

鹿沼市役所庁舎案内・電話交換業務マニュアル

1 勤務に当たっての基本的な心得

- (1) 来庁者への庁舎案内業務及び電話交換業務等の質の高いサービスを提供することにより、市民サービス及び市民満足度の向上を図ることを目的として、総合案内に従業員を配置する。
- (2) 従業員は、本市の職員と同様、常に「市民からどう見られているか」を意識し、業務に当たるものとする。また、庁舎案内業務及び電話交換業務等に当たっては、「おもてなしの心」を持って、相手に接するものとする。
- (3) 従業員は、フロアマネージャーを中心に、本市の職員（主に庁舎及び総合案内エリアを所管する行政経営課及び市民課職員）の指示を遵守する。
- (4) 社会情勢の変化や大規模災害の発生など、このマニュアルに記載のない想定外の事態が生じたときも、市民サービスの向上に寄与する観点から、本市の職員と連携協力し、記載の業務に関連する業務であっても主体的に遂行する。

2 庁舎案内業務

(1) 来庁者への接遇

来庁者に来庁の目的を尋ね、担当課が本庁舎にある場合は担当課の場所を教え、それ以外の場合は案内図等で場所を伝える。

(2) 来庁者の目的が市役所本庁舎の業務以外である場合

ア クリーンセンター、上下水道事務所、情報センター、消防本部、県上都賀庁舎での業務の場合は、案内図で場所を伝える。

イ 業務の関係機関が分かる場合は、関係機関名、電話番号、場所等を伝える。

ウ 関係機関が分からない場合は、業務上関連がありそうな部署か、行政経営課行政経営係に電話をし、内容を伝えた上で直接来庁者と話をしてもらうようにする。

(3) 市長、副市長等への訪問者について

市長及び副市長については秘書室秘書係、教育長については市民情報センター4階の教育委員会事務局の場所を伝える。

(4) 来庁者が総合案内において各部局等への苦情、要望等がある旨を告げた場合は、「総合案内要望等受付簿」に自筆で記入してもらい（代筆を求められた場合は、記入後必ず本人に確認してもらうこと。）、その内容を行政経営課に報告する。この際、所管課からの回答を求める場合のみ、住所、氏名を記入してもらう。

(5) 総合案内で案内した人数及び案内先について課別等に集計し、データを入力する。

(6) 市政情報の配布等について

「市政情報コーナー」にある市政情報の閲覧を希望する来庁者に対しては、市政情報コーナーの場所を案内する。

(7) 雨が降った場合の対応について

正面玄関のロビー内の自動ドア前にかさ袋を出し、案内カウンター前に「帰る傘」を用意する。その後は、天候の状況に応じて所定の場所に片付ける。

(8) 新型コロナウイルス感染症に係るサーマルカメラへの対応について

庁舎入口に設置された来庁者の発熱を感知するサーマルカメラが作動した（アラームが鳴った）場合は、行政経営課管財係に連絡する。

(9) フロアマネージャーとの連携について

※1 このマニュアルは、業務改善等により、変更することがあります。

庁舎案内(カウンター内業務)とフロアマネージャーは同一サービスのため、連携して業務を行う。

(10) その他庁舎案内に必要な業務

3 電話交換業務

(1) 午前8時25分に警備員室から電話を切り替える。

(2) 外線(代表番号)にかかってくる電話への対応

ア 電話があったら、集計等の作業中であっても最優先で取る。

イ 電話の用件等を確認する。

ウ 市役所の業務である場合は、担当課に転送する。特に、苦情、要望、相談等への対応については、市政に関するものは秘書室広報広聴係、市政以外の分野は内容に応じて担当課、若しくは生活課生活係に転送する。

(3) 市役所の業務以外である場合

ア 関係機関が分かる場合は、関係機関名及び電話番号を伝える。

イ 関係機関が分からない場合は、内容を説明の上、業務上関連がありそうな部署か、行政経営課行政経営係へ転送する。

(4) 市長、副市長等への電話

ア 市長及び副市長への電話については、秘書室秘書係に市長又は副市長への電話である旨を伝え、転送する。

イ 教育長への電話については、教育委員会事務局教育総務課総務政策係に教育長への電話である旨を伝え、転送する。

(5) 電話交換件数を月別に集計し、集計表に入力する。

(6) 午後5時15分に警備員室へ電話を切り替える。

4 文書收受・発送業務

(1) 收受業務

ア 郵便物の收受

(7) 到着した郵便物を特殊取扱文書(速達、書留、簡易書留、現金書留、配達証明、特定記録、電報等)とそれ以外の文書に分ける。

(4) 特殊取扱文書以外の文書は、各部の文書箱に仕分けする。文書が大きすぎる等の理由で文書箱に入れられない場合は、当該文書を案内で預かり、文書がある旨を文書箱に掲示するか担当課に電話連絡をする。

(5) 特殊取扱文書は、特殊取扱文書收受簿に必要事項を記入する。

(6) 特殊取扱文書の配布先部局の文書箱に、特殊取扱文書がある旨を掲示する。

(8) 特殊取扱文書を受取に来た職員に特殊取扱文書收受簿へ押印してもらい、特殊取扱文書を渡す。

イ 県使送便の收受

県使送便：栃木県が委託した業者が、年間予定に従って県内の県関係施設及び各市町役場を巡回して行う文書の受取及び引渡しのこと。市への巡回は週に2回又は3回。鹿沼市到着は11時20分頃。

(7) 到着した文書を、各部の文書箱に仕分けする。文書箱に入らない場合は案内で預かり、担当課に電話連絡をする。

※1 このマニュアルは、業務改善等により、変更することがあります。

(4) 鹿沼東高校の袋が併せて到着した場合は、受取に来る鹿沼東高校の担当者に引き渡す。

ウ 宅配便の收受

(7) 宅配便を預かり、受領証へ押印する。

(4) 受け取った荷物は担当課に電話連絡をし、取りに来てもらう。

エ メール便の收受

(7) 到着した文書を時間指定の文書とそれ以外の文書に分ける。

(4) 時間指定以外の文書は、各部の文書箱に仕分けする。

(7) 時間指定の文書は、担当課に電話連絡をし、取りに来てもらう。

(2) 発送業務

ア 郵便物の発送

各部局で午後2時00分までに発送する郵便物を案内に持ってくるので、次のとおり発送の処理を行う。

(7) 持ち込まれた郵便物を、種別、重量等により仕分けする。

(4) 特殊取扱文書については、提出した職員に書留郵便物受領証同原符を記入してもらい、郵便物を挟んで郵便分別箱に入れる。

(7) 栃木県内市町への郵便物は市町ごとに分け、同一の市町あての郵便物が複数ある場合は一つの封筒にまとめる（あて先は『〇〇市役所（町役場）文書配布担当課御中』とする。）。

(5) 差し出し区分ごとに通数を集計する。

(4) 郵便料金等を計算し、料金後納郵便物差出票に記入する。

(4) 午後3時頃、集荷に来る郵便局職員に郵便物、書留郵便物受領証同原符及び料金後納郵便物差出票を手渡す。

イ 県使送の発送

使送日の11時00分までに各部局が文書等を案内に持ってくるので、県で用意した「鹿沼市役所」と記載した提出用の袋に入れる。

(7) 袋に入らない物には、県指定の張り紙を貼る。

(4) 午前11時20分頃、案内に文書等を受け取りに来る業者に文書等を引き渡す。鹿沼東高校からの袋を預かっている場合は、併せて渡す。

ウ 宅配便の発送

各部局で午後2時00分までに発送する荷物を案内に持ってくるので、次のとおり発送の処理を行う。

(7) 発送依頼書を記入する。

(4) 宅配業者に宅配便を渡し、発送依頼書に確認の押印をもらう。

(7) 「メール便・宅配便利用実績報告」にデータを入力する。

エ メール便の発送

各部局で午後2時00分までに発送する荷物を案内に持ってくるので、次のとおり発送の処理を行う。

(7) 持ち込んだ職員に中身を確認する（メール便は、信書は送れないため。）。

(4) 発送依頼書を記入する。

(7) 宅配業者にメール便を渡し、発送依頼書の確認の押印をもらう。

(5) 「メール便・宅配便利用実績報告」にデータを入力する。

※1 このマニュアルは、業務改善等により、変更することがあります。

(3) 文書收受・発送業務に付随する業務

ア 毎朝午前8時15分から8時30分までの間に、行政経営課から「特殊文書取扱收受簿」、「料金後納郵便物差出票」、「書留郵便物受領証同原符」、「宅配便発送依頼書」、「ゆうびんビズカード持出記録表」を受け取る。

イ 案内業務終了後（午後5時）に、特殊文書取扱收受簿、料金後納郵便物差出票、書留郵便物受領証同原符、宅配便発送依頼書及びゆうびんビズカード持出記録表を行政経営課行政経営係に提出する。

5 従事者名簿、業務報告書及び出勤状況報告

(1) 従業員名簿

受託者は、委託業務に従事する者の氏名、生年月日、性別、を記載した名簿を市に提出すること。人事管理上その他やむをえない事情により従事者を異動させたときも同様とする。

(2) 業務報告書

業務従事の実態を把握するため、従事者は、次のとおりデータの入力を行うこと。

ア 案内件数表

イ 電話件数表

ウ 郵便料金集計表

エ メール便・宅配便利用実績報告

(3) 出勤状況報告

従事者は自らの出勤状況について記録し、その写しを毎月市に提出すること。

6 備品等の管理

(1) 市は、委託業務に必要な備品や郵便発送業務で使用する封筒及びレターパック等を受託者に使用させるとともに、消耗品を購入して使用させる。

(2) 備品の管理は、数量、使用状況等を把握し、適正な管理を行うものとし、委託契約満了時には、残存する消耗品を市に報告の上、引き渡すものとする。

7 その他留意事項

(1) 業務従事の際の責務

従事者は、来庁者から市の職員の一員として見られていることを常に認識し、身だしなみは華美なものではなく、清潔で落ち着いた服装や髪型、化粧で業務に従事すること。業務の履行に関しては、市の機構、事務分掌等をよく理解し、常に言語及び応答を丁寧にし、的確かつ迅速な対応を行うこと。

(2) 緊急事態への対応

従事者は、業務遂行中に異常又は事故等の発生を発見したときは、速やかに行政経営課長又は行政経営課行政経営係長に連絡するとともに、その指示に従い適切な措置を講ずること。

(3) 包括的委任の禁止

受託者は、第三者に対し受託業務の包括的委任を行ってはならない。

(4) 個人情報の保護

受託者及び従事者は、業務上知り得た個人情報を目的外に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。個人情報の保管についても適正な管理及び保護を行うこと。契約終了後（解除の場合を含む）

※1 このマニュアルは、業務改善等により、変更することがあります。

及び従業者の退職後においても、同様とする。

(5) 守秘義務の遵守

受託者及び従事者は、業務上知り得た秘密について第三者に漏らしてはならない。契約終了後（解除の場合を含む。）及び従業者の退職後においても、同様とする。

