

(資料 2)

県民室受付案内業務等委託業務の補足について (Q & A 方式)

【県民室について】	
1	Q : 県民室は改装していいのか。 ----- A : 県と協議のうえ、レイアウトの変更は可能としますが、工事等を伴う改装はできません。
2	Q : 企画提案書作成要領の 6 (3) ④ (ア) 企画提案書作成要領の「情報提供コーナー」とはどういうものか。 ----- A : 県の施策に関するパンフレットや、イベントに関するチラシ等、県民向けの情報を掲示しているスペースを指します。
3	Q : 17 時 15 分以降の残業は可能か。 ----- A : 残業は可能ですが、その場合、県民に対し、県民室の利用時間が終了していることが分かるように表示してください。
4	Q : 県民室での電話料は受託者負担か。またその電話を受託者本社との連絡に使うことは可能か。 ----- A : 県民室には外線を利用できる電話が 1 台ありますが、電話料は県の負担となります。来庁者からの問合せに係る使用に限りますので、本社との連絡については、受託者で携帯電話等をご用意ください。
【電話交換業務について】	
5	Q : 資料 1 の 6 (1) に記載されている「運用実施前研修及び定期研修」とはどのようなものか。 ----- A : 代表電話や県民室には毎日 100 件近い電話や問合せがあります。県庁の窓口として適切に対応していただく必要があることから、応対技術の向上を目的とした、委託期間前及び委託期間中の定期的な社内研修を実施してください。
【文書保存管理業務について】	
6	Q : 書庫 (公文書収蔵) の除湿機は受託者が用意する必要があるのか。 ----- A : 本庁舎地下、正庁ホール地下 (東・南・中・北) 及び議会棟地下に、それぞれ県が用意した除湿機を設置しています。 受託者には管理のみをお願いしています。 なお、故障した場合は、受託者の過失以外は、県で修理します。
7	Q : 書庫には空調機 (エアコン) は設置しているのか。 設置している場合は、清掃も委託業務に含まれるのか。 ----- A : 正庁ホール地下 (東) には設置していませんが、それ以外 (本庁舎地下、正庁ホール地下 (南・中・北) 及び議会棟地下) には、それぞれ県が用意した空調機を設置しています。 なお、エアコンの清掃は委託業務には含まれません。
8	Q : 各書庫の面積を教えてください。 ----- A : 本庁舎地下 (89 m ²)、正庁ホール地下 (東 (67 m ²)・南 (37 m ²)・中 (31 m ²)・北 (33 m ²)) 及び議会棟地下 (90 m ²) です。
9	Q : 書庫の清掃は、どこまでしなければならないのか (棚の拭上げを行うか等)。 ----- A : 年 2 回程度、床の清掃及び棚の埃払いを行ってください。

10	Q：公文書の廃棄について、処分方法に指定はあるのか（シュレッダー処分又は薬液処分も可能なのか。）。
	A：保存公文書の廃棄は、年1回、原則県職員（法務文書課職員）の立ち会いのうえ、高知市（宇賀）清掃工場で廃棄処分することとします。
11	Q：再委託できるのは、公文書の廃棄だけなのか。清掃はできないか。
	<p>A：再委託は原則禁止としていますが、あらかじめ、書面により県の承諾を得た場合は可能としています。</p> <p>現在の委託契約において再委託を承諾しているのは文書保存管理業務における公文書の廃棄のみとなっています。</p> <p>なお、清掃については、次のとおり軽易なものを想定していることから、再委託をしていただくことまでは考えていません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本庁舎及び西庁舎県民室の床の清掃は、県が別に委託する業者が行いますが、机や椅子、棚の拭き掃除等は行っていただきます。 ・電話交換室は、床の掃除を行っていただきます。 ・ゴミ出しは、ゴミ袋を廊下に出すまでは行っていただきますが、それ以降は、県が別に委託する業者が行います。 ・全庁にまたがる清掃（空調等）は、県が別に委託する業者が行います。
12	Q：マイクロフィルムはどこで管理しているのか。
	A：書庫（本庁舎地下）で管理しています。
13	Q：廃棄書類は焼却するのであれば、ホッチキスや付箋、インデックスは燃えてしまうので除去しないでのいいのではないか。
	A：現在の廃棄書類の除去作業では、金具のあるパイプ式ファイルやクリップ等を不燃物として除去しており、ホッチキスや付箋等は、焼却できるものとして除去対象としておりません。
【現場責任者等について】	
14	Q：文書保存管理業務は現場責任者が兼務となっているが、現場責任者が必ず行わなければならないのか。
	A：県が提示した必要業務員数を上回る業務員がいる場合は、文書保存管理業務専属の業務員を配置することはできます。
15	Q：文書保存管理業務を現場責任者が兼務する場合は、当該業務に従事する者が1名となるが、そのような最低限の人員体制で構わないのか。
	<p>A：資料1「県民室受付案内業務等委託内容」の6の(1)に記載しているとおり、複数名で当該業務の進捗管理が行えるよう、監督できる体制をとってください。</p> <p>また、現場責任者が不在のときは、業務員が対応できるよう業務内容の把握に努めてください。</p>
16	Q：現場責任者の常駐場所はあるのか。現場副責任者及び業務員の詰所はあるのか。
	A：現場責任者の常駐場所は法務文書課（1階）内にあります。現場副責任者及び業務員の詰所はありませんが、県民室内に休憩等に利用できるスペースがあり、また電話交換室内に7畳ほどの休憩室があります。（令和6年度中に改修予定）

(資料 2)

県民室受付案内業務等委託業務の補足について (Q & A 方式)

【業務員について】	
17	<p>Q : 業務員の《雇用形態》とは、具体的にどういう区分を指すのか。受託者の正社員、契約社員等の形態を示すのか。</p> <p>A : 雇用形態は、委託業務に勤務する際の形態を意味します。常勤職員とは、毎日の業務時間 (8:30~17:15) に常時勤務する職員を指し、非常勤職員とは業務時間の一部に勤務する職員を指します。</p> <p>なお、契約社員等の場合は、委託期間を超える期間の雇用契約があることが望ましいと考えます。</p>
18	<p>Q : 業務員は制服着用とあるが、制服の種類は問うのか。</p> <p>A : 特に指定はありませんが、華美なものにならないようご注意ください。</p>
19	<p>Q : 業務員は経験を有していない者でも雇用できるか。</p> <p>A : 雇用できます。運用実施前研修や定期研修を実施し、対応品質の向上に努めてください。</p>
20	<p>Q : 3ヶ月から半年ほどで業務員を変更するなど短期の雇用は可能か。</p> <p>A : 業務員については、県民サービスが低下することなく引継ぎを行い、業務を適切に遂行できるのであれば可能と考えますが、経験を積み重ねていくことが県民サービスの向上の一つであると考え、継続的に雇用していただくことが望ましいです。</p>
21	<p>Q : 業務員の配置については、P C 操作に関する基礎的な知識・技能を有することとあるが、どの程度の知識を必要とするか。</p> <p>A : 業務日誌や月例報告等の作成業務があるため、各種書類 (W o r d、E x c e l による。) を作成できるだけの基本的な知識が必要です。</p> <p>例としては、W o r d による文書作成、E x c e l によるグラフ作成、関数を使用した表集計等があります。</p> <p>なお、現場責任者及び現場副責任者も同程度の知識を要します。</p>
【プレゼンテーションについて】	
22	<p>Q : プレゼンテーションでパソコンを使用したいが、プロジェクターは審査委員会会場にあるか。ない場合は持ち込んで使用できるか。</p> <p>A : プロジェクター (HDMI 接続ケーブルを含む)、スクリーン、レーザーポインターはこちらで用意します。使用する場合は、企画提案書を提出される際、その旨を申し出てください。パソコンは貴社でご用意ください。</p>
【その他】	
23	<p>Q : 企画提案書作成要領の 6 (3) ④ (イ) に記載されている「県の施策に関する情報収集や情報提供」というのはどういったことを指すのか。</p> <p>A : 代表電話や県民室等における県民対応にあたって必要な県の施策等に関する情報の収集や提供の方法になります。県民からの問い合わせについては、庁内関係部署に繋いだり、別の問い合わせ先を紹介するほか、特に判断を要しない軽易な事案や、既に広報が行われているイベント等に関する情報等については、日頃から情報収集を行っていただくことで、その場での円滑な県民対応に繋がってください。</p>

24	<p>Q：災害発生時緊急対応に係る勤務時間外の対応はあるか。</p> <p>A：勤務時間外の対応は基本的に県職員により行いますが、南海トラフ地震等の災害が発生した場合、状況によっては、双方協議のうえ県民対応に係る業務へのご協力をお願いさせていただく場合があります。</p>
25	<p>Q：提供される備品はどんなものがあるのか。</p> <p>A：事務机、椅子など業務に必要な備品を提供します。 パソコンは、5台（文書保存管理1台、玄関受付1台、県民室2台、電話交換1台）提供します。文書保存管理業務で使用するパソコンのみメールの送受信ができます。</p>
26	<p>Q：県民からの問い合わせに対応するには、県の情報が欠かせないが、提供されるパソコンで県のイントラネット等は閲覧できるのか。</p> <p>A：県のイントラネット等の情報はすべてのパソコンで閲覧が可能です。問い合わせ対応に必要な県の情報は、随時、提供します。また、受託者においても高知県公開HP等を閲覧するなど、日頃から情報収集をお願いします。</p>
27	<p>Q：文書保存管理業務には「各所属から提出された回答（略）のとりまとめ」と記載されているが、各所属からのメールはどうやって受信するのか。</p> <p>A：県の文書保存管理業務用のメールアドレスを付与しますので、当該アドレスを使ってください。</p>
28	<p>Q：県の指定する研修とはどのようなものがあるか。</p> <p>A：これまで受けていただいた研修に、AED（自動体外式除細動器）を使った心肺蘇生法を含む救急法基礎講習があります（毎年ではありません。）。</p>
29	<p>Q：委託料の支払いはどのようにされるか。</p> <p>A：実施した業務について、翌月7日までに月例報告書を提出していただき、仕様書に定める内容に基づき、県が委託業務の完了の確認、検査を行います。検査合格後、30日以内に委託料の支払いを行うこととなります。</p>
30	<p>Q：フロアの掃除及びゴミ出しは県が委託している業者に処理してもらえるのか。</p> <p>A：本庁舎県民室のスペースの掃除は県が委託している清掃業者が行います。但し、電話交換室、西庁舎玄関情報コーナー等については、受託者で行っていただきます。ゴミ出しは、ゴミを集めて入れた袋を廊下に出すまでは受託者で行うようになります。廊下に出したゴミは委託業者が収集します。</p>
31	<p>Q：メールルームを業務に利用してもよいか。</p> <p>A：委託業務の中での県の機関への発送や、業務に関係のある郵便物の收受、または県庁内の各課への文書の送付等の利用については可能です。</p>
32	<p>Q：業務マニュアルは新たに作成するのか。</p> <p>A：既存のマニュアル等資料を引き続き使用し、必要に応じて加筆、修正を行っていただくことも可能です。</p>
33	<p>Q：引継業務は誰が行うのか。</p> <p>A：現委託業者が引継ぎを行います。</p>