

# 佐賀県「行政の窓口」及び「受付」の管理運営等業務仕様書

I. 業務について	3
1. 目的	3
2. 基本理念	3
3. 期待する効果	3
4. 業務内容	3
(1) 「行政の窓口」業務	3
(2) 「受付」業務	3
5. 業務期間	3
6. 業務時間	4
7. 施設設備・物品等	4
(1) 施設設備・物品等(別紙1参照)	4
(2) 相談員及び受付案内員用のインターネット関連設備	4
(3) その他(受託者において負担するもの)	4
8. 運営体制	4
(1) 管理責任者の選任	4
(2) 人員体制	4
(3) サポート体制	4
(4) 関係機関・団体とのネットワーク	4
9. 県との業務連携	4
(1) 相談カード	4
(2) 県民の声の情報提供	5
(3) 業務統計	5
(4) 業務評価結果	5
(5) ミーティング	5
(6) 利用者相談窓口	5
(7) 危機事象(災害等)発生時	5
(8) その他必要な事項	5
10. 業務の引継	5
11. 事故への対応	5
(1) 事故マニュアルの作成、AED研修の受講	5
(2) 事故発生後の対応	5
(3) 損害の処理	5
(4) 損害賠償責任保険への加入	6

12. 遵守事項 .....	6
(1) 労働者の保護 .....	6
(2) 個人情報の保護 .....	6
(3) 情報セキュリティ .....	6
(4) 環境負荷の低減 .....	6
(5) コンプライアンス .....	6
II. 手続きについて .....	6
1. 契約 .....	6
(1) 契約の締結 .....	6
(2) 委託料 .....	6
(3) 契約変更 .....	7
(4) 契約の解除 .....	7
2. 届出事項 .....	7
(1) 業務従事者(変更)届出書 .....	7
(2) 業務に必要な資材・機材等届出書 .....	7
(3) 業務実績報告書 .....	7
(4) 帳簿書類 .....	7
(5) 別紙及び様式一覧 .....	8

## 1. 業務について

### 1. 目的

佐賀県庁新館1階に設置している「行政の窓口」(県民総合相談・情報提供窓口)及び「受付」を円滑かつ的確に運営することにより、県民満足度の向上を図ることを目的とします。

### 2. 基本理念

「“たらい回し”しません！あなたに代わって動きます。」

### 3. 期待する効果

県民の県政へのご意見等に対して、県民目線のサービスで適切に対応することにより、県民満足度の向上に資すること。

## 4. 業務内容

### (1) 「行政の窓口」業務

#### ① 県政相談

- ・ 来庁者からの県の施策・事業等に関する相談を受け付けて、関係課の職員を呼び、県民サイドでサポートを行うこと。
- ・ 庁内での対応が難しい場合は、専門相談窓口等を紹介する。  
例 CSO関係の相談・情報提供、女性相談の情報提供、消費者問題 等
- ・ 県の施策・事業等に関する電話相談を受け付けて、関係課に取り次ぐこと。
- ・ 開庁日は、県政情報閲覧スタンドの「県政提案箱」を毎日確認し、意見等が投函されていれば広報広聴課へ持参すること。

#### ② 情報提供

- ・ 各課等が作成する行政資料の開架・管理・案内を行うこと。
- ・ 県政情報閲覧スタンドにおける、県公報、採用試験・資格試験の募集要項、県民だより「さがすき。」等の陳列・管理・案内を行うこと。
- ・ 来庁者に対し、行政資料その他の県が作成した資料をコイン式カラー複写機で複写提供サービスを行うこと。なお、必要に応じて領収書の発行を行うこと。

### (2) 「受付」業務

- ・ 来庁者からのお問い合わせに応じること。
- ・ 県庁舎内又は県庁周辺で行われる式典等で司会を務めること。
- ・ 県庁見学者の予約受付及び庁内の案内を行うこと。
- ・ 各課の行事、敷地内における自動車の移動要請等について庁内放送を行うこと

## 5. 業務期間

業務期間は、令和8年10月1日から令和10年3月31日までの開庁日とします。

なお、引継ぎが生じる場合は、令和8年9月15日から令和10年3月31日までの開庁日とします。

※ 大規模災害等の特別な理由により、スタッフの生命、身体等の安全を確保しつつ、業務に行うことに支障があり、閉鎖する場合は、別途協議する。

## 6. 業務時間

開庁時間は、午前8時30分から午後5時15分までとします。

## 7. 施設設備・物品等

現行の「行政の窓口」及び「受付」のとおりとします。ただし、相談員及び受付案内員用のパソコン、コイン式カラーコピー機1台は、受託団体において準備してください。なお、相談員及び受付案内員の駐車場はありません。

### (1) 施設設備・物品等(別紙1参照)

施設設備・物品等については、善良な管理者の注意をもって維持管理するものとします。なお、毀損し、又は紛失した場合は、受託者の負担により速やかに原状復旧していただきます。

また、既存の施設、設備、構造物等の変更が必要な場合は、事前に佐賀県の承諾を得るものとします。

### (2) 相談員及び受付案内員用のインターネット関連設備

相談員及び受付案内員用のインターネット関連設備など業務遂行に必要な設備等がある場合は、受託者は、事前に佐賀県に協議し、その承諾を得た上で、業務開始までに整備しておいてください。ただし、その経費は受託者の負担とします。

### (3) その他(受託者において負担するもの)

- ・ 電話料金
- ・ コイン式カラーコピー契約料及び用紙代

## 8. 運営体制

### (1) 管理責任者の選任

「行政の窓口」及び「受付」の運営を管理する管理責任者を選任し、その者に相談員及び受付案内員に対する指揮監督、勤怠管理及び安全衛生管理を確実に実施させるものとします。

### (2) 人員体制

#### ① 「行政の窓口」

「5 業務期間」及び「6 業務時間」の間、利用者に対応できる体制を整備するものとします。

#### ② 「受付」

「5 業務期間」及び「6 業務時間」の間、来庁者に対応できる体制を整備するものとします。

### (3) サポート体制

職員が交代する場合、サービスレベルが低下しないようサポート体制の整備に努めるものとします。

### (4) 関係機関・団体とのネットワーク

円滑かつ的確な業務遂行のため、関係機関・団体とのネットワークを構築するものとします。

## 9. 県との業務連携

「行政の窓口」及び「受付」の運営に当たっては、次の事項について県との業務連携を行うものとします。

### (1) 相談カード

相談・質問等の内容及び対応状況を記録した「相談カード」(必要に応じ関係資料を添付)を作成し、

原則として、翌日、広報広聴課に報告すること。

(2) 県民の声の情報提供

県庁来訪者等から、「行政の窓口」や県政に対するお礼及び要望があったときは、そのつど、「①相談カード」に記載するか、年月日、関係課名、件名及び内容を任意の様式に県民の声として記載し、広報広聴課に報告すること。

(3) 業務統計

毎月の入場者数及び相談件数を集計し、翌月5日までに広報広聴課に報告すること。

(4) 業務評価結果

利用者の満足度や業務改善実例などの業務評価の結果について、少なくとも年1回はアンケートなどを実施し、広報広聴課に報告すること。

(5) ミーティング

必要に応じて、運営等に関し、広報広聴課とミーティングを行うこと。

(6) 利用者相談窓口

利用者に対し、受託者への苦情等受付窓口を広報広聴課に設置していることを周知すること。また、苦情等その内容について広報広聴課から連絡を受けたときは、書面により事実関係、対応措置及び改善計画等について、速やかに広報広聴課に報告すること。

(7) その他必要な事項

開示請求の際は、「行政の窓口」を使用することとし、法務私学課の職員が対応する。

10. 業務の引継

受託者は、「5 業務期間」内において円滑かつ確実に業務を遂行することができるよう、現在の相談員及び受付案内員からの引継を確実に行うものとします。

また、受託者は、「5 業務期間」が満了する2週間前から、業務期間満了後に業務を実施する受託者に対し、業務の引継を確実に行うものとします。

11. 事故への対応

(1) 事故マニュアルの作成、AED研修の受講

受託者は、「行政の窓口」及び「受付」並びにその周辺において、急病人やけが人、火災、物損等の事故が発生した場合に備えて、事故対応マニュアルを作成したり、相談員及び受付案内員にAED(自動体外式除細動器)講習を受講させたりするなど、対応体制を整備するものとします。

(2) 事故発生後の対応

受託者は、事故が発生した場合、直ちに、被害者の安全確保、被害の拡大防止、広報広聴課をはじめとする関係機関への通報等の初動対応を行うものとします。

初動対応の後、速やかに、事故原因の特定、原状回復のための措置等を行うとともに、事故の発生日時、発生場所、被害状況、事故の原因、対応状況、防止対策、信頼回復対策等について広報広聴課に報告するものとします。

(3) 損害の処理

受託者は、本業務の実施に関し発生した損害(第三者に及ぼした損害を含む。)については、その損害が佐賀県の責に帰する理由による場合を除き、自己の責任において処理しなければならない

ものとしします。

#### (4) 損害賠償責任保険への加入

受託者は、損害の賠償に備え、あらかじめ損害賠償責任保険に加入するなど必要な措置を講じるとともに、その内容を広報広聴課に報告するものとしします。

## 12. 遵守事項

### (1) 労働者の保護

受託者は、労働基準法、労働安全衛生法、職業安定法などの労働関係法令を遵守するとともに、関係法令の定めるところにより、相談員及び受付案内員を労働保険（雇用保険、労災保険）及び社会保険（健康保険、厚生年金、介護保険）に加入させるものとしします。

### (2) 個人情報の保護

受託者は、本業務の実施に当たって個人情報を取り扱う場合は、別紙2「個人情報取扱特記事項」を遵守するものとしします。

また、受託者並びに相談員及び受付案内員は、本業務により知り得た秘密を第三者に漏らしてはなりません。退職した後についても同様としします。

### (3) 情報セキュリティ

受託者は、本業務の実施に当たって佐賀県の情報資産を取り扱う場合は、別紙3「情報セキュリティ対策特記事項」を遵守するものとしします。

### (4) 環境負荷の低減

受託者は、本業務の遂行に当たっては、別紙4「地球温暖化対策に関する佐賀県率先行動計画」に準じ、省資源・省エネルギーに努めるとともに、リサイクルの推進など、環境負荷の低減に取り組むものとしします。

### (5) コンプライアンス

受託者は、本業務の実施に当たっては、別紙5「佐賀県コンプライアンス基本方針」に準じ、コンプライアンスに取り組むものとしします。

## II. 手続きについて

### 1. 契約

#### (1) 契約の締結

佐賀県と受託者は、提案書の審査結果に基づき、運営について協議を行った上で、業務委託契約を締結しします。

なお、契約締結に係る費用は、受託者の負担としします。

#### (2) 委託料

##### ① 委託料の額

業務期間中の「行政の窓口」及び「受付」の管理運営等業務の実施に係る費用の見込額としします。ただし、委託料の額は、毎年度の予算額を上限としします。また、物価変動は見込まないものとしします。

##### ② 委託料の支払方法

委託料は、契約の定めるところにより、前金払とすることができます。

### ③ 委託料の返還

受託者は、契約の全部又は一部を解除された場合は、県が定めるところにより、委託料を返還するものとします。

### (3) 契約変更

佐賀県は、次の各号のいずれかに該当する場合は、受託者と協議の上、予算の範囲内において本契約の内容を変更することができるものとします。ただし、協議開始の日から30日以内に整わない場合には、変更の内容は佐賀県が定めるものとします。

- ① 賃金、物価、税等に著しい変動があったとき。
- ② 天災その他の災害により著しい被害を受けたとき。
- ③ 行政目的上、この契約の内容について仕様を変更し、及び本契約の履行を中止し、又は打ち切る必要が生じたとき。

### (4) 契約の解除

県は天災地変その他事情の変更により業務委託の継続が困難と判断したとき、又は受託者による業務実施が適当でないと認めるときは、契約の全部又は一部を解除することがあります。また、県が行う調査を妨げ、県が求める報告を拒み、若しくは県の指示に従わなかった場合、不正の手段により委託料の支払いを受けた場合又はその他契約に違反した場合も同様です。

## 2. 届出事項

### (1) 業務従事者(変更)届出書

受託者は、業務を開始するまでに、管理責任者並びに相談員及び受付案内員について『佐賀県「行政の窓口」及び「受付」の管理運営等業務従事者(変更)届出書(様式1)』により広報広聴課に届け出るものとします。

また、管理責任者並びに相談員及び受付案内員を変更するときは、事前に、『佐賀県「行政の窓口」及び「受付」の管理運営等業務従事者(変更)届出書(様式1)』により広報広聴課に届け出るものとします。

### (2) 業務に必要な資材・機材等届出書

受託者は、業務の実施に必要な資材、機材等を庁舎内に持ち込んで使用しようとするときは、事前に広報広聴課と協議した上で、『佐賀県「行政の窓口」及び「受付」の管理運営等業務実施に必要な資材・機材等届出書(様式2)』により広報広聴課に届け出るものとします。

### (3) 業務実績報告書

受託者は、令和8年10月1日から令和9年3月31日まで及び令和9年4月1日から令和10年3月31日までの業務実績を、広報広聴課に「佐賀県「行政の窓口」及び「受付」の管理運営等業務実績報告書(様式3)』により提出するものとします。

### (4) 帳簿書類

受託者は、作成した相談カード、入場者数及び相談件数の集計表等の帳簿書類を、委託業務が完了し、又は契約を解除した後、速やかに広報広聴課に引き渡すものとします。

なお、個人情報を含む帳簿書類については、庁舎外に持ち出すことを禁止します。

(5) 別紙及び様式一覧

区分	表 題
別紙1	施設設備・物品等
別紙2	個人情報取扱特記事項
別紙3	情報セキュリティ対策特記事項
別紙4	地球温暖化対策に関する佐賀県率先行動計画
別紙5	佐賀県コンプライアンス基本方針
様式1	佐賀県「行政の窓口」及び「受付」の管理運営等業務従事者(変更)届出書
様式2	佐賀県「行政の窓口」及び「受付」の管理運営等業務に必要な資材・機材等届出書
様式3	佐賀県「行政の窓口」及び「受付」の管理運営等業務実績報告書