

江別市役所本庁舎総合案内・電話交換業務委託仕様書

1 業務名

江別市役所本庁舎総合案内・電話交換業務

2 業務の目的

江別市役所本庁舎総合案内においては、来庁者の用件に応じて、的確に担当部局への案内、取次ぎを行い、電話交換業務においては、代表電話に電話をかけてくる市民等に対し、用件を的確に捉え、正確かつ迅速な電話交換を行うことで、行政サービスの向上を図る。

3 業務の場所

江別市役所（江別市高砂町6番地）

本庁舎1階総合案内窓口ブース及び本庁舎2階電話交換室

4 業務委託期間

2019（平成31）年7月1日から2020年3月31日まで

5 業務期間及び業務時間

業務期間は、2019（平成31）年7月1日から2020年3月31日の月曜日から金曜日の毎日（休日・祝日及び年末年始を除く）、業務時間は、8時45分から17時15分とする。

但し、業務上の打ち合わせ等や災害の発生等、本市が必要とする場合には、時間を延長し、又は休日等に業務を行うことがある。

6 業務の内容

（1）総合案内業務

- ・市役所各部署及び担当業務内容の案内
- ・市の関係機関及び各種外郭団体事務所等の案内
- ・市内にある国や道の出先機関など、公共施設の所在場所等の案内
- ・市役所周辺のJR駅、バス等の発着時刻及び所在位置等の案内
- ・市内観光施設等の所在地の案内
- ・遺失物、拾得物の受付と担当職員への連絡、引渡し
- ・情報公開コーナーの管理（資料の整理整頓等）
- ・コイン式コピー機に関する業務（使用者への操作補助等）
- ・ロビー周辺の管理（資料の整理整頓、テレビの入切及び議会本会議の中継等）
- ・募金箱の管理（募金の回収は除く）

（2）電話交換業務

- ・江別市役所代表電話（011-382-4141）に対する着信通話の応答、内線通

話への接続及び案内

- ・ 取扱通話の苦情処理
- ・ その他交換台に着信のあった通話の応答
- ・ 電話交換室の整理整頓及び清掃
- ・ 電話交換室内庁内放送設備の操作及びアナウンス

(3) 共通業務

- ・ 業務日誌の作成・記録
- ・ その他付随する関連業務

7 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。

- ア 本業務の履行に関する関係所属等との連絡・調整
- イ 従事者の勤務ローテーション等の管理
- ウ 総合案内業務又は電話交換業務

(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 総合案内業務又は電話交換業務

(3) 従事者

従事者は、総合案内業務又は電話交換業務を行う。

8 配置人員

配置人員は3名（総合案内業務1名・電話交換業務2名）とし、業務時間・休憩時間等を工夫のうえ、電話交換台及び総合案内ブースが不在となることがないように業務シフトを定めなければならない。

また、従事者が病気・事故等により勤務に服せなくなった場合は、当日の勤務に支障がないよう直ちに代替の従事者を配置すること。この場合、代替の従事者により業務レベルの低下を招くことがないよう、受託者において代替・欠員補充の体制を構築しなければならない。

9 従事者等の要件

受託者は、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 公の施設もしくは民間企業等において案内業務または電話交換業務を1年以上経験しているもの。

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

業務責任者を補佐する能力があること。

(3) 従事者（業務責任者及び副業務責任者を含む。）

本件業務を遂行するにあたり一般的な対応に習熟し、臨機応変な対応ができる者であること。

10 業務の引継

新たな受諾者は、江別市（以下「市」という。）の調整に基づき、江別市役所本庁舎総合案内及び電話交換業務について、2019（平成31）年6月30日までの受諾者から案内ブースや電話交換室の設備の概要や使用方法、日常的な業務内容、担当課との連携等案内等の運営上必要な知識の引継ぎを受け、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。

また、履行期間終了前に次の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。

11 業務管理

(1) 従事者名簿を委託者に提出し、変更があった場合は、直ちにその旨を委託者に連絡すること。

(2) 受託者は、業務開始日から円滑に業務を遂行できるよう必要な知識・技能について、事前に研修を実施すること。また、研修の内容には、実務のほか緊急時対応、職務倫理、個人情報保護等の内容に含めること。当該研修に係る費用は、受託者において負担すること。欠員補充における研修も同様とする。

(3) 受託者は、業務遂行能力の維持向上を目的に適宜研修等を実施すること。その場合の費用は、受託者において負担すること。

(4) 従事者は、別に定める業務日誌により、毎日の就業状況等を派遣先に報告すること。

12 服務等

(1) 受託者は、総合案内及び電話交換の接遇が市役所に対する市民の信頼に大きく貢献していることを従事者に十分に認識させるとともに、従事者の接遇を適宜把握し、不備があるときは是正しなければならない。

(2) 受託者は、従事者に身分を示す名札を着用させるとともに、華美な装飾は控え、常に身分証明書を携帯させることとする。

(3) 総合案内業務の従事者は、市と協議した制服を着用することとする。

13 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

14 守秘義務

- (1) 従事者は、受付案内中に知り得た来庁者及び通話取扱中に知り得た通話者の氏名、住所、電話番号、用件等の一切について他人に漏らしてはならない。このことは労働時間の内外を問わず、また、その職を退いた後も同様とする。
- (2) 個人情報の取扱いについては、江別市個人情報保護条例（平成3年3月14日条例第2号）の規定を遵守すること。

15 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。