

かすみがうら市電話交換及び総合案内業務委託（長期継続契約） 仕様書

第1 目的

本業務は、かすみがうら市役所の業務日における電話交換業務及び総合案内業務を業務委託にて行うことにより、市役所業務の効率化、住民サービスの向上に寄与することを目的とする。

第2 委託業務名

かすみがうら市電話交換及び総合案内業務委託（長期継続契約）

第3 委託期間

令和7年10月1日から令和10年3月31日まで（地方自治法第234条に基づく長期継続契約）とする。

但し、契約締結日から令和7年9月30日までは、業務委託の円滑な実施を図るため、本市及び前委託者と協議のうえ履行期間開始前に必要な事務の引継ぎを実施すること。なお事務引継ぎに関する費用は、受託者の負担とする。

第4 履行場所（勤務場所）

1 電話交換業務

茨城県かすみがうら市上土田461番地

かすみがうら市 千代田庁舎1階 電話交換室（別図1）

2 総合案内業務

茨城県かすみがうら市下稲吉2633番地19

かすみがうら市 市民窓口センター（中央庁舎） 総合案内窓口（別図2）

第5 設備概要（電話交換業務のみ）

電話交換機	日立CX-01
局線中継台	2台
外線電話回線数	2回線
内線電話回線数	447回線
ダイヤルイン数	49本

※電話交換機等については、契約期間中に変更されることもある。

第6 業務日及び業務時間（共通事項）

業務を行う日は、毎週月曜日から金曜日の8時30分から17時15分まで

とする。但し、市の休日（かすみがうら市の休日を定める条例（平成１７年かすみがうら市条例第２号）に定める市の休日をいう。）を除く。

第７ 委託内容

１ 電話交換業務

（１）市役所内の業務を把握したうえで、外線電話の着信受付・対応、担当部署への内線取り次ぎをする。明らかに市の業務でないものは、その旨を先方に伝え対応する。（外信着信数：約３３８件／日）

（２）ダイヤルイン番号の周知

（３）毎月、電話交換業務集計表（着信数の記録）及び着信履歴により返信された案件の集計表を提出する。（任意様式によるものとする。）

２ 総合案内業務委託

（１）総合案内窓口にて来庁者の要件を聞き取り、担当部署へ適切に案内する。

（２）毎日、日報を記録し提出する。（任意様式によるものとする。）

（３）毎月、総合案内集計表（窓口対応者数）の集計を提出する。（任意様式によるものとする。）

第８ 配置人員

１ 電話交換業務

配置人員は、常時２名とする。但し、２名以上によるシフト制とすることも可とする。

２ 総合案内業務

配置人員は、常時１名とする。但し、シフト制とすることも可とする。

第９ 執行体制

１ 電話交換業務

業務従事者には、１年以上の電話交換業務の実務経験を有し、かつ、心身ともに健康な者を配置すること。

また、業務が滞りなく遂行できるよう、履行期間開始前に業務従事者に対し、事前研修を行うものとし、これにかかる経費については、受託者の負担とする。

２ 総合案内業務

業務従事者には、明朗で総合案内業務にふさわしい者を配置するものとし、服装は総合案内業務に適した華美とならない服装とすること。

また、業務が滞りなく遂行できるよう、履行期間開始前に業務従事者に対

し、案内業務等について研修等を行うなど常に応対に注意をすること。
なお、これにかかる経費については、受託者の負担とする。

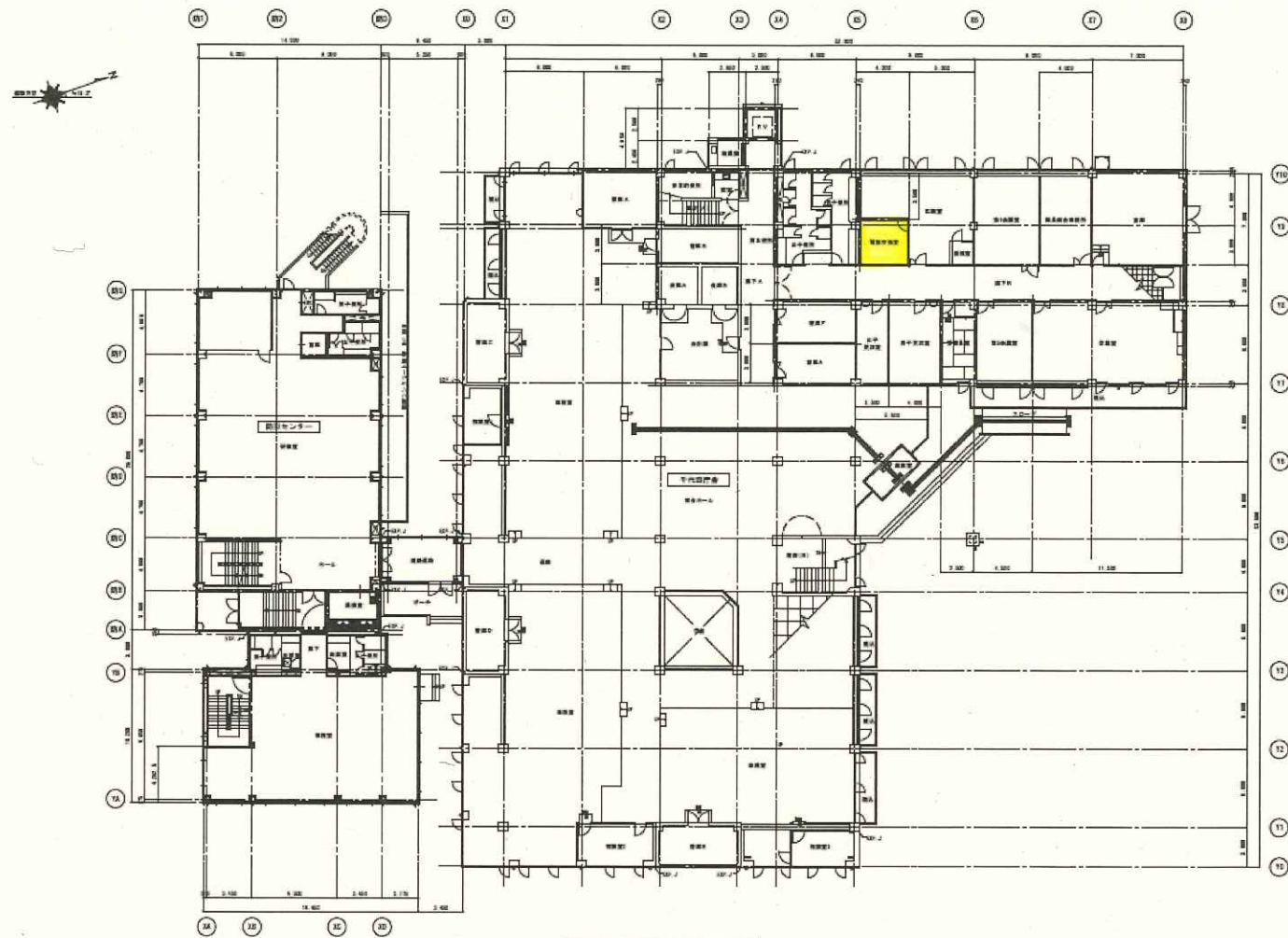
第 1 0 業務の引継ぎ

受託者は、委託期間の満了又は契約の取消しにより、次の受託者に業務を引き継ぐ場合は、円滑な引継ぎに協力するものとする。

第 1 1 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。

別図 1



かすみがうら市 市民窓口センター 配置図

