

生駒市庁舎電話交換及び受付案内業務委託仕様書

本仕様書は、生駒市が委託する「生駒市庁舎電話交換及び受付案内業務」の概要を示すものであり、受注者は円滑に業務を運営するため、誠実に履行し、本仕様書に明記されていない事項であっても状況に応じ、軽微な業務で生駒市が必要を認めた場合は、契約金額の範囲内でこれを実施するものとする。

1 業務名 生駒市庁舎電話交換及び受付案内業務（長期継続契約）

2 契約期間 契約締結日から令和 11 年 8 月 31 日まで
（地方自治法第 234 条の 3 に規定する長期継続契約）

履行期間 令和 8 年 9 月 1 日から令和 11 年 8 月 31 日まで

3 業務日及び業務時間

(1)業務日は月曜日から金曜日まで。業務時間については、電話交換業務が 8 時 30 分から 17 時 15 分まで、受付案内業務が 9 時から 16 時 30 分までとする。ただし「生駒市の休日定める条例（平成元年 4 月 3 日条例第 20 号）」に従い、次に掲げる生駒市の休日を除く。

- ・日曜日及び土曜日
- ・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
- ・12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日

(2)休憩時間その他については勤務に支障をきたさない範囲内で行うものとする。

(3)市の休日及び時間外であっても非常事態、その他の理由による場合は、生駒市の要請のもとに業務に従事するものとする。

4 業務内容

(1)電話交換業務

業務場所 庁舎 4 階 電話交換室

設備 局線中継台数 2 台、内線電話回線数約 400 回線
外線着信数は 1 日あたり約 1,300 件

① 庁舎局線電話の交換業務

(電話の受付応対、転送及び案内に関すること。)

② 庁舎内放送（定例、臨時におけるマイク放送）

③ 業務開始及び終了時には必ず管理室と連絡を取り、円滑に
電話交換業務の切り替えを行うものとする。

(2)受付案内業務

業務場所 庁舎 1 階 総合案内付近

① 来庁者等の案内

② 来庁者等に対する積極的な総合案内

(来庁者の問い合わせ等に対応するため総合案内において着
座して待機することを基本としつつ、適宜立って又は付近を見
回りながら声掛けするなど積極的な案内を行うこととする。)

③ その他受付・案内に関すること。

※令和 9 年 1 月より、フロアマネージャー 2 名追加配置予定。

協議の上、変更契約を想定している。

5 資格及び人員

(1) 従事する者は、電話オペレーター技能検定要綱による認定資格又
は電話対応技能検定 3 級以上の資格を有する者又は実務経験（概
ね 2 ヶ年以上）を有するものとする。

(2) 休暇等で交代が必要な場合は、交代要員は必ず熟練者とする。

なお、この業務に従事する者を決定したときは、その氏名・連絡先・
その他参考事項を明記した書類を市担当者に提出するものとする。

6 遵守事項

(1) 応対は簡潔、親切をモットーに、かつ敏速で正確を期すること。

また、言葉を慎み、相手方に不愉快な気持ちを与えぬよう留意する
こと。

(2) 不当の申出、雑言、暴言等を発せられた場合でも、決してそれに
反抗し、又は理屈がましい応対をしないこと。

(3) 電話交換機等は丁寧に取り扱い、常に清潔にすること。

(4) 業務中、出火、その他事故発生を知ったとき及び機器類の故障を
発見したときは、速やかに市担当者に報告すること。

(5) 各部課などの事務分掌を周知すること。

(6) 業務以外の私語などは一切避けること。

- (7) 処理し難いことについては、市担当者の指示を受けること。
- (8) 私用電話は、受発信どちらにおいても厳に慎むこと。
- (9) 呼出請求者から被呼出者の職氏名を明示された場合は必ずその旨を、また被呼出者不在のときは呼出請求者よりの伝達用件に関し便宜を図ること。
- (10) 被呼出者が通話中、又は故障などにより接続し難いときは、呼出請求者にその旨を告げること。
- (11) 内外線から同時に呼出信号があったときは、特に急を要するものの他は外線の応答を優先させること。
- (12) 番号違いのないよう心がけるとともに、接続課を間違えないよう相手によく確認の上接続すること。また、通話中の切断、混戦及び故障などのないよう注意すること。
- (13) 庁舎内放送は、市担当者の承認済みであることを確認の上放送を行うこと。ただし、緊急を要する場合はこの限りでない。
- (14) 当日の会合等（時間、場所、出席者）をあらかじめ市担当者に確認を行うこと。
- (15) 高齢者、障害者に対しては、特に必要と認めた場合、行先課まで案内を行うこと。
- (16) 従事する者の服装等は会社から支給されたものを着用等すること。
- (17) 電話交換機、受付台及び受付用電話機は市が提供するが、その他消耗品等については、原則として受託者の負担とする。

7 この仕様書に定めるものの他、実施上の疑義及び細部については、市担当者の指示に従うものとする。

8 業務の引継ぎ

本委託業務において、受託者が変更になる場合における業務の引継ぎについては、次のとおりとする。

- (1) 受託者は、本委託業務に係る契約の締結の日から履行期間の始期までの間において、前受託者との業務の引継ぎを行うものとする。
この場合において、当該引継ぎに要する費用は、受託者の負担とする。

(2) 受託者は、契約期間の満了の日までに、新たな受託者との間で、
発注者の指示に基づき、速やかに業務の引継ぎを行うものとする。

【参考】

生駒市庁舎電話交換及び受付案内委託業務勤務形態表

		8:30	9:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:30	15:30	16:30	17:15
A		電話交換	受付案内	庁舎内放送等	電話交換	受付案内	庁舎内放送等	電話交換			
B		電話交換	受付案内	庁舎内放送等	電話交換	受付案内	庁舎内放送等	電話交換			
C		受付案内	庁舎内放送等	電話交換	受付案内	庁舎内放送等	電話交換				
D		庁舎内放送等	電話交換	受付案内	庁舎内放送等	電話交換	受付案内	庁舎内放送等			

生駒市役所庁舎受付案内・電話交換委託業務勤務形態表

業務内容		8:30	9:00	9:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:30	15:30	16:30	17:15
電話交換		A	D	D	A	A	D	D	A	A		
電話交換		B	B	C	C	B	B	C	C	B		
受付案内		C	A	B	D	C	A	B	D			
庁内放送等		D	C	A	B	D	C	A	B	D		