

岡山県庁庁舎案内業務委託仕様書

(委託業務内容指示書)

1 委 託 名

令和7年度 岡山県庁庁舎案内業務委託

2 委託場所

岡山市北区内山下二丁目4番6号

3 目 的

岡山県庁舎内の庁舎案内業務箇所（以下「業務箇所」という。）において、案内電話業務と県民室窓口業務（以下「業務」という。）を実施するために、発注者岡山県（以下「甲」という。）として必要な仕様書を示すものであり、受託者（以下「乙」という。）は、業務の遂行にあたり県庁としての特殊性を十分認識したうえで、誠実に行うものとする。

4 委託期間

- (1) 契約期間は、令和7年7月1日から令和10年6月30日までとする。
- (2) 前項の規定にかかわらず、令和8年度以降において、甲の歳入歳出予算の金額に減額又は削除があった場合は、この契約は解除するものとする。

5 業務時間

- (1) 業務時間は、県の休日（岡山県の休日を定める条例（平成元年岡山県条例第2号）第1条第1項に規定する休日）を除く日の次のとおりの時間とする。

案内電話業務	午前8時30分から午後5時30分まで
県民室窓口業務	午前8時00分から午後5時30分まで

※県の休日 ①日曜日及び土曜日

②国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

③12月29日から翌年の1月3日までの日（②に掲げる日を除く。）

- (2) 案内電話業務については、上記以外に水防非常体制時、緊急時等で甲が必要と認めた場合は、甲乙協議の上必要な人員を配置すること。ただし、当該経費については、本業務委託とは、別途に経費を請求すること。

6 委託業務の範囲

(1) 業務内容

1) 案内電話業務

- ①業務箇所における業務時間内の受信処理等
- ②業務開始前及び終了後の機器の点検試験
- ③業務開始時において、守衛室へ事前連絡をした後、案内電話回線を自動音声から切り替え操作を行い、案内電話の業務を行う。
- ④業務終了時において、守衛室へ事前連絡をした後、案内電話回線を自動音声へ切り替え操作を行い、案内電話の業務を終了すること。
- ⑤水防非常体制時、緊急時等における時間外で甲が必要と認めた場合の受信処理等

⑥業務に必要な情報資料の収集

⑦その他業務に必要な作業

2) 県民室窓口業務

①県庁舎の案内

②県政案内、募集等の資料の配布、頒布、展示

③プラズマディスプレイ等を利用した県政広報テレビの放送及び管理等

④県民室の整理、整頓

⑤県庁外来駐車場有料化に伴う業務時間中の駐車料金の減免処理

⑥その他業務に必要な作業

(2) 業務箇所

1) 案内電話業務

岡山県庁庁舎内

2) 県民室窓口業務

県庁舎本館 1 階県民室 総合案内カウンター

(3) 業務体制

1) 乙は、業務の実施について、案内電話業務・県民室窓口業務を 4 名でローテーションにより対応するものとする。

2) 休憩時間は、時間調整するなど業務従事者が不在とならないようにし、運用に支障をきたさないようにすること。

3) 業務従事者が休暇等を取得する場合は、従事者配置計画表に登録する人員で対応すること。

(4) 1 日あたりの案内業務対応件数（令和 6 年度）

1) 案内電話業務：県庁案内電話の 1 日あたりの平均総着信件数は 5 4 件

2) 県民室窓口業務：県民室窓口の 1 日あたりの平均対応件数は 3 1 件

7 一般仕様

(1) 乙は、この契約の締結後、業務についての実施計画（人員の配置等）を定め、甲の承認を受け、業務を実施するものとする。

なお、この仕様書に示されていない事項であっても業務の性質上当然必要と思われる業務は、契約金額の範囲内で実施するものとする。

(2) 業務従事者

業務従事者は、案内電話業務を 1 年以上経験し、パソコン操作の経験が豊富であり、懇切丁寧な対応ができる有能な者を配置すること。

(3) 案内現場責任者

乙は、業務従事者のうち責任者にふさわしい者を案内現場責任者とし、書面により甲に報告し、甲の承認を得るものとする。

(4) 案内現場責任者等の責務

1) 案内現場責任者は、業務の遂行全体についてその他の業務従事者の指揮、監督及び各種連絡調整を行わなければならない。

- 2) 案内現場責任者が不在となる場合は、その他業務従事者が代行し対応しなければならない。
- 3) 案内現場責任者が退職等で変更となる場合は、事前に変更届けを提出し、甲の承認を得るものとする。

(5) 関係書類の提出

- 1) 乙は、業務実施に当たり、前月 25 日までに従事者配置勤務表を甲が示す様式で甲に提出すること。
- 2) 乙は、毎日業務日誌を作成し、翌日の午前中までに甲が示す様式で甲に提出すること。
- 3) 乙は、毎月の委託業務の実施状況に係る報告書を作成し、翌月 5 日までに甲に提出しなければならない。
- 4) その他甲が必要と認めた場合には、甲が示す様式で報告書を提出すること。

(6) 検索システムの活用

甲で用意した、各課の事務内容等を入力してある検索システム用のパソコンを活用して電話案内業務を円滑に行うこと。

- (7) 乙は、業務従事者を極力年間を通して同一人物となるようにし、業務従事者の異動を最小限に留めるよう配慮すること。

- (8) 乙は、業務従事者がやむを得ず異動等により変更となる場合は、新たに業務に従事させる者に対し、業務の十分な引継ぎを行うこと。

8 服務等

(1) 業務開始前までの従事者の研修

乙は、次の事項に留意の上、乙の責任において業務従事者に対する研修を行うこと。

なお、甲は、このことについて、できる限りの協力をする。

- 1) 乙は、業務従事者に対し電話対応、窓口受付についての基本、接遇マナー等の研修を行い、案内業務に必要な心構え、適切な態度及び言葉遣いを事前に身につけさせておくこと。
- 2) 岡山県、国及び市町村を含む関係諸団体の業務に精通するように努め、業務に必要な事項は、予め理解し、資料として整理しておくこと。
- 3) 岡山県庁舎内部の配置を熟知し、周辺建物等も把握すること。
- 4) 業務に付随して、臨機応変の措置がとれること。
- 5) 苦情対応マニュアル等を作成し、業務従事者に周知すること。
- 6) 業務従事者を適正に配置し、最繁時においても平均着信時間は、概ね 5 秒以内とすること。
- 7) 災害対策本部等の設置時には、災害に関する連絡であるかを確かめて、災害に関するものは、本部関係部署に接続すること。

(2) 服務規律

乙は、業務従事者に対し、次の事項を遵守させること。また、業務従事者の処理において発生した問題について、内容を全員に周知すると共に、改善にかかる報告書を速やかに甲に報告すること。

- 1) 常に適切な案内ができるように努め、行政機関の窓口を担当するという自覚を持ち、応対にあたっては、態度言葉遣いに注意し、懇切丁寧かつ迅速的確に応えること。

①来庁者への対応

ア 用件を聴取した上で関係課へ連絡すること。

イ 各種相談のための来庁者があった場合、用件を聴取した後に関係課へ連絡すること。

②物品販売業者が来庁した場合

訪問先を特定せず来庁した場合は、甲へ連絡すること。

③拾得物、遺失物の届出があった場合

ア 拾得物の届出があった場合

a 県庁敷地内での拾得であれば、守衛業務従事者へ届け出るように説明すること。

b その他の場合は、警察署又は最寄りの交番（以下「警察」という。）へ届け出るように説明すること。

イ 遺失物の申告があった場合

a 甲へ問い合わせ、その有無を確認すること。

b 届出は、警察へ届け出るように教示すること。

2) 業務時間を遵守し、みだりに雑談したり、所定の場所を離れることがないこと。

3) 不当な申し出及び暴言等を発せられても、冷静さを失わず、反抗的な対応をしないこと。

4) 緊急を要する事項については、速やかに甲に連絡し、的確に処理すること。

5) 業務箇所を常に清潔にし、器具機材等は大切に取り扱い、整理整頓すること。故障及び異常が発生した場合は、直ちに甲に報告すること。

6) 業務交替及び業務時間終了後、引継ぎ事項があるときは、確実に関係者に連絡をすること。

(3) 服装等

1) 業務従事者は、周囲に不快感を与えないような服装で名札等を着用して、身なり礼儀について県の品位を損なわないようにすること。

2) 守衛室で、鍵を受領する業務従事者は、写真入りの社員証等を提示すること。

9 乙に求める基本的事項

(1) 乙から第三者への委託

委託業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。また、やむをえない理由により一部業務を第三者に再委託する場合は明確な契約書を甲に示し、甲の承認を受けなければならない。

(2) 個人情報の保護及び秘密の保持

乙は、業務の処理のため保有した個人情報を適正に取り扱わなければならない。また、乙は業務遂行により知り得た秘密及び県の事務事業等で一般に公開されていない事項を外部に漏らし、又は他の目的に利用してはならない。契約期間が満了し、又は契約を解除された後においても同様とする。

(3) 業務従事者に対する乙の責任

乙は、業務従事者に対して、業務に従事する期間又は従事しないこととなった以降においても、業務上の秘密を第三者に漏らし、又は不当な目的のために使用してはならないことのほか、業務上の秘密の保持に関し必要な事項を周知し、これを遵守させるものとする。

(4) 業務従事者に対する措置請求

乙が業務に着手した後、業務従事者が業務の履行について著しく不適當であると甲が認めた

ときは、乙に対し是正を求めることができる。その際、乙は必要な措置を取らなければならない。

(5) 業務の調査等

甲は、業務の適正な実施を期するため、乙に対し、業務の実施に関し、必要に応じて、報告を求め、若しくは実地調査をすることができる。乙は、これに協力しなければならない。

(6) 関係法令の遵守

業務の遂行に当たっては、労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）、及び岡山県庁庁舎管理規則等の関係法令を遵守すること。

10 経費負担及び施設等の提供

(1) 甲は、乙が業務を処理するために、防音につとめた業務専用室を提供するとともに、必要な光熱水、電話設備を提供する。

(2) 甲は、乙が業務を処理するために必要な次の施設等の使用も提供する。

ア 総務部財産活用課内のコピー機等業務用設備

イ 県庁舎本館県民室1階 総合案内カウンターでの業務用設備

ウ 昼食時等の休憩室

(3) 乙は、甲から借り受けた施設等については、常に善良なる管理の下で使用しなければならない。

11 損害賠償

乙が業務の実施において、乙の責めに帰すべき事由により甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

この場合において、甲が第三者に損害を賠償したときは、乙に対して、賠償した金額及びその賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

12 その他

(1) この業務を実施するにあたり、疑義が生じた場合は、甲と協議すること。

(2) 乙は、現受託者から業務開始前に十分な引継ぎを受けなければならない。

また、契約終了時に受託者が替わる場合は、新受託者の業務に支障をきたさないよう十分な引継ぎを行わなければならない。