

# 業務名 フロア案内業務

別紙2(1)

令和3年4月1日 3.0版

業務プロセスまたは業務ユニット	担当		利用端末	利用様式・帳票	特 チ エ ツ ク リ ス ト 特 別 処 理 要 件
	委託事業者	市職員			
1 (Aグループ:市民防災館方面 以下(A)) 市民課課室前付近の番号札発行機付近にて待機 入口の方を向き、待機する。 (Bグループ:前川本館方面 以下(B)) 本館正面入口付近にて待機 本館正面入口からの入館者をメインに、前川本館・前川新館・市民防災館それぞれから他の棟へ移動する来庁者の様子をうかがう。(あいさつ・会釈等)	○				
2 用務確認 迷っていきそうな方、また番号札のほうへ来る方に声をかける(積極的に) 【例】「どちらへおいでですか」「今日は何のご用事ですか」「ご案内いたしましょうか」  用務確認後、下記のいずれかの対応 (A)①市民課担当業務の場合 住民票、戸籍(結婚、死亡等)、税証明、印鑑登録、印鑑証明、転出入の場合 →項番3へ →繁忙期で申請台設置時は、項番20へ ②その他の用務の場合 →項番30へ  (B) ①→項番2(A)へ ※市民防災館フロア案内係から番号札を受け取るよう案内する ②→項番30へ	○				
3 番号札発券とご案内 用務内容にあった番号札を押して、番号札をお渡しし、今後の流れをご説明する。 「番号札〇番で御呼出しとなります。〇番窓口から順番で呼ばれますので、あちらの椅子等でおかけになってお待ちください」 【番号札発行機の操作】 市民課業務14分類 国保年金課業務10分類のカテゴリに分かれている。 タッチパネル式(選択の連続で絞り込んで画面遷移する)であるため、操作は容易	○		番号札発行機		
10 【随時処理】 ①窓口から電子音声で呼出がかかっても窓口を利用者が来ない場合、窓口の職員が「〇〇番のお客様いらっしゃいますか」と声で直接よびかける。その場合、成り行きを確認し、なお窓口へ来ないようであれば、待合椅子でお待ちの方に対象者がいないか呼びかけを行う ②相当に混み合っている場合(当該カテゴリで10分以上)には、番号札発券の際に「現在お客様の前の方で〇〇分お待ちになっております」「大変混み合っていますので〇〇分くらいかかるとお思いますのでお待ちください」など待ち時間の見通しを伝える					
20 【繁忙期処理】 申請書記載台へのご案内と申請書記入要領の説明 用務内容にあった番号札を押して、番号札をお渡しし、申請台へご案内し、必要となる申請書様式をお示しし、記載要領を案内してご記入いただく。	○		番号札発行機		
30 その他の用務への対応 ①用務内容が明確で、該当課が明確な場合 該当課名と庁舎の場所をお伝えする 「……については、〇〇課で担当しております。庁舎〇階となります。(エレベータはあちらになりますのでご利用ください)」 ②用務内容について、該当課が推測される場合 該当課と思われる課へ内線電話をして、該当課かどうかを確認する。 (ア)該当課の場合→①の案内 (イ)該当課でなかった場合→項番31へ ③用務内容について該当課が不明な場合 →項番31へ	○			庁舎フロアガイド	各課の担当業務一覧
31 (その他用務の該当課不明対応) 受付係の内線341へ電話し、業務内容確認のために、フロアへ市職員を呼び出す。 その後の市民対応を市職員に引き継ぐ。 また、引継をおこなった用務内容等について、「フロア案内記録簿」に日付、時間、内容を記載する。 ※管理者は、不明案件の該当課を確認し、「フロア案内記録簿」に記載して次回対応に備える	○	不明分は受付係		フロア案内記録簿	