

松本合同庁舎電話交換・受付業務仕様書（案）

この仕様書は、業務の概要を示すものであって、本仕様書に記載されていない事項であっても、松本地域振興局長（以下「委託者」という。）が業務遂行上必要と認めた場合、業務受託者（以下「受託者」という。）は速やかに契約金額の範囲内で業務を実施するものとする。

1 目 的

松本合同庁舎の窓口としての自覚、品位をもって、電話交換業務等を的確に実施することにより、良質な県民サービスを提供する。

2 期 間

令和4年4月1日から令和7年3月31日まで

3 履行場所

松本合同庁舎（電話交換室（4階）及び受付業務（1階））

4 設備概要

(1) 電話交換機

交換設備	日立製作所	NETTOWER CX-01
局線中継台	3台	
局線数	容量	54回線
	使用	51回線
内線電話台数	容量	480台
	使用	411台
ダイヤルイン数		90本

(2) 放送設備

本体機械	1台（Panasonic WL-8500）
遠隔マイク	1台（Panasonic Remote Microphone WR-210A）

5 業務日及び業務時間

- (1) 業務日は、「長野県の休日进行を定める条例」（平成元年長野県条例第5号）第1条第1項の各号に掲げる日を除いた日とする。
- (2) 業務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。
なお、必要があるときは、業務時間を変更する場合がある。

6 配置人員

- (1) 配置人員は、電話交換2名、受付案内1名とする。
- (2) 業務時間、休憩時間等を創意工夫し、交換台及び受付が不在となることがないように業務シフトを定めること。
- (3) 業務従事者の急病等を考慮し、1名以上の交代人員を置くこと（4名以上のシフト勤務等）

7 業務内容

受託者の従事員は、次の業務を行う。

(1) 電話交換業務

ア 代表電話のかかる着信受付、行事等の案内、交換、転送等一切の電話交換業務（昼夜切替を含む。）、着信数の記録

イ 委託者が別途交付する業務マニュアルの修正・追加等の業務

ウ 庁内放送業務

(2) 受付案内業務

- ア 来庁者への案内、説明
- イ AED の日常点検
- ウ 遺失物、拾得物の受付と担当職員への連絡、引き渡し
- エ 郵便物（＊特殊郵便を除く）、配達物（確認後押印の上、宅配業者へ文書室への運び入れを指示）の受け取りと担当職員への連絡、引渡し
- (3) 共通事項（その他業務遂行に必要な業務）
 - ア 県の組織（県庁、現地機関を含む）の状況、松本合同庁舎内の各所属の配置、取扱業務等の把握。案内
 - イ 管内各種団体、管内官公庁（国、市町村）の取扱業務及び地理状況の把握、案内
 - ウ 定期的な教育・訓練、危機管理体制の整備

8 執行体制

受託者は、円滑な業務の実施を担保するため、次に掲げる者（以下「従事者」という。）を置き、業務を遂行するものとする。

- (1) 業務責任者
 - 業務責任者は、次の業務を行うものとする。
 - ア 業務の円滑な管理・運営と苦情の処理
 - イ 従事者の指揮監督、現場の把握
 - ウ 業務履行に関する関係部局等との連絡・調整
 - エ 従事者に対する業務マニュアルの周知徹底
 - オ 電話交換業務又は受付案内業務
- (2) 副業務責任者
 - 副業務責任者は、次の業務を行う。
 - ア 業務責任者の補佐（業務責任者不在時においては、業務責任者に代わり業務を行う。）
 - イ 業務責任者の指示による業務マニュアルの修正・追加等の事務処理
 - ウ 電話交換業務又は受付案内業務
- (3) 従事者
 - 従事者は、電話交換業務又は受付案内業務を行う。

9 従事者等の要件

従事者は、次の要件を満たす従事者等を選任すること。

- (1) 業務責任者
 - ア 業務責任者として必要な教育訓練を受けていること。
 - イ 次のいずれかの業務従事経験があること。
 - ① 業務責任者として1年以上。
 - ② 副業務責任者として2年以上。
 - ③ 県の施設において電話交換業務2年以上。
 - ウ 本件業務の業務責任者として適性があること。
- (2) 副業務責任者
 - ア 業務責任者を補佐する能力があること。
 - イ 電話交換業務従事者としての経験が3年以上あること。又は県の施設において電話交換業務を1年以上従事した経験があること。
 - ウ 業務マニュアルの修正・追加等の事務を処理する能力があること。
- (3) 従事者
 - 本件業務を遂行するに必要な技能と実績を有していること。

10 届 出

受託者は、契約締結後遅滞なく従事者等全員の氏名、年齢、住所、経歴等を記入した写真付の名簿を委託者の提出すること。

従事者等を交替させる場合も同様とする。

11 事務処理

受託者は、次のとおり事務を処理する。

- (1) 業務日ごとの従事者等の着座表をあらかじめ提出すること。
- (2) 業務に関する苦情等に対しては、適切に対処して上で、報告書を委託者に提出すること。
なお、解決できない苦情等については、速やかに委託者に連絡し、その指示に従い適切に処理すること。
- (3) 緊急を要する事態が発生した場合は、速やかに委託者に連絡すること。
- (4) 業務マニュアルを修正・追加する際は、「業務マニュアル整備報告書」(様式1号)により委託者に報告すること。これにより難しい場合には、委託者の承認を得て、別の書式により報告することができる。
- (5) 最新の業務マニュアルを委託者の定める場所に常時保管すること。
- (6) 業務日ごとに業務の実施状況を詳細に記録し、次の業務日までに委託者に報告すること。
なお、報告書様式は、原則として「電話交換・受付案内業務日誌(様式2)」とするが、これにより難しい場合には、委託者の承認を得て、別の書式により報告することができる。
- (7) 委託者が指示した事項または協議した事項については、その対応の経緯等について書面により委託者に報告すること。

12 災害時の対応

- (1) 災害、事故等が発生した際は、委託者の指示に基づき、緊急に必要な措置を行うこととする。
- (2) 災害、事故等の対応により生じた費用の負担は、委託者・受託者協議の上、定めるものとする。

13 受託者の責務

- (1) 法令等の遵守
関係諸法令を遵守し、常に善良なる管理者の注意を持って、誠実に業務を遂行すること。
- (2) 業務環境
従事者等が、松本合同庁舎の窓口を担う者としての自覚を持って、誠実に業務に従事できるような環境を整えること。
- (3) 守秘義務
業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
なお、個人情報の取扱いについては、長野県個人情報保護条例(平成3年3月14日条例第2号)の規定及び「個人情報取扱特記事項」(別紙)を遵守すること。
- (4) 従事者教育
 - ア 業務に必要な知識・技能を習得できるよう社内教育体制を整備し、教育・訓練を実施すること。
なお、教育・訓練内容には、実務のほか緊急時対応、職務倫理、個人情報保護等を含めるとともに、試験を実施して習熟度を確認すること。
また、教育・訓練の実施計画及び実施状況については遅滞なく委託者に報告すること。
 - イ 従事者等の業務習熟度を上げるため、次のような措置をとること。
 - (ア) 業務についての学習時間や業務マニュアルの整理時間を業務時間内に設けること。
 - (イ) 業務中に苦情や誤接続、誤案内等があった場合は、その概要を速やかに従事者に周知するとともに、事例集を作成して再発防止に努めること。
- (5) 従事者心得
次の心得を従事者に遵守させなければならない。
 - ア 長野県職員と常に協調し、業務に従事すること。
 - イ 態度、言葉使いに注意し、業務に従事すること。
 - ウ 勤務時間を遵守し、みだりに雑談しあるいは所定の場所を離れることがないこと。
 - エ 相手の連例、地位等により、対応時の態度を変えないこと。また、障がい者差別解消法の制定の経過、趣旨等を理解の上、適切に対応すること。
 - オ 不当な申出、暴言等に対しても、冷静さを失わず、反抗又は理屈がましい対応をしないこと。

- カ 業務上知り得た事項について他にもらさないこと。離職後も同様とする。
- キ 業務場所及び休憩室を常に清潔にし、器具機材等は大切に取扱い、整理整頓すること。
- ク 業務交替及び業務時間終了後、引継事項があるときは、確実に関係者に連絡すること。
- ケ 県政の情報収集に努め、業務に支障をきたさないこと。

(6) 服装等

従事者の服装は、県の品位を損なわないもので案内業務を行う者として来庁者と区別できるものとする。併せて業務中は名札を着用させること。

(7) 損害賠償

故意又は過失により人身及び財産に損害を及ぼしたときは、受託者が損害賠償を負うものとする。ただし、委託者の責に帰すべき理由により生じたものは、この限りではない。

14 経費負担

- (1) 業務遂行に要する電気、水道等の経費は委託者が負担するものとするが、受託者は節約に努め、効果的に使用すること。
- (2) 業務マニュアルの修正・追加、配布等及び情報収集のために必要なパソコン等の機材はの設置、消耗品の調達・管理は受託者の負担とする。

15 業務引継ぎ

- (1) 受託者は、業務が円滑に遂行できるよう委託者と協議の上、履行期間開始前に3日間、委託者が行う研修に従事者等全員を出席させること。
- (2) 受託者は、履行期間が終了した場合、業務マニュアル等を返還するとともに、業務マニュアルの修正・追加等に係るすべての成果物（電子媒体による成果物については、製作途中のものを含む。）を受託者に提出すること。
- (3) 履行期間終了前に新たな受託者が決定した場合は、当該受託者の従事者等に対する教育・訓練の実施に協力すること。

また、新たな受託者と十分に業務引継ぎを行い、業務の遂行に支障をきたすことのないよう対処すること。引継書を3部必ず作成し、1部は委託者に提出すること。

16 その他

この仕様書に関して疑義が生じた場合は、その都度、委託者・受託者協議するものとする。