

仕様書

1. 件名

6階総合受付及び14階受付業務請負一式

2. 目的

独立行政法人医薬品医療機器総合機構（以下「機構」という。）の総合受付業務の安定化と品質向上を図ることを目的として、業務を委託するものである。

3. 契約期間

平成31年4月1日から平成33年3月31日まで

4. 業務を実施する場所

東京都千代田区霞が関3-3-2新霞が関ビル 6階総合受付及び14階受付

5. 業務体制

以下の体制で業務を行うこと。

- ① 人員を6階総合受付（2名体制）及び14階受付（1名体制）に配置する。
- ② 常駐スタッフの休暇取得時には、必ず代替要員を配置すること。なお、代替要員による運用時においても、品質を確保する体制を整えること。
- ③ 緊急時の連絡調整や受付スタッフ間のと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名配置すること。
- ④ 業務遂行の管理・監督、及び常駐スタッフの労務管理（勤怠管理、能力評価を含む。）を行う管理者を定めること。なお、当該管理者を機構との連絡担当者とする。

※ 管理者については、契約期間開始前に所属・氏名を機構に届け出ること。

6. 業務内容

【管理者業務】

- (1) 業務の把握・引継、事前教育計画の作成、業務マニュアル作成
- (2) 体制構築
- (3) 常駐スタッフの教育および品質管理
- (4) 常駐スタッフの日報確認、業務工数確認・分析
- (5) 業務改善を含む月報の作成・提出
- (6) 常駐スタッフによる受付業務遂行の管理・監督

- (7) 常駐スタッフの労務管理
- (8) 機構との連絡・対応（随時）

【常駐スタッフ業務】

- (1) 一般来客の応対
- (2) 各種申請者の応対
- (3) 各種申請書類の取り次ぎ
- (4) 会議室・面会室の案内
- (5) 会議室・面会室の利用管理
- (6) 受付スペースの清掃・管理
- (7) 宅急便・バイク便対応
- (8) 来訪者からの書類の受取
- (9) 来訪者数の把握・会議室稼働状況の確認

※ パソコン（ワード、エクセル、アウトLOOK等）の標準的な知識及び技能を有する者を配置すること。

7. 業務日及び業務時間

(1) 業務日

月曜日～金曜日（祝日及び年末年始（12/29～1/3）を除く。）

(2) 業務時間

① 6階総合受付（2名体制）

- ・ 早番担当：8:45～17:15（休憩1時間、実働7.5時間）
- ・ 遅番担当：9:45～18:15（休憩1時間、実働7.5時間）

※ 休憩時間については取得時間帯を調整し、受付が不在とならないようにすること。

② 14階受付（1名体制）

- ・ 8:45～18:15（実働9.5時間）

※ 常時1人体制とし、上記の時間帯は窓口を常に営業すること。

※ 法令を遵守し、適切な人員体制を整えること。

8. 契約形態

業務請負契約

9. 業務改善提案

契約期間中、次の項目を踏まえた上で、適宜、業務改善提案を行うこと

- (1) 来訪者数の把握

- (2) 属性毎の来訪者数の把握（一般来客数、申請者数）
- (3) その他必要事項

10. 業務報告

- (1) 業務の状況が把握でき、その上で業務改善提案を含む月報を作成すること
- (2) 月例会を開催すること。また、その際に月報を提出すること
- (3) 機構から求めがあった場合は、適宜日報等を基に業務状況の報告を行うこと

11. 総合受付業務マニュアルの作成・提出

以下の項目を含む総合受付業務マニュアルを作成し、提出すること。仕様の変更や機構から要望があった場合は、随時、マニュアルを改訂すること。

- (1) 業務請負体制図
- (2) 来訪者への対応
- (3) 緊急時の対応
- (4) 一般的なマナー
- (5) 管理者への連絡方法
- (6) その他必要事項

12. 導入・運用に際しての条件

- (1) 管理者が機構の業務を把握し、業務設計・マニュアル作成を行う
- (2) 業務請負者は、その責任と負担において、事前に常駐スタッフ、並びに代替要員に対して、本仕様内容を履行するための必要な教育訓練を行う
また、平成31年4月1日より滞りなく業務を開始できるよう、事前教育計画を作成し、受付スタッフによる業務実施場所での事前研修を行う
- (3) 再委託を行ってはならない
- (4) 契約期間開始時には、業務設計・マニュアル作成、及び常駐スタッフの教育等、必要な準備は全て完了していること

13. 常駐スタッフの条件

以下の条件に沿った、責任を持って推薦できるスタッフとすること。

- (1) 健康で、明るく、真面目な方
- (2) 企業の総合受付にふさわしいビジネスマナーを有する方
- (3) 業務を正確に把握する理解力と判断力を有し、物事に機敏に対応できる方
- (4) 業務改善意欲に富む方

なお、業務態度によっては、機構よりスタッフの変更を求める場合がある。

14. 応札者の条件

以下の事項を証明する書類を入札締め切りより 7 日前までに機構総務部総務課まで持参すること。(郵送不可)

- (1) プライバシーマークを取得していることについて、許諾証・登録証のコピーを提出すること
- (2) 過去 3 年間に 10 件以上の受付代行サービスの請負実績があること (別添様式 1 を用いてください)
- (3) 平成 31 年 1 月 1 日時点で、月平均 2,000 件以上の来訪件数がある企業において、3 名以上の常駐型総合受付業務請負サービスを 3 年以上継続して提供していること (別添様式 2 を用いてください)
- (4) 常駐スタッフに対する教育内容及び教育体制を示す資料。特にマナー・接客等に対して一定以上の品質を確保することが可能であることがわかる資料。
(様式自由)
- (5) 常駐者が欠勤時に備え、機構受付業務を把握し、同等のパフォーマンスが可能なバックスタッフを常時準備しているか (様式は自由です。体制図等をお示しください)
- (6) 上記 (4)、(5) を含むその他機構が入札説明会時に指示する適合証明書を提出すること。
- (7) その他の条件は、入札説明書による。

15. その他

- (1) 受付業務に用いるパソコン、消耗品類は、機構から無償貸与する。
- (2) 受注者は、業務従事者が「医薬品医療機器総合機構の窓口」であることを自覚し、来訪者等に対する言葉遣い・態度に十分注意し、親切・丁寧を旨とするとともに、品位の保持に努め、迅速かつ適切に業務を履行することを業務従事者に対して指導・教育すること。求められるマナーを守り、品位の保持に努めることとする。
- (3) 新規で落札した者については、実際に受付業務を行う予定の人員に対し平成 31 年 3 月中に 5 日程度の事前研修 (引継) を受講させること。なお、研修は現請負者及び機構が実施する。配置予定の全人員を揃える必要はないが、未参加であった人員に対しては参加した者が責任を持って指導する体勢を構築すること。
- (4) 次回の入札の結果、契約満了日以降に請負しなくなった場合については次年度の落札業者へ「6. 業務内容」の引継を最低 5 日 (終日) 行うこと。なお、当該引継は、管理責任者 1 名の間で機構職員立ち会いの下、行うものとする。
- (5) 「秘密保持等に関する誓約書」を別途提出し、業務従事者は、業務従事期間中

及び業務従事期間終了後においても、業務に関して知り得た重要な情報及び個人情報等を他に漏らしてはならず、その取扱いを適正に行うよう十分注意すること。

(6) この仕様書に定めのない事項及び疑義については、双方の協議により決定する。

16. 連絡先

独立行政法人医薬品医療機器総合機構

総務部総務課 中村 裕哉

電 話：03-3506-9541

メール：nakamura-hiroya@pmda.go.jp

以上

様式 1

会社名：●●●●株式会社

業 務 実 績	受 託 先	受付人数 (常駐)	業 務 内 容	期 間	一月の 平均来訪者数
(例) PMDA総合受付業務	独立行政法人 医薬品医療機器 総合研究機構	3名	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来客応対 ・ 各種申請者の応対 ・ 各種申請書類の取次 ・ 会議室の案内 ・ 来訪者数の集計 	平成30年4月1日 ~ 平成 年 月 日 継続中	2000件
				平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日 継続中	
				平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日 継続中	
				平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日 継続中	

様式 2

会社名：●●●●株式会社

業 務 実 績	受 託 先 (受託先職員数)	業 務 内 容	受付人数 (常駐)	契約期間	一月の 平均来訪者数
(例) PMDA総合受付業務 (平成31年1月1日時点)	独立行政法人 医薬品医療機器 総合研究機構 (1400名)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来客応対 ・ 各種申請者の応対 ・ 各種申請書類の取次 ・ 会議室の案内 ・ 来訪者数の集計 	3名	平成28年4月 1日 ～ 平成30年3月31日	2000件
				平成 年 月 日 ～ 平成 年 月 日	
				平成 年 月 日 ～ 平成 年 月 日	
				平成 年 月 日 ～ 平成 年 月 日	