

(資料1)

県民室受付案内業務等委託内容

1 委託業務名

県民室受付案内業務等委託業務

2 派遣（業務引継ぎ）期間及び委託期間

委託期間 令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

※派遣期間（業務引継期間） 令和7年2月1日から同年3月31日まで
（別途協議により必要とされる時間）

3 業務引継期間と引継ぎ業務

(1) 業務引継期間

令和7年2月1日から同年3月31日まで

※業務引継ぎに最低限必要と考えられる時間

現場責任者（兼文書管理） 8時間×20日程度×1人

現場副責任者（兼県民室・本庁舎玄関受付案内・電話交換業務）

8時間×20日程度×1人

県民室・本庁舎玄関受付案内・電話交換業務 4時間×20日程度×5人

平日の8時30分から17時15分まで（土曜日、日曜日、祝日その他の閉庁日は除く。）。
ただし、玄関受付は業務開始時間前に5分程度守衛からの引継業務、また、県民室は業務
終了後、5分程度片付けの時間を要する。

なお、災害発生時の業務時間については、この限りでない。

(2) 引継業務

ア 本庁舎玄関受付案内業務

(ア) マニュアル及び資料の確認

(イ) 実地研修

イ 本庁舎県民室受付案内業務、西庁舎玄関 情報コーナー管理業務

(ア) マニュアル及び資料の確認

(イ) 実地研修

ウ 電話交換業務

(ア) マニュアル及び資料の確認

(イ) 実地研修

エ 文書保存管理業務

(ア) マニュアル及び資料の確認

(イ) 実地研修

4 委託業務における業務員の勤務時間

業務員の勤務時間は、令和7年4月1日から令和10年3月31日（土曜日、日曜日、祝日
その他の閉庁日を除く。）までの8時30分から17時15分までとする。ただし、玄関受付
は業務開始前に5分程度守衛からの引継ぎの時間、また、県民室は業務終了後に5分程度片付
けの時間を要する。

また、災害発生時の業務時間については、この限りでない。

5 業務内容及び実施場所

業務内容は、以下のとおりとする。実施場所は、別表中2で示す場所とする。

- (1) 別表中1で掲げる業務
- (2) 受託者は、業務員に対して、業務のスキルアップに必要な研修を行う。また、業務の必要に応じて県の指定する研修に参加させること。
なお、研修は、委託料の範囲内で行う。

6 業務員の配置等

- (1) 業務への人員配置は、現場責任者（兼文書管理）1名、現場副責任者（兼本庁舎県民室・本庁舎玄関受付案内・電話交換業務）1名、本庁舎県民室・本庁舎玄関受付・電話交換業務5名、合計7名を最低必要とし、現場副責任者及び業務員の6名の中から、本庁舎県民室・本庁舎玄関受付案内業務へ3名、電話交換業務へ3名を配置すること。
なお、文書保存管理業務は、現場責任者と兼務となることから、複数名で当該業務の進捗管理が行えるよう、監督することができる体制をとること。
また、運用実施前研修及び定期研修を実施し、対応品質の向上に努めること。
- (2) 業務員は健康かつ明朗、温厚で言葉遣いが良い者で、臨機に業務を遂行できるものとする。
- (3) 応対に際して相手に不快感を与えるおそれがないこと。
- (4) 案内等の問い合わせに対して、迅速かつ的確に対応できること。
- (5) PC操作に関する基礎的な知識・技能を有すること。
- (6) 業務員については、毎年度当初に業務従事者名簿を提出すること。変更が生じた場合は、その都度提出すること。なお、できるだけ最小限の変更にとどめるよう配慮すること。また、業務従事者名簿には、雇用形態を明確に記載すること。
- (7) 業務を実施するうえで業務員の資質、態度等が不適正と認められる場合は、県は受託者に業務員の交替を要求することができるものとし、受託者は、速やかに適正な業務員と交替させるものとする。
- (8) 業務員は、受託者の指定する制服及び名札を着用し、従事者であることを明瞭にするとともに、清潔を保持すること。
- (9) 従事する業務員の業務に起因する事故は、受託者の責任とする。

7 実施計画等

受託者は、令和7年度から令和9年度までの委託業務について、次に掲げる年間計画を年度ごとに作成し、県に提出し、令和7年3月末までに承認を受けなければならない。

- (1) 実施体制
- (2) 県民室の運営計画
- (3) 公文書保存管理の運営計画
- (4) 研修計画
- (5) 利用者満足度アンケート調査
- (6) 業務改善計画

8 現場責任者等

- (1) 受託者は、この業務の履行について現場責任者及び現場副責任者を定め、書面により業務の着手前にその氏名を県に通知しなければならない。
また、現場責任者及び現場副責任者をやむを得ず変更する場合は、あらかじめ県に届け出なければならない。
- (2) 県は、委託業務の履行に関する指示等を、現場責任者に対して行う。
また、現場責任者は別表中1(7)の任に当たるものとし、現場副責任者はこれを補佐する。

9 業務員の施設等の使用

- (1) 県は、受託者がこの業務を履行するための必要な事務机、附帯設備及び電気等を提供する。この場合は、使用料は無償とするが、受託者は、善良な管理者の注意をもって常に適正に使用しなければならない。
- (2) 業務を遂行するために必要な事務用品については、全て受託者において用意するものとする。
- (3) 業務の履行に当たって使用する備品等が、受託者の責に帰すべき事由により損壊し、又は紛失した場合は、受託者の責任においてこれを補償すること。

10 報告等

受託者は、業務を実施した内容について、次のとおり報告すること。

- (1) 業務員は、毎日の業務終了後、別途定める「業務日誌」に記録し、現場責任者に報告すること。現場責任者は、緊急を要する場合を除き、報告のあった業務日誌を1週間分取りまとめ、翌週月曜日に県に提出すること。(当該日が休祝日その他閉庁日の場合は、その翌日とする。)また、翌月の7日までに、別途定める「月例報告書」を提出すること。ただし、3月分については、3月末日までとする。
- (2) 業務の処理に当たり、疑義が生じたとき又は不明な点があったときは、現場責任者を通じて広報広聴課及び別途指定する職員に確認すること。
なお、事故、トラブル等が生じた場合で急を要するものについては、速やかに広報広聴課に報告するとともに、併せて現場責任者に報告すること。
- (3) 県民からの意見を受け付けた場合又は個別対応を行った場合は、別途定める「対応記録票」に記載し、県に提出すること。
- (4) 研修終了後は、2週間以内に研修結果を県に報告すること。
- (5) 利用者満足度アンケート調査結果について、県に報告すること。
- (6) 利用者満足度アンケート及び代表電話の交換業務に関するアンケートの結果に基づき、業務の改善内容について協議すること。
- (7) 業務の改善内容について、その都度報告すること。

11 基本的遵守事項

業務を履行するに当たり、受託者は、次の事項を厳守しなければならない。

- (1) 受託者は、月間勤務スケジュール表を当該月の初日から1週間前までに県に提出すること。
- (2) 業務員は、病気、事故等やむを得ない事情により、勤務日の当日において勤務できなくなった場合は、速やかに現場責任者に連絡すること。
- (3) 業務員は、自身の健康管理に努めること。
- (4) 勤務中は礼儀正しく品位を保ち、応対に当たっては態度・言葉遣いに注意し、親切かつ丁寧、迅速、明朗に行うこと。
- (5) 業務時間を遵守し、みだりに雑談したり所定の場所を離れたりすることがないこと。
- (6) 業務員は、業務の履行に当たって知り得た秘密を第三者に漏らしてはならないこと。契約終了後も同様とすること。
- (7) 公文書の管理については、紛失、情報の漏洩等がないよう、取扱いに十分注意すること。
- (8) 業務遂行に当たっては、「個人情報等取扱特記事項」及び「高知県情報セキュリティポリシー」を遵守しなければならないこと。
- (9) 火災・地震等の災害発生時には、来庁者等の避難誘導、その他の業務にあたらなければならないこと。また、災害発生時を想定した実地訓練を計画し、実施すること。
- (10) 台風等の天災時の業務員の人員配置については、県からの指示に従うこと。
- (11) 業務を行う中で人身事故(自損、加害、被害等)が発生した場合は、直ちに県に概要を連絡するとともに、必要な措置を講ずること。
- (12) 業務マニュアルについては、令和7年4月末日までに書面により提出すること。業務を実施していく中で、必要とされることは随時更新し、県に提出すること。また、作成した業務マニ

マニュアルは、県に帰属するものとする。

- (13) 委託期間が終了し、受託者が替わって業務委託が終了することとなった場合は、県の指示に従い、次期受託者に各種業務マニュアル、業務ノウハウ等を含め、円滑な業務推進を図ることができるよう業務の引継ぎを行わなければならないこと。

この場合、受託者は、次期受託者と協議し、円滑に引継ぎを行う期間を設けて、業務の引継ぎを行うこととする。

- (14) 受託者は、業務員に対する雇用者及び使用者として、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法その他法令上全ての責任を負って業務員を管理し、県に対し責任を及ぼさないものとする。

12 その他

- (1) 公文書の廃棄については、再委託をすることができる。
- (2) 本仕様書に定めのない事項は、必要に応じて県と受託者で協議のうえ決定するものとする。
- (3) 各様式については、県と受託者で協議のうえ、必要に応じて修正することができる。

(別表) 県民室受付案内業務等委託業務の業務内容及び実施場所

1 業務内容

(1) 本庁舎玄関受付案内業務

- ア 来庁者の問い合わせに対する案内業務 (PCによるインターネットでの情報検索を含む。)
- イ 生花の購入 (週1回) 及び管理
- ウ ふれあい応接コーナーの管理
- エ 業務マニュアルの作成及び更新
- オ 来庁スタンプの対応及び管理

(2) 本庁舎県民室受付案内業務

- ア 県民室での来庁者及び電話の問い合わせに対する案内業務
- イ 県民室の施錠及び開錠
- ウ 行政情報及び観光情報の収集
- エ 行政・観光パンフレット、チラシ、ポスター等の資料の収集、掲示、配布
- オ 募集要項の配布
- カ 行政資料及びDVD・CDの貸出し (貸出申込書の管理を含む。)
- キ 資料室 (行政資料収蔵1箇所) の管理
- ク 行政資料リスト (インターネット公開有り) の管理
- ケ 来庁者用複写機の管理
- コ 県民室 (室内の設置物、展示物、掲示物等) の管理
- サ 来庁者用の手指消毒液の設置及び補充
- シ 生花の購入 (週1回) 及び管理
- ス 植木鉢の借入れ及び管理
- セ 観葉植物の水やり
- ソ 給茶機の借入れ及び管理並びに茶葉及び紙コップの購入
- タ 利用者状況の記録 (利用者数、電話受付、資料閲覧数等)
- チ 机、椅子、棚、募集要項コーナー及びふれあい応接コーナーの拭き掃除 (毎日)
- ツ 利用者満足度アンケート調査
- テ 業務マニュアルの作成及び更新
- ト 公文書開示請求関連対応
公文書開示請求及び公文書写しの受取を目的として県民室に来庁した者に用務を尋ね、情報公開コーナーへ案内し、法務文書課職員へ伝達すること。

(3) 西庁舎玄関 情報コーナー管理業務

行政・観光パンフレット、チラシ等のチェック (週1回程度)

(4) 電話交換業務

- ア 県の代表番号あての電話を該当する課に転送
- イ 県の代表番号あての電話のうち、対応可能な内容について直接対応
- ウ 電話交換室の施錠及び開錠
- エ 電話交換室の日常管理及び清掃
- オ 電話受付件数の記録
- カ 代表電話の交換業務に関するアンケート結果に基づく対応等
- キ 業務マニュアルの作成及び更新

(5) 文書保存管理業務

- ア 書庫 (公文書収蔵) の管理 (高知県立公文書館 (以下「公文書館」という。)) の中間書

庫（以下「中間書庫」という。）を除く。）

- (ア) 収蔵箇所6箇所（正庁ホール地下4箇所、本庁舎地下1箇所及び議会棟地下1箇所）の管理
- (イ) 週2回程度書庫を巡回し、除湿機の稼働確認や排水作業、温湿度を確認・報告すること。
- (ウ) 温湿度が急激に変動したときは、空調機又は除湿機を作動させて書庫環境を調整すること。
- (エ) 各書庫を年2回程度清掃すること。
- (オ) 地震、台風等の後は、各書庫を巡回し、異常がないか確認・報告すること。
- (カ) 1週間の書庫管理の状況を翌週月曜日に報告すること。（休祝日その他閉庁日の場合は、翌日とする。）

イ マイクロフィルムの管理

- (ア) マイクロフィルムの管理
- (イ) 年1回、マイクロフィルム用除湿剤の購入及び入替えを行うこと（中間書庫を含む）。
- (ウ) マイクロフィルムの閲覧対応
- (エ) マイクロフィルム印刷用プリンタのトナー及び用紙の管理
- (オ) マイクロフィルム関連機器の故障時等における連絡及び対応

ウ 公文書の移管、廃棄及び延長（中間書庫を除く。）

- (ア) 年1回、別紙1「保存公文書移管・廃棄・延長作業フロー図」に基づき実施
- (イ) 作業時は作業工程表を作成し、進捗状況を常に確認できるよう掲示すること。
- (ウ) 公文書を引き継いだときの保存公文書引継ぎ書（以下「引継ぎ書」という。）（※法務文書課が保管）並びに法務文書課から本庁知事部局の各所属への通知（保存期間を満了した集中管理公文書の移管、廃棄又は保存期間の延長の協議）に対して各所属から提出された回答及び別紙（保管公文書ファイル名目録）をとりまとめ、本庁知事部局の移管、廃棄及び延長をする公文書を確認し、廃棄予定日の6月前までを目処に県に公文書移管廃棄承認願を提出すること。

高知県公文書等の管理に関する条例により設置された高知県公文書管理委員会（以下「公文書管理委員会」という。）の答申結果を法務文書課が送付するので、移管又は廃棄をする公文書が変動した場合は、答申結果を反映させた「公文書移管・廃棄・延長明細一覧」を再提出のうえ、法務文書課に承認を受けること。

なお、公文書管理委員会の開催日程等により廃棄予定日が変動することがある。

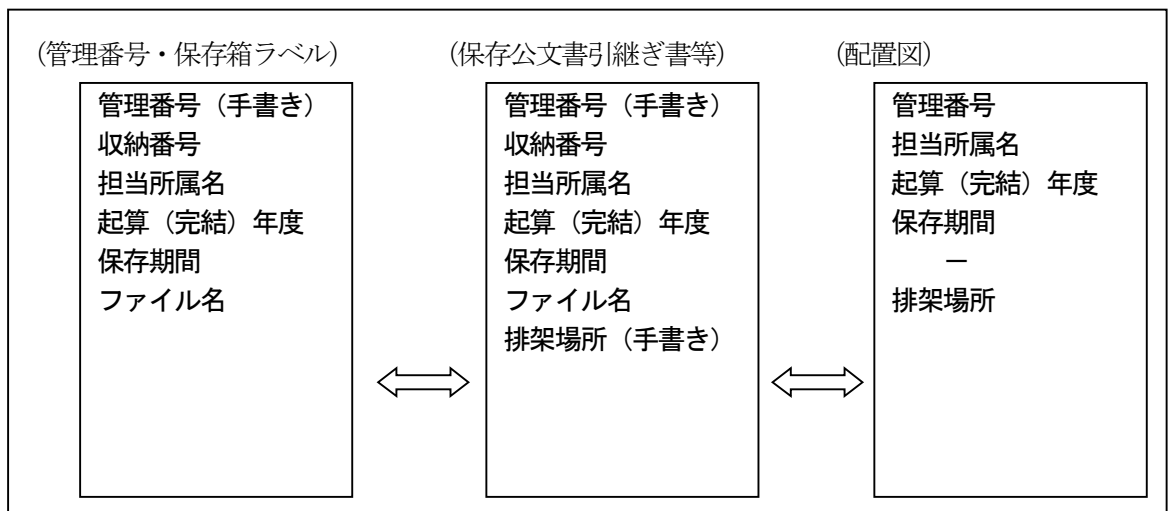
- (エ) 移管する公文書は、公文書館へ搬入すること。
- (オ) (ウ)のとりまとめの際に公文書の保存期間の延長があった場合は、公文書の所在及び新しい保存期間等の情報を整理し、配置図等の必要書類を整えること。
- (カ) 廃棄作業は、誤廃棄がないよう2名以上で作業確認・指示をすること。
- (キ) 高知市（宇賀）清掃工場で廃棄処分することとし、廃棄には法務文書課職員が立ち会うこととする。
- (ク) 運搬中は文書が飛散しないようにカバーをするなどの対策を講じること。
- (ケ) 移管及び廃棄作業終了後、1週間以内に県に作業報告を提出すること。
- (コ) 公文書の移管及び廃棄後の書庫は、「エ 公文書の引継ぎ」のために、新たに排架可能な書架を整理すること。
- (サ) 配置図に（ア）から（コ）までの状況を記載するとともに、各書庫全体の配置状況を確認のうえ、配置図を各書庫に掲示すること。

エ 公文書の引継ぎ

- (ア) 年1回、別紙2「保存公文書引継ぎ作業フロー図」に基づき実施
- (イ) 作業時は作業工程表を作成し、進捗状況を常に確認できるよう掲示すること。
- (ウ) 各所属から提出された引継ぎ書を取りまとめ、保存公文書引継ぎ承認願及び収蔵計

画を県に提出して、引継ぎ日の前日（休祝日を除く。）までに収蔵計画の承認を受けること（30年保存文書は引継ぎ書のみを県に提出）。

- (エ) 5年・10年保存文書の引継ぎは県が定める日程で行い、30年保存文書の引継ぎは公文書館と別途日程調整のうえ、引継ぎを実施すること。
- (オ) 引継ぎは、3名以上で対応し、作業同日中に書架への配置を完了すること。
- (カ) 排架は、書庫スペースの有効活用のため、空きを作らず詰めて行うこと。
- (キ) 文書作成課の職員が引継ぎ公文書を検索しやすいように課別にまとめて排架すること。
- (ク) 誤廃棄を防ぐため、起算（完結）年度別・保存期間別にまとめて排架すること。
- (ケ) 30年保存文書（保存期間の延長により保存期間が30年を超えるものを含む。）は、公文書館で受け取り、排架するものとする。
- (コ) 各所属から引き継いだ保存箱ごとに管理番号を付与すること。
- (サ) 配置図に新たに引き継いだ保存箱を記載するとともに、各書庫全体の配置状況を確認のうえ、配置図を各書庫に掲示すること（中間書庫を除く。）。
- (シ) 引継ぎ書に保存場所を記載し、廃棄年度ごとにファイリングすること。ただし、30年保存文書の引継ぎ書は、原本を法務文書課に引き継ぎ、写しをファイリングすることとする。
- (ス) (コ) から (シ) までの作業をもって、公文書の所在が常に把握できるよう管理すること。



- (セ) 30年保存文書の引継ぎを受けたときは、「公文書台帳」に必要事項を記載し、そのデータを法務文書課へ提出すること。
- (ソ) 引継ぎ業務終了後は、2週間以内に県に報告すること。
- オ 公文書の閲覧及び貸出し対応（県職員を対象とし、中間書庫を除く。）
 - (ア) 各書庫の鍵の管理、貸出し及び貸出簿の管理
 - (イ) 各書庫への入退室の管理
 - (ウ) 初めて書庫へ入室する職員には、書庫の配置、閲覧等のルールを説明し、必要に応じて現地へ案内すること。
- (エ) 職員が中間書庫の公文書の閲覧等を希望する場合は、公文書館において閲覧等の日程調整を行うこと。
- (オ) 保存公文書の管理、閲覧、貸出し及び貸出簿の管理
- (カ) 貸出し期間を超過した部署への連絡
- (キ) 貸出し期間の延長に関する書類（公文書貸出し延長申請書）の管理
- (ク) 鍵の管理及び公文書閲覧等の対応状況は、日報に記録し、1週間分を翌週月曜日に提出すること（休祝日その他閉庁日の場合は、翌日とする。）。

- カ 各年度ごとの公文書の棚卸し
 - (ア) 3月末を目安に棚卸しを実施すること。
 - (イ) 各書庫の保存管理状況を把握し、県に速やかに報告すること（中間書庫における現地での作業を除く。）。
- キ 業務マニュアルの作成及び更新
- ク 文書保存管理業務に係る報告
 - アからキまでの業務の実施により受託者が得た文書保存管理業務に関する測定記録等について、県の求めに応じ報告すること。

(6) その他業務

- ア 災害発生時緊急対応
 - 県が実施する震災対策訓練等への参加

(7) 委託業務の管理・監督業務

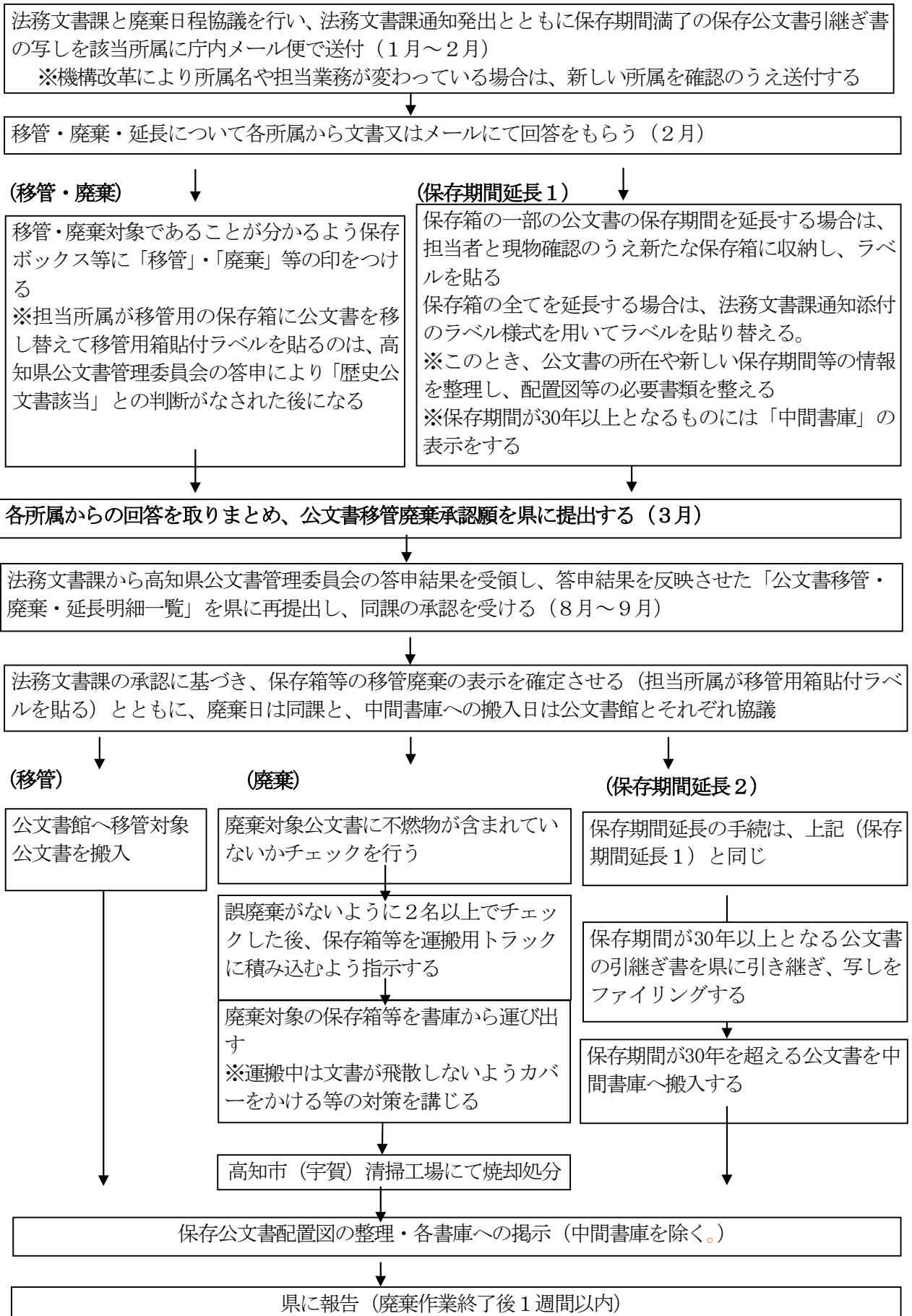
- ア 業務員に対する指揮監督及び業務処理
- イ 委託業務履行に関する県との業務連絡及び調整
- ウ 業務マニュアルの作成及び更新
- エ その他委託業務の目的達成に必要な事項

2 実施場所

- (1) 本庁舎玄関受付案内業務
高知県庁本庁舎1階玄関 高知市丸ノ内1丁目2番20号
- (2) 本庁舎県民室受付案内業務
高知県庁本庁舎1階県民室 高知市丸ノ内1丁目2番20号
高知県庁本庁舎地下1階 第1資料室 〃
- (3) 西庁舎玄関 情報コーナー管理業務
高知県庁西庁舎1階 高知市丸ノ内1丁目7番52号
- (4) 電話交換業務
高知県庁本庁舎6階電話交換室 高知市丸ノ内1丁目2番20号
- (5) 文書保存管理業務
高知県庁本庁舎1階法務文書課 高知市丸ノ内1丁目2番20号
高知県庁書庫（正庁ホール地下、本庁舎地下及び議会棟地下各書庫）
高知市丸ノ内1丁目2番20号
公文書館（中間書庫） 高知市丸ノ内1丁目1番10号

別紙 1

保存公文書移管・廃棄・延長作業フロー図



別紙2

保存公文書引継ぎ作業フロー図

