

【別紙3】

窓口業務実施要領

1 窓口業務の目的

窓口業務とは、三原市の社会インフラについて、必要なサービスを適切に提供するため、利用者や町内会等の要望相談等の受付、記録等を行う。

2 道路等維持管理マネジメントシステム

業務実施にあたり、道路等維持管理マネジメントシステム（以下「共有システム」という。）を活用し、利用者や町内会等からの要望相談等を、発注者と共有するものとする。

3 窓口業務実施計画書

受注者は、業務開始日7日前までに、窓口業務の実施体制、実施方法を記載した窓口業務実施計画書を作成し、発注者に提出しなければならない。

なお、窓口業務実施計画書の内容に変更が生じた場合は、同様に変更計画書を作成し、発注者に提出するものとする。

4 業務の種類

窓口業務の内容は、受付業務、電話対応業務とする。発注者が代わりに受け付けた内容（利用者、町内会等からの要望）については、共有システム等を通して受注者が引き継ぐものとする。

なお、窓口業務においては、要望相談等の内容が本業務の対象外であっても、市民の理解を得られるよう誠実かつ丁寧に対応を行わなくてはならない。

5 受付業務

受付業務は、苦情、要望、相談（書類の受付）、共有システムからの通報等とする。

なお、受付の内容が、本業務の対象外あるいは三原市が対応すべきでない内容である場合も、内容等を聞き取ること。その後、対応すべき管理者（国、県、警察、他管理者等）に内容を伝え、管理者に引継ぎを行う。この内容についても共有システムに登録を行い、登録後、発注者へ連絡することとする。

6 電話対応業務

電話対応業務とは、電話による苦情、要望、相談の受付とする。

7 業務の実施場所

窓口業務を実施するに当たり、事務所を開設し、必要な人員を配置するものとする。場所は、発注者と協議の上決定するものとする。

業務を実施するに当たり、必要となる備品等を受注者の負担で用意すること。利用者等からの電話が通話中になることのないよう、電話回線を複数回線以上用意する等、円滑な窓口業務となるよう配慮すること。

8 業務の実施時間

窓口業務は、原則、次に示す日を除いた日の8時30分から17時15分に行う。

なお、発注者の指示により時間の延長、短縮することがある。また、緊急時は、本条の規定に関わらず対応すること。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律に規定する休日
- (3) 12月29日から1月3日までの日（年末年始）

9 要望受付簿

窓口業務の実施状況について毎月、要望受付簿として、月例会議の3営業日前までに発注者に提出すること。