

## 石川県庁舎総合案内等業務委託仕様書

### 1 事業目的

石川県庁舎における総合案内及び団体見学案内等の業務が円滑に行われ、来庁者等へのサービスの向上を図ることを目的に、高い専門性と企画能力を有する民間業者に一体として委託を行うものとする。

### 2 業務名

石川県庁舎総合案内等業務

### 3 業務実施期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

### 4 提案上限額

金12,827千円（消費税及び地方消費税を含む。）

### 5 委託業務の基本的運用方針

- (1) 庁内各課の業務内容を的確に把握し、正確かつ迅速な対応など、県民サービスの向上に努めること。
- (2) 来庁者からの苦情、相談の一時対応には、真摯で的確に対応するとともに、改善すべき点は速やかに業務に反映させること。
- (3) 業務に必要なスキルを向上させるための研修や指導を継続して実施すること。なお、研修に要する経費は受託者の負担とする。

### 6 業務期間及び業務時間

#### (1) 業務日

業務期間（令和6年4月1日から令和7年3月31日まで）中の年末（12月29日から同月31日まで）を除く毎日とする。

#### (2) 業務時間（最低基準）

##### ア 総合案内業務等

8時30分から17時45分まで。ただし、開始時刻については、土日祝日（1月1日は除く）及び1月2日から同月3日までは10時、1月1日は6時30分とする。

##### イ 団体見学案内業務（土日祝日を除く）

10時から17時まで

### 7 業務内容

受託者は、下記の業務について、5の基本的運用方針に基づいて行うこと。

- (1) 総合案内業務
- (2) 団体見学案内業務
- (3) 庁内放送業務
- (4) 1階待ち合いコーナーの新聞の整理に関する業務
- (5) 19階展望ロビーの手指消毒液の管理に関する業務
- (6) 19階展望ロビーイベントに関する土日祝日対応業務
- (7) 1階掲示板及び19階展望ロビーの広報ポスター・パンフレット等の掲出・撤収に関する業務
- (8) 県旗・国旗の管理業務（貸出手続きを含む。）
- (9) 業務実績報告及び19階展望ロビーの来場者数の報告に関する業務
- (10) その他業務委託の目的達成のために必要な業務

## 8 人員配置（最低基準）

7に定める総合案内業務及び団体見学案内業務に関して、6（2）アのただし書きを除いた日の9時から17時までは、常時3名以上とし、うち、1階カウンターの配置を常時2名以上とすること。業務の繁閑等（例年10月に団体見学が多いなど）に応じて、各ポストへの業務員の割り振りを柔軟に行うこと。

## 9 業務体制

### (1) 受託者

ア 受託者は、業務を統括管理する管理責任者及び業務に従事する業務員を置き、円滑な業務遂行に向けた実施体制を整備すること。

イ 受託者は、業務員の氏名、性別を記載した名簿を県に提出すること。業務期間中に業務員の交代・代務がある場合も同様とすること。

ウ 受託者は、県との情報共有を密に行うこと。

エ 受託者は、業務員の勤務に関し、労働基準法その他の労働法規を遵守すること。

オ 受託者は、業務員が「県の窓口」であることを自覚し、次の点に留意すること。

(ア) 来庁者等に対する言語・態度に十分注意し、親切・丁寧を旨とするとともに、品位の保持に努め、迅速かつ適切に業務を行うことを業務員に対して指導・教育すること。

(イ) 業務員に着用させる制服及び名札等については、清潔かつ品位のあるデザインで、運動機能性の高いものとする。こと。(1階エントランスロビーは外気の影響を受けやすい点についても配慮する。)

カ 業務員は、業務期間中及び業務期間終了後においても、業務に関して知り得た情報及び個人情報を他に漏らしてはならず、その取り扱いを適正に行うよう十分注意すること。そのため、受託者は、業務員に対し必要な措置を講ずること。

キ 受託者は、委託業務の基本的運用方針に基づき、必要に応じて「県庁舎案内マニュアル」について改善・提案を行うこと。

ク 業務員は、業務遂行にあたり、「県庁舎案内マニュアル」、「団体見学マニュアル」、「行政案内マニュアル」及び「庁内放送マニュアル」を遵守すること。

ケ 受託者は、災害、事故発生時に備えて、対応方法を定めたり、業務員にAED講習を受講させたりするなど対応体制を整えること。

コ 受託者は、身体障害者等に対し、適切な方法でスムーズに案内ができる体制を整えること。

## (2) 管理責任者

- ア 管理責任者は、業務員が交代し、又は臨時的に業務に従事できない場合、後任者又は代務者の経験又は能力について県が置く監督員の承諾を得ること。
- イ 管理責任者は、特別の実施体制をとる必要があるときは、あらかじめ監督員と協議すること。

## (3) 監督員

- ア 監督員は、業務日、業務時間、業務場所及びポスト数等の変更の必要が生じた場合、管理責任者に対して、原則として2週間前までに連絡するものとする。
- イ 監督員は、業務員の資質、態度等が業務実施上、不適正と認められる場合は、受託者に業務員の交替を要求することができるものとし、受託者は、速やかに適正な業務員と交替させるものとする。

## 10 業務引継

### (1) 新たに受託者となる場合

- ア 受託者は令和6年4月1日からの業務実施に備え、契約締結日以降、前任の受託者と十分な打合せを行い、業務が円滑、適正、かつ、確実に行えるように引継ぎを行うこと。なお、引継ぎに係る経費は受託者の負担とすること。
- イ 前任の受託者の業務員による実地指導を受けること。

### (2) 本委託事業が終了し、受託者が変更となる場合

- ア 次の業務委託者と十分な打合せを行い、業務が継続できるよう引継ぎを行うとともに、次の業務受託者に対し実地指導を行うこと。
- イ 「県庁舎案内マニュアル」の見直しを行った上、次の業務受託者に引き継ぐこと。

## 11 業務員の施設等の使用

- (1) 県は、総合案内カウンター、庁内放送設備、控室（19階）、電話機、複写機など、業務に必要な設備・機器等を受託者に無償で使用させるものとする。
- (2) 業務員は、光熱水等の使用に当たっては、業務遂行上必要な範囲にとどめること。
- (3) 業務員は、設備・機器等の取り扱いに当たっては、善良な管理者としての注意を持って行うこと。この場合でも、設備・機器等の破損・故障があったときは、修理等の費用は受託者の負担とすること。
- (4) 業務員は、来庁者等の手荷物等の一時預かりを行わないこと。
- (5) 業務員は、所定の場所以外で飲食・喫煙を行わないこと。
- (6) 業務員は、県庁舎の駐車場をいかなる場合でも使用できないものとする。

## 12 その他

仕様書に定めるほか特別の必要があるときは、県と受託者が協議して対応するものとする。