

【別紙 6】

電話交換業務仕様書

1 目的

市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 電話交換業務実施期間及び業務準備期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。業務準備期間の業務内容や工程、人員体制等の計画について、また、管理業務の始動時期については、市と受託者との協議による。

3 電話交換員

(1) 人員配置

- ① 電話交換業務は、開庁日に行うものとし、業務時間は 8:30 から 17:15 までとする。
- 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。

(2) 電話交換責任者及び電話交換員

電話交換業務に、電話交換責任者を配置する。また、電話交換員の中から、電話交換責任者の代理を務める副責任者 1 名以上を配置する。

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 災害時等の電話対応等

5 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、総務課に相談を行う等、適切な措置を行うこと。
- 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。
- ④ 総合案内業務仕様書の 4 業務内容のうち、(2) 庁内放送については原則総合

案内員が行うが、総合案内員の業務の状況により対応が難しい場合は、警備員や設備員(各業務員)とともに適宜対応すること。

- ⑤ 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じたときは、市と受託者による協議のうえ定めるものとする。

【参考】

(1) 電話交換設備等

局線中継台数	2台(機種未定)
局線数	35回線
内線電話回線数	約450回線
外線着信数	約700件(令和3年度1日平均)