

## 仕様書

### 1 業務名

市庁舎電話交換業務

### 2 業務場所

宇和島市役所 5階 電話交換室（宇和島市曙町1番地）

### 3 委託期間

令和8年6月1日から令和11年5月31日まで

※ただし、契約日から令和8年5月31日までは履行準備期間とし、委託料は発生しない。

### 4 業務内容

- (1) 市民等からの代表電話（0895-24-1111）を受信し、用件に該当する部署・担当者への転送を行う。
- (2) やむを得ず代表電話から外線発信を行う必要がある場合、各部署の職員からの依頼に基づき、代表電話を通じて市民等への外線発信を行い、職員と市民等の通話を取り次ぐ。
- (3) 市民等からの平易な問合せに対応する。（市役所の開庁時間や市長の氏名など）

### 5 業務時間

月曜日から金曜日（「宇和島市の休日定める条例」に規定する日を除く日）の午前8時30分から午後5時15分までとする。

なお、午前8時30分から業務を開始できるよう電話交換台の切替等の準備を行うこと。

### 6 業務従事者

- (1) 常時、電話交換台（2台）へ従事者を配置し、不足することがないように人員を確保すること。  
また、従事者に事故ある場合については、速やかに対応できるようにすること。
- (2) 受注者は、従事者の中から総括責任者を選任すること。
- (3) 従事者の服装は、庁舎内で業務するにふさわしい服装とすること。
- (4) 従事者は、電話交換室を清潔に保つために清掃や整理整頓を行うこと。
- (5) 従事者が、自家用車での通勤を行う場合の自家用車駐車場については、受注者又は従事者にて確保すること。（市庁舎駐車場の使用は認めない。）
- (6) 業務遂行にあたっては、市役所の窓口として、親切、丁寧な言葉使いに努め、不適切な対応により不信感を持たれたり、非難されたりすることのないように十分注意すること。

### 7 報告事項

- (1) 従事者名簿の提出

従事者の氏名および総括責任者の連絡先を記載した名簿を提出すること。

(2) 電話交換業務月報の提出

各業務日の従事者の氏名、勤務時間、電報申込件数等を記載した月報を次月業務日の5日目までに提出すること。

8 経費の負担区分

(1) 発注者が負担する経費は、次のとおりとする。

①業務に必要となる電力、水道料金。

②設備機器に付属する特定の部品代、工具及び設備の運転、保守管理に必要な消耗品。

(2) 受注者が負担する経費は、次のとおりとする。

①受注者が業務に必要とする事務用品、消耗品類等。

9 守秘義務

業務上知り得た個人情報及び発注者の行政事務等で一般に公表されていない事項を他に漏らさないこと。また、その職を退いた後も同様とする。

10 業務の引き継ぎ

受注者は、委託期間満了または契約の解除等で業務を終了する場合は、それまでに業務に従事していた従事者から新たに配置される従事者に対して、業務に支障をきたすことのないよう、円滑な業務引き継ぎを行うこと。

11 設備

- |                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| (1) デジタル電子交換機 (LEJEND-V) | 一式                      |
| (2) 局線中継台 (受付電話機)        | 2台                      |
| (3) 局線回数                 | 16回線 (令和8年度中に12回線に変更予定) |
| (4) 内線数 (令和8年3月時点)       | 本庁舎 548 番号、本庁舎以外 411 番号 |

12 その他

- (1) 業務従事者の指導、教育については、受注者の責任によって行うものとする。
- (2) 受注者は、従事者に対して健康保険法、厚生年金保険法、雇用保険法、労働者災害補償保険法、労働安全衛生法等の法律で規定された使用者又は雇用主としての義務を負うこと。
- (3) 受注者は、従事者の規律及び勤務時間中の行為について、指揮監督の義務を負い、事故の発生防止に努めること。
- (4) 業務遂行時に発生した労働災害の労働保険の適用は、受注者の保険とする。
- (5) 交換技能の向上を図るため、随時に協議会を開くことができる。
- (6) 本仕様書に記載のない事項または、疑義が生じた事項については、協議のうえ決定すること。