

庁舎電話交換及び受付案内業務委託仕様書

この仕様書は、業務の概要を示すものであり、現場の状況に応じて軽微なものについては、仕様書に記載されていない事項であっても誠意をもって行い、発注者が業務委託上必要と認めた業務については、契約金額の範囲内で実施するものとする。

1. 委託場所及び業務内容

- (1) 所在地 佐野市高砂町1番地
- (2) 施設名 佐野市役所庁舎5階電話交換室及び1階総合案内
- (3) 業務内容
 - ①電話交換業務
 - a. 庁舎内線・外線電話の担当部署への交換
 - b. その他、電話交換業務に関すること
 - ②受付案内業務
 - a. 来庁舎等への庁舎内部署案内
 - b. 来庁舎等への庁舎外施設案内
 - c. 庁舎内放送
 - d. その他、受付・案内に関すること

2. 基本事項

- (1) 本業務の委託場所及び内容は本仕様書により行う。
- (2) 佐野市庁内管理規則等関係法令を遵守し、品位を保ち、明朗かつ迅速丁寧に対応し、他人の権利及び自由を侵害し、又は、個人若しくは団体の正当な活動に干渉してはならない。
- (3) 受託者は、従事者に対し本業務を適正に実施させるため、必要な教育を行うとともに、適宜指導監督し、責任を持って行うこと。
- (4) 受託者及び従事者は、本業務を適正に行うために、業務に関する知識及び能力の向上に努めなければならない。
- (5) 電話交換業務に要する機械器具及び消耗品等は原則として発注者の負担とする。
- (6) 常に細心の注意をもって業務を実施し、建物、付属設備及び物品等に故意若しくは重大な過失によって損害を与えたときは受託者が負担するものとする。
- (7) 異常箇所を発見したときは、直ちに市責任者に報告をする。
- (8) 市民及び電話対応は市職員の代わりとして、親切丁寧に行い、言葉遣い及び態度には細心の注意を払うこと。
- (9) 業務の実施にあたり知り得た事項は、在職中はもとより退職後といえども、一切漏洩してはならない。
- (10) 電話交換業務執務場所には、従事者、市職員及び財産活用課が許可した者以外の入室をさせないこと。
- (11) 定められた時間外に無断で庁舎に居残る又は立ち入ることのないようにする。

(12) その他必要な事項については、財産活用課の指示を受けること。

3. 電話交換業務の実施要項

- (1) 期 間 令和5年7月1日から令和8年6月30日までのうち、佐野市休日
を定める条例に定める休日以外の毎日
- (2) 勤務時間 午前8時30分から午後5時15分までとする。
また、勤務時間終了後、直ちに衛視に本業務を衛視に引き継ぐこと。
- (3) 資格及び人員
- ①従事者 電話交換業務は、常時電話機2台に対応する人数を確保すること。
受付案内業務は、総合案内ブースのうち、少なくとも1席に対応する
人数を確保すること。
 - ②資格等 電話交換、受付案内業務共に、概ね2年以上の経験者で、佐野市の
行政機構、事務分掌及び各施設等について、事前に十分に指導・
教育を受けた者。
 - ③従事者名簿 従事者の経歴及び資格等を記載した、写真を添付した名簿を事前に
提出すること。
 - ④勤務予定表 当該月の初日7日前までに提出すること。
 - ⑤従事者の休暇 受託者は、従事者の休暇時に即時に対応できるよう、代替要員を確保
しておき、本業務に支障をきたさない体制を整えておかなければ
ならない。
- (4) 現場責任者
- ①選任届 受託者は、業務の着手にあたり従事者の中から一人現場責任者を選
任し、届け出なければならない。また、変更がある場合も事前に
届け出なければならない。
 - ②役 割 1) 従事者の指揮監督
2) 発注者との連絡調整
3) その他この仕様書の目的達成に必要な事項
 - ③その他 発注者は、本業務委託の履行に関する指示等を現場責任者に対し
行うことができる。
- (5) 異常及び事故報告
受託者及び現場責任者は、機器等に異常を認めた場合は直ちに発注者に通報しな
ければならない。事故が発生したときは、直ちに適切な措置を講じるとともに、発注
者及び関係者に通報しなければならない。
- (6) 情報の提供
発注者は、市の行政機構、事務分掌、各施設及び当該業務仕様書の内容等、電話交
換業務に必要な情報を提供しなければならない。

4. 損害の補償及び免責事項

業務委託期間内において、受託者の受けた損害について、発注者はいかなる責めも負わ

ない。ただし、発注者の責めに帰すべき理由によるときはこの限りではない。

5. その他

- (1) 電話交換室は発注者が提供し、使用料は無償とするが、受託者は善良なる管理者の注意をもってこれを維持管理しなければならない。
- (2) 本業務に必要な電気、ガス水道等の使用料は発注者の負担とする。ただし、その使用にあたっては、適正な使用に努めること。
- (3) この仕様書によるもののほか、細目については両者協議の上、別に定めるものとする。