

# 福島県庁舎案内業務委託仕様書（案）

福島県庁舎案内業務（以下「業務」という。）は、この仕様書により、合理的かつ円滑に遂行しなければならない。

## 1 業務内容

- (1) 県庁本庁舎正面玄関及び西庁舎正面玄関における来庁者に対する受付・案内
- (2) 県庁見学者の受付及び案内
  - ア 案内場所は、原則として、知事室、議場、県民ホールの3か所とする。
  - イ 甲より依頼のあった場合は、知事公館案内の補助を行う。
- (3) 県民ホール及び西庁舎県政PRコーナー並びに県民ルームの図書類の整理保管
- (4) 県民ホール及び県民ルームに掲示するポスター、ちらしの管理
- (5) 県民ルームの清掃
- (6) 県庁外来駐車場利用に係る来庁者認証機使用管理業務
- (7) その他県庁舎案内業務に附随する業務

## 2 案内従事者の配置時間

- (1) 月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時までとする。また、乙はこの配置時間内において、案内従事者に1時間の休憩時間を与えるものとする。（実働時間7.5時間、休憩時間1時間）とする。

なお、案内従事者の休憩場所は、県庁舎内に甲が用意する。
- (2) 土曜日、日曜日、「国民の祝日に関する法律」に規定する日及び12月29日から1月3日までの日は配置を要しない。
- (3) 甲は、甲の都合により前記の配置時間を変更し、または前項に規定する日において配置を必要とする場合には、乙と協議し、乙は甲の指示によりこれを実施するものとする。
- (4) 乙が案内従事者の配置時間を変更する場合には、事前に甲と協議し、あらかじめ甲の了解を得るものとする。この場合、乙は契約に定められた業務に支障のないように配慮しなければならない。

## 3 案内従事者の配置

- (1) 乙は、業務を遂行するために、1日当たり2名（本庁舎正面玄関に1名、西庁舎正面玄関に1名）の案内従事者を、契約期間を通して配置するものとする。

ただし、案内従事者2名の休憩時間である合計2時間は、西庁舎正面玄関に従事者を配置しないこととする。

なお、県庁見学者の案内を行う場合及び西庁舎正面玄関の応援が必要な場合等は、臨時増員で対応するものとする。

(2) 乙は、毎月の案内従事者の配置予定を、前月の25日までに、県庁案内業務従事者配置予定表(様式6)により甲に報告するものとする。ただし、令和6年4月の県庁案内業務従事者配置予定表の提出は、令和6年4月1日までにを行うものとする。

なお、乙は、提出した予定表に変更があった場合は、速やかに甲に報告するものとする。

(3) 乙は、毎月の業務が完了したときは、案内従事者の配置状況を取りまとめ、県庁案内業務従事者配置実績表(様式7)により、遅滞なく甲に報告するものとする。

(4) 病気その他の理由で案内従事者を配置することが困難な事由が生じたときは、乙は、迅速に代替要員を配置しなければならない。

(5) 乙は、業務を円滑に遂行するため、案内従事者の中から主任者を定め、その他の案内従事者を指導監督させなければならない。

(6) 乙は、前項の主任者を定めたときは、書面により甲に届け出なければならない。また、案内従事者及び主任者に異動があった場合も同様とする。

#### 4 臨時の増員

(1) 甲は、乙が支障なく委託業務を実施することが困難であると判断したときは、原則、半日(4時間。午前8時30分から午後0時30分まで又は午後1時から5時まで)を単位として、案内従事者の臨時増員を要請するものとする。

なお、この要請は、年間20回を超えない範囲とする。

(2) 乙は、前項の要請を受けたときは、配置する案内従事者を増員し、業務に従事させるものとする。

(3) 甲は、乙に案内従事者の増員を要請するときは、県庁案内業務臨時増員要請書(様式8)により、県民広聴室長より行うものとする。

(4) 乙は、前項の規定により要請を受けたときは、速やかに配置する案内従事者の氏名を県民広聴室長に通知するものとする。

(5) 臨時増員の要請が(1)の上限回数を下回ることとなった場合は、当該回数に応じて次のとおり契約金額を減額する変更契約を締結するものとする。

・減額金額 = [契約金額 ÷ 3,725\* × {4 × (20 - 半日単位の増員回数)}]

・変更後の契約金額 = 当初の契約金額 - 減額金額

※ 案内従事者の年間予定累計配置時間

(243日 × 7.5時間 × 2人) + (20回 × 4時間 × 1人)

#### 5 業務遂行上の留意事項

(1) 乙は、甲と定期的に打ち合わせを行い、密接な連絡を保持するものとする。

(2) 案内従事者の業務中の服装は、乙制定の制服とする。

(3) 乙は、一般来庁者(以下「来庁者」という。)が常に快く利用できるように、県民ホール及び県民ルームを巡回し、整理整頓しておくものとする。

(4) 来庁者の応接に当たっては、常に正確、迅速かつ懇切丁寧に行うものとする。

(5) 来庁者から県政について一般的な説明を求められたときは、誠意を持って応接し、専門的な内容について説明する必要がある場合には各担当機関に説明を依頼するものとする。

(6) 乙は、常に案内従事者が適切に業務を遂行できるよう、必要に応じて研修等を行い、従事者の資質の向上に努めるものとする。

なお、乙は、研修等を実施したときは、速やかに書面により甲に報告するものとする。

## 6 業務報告等

乙は、業務の遂行に当たり、次の日誌等を整理し、甲に提出しなければならない。

- |                     |     |
|---------------------|-----|
| (1) 県庁案内業務日誌        | 様式1 |
| (2) 県庁案内業務総括表（月別報告） | 様式2 |
| (3) 県庁見学予定表         | 様式3 |
| (4) 県庁見学受付簿         | 様式4 |
| (5) 苦情要望処理カード       | 様式5 |