

本業務の受託に当たっての留意点

- ・従事予定者の急な欠勤にも速やかに代替要員を配置できる体制をとってください。
- ・従事者に対して業務の重要性に見合った労働条件(賃金・通勤手当等)の提供に御配慮をお願いします。(静岡県公契約条例に基づき、契約時に労働関係法令等遵守の誓約書を提出いただきます)
- ・業務の履行にあたり、光熱水費や機器の使用は無償ですが、制服等は受託者の負担となります。
- ・統括責任者は、毎日(開庁日)午前8時30分から午後5時まで常駐としているため、1名での対応は困難と思われます。また、一般事務への従事は可能ですが(設計書は統括責任者が一般事務を兼務する想定となっています)、その他の業務には原則従事できません。ただし、従事者の急な欠勤の代替など、県の了解を得た上で従事できる場合もあります(従事する業務の事前研修は必要)。一般事務や統括責任者としての業務を優先した上で、常駐時間内に勤務ローテーションの調整など、会社業務を現場で行ってもよいこととします。統括責任者は、業務の要となる重要なポストであり、統率能力に優れた適切な人材を充ててください。
- ・県庁見学は、申込状況により年間の業務量に増減が生じますが、これによる契約額の変更は行いません。また、時期によっても変動(11月や12月が多い等)があり、これに確実に対応できる従事者の配置(勤務ローテーション管理)が必要となります。
- ・従事者については、特別な資格や高度な知識は条件としていませんが、業務の重要性を認識の上、適切な人材を配置してください。特に、県民サービスセンター従事者は、通常の要件の他にパソコンやインターネットなどの機器操作に慣れていることが求められます。
- ・新規の従事者及び統括責任者の承認に当たっては、県の担当者が面接を行います。面接では仕様書に定める要件について確認します。時間は10分程度です。

業務の重要性、従事者に求められる要件

案内業務は、「開かれた県政」を信条とする県庁の顔として直接県民と接し、その対応の良し悪しが県庁の評価につながるという非常に重要な職務です。

従事者には、正規職員に劣らない高い県民サービスの意識と接遇能力が求められます。

(1)案内所

- ・関係者から一般県民、外国人等不特定多数(含・苦情者)の来庁者があるため、常に緊張感を持つ。
- ・庁内の状況の変化(組織改正、人事異動、事務移管、当日の行事・会議情報等)に対応するため、常に情報収集をする。
- ・苦情やトラブルに対し、冷静かつ臨機応変に対応できる資質や経験が求められる。
- ・案内所の対応が県庁の第一印象を左右するため、常に礼儀や身だしなみに注意する。

(2)電話案内

- ・問合せ内容が県の業務内容にとどまらず、国や市町村等の広範囲にわたり、また毎日の報道内容についての問合せも多いことから、幅広い知識の習得と日々の情報収集が必要となる。
- ・高齢者や県外在住者からも入る問合せの内容を正しく聞き取り、的確に整理して、速やかに担当部局等への案内を行う。
- ・苦情やトラブルに対し、冷静かつ臨機応変に対応できる資質や経験が求められる。

(3)県庁見学

- ・県庁のイメージを左右する職務であり、必要な知識や親しみのある接遇に加え、数人から数十人のグループに対し、分かりやすく説得力のある説明ができる能力が求められる。

(4) 県民サービスセンター

- ・案内所同様に、来庁者への対応能力と資質が必要になる。
- ・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が求められる。
- ・県内外を問わず広範囲にわたる多くの資料請求等に対し、的確な判断と迅速な処理が求められる。