

## 埼玉県庁総合案内等業務委託仕様書

委託者埼玉県（以下「甲」という。）と受託者（以下「乙」という。）との「埼玉県庁総合案内等業務」（以下「業務」という。）は、この仕様書に基づいて行うものとする。

### 1 目的

本業務は、埼玉県庁の本庁舎の県民案内室において、来庁者への円滑な案内を実施するほか、県民案内室の管理、庁内放送、県庁見学などを実施する重要な業務であり、来庁者に対し、常に誠意を持って対応し、良質な県民サービスを継続して提供していくものとする。

また、第二庁舎1階の県民案内所については、案内所を無人とし、案内所カウンター上に設置する遠隔操作案内用ディスプレイを用いて、本庁舎の案内スタッフがオンライン遠隔案内システムにより遠隔で来庁者の案内や対応を行うものとする。

### 2 業務の実施場所

埼玉県庁（さいたま市浦和区高砂三丁目15番1号）

本庁舎1階県民案内室及び第二庁舎1階県民案内所（遠隔案内システム）

### 3 業務の実施期間及び実施日

令和8年8月1日から令和10年5月31日までの月曜日から金曜日までとする。

ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日までを除く。

なお、令和8年8月1日から令和8年9月30日までの間は、業務の引継ぎ及び準備等の期間とする。

### 4 業務の時間

県民案内室の開室時間及び遠隔操作案内用ディスプレイによる案内時間は次のとおりとし、6に記す業務については、原則として、県民案内室の開室時間内に行うこととする。

ただし、開室に必要な準備は開室時間前までに終わらせ、また、閉室作業は午後5時以降に行うことを原則とする。

なお、県庁の業務時間（午前8時30分から午後5時15分まで）に変更が生じた場合は、甲乙協議の上、開室時間を変更する。

① 県民案内室 午前8時30分から午後5時まで

② 第二庁舎遠隔操作案内用ディスプレイ 午前8時30分午後5時まで

### 5 委託要件

(1) 乙は、業務を滞ることなく円滑に行うこと。

(2) 乙は、業務の引継ぎ及び事前準備について、下記の手順を経て令和8年9月30日までに完了させておくこと。

① 乙は、令和8年8月31日までに「現場責任者等選任（変更）届（仕様書様式1）」、「従事者名簿（仕様書様式2）」、「シフト表（様式任意）」、及び従事者の研修計画を甲に提出すること。

② 乙は、令和8年9月15日時点で甲に対し①の研修計画に基づく研修の実施状況等について甲に報告すること。

③ 乙は、業務の実施開始前までに現在業務を受託している業者から、事務の引継ぎを受け、業務実施に向けた全ての準備を完了しておくこと。

(3) 業務体制

- ① 県民案内室を開室している間は窓口で最低1名を常に配置し、来客者数に応じて複数名で対応するものとする。なお、乙は甲と協議しながら甲が貸与するデジタル機器・端末を活用し、案内業務の効率化に努めるものとする。
- ② 乙は、業務の管理を行う現場責任者及び副責任者（現場責任者がやむを得ない事情により事務を行うことができない場合、代替して事務を行う者をいう。）を定め、いずれか1名以上を履行場所に常駐の上、業務の指揮監督に従事させなければならない。現場責任者及び副責任者に変更があった場合、現場責任者等選任（変更）届（仕様書様式1）をもって甲に報告すること。
- ③ 乙は、乙の事業所等において業務を管理する管理者を定め、書面をもって甲に通知しなければならない。その者を変更したときも同様とする。
- ④ 乙は、現場責任者、副責任者及び担当者が休暇等で不在となる場合は、業務に支障のないよう代替措置しなければならない。
- ⑤ 乙は、従事者に変更がある場合、「従事者名簿（仕様書様式2）」を甲に提出すること。
- ⑥ 乙は、業務実施月の前月25日までに、従事者の「シフト表（様式任意）」を甲に提出すること。また、業務実施月の翌月5日までに「シフト実績表（様式任意）」を甲に提出すること。なお、これらの様式は、甲と協議の上、決定すること。
- ⑦ 甲は、本契約の履行に関する発注者として必要な注文や指示等は、乙の現場責任者（現場責任者が不在の場合は副責任者）に対して行い、緊急の場合を除き、担当者に直接行ってはならない。

(4) 従事者は、総合案内等業務にふさわしい次のような者であること。

- ① 総合案内等に従事する者としての自覚を持つ者
- ② 県民案内室等の設置目的や施設の概要等を理解する者
- ③ 来庁者・利用者の立場に立った接遇ができる者
- ④ 研修・訓練・経験等により、業務の実施に必要な知識を有する者
- ⑤ コンピューター端末操作ができる者（ワード、エクセル等）

(5) 従事者の服装は業務にふさわしい品位のあるものとし、また、健康的で清潔感のある身だしなみを心がけること。

(6) 従事者は、ネクストラップ式の名札を着用すること。

名札には、「県民案内 ○○（姓のみ）」と表示すること。

(7) 乙は、従事者が来庁者・利用者に対し、好感を与える身だしなみ（制服の着用は要しない）、作業態度、作業方法、接遇、最適な対応その他業務が適切にできるよう事前研修を実施し、甲との連絡調整に努め、日常的な育成、指導、研修を行うこと。

6 業務の内容

(1) 県民案内室における県民案内及び県民案内に付随する業務

① 来庁者等に対する案内

ア 庁舎内の案内

イ 来庁理由の聴き取りと担当課所等の特定（県の業務外であるときは所管官庁等を案内）

ウ 担当課所等への連絡・案内・取次ぎ

エ 県庁周辺の官庁・団体等の案内

オ 聴覚障害のある来庁者への対応

カ その他、来庁者への対応（端末を利用した案内を含む）

② 県民案内室の管理

ア 県民案内室の開室準備及び閉室作業

イ 県民案内室の秩序の維持

ウ 県民案内室の設備、備品の管理

- エ 県民案内室の美化・整理整頓
  - オ 「知事への提案」ボックスの管理
  - カ 募金箱、収集ボックス等の管理
  - キ 駐車印の管理
  - ク 知事記者会見及び県議会テレビ中継時のテレビ操作
  - ケ ウォーターサーバーの設置と管理
  - ③ 掲示物及び配架資料の管理
    - ア 県報の配架と閲覧対応
    - イ 審議会のお知らせの受付及び掲示
    - ウ 掲示物及び配架資料等の受付及び管理
    - エ 各種願書等の配架
    - オ 受付件数及び配布数の集計
  - ④ 案内業務に必要な情報の入手、収集及び管理等
    - ア 各課室事務分掌の取りまとめ及び管理（庁内照会事務を除く）
    - イ 県の制度・事業に関する情報の収集
    - ウ 県の組織・施設（本庁・地域機関・県有施設等）に関する情報の収集
    - エ 県内市町村に関する情報の入手
    - オ 県庁周辺の施設（行政機関、会館、郵便局・銀行、駐車場等）に関する情報の収集
    - カ 「県庁舎ご案内」リーフレットの時点修正
    - キ その他、案内業務に必要な情報の収集
  - ⑤ 庁内放送の実施
    - ア 放送依頼の受付
    - イ 庁内放送のアナウンス（非常時を含む）
- (2) 第二庁舎の遠隔操作案内用ディスプレイによる案内等業務及び案内等業務に付随する業務
- ① 来庁者等に対する案内
    - ア 庁舎内の案内
    - イ 来庁理由の聴き取りと担当課所等の特定（県の業務外であるときは所管官庁等を案内）
    - ウ 担当課所等への連絡・案内・取次ぎ
    - エ 県庁周辺の官庁・団体等の案内
    - オ 聴覚障害のある来庁者への対応
    - カ その他、来庁者への対応
  - ② 遠隔操作案内用ディスプレイの運用
    - ア 遠隔操作案内用ディスプレイの操作及び管理
    - イ 案内等業務で使用するヘッドマイクやパソコン等機器の管理
    - ウ その他、遠隔操作案内用ディスプレイの運用に係る対応
- (3) 県庁見学に関する業務
- ① 受入れ準備
    - ア 見学等の申込みの受付
    - イ 見学プランの企画及び提案
    - ウ 関係課との調整
    - エ 会場の確保
    - オ 見学許可申請手続きの案内及び管財課への取次ぎ
    - カ バス駐車場の手配
  - ② 当日
    - ア 見学場所への案内（移動中の県庁の概要説明や庁舎等に関する説明を含む。）

(4) 県民案内室サイトの更新

- ① 埼玉県ホームページの県民案内室サイトに掲載している県民案内室及び県庁見学に関する情報について、適宜、最新情報に更新すること。
- ② サイトを更新する際は、「埼玉県ホームページ基本方針」、「埼玉県ホームページ運用要領」、「埼玉県ホームページアクセシビリティガイドライン」及び「相手に届くホームページ作成ガイドライン」を遵守すること。
- ③ 更新内容については、事前に甲の承認を得ること。

(5) その他、県民案内に付随する業務

- ① 車椅子の点検（月1回程度）
- ② 業務に関する統計資料の作成（「業務日誌（仕様書様式3）」、「月報・年報（仕様書様式4）」等）
- ③ 業務に関する照会に対する回答書の作成
- ④ 県民案内室内のファイリングシステム（文書）の管理
- ⑤ 利用者アンケートの実施・集計・分析（年1回、12月中を目途に実施）
- ⑥ 本庁舎1階東側多機能トイレの緊急ブザーへの対応
- ⑦ 受けた苦情や意見の担当課所への伝達
- ⑧ 来室者の一時的保護（認知症の高齢者・災害発生時等）
- ⑨ 案内室を利用したPR事業等への協力
- ⑩ 県庁オープンデーの実施に伴う業務（受付・放送・迷子預かり等）
- ⑪ 非常時の来庁者への対応（避難指示、帰宅困難者への対応等）

7 モニタリング

(1) 日常モニタリング

- ① 乙は、日々の業務が終了した際に「業務日誌（仕様書様式3）」を記載しなければならない。
- ② 甲が業務日誌の提示を求めたときは、乙は速やかに提示しなければならない。
- ③ 甲は業務日誌の提示を受けたときは、内容を確認し、必要に応じて実地に確認を行うことができる。甲は、確認の結果、改善を要する業務内容がある場合には、現場責任者に是正の指示を行う。

(2) 定期モニタリング

- ① 乙は、毎月3日（3日が閉庁日に当たる場合は、翌開庁日）までに月報を甲に提出しなければならない。
- ② 乙は、月ごとに「総合案内等業務自己点検表（仕様書様式5）」により自己点検を行い、毎月3日（3日が閉庁日の場合は、翌開庁日）までに自己点検表を甲に提出しなければならない。
- ③ 甲は前項の自己点検表の提出を受けたときは、速やかに確認の上、評価を行う。
- ④ 甲は前項の確認を行う場合、必要があると認められるときは、実地に確認を行うことができる。

(3) 業務改善モニタリング

- ① 甲は（2）の定期モニタリングの結果、業務改善が必要であると認めるときは、乙に口頭で改善部分を指示し、改善事項通知書を送付し改善を求めるとともに、「業務改善報告書（仕様書様式6）」の提出を求めなければならない。
- ② 乙は、前項の改善事項通知書を受け取ったときは、当該通知書に記載された内容の確認及び業務の補正や手直し等を行わなければならない。
- ③ 乙は、前項の作業が終了したときは、業務改善報告書を改善事項通知書で指定された期日までに甲に提出しなければならない。
- ④ 甲は前項の業務改善報告書の提出を受けたときは、速やかに確認の上、業務改善モニタリング結果通知書を乙に送付しなければならない。

## 8 定例会議

- (1) 乙は、甲との定例会議を毎月開催すること。
- (2) 定例会議では、甲が指示する項目について報告を行うこと。

## 9 従事者の教育

- (1) 乙は、本業務にかかわる全従事者に対して、随時、本業務を遂行するために必要な教育を行わなければならない。
- (2) 乙は、教育に関する計画及び実施実績について甲に報告しなければならない。
- (3) 乙が行う教育には、データの取扱方法、事故時の連絡体制、個人情報の取扱方法を含まなければならない。

## 10 契約金の支払に要する報告書

乙は、契約金の支払を請求する場合、「総合案内等業務自己点検表（仕様書様式5）」を添付すること。

## 11 業務に関わる資料等の引渡し

業務を実施するために乙が作成した資料及び電子データについて、甲から引渡しの求めがあった場合、甲が指定する期日までに、乙はこれらを提出しなければならない。

## 12 業務の引継ぎ

- (1) 乙は、契約期間の終了又は契約期間に変更があった場合は、責任を持って、次の契約期間の受託業者（以下「新業者」という。）に完全に業務の引継ぎを行うこと。
- (2) 契約期間終了前1か月の期間は、新業者に対する業務引継期間を兼ねるものとする。
- (3) 乙は、本業務の契約期間の末日の1ヶ月前までに、引継ぎに必要な資料を甲に提出するとともに、契約期間の最後の1ヶ月間は、新たな受託業者が委託業務を円滑に遂行できるよう業務引継ぎをするものとする。
- (4) 業務引継書はあらかじめ乙が作成し、甲の承認を得ること。ただし、引き続き本業務を受託する場合はこの限りでない。
- (5) 乙は、契約期間終了後も当該業務の円滑な運用に対し、誠意を持って協力するものとする。

## 13 負担区分

- (1) 甲は、業務の実施に必要な場合に限り、以下のものを乙に無償で貸与する。ただし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しは行わないこと。
  - ① 県民案内室の什器類（受付カウンター、机、椅子、キャビネット、パンフレットスタンド、ロッカー、流し台）
  - ② 第二庁舎遠隔操作案内用ディスプレイで使用する機器
  - ③ 電話機、コピー機（トナーカートリッジ及びコピー用紙を含む）
  - ④ パソコン、プリンター、県庁LAN接続設備
  - ⑤ 案内用デジタル板に係る機器・端末
- (2) 業務の実施に必要な資材及び消耗品（トナーカートリッジ及びコピー用紙を除く）については、乙の負担とする。
- (3) 契約締結前の研修に要する費用は、乙の負担とする。

## 14 異常又は事故報告

乙は、建物本体、付帯施設、設備等に損傷又は不良の箇所を発見したときは、直ちに甲に報告するものとする。

また、事故が発生したときは、直ちに適切な措置を講ずるとともに、書面をもって甲に報告するものとする。

15 緊急時の措置

甲又は乙に、本業務に関する設備又は運用体制に障害等が発生した場合や、その発生が予測され、本業務遂行に重大な影響を及ぼす恐れがある場合は、それぞれの相手方に対して速やかに状況を連絡し、その措置について協議することとする。

16 その他

- (1) 来庁者の手荷物は預からないこと。
- (2) 甲が貸与するパソコンの使用並びに県庁LANへの接続に当たり、乙は、甲の定める情報セキュリティに関するルールを遵守すること。
- (3) 甲は、乙に対し、随時、業務の実施状況について報告を求めることができる。
- (4) 本仕様に定めなき事項並びに本仕様の事項に疑義を生じた場合は、その都度、甲乙双方が誠意をもって協議し決定すること。