

岩手県庁県民室運營業務及び県政提言等対応業務

調達仕様書

令和5年2月

岩 手 県

1 本業務の目的

利用者満足度の高い県民室の運営及び県民ニーズの的確な把握と県政への迅速な反映を目的に、県民室運営業務と県政提言等対応業務を高い専門性と実践スキルを有する者に一体として委託するもの。

2 本業務の目的達成のための基本的な考え方

- (1) 県政に関する情報を県民にわかりやすく、かつ効率的に提供するため、県と業務受託者が相互に効果的な情報交換及び連携を促進する。
- (2) 正確かつ迅速な電話対応及び庁内交換を行う。
- (3) 県民にわかりやすい庁内案内を行う。
- (4) 県民ニーズや社会環境の変化に柔軟に対応した運営を促進する。
- (5) 県民の意見を的確に把握し、県政の参考としていく。

3 委託業務内容

(1) 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

(2) 業務場所

岩手県盛岡市内丸10番1号

岩手県庁舎1階県民室内及び3階政策企画部広聴広報課内

(3) 業務時間

ア 県民室運営業務（県民室開室時間）

岩手県庁舎開庁日（(4)の休日を除く、以下同じ。）の午前8時30分から午後5時15分まで

イ 県政提言等対応業務

岩手県庁舎開庁日の午前8時30分から午後5時15分まで

(4) 休日

ア 土曜日及び日曜日

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

(5) 業務内容

ア 県民室運営業務

(7) 電話総合案内業務

庁内各課等の業務内容を的確に把握し、正確かつ迅速な対応や取次、苦情への適切な対応が求められる。それを踏まえた取組を行うこと。

岩手県庁総合案内電話番号（019-651-3111）における電話対応及び庁内交換

(4) 窓口総合案内業務

庁内各課等の業務内容を的確に把握し、県民の立場に立った正確かつ迅速な案内や、苦情への適切な対応が求められる。それを踏まえた取組を行うこと。

a 来訪者の対応

b 県庁見学希望者の対応

(7) 県民室管理業務

県庁舎及び県の業務等に関する情報提供等県民サービスの向上が求められる。それを踏

まえた取組を行うこと。

- a 県民室の管理
- b 県政に関する情報の提供
- c 県民室内の設置物、掲示物、展示物等の申込受付及び管理（レイアウトの工夫等を含む）
- d 庁内放送（録音放送を含む）の申込受付及び放送

※ c 及び d の申込受付業務分は、県庁 3 階広聴広報課内に勤務する職員が行うこと。

(エ) 県民室利用者満足度調査

県民室運營業務について、利用者アンケート等を実施し、その結果を業務に反映させること。

イ 県政提言等対応業務

県民から寄せられる苦情や要望を含む様々な意見等を的確に把握し、迅速かつ適切に対応することが求められている。それを踏まえた取組を行うこと。

- (ア) 来訪・電話（県政提言ダイヤルを含む）・FAX・電子メール・文書等による県政提言等の受付、記録作成及び公表資料作成
- (イ) 県政提言受理件数の集計
- (ウ) 苦情等の情報共有に係る情報の更新
- (エ) 政党・団体要望に係る記録作成及び集計業務

(6) 業務従事者数（最低基準）

本業務を円滑に実施するため、効果的かつ効率的な運営が可能な体制とすること。

ア 県民室運營業務（県庁 1 階 県民室内勤務）

- (ア) 窓口総合案内業務
午前 8 時 30 分から午後 4 時 00 分まで 2 人
午後 4 時 00 分から午後 5 時 15 分まで 1 人
- (イ) 電話総合案内業務
午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで 2 人
業務時間のうち 4 時間は、業務従事者数を 1 人とすることができる。ただし、その際は、県政提言等対応業務に従事する者が電話総合案内業務を兼ねるものとする。

イ 県政提言等対応業務（県庁 3 階 広聴広報課内勤務）

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで 1 人

(7) 留意事項

- ア 県庁舎正面玄関の開放時間は、午前 8 時から午後 6 時までであること。
- イ 電話総合案内業務にあつては、3 人までは配置可能であること。

4 業務提案

(1) 業務提案の考え方

次の事項を遵守の上、県民の視点に立った取組について提案すること。

【県民室運營業務】

庁内各課等の業務内容を的確に把握し、県庁舎及び県の業務等に関する正確かつ迅速な総合案内や情報提供、苦情対応等の業務水準の向上が求められる。

【県政提言等対応業務】

県民から寄せられる苦情や要望を含む様々な意見等を的確に把握し、迅速かつ適切に対応する

ことが求められる。

(2) 提案の内容

次の事項について、それぞれ提案すること。

なお、業務内容の詳細は、「3 委託業務内容」を参照のこと。

ア 県民室運営業務

イ 県政提言等対応業務

ウ 人的体制

(ア) 人員体制及び配置計画

(イ) 人材育成方針及び研修計画

5 業務実施にあたっての留意事項

(1) 一般的事項

ア 業務受託者

(ア) 業務受託にあたり、労働基準法、労働安全衛生法等の関係法令を遵守すること。

なお、関係法令遵守を確認するため、必要に応じて報告を求める場合があること。

(イ) 身元が確実であり、かつ、健康で業務を的確に行うことができる者を従事させること。

(ウ) 従事者に対する業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修及び実務研修は、受託者の責任において実施すること。

なお、日誌の作成等により業務遂行の確認を行うため、Microsoft Word 及びExcel 等パソコンの操作が必要であること。

(エ) 本業務に従事することが本務（専ら業務に従事すること）となるように配慮すること。

(オ) 従事者の異動は、最小限にとどめるよう配慮すること。

(カ) 業務上知り得た事項を第三者に漏らしてはならないこと。

(キ) 会社を代理する業務責任者を選任すること。業務責任者は、次の任にあたるものとする。

a 業務実施に関する県との連絡、調整

b 業務従事者の管理及び指揮監督

(ク) 業務受託者は、業務の進捗状況について定期的に報告を行うものとし、また、県及び受託者は本業務が完了するまでの間、適切かつ円滑な業務履行のために定期的に協議を行うものとする。

イ 業務従事者

(ア) 誠実、かつ、効率的に業務を遂行するものとし、来訪者等に不快な印象を与えてはならないこと。

(イ) 服装については、特に指定は行わないが、周囲に不快感を与えないように配慮すること。

(ウ) 業務上知り得た事項を第三者に漏らしてはならないこと。

(2) 非常時の対応

従事者は、火災・地震等の災害発生時には、来訪者等の避難誘導、その他の業務にあたる必要がある。

(3) 費用等の負担

業務に係る経費（光熱水費、コピー料金及び電話料金等）は、県が負担する。

また、従事者の机・椅子などの業務に必要な備品等は、県が貸与する。

(4) 環境への配慮

業務の遂行に当たり、環境への負荷の低減に配慮した取組を促進すること。