

令和8年度 電話交換業務委託（長期継続契約） 仕様書

令和8年4月
箕輪町役場 総務課

1 業務名 令和8年度 電話交換業務委託（長期継続契約）

2 業務委託期間 令和8年6月16日から令和9年6月30日まで
箕輪町長期継続契約に関する条例（平成17年9月21日条例第16号）に基づく長期継続契約

3 業務委託の場所及び所在地

場 所：箕輪町役場 2階 電話交換室
所在地：長野県上伊那郡箕輪町大字中箕輪 10298 番地

4 業務日数

業務委託期間内における箕輪町役場の開庁日（平日：252日）

5 業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで（8時間45分）とする。

6 遵守事項

- (1) 受託者は委託業務を行うにあたり、従業員を指揮監督し、各種関係法令及び町条例等を遵守すること。
- (2) 業務中は言動に注意し、通話相手に不快感を与えないよう留意すること。
また、良好なコミュニケーションの確保に努め、誠実に対応すること。
- (3) 受託業務の実施により知り得た個人情報や機密事項を第三者に開示し、また漏えいしないこと。
なお、従事者が退職した場合も同様とする。
また、電話交換業務従事予定者は、守秘義務に対する誓約書に署名のうえ、従事予定日より前に町へ提出すること。

7 業務内容

次の業務とします。なお、詳細については町と受託者で別途協議します。

(1) 電話交換業務従事者の配置

従事者1人を配置し、当日従事する者は業務開始時間から対応できるようにすること。

なお、トイレ使用や手洗い等による一時離席は可とする。

また、業務時間内の従事者入替は可とするが、従事者が不在にならないようにすること。

(2) 代表電話回線の対応

箕輪町役場の代表回線に着信があった電話に操作卓を操作しながら応答することで、必要な部署または担当者へ電話転送すること。

業務中は、操作卓に接続されたヘッドフォンを着用すること。

(3) 操作卓の操作方法

電話交換室内に設置予定の電話交換業務マニュアル、電話交換確認手順、操作卓手順等により対応すること。

(4) 各部署との連携

電話転送後に各部署から確認があった業務内容は、必要に応じて総務課へ報告すること。

(5) 業務終了時の確認

操作卓の操作により、夜間切替を行い退庁すること。

8 業務従事者の配置

(1) 受託者は、電話交換業務の実施において、必ず1人を配置すること。

なお、休暇や感染症等による欠員代替のための人員は、受託者側で速やかに補充すること。

(2) 業務の円滑な遂行と労働安全衛生を図るため、業務責任者（不在時は副業務責任者）を1名選任すること。業務責任者は、町と連絡調整を行い、業務における従事者の指揮監督を担うとともに、業務中の事故等が発生しないように努めること。

(3) 業務従事者は、継続雇用を基本として、安定して業務に対応できる体制を確保すること。

また、人員配置表（氏名を記載したもの）を前月末までに町に提出すること。

9 施設設備器具等の使用及び管理

(1) 町が無償で貸与する設備等を使用して業務を行う。

(2) 受託者は、町から貸与された電話交換業務に使用する設備等の取扱いについて、安全面及び衛生面に十分配慮すること。

(3) 受託者は、町の設備等を使用するにあたり防火に努めること。

(4) 設備等の破損、故障、損耗等の異常が生じた場合は、速やかに町に報告し、その指示に従うこと。

また、破損等の原因が受託者の責めに帰すべき場合は、その損害を賠償するものとする。

(5) 設備等を目的以外に使用することは一切禁止する。

(6) 毎日の業務終了後、施錠、空調、消灯等を確認すること。

10 損害賠償責任

受託者がその責に帰すべき理由により、町の所有する物品等を滅失し、または損傷した時は、直ちにその損害を賠償しなければならない。ただし、町の責に帰すべき理由による場合はこの限りではない。

11 委託業務実施報告書

毎月10日（土日・祝日の場合は翌営業日）までに、前月末日までの実績報告書（従事者名等を含む）を町に提出すること。

12 委託料の支払い

委託料の支払は毎月末日を締切とした月払いとする。受託者は月ごとの業務完了後、業務完了報告書を町に提出するものとし、検査合格後当月分の委託料を町に請求できるものとする。町は、受託者の請求を受理した日から30日以内に委託料を支払うものとする。

なお、消費税法の改正により消費税率が変動した場合には、改正以降における消費税率相当額は変動

後の税率を適用する。

12 その他

- (1) 電話交換に関する業務は、町の指示に誠意をもって従うこと。
- (2) 委託業務開始までの、業務習熟等に要する費用は、受託者が負担すること。
- (3) 電話交換室内において、水分補給は可とするが、食事は禁止とする。
- (4) 従事者の駐車場は、町からの指示に従うこと。
- (5) 受託者は、新たな従事者を予定しているときは、当該業務に支障をきたさぬよう、事前に業務指示を行うこと。
- (6) 委託業務の履行にあたり、関係諸法令等を遵守すること。
- (7) その他、業務内容について、本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、必要に応じて町と受託者が協議の上、円滑な業務遂行に努めること。

18 担当

〒399-4695

長野県上伊那郡箕輪町大字中箕輪 10298 番地

箕輪町役場 総務課 総務係

電話：0265-79-3144（直通）