青梅市庁舎電話交換業務委託仕様書

青梅市庁舎電話交換業務委託の実施については、この仕様書に定める仕様に従うものとする。

1　受注者は、構内電話交換業務を行うものとする。

2　受注者は、前項に掲げる業務について、電話交換手を常駐員として配属するものとする。

3　受注者は、前項により配属された常駐員について、その名簿を提出すること。

4　庁舎電話交換業務

(1) 発注者が、受注者に委託する業務内容および範囲は、次のとおりとする。

ア　市庁舎における内線および外線電話交換業務

イ　電話交換機中継台、その他付属備品等の点検、整理および清掃

ウ　電話交換室内の火気取締りおよび戸締り

エ　その他アからウまでに付随する業務

(2) 交換業務時間は、下記の表のとおりとする。また、業務時間内は交換機（２台）を常時稼動するものとする。ただし、発注者の都合により、交換業務時間を延長する必要があるときは、発注者と受注者が協議の上、実施するものとする。

業　務　日	時　　間
令和９年４月１日から 令和９年５月３１日まで	午前８時３０分から午後５時３０分まで
令和９年６月１日から 令和１４年３月３１日まで	午前９時から午後４時４５分まで

(3) 受注者は、青梅市の休日を定める条例（平成元年条例第２６号）第１条第１項に規定する休日を、業務を要しない日とする。

(4) 受注者は、委託業務に関し毎日業務日誌を記し、発注者に提出するものとする。

(5) 受注者は、電話の断絶、交換機等の故障による緊急事故が発生したときは、速やかにその旨を発注者に連絡するものとする。

(6) 受注者は、交換業務に当たっては、次の事項を遵守しなければならない。

ア　交換業務に当たっては、簡潔、親切を旨とし、かつ、敏速で正確を期すること。

イ　私語を慎み､相手方に不快の念を抱かせないように注意すること。

ウ　通信の秘密を守り、取扱中聴取した事項は、これを他に漏らさないこと。

エ　電話交換以外、業務に関係ない電話をしないこと。

オ　電話交換機中継台類は、丁寧に扱い常に清掃し、かつ、湿潤しないように特に注意し、関係者以外の者に触れさせないこと。

カ　その他発注者からの連絡事項および関係法規を守ること。

キ　アからカまでに掲げるほか、次の事項に特に注意しなければならない。

(ｱ) 呼出請求者から内容を的確に確認し､該当課へ電話を繋ぐこと。

(ｲ) 呼出請求者から、被呼者の職または氏名を明示された場合は、必ずその旨を告げ、また、被呼者不在のときは、呼出請求者からの伝達要件を告げ、該当の課員に電話を繋ぐこと。

(ｳ) 被呼者が通話中、または故障等により交換接続し難いとき、もしくは交換取扱いが集中し通常の待ち時間内に接続の見込みがないときは、呼出請求者にその旨を告げること。

(ｴ) 内外から同時に呼出信号があったときは、特に急を要するもののほか、外線の応答を先にすること。

(ｵ) 交換接続後から通話終了に至るまで、適宜通話中か否かを確認すること。

(ｶ) 番号違い、通話中切断、混線、故障等が生じないよう十分注意すること。

5　受注者は、電話交換手の資質向上を図るため、必要な研修を受けさせるとともに、業務内容や所管部署を理解させ、迅速にかつ的確に電話を繋ぐように努めなければならない。