別紙

本社総合受付業務仕様書

本業務は、この仕様書に基づき、労働基準法その他関連法令を遵守して実施するものとする。

１　業務実施場所

独立行政法人都市再生機構本社

５階　総合受付カウンター及び応接室予約ブース

２　業務実施日及び時間

（１）業務実施日

月曜日から金曜日

ただし、祝日及び年末年始（12月29日～１月３日）を除く。

（２）業務時間

９時15分から17時45分まで（８時間30分）

① 総合受付時間　　９時15分から17時40分まで

② 業務日報等の報告　　受付時間終了後、17時45分まで

３　業務実施体制の整備

（１）受注者は、技術資料に記載した業務管理者及び業務担当者（以下「業務従事者」という。）を配置し、業務従事者名簿を発注者に提出すること。

（２）総合受付時間においては、同時に複数の来訪者に対応できる体制とすること。

（３）業務管理者は、総合受付業務の品質向上のため、業務担当者に対する日常的な管理及び教育を行うこと。なお、必要に応じて業務担当者の業務を行うことも可とする。

（４）業務従事者を変更する場合は、同等以上の経験又は能力を有する者とし、変更後の業務従事者名簿を発注者に提出すること。

４　業務内容

（１）来訪者受付、取次ぎ及びお茶出し等

業務担当者は、総合受付に来社された来訪者に訪問先の部署等を確認し、対応場所の案内及び担当者への連絡等を行う。

① 「来訪者受付システム」により、来訪者の予約状況を適宜確認する。

② 来訪者の会社名・団体名、氏名、訪問先の部署、担当者名及び約束の有無を確認する。

③「来訪者受付システム」に登録されていない来訪者に「お客様受付票」

への記入を依頼する。

④ 訪問先担当者に内線電話により連絡する。

⑤ 来訪者の対応場所を確認し、案内する。

ア ５階の応接室等において対応する来訪者

・来訪者を応接室等へ案内（先導）する。

・「来訪者受付システム」にお茶出しに関する発注の記載がある場合は、その内容に従いお茶を提供する。

※ 情報公開請求又は個人情報開示請求を目的とする来訪者の場合は、情報公開室又はブース席へ案内する。

イ 他のフロア（５階以外）において対応する来訪者

・「お客様バッジ」を渡して着用及び用件終了後の返却を依頼する。

・対応場所のフロア（階数）を伝え、移動を促す。

（担当者が５階受付まで迎えに来る場合は、受付付近の椅子又はブース席でお待ちいただく。）

※ 来訪者が入札参加者の場合は、「入札者バッジ」を渡して着用及び入札終了後の返却を依頼し、入札室（６階）への移動を促す。

⑥ 「お客様バッジ」及び「入札者バッジ」が返却されなかった場合、訪問先担当者にその旨を連絡し、来訪者への連絡を依頼する。

（２）応接室の予約受付等

業務担当者は、発注者の職員等（以下「職員等」という。）から応接室の予約を電話により受け付ける。

① 使用日時、人数、部署名及び担当者名を確認し、「スケジューラー」により予約登録処理を行う。

② 職員等に、「来訪者受付システム」への登録を依頼する。

（３）応接室等使用前後の準備・点検・清掃等

業務担当者は、応接室等の使用前に必要な準備を行い、使用後は次の利用時間までの間に点検・清掃等を行う。

① 来訪者の人数が備え付けの椅子よりも多い場合は、必要に応じて椅子の追加を行う。

② 応接室使用後、室内の忘れ物有無を確認する（忘れ物があれば担当者に連絡する）。

③ 湯呑み、茶托、グラス等を片付け、追加した椅子を元に戻す。

④ テーブルを拭く。

⑤ 椅子（肘掛、座面及び背面）の汚れを点検し、汚れがある場合は清掃する。

⑥ 椅子を所定の位置に並べる。

（４）業務日報等の作成・報告

①業務管理者は、毎日の総合受付時間終了後、所定事項を記入した「総合受付業務日報」を作成して発注者に提出し、その内容について報告・申し送りを行い、発注者の確認を受けるものとする。

② 取得した「お客様受付票」は、毎週の最終業務実施日の総合受付時間終了後、来訪者受付システムから出力した「来訪予定一覧」とあわせて、業務管理者が発注者に提出する。

③ 受注者は、毎月１日から末日までの来訪件数や応接室等利用状況等について、集計・分析を行い、報告書を作成の上、翌月15日までに発注者に報告を行う。

（５）業務マニュアルの作成・更新

受注者は、業務品質の向上を目的として業務マニュアルを作成する。

① 契約締結後、速やかに発注者が提供する資料等を参考として業務マニュアルを作成し、業務の履行開始までに発注者に提出する。

② 業務履行期間中に業務マニュアルの内容に変更が生じた場合は、随時更新を行い、更新後の業務マニュアルを発注者に提出する。

（６）広報資料等の配付

① 業務担当者は、来訪者の要望に応じて、広報資料等を配付する。

■ 主な配布資料

会社概要（Profile of UR）

広報誌（UR PRESS）

ＵＲ賃貸住宅募集関連資料

② 広報資料等の在庫が少なくなった場合、適宜発注者に連絡する。

（７）名刺受の整理等

毎月第二火曜日の翌日に、名刺受に置かれた名刺を回収し、チーム別に仕分けして各部・室の書類受ロッカーへ投函する。

（８）総合受付に係る提案業務

業務管理者は、総合受付業務がより適切かつ円滑なものとなるよう、発注者に対して随時必要な提案を行う。

（９）その他

① 本社勤務以外の職員からカードキー貸出の問合せがあった場合は、3階守衛室を案内する。

② ５階の応接室等、廊下及び化粧室等の蛍光灯・電球が切れている場合は発注者に連絡する。

５　業務遂行上の留意点等

（１）当機構の業務内容の精通に努め、業務が円滑に行われるよう十分に配慮すること。

別紙

（２）受注者は、業務従事者が「ＵＲ都市機構の窓口」であることを自覚し、来訪者等に対する言葉遣い・態度に十分注意し、親切・丁寧を旨とするとともに、品位の保持に努め、迅速かつ適切に業務を履行することを業務従事者に対して指導・教育すること。

（３）業務従事者は、業務従事期間中及び業務従事期間終了後においても、業務に関して知り得た重要な情報及び個人情報を他に漏らしてはならず、その取扱いを適正に行うよう十分注意すること。受注者は、業務従事者に対し教育・研修等必要な措置を講ずること。

６　その他

（１）業務従事者は統一した制服を着用するものとする。制服のデザインや色彩は職務にふさわしい品位のあるものとする。

（２）発注者は、本業務履行のために必要な以下の什器等について、受注者に無償で使用させる。

① 総合受付カウンター及び応接室予約ブース

② 業務実施に伴う水道光熱費及び電話使用料

③ 什器類（総合受付カウンター、机、椅子、キャビネット、ロッカー）

④ パソコン、プリンター、コピー機

（３）（２）以外で業務上必要な備品・消耗品及び制服は、受注者の負担で用意するものとする。

（４）本契約が終了するときは、発注者が指定する業務請負者に対し、円滑な業務開始が可能となるよう、適切に業務引継ぎを行うものとする。

以　上