

徳島県庁受付案内業務に関する企画提案書作成要領

本要領は、「徳島県庁受付案内業務に関する企画提案仕様書」（以下「企画提案仕様書」という。）に基づき企画提案を行うため、「徳島県庁受付案内業務に関する企画提案書」（以下「企画提案書」という。）の作成要領を記述したものである。

1 企画提案書の作成方法

- (1) 表題は「徳島県庁受付案内業務に関する企画提案書」とすること。
- (2) 企画提案仕様書に基づき、下記「2 企画提案書の記載内容」に掲げる事項を漏れなく記載し、「提出書類一覧」に掲げる書類とともに提出すること。
- (3) 用紙の大きさはA4判とすること。ただし、図表等については、A3判の用紙をA4サイズに折り込むことも可とするが、ページ数は2ページと数える。
- (4) 企画提案書は、表紙、目次等を除いた実質的なページ数を20ページ以内とすること。
- (5) 1部は袋綴じし、社名を表紙に記入すること。また、提出者の担当部門及び責任者を明示すること。
- (6) 社名及び提出者を記載しない企画提案書をデータで提出すること。
- (7) (6)の企画提案書には、会社名及び会社名を類推できる表現を入れないこと。
- (8) 企画提案書の内容をまとめた概要（A4判1ページ）についても別途作成の上、提出すること。
- (9) 企画提案に当たって、企画提案仕様書の記載内容に実現が困難な機能、より効果的な手法等がある場合については、理由、改善方法等を記載の上、企画提案書の内容に盛り込むこと。
- (10) 企画提案書は、受付案内業務等に関する専門的な知識を持たない者でも理解できるよう分かりやすい内容とすること。

2 企画提案書の記載内容

(1) 受付案内業務

- ① 来庁者からの問い合わせに対する対応方法
 - ・ 配慮を要する多様な来庁者への対応について記載すること。
 - ・ 繁忙期における混乱回避の具体的なシミュレーションを記載すること。
- ② 受付案内員の対応品質向上のための取組
 - ・ 業務実施前における研修内容を記載すること。
 - ・ 業務中における定期的研修の内容を記載すること。
- ③ 県政等の関連情報や行事予定等の情報収集・環境整備
 - ・ 来庁者からの問い合わせに対し、常に迅速・的確に対応するための県政等の関連情報や行事予定等の入手方法等を記載すること。
 - ・ 展示物等のレイアウトの工夫について記載すること。
- ④ 業務マニュアルの作成・更新
 - ・ 業務内容を具体的に記載すること。
- ⑤ 問題発生時及び緊急時並びに災害時の業務ルールの整備
 - ・ 緊急時・災害時におけるスタッフと来庁者の安全確保策を記載すること。
 - ・ 不当要求行為・カスタマーハラスメント等への対応を記載すること。
- ⑥ その他
 - ・ サービス向上につながる工夫（データ分析に基づく改善提案の手法等）を記載すること。

(2) 要員要件等

- ・ 「臨機応変な対応力（ホスピタリティ）」等を担保するための体制（有資格者の配置や独自検定、経験等）を記載すること。
- ・ 本業務を遂行するために配置予定の要員の保有する資格、能力（支援機器の活用

- スキル)、経験等について記載すること。
- ・受付案内員の配置計画について記載すること。
- ・突発的な欠員に対する迅速な補充要員の体制について記載すること。
- ・業務実施状況の管理・監督体制について記載すること。

(3) 対応品質指標の作成

指標等の内容及び指標達成のための方策を記載すること。

(4) コンプライアンス体制

プライバシーポリシー及び情報セキュリティポリシーについて記載する。

(5) 費用計画の検討

- ・経費見積書（様式第2号）
- ・積算内訳書を添付のこと。（任意様式）

○ 経費見積りの基本条件

「徳島県長期継続契約に関する条例第9号」該当により、令和9年6月30日までの長期継続契約とするため、令和9年6月30日までの経費について見積もること。

なお、令和9年度の徳島県の歳入歳出予算において、委託料が減額され、又は削除された場合には、契約を解除できるものとする。その際、契約の解除により損害を受けた場合にあっても、受託者は県に対し、損害賠償の請求はできないこととする。

また、令和8年度の見積額は次表の金額の範囲内であること。

期間	予算額
令和8年度（令和8年4月1日～ 令和9年3月31日）	3,680千円（消費税及び地方消費税を含む。）

経費見積書（様式第2号）により、年度別・項目別の所要経費を見積もること。

- ア 「企画提案仕様書」に記載する項目を実現するため、必要と思われる準備経費等がある場合については、基本的に一時経費で対応するものとする。
- イ 「企画提案仕様書」を熟読した上で、「企画提案仕様書」に記載のすべての項目を実現するために必要となる経費を見積もること。
- ウ 経費見積書には、経費見積りの根拠となった所要経費に係る積算内訳書（任意様式）を添付すること。

(6) 実績等

類似受託業務の実績等及びその内容

類似の国、地方自治体の受付案内等の受託実績及びその内容について、可能な範囲で記載すること。

- ① 国・地方自治体・会社名（複数ある場合は1団体ごとに②から④について記載）について記載すること。
- ② 業務内容
業務の内容について記載すること。
- ③ 開始時期（終了時期）
運用開始年月日（運用終了年月日）を記載すること。
- ④ その他
その他、特記すべき事項があれば記載すること。

(7) その他

- ① 品質管理に関する資格等
本業務の遂行において、品質を確保するための公的資格（ISO9001等）等を保有している場合には、その内容を記載すること。
- ② その他本業務に関連して、特記すべき事項があれば記載すること。