

# 徳島県庁受付案内業務に関する企画提案仕様書

## 1 業務名

徳島県庁受付案内業務

## 2 業務の目的

万代庁舎1階県庁ふれあいセンターにおける受付案内業務を円滑かつ的確に運営するとともに、県が整備した支援機器等を最大限に活用し、ユニバーサルな対応を実践すること。また、来庁者データの分析に基づく業務改善提案や、非常時における安全確保の初動対応を担い、県民サービスの質の向上と庁内業務の効率化に寄与すること。

※万代庁舎は、徳島市万代町一丁目に所在する県の用に供する建物（警察本部の用に供するものを除く）をいう（以下同じ）。

## 3 契約期間

令和8年4月1日から令和9年6月30日まで

## 4 委託業務の実施場所等

万代庁舎1階県庁ふれあいセンター内受付カウンター

※ただし、業務に当たっての準備は受託者側において確保した場所で行うこと。なお、県民ふれあい課の了承があれば、万代庁舎1階県庁ふれあいセンター内において実施することを認める。

## 5 運用日時

祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く、月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までとする。

## 6 業務内容等

万代庁舎1階県庁ふれあいセンター内の受付カウンターにおいて、来庁者等の問い合わせに的確、迅速に対応するものとする。

### ア 対象及び受付件数

- |             |         |
|-------------|---------|
| (ア) 受付案内対象  | 来庁者ほか   |
| (イ) 年間想定受付数 | 約6,000件 |

### イ 対応品質水準の確保

- (ア) 受付対応

受付カウンターにおいて、受付案内員を常に1名以上駐在させ、次のとおり、常に迅速・的確に対応できるよう体制を整えること。

- ・各種問合せに、迅速・的確に対応する体制
- ・配慮を要する多様な来庁者（障がい者や高齢者、外国人、ヘルプマーク所有者等）に的確に対応する体制
- ・組織改編や定期人事異動が行われる4月当初や、随時行われる庁内イベントの繁忙期においては、窓口の滞留を防ぐための体制

(イ) 研修・スキル

受付案内員は、運用開始後の対応業務に支障をきたすことのないよう事前に十分な研修を行うとともに、特に県が所有する「ポケットク」等の支援機器については、全スタッフが円滑に操作できるよう実技訓練を徹底すること。また、運用開始後においても定期的に研修を実施することにより、常に対応品質の向上に努めること。

(ウ) 情報収集・環境整備

常に県政等の関連情報や行事予定等の情報収集に努めること。

また、パンフレットや展示物については、単なる補充・整頓にとどまらず、県民の視点に立って「見やすく、手に取りやすい」レイアウトの工夫など、能動的な環境整備を行うこと。

(エ) マニュアル

マニュアルの作成を行うとともに、必要に応じ、随時見直しや改訂を行うこと。

(オ) 危機管理・不当要求対応

問題発生時及び緊急時並びに災害時の業務ルールを整備すること。

また、不当要求行為・カスタマーハラスメント等に対しては、スタッフの安全と来庁者の平穏を守るため、毅然とした対応（県職員・庁舎管理者・警察との連携を含む）を想定し、定期的なシミュレーション訓練を実施すること。

(カ) サービス対応

- ・常に清潔感のある身だしなみを保つこと。
- ・カウンター内での対応にとどまらず、困っている様子の来庁者には能動的に声かけをすること。
- ・配慮を要する多様な来庁者に対し、支援機器等を活用するなど、丁寧で分かりやすい案内を行うこと。
- ・一般的な自治体における受付案内と同程度以上のサービスを提供すること。

## ウ 要員要件

(ア) 受付案内員

- ・来客対応や案内に熟練していること。
- ・県庁の「顔」としてふさわしい臨機応変な対応力（ホスピタリティ）やフロアマネジメント能力（能動的な声かけ等）を有すること。

- ・貸与された I C T 機器や支援ツールを十分に活用できるスキルを有すること。
- ・地元雇用について配慮すること。

## エ 要員配置等

(ア) シフト体制は受託者が定めるが、問合せ等に常に迅速・的確に対応できるよう体制を整えること。

※なお、徳島県では、受付カウンター内に座席 2 席を用意している。

- (イ) 受託者は、業務実施状況を管理・監督できる体制をとるものとする。
- (ウ) 受託者は、受付案内員等の要員に起因し、円滑な業務遂行が困難と認めるときには徳島県の要請に基づき、要員の交替等の処置を講じること。

## オ 対応品質指標

一般的な自治体における庁舎受付案内と同程度以上の品質を維持できるものとし、受託者が対応品質指標の案を作成した後、徳島県と受託者の間で協議し、双方合意の上決定し、目標達成に努めること。

## 7 機器及び設備等

受託者は、業務実施に必要な範囲内において、万代庁舎 1 階県庁ふれあいセンターの受付カウンターを使用するとともに、業務実施に必要な機器並びに設備等を徳島県から貸与を受けることとする。ただし、当該機器及び設備等を受託者の責に帰すべき事由により損壊、あるいは紛失した場合は、受託者の責任においてこれを補償することとする。

また、業務実施に必要な経費のうち、光熱水費、通信費、帳票出力に係る消耗品類、事務用品等については徳島県が負担することとする。

なお、貸与物品は以下の貸与物一覧に記載のとおりとする。

- ・インターネット設備、パソコン
- ・椅子 等一式

## 8 報告

業務内容については、徳島県に対し、少なくとも以下のとおり報告すること。

なお、重大、緊急と判断されるものについては、随時報告すること。

### (1) 月次

費用請求の根拠となる業務実績報告書を徳島県に提出する。

#### ア 報告内容

- ・日別及び月別の受付数の状況等及びその内訳（問い合わせ内容のジャンル別分析）
- ・受付対応を通じて得られた「来庁者の声」や「案内上の課題」を分析し、案内表示の改善や FAQ の追加など、県民サービスの向上につながる具体的な改善提案を行うこと。

- ・各種マニュアルの更新内容（更新時のみ）
- ・対応品質指標に対する実績
- ・前月の受付案内員等の勤務実績
- ・翌月の受付案内員等の勤務計画表

#### イ 報告期限

翌月 10 日まで。ただし、翌月の受付案内員の勤務計画表については当月末までとする。

### (2) 年次

#### ア 報告内容

- ・年間（月別）の受付数の状況等
- ・その他、徳島県が必要と認めるもの

#### イ 報告期限

徳島県と協議の上、別途定めた日までとする。

### (3) その他

各種調査については、調査結果取りまとめ後、速やかに報告する。

## 9 納品物

業務の実施に当たっては、徳島県と協議の上、各種計画書等及び各種マニュアル等を作成、下記の（1）については、契約締結後速やかに納品し、これに基づき実施すること。

### (1) 運用開始時

#### ア 各種設計・計画書 等

- ・組織設計（マネジメント設計）書
- ・受付案内員等の配置・採用・研修計画書
- ・対応品質指標及び対応品質調査計画書

#### イ 各種マニュアル

- ・研修マニュアル
- ・業務マニュアル（業務内容及び業務上必要な情報について記載されたもの）

#### ウ その他

徳島県が必要と認めるもの

### (2) 運用時

#### ア 月次計画・報告書等

#### イ 年次計画・報告書等

#### ウ 受付案内員の配置・研修計画書

#### エ その他

徳島県が必要と認めるもの

## 10 一般的な事項

### (1) 守秘義務

- ア 業務の処理上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。この委託業務期間が終了した後も同様とする。
- イ 徳島県が提供する資料は、原則として貸出しによるものとし、指定した期限までに返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供はしてはならない。
- ウ 徳島県が提供した情報を第三者が知り得る状況になる場合は、事前に徳島県と協議の上、承認を得ることとする。
- エ 業務遂行に当たっては「個人情報取扱特記事項」及び「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守しなければならない。

### (2) その他の事項

- ア 常に業務実施場所を整理、整頓し、安全に留意して事故の防止に努めるとともに、労働基準法及び労働安全衛生法を遵守して安全の徹底を図り、本業務委託を適切かつ円滑に遂行するために、徳島県と協議を適宜、十分に行うものとする。
- イ 規律を守り、品位を保ち、明朗かつ迅速丁寧に対応し、言葉遣い及び態度には十分注意をするものとする。
- ウ 業務実施場所には関係者以外は入室させてはならない。
- エ 本業務の遂行中、使用機器等に異常が発生したときは、速やかに徳島県に報告し、その指示に従わなければならない。
- オ 委託業務の開始に当たっては、対応業務に支障を来すことのないよう徳島県から引継を受け、円滑な業務推進を図らなければならない。なお、令和8年4月1日から4月30日までは「業務移行・立ち上げ期間」とし、県職員による業務サポート及び実地での引継ぎを実施する。新規受託等により、業務開始当初における地元要員の確保や研修に期間を要する場合は、受託者の本社（本部）スタッフ等による暫定的な人員配置や、段階的な人員配置による運用を認めるものとする。
- カ 業務委託が終了することとなった場合は、契約終了1か月前から次期受託者へ各種マニュアル、業務ノウハウを含め、円滑な業務推進を図ることのできる内容の業務引継を行わなければならない。

## 11 その他

契約書及び仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、徳島県と協議して決定するものとする。