電話交換・総合案内業務共通仕様書

1. 業務の目的

庁舎における電話交換業務・総合案内業務及び庁内放送業務を主たる業務とし、利用者の利便性の向上並びに市事務の執行の効率化に供することを目的とする。

2. 業務の対象

業務の対象となる物件は、別途定める「業務内容書」のとおりとする。

3. 業務内容

業務内容については、「6. 業務要綱」に定めるほか、別途定める「業務内容書」のとおりとする。

4. 勤務時間

別途定める休日を除いた日の　AM8：20からPM5：15まで

（＊休憩時間は1人あたり70分とする。この業務における残業はなし）

5. 休　日

次に定める日は休日とする。

① 土曜日・日曜日・祝祭日

② 年末年始（12月29日から翌1月3日まで）

6. 業務要綱

業務の目的を達成するため、業務遂行に当っては委託者と密接な連絡を保持し、次の業務を効率的に実施すること。

また、本業務に従事する者には、あらかじめ研修等を実施すること。

（1）電話交換業務

① 勤務時間中は常に2名体制を確保し業務を実施すること。

② 親切・丁寧な応対を心がけること。

（2）総合案内業務

① 勤務時間中は常に1名体制を確保し業務を実施すること。

② 親切・丁寧な応対を心がけること。

（3）庁内放送業務

① 必要に応じた、庁内放送の実施。

（4）その他業務

① 業務実施場所及び周辺の簡易清掃及び整頓

② 契約により受託者が変更となる場合には、委託者が別途指示する内容について、受託者間での引継ぎ業務

③ その他委託者より指示のあった事項

7. 規律・服装

受託者は、業務従事者に次に掲げる事項を厳格に守らせること。

（1） 市の職員として守るべき事項（地方自治法・地方公務員法・古河市条例規則等に定めるもの）については、職員に準じて守らせること。また、関係法令を遵守し、本業務を実施すること。

（2） 勤務中は、受託者制定の衣服を着用し、受託者の名称及び自らの氏名を記載した名札を着けて勤務すること。

（3） 勤務中は、礼儀正しく品行をつつしみ応接にあたっては懇切丁寧を旨とし、かりにも粗暴にわたる言動はしないこと。

（4） 勤務中飲酒をしないこと。また、酒気をおびての勤務はしないこと。

（5） 所定の場所以外での喫煙、その他職務の遂行を怠るような行為をしないこと。

電話交換・総合案内業務共通仕様書

８．業務提供条件

受託者は、次の事項を実施すること。

（１） 受託者は、本契約上の義務を遂行するため、本業務に従事する者を雇用する際には、全員の身上調査をし、責任感厚く、誠実で健康な者を従事させること。

（２） 履行期間中、受託者は定期的に本業務に従事する者と連絡を保ち、業務の進捗等について把握し、効率的に行われていないと判断した場合には適切な措置を講ずること。

（３） 本業務に従事する者が突発の障害又は疾病により、勤務を出来ない場合には、遅滞なくその交代要員を派遣すること。

（４） 本業務に従事する者の故意又は過失等により、庁舎の利用者又は設置機材等に傷害又は損害を与えたときは、速やかに委託者に報告するとともに、受託者の責任において、全ての補償をすること。

（５） 業務を遂行するために必要な権限は、委託者が受託者に附与し、かつ業務の運営並びに指揮の権限は、受託者が有する。

９．業務履行の際の注意点

（１） 業務実施責任者の選任

受託者は、本業務に従事する者のうち１名を業務実施の責任者として選任し、委託者との連絡調整に当たらせること。

（２） 業務従事者の専任

受託者は、本業務を実施するにあたり、資格が必要な場合には、その資格を有する者を業務従事者として専任させなければならない。

（３） 業務実施計画書の作成

受託者は本業務を受託するにあたり、業務実施の計画を記載した書面（以下、「業務実施計画書」という。）を作成し、事前に委託者の承認を受けること。

業務委託計画書に記載する事項は以下のとおりとする。

① 業務組織表｛作業員名簿等｝及び緊急連絡先
② 業務の順序及び方法
③ 損害・補償に対する事項
④ その他必要事項

承認を受けた「業務実施計画書」により業務の提供が出来ない場合には「業務実施変更計画書」を作成し、委託者の承認を受けること。

（４） 業務予定表の作成

受託者は業務実施月ごとに従事を予定する者を記載した書面（以下、「勤務予定表」という。）を実施月の前月末に作成し、事前に委託者の承認を受けること。

（５） 業務実施（完了）の報告

受託者は、業務を実施（完了）したときは、業務の実施（完了）後、速やかに委託者に書面にて報告すること。

書面にて報告とは以下の文書を提出すること。

① 業務部分完成確認届｛部分請求時｝又は業務完了届｛最終請求時｝
② 勤務実施表（予定表に実施で相違した部分を記載したもの）
③ 電話応対数及び応対不可数
④ 案内応対数
⑤ その他苦情等があった場合の対応書

（６） 守秘義務

受託者は、この仕様に定める業務を履行するうえで知り得た委託者の秘密及びその他の事項を一切、他に漏らさないこと。

電話交換・総合案内業務共通仕様書

（7） 経費の負担

本業務を実施するための経費は、受託者が負担すること。ただし、次の経費については委託者が負担するが、その使用にあたっては十分注意するとともに、極力節約に努め、衛生に留意すること。

① 業務を実施するために最低限必要となる光熱水費
② 業務を実施するために必要な設備（電話交換台又は電話機）
③ 業務を実施するために必要な業務場所（電話交換室及び総合案内所）
④ 業務を実施するために必要な従事者の駐車場（職員駐車場利用）
② その他委託者が必要と認める経費

（8） その他の留意事項

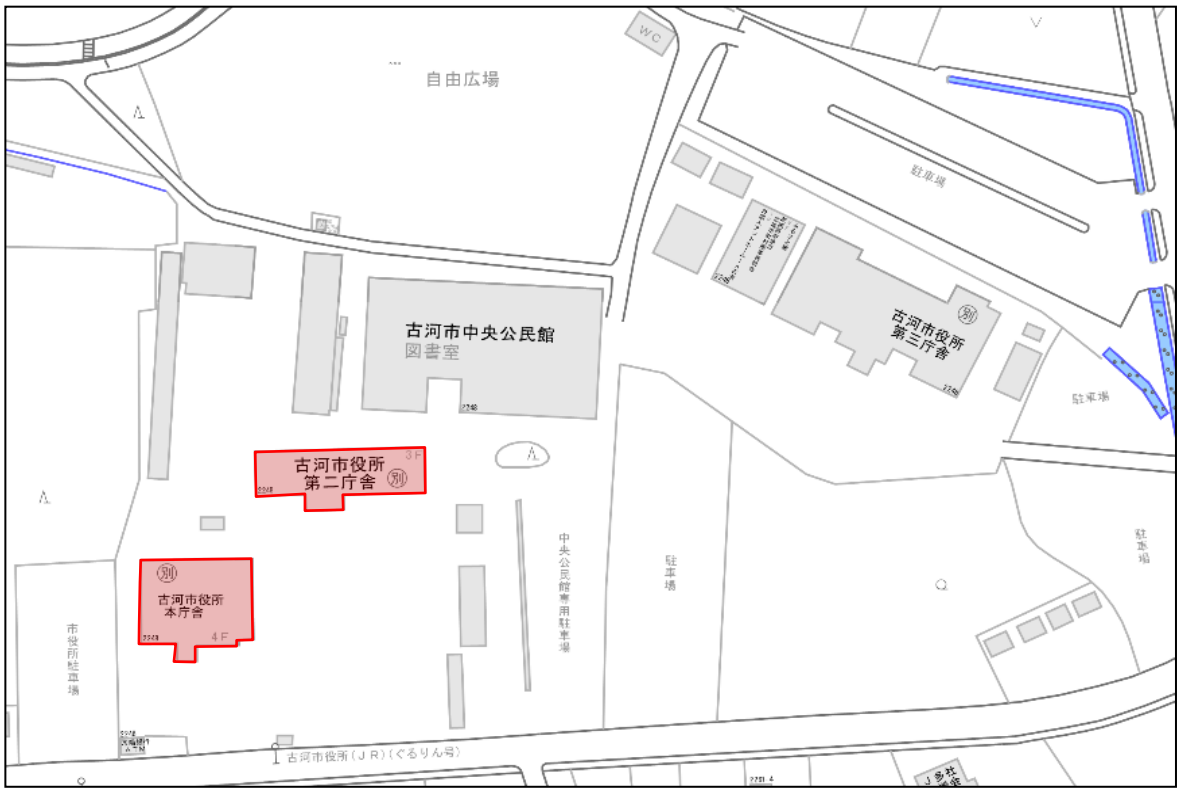
① 本業務に従事する者は、市の事務事業並びに庁舎内の秩序に支障を与えないように配慮して業務を実施すること。
② 委託者は、受託者がこの仕様に定める業務を行うために職務上の情報を必要の範囲内において提供するものとする。
③ この仕様書に定めのない事項については、必要に応じて相応の協議の上決定する。

業務内容書（古河市役所総和庁舎電話交換・総合案内業務）

1. 業務対象　　古河市役所総和庁舎内電話交換室及び総合案内カウンター

2. 留意事項　　本業務に付帯する軽微な業務事項は、契約の範囲内で行うものとすること。

3. 業務対象施設

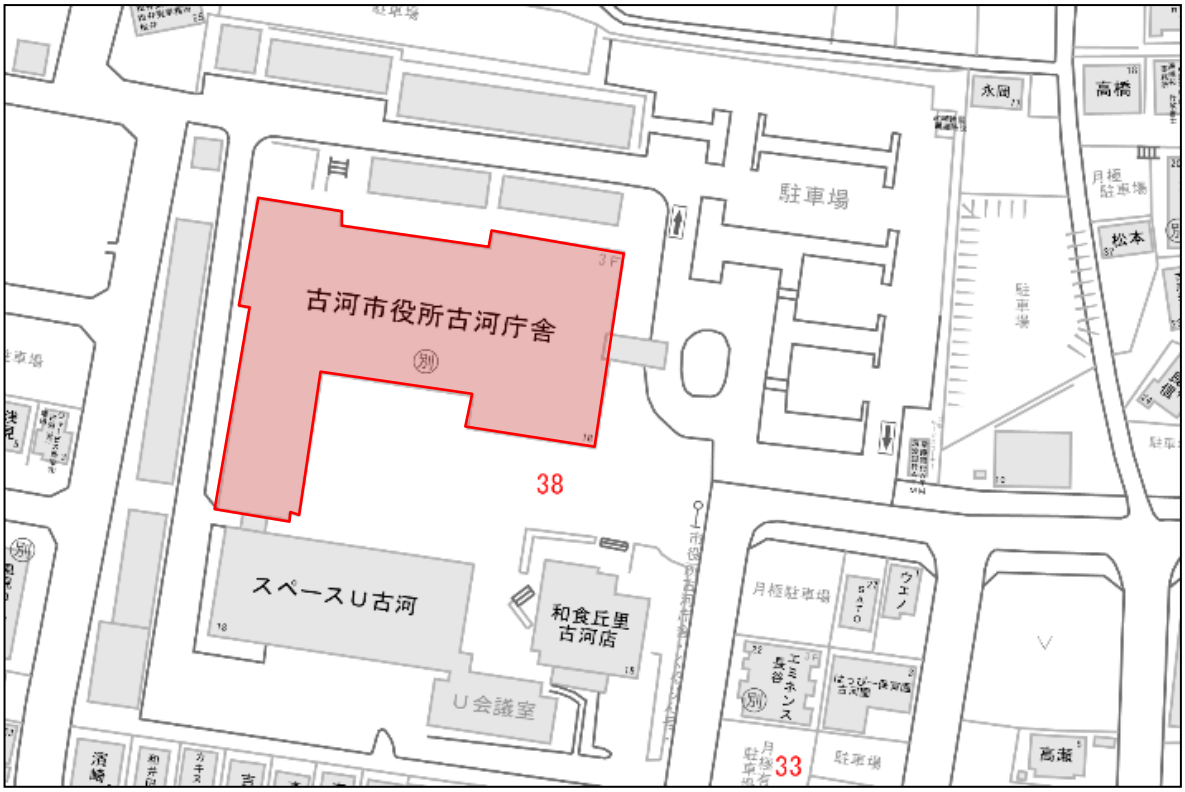


業務内容書（古河市役所古河庁舎電話交換・総合案内業務）

1. 業務対象　　古河市役所古河庁舎内電話交換室及び総合案内カウンター

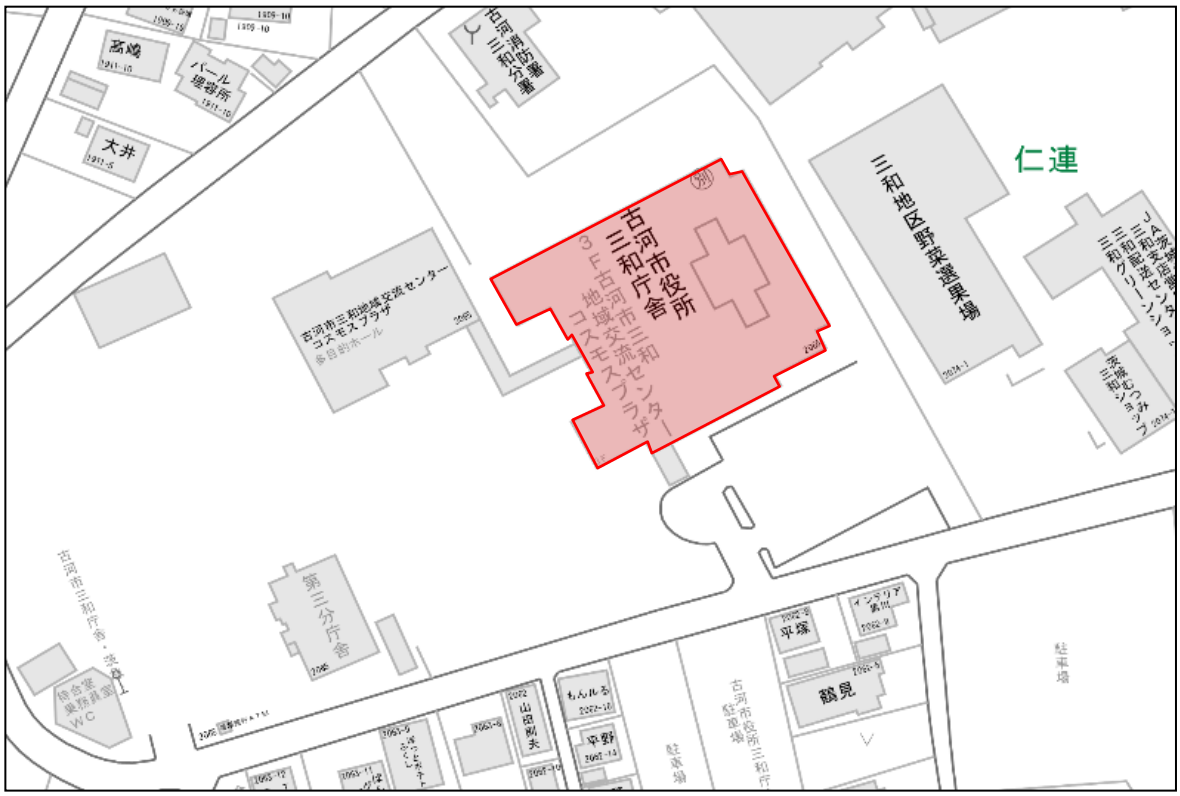
2. 留意事項　　本業務に付帯する軽微な業務事項は、契約の範囲内で行うものとすること。

3. 業務対象施設



業務内容書（古河市役所三和庁舎電話交換・総合案内業務）

1. 業務対象　　古河市役所三和庁舎内電話交換室及び総合案内カウンター

2. 留意事項　　本業務に付帯する軽微な業務事項は、契約の範囲内で行うものとすること。

3. 業務対象施設