

添付資料5-12 電話交換業務に係る要求水準

内 容	項 目	要求水準																																
業務提供時間及び場所	業務提供時間	・ 開庁日の8時30分～18時15分を原則とする。																																
	業務提供場所	・ 8号館内に設置される代表電話及び電話交換室とする。																																
業務提供対象		・ 新庁舎及び8号館並びに内閣府別館及び中央合同庁舎第4号館を対象とする。																																
業務提供内容		<ul style="list-style-type: none"> 以下の電話交換業務に従事する。 <ul style="list-style-type: none"> 着信通話の応答、接続及び案内 内線電話の接続替え 外部からの問い合わせへの対応 																																
業務提供体制	業務提供体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> 業務実施にあたり、事前に勤務シフト表を作成したうえ、内部職員と十分調整を図り、適切な業務運営体制を構築すること。各年度の内部職員数については次表のとおり。なお、内部職員の在籍が終了するまでに、事業者のみで管理する体制への移行を見込んで、事前に国からの業務引継ぎ等を受けるものとする。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>R6'</td><td>R7'</td><td>R8'</td><td>R9'</td><td>R10'</td><td>R11'</td><td>R12'</td><td>R13'</td> </tr> <tr> <td>1</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td> </tr> <tr> <td>R14'</td><td>R15'</td><td>R16'</td><td>R17'</td><td>R18'</td><td>R19'</td><td>R20'</td><td>R21'</td> </tr> <tr> <td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">(単位：人)</p> <ul style="list-style-type: none"> A棟及び8号館の使用開始から事業期間を通じて交換台数は6台、想定内線回線数は2600回線とする。 内部職員が休憩中などにより不在の場合は、事業者が内部職員の業務を代行するものとする。 	R6'	R7'	R8'	R9'	R10'	R11'	R12'	R13'	1	1	0	0	0	0	0	0	R14'	R15'	R16'	R17'	R18'	R19'	R20'	R21'	0	0	0	0	0	0	0	0
	R6'	R7'	R8'	R9'	R10'	R11'	R12'	R13'																										
	1	1	0	0	0	0	0	0																										
R14'	R15'	R16'	R17'	R18'	R19'	R20'	R21'																											
0	0	0	0	0	0	0	0																											
業務従事者の要件	<ul style="list-style-type: none"> 一般的教養を持ち、適切に電話対応を行うことが出来る者を配置すること。 国内での電話交換業務の経験1年以上を有する者であること。 苦情等の複雑な内容に対して、適切に電話対応を行うことが出来る者であること。 																																	
内部職員の年次有給休暇の取得等に対する事業者の対応	<ul style="list-style-type: none"> なお、内部職員は年次休暇及び夏季休暇等として、年間23日の休暇（休暇制度として、年間20日の有給休暇が付与されるほか、3日間の夏季休暇が与えられる）を取得する予定である。事業者はこれを前提として、費用を事業者負担に引き上げないこととする。 また、内部職員が病気等による長期間欠勤する不測の事態が発生した際は、国と協議を行う。その結果、事業者が代替の業務従事者を確保しなければならない場合には、国が必要分について費用負担する。 																																	
電話交換	電話接続等	<ul style="list-style-type: none"> 代表電話から内線電話への取次ぎを適切かつ丁寧に行い、電話交換業務に関する苦情が生じないようにする。 内線電話からの呼び返しの応答及び接続替えを適切かつ丁寧に行う。 																																
	問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> 外部からの問い合わせに対し、簡易な内容については適切かつ丁寧に対応し、複雑な内容については、担当部署に取り次ぎを行うこと。 																																