

## 沖縄県庁総合案内業務 仕様書

### 1 委託名

沖縄県庁総合案内業務

### 2 委託場所

沖縄県那覇市泉崎一丁目2番2号 沖縄県本庁舎1階総合案内室

### 3 目的

本業務は、沖縄県（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に電話交換業務等（6（1）参照。以下「業務」という。）について、専門的な知識及びノウハウを有する事業者へ委託することにより、業務の効率的な運営と適正な執行を確保し、来庁者等のサービスの一層の向上に寄与することを目的とする。

### 4 委託期間

- (1) 契約期間は、令和6年4月1日から令和9年3月31日までとする。
- (2) 前項の規定にかかわらず、令和6年度以降において、甲の歳入歳出予算の金額に減額又は削除があった場合は、この契約は解除するものとする。

### 5 業務時間

(1) 業務時間は、県の休日（沖縄県の休日を定める条例（平成元年沖縄県条例第2号）第1条第1項に規定する休日）を除く日の次のとおりの時間とする。

業務は午前8時30分から午後5時15分まで

※県の休日

（県の休日）

- ①日曜日及び土曜日
- ②国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- ③12月29日から翌年の1月3日までの日（前号に掲げる日を除く。）
- ④6月23日（沖縄県慰霊の日を定める条例（昭和49年沖縄県条例第42号）第2条に規定する慰霊の日）

### 6 委託業務の範囲

#### (1) 業務内容

##### 1) 電話案内業務

- ①県庁代表電話にかかる電話の各課等への電話交換。
- ②来庁者への用務先課や施設等の案内。
- ③総合案内業務日誌の作成。（10（2）参照）  
県が示す様式を当日中に生活安全安心課へメール送信。
- ④部局別電話集計表、案内業務日誌月報の入力。（月1回の実績報告とともに提出）

- ⑤総合案内室の鍵の開け閉めと守衛室受け渡し等。
- ⑥当日新聞からの情報収集。  
(新聞を読んだ方の問い合わせも多いため、交代で1人30分ずつ新聞を読む。  
琉球新報、沖縄タイムスを1部ずつ乙にて購入。)
- ⑦県庁駐車場の車両ライト消し忘れにかかる庁内放送。

## 2) 業務に必要な資料作成など

- ①庁内内線・庁外番号表の更新(年度または随時)  
これまでの案内記録(エクセルファイル)の更新、相談ノートの整理など業務に必要な情報や資料の更新・整理。所有する庁内組織規定集等の更新。
- ②その他業務に必要な作業。

## (2) 担当・体制

### 1) 各担当の定義

総合案内員・・・県庁代表番号への問い合わせに対し、電話交換を行う者。  
リーダー・・・繁忙時の電話交換に加え、二次対応(クレーム対応など)を行う者。  
業務責任者・・・甲との連絡、報告、総合案内員等への指導やシフト管理などを行う者。

### 2) 業務体制

- ①総合案内員は、原則として3名とし、本庁舎1階総合案内室に常駐し業務を行う。
- ②総合案内員3名のうち1人をリーダーとする。
- ③12:00～13:00は、1名体制とする。
- ④休憩、新聞チェック、庁舎見学の対応、その他やむを得ない事情が生じた場合は、業務に支障がない範囲で2名体制とする。

## (4) 案内業務対応件数(令和5年度)

- ア 電話交換業務：電話交換業務の1日あたりの平均総着信件数は86件
- イ 窓口業務：窓口の1日あたりの平均対応件数は56件

## 7 事業者を求める要件

- ①事業者は、総合案内員の労務管理及び健康管理等を適切に行うと共に、総合案内員が事故等で休務した場合、代替要員を速やかに配置し業務に支障の生じることのない体制を確保すること。
- ②本業務を円滑に実施するため、業務責任者1名を定め、甲に届け出ること。
- ③総合案内員の資質向上に関する取組(電話対応研修等)を実施すること。
- ④総合案内員が電話対応技能検定の資格取得に努めるよう促進すること。

## 8 再委託の禁止

受託者は、契約の全部の履行を一括又は分割して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。受託者は、業務の主たる部分の履行を第三者に委任し、又は請け負わせて

てはならず、契約の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ県の承認を得なければならない。

#### 9 総合案内員に求める要件

- (1) 乙が直接雇用する社員であること。
- (2) 総合案内員のうち、少なくとも一人は電話交換業務の実務経験1年以上を有するものであること。
- (3) 懇切丁寧な電話対応ができる者であること。
- (4) 相談業務の過去事例ファイルの検索、日誌等の入力、インターネット検索など、PCの操作ができる者であること。

#### 10 遵守事項

- (1) 総合案内員は、次のことを遵守する。
  - ①本業務を円滑に行うため、県の業務並びに各部各課各班の所掌事務の把握及び共有に努めること。
  - ②本業務を円滑に行うため、業務開始前に前年度総合案内員から業務方法の説明を受けること。
  - ③甲で用意した、各課の事務内容等を入力してある検索システム用のパソコンを活用して電話案内業務を円滑に行うこと。
  - ④業務時間を遵守し、みだりに雑談したり、所定の場所を離れないこと。
  - ⑤不当な申し出及び暴言等を発せられても、冷静さを失わず、反抗的な対応をしないこと。
  - ⑥緊急を要する事項については、速やかに甲に連絡し、的確に処理すること。
  - ⑦業務場所を常に清潔にし、器具機材等は大切に取り扱い、整理整頓すること。故障及び異常が発生した場合は、直ちに甲に報告すること。
  - ⑧日々の交代及び業務時間終了後、引継ぎ事項があるときは、確実に関係者に連絡をすること。
  - ⑨乙が業務に着手した後、総合案内員が業務の履行について著しく不相当であると甲が認めたときは、乙に対し是正を求めることができる。その際、乙は必要な措置を取らなければならない。
- (2) リーダーは、次のことを遵守する。
  - ①総合案内室において電話交換を行うが、二次対応（クレーム対応など）が発生したとき、総合案内員から電話を引き継ぎ、対応する。
  - ②県担当職員への現場対応に関する連絡、報告、調整を行う。
  - ③①でも対応困難な案件については、県担当職員に電話連絡等する。対応困難な来庁者等については、本庁警備員とも連携を密にして対応する。
  - ④リーダーが不在となる場合は、総合案内員が代行する。
- (3) 業務責任者は、次のことを遵守する。

- ①総合案内員を極力年間を通して同一人物となるようにし、総合案内員の異動を最小限に留めるよう配慮すること。
- ②業務責任者が退職等で変更となる場合は、事前に変更届けを提出する。
- ③本業務を円滑に行うため、前年度業務責任者から本業務を引き継ぐこと。
- ④年度末に次回受注者の業務責任者へ本業務を引き継ぐこと。

#### (4) 服装等

- ①総合案内員は、周囲に不快感を与えないような服装で、身なり礼儀について県の品位を損なわないようにすること。
- ②守衛室で、鍵を受領する総合案内員は社員証等を提示すること。

#### 11 一般仕様

乙は、この契約の締結後、業務についての実施計画（人員の配置等）を定め、甲の承認を受け、業務を実施するものとする。

なお、この仕様書に示されていない事項であっても業務の性質上当然必要と思われる業務は、契約金額の範囲内で実施するものとする。

#### 12 関係書類の提出

- (1) 乙は、業務実施に当たり、前月 25 日までに勤務割振表を甲が示す様式で甲に提出すること。
- (2) 乙は、毎日総合案内業務日誌を作成し、当日中に甲が示す様式で甲にメール等で提出すること。
- (3) 乙は、委託業務の勤務実績、部局別電話集計表、案内業務日誌月報の報告書を作成し、翌月 10 日までに甲に提出しなければならない。
- (4) その他甲が必要と認めた場合には、甲が示す様式で報告書を提出すること。

#### 13 守秘義務

- (1) 乙及び総合案内員は、本仕様書に基づく全ての作業及び甲が提供した業務上の情報、貸し出しを受けた資料を第三者へ開示又は漏洩してはならない。業務完了後も同様とする。
- (2) 本業務を実施するにあたって、【別紙】「個人情報取扱特記事項」に基づき、業務上知り得た情報の開示、漏洩、本業務以外の用途に使用しないこと。また、そのために必要な措置を講じること。

#### 14 情報セキュリティ対策

- (1) 乙は、本業務の実施における情報セキュリティ確保のための体制を整備し、県担当職員へ報告すること。
- (2) 秘密の保持
  - ①本業務に関して甲から提供された情報その他知り得た情報を実施体制に定めた者以外の者には秘密とし、また、本業務の遂行以外の目的に使用しないこと。

- ②本業務に関して甲から提供された情報、貸与された情報その他知り得た情報を、当該業務の終了後においても他者に漏えいしないこと。
- (3) 乙は、本業務の遂行において、アクセスすることが可能な他の情報資産へのアクセスを行わないこと。また、保全に努めること。
- (4) 乙は、本業務の遂行において情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合には、速やかに県担当職員に報告すること。
- (5) 本業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するため、県担当職員は、乙に対して報告を求める場合がある。
- (6) 本業務において、情報セキュリティ対策の履行が不十分である可能性が認められる場合には、乙は、県担当職員の求めに応じて協議を行い、合意した対応をとること。

#### 15 経費負担及び貸与物

- (1) 甲は、乙が業務を処理するために必要な光熱水、電話設備を提供する。
- (2) 甲は、乙が業務を処理するために必要な次の施設等を貸与する。  
県庁1階総合案内室内の設備  
(総合案内室の座席3席、電話機3台、パソコン3台、プリンター1台、控え室のテーブル1台、座席2席 その他設備)
- (3) 業務を遂行する上で必要な事務用品や総合案内員の駐車場の確保は、乙の負担で行うものとする。

#### 15 賠償責任

- 乙は、次の事項に該当する場合、甲へ損害賠償を行わなければならない。
- (1) 総合案内員の故意または過失によって、建築物、機械器具、備品等を破損又は亡失した場合
- (2) 乙の責により業務に支障をきたし損害が生じた場合
- (3) 乙が契約に違反し、その違反により契約の履行が不可能になった場合

#### 16 事前調整

- (1) 乙は、年度当初から職務可能な体制整備を行うとともに、事前に県担当職員と勤務形態についての調整を行わなければならない。

#### 17 その他

- (1) 乙は、本業務を遂行するにあたり、労働関係法令を遵守するとともに、その適用及び運用は、乙の責任において適切に行わなければならない。
- (2) 本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に疑義が生じた場合は、必要に応じて甲及び乙が協議の上、決定するものとする。