

# 宮古市中心市街地拠点施設

## 総合管理業務

### 特記仕様書

#### 04 庁舎サービス業務

(委託期間 令和5年4月1日～令和10年3月31日)

令和4年12月

宮古市 総務部 契約管財課

## I 電話交換業務

### 1 業務場所

市役所3階 電話交換室

### 2 業務日時及び人員配置

#### (1) 業務日時

月曜日から金曜日の8時30分から17時15分までとする。  
ただし、次の日を除く。

1) 休日（国民の祝日の関する法律に規定する休日）

2) 年末年始（12月29日から翌1月3日）

#### (2) 人員配置

共通仕様書6を基本とする。

### 3 業務内容

#### (1) 電話交換

代表電話に係る着信の受付、案内、交換、転送等、一切の電話交換業務（業務時間及び夜間の切替を含む）、着信数の記録。

#### (2) その他、業務遂行に必要な業務

1) 本市の組織（出先機関を含む）の状況、施設内の各所属の配置、取扱業務等の把握

2) 施設周辺の地理状況の把握及び案内

### 4 事務処理

受託者は、次のとおり事務を処理する。

(1) 業務に関する苦情等に対しては、適切に対処したうえで、報告書を提出すること。

なお、解決できない苦情等については、速やかに市担当者に連絡し、その指示に従い適切に処理すること。

(2) 緊急を要する事態が発生した場合には、速やかに市担当者に連絡すること。

## Ⅱ 総合案内業務

### 1 業務場所

市民交流センター 1階 総合案内

### 2 業務日時及び人員配置

#### (1) 業務日時

月曜日から金曜日の8時30分から17時15分までとする。  
ただし、次の日を除く。

- 1) 休日（国民の祝日の関する法律に規定する休日）
- 2) 年末年始（12月29日から翌1月3日）

#### (2) 人員配置

共通仕様書6を基本とする。

### 3 業務内容

#### (1) 総合案内

- 1) 来庁者への接遇並びにインフォメーション
- 2) 遺失物、拾得物の受付、及び警備業務担当者への連絡、引渡し
- 3) 市役所用務の来庁者に対する駐車券の認証

#### (2) その他、業務遂行に必要な業務

- 1) 本市の組織（出先機関を含む）の状況、施設内の各所属の配置、取扱業務等の把握
- 2) 施設周辺の地理状況の把握及び案内

### 4 事務処理

受託者は、次のとおり事務を処理する。

- (1) 業務に関する苦情等に対しては、適切に対処したうえで、報告書を提出すること。

なお、解決できない苦情等については、速やかに市担当者に連絡し、その指示に従い適切に処理すること。

- (2) 緊急を要する事態が発生した場合には、速やかに市担当者に連絡すること。
- (3) 業務日ごとに業務の実施状況を記録し、報告すること。
- (4) 市担当者が指示した事項又は協議した事項については、その対応の経緯等について書面により報告すること。