

山形県庁舎受付案内・電話交換等業務委託仕様書

1 業務目的

山形県庁舎における来庁者等の利便を図るため、受付案内及び電話交換等のサービスを提供することを目的とする。

2 業務名

山形県庁舎受付案内・電話交換等業務委託

3 委託場所

山形県山形市松波二丁目8番1号 山形県庁舎等

4 委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

5 業務日及び業務時間

(1) 業務日 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く日

(2) 業務時間 8時30分から17時15分まで

災害発生等により、業務日の追加及び業務時間の延長が必要と認める場合は、発注者、受注者協議の上、別に定める。

6 業務内容等

(1) 県庁舎1階における受付案内業務

- ① 県庁舎正面の受付カウンターにおける来庁者及び電話への応対並びに照会及び資料請求等への対応
- ② 県庁見学の日程調整
- ③ 県庁見学者に対する案内及び説明
(案内時間 月～金 9時～12時、14時～16時)
- ④ 県庁見学等のエレベーター操作
- ⑤ 県庁内放送のアナウンス
- ⑥ 県民ロビーの整理整頓
- ⑦ 県民ロビーTVでのDVD等操作
- ⑧ 業務日誌の作成、集計及び報告
- ⑨ その他発注者が特に必要と認めた事項

(2) 県政記者室における受付案内業務

- ① 来室者及び電話への応対
- ② 報道発表資料の各社への配布及び広報広聴推進課への回覧
- ③ 県政記者室の整理整頓
- ④ その他発注者が特に必要と認めた事項

(3) 電話交換業務

- ① 次に示す県庁舎1階電話交換設備を用いた代表電話に係る着信受付、転送等一切の電話交換業務

(電話交換設備)

交換機	SV9500CT M160
多機能電話	DTK-24D-1D
電話機台数	2台
局線数	アナログ回線 201回線
内線電話台数	1,398台 ※状況により変動することがある。
ダイヤルイン数	990回線 ※状況により変動することがある。

- ② 代表電話における県民からの照会への対応
- ③ 業務日誌の作成、集計及び報告
- ④ 発注者が別途交付するマニュアル及び電話番号簿等資料の修正・追加及び整理
- ⑤ その他発注者が特に必要と認めた事項

7 業務従事者の条件

- (1) 業務従事者は、社会的常識と品格を備え、明朗で親切丁寧な応対のできる者とし、委託業務を支障なく遂行できる者とする。
- (2) 業務従事者は、業務期間中、発注者が承認した所定の制服を着用するとともに、発注者の指示により発注者が用意する名札を着用し、業務に従事するものであることを明確にすること。

8 業務従事者の配置

- (1) 受付案内業務
委託業務を支障なく遂行できる人数を配置すること。原則として県庁舎1階受付カウンターには常時2名（ただし、8時30分から9時00分及び16時45分から17時15分は、発注者から特に指示がある場合を除き1名配置とすることができるものとする。）、県政記者室には常時1名、その他に県庁見学に対応できる人員を確保すること。
- (2) 電話交換業務
常時2名を配置すること。ただし、11時30分から13時30分は、発注者から特に指示がある場合を除き1名配置とすることができるものとする。
- (3) 受注者は、業務従事者が欠勤する場合（休暇を含む）は、遅滞なく業務に熟練した補充要員を手配し、業務に支障がないようにするとともに、速やかに発注者に報告すること。

9 業務従事者及び現場責任者の選定等

- (1) 受注者は、業務従事者について「山形県庁舎受付案内・電話交換等業務従事者名簿」（様式1）により、あらかじめ発注者に報告すること。また、変更が生じる場合も同様とする。
- (2) 業務従事者の届出にあたっては、従事者の氏名、生年月日、住所及び経歴を記載した写真貼付の経歴書等を提出するものとする。
- (3) 受注者は、業務従事者の中から現場責任者を選定し、あらかじめ発注者に届けなければならない。また、変更が生じる場合も同様とする。
- (4) 受注者は、発注者からの注文及び指示等を現場責任者に対して速やかに伝えることとし、現場責任者は以下の業務を行うこと。
 - ① 他の業務従事者の指揮監督と業務処理の統括
 - ② 業務履行に関する発注者との連絡調整
 - ③ その他、業務遂行上必要な事項
- (5) 受注者は、業務開始時において円滑に業務を遂行できるよう、委託期間の開始前に発注者が行う研修に、受注者の負担により、業務従事者を参加させること。また、その他にも必要に応じ研修等を実施すること。
- (6) 受注者は、業務従事者の雇用にあたっては、労働基準法、最低賃金法及び労働安全衛生法等の労働関係法令を遵守すること。
- (7) 受注者は、現場責任者については、正規職員を配置すること。
- (8) 受注者は、現場責任者以外の業務従事者については、社会保険被保険者を配置すること。（加入する義務がない者を除く）

10 設備の貸与等

- (1) 発注者は、この業務を履行するため必要な事務机、椅子及び電話交換設備並びに職員配置図及び電話番号簿等の関係資料を無償で貸与する。
- (2) 業務上必要となる電気及び水道並びにコピー機の使用については無償とする。

11 業務体制

- (1) 業務従事者は業務開始前までに指示事項等の有無を確認し、配置に就き、受付案内等の準備に当たること。
- (2) 受付対応に当たっては、常時複数の来庁者に対応できる体制を確保すること。
- (3) 業務従事者の労働基準法に定められた権利を行使できるような勤務体制を行うこと。
- (4) 勤務交替時及び勤務終了時に引継事項があるときは、確実に関係者に連絡すること。

12 一般事項

- (1) 受注者及び業務従事者は、業務の履行に当たって知り得た個人情報及び機密その他の情報を第三者に漏らしてはならない。

- (2) 業務従事者は、常に清潔な身だしなみに努め、礼儀正しく品位を保ち、応対に当たっては、態度、言葉遣いに注意し、親切丁寧かつ敏速、明朗に行うこと。
- (3) 業務従事者は、この業務の履行に当たっては、安全で清潔な業務環境の確保に努めるとともに、庁舎に係る設備及び物品を善良な管理者の注意をもって取り扱うこととし、不具合が生じたときは速やかに発注者に報告し、指示を仰ぐこと。
- (4) 業務従事者は、山形県行政組織、県庁舎の構造及び設備の概要、エレベーターや電話交換設備の操作等、業務内容に精通するよう常に研鑽に努めること。
- (5) 受注者は、本業務の実施に当たり苦情等を受けた場合は、速やかに苦情に関する経過及び対応を発注者に報告するとともに、発注者の指示に従い記録を作成すること。
- (6) 受注者は、毎日の業務終了後、業務従事者に「業務日誌」(様式2)を作成させ、発注者に提出すること。
- (7) 受注者は、翌月の業務従事者の勤務体制について、月末(休日をはさむ場合には、その休日の前日)までに、「月間勤務予定表」(様式3)を作成し、業務従事者を通じて発注者に提出すること。

13 その他

この仕様書によりがたいものは、発注者及び受注者が協議して定めるものとする。

		現場責任者

業 務 日 誌	記入者
カウンター _____ 記者室 _____ 県庁見学 ~~~~~ 電話交換 - - - - - 県民室・市民 _____	

業務内容	氏 名	9	10	11	12	13	14	15	16	17

今日 の 記 録

受付案内業務	受付案内	件	・庁舎案内 件 ・担当課等紹介 件 ・資料配布 件	・他機関紹介 件 ・その他 件 (内 スタンプ 件)
	電話受付	件	庁内放送	件
	庁舎見学案内	団体人	(その他エレベーター操作 団体)	
【特記事項】対応に苦慮した事案等				
ベビーケアルーム利用者 組				

電話交換業務	庁内電話交換	件	問合せ・庁外案内	件	・パスポートセンタ 件 ・総合支庁 件	・庁外案内 件 ・その他 件
	その他	件	合計	件		
【特記事項】対応に苦慮した事案等						

