従事に伴い知り得た情報について、第三者に漏洩してはならない。退職後についても同様とする。
- (4) 従事者は、乙規定の身分証明書を携帯し、常時身分が明らかになるようにすること。

## 8 その他

- (1) 乙は、甲が乙に貸与した物品について、善良な管理者の注意を持って使用すること。
- (2) 乙は、甲が貸与した物品の使用により甲に損害を与えた時は、必要な費用を負担しなければならない。ただし、乙の責務によらない場合はこの限りではない。(貸与物品については、甲乙協議のうえ決定する。)
- (3) その他、仕様書に定めのない業務内容については、甲乙協議により定める。  
なお、受付業務において緊急対応等の必要が生じた場合は、乙は甲の指示に従うこと。

## 9 停止条件

この契約は、平成28年度横浜市一般会計予算が、平成28年3月31日までに横浜市議会において議決されることを停止条件とする案件であり、予算の議決がなされないときは成立しない。