

三重県庁舎受付案内及び電話案内業務仕様書

本仕様書は、三重県庁舎受付案内及び電話案内業務を請負により委託するにあたり、その業務の大要を示すものであるから、現場の状況に応じ軽微な部分は本書に記載のない事項であっても、三重県（以下「甲」という。）が業務遂行上必要と認めた場合は、委託金額の範囲内で受託業者（以下「乙」という。）が実施するものとする。

1 業務の委託にあたっての基本的な考え方

県民が主役である県政を積極的に推進している本県にとって、県庁舎受付案内及び電話案内業務は、県民と直接接し注目されている極めて重要な業務であり、民間企業の優れたノウハウを生かすために行うものである。

2 従事業務の内容

- (1) 三重県庁舎の玄関ホールにおいて来庁者等に対し受付案内に関すること（以下「庁舎案内業務」という。）。
- (2) 三重県庁内の電話交換室において県庁代表電話の交換・案内に関すること（以下「電話案内業務」という。）。
- (3) 三重県庁舎の県民ホールに来庁者閲覧用の新聞を配架すること（朝日新聞、伊勢新聞、産経新聞、中日新聞、毎日新聞、読売新聞の朝刊6紙。新聞代は乙が負担する）

3 業務場所の名称及び所在地

三重県津市広明町13番地
三重県庁舎内

4 委託期間

平成31年（2019年）4月1日から平成34年（2022年）3月31日までとする。

5 業務日

三重県の休日を定める条例第1条に規定する休日を除く日とする。

6 業務時間及び勤務体制

業務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとし、業務開始前までに指示事項等の有無を確認し、配置につき、受付案内等の準備にあたること。

また、庁舎案内業務及び電話案内業務については、複数の来庁者、電話案内に対応できる体制（原則として、庁舎受付、電話案内業務それぞれ2名以上の体制）を確保するとともに、従事者の労働基準法に定められた権利を保障できる勤務体制とすること。

7 庁内案内業務及び電話案内業務職員（以下「担当者」という。）

乙は、庁舎案内業務及び電話案内業務を遂行するにたる能力を有し、職責を重んじ規律を守れるとともに、親切丁寧明朗かつ迅速的確に業務を処理できる担当者を配置すること。

8 担当者に対する教育

乙は、業務を円滑に遂行するため、担当者に対する知識・情報・技能等の習得研修及び実務訓練を実施すること。ただし、業務に必要な知識・情報は、甲から乙に提供する。

なお、平成31年4月1日からの業務を円滑に開始するため、甲と協議のうえ、業務の開始までに知識・情報・技能等の習得研修及び実務訓練を終了させるものとする。また、契約期間中の担当者の交替についても同様に事前の教育を乙の責任において実施するものとする。

9 担当者の勤務の服装等

甲からは貸与しない。ただし、担当者は、業務にふさわしい身だしなみとすること。

10 その他

(1) 受託者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

ア 断固として不当介入を拒否すること。

イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。

ウ 委託者に報告すること。

エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、委託者と協議を行うこと。

(2) 受託者が（1）のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。

(3) 本契約終了時には次期受託業者に十分な引継ぎを行わなければならない。

三重県庁舎等見学案内業務仕様書

- 1 業務の内容
県庁舎及び県議会議事堂の見学の案内に関すること。
- 2 契約期間
平成31年(2019年)4月1日から平成34年(2022年)3月31日までとする。
- 3 従事する担当者の人数
甲の指示に基づき、見学申込者の単位で1～4名の担当者を従事させること。
- 4 業務実施場所
三重県津市広明町13番地
三重県庁舎及び県議会議事堂
- 5 業務実施の日時及びその通知
従事する日時は、本契約の期間内で甲の指定した日時とし、甲は原則として従事日の5日前までに乙に通知するものとする。
- 6 業務実施の時間
甲の要請する1日あたりの実施時間は、最低2時間とする。
- 7 業務実施依頼の取り消し
甲からの業務実施依頼の取り消しは、業務実施日の前日の午後5時までに行う。
8. 契約の方法
1時間当たりの単価契約とする。
- 9 支払い方法
支払い分は、前月の実績により、前項に定める単価に時間数と人数を乗じた金額の100分の108(平成31年(2019年)10月1日以降分については、100分の110とする。ただし、1円未満の端数は切り捨てとする。)とし、乙の請求に基づき、甲は請求を受けた後30日以内に乙に支払う。
- 10 担当者の服装
貸与しない。ただし、県庁見学案内にふさわしい服装とする。

11 その他

- (1) 受託者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
 - ア 断固として不当介入を拒否すること。
 - イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
 - ウ 委託者に報告すること。
 - エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、委託者と協議を行うこと。
- (2) 受託者が（1）のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。
- (3) 本契約終了時には次期受託業者に十分な引継ぎを行わなければならない。