

仕 様 書

広島市役所の本庁舎、北庁舎及び区役所庁舎等本市施設の電話交換取扱業務を実施するため必要な仕様を示すものである。

1 業務内容

- (1) 電話交換機による外線と内線の交換業務
- (2) 業務開始前の機器の点検、清掃
- (3) 業務開始時及び終了時における代表電話回線の警備員室との切替え操作
- (4) 施設に関する簡易な問合せへの対応
例：広島市役所本庁舎の駐車場の案内、本庁舎内にある施設の案内 など
- (5) 業務に必要な情報収集及び資料の作成、整理
- (6) 電話交換室の開錠・施錠
- (7) 業務従事者の研修
- (8) その他電話交換業務に必要な作業

2 業務実施場所

広島市中区国泰寺町一丁目 6 番 34 号 広島市役所本庁舎 15 階 電話交換室

3 業務従事者の要件

業務従事者は、電話交換業務の実務経験者、公益財団法人日本電信電話ユーザー協会の実施する電話応対技能検定 2 級以上の資格を有する者又はコールセンター若しくは総合案内等電話応対を主とする業務の実務経験者とする。

4 業務実施期間及び時間

業務の実施は、次の期間及び時間とする。なお、当該日時以外において本市から業務実施の依頼を受けたときは、業務従事者を配置するものとする。(契約は、別途行うものとする。)

- (1) 期間
令和 8 年(2026 年)4 月 1 日～令和 12 年(2030 年)3 月 31 日
(ただし、日曜日、土曜日、国民の祝日、8 月 6 日及び 12 月 29 日～翌年の 1 月 3 日までを除く。)
- (2) 年度別業務日数
令和 8 年度 (2026 年度) 240 日
令和 9 年度 (2027 年度) 242 日
令和 10 年度 (2028 年度) 242 日
令和 11 年度 (2029 年度) 244 日
- (3) 時間
8 時 30 分～17 時 15 分

5 業務実施体制

業務実施体制は下表のとおりとする。

時 間	稼動電話交換台数
8 時 30 分～ 9 時 00 分	6 台
9 時 00 分～11 時 00 分	7 台
11 時 00 分～12 時 00 分	7 台
12 時 00 分～13 時 00 分	3 台
13 時 00 分～14 時 00 分	7 台
14 時 00 分～16 時 00 分	7 台
16 時 00 分～17 時 00 分	7 台
17 時 00 分～17 時 15 分	4 台

6 業務実施に当たっての留意事項

- (1) 受注者は、業務の実施にあたり業務従事者の中から責任者及び副責任者を選任することとする。
なお、責任者及び副責任者は、電話交換業務の経験が1年以上の者とし、責任者及び副責任者が同時に不在となることがないように注意する。
 - ア 責任者の任務
業務の統括及び業務従事者の指導・指揮監督を専任で行う。
 - イ 副責任者の任務
責任者の任務を補助する。責任者不在時は責任者の任務を代理する。
- (2) 受注者は、電話交換業務の経験が1年未満の者を配置する場合は、電話交換業務の経験が1年以上の者を教育担当者とし、教育担当者の下で1か月以上の実地研修を行った者を配置することとする。また、配置後も必要に応じ、教育担当者に指導及び補佐を行わせることとする。
- (3) 業務従事者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。契約期間満了後も同様とする。
- (4) 業務従事者は、本市の行政組織、所掌事務について、十分理解したうえで業務に従事するものとする。
- (5) 業務従事者は、広島市役所電話交換業務の職責を自覚し、広島市の信用を傷つけ、又は不名誉となるような行為及び言動があってはならない。
- (6) 業務従事者は、電話交換業務に従事する者であることを明確にするため、顔写真入りの名札を着用する。
- (7) 業務に使用する接続先「広島市役所電話番号簿」等の資料作成等について、変更があった場合その都度遅滞なく本市が設置したパソコンを使用し修正する。
- (8) 受注者は、業務従事者に対する研修を実施し、業務従事者の資質向上に努めるものとする。
- (9) 接続先が不明な問合せについては、「おしえてコールひろしま」（以下、「広島市コールセンター」という。）に転送又は広島市コールセンターの外線番号を案内する。
例：接続先が指定されていない問合せ など

7 報告事項

- (1) 受注者は、あらかじめ本市に対し、業務従事者に関する次の事項について書類を提出する。
なお、業務従事者又は責任者に変更があった場合も、同様とする。
 - ・氏名 ・住所 ・生年月日
 - ・電話交換業務の従事経歴、公益財団法人日本電信電話ユーザー協会が発行する電話対応技能検定2級以上の資格を有することを証明する認定書又は電話対応を主とする業務の従事経歴
- (2) 広島市委託契約約款第6条に定める委託業務実施計画書は、年間計画書とし、契約締結後に速やかに提出して、本市の承認を受けるものとする。
- (3) 広島市委託契約約款第12条に定める委託業務実施報告書は、業務日誌及び月間報告書とし、業務日誌については業務実施の翌日（本市の休日等の場合には翌日以降で最も近い就業日）に提出し、本市の確認を受けるものとする。
- (4) 上記(1)～(3)の提出先は、企画総務局総務課庁舎管理係（本庁舎9階）とする。

8 経費の負担等

- (1) 業務実施に必要な電気、水道及びガスの使用料は本市の負担とする。
なお、使用に当たっては、節約に努めるものとする。
- (2) 業務実施に必要な休憩場所、備品（机、椅子、更衣ロッカー等）については無償で使用できるものとするが、業務従事者は善良な管理者の注意をもって使用するものとする。
- (3) 業務実施に必要な消耗品（ヘッドセット等）は、受注者の負担とする。

9 その他

- (1) 契約期間満了後において、新たに他の者が受注者となった場合、変更後も電話交換業務に支障を来さないよう、業務引継ぎ等を行うものとする。
- (2) 業務の実施にあたり、この仕様書に定めのない事項については、本市及び受注者において協議の上決定するものとする。