島根県庁本庁舎受付及び電話交換業務仕様書

島　根　県

1　業務委託名

島根県庁本庁舎受付及び電話交換業務

2　業務委託の目的

受付及び電話交換業務に専門業者の優れた事業運営能力を生かすことにより、県民の視点に立った県民サービスの向上と開かれた県政の推進を図り、円滑な案内を行うことを目的とする。

3　仕様書の適用

この仕様書（特記仕様書を含む）は、業務委託に適用し業務の内容等について示すものである。受託者は、契約書及び本仕様書に記載のない事項であっても、委託者と受託者が必要により協議し、定めた事項は、これを遵守し業務委託を遂行しなければならない。上記の契約図書間に相違がある場合の優先順位は、次の⑴、⑵の順番とする。

⑴　契約書

⑵　本仕様書

4　用語の定義

本仕様書で用いる用語の定義は次のとおりとする。

⑴　委託者

業務委託の発注者をいい、島根県知事とする。

⑵　庁舎管理者

島根県総務部長をいう。

⑶　庁舎管理担当職員

総務部管財課の職員をいう。

⑷　受託者

業務委託の受注者をいう。

⑸　業務責任者

業務を総合的に把握し、業務を円滑に実施するために庁舎管理担当職員と連絡調整を行う者で、受注者側の責任者をいう。

⑹　副業務責任者

業務責任者が不在の場合に、この者に代わり庁舎管理担当職員と連絡調整を行う者をいう。

⑺　業務担当者

業務責任者及び副業務責任者の指揮により業務を実施する者で、受注者側の担当者をいう。

⑻　業務関係者

業務責任者、副業務責任者及び業務担当者を総称していう。

⑼　閉庁日
　島根県の休日を定める条例（平成元年島根県条例第９号）第１条各号に規定する以下の日をいう。
ア　日曜日及び土曜日
イ　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
ウ　12 月 29 日から翌年の１月３日までの日

⑽　開庁日
　上記⑼「閉庁日」を除いた日をいう。

5　勤務場所
松江市殿町１番地　　本庁舎　１階玄関受付、県民室及び電話交換室

6　業務内容
県庁舎に係る受付業務及び電話交換業務。

7　業務の再委託について
受託者は契約した業務の全部又は一部を他の者に再委託してはならない。

8　業務期間
令和９年４月１日から令和１４年３月 31 日まで。

9　業務関係者の管理
　受託者は、業務関係者に対して十分な研修、訓練を受託者の負担で実施し、業務の質の向上に努めなければならない。

10　個人情報の保護
⑴　受託者は、島根県個人情報保護条例の趣旨及び内容を充分理解した上で、業務を行わなければならない。

⑵　受託者は、個人情報の保護に関する業務上の規定を整備した上で、業務関係者に遵守させなければならない。

11　業務関係者の配置
⑴　受託者は、業務委託全般について技術、技能、判断力を有し業務の指導、監督等の総合的な知識を有する者を業務責任者として選任しなければならない。

⑵　受託者は、業務責任者不在の場合に、業務責任者に代わって業務を行う者を副業務責任者として選任しなければならない。

⑶　受託者は、業務が円滑に行われるよう配慮して業務担当者を配置しなければならない。

⑷　受託者は、契約締結後速やかに、業務関係者の氏名、年齢、経験年数、主な業務経歴、業務に関する資格者証（写）及び受注者との雇用関係を証明する書類を、業務従事者届（様式１）をもって委託者に２部（正１部、副１部）届け出なければならない。

⑸　受託者は、業務関係者を変更する場合は事前に書面をもって委託者に届け出なければならない。

12　業務責任者の責務

⑴　業務責任者は、庁舎管理担当職員と緊密な連絡や調整等を行い、業務委託を適正かつ円滑に履行しなければならない。

また、業務責任者が不在の場合は、副業務責任者がこの責務を負わなければならない。

⑵　業務責任者は、対象施設に係る業務全般について把握し、業務が円滑に実施されるよう業務担当者を管理しなければならない。

⑶　業務責任者は、業務担当者の指導監督を適切に行い、技術の向上、従事者として守るべきルール及びマナーの向上を図るよう努めなければならない。

13　業務関係図書等

⑴　本庁舎受付及び電話交換業務計画書

受託者は、各年度の業務開始までに業務計画書を作成し、委託者へ２部（正１部・副１部）提出し承諾を得ること。なお計画書には次の事項を記載すること。

ア　業務概要（業務名、期間、施設名称）

イ　業務実施体制表

ウ　年間業務計画表

エ　業務管理（業務内容、業務日時、業務範囲、業務要領、教育訓練、その他必要な事項）

オ　安全管理（安全管理体制表、安全管理事項、緊急連絡先、その他必要な事項）

⑵　本庁舎受付及び電話交換業務マニュアル

受託者は、業務期間の開始までに業務を遂行するために必要なマニュアルを整備し、委託者へ２部（正１部・副１部）提出し承諾を得ること。なお、マニュアルは随時見直しを行い、内容に変更が生じる場合は、事前に変更したマニュアルを提出し承諾を得ること。

14　業務の記録、報告及び検査

⑴　業務の記録、報告及び保管

ア　業務関係者は、毎日次の記録を作成し保管すること。なお、業務実施状況について、翌日（翌日が閉庁日の場合は、翌開庁日）の 10 時 30 分までに庁舎管理担当職員に報告すること。

（ア）玄関受付業務日誌（様式２）

（イ）受付対応記録（様式２－２）

（ウ）電話交換業務日誌（様式３）

（エ）電話交換件数及び内容記録（様式３－２）

イ　受託者は、毎月末の業務完了後、業務実績報告書を作成し、委託者へ提出すること。
ウ　受託者は、毎月 25 日までに翌月の業務従事者勤務表（様式４）を作成し、委託者へ提出すること。

⑵　随時報告等

業務関係者は、以下の事項が発生した場合、状況を判断し速やかに庁舎管理担当職員へ報告しなければならない。

ア　業務関係者に事故が発生したとき。
イ　業務委託の履行が著しく困難となる事情が発生したとき。
ウ　対人及び施設、備品等に危害、損害等を与えた場合又は生ずる恐れが発生したとき。
エ　その他、報告が必要であると認められる事項が発生したとき。

⑶　破損個所等の報告

業務とは直接関係なくても業務執行上において修繕等を要する箇所を発見した場合は、庁舎管理担当職員に報告すること。

⑷　完了検査

業務を完了したときは、業務の履行について庁舎管理担当職員による検査を受けること。

15　安全管理

⑴　業務責任者は、業務委託の安全衛生責任者を兼ね関係法令等に基づく管理に努めなければならない。

⑵　業務関係者は、安全衛生責任者の指示及び関係法令等に基づき事故防止に努め、業務委託を履行しなければならない。

⑶　業務関係者は、業務委託の履行にあたり、人、施設及び備品等に危害、損害等を与えないよう注意しなければならない。

16　業務の引継（受託者が変更となった場合に限る）

⑴　受託者は、令和９年４月１日からの業務委託を行うため事前準備を行い、当該業務の前受託者から業務の引継ぎを受けなければならない。

⑵　受託者は、業務委託引継書（任意様式）（以下「引継書」という。）を作成し、契約期間終了の１ヶ月前までに、委託者の確認を受けなければならない。

⑶　受託者は、契約期間終了までに次期受託者に対し、引継書に基づき業務委託の引継を行わなければならない。なお、必要に応じて現場での引継説明を行うものとする。

⑷　受託者は、引継完了後、次期受託者と連署押印した引継確認書（任意様式）及び引継書を、委託者へ２部（正１部・副１部）提出しなければならない。

17　守秘義務

受託者及び業務関係者は、業務遂行にあたり知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。

なお、このことは契約の解除若しくは履行期間満了又はその職を退いた以降についても同様の扱いとする。

18　別に契約する業務委託との調整

業務責任者は、同一施設内の施設管理業務に係わる他種業務と相互に連絡調整を行い、相互に支障にならないよう適正に行うものとする。

19　その他

受託者は、本仕様書に記載されていない事項については、委託者と協議のうえ決定するものとする。

島根県庁本庁舎受付及び電話交換業務　特記仕様書

Ⅰ．業務概要	
1．業務名	島根県庁本庁舎受付及び電話交換業務委託
2．施設場所等	松江市殿町1番地ほか （本庁舎・分庁舎・第二分庁舎・第三分庁舎・東庁舎・南庁舎・議事堂・黒田庁舎その他）
3．業務期間	令和　9年　4月　　1日　から　令和14年　　3月　31日　まで
4．業務時間	島根県庁開庁日の午前8時30分から午後5時15分まで
5．対象業務	本仕様書の対象業務は、次のとおりとする。 ・　本庁舎受付業務 ・　電話交換業務

Ⅱ．共通事項	
1．受託者の負担の範囲	業務実施に当たり必要となる次の経費は、受託者の負担とする。 ・　業務実施に必要な電気備品（冷蔵庫・パソコン他） ・　文具等の事務消耗品、コピー代 ・　日誌及び報告書の用紙、記録ファイル ・　制　服 ※委託者の負担となるもの ・　業務の実施に必要な電気、ガス、水道等の使用にかかる費用 ・　業務の実施に必要な外線電話等の使用にかかる費用 ・　テレビを使用した場合の受信料
2．業務関係者の資格等	⑴　業務責任者の資格 次の経験を有する者を配置する。 ・　受付業務又は電話交換業務経験5年以上の者 ⑵　副業務責任者の資格 次の経験を有する者を配置する。 ・　受付業務又は電話交換業務経験3年以上の者
3．業務体制	受託者は業務時間内において、業務関係者を4名配置し、本庁舎受付業務及び電話交換業務を実施すること。
4．業務責任者等の常駐	業務時間内において、業務責任者又は副業務責任者のいずれか1名以上は本庁舎内に常駐し、自らも業務を実施するとともに、業務関係者の管理を行うこと。
5．建物内施設等の利用	⑴　居室等の利用 ・　玄関受付　　・　県民室 ・　電話交換室及び電話交換控室（休憩室） ⑵　施設内の駐車場の利用許可 ・　許可できない（通勤用、業務用とも）

6. 業務の引継ぎ	業務担当者等の変更に伴う業務の引継ぎを、円滑かつ適切に行うこと。（業務受託者に変更があった場合も同様とする）
7. 業務関係書類等及び器具等の熟知	業務に際し、下記の内容を熟知する。 ①島根県庁舎等管理規則 ②島根県庁舎消防計画 ③会議室等共用部分の位置及び設備 ④島根県行政機構・事務分掌・建制順位 ⑤防火施設（消火器及び貯水槽等）の位置図及び使用方法 ⑥AED設置位置 ⑦クレーム対応マニュアル（総務部人事課作成）
8. 注意事項（留意事項）	⑴ 受託者は、業務関係者に制服等を着用させ、業務に従事する者であることを明確にすること。 ⑵ 業務実施に当たっては、来庁者及び庁舎内で執務する職員等 に支障のないように十分注意すること。 ⑶ 建物、工作物、器具及び備品等に棄損を発見したとき又は損害を与えたときは、直ちに庁舎管理担当職員に報告すること。 ⑷ 建物環境において、不衛生な措置をとらないこと。 ⑸ 業務中途での休憩及び作業終了後は各用具、資材の整理・整頓並びに格納を行い安全で清潔な管理を行い、業務事故、外来者等の事故防止に努めること。 ⑹ 業務関係者は年間及び終日を通じてできるだけ同一人物とすること。

Ⅲ. 個別事項	
【本庁舎受付業務】	
1. 業務条件	玄関受付に常時1名以上の業務関係者を配置し、業務を実施する。
2. 業務内容	本庁舎受付業務の内、以下の業務を実施する。 ・ 玄関受付業務 ①来訪者の問い合わせに対する対応 ②冊子、パンフレット等の設置対応（庁舎管理担当職員が指示したものに限る） ③玄関受付業務日誌（様式2）の作成 ④受付対応記録（様式2－2）の作成 ・ 県民室管理業務 ①県民室の管理 ②県民室内の設置物（テレビを含む）、掲示物、展示物等の管理
【電話交換業務】	
1. 業務条件	電話交換室に常時2名以上の業務関係者を配置し、業務を実施する。
2. 業務内容	電話交換業務の内、以下の業務を実施する。 ・ 電話交換業務 ①島根県庁代表電話番号あての電話を該当する課等に転送 ②島根県庁代表電話番号あての電話のうち、対応可能な内容についての直接対応 ③庁内放送対応（庁舎管理担当職員が指示したものに限る） ④庁内放送機器の操作 ⑤電話交換室の管理 ⑥電話交換業務日誌（様式3）の作成 ⑦電話交換件数及び内容記録（様式3－2）の作成
3. 留意事項	⑴ 電話交換設備及び庁内放送設備の状態等を常に確認し、基本的な操作方法を熟知しておくこと。 ⑵ 業務時間外の県庁代表電話の電話交換業務は、本庁舎守衛室において警備員が行っているので、業務開始時間の午前8時30分及び終了時間の午後5時15分に守衛室との代表電話回線の切り替え操作を行い、守衛室に連絡すること。

【業務上の注意事項】

⑴ 本庁舎受付業務及び電話交換業務を遂行するために必要なマニュアルを整備し、委託者に提出し、承諾を得ること。なお、マニュアルは随時見直しを行い、内容に変更が生じた場合も同様とする。

⑵ 委託者と受託者は、本業務が完了するまでの間、業務履行に関し、定期的に協議を行うものとする。

⑶ 次のような緊急を要する事態が起こった際に速やかに対応できるよう、日頃から対応方法や緊急連絡先を熟知しておくこと。

①業務上の緊急事態、設備の異常又は故障等が発生したときは、庁舎管理担当職員に連絡を取り指示を受けること。

②庁舎又はその周辺に火災その他の災害が発生したときは、臨機応変な対応を図り、直ちに庁舎管理担当職員に連絡すること。

⑷ 勤務を交代するときは、業務日誌に所要の事項を記載するとともに、重要な事項は必ず書面等により引継ぎをすること。また、業務において特に注意すべき事項（例：設備の故障や破損、不審者の対応等）があれば、必ず業務日誌に記載すること。

⑸ 本注意事項は、あくまでも基本的な事項を示したものであり、緊急時、異常発生時においては、その時の状況に応じて柔軟な対応をすること。

様式１

業務従事者届

氏名	雇用形態 （月　日　時間勤務）	配置業務	実務経験 （内容、経験年数も記載）	行政業務の経験について		備考
				有無	内容（有の場合）	
	常勤・非常勤 （月　日　時間勤務）	玄関・電話		有・無		
	常勤・非常勤 （月　日　時間勤務）	玄関・電話		有・無		
	常勤・非常勤 （月　日　時間勤務）	玄関・電話		有・無		
	常勤・非常勤 （月　日　時間勤務）	玄関・電話		有・無		
	常勤・非常勤 （月　日　時間勤務）	玄関・電話		有・無		
	常勤・非常勤 （月　日　時間勤務）	玄関・電話		有・無		
	常勤・非常勤 （月　日　時間勤務）	玄関・電話		有・無		
	常勤・非常勤 （月　日　時間勤務）	玄関・電話		有・無		
	常勤・非常勤 （月　日　時間勤務）	玄関・電話		有・無		
	常勤・非常勤 （月　日　時間勤務）	玄関・電話		有・無		

玄関受付業務日誌

責任者

令和　　年　　月　　日　　曜日

◇業務従事者配置状況

		8:30		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00		16:00		17:15
氏名																				

◇受付内容

	各課等案内	件	内容等
	問い合わせ	件	
	苦情	件	
	冊子等受付	件	
	知事・副知事	件	
	その他	件	
	合計	0　件	

◇特記事項（引継事項）

課長		課長補佐		庁舎管理係		

令和　　年　　月　　日（　）　　No,

No.	種別 1、外部の方（県民等） 2、県職員 3、電話 4、その他	時間	依頼 1、各課等案内 2、問い合わせ 3、苦情 4、冊子等受付 5、知事・副知事 6、その他	内容	連絡先		対応 1、該当課へ訪問 2、県民室・受付にて職員対応 3、受付対応完結 4、その他 5、相談ｺｰﾅｰ利用	対応時間 1、1分程度 2、5分未満 3、5分～15分 4、15分以上	備考 （相談コーナー利用の際は 使用者の内訳記入）
						（内線）			

電話交換業務日誌

責任者

令和　　年　　月　　日　　曜日

◇業務従事者配置状況

		8:30		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		15:00		16:00		17:15
氏名																				

◇電話交換内容

	局線	件	内容等
	専用線	件	
	案内	件	
	再呼	件	
	庁内放送	件	
	計	0　件	

◇特記事項（引継事項）

課長		課長補佐		庁舎管理係		

電話交換件数及び内容記録

令和　　年　　月　　日(　　)　　対応時間･･･1、1分程度　2、5分未満　3、5分～15分　4、15分以上

件数	種別	時間	依頼区分	用件	交換先		対応時間	備考
例	1	935	2	職員宿舎の修繕	管財課管理調整G__西脇	内5043		
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

種別　：　1･･･局線　　2･･･専用線　　3･･･案内　　4･･･再呼　　5･･･伝票　　6･･･電波　　7･･･庁内放送

依頼区分　：　1･･･課G、担当or内線あり　　2･･･課のみ　　3･･･内容のみ　　4･･･その他（交換完結など）

様式４

令和　年　月度　県庁受付・電話交換業務　業務従事者勤務表

日 曜日 従事者	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31