

令和6年度～令和8年度 県庁案内等業務委託仕様書（案）

静岡県（以下「甲」という。）を委託者とし、（以下「乙」という。）を受託者として、令和 年 月 日付けで締結した「県庁案内等業務委託契約」については、契約書に定めるもののほか、この仕様書の定めるところによる。

1 業務内容等

(1) 業務場所の名称及び所在地

静岡県庁庁舎内 静岡市葵区追手町9番6号

(2) 業務実施日

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで。ただし、静岡県の休日を定める条例（平成元年静岡県条例第8号）第1条に掲げる日を除く。

(3) 業務時間及び従事者人数（資料1参照）

業務は、午前8時30分から午後5時までの間に行うものとし、業務ごとの業務時間及び従事者の人数は、以下のとおりとする。

業務内容		業務時間	従事者人数	備考
県庁案内	案内所	9:00～17:00	常時1名（本館）	
	電話案内	8:30～17:00	常時1名	
	県庁見学	年間475時間程度	1日最大6組 1組当たり1名	申込者数により時間の増減あり
県民サービスセンター	棚卸を除く業務	8:30～16:00	常時1名	棚卸実施期間中の50日間は、常時2名が県民サービスセンターで従事
	棚卸業務	9:00～12:00、 13:00～16:00	原則として8月～10月の50日間（年間300時間） 1名	
一般事務		1日4時間		統括責任者の兼務可

(4) 業務内容

委託する業務の内容は、次のとおりである。（資料2「県庁案内等業務委託内容一覧表」参照）

① 県庁案内

- ア 案内所（対面による担当部局の紹介や案内）
- イ 電話案内（電話による応答・取次ぎ）
- ウ 県庁見学
- エ 上記業務の遂行に必要な業務

② 県民サービスセンター業務

- ア 案内業務（来庁者への庁内全般の案内）
- イ 行政資料等の案内・貸出、棚卸（棚卸は原則 8～10 月に年 50 日間実施）
- ウ 新着行政資料等のデータ入力・配架・関係機関への送付作業
- エ 情報公開の窓口案内
- オ 県立中央図書館予約図書の出借・返却
- カ デジタルオフィスエリア利用者への対応
- キ 閉所までの業務を行う職員への申し送り
- ク その他県民サービスセンターの運営に必要な業務

③ その他

一般事務（県庁見学の調整、資料収集、SDO¹データベース管理、集計等）

(5) 県庁見学の受け入れの決定

県庁見学の受け入れは、原則として見学予定日の 2 週間前までに甲が決定するものとする。

2 従事者及び統括責任者の要件

(1) 乙は、業務を支障なく遂行できる能力を有し、次の要件をすべて満たす者を本委託業務の従事者（以下「従事者」という。）とする。

- ア 接客や利用者案内など対人業務を主とする業務の 1 年以上の経験を有すること。
- イ 業務実施日の半数以上の日に業務に従事できること。ただし、甲がやむをえないと判断した場合はこの限りではない。
- ウ パソコンを使用した検索、簡易な文書作成ができること。県民サービスセンターの従事者においては、デジタルオフィスエリア利用者の問合せ（パソコン操作、Wi-Fi 接続、Web 会議ソフトの利用等）に対応できる程度の知識と能力を有すること。
- エ 社会的常識と品格を備え、明朗で親切丁寧な対応ができること。

(2) 乙は、従事者の中から、従事者を統括する責任者（以下「統括責任者」という。）を 1 名以上選任し、次の任にあたらせるものとする。

- ア 他の従事者の指揮監督と業務処理の統括
- イ 業務履行に関する甲との連絡調整
- ウ 従事者への連絡事項の伝達、意見の集約
- エ その他、業務遂行上必要な事項

(3) 統括責任者は次の要件をすべて満たす者とし、業務実施日の午前 8 時 30 分から午後 5 時まで業務場所に常駐するものとする。

- ア 3 年以上の就業経験を有し、高い責任感と統率力を備えていること。
- イ 接客や利用者案内など対人業務を主とする業務において、リーダー的立場にあつ

¹全県庁職員がアクセスできる県庁のネットワーク。電子メールや全職員が閲覧できる掲示板、行政に関する資料のデータベースなどがネットワーク内に存在する。

た経験を有すること。

- (4) 統括責任者は、一般事務以外の業務には従事しないものとする。ただし、甲がやむをえないと判断した場合はこの限りではない。

3 従事者及び統括責任者の承認

乙は、委託業務の実施に当たって、様式第1号の1により従事者及び統括責任者の名簿を甲に提出し、甲の承認を得なければならない。

甲は、乙から提出のあった従事者及び統括責任者について、2の要件を満たしていると判断した場合はこれを承認するものとする。

4 従事者の配置及び変更

乙は、委託業務の効率的かつ円滑な執行の確保を図るため、次の各号に掲げる場合を除き、従事者を契約期間満了まで従事させるものとする。

(1) 乙の事情による従事者の変更

乙は、業務開始後に従事者に発生した人事管理上やむを得ない理由により、従事者の変更を行う場合には、14日前までに文書（様式第1号の1に準じて作成）により甲に提出し、甲の承認を得なければならない。統括責任者を変更する場合においても同様とする。

(2) 甲の事情による従事者の変更

甲は、乙が委託業務を実施する上で従事者の能力が不足と認められる場合や勤務態度が不適性と認められる場合には、乙に対し、当該従事者の変更を申し出ることができるものとする。

5 勤務ローテーション表の作成及び変更

- (1) 乙は、月の前半分（1日から15日）と後半分（16日から月末）の勤務ローテーション表（様式第3号）を作成し、前半分は前月21日まで、後半分は当月6日までに甲に提出するものとする。ただし、4月の前半分は最初の業務実施日まで、5月の後半分は5月5日以降最初の平日までに甲に提出するものとする。

- (2) 乙は、既に提出している勤務ローテーション表の変更を行う場合、速やかにその旨を甲に連絡するとともに、変更後の勤務ローテーション表を遅滞なく甲に提出するものとする。

6 従事者の研修等

- (1) 乙は、従事者に対し、県庁案内等業務を行うに当たって、ふさわしい言葉遣いや態度及び県庁に関する知識や情報の習得等、事前に十分な研修を行った上で業務に当たるものとする。また、個々の従事者の従事状況を常に把握し、適宜、必要な指導や研修等を行うものとする。

- (2) 甲は、乙に対し、委託業務に必要な情報を提供するとともに、必要に応じて甲が実施

する研修に乙及び従事者が参加する機会を提供することができるものとする。

7 非常時の対応

- (1) 従事者は、火災・地震等の非常時には、甲が別に定める事項に従うものとする。
- (2) 乙は、甲が実施する防災訓練等に、従事者が積極的に参加できるよう配慮するものとする。

8 施設等の提供

甲は、乙が委託業務を処理するために、甲が必要と認めた光熱水及び施設の一部を提供する。この場合、使用料は無償とするが、乙は善良な管理者の注意をもって取り扱うものとする。

9 業務体制、報告等

- (1) 従事者は、業務開始前までに甲からの指示事項の有無を確認して配置につき、案内等業務の準備にあたるものとする。
- (2) 乙は、甲が別に定めるマニュアル等により、業務を行うものとする。
- (3) 従事者は、日々の業務終了後、業務ごとの「業務日誌」（様式第4号の1～5）及び案内所日報（様式第5号）を記録して甲の担当職員に提出するものとする。なお、疑義等が生じた場合には、速やかに甲の担当職員に連絡するものとする。
- (4) 乙は、当該月の業務終了後、その翌月の10日までに実績報告書（様式第2号の1～3）を甲に提出するものとする。

10 業務を行う上での留意点

- (1) 乙は、委託業務を実施するに当たって、労働基準法、労働安全衛生法等の関係法令を遵守しなければならない。
- (2) 乙は、業務上知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び契約期間満了後においても同様とする。
- (3) 乙は、従事予定者に対して、業務内容や従事者に必要な要件、秘密保持、個人情報保護等について十分な説明を行った上で、従事者に選任するものとする。
- (4) 従事者は、乙が用意し甲の承認を得た制服を着用するとともに、周囲に対し不快感を与えないように配慮するものとする。
- (5) 従事者は、業務内容に精通するよう常に研鑽に努めるものとする。なお、疑義等が生じた場合には、速やかに甲の担当職員に連絡するものとする。
- (6) 乙は、甲と契約内容に関し協議する場合にその対応を速やかに進めるため、本契約の事務責任者を定め、様式第1号の1により甲に報告するものとする。

11 引継ぎ

- (1) 乙は、甲が承認した従事者を変更する場合は、新たな従事者に対して、業務の事務引

継ぎを円滑に行わせるものとする。なお、当該事務引継ぎに係る費用は、乙の負担とする。

(2) 乙は、業務の円滑化のため、契約期間の翌年度の受託者への事務引継ぎを行うものとする。なお、当該事務引継ぎに係る費用は、乙の負担とする。

12 様式

委託業務に関する書類の様式は次のとおりとする。

- | | |
|--|--------------|
| (1) 契約書第 10 条第 2 項、仕様書 10 の (6) の従事者等名簿 | 様式第 1 号の 1 |
| (2) 契約書第 15 条第 2 項の個人情報取扱い業務従事者等名簿 | 様式第 1 号の 2 |
| (3) 契約書第 17 条の実績報告書 | 様式第 2 号の 1～3 |
| (4) 仕様書 5 の (1) の勤務ローテーション表 | 様式第 3 号 |
| (5) 仕様書 9 の (3) の業務日誌 | 様式第 4 号の 1～5 |
| (6) 仕様書 9 の (3) の案内所日報 | 様式第 5 号 |
| (7) 別記個人情報取扱特記事項第 11 条第 10 項(4)の個人情報を管理するための台帳 | 様式第 6 号 |

(資料1)

業務時間及び従事者人数

案内所(1人体制 案内時間 9:00～17:00 +準備等10分)

8:50-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	
	本館	本館	本館	本館	本館	本館	本館	本館	

電話案内(1人体制 8:30～17:00)

8:30-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	
電話	電話	電話	電話	電話	電話	電話	電話	電話	

サービスセンター

A [8月～10月中 50日間] 2人体制 ①8:30～16:00 ②9:00～12:00、13:00～16:00

B [A以外の期間] 1人体制 8:30～16:00

8:30-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00		
センター	センター	センター	センター	センター	センター	センター	センター		
	センター	センター	センター		センター	センター	センター		

通年
8月～10月中
50日間
(棚卸業務)

※Aの8月～10月中50日間の棚卸業務実施日は、他業務への従事者の配置等を考慮の上調整する。

一般事務

県庁見学調整、集計、案内資料収集整理、DB・問答集管理等(1日4時間平均)

業務に要する時間

案内所(1か所)	1日	延べ8時間
電話(1台)	1日	延べ8.5時間
サービスセンター 8月～10月の間の50日(2人)	1日	延べ時間13.5時間
サービスセンター上記以外の期間 (1人)	1日	延べ時間7.5時間
一般事務	1日	4時間平均
県庁見学	年間190組計算	1組 2.5時間

部分は従事者常駐時間

(資料2)

県庁案内等業務委託内容一覧表

	業 務	内 容
県庁案内	案内所(本館)	・案内所における来庁者対応
	電話案内(1回線)	・電話での問合せへの担当部署への取次ぎ等(1回線) ・案内用データベースの管理
	県庁見学 1日最大6組 1組30人程度を 1人で案内	・1年を通じて受け入れる県庁見学における案内と説明、アンケート集計等 概ね10人以上の団体(含外国人)を対象に随時申込みを受け実施 ・甲があらかじめ日を定めて実施する県庁見学における案内と説明、アンケート集計等 夏休み親子県庁見学、1人でも参加できる県庁見学(個人県庁見学)、職員の家族を対象とした県庁見学ほか ・その他県庁見学に関する事務処理 見学 Q&A 等の資料整理
県民サービスセンター	案内業務	・庁内全般の案内所としての来庁者対応
	行政資料等の案内・貸出、棚卸	・行政資料等の案内 ・行政資料等の貸出、返却事務 ・利用者の登録 ・行政資料等の棚卸作業(年間50日)※棚卸作業は原則8~10月に実施
	新着行政資料等のデータ入力・配架・関係機関への送付	・担当課等から収集した資料の登録・配架作業(行政資料及び統計資料、パンフレット、自由閲覧コーナー資料等) ・総合庁舎等への発送作業(原則月2回) ・収集・配架に関する事務処理
	情報公開の窓口案内	・情報公開及び個人情報開示の案内 ・情報公開相談室の利用予約の受付
	図書の貸出・返却	・県立中央図書館予約図書の貸出・返却対応、図書類の保管
	デジタルオフィスエリア利用者への対応	・パソコン操作、Wi-Fi接続、Web会議ソフトの利用等に関する問合せ対応
	その他県民サービスセンターの運営に必要な業務	・県民サービスセンターの維持管理(各コーナーの管理、書架等の整理、新聞の配架) ・県民サービスセンターの日毎利用者集計(閲覧者、資料案内、パンフレット案内、担当課案内、その他の案内等) ・その他の集計(各資料の受入数、情報公開件数、パンフレット受入件数等) ・コピー機の利用案内・故障時の連絡等
その他	一般事務	・県庁見学の実施に関する事務 見学受付、見学場所の予約、通知、配布資料準備、アンケート年間集計の作成等 ・資料収集等 業務に必要な資料の収集・作成・整理、SDOデータベース管理等 ・県庁案内月別集計の作成 業務案内件数・電話案内件数・県庁見学者数(年令別)

※ 県庁案内等業務関係資料(業務手引き抜粋等)参照