

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、庁舎電話交換及び受付案内業務委託（以下、「本業務」という。）における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、仕様書に記載のない事項であっても、佐野市（以下、「委託者」という。）が庁舎業務運営上必要と認めた業務は、契約金額の範囲内で受託者が実施するものとする。

1. 業務名

庁舎電話交換及び受付案内業務委託

2. 履行場所及び建物概要

- (1) 所在地 佐野市高砂町1番地
- (2) 施設地 佐野市役所 庁舎（5階電話交換室及び1階総合案内）

3. 履行期間

令和8年7月1日 から 令和11年6月30日 まで

なお、契約締結日から履行開始日まで準備期間とし、事前準備にかかる費用は受託者の負担とする。

4. 業務範囲

本業務は電話交換及び受付案内業務で構成するものとし、本業務の内容は、本仕様書によるものとする。

5. 業務体制

(1) 業務責任者の選任

受託者は、本業務を総括する責任者（以下、「業務責任者」という。）を1名選任し、履行開始前に委託者の承諾を得なければならない。

また、業務責任者の変更が生じた場合も同様とする。

なお、業務責任者は、受託者と直接的な雇用関係にあり、かつ、本業務の内容判断ができる技術力及び業務従事者への指導等の総合的な技能を有すること。

(2) 業務責任者の責務

業務の遂行に際して、委託者や委託者が別途発注を行う設備等維持管理業務、清掃及び雑役業務並びに夜間及び休日警備の担当者（以下、「委託者等」という。）と常に連絡を密にし、必要な報告を行うとともに、業務従事者を指揮監督するものとする。

(3) 業務従事者

受託者は、本業務の遂行に必要と判断する人数を配置し、業務従事者は、業務責任者の指示により業務に従事すること。

ただし、委託者が業務の履行に関して改善を要求した場合は、受託者は、人員配置を含め業務の

見直しを行うものとする。

(4) 再委託

本業務における主たる部分に関して第三者に再委託してはならない。

業務の一部を第三者に再委託する必要がある場合は、あらかじめ書面により委託者の許可を得なければならない。

6. 本業務に関する基本事項

(1) 受託者は、業務時間中、委託者が着用を許可した受託者が定めた制服等、受託者と判別出来るものを着用すること。

(2) 受託者は、業務実施中は特に火災予防に留意すること。

(3) 受託者は、災害等が発生した場合は、委託者等と連携して対応にあたること。

(4) 受託者は、業務実施中は私語を慎み、来庁者及び委託者の業務に支障をきたさない様配慮するとともに、親切丁寧に接すること。

また、定められた時間以外に無断で庁舎に居残る、または立ち入ることのないようにすること。

(5) 受託者は、業務に必要な資機材等は、委託者から指示された場所に整理し保管すること。

(6) 受託者は、建物等の破損を発見、または器具等に異常を認めるときは、直ちに委託者へ報告すること。

(7) 受託者は、本業務に使用する資機材等は、すべて品質良好なものを使用すること。

(8) 受託者は、常に細心の注意をもって業務を遂行し、受託者の責に帰すべき事由により建物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、受託者はその損害を賠償しなければならない。

また、受託者が第三者に損害を与えた場合も同様とする。

(9) 受託者は、受託者の責に帰すべき事由により、業務中に生じた業務責任者、業務従事者及び再委託業者等（以下、「業務従事者等」という。）の事故については、すべて受託者の責任において対応するものとする。

(10) 受託者は、大きな事件及び事故につながる恐れがあると判断した場合は、直ちに委託者へ報告するとともに、必要に応じて関係機関へ通報等を行うこと。

(11) 受託者は、本業務の契約解除または終了に伴い、次受託者が決定されたときは、受託者の責任により、委託者が必要と認める期間において受託業務の引継ぎを漏れなく行うとともに必要な資料等をすべて提供すること。

(12) 受託者は、業務遂行上知り得た秘密並びに委託者及び市民の不利益になる情報を他に漏らしてはならない。当該守秘義務は、契約期間が終了した後も継続する。

また、当該規定は再委託業者にも適用し、それに関して受託者は指導その他の責任を負わなければならない。

(13) 業務を遂行するにあたって、労働基準法、その他関係諸法令を順守すること。

(14) 受託者は、業務を行う際は市の駐車場を利用せず、別途駐車場を確保すること。

(15) その他必要な事項は、委託者とあらかじめ協議し、その承諾を得ること。

7. 業務関係図書

(1) 業務計画書（履行計画書）

受託者は、以下の項目が記載された業務計画書を作成し、履行開始日前までに委託者へ提出し、承諾を受けること。

必要に応じて項目を追加し、また、変更が生じた場合も同様とする。

①業務実施体制表（業務従事者等名簿、その他必要な事項）

②安全管理（緊急連絡先、その他必要な事項）

(2) 業務関係者届出書

受託者は、本業務に従事する業務従事者等について、履行開始日前までに委託者へ提出し、承諾を受けること。

必要に応じて項目を追加し、また、変更が生じた場合も同様とする。

①業務責任者選任（変更）通知書及び経歴書

②業務従事者等名簿

③業務再委託承認願（必要に応じて提出）

(3) 月間予定表

受託者は、翌月の勤務者予定について、当月末日（土日、祝日の場合は、直前の平日）までに委託者へ提出すること。

(4) 業務報告書

受託者は、日常業務については、業務日報（1日の実施記録、その他必要な事項）を記録したものを保管し、委託者が提出を求めた場合は、すみやかに提出すること。

特に重要な案件については、委託者が内容を明確に把握できるよう、詳細に記載をすること。

なお、日常業務終了時は、業務従事者等は委託者の衛視担当へ、不足や漏れがないよう確実に業務の引き継ぎを行うこと。

引き継ぎに際しては、特に下記の事項について引き継ぐこと。

・業務時間中に発生及び発見した事象等

・苦情、不審者、不審物等の対応記録等

当月の業務完了後、以下の業務報告書を翌月5営業日以内に委託者へ提出し、承諾を得るものとする。

①月間業務報告書（日誌、その他委託者が求めたもの）

②年間業務報告書（必要に応じ提出）

8. 費用負担区分

費用負担区分は次のとおりとする。

その他、本業務を履行する上で特別に必要なものは、委託者及び受託者が協議の上決定する。

(1) 委託者の負担

- ①業務に必要な光熱水費（電気、水道及びガス料金）
- ②机、椅子、ロッカー等の什器
- ③本業務に必要な設備（電話交換機、庁内ネットワーク用パソコン等）
- ④その他、委託者が必要と判断するもの

(2) 受託者の負担

- ①制服等の衣服（業務にふさわしいもの）、靴等
- ②事務用品（書類作成用のパソコン含む）
- ③休憩等の業務目的以外で使用する什器類
- ④その他、業務上必要とし、委託者が使用を許可したもの

9. 電話交換業務委託

(1) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分までとする。

(2) 業務日

土日、祝日及び12月29日から翌年1月3日までの日を除く毎日行うこと。

(3) 配置人数

常駐2名電話交換ブースへ配置すること。

なお、手洗いや庁舎内放送等業務のため、短時間離席する場合は常駐の範囲内とするが、休憩や昼食のため離席する場合は常駐の範囲外となるため、別の従事者を配置すること。

(4) 電話交換業務従事者の条件

- ①同様の業務について、概ね2年以上の経験があること。
- ②受託者は、電話交換業務従事者に対し、本市の行政機構、事務及び施設等本業務を遂行する上で必要な教育訓練を行わなければならない。
- ④委託者の代理とし、応対は親切丁寧に行い、言葉遣い及び態度には細心の注意を払うこと。
- ⑤担当部署へ取り次ぎは、要件を十分に聞き取った上で適切な担当部署へ取り次ぐこと。
- ⑥受託者は、電話交換業務従事者の休暇、受託者の事情、または災害時や感染症流行等の危機事象発生時において、電話交換業務従事者に欠員が生じることのないよう、代替要因の確保等必要な措置を講じるとともに、業務の円滑な遂行のために必要な体制を整えなければならない。
- ⑦庁舎設備の故障等緊急時は、必要に応じ応急措置を施し、緊急連絡体制に沿って、委託者等へ連絡し、指示を仰ぐものとする。

(5) 業務内容

電話交換業務の内容については、以下に定めるとおりとする。

- ①外線電話の担当部署への交換
- ②庁舎内放送
- ③各部署からの国際電話対応
- ④その他、電話交換業務に関すること

10. 受付案内業務委託

(1) 業務時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

(2) 業務日

土日、祝日及び12月29日から翌年 1 月 3 日までの日を除く毎日行うこと。

(3) 配置人数

常駐 1 名以上総合案内ブースへ配置すること。

なお、手洗いや来庁者対応のため、短時間離席する場合は常駐の範囲内とするが、休憩や昼食のため離席する場合は常駐の範囲外となるため、別の従事者を配置すること。

(4) 受付案内業務従事者の条件

- ①同様の業務について、概ね 2 年以上の経験があること。
- ②受託者は、総合案内業務従事者に対し、本市の行政機構、事務及び施設等本業務を遂行する上で必要な教育訓練を行わなければならない。
- ④委託者の代理とし、対応は親切丁寧に行い、言葉遣い及び態度には細心の注意を払うこと。
- ⑤担当部署へ案内は、要件を十分に聞き取った上で適切な担当部署へ案内すること
- ⑥受託者は、総合案内業務従事者の休暇、受託者の事情、または災害時や感染症流行等の危機事象発生時において、電話交換業務従事者に欠員が生じることのないよう、代替要因の確保等必要な措置を講じるとともに、業務の円滑な遂行のために必要な体制を整えなければならない。
- ⑦庁舎設備の故障等緊急時は、必要に応じ応急措置を施し、緊急連絡体制に沿って、委託者等へ連絡し、指示を仰ぐものとする。

(5) 業務内容

受付案内業務の内容については、以下に定めるとおりとする。

- ①来庁者等への庁舎内外部署案内
- ②有料コピー機利用者への両替及びコピー用紙の補充
- ③拾得物の一時保管及び管理簿の作成
- ④駐車券の認証手続き
- ⑤市政及び市事業に係る資料の配布
- ⑥その他、受付案内業務に関すること

12. その他

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて委託者と受託者が協議の上定める。