

(別紙 4) 電話交換業務仕様書

1. 目的

市役所代表電話番号に受電した各種問い合わせについて、迅速かつ的確な対応、または、担当課に取り次ぎの案内を行い、市行政サービスの円滑な運営を行うことを目的とする。

2. 実施場所等

(1) 実施場所

市庁舎 3 階 電話交換室

(2) 電話交換設備等

電話交換機	CX-01 タイプ S (日立情報通信エンジニアリング)
局線中継台数	2 台
局線数	3 1 回線
内線電話回線数	約 2 6 0 回線
外線着信数	約 8 0 0 件 (1 日平均)

3. 業務実施体制

(1) 勤務体制

電話交換業務は、開庁日に行うものとし、業務時間は午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分までとする。

(2) 業務従事者

- ① 電話交換業務の実務経験を 1 年以上有し、心身共に健康な者であり、電話交換機器の日常点検を行えるものであること。
- ② 常駐員数は電話交換機器 2 台に対し、常時 2 人以上とし、適切な休暇及び休憩を得られる人員体制にすること。
- ③ 業務従事者の中から 1 名を業務責任者に選任し、他の業務従事者を指揮監督し、業務を円滑かつ適正に遂行できるように教育、指導を行うこととする。

4. 業務内容

(1) 電話交換業務

- ① 電話の受付対応、転送及び案内等
- ② 内線の受付対応、転送及び案内等
- ③ 電報の受付対応、発信及び記録等
- ④ 災害時等の電話対応等

(2) 庁内放送

- ① 定例、臨時、緊急時におけるマイク放送

(3) 電話交換機器等の点検等

- ① 電話交換機器及び庁内放送設備の日常点検
- ② 電話交換機器の故障等における対応及び報告

(4) その他

- ① 着信した電話への対応が困難と判断した場合、または、重大な問題が発生した場合は、庁舎管理担当課に相談を行う等、適切な措置をとらなければならない。
- ② 電話交換室の清掃及び整理整頓を行うこと。
- ③ その他、本業務に関する諸用務を行うこと。

5. 経費負担

- (1) 機器等の設置、保守及び修繕の費用については甲において負担するものとする。
- (2) 乙は、業務上必要な器具、備品及び消耗品のうち、甲が現物支給する物品以外については、乙において負担するものとする。
- (3) 業務従事者の業務遂行能力の維持向上を図るための研修等に係る費用については、乙において負担するものとする。

6. 服务等

- (1) 乙は、業務従事者に対し、使用者として法律に規定された全ての義務を負うとともに、妥当な労働条件及び賃金の確保に努めなければならない。
- (2) 乙は、業務従事者の教育訓練に努め、接遇等に関する研修を実施し、業務遂行能力の向上に努めなければならない。
- (3) 乙は、業務従事者の資質向上を図るため、電話応対に関わる各種データの収集や個別事例の検証などを定期的の実施し、必要に応じてその内容を委託者に報告をする。
- (4) 業務従事者は、業務が甲の窓口業務の重要な一端であることの重要性を認識し、その対応は常に迅速、正確かつ公正を期するとともに、親切丁寧、簡潔を旨とし、相手方に不快の念を抱かせないよう業務を遂行しなければならない。また、安全管理上、業務に関係ない者を入室させないこと。
- (5) 乙及び業務従事者は、電気通信事業法その他の関係法令を遵守しなければならない。
- (6) 乙及び業務従事者は、業務を処理するための個人情報の取扱いについては、「清瀬市個人情報の保護に関する条例」を遵守しなければならない。

- (7) 業務従事者は、機器等の取扱いを丁寧にするとともに、故障等を発見したときは直ちにその旨を庁舎管理担当課に報告し、その指示を受けるものとする。
- (8) 乙は、交換手に名札を常時着用させるとともに、身分証明書を携帯させなければならない。

7. その他

- (1) 規定した時間外に甲が特別な事由があると認めた場合は、甲、乙協議の上、勤務時間の延長、または、乙に勤務を命じることができるものとする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じたときは、甲、乙間において協議して定めるものとする。