

下関市役所本庁舎電話交換業務仕様書

本仕様書は、下関市（以下「甲」という。）が委託する電話交換業務（以下「業務」という。）の仕様を定めるものであり、受託者（以下「乙」という。）は、本仕様書に基づき、甲と協議のうえ、業務を誠実に実施するものとする。

1. 目的

本業務は、円滑な行政サービスに寄与することを目的とする。

2. 業務場所

下関市南部町 1 番 1 号 下関市役所本庁舎西棟 6 階電話交換室

3. 業務期間

令和 8 年 1 0 月 1 日から令和 9 年 9 月 3 0 日まで

4. 業務内容

- （1）電話交換室内中継台での外線及び内線電話の取り次ぎ、及び出先機関の番号案内等の電話交換業務
- （2）庁内電話番号の把握及び管理に関する業務
- （3）電話設備故障時等の連絡調整に関する業務
- （4）その他各業務に関連して甲が指示する業務

5. 業務に関連する設備機器

本体電話交換機

中継台：3 台

6. 取次ぎ件数実績（令和 7 年度）

年間 8 7, 5 9 1 件（業務日数：2 4 2 日）

1 日平均 約 3 6 2 件

7. 業務体制

（1）業務日

市役所閉庁日を除く毎日

市役所閉庁日とは、土曜日、日曜日及び「国民の祝日に関する法律」に規定する休日並びに 1 2 月 2 9 日から翌年 1 月 3 日までの日

（2）業務時間

午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分までとし、原則 2 名を交換台に配置すること。ただし、午前 9 時 0 0 分から午後 4 時 3 0 分までの間は 1 名追加し、原則 3 名を交換台に配置すること。

（3）業務日等の変更

甲は、重要な催事や災害発生のため、特に必要と認める場合、乙と協議のうえ、業務日の追加及び

業務時間の延長を乙に依頼するものとする。

なお、この場合にかかる費用については、甲、乙協議のうえ、決定するものとする。

8. 業務従事者について

- (1) 乙は、この仕様書に基づき、甲と協議のうえ、業務を遂行しなければならない。
- (2) 乙が業務に従事させる者のうち1名以上は電話交換業務経験者（実務経験1年以上）を配置すること。
- (3) 乙は、従事者の中から業務責任者を定めるものとする。
- (4) 乙の定めた業務責任者は、①従事者の指揮監督と業務処理、②業務履行に関して甲及び乙との業務連絡調整、③その他当該契約の目的達成に必要な事項を処理しなければならない。
- (5) 乙は、契約期間中に従事者の変更を行う場合は、あらかじめ甲に報告するものとする。
- (6) 従事者が病気、事故、休暇等により勤務できないときは、乙は直ちに補助従事者を確保し業務に支障のないように措置を取らなければならない。
- (7) 乙は、従事者の教育指導、風紀、安全衛生、服務規律の維持及び業務実施上のすべての責任を負うものとする。
- (8) 乙は、業務の遂行に当たっては、甲と緊密な連絡を保ち、業務上の不明な点について解消しておくこと。

9. 報告事項について

- (1) 乙は、従事者を厳選のうえ、事前に従事者名簿を提出すること。変更が生じた場合も同様とする。
- (2) 従事者は、毎日の業務終了後、甲が別に定める業務日誌に記録し、業務責任者に報告すること。
責任者は緊急を要する場合を除き、報告のあった業務日誌を取りまとめ、翌月10日までに提出すること（閉庁日の場合はその翌日とする。）。
- (3) 従事者は、甲の求めがあった場合は、内線別月報レポートを作成し、提出すること。

10. 基本的遵守事項

本業務を履行するにあたり、従事者は次の事項を遵守し業務を遂行すること。

- (1) 業務中の私語は厳に慎み、応対に当たっては礼儀正しく品位を保ち、言葉遣いに注意し、親切かつ丁寧にかつ迅速、明朗におこなうこと。
- (2) 乙及び従事者は、職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。その職を退いた後も同様とする。
- (3) 別記に定める個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (4) 電話交換室の整理整頓に留意し、不用品等は常に整理すること。
- (5) 業務場所には、従事者、市職員及び資産経営課長が許可した者以外は入室させないこと。
- (6) 備品等の取扱いは丁寧に行うこと。
- (7) 業務遂行中、電話の通話状態の異常及び中継台など電話交換機に係る設備の異常、故障、破損その他庁舎内外の異常を発見し又は通報があったときは、直ちに甲に連絡をすること。
- (8) 業務委託が終了することとなった場合には、甲の指示に従い、次期受託者へ各種マニュアル・業務ノウハウ等を含め、円滑な業務推進を図ることのできる内容の業務引継を行うこと。

1 1. その他

- (1) 業務の実施に必要な消耗品、被服等にかかる費用はすべて乙の負担とする。
- (2) 業務場所が変更となった場合の乙所有の物品の移動、費用はすべて乙の負担とする。
- (3) 当該業務の履行に関して発生した損害については、乙が負担しなければならない。
- (4) 乙は、市庁舎の防火・防災管理について、防火・防災管理者の指示に従わなければならない。
- (5) 乙は、従事者に対する雇用者及び使用者として、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、最低賃金法、職業安定法その他関係法令を遵守すること。
- (6) 業務のうち、しものせきエコマネジメントプランに基づく環境に関する特記事項は、別紙2 特記仕様書（環境編簡易）のとおりとする。
- (7) 業務のうち、下関市暴力団排除条例による措置については、別紙3 下関市暴力団排除条例による措置に係る特記事項のとおりとする。
- (8) 本仕様書の定めがない事項については、甲乙協議の上、決定するものとする。