

## 仕様書

## I. 件名

総合受付における受付案内業務

## II. 業務の目的

国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構（以下「NEDO」という。）の総合受付は、NEDO 来訪者が最初に訪れるいわば“NEDO の顔”となる重要な役割を担うため、来訪者に不快な思いをさせないよう迅速かつ的確な案内を提供することが求められる。ついては、ノウハウを含めた受付業務マニュアルの作成、受付スタッフの教育、効率的なシフト体制の構築、さらに急な欠員等の緊急事態にも柔軟に対応し、NEDO 総合受付における高品質で安定した受付案内業務を提供することを目的として実施する。

## III. 業務概要

受注者は発注者の総合受付において、高品質で安定した受付案内業務を提供すること。

## IV. 業務実施場所、業務期間等

## 1. 業務実施場所

神奈川県川崎市幸区大宮町 1310 番 ミューザ川崎セントラルタワー16 階  
国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構 総合受付

## 2. 業務期間等

## (1) 業務準備期限

2024 年 3 月 31 日

## (2) 業務期間

2024 年 4 月 1 日から 2025 年 3 月 31 日

（土曜日、日曜日、国民の祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く）

## (3) 業務時間

8 時 45 分から 18 時 30 分（うち、来客対応時間は 8 時 50 分から 18 時 15 分）

## V. 業務体制

受注者は以下の体制で業務を行うこと。

## 1. 受付案内業務の管理・監督及び受付スタッフの労務管理（勤怠管理、能力評価等を含む。）を行う総合管理責任者を定めること。

なお、当該責任者を発注者との連絡担当者とする。

## 2. 総合受付においては、発注者が別途提供する参考資料「総合受付来客数データ」を基に、3 名を基本体制とする受付スタッフを適切に配置すること。

また、コアタイムを 9 時 30 分から 16 時とし、基本体制の維持、(2) 及び (3) の配置を必須とする。

なお、発注者が指定する場合（繁忙期など）は、基本体制の変更を可とし、基本体制の維持、（２）及び（３）の配置を必須としない。

- （１）受付スタッフは、全員が以下の条件を満たす者であること。
    - ①健康で、明るく、真面目であること。
    - ②来客に対応するための的確なビジネスマナー及びコミュニケーションスキルを有すること。
    - ③発注者の組織体制や業務内容を正しく理解し、物事に機敏に対応できること。
    - ④業務改善意欲に富むこと。
    - ⑤発注者の専用システムにおける操作業務及び一般的なウェブサイト検索による情報確認業務を行うため、Microsoft Excel、Word、Outlookによる受付データの集計や機構内職員との連絡調整業務を滞りなく実施できること。
  - （２）体制は官公庁等における類似する受付案内業務の経験を有する者を複数配置することを基本とする。
  - （３）基本体制のうち外国人の来訪者について応対可能な英会話能力のある者（TOEIC650点以上又は英検２級以上に相当する能力のある者）を毎日１名以上配置すること。  
なお、（２）を兼ねることも可とする。
  - （４）緊急時の連絡調整や受付スタッフ間の取りまとめ業務を行うため、受付スタッフの中からスタッフリーダーを常時１名指名すること。
  - （５）業務態度等の理由により、発注者が人員の変更を求めた場合は速やかにこれに応じること。
- ３．受付スタッフの休暇取得や欠員等が出た際、受付案内業務に支障を来さないようスタッフの補充を行うこと。

## VI. 業務準備内容

### １．スケジュール策定

受注者は、契約締結後、受付案内業務開始に向けた準備のスケジュール案を速やかに作成し、発注者の了承を得たうえでスケジュールに従い、受付案内業務の準備を実施すること。

なお、スケジュール策定後、変更が発生する場合には、発注者と協議のうえ変更したスケジュールを作成し、発注者の了承を得たうえで、実施すること。

### ２．実施計画書の提出

受注者は、契約締結後、速やかにⅦ. の業務内容を円滑に行えるように、以下に示す内容を含む実施計画書を作成すること。作成した実施計画書は発注者に提出し、発注者の了承を得ること。また、受付案内業務に応じて適宜内容の改訂を行い、発注者の了承を得ること。

#### （１）実施体制図

Ⅴ. の内容を踏まえた業務体制を整備し、実施体制図を作成すること。その際、受付案内業務実施に係る緊急時の連絡体制も含めること。

#### （２）受付案内業務マニュアル

総合受付における受付案内業務全般にわたって、詳細な運営計画をまとめた受付案内業務マニュアルを作成すること。受付案内業務マニュアル作成にあたっては、現行の受付案内業務実施状況を参考として、2024年4月1日以降の受付案内業務を支障なく開始できる内容とすること。

#### （３）受付スタッフへの事前教育計画

2024年4月1日以降のVII. の2. の受付スタッフに係る業務を支障なく開始できるよう、受付スタッフへの事前教育を実施することとし、2024年3月31日までの事前教育計画を作成すること。また、受付スタッフによる業務実施場所での事前研修を行うこと。事前研修の実施日時については、発注者と協議のうえ発注者の指示に従うこと。

## VII. 業務内容

### 1. 総合管理責任者に係る業務

総合管理責任者は、以下の業務を行うこと。

#### (1) 受付スタッフの教育

受付スタッフが2. の業務を高品質で安定して履行できるよう研修を行う等、受付スタッフの接客・接遇の教育を行うこと。

#### (2) 受付スタッフの労務管理

受付スタッフの勤怠管理、能力評価等の労務管理を行うこと。

#### (3) 受付案内業務の品質管理

①受付案内業務の管理・監督を行うこと。

②受付スタッフが受付案内業務に求められる挨拶及びビジネスマナーを守り、身だしなみや来客応対における品位を保持するよう指導・教育すること。

③発注者から受付案内業務に係る業務指示があった場合は、受付スタッフへ適切な指導を行うこと。

④受付案内におけるパンフレット等の展示や案内板の設置等、来客にとってより効果的な配置の検討を行い、発注者に提言すること。

#### (4) 発注者への連絡業務

①発注者への連絡は、緊急時を除き、総合管理責任者が行うこと。

②受付スタッフの勤務シフト表（予定）は、各月末までに翌月1か月分を提出し、発注者の了承を得ること。また、毎月の業務完了後、シフト表（実績）を翌月発注者の5営業日まで（3月分は3月31日）に提出すること。

なお、勤務シフト表には、V. 2.（2）、（3）及び（4）に該当する者がわかる記載とすること。

③発注者と月1回の業務報告ミーティングを開催すること。

(a) 事前に受付案内業務月報（来客数・来客応対件数集計表、業務改善管理表等）を作成して発注者に提出すること。

(b) 受付案内業務に問題点等が生じた場合（業務改善を含む。）は、発注者と協議のうえ発注者の指示により改善を行うこと。

#### (5) 実施計画書の改訂

VI. 2. で作成した実施計画書は、運営業務に応じて適宜内容の改訂を行うこと。実施計画書の改訂については、事前に発注者の了承を得たうえで作成し、発注者へ提出すること。

#### (6) その他付帯業務

その他（1）から（5）に付帯する業務を行うこと。

### 2. 受付スタッフに係る業務

受付スタッフは、以下の業務を行うこと。

## (1) 来客応対

総合受付の来客に対し、用件の確認、来客者用受付票への記入依頼及び受け取り、ゲストカード等の受け渡し、面会希望者への取り次ぎ、面会場所（打ち合わせスペース、会議室等）への案内業務等を行うこと。スタッフリーダーは来客応対状況を取りまとめ、不測の事態においては発注者の判断を仰ぐこと。

- ① 応対の際には、来客に対して失礼のない態度及び敬語で、速やかに応対すること。
- ② アポイントなしの来客、来訪時間の変更、面会希望者が不在等の不測の事態においても的確及び臨機応変に対応すること。
- ③ 発注者から指示があった場合には、総合受付フロア内において、来客準備（面会場所でのパンフレット等の机上配布など）や後片付け等を行うこと。
- ④ NEDO の定める「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）に基づく対応要領」に沿った対応を行うこと。

（参考）障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）に基づく対応要領

<https://www.nedo.go.jp/content/100965114.pdf>

## (2) 会議室の予約・使用状況の把握、管理

発注者の専用システム「総合受付来客登録」及び「会議室予約システム」を使用して、来客スケジュールの作成、打ち合わせスペース及び会議室の予約・使用状況を把握すること。また、受付カウンター、机及び椅子、パーティション、アクリルパネル、展示スペース、ゲストカード、ペン等のアルコール消毒剤を使用した拭き掃除・整理整頓等の管理を行うこと。

## (3) 総合受付の事前準備及び後片付け

以下のとおり、総合受付の事前準備及び後片付けを行うこと。ただし、来客がある場合は来客応対を優先すること。

- ① 各日 8 時 50 分までに、以下の事前準備を行うこと。
  - (a) 当日のスケジュール確認（来客スケジュール及び勤務ローテーションの確認）
  - (b) 受付カウンター、机及び椅子、パーティション、アクリルパネル、展示スペース、ゲストカード、ペン等のアルコール消毒剤を使用した拭き掃除・整理整頓
  - (c) 照明や各種電子機材等、総合受付フロア内設備の使用準備（電源オン・清掃等）
  - (d) ゲストカード、来客者用受付票、メモ用紙、ペン等の用意
  - (e) 身だしなみチェック（受付スタッフ同士で身だしなみのチェックを行うこと。）
- ② 各日 18 時 15 分から、以下の後片付けを行うこと。
  - (a) 翌日のスケジュール確認（来客スケジュール及び勤務ローテーションの確認）
  - (b) 受付カウンター、机及び椅子、パーティション、アクリルパネル、展示スペース、ゲストカード、ペン等のアルコール消毒剤を使用した拭き掃除・整理整頓
  - (c) 照明や各種電子機材等、総合受付フロア内設備の後片付け（電源オフ・清掃等）

## (4) 総合受付フロアの管理

- ① 総合受付フロア（受付カウンター、待合室、打ち合わせスペース、会議室、展示コーナー、受付スタッフ控室等）の解錠・施錠を行うこと。
- ② 発注者から供給されるアルコール消毒剤を使用して総合受付フロア内の定期的な清掃、片付けを行うこと。
- ③ 総合受付の展示パンフレットについて、在庫の把握、発注者からの受け取り、展示棚への補充

を行うこと。

(5) 来客数・来客応対件数の集計・データ入力等

受付票の作成、ゲストカードの管理（貸し出し・返却）及び来客数・来客応対件数の集計・集計リストへの入力、管理を行うこと。

(6) 契約期間満了に伴う引き継ぎ

受注者は、本業務の契約期間満了に伴い、次期請負業者へ最新版の受付案内業務マニュアルを使用して確実に業務の引き継ぎを行うこと。引き継ぎの日時、場所等は発注者の指示に従うこと。

(7) その他付帯業務

その他（1）から（6）に付帯する業務を行うこと。

## VIII. 完了報告書の作成

受注者は、当該年度の業務について、完了報告書を作成し、3月31日に提出すること。報告書の要件は下表のとおり。

なお、報告書は、電子データをDVD-R等に記録したものを作成すること。個々の電子データの形式は、発注者の指示に従うこと。

項番	名称
ア	実施計画書（改訂版含む。）
イ	受付案内業務の企画運営等に関する提案

## IX. 納入物

### 1. 納入物

本業務における納入物の名称、本仕様書上の掲載箇所及び納入期限は下表のとおり。

項番	名称	掲載箇所	納入期限
ア	実施計画書	VI. 2.	契約締結後速やかに提出すること。
イ	実施計画書改訂版	VII. 1. (5)	改訂後10営業日 ただし、最終納入期限は3月31日とする。
ウ	受付案内業務月報	VII. 1. (4) ③(a)	月末締め翌月10日 ただし、3月分は3月31日に提出すること。
エ	完了報告書	VIII.	当該年度の3月31日に提出すること。

### 2. 納入場所

神奈川県川崎市幸区大宮町1310番 ミューザ川崎セントラルタワー  
国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構 広報部

## X. 情報管理

### 1. 情報管理体制

(1) 受注者は、本業務で知り得た情報を適切に管理するため、次の履行体制を確保し、発注者に対し「情報取扱者名簿」（氏名、所属部署、役職、国籍等が記載されたもの）及び「情報管理体制図」（情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面）を契約前に提出し、発注者の同意を得ること。また、情報取扱者の個人住所、生年月日、パスポート番号を発注者から求められた場合は、速やかに提出すること。

なお、情報取扱者は、本業務の遂行のために最低限必要な範囲で設定すること。

(確保すべき履行体制)

契約を履行する一環として受注者が収集、整理、作成等を行った一切の情報が、発注者が保護を要しないと確認するまでは、情報取扱者名簿に記載のある者以外に伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。

(2) 本業務で知り得た一切の情報について、情報取扱者以外の者に開示又は漏えいしてはならない。ただし、発注者の承認を得た場合はこの限りではない。

(3) (1) の情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面又は情報取扱者名簿に変更がある場合は、あらかじめ発注者へ届出を行い、同意を得ること。

## 2. 履行完了後の情報の取扱い

発注者が提供した資料又は発注者が指定した資料の取扱い（返却・削除等）については、発注者の指示に従うこと。

## XI. その他

1. 受注者は、各種資料等の作成費、人件費等、本業務の実施における諸経費全てを負担すること。  
なお、受付案内業務に用いる消耗品類、電話及びPCは発注者が無償貸与する。
2. 受注者は実施計画書に基づき、業務を実施すること。
3. 自然災害等やむ負えない事項が発生した場合は、発注者が了承のうえ、業務内容を変更し実施すること。
4. 受注者の都合により仕様書に定める人員を充足できない場合は、以下の式により1日あたりの金額を算出し減額することとする。  
$$1 \text{ 日あたりの金額} / \text{人} = \text{月額金額} \div 20 \text{ 日} \div 3 \text{ 人}$$
5. 受注者は適格請求書発行事業者である場合、発注者に対し適格請求書を交付すること。
6. 仕様書に記載のない事項又は仕様について生じた疑義については、発注者と協議のうえ解決すること。