

米子市役所電話交換業務委託仕様書

1. 目的

米子市役所電話交換業務は、市役所の業務日における電話交換業務を行うことにより、市業務の円滑な運用に寄与することを目的とする。

2. 業務内容

- (1) 代表電話の迅速かつ正確な取次業務及びダイヤルイン番号の周知
- (2) 庁内放送業務
- (3) 電報の受付業務
- (4) その他付帯する事務（電話交換室の整理整頓及び清掃等）

3. 委託期間等

令和5年6月1日から令和6年5月31日まで（1年間）

但し、契約日から5月末までは、委託業務の円滑な実施を図るため、本市と協議のうえ履行期間開始前に必要な事務の引継ぎ（研修等）を実施する。なお、事務引継ぎに関する費用は、受託者が負担する。また、受託者は、この引継期間中に業務マニュアル等を作成し、電話交換業務従事者に指導するとともに、本市担当課に1部提出すること。

4. 履行場所

米子市加茂町一丁目1番地
米子市役所 本庁舎3階 電話交換室

5. 勤務日及び勤務時間

- (1) 勤務日 月曜日から金曜日までの日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。）
- (2) 勤務時間 午前8時15分から午後5時15分まで
- (3) 本市は、災害、その他緊急の事情が生じた場合の時間外業務について、別途受託者へ勤務を指示することができる。

6. 業務人員

(1) 業務責任者（SV）

電話交換業務従事者の指揮監督、本市との連絡調整及び本業務委託の目的達成のための必要な業務を処理する業務責任者を1名定めること。また、業務責任者は、電話交換業務従事者に対し、接遇・応対方法等の研修を行った実績があるものを置くこと。

(2) 電話交換業務従事者

電話交換業務従事者は最低3人の要員を確保するものとし、電話交換室の中継台への配置は、委託業務を適切に処理するために必要な数の従事者を、確保した人員の中から置くものとする。また、当該従事者のうちから、業務を把握し、調整を行う業務主任1人を定める。業務主任は、電話交換業務又はコールセンター業務の経験年数1年以上の実績がある者とする。

7. 委託料の支払方法

毎月払い（履行後翌月払い）

8. 資料の提供

本市は、受託者に業務遂行上、必要な参考資料（機構改革等に伴う内容、各課の業務内容、行事予定など）として情報の提供を行う。

9. 報告・協議

(1) 受託者は、委託業務を処理した日ごとに、電話交換業務日誌（別添資料1）を作成し、本市担当課へ提出すること。また、受託者は、毎月の委託業務の処理を完了したときは、業務完了報告書（別添資料2）を作成し、本市担当課へ提出すること。

(2) 受託者は、職場の安全衛生及び職員の健康管理等について留意し、必要なときは受託者、本市で協議する。

(3) 受託者は、市民等とのトラブル（電話交換業務に起因するもの）が発生した場合、電話交換業務従事者、業務責任者又は受託者において適切に対応した後、本市担当課へ速やかに状況報告すること。（本市担当課へ対応を引き継がないこと。）

(4) 受託者は、電話交換機等の機器トラブルが発生した場合、本市担当課に速やかに報告すること。

10. 個人情報

受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の定めるところに従い、委託業務の実施により知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。これは職務を退いた後も、同様とする。

11. 権利・義務の譲渡、再委託の禁止

(1) 受託者は、本市の承諾を得ないでこの契約によって生ずる権利又は業務を第三者に譲渡し、若しくは承継させてはならない。

(2) 受託者は、委託業務を再委託してはならない。

12. 電話交換業務従事者の管理

(1) 電話交換業務従事者の業務に関わる費用は、全て受託者の負担とする。

(2) 受託者は、電話交換業務従事者に交替、退職等で変動がある場合、速やかに本市に報告するものとする。

(3) 電話交換業務従事者は、委託業務を処理する際に制服・名札を着用すること。制服・名札は、受託者が用意すること。

(4) 市は電話交換業務従事者のうち不適格者があると認めるときは、その旨を受託者に通知し、当該従事者に通知し、当該従事者の交代を申し出ることができる。

(5) その他、契約書及び仕様書を遵守し、健全かつ円滑な業務を行うこととする。

13. 設備、備品等

(1) 業務に関連する設備機器

①SV95CT電話交換機・・・・・・・・一式

②局線中継台（受付電話機）・・・・・・・・2台

③局線回数・・・・・・・・9回線

④内線回数・・・・・・・・約500回線

(2) 机、椅子及びロッカーは、本市で用意するが、その他の消耗品にかかる費用については受託者で負担するものとする。

14. 直近の取扱件数

別添資料3のとおり。

15. その他

(1) 受託者は、委託業務開始までに運営体制を整えるとともに、10日程度接遇及び応対を中心とした基本研修を行い、その結果について本市担当課へ報告すること。併せて業務従事者名簿及び組織図等（指揮命令系統、緊急時の対応等を記載したもの）を作成し、本市担当課へ提出すること。なお、委託業務期間中にやむを得ず業務従事者や組織が変更される場合には、あらかじめ本市担当課へ報告した上で、速やかに差替を行うこと。また、新たに就任した業務従事者に対しても基本研修を行うこと。

(2) 電話交換業務従事者は、もてなしの心による節度ある接客を行い、外部の電話利用者及び本市職員に対し、不快感を与えないように特に注意すること。

(3) 本市は、受託者に対し必要な指導監督を行い、必要に応じて関係帳簿及び書類の提出を求め、委託業務の状況を調査することができる。調査の結果、委託業務が本仕様書その他本市が示した条件を満たしていない場合は、本市は受託者に対して委託業務の改善を勧告できるものとする。

る。受託者は、この勧告を受けた場合は、速やかに適切な措置をとらなければならない。この場合において、発生する追加費用は、全て受託者の負担とする。

(4) 市役所の業務は多岐に渡るため、業務責任者及び電話交換業務従事者は委託業務開始後も、常に組織、業務内容の理解及び知識の向上に努めること。またマニュアルも随時更新をし、マニュアルに記載されている水準以上の業務レベルを心掛けること。このため業務責任者及び電話交換業務従事者が業務に対するモチベーションを高く維持できるよう待遇面・福利厚生面を考慮すること。

(5) 年二回以上、電話交換業務従事者の電話応対及び接遇研修を行い、本市担当課へ研修内容及び成果について報告すること。

(6) 受託者は委託期間満了時には、次期受託者と円滑に引継を行うこと。なお、委託期間中に作成し使用したマニュアル等についても、本市及び次期受託者に無償で提供すること。

(7) 本仕様書に定めのない事項又は委託業務開始後に疑義が生じた場合は、本市担当課と協議の上、決定するものとする。

(資料2)

業 務 完 了 報 告 書

米 子 市 長 様

次のとおり 年 月の電話交換業務の処理を完了しましたので、
報告します。

年 月 日

受託者 所 在 地
商号又は名称
代表者氏名

印

記

- 1 委託業務処理期間 年 月 日から
年 月 日まで
- 2 業務内容 電話交換業務
- 3 業務件数 電話交換業務
着信取次 件
電報取次 件 放送回数 件
- 4 時間外業務 時間

検了 年 月 日

(資料3)

電話交換業務取扱件数(直近1年間)

単位:件

	令和4年3月	令和4年4月	令和4年5月	令和4年6月	令和4年7月	令和4年8月	令和4年9月	令和4年10月	令和4年11月	令和4年12月	令和5年1月	令和5年2月
着信取次件数(月)	4,352	3,477	3,457	3,596	3,716	3,770	3,820	3,782	4,083	3,389	3,795	3,705
着信取次件数(1日平均)	218	183	193	164	186	199	174	190	186	170	200	195
発信取次件数(月)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電報取次件数(月)	9	3	3	4	4	1	2	1	4	6	2	6
放送回数(月)	22	3	6	3	6	8	16	6	6	32	9	9

※8:15~17:15(土・日・祝祭日は除く)