

## 「来館者対応業務基準」

## 1 目的

阿倍野防災センターの来館者に対して円滑な対応を行うことにより、災害に関する知識及び防災技術の普及向上並びに防災意識の高揚を、より効果的に推進することを目的とする。

## 2 業務名

大阪市立阿倍野防災センター来館者対応業務

## 3 履行場所

大阪市阿倍野区阿倍野筋 3 丁目 13 番 23 号  
大阪市立阿倍野防災センター

## 4 対応時間等

- (1) 対応時間  
午前 9 時 30 分～午後 6 時 00 分
- (2) 休憩時間  
45 分

## 5 休日

- (1) 毎週水曜日及び毎月最終木曜日。ただし、その日が休日に当たる時は、その日後最初に到来する土曜日、日曜日及び休日以外の日
- (2) 年末年始（大阪市（消防局予防課）から指示する）
- (3) 上記以外で指定する日

## 6 業務内容

- (1) 来館者の各種問合せへの対応
- (2) 電話での各種問合せへの対応
- (3) 車椅子等による来館者への対応

- (4) 防災体験学習エリアの案内及び説明
- (5) 英会話による案内
- (6) 団体予約の受付
- (7) 大型バス駐車場の空き状況の確認、案内
- (8) 障がい者、高齢者、幼児等に対応する補助及び誘導
- (9) 傷病者発生時の初期対応（普通救命講習範囲内）
- (10) 苦情の初期対応
- (11) 迷子の保護、併設施設への連絡
- (12) 遺失及び拾得物の受付、一時管理、保管簿への記入及び保管場所への持込
- (13) コインロッカー等の管理
- (14) 火災、地震等緊急時における通報及び来館者の避難誘導
- (15) 不審者及び不審物発見時の対応、併設施設への連絡
- (16) アンケートの依頼及び回収
- (17) アンケート集計等パソコンへの入力
- (18) 来館者対応業務マニュアルの見直し及び更新

## 7 職員体制等

- (1) 配置人員は、1日あたり7名勤務を原則とし、増減については、大阪市（消防局予防課）と協議して決定すること。なお、休館日（毎週水曜日及び毎月最終木曜日）であっても開館する場合があるので、大阪市（消防局予防課）と人員を調整し配置すること。
- (2) 職員の実績、経験を記載した名簿を提出すること。
- (3) 1か月ごとのシフトローテーション表を作成し、前月20日までに大阪市（消防局予防課）に提出すること。
- (4) 職員の中から知識経験と統率力のある者を最低3名、大阪市（消防局予防課）の承認を得てリーダーと定め、常時1名以上を勤務させること。  
また、リーダーは随時大阪市（消防局予防課）と連携を図ること。
- (5) 職員は、月に1回以上、来館者への案内、説明及び接遇等のスキル向上のための研修を実施し、その結果を大阪市（消防局予防課）に報告すること。
- (6) 毎日の勤務者のうち、常時1名以上は英語による日常会話ができるスキルを有すること。
- (7) 毎日の勤務者のうち、常時1名以上は手話による日常会話ができるスキルを有すること。
- (8) 職員が交代する場合には、その旨を事前に大阪市（消防局予防課）へ通知するとともに、後任職員に全ての業務の引継ぎを行い、以後の業務に支障

がないように処置を講じること。

なお、この場合の経費は指定管理者が負担すること。

- (9) 職員が病気等の理由により勤務できない場合には、その日であっても代替職員の確保を図ること。その際の代替職員においても、同職員と同等の作業を求めるものとする。
- (10) 業務を円滑に遂行する為、職員配置 1 か月前から全ての業務を熟知するよう引継ぎ、研修を実施し、以降の業務に支障がないようにすること。なお、この場合の経費は指定管理者が負担するものとする。

## 8 職員の要件

- (1) 来館者に対して常に礼儀正しく親切丁寧に対応し、粗暴な言動をしないこと。
- (2) 明るく、元気で、笑顔が爽やかであること。
- (3) 心身ともに健康で、業務を的確に遂行できること。
- (4) 職員同士が緊密な連絡をとって円滑に業務を遂行できること。
- (5) 仕事に対し、誠実で誇りを持っていること。
- (6) 身体障がい者・高齢者・幼児等あらゆる客層に対応できること。
- (7) パソコン（ワード・エクセル）等の入力及びデータの作成ができること。
- (8) 接遇研修、人権研修を受講していること。
- (9) 普通救命講習を受講していること。

## 9 その他

- (1) 職員体制については、大阪市（消防局予防課）と月 1 回以上協議を行うこと。
- (2) 個人情報及び業務に係る全てのデータを取り扱う場合は、個人情報保護の重要性に鑑み、個人情報の漏洩、滅失、き損等の防止その他個人情報等の保護に必要な体制の整備及び措置を講じること。
- (3) 業務上知り得た大阪市立阿倍野防災センターに関する秘密情報に関して大阪市（消防局予防課）の許可なく発表、公開、漏洩、利用しないこと。