

## 大和高田市役所庁舎総合受付及び電話交換人材派遣業務 仕様書

大和高田市役所庁舎総合受付及び電話交換人材派遣業務に際し、業務内容等の仕様を次のとおりとする。

1 業務件名 大和高田市役所庁舎総合受付及び電話交換人材派遣業務

2 業務目的

大和高田市役所庁舎の総合受付及び電話交換業務の人材派遣を行うことにより、企業がつもつノウハウを生かした人材教育に加え、市職員と従事者の直接的な指導等、本市の指揮命令に従って業務に従事させることで、効率的かつ効果的な住民サービスの向上に努めることを目的とする。

3 派遣場所 大和高田市大字大中 98 番地 4  
大和高田市役所庁舎 1 階総合受付及び 5 階電話交換室

4 業務の内容

(1) 総合受付業務

- ア 来庁者に対する総合受付及び庁舎案内
- イ 行政情報及び地域に関する情報の市民への提供
- ウ 総合受付スペース内及び貸与物品等の管理
- エ その他、総合受付業務に必要な業務

(2) 電話交換業務

- ア 代表電話の受付対応、転送に関する業務
- イ 電報の受付、発信及び記録に関する業務
- ウ 要望または苦情電話に対する報告
- エ 庁内放送
- オ 電話交換機器の故障等における対応及び報告
- カ その他、電話交換業務に必要な業務

5 契約期間 令和 8 年 7 月 1 日から令和 11 年 6 月 30 日まで

6 就業日

就業日は、月曜日から金曜日までとする。ただし、次に掲げる日は、業務を要しない。

- (1) 国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日
- (2) 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日（前号に掲げる日を除く。）

## 7 就業時間

### (1) 総合受付業務

A 勤務：9時00分から12時30分（休憩なし） 3.5時間

B 勤務：12時15分から16時30分（休憩なし） 4.25時間

※A 勤務と B 勤務の時間は A 勤務 4.25時間、B 勤務 3.5時間の変更を認める。

### (2) 電話交換業務

A 勤務：8時45分から16時30分（休憩60分を含む） 6.75時間

B 勤務：8時45分から13時15分（休憩なし） 4.5時間

C 勤務：12時15分から16時30分（休憩なし） 4.25時間

## 8 従事者の配置

(1) 配置人員は3名（総合受付業務1名・電話交換業務2名）とし、業務時間及び休憩時間等を工夫のうえ、総合受付業務は常時1名、電話交換業務は常時2名となるように業務シフトを定めなければならない。

(2) 発注者は、従事者のうち、不適格と認められる者がいるときは、その理由を明示して、受注者に当該従事者の交代等必要な処置を求めることができるものとし、この場合、受注者は、速やかに必要な措置をとらなければならない。

## 9 従事者の要件

### (1) 総合受付業務

本業務を遂行するために必要な教育・訓練を受け、1年を超える総合受付や窓口案内業務実績のある者。

### (2) 電話交換業務

本業務を遂行するために必要な教育・訓練を受けた者であって、電話交換業務又はコールセンター業務について、1年を超える実務経験を有する者。

## 10 従事者教育・訓練義務

受注者は、業務開始日から円滑に業務が遂行できるよう必要な知識・技能について、従事者に対して、教育・訓練を実施しなければならない。内容は、実務のほか、職務倫理、個人情報保護、緊急時対応等についても含めること。

なお、当該教育・訓練中の一切の経費は受注者が負担するものとする。

## 11 業務体制

(1) 受注者は、本業務を実施するための管理体制を整えるとともに、組織図（管理体制及び緊急時対応体制を記載したもの）を発注者に提出するものとする。

(2) 受注者は、月末までに翌月の業務配置者予定表を発注者に提出するものとする。

(3) 業務配置者予定表に変更が生じた場合は、その都度書面により報告するものとする。

## 12 従事者の服務規律等

(1) 従事者は、業務が大和高田市の重要な一端であることを自覚し、大和高田市の良好な行政サービス向上に努めなければならない。

(2) 従事者は、常に組織及び業務内容の理解及び知識の向上に努めなければならない。

(3) 事故等が発生したときは、速やかに市担当者に報告し、解決の指示に従うこととする。

## 13 守秘義務

(1) 受注者は、プライバシーマークまたは情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 認証を取得していることとする。

(2) 従事者は、業務上知り得た秘密及び行政事務に関する事項を他に漏らしてはならない。

## 14 経費の負担等

(1) 機器の設置、保守及び修繕の費用については、発注者において負担するものとする。

ただし、従事者の故意または過失により機器等に損害を与えた場合は、受注者の責任においてその損害を賠償すること。

(2) 受注者は、業務上必要な器具、備品及び消耗品のうち、発注者が現物支給する物品以外については、受注者において負担するものとする。

(3) 従事者の業務遂行能力の維持向上を図るための研修または従事者の交代による引継ぎに係る費用については、受注者が負担するものとする。

## 15 その他

(1) 受注者は、本業務を他に委託し、または請け負わせてはならない。

(2) 入札書は総額を税抜きで記載するものとし、契約書は従事者 1 人に係る 1 時間あたりの単価契約をするものとする。この場合において、当該単価には従事者の通勤手当、労働保険、社会保険料、諸経費等を含むものとする。

(3) 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者がその都度協議の上、決定することとする。

(別紙)

### 予定日数及び予定勤務時間

年 月	予定日数	1日あたりの予定勤務時間	1ヶ月あたりの予定勤務時間	備考
令和8年7月	22	23.25	512	
令和8年8月	20	23.25	465	
令和8年9月	19	23.25	442	
令和8年10月	21	23.25	488	
令和8年11月	19	23.25	442	
令和8年12月	20	23.25	465	
令和9年1月	19	23.25	442	
令和9年2月	18	23.25	419	
令和9年3月	22	23.25	512	
令和9年4月	21	23.25	488	合計 5,650時間
令和9年5月	18	23.25	419	
令和9年6月	22	23.25	512	
令和9年7月	21	23.25	488	
令和9年8月	21	23.25	488	
令和9年9月	20	23.25	465	
令和9年10月	20	23.25	465	
令和9年11月	20	23.25	465	
令和9年12月	20	23.25	465	
令和10年1月	19	23.25	442	
令和10年2月	19	23.25	442	
令和10年3月	22	23.25	512	
令和10年4月	20	23.25	465	
令和10年5月	20	23.25	465	
令和10年6月	22	23.25	512	
令和10年7月	20	23.25	465	
令和10年8月	22	23.25	512	
令和10年9月	19	23.25	442	
令和10年10月	21	23.25	488	
令和10年11月	20	23.25	465	
令和10年12月	20	23.25	465	
令和11年1月	19	23.25	442	
令和11年2月	18	23.25	419	
令和11年3月	21	23.25	488	
令和11年4月	20	23.25	465	
令和11年5月	21	23.25	488	
令和11年6月	21	23.25	488	
合計	727		16,903	

※1日あたりの予定勤務時間：6.75時間×1人+4.25時間×2人+4.5時間×1人+3.5時間×1人=23.25時間