

## 電話交換業務処理要領

電話交換業務の処理については、委託契約書の定めによるほか、この電話交換業務処理要領の定めによる。

### 1 委託業務の範囲

北海道庁本庁舎、北海道庁別館庁舎、北海道庁別館西棟庁舎、議会庁舎、かでの２・７庁舎等に所在する道の各部局及び入所施設への電話交換業務等

### 2 電話交換業務時間

開庁日の８時４５分から１７時３０分まで

なお、当該業務時間以外で委託者が必要と認めた場合は、その指示した時間を時間外業務とする。

### 3 電話交換業務員の業務時間

電話交換業務員は、次の業務に従事できるよう配置する。

#### (1) 電話交換業務

ア ８時４５分から１２時００分まで：交換台５台に常時着台し、稼働すること

イ １２時００分から１３時００分まで：交換台２台に常時着台し、稼働すること

ウ １３時００分から１７時３０分まで：交換台５台に常時着台し、稼働すること

#### (2) 主任業務

８時４５分から１７時３０分までを業務時間とし、この間で、合計６時間を５の（２）に記載する業務に従事する。

なお、当該業務に従事する時間以外は、電話交換業務に従事することができる。

#### (3) 時間外業務

２に記載する時間外業務については、別紙１により委託者から指示された場合、受託者は別紙２により委託者に返信することとし、指示された時間を業務時間とする。

#### (4) 留意事項

連続で電話交換業務を行う時間は１時間までとし、従事した後は、少なくとも１０分間の作業休止時間を設けること。

また、業務時間が８時間を超える場合は、少なくとも１時間の休憩時間を確保すること。

### 4 マネジメント業務員の業務時間

マネジメント業務員は、８時４５分から１７時３０分までを業務時間とし、この間で、１週あたり合計１５.５時間を５の（３）に記載する業務に従事する。

### 5 業務内容

#### (1) 電話交換業務

ア 電話交換機を操作し、次の庁舎等に所在する道の各部局及び入所施設への電話交換を行うもの。

(ア) 北海道庁本庁舎

(イ) 北海道庁別館庁舎

(ウ) 北海道庁別館西棟庁舎

(エ) 北海道議会庁舎

(オ) かでの２・７庁舎 など

イ 次の組織等の電話番号等の照会に対する案内業務を行うもの。

(ア) 総合振興局ほか道の出先機関

(イ) 道内各市町村

(ウ) 在札官公署 など

#### (2) 主任業務

ア 総務部総務課との連絡調整

イ 電話交換業務のトラブル発生時における対応

- ウ 電話番号簿の作成及び更新
  - エ 電話交換業務員のシフト管理
  - オ その他、電話交換業務に関する庶務
- (3) マネジメント業務
- ア オペレーション管理
  - イ 品質管理計画書の作成
  - ウ 電話交換業務マニュアルの作成及び更新
  - エ 業務開始後の研修企画
  - カ その他、マネジメント業務に関する庶務
- 6 電話交換業務員の勤務条件
- (1) 電話交換業務員は、所定の交換台において業務するものとする。
  - (2) 主任者は、業務時間中、原則、電話交換室に常駐するものとする。
- 7 マネジメント業務員の勤務条件
- (1) 電話交換における管理業務の実務経験が1年以上。
  - (2) 業務時間中、原則、受託者の勤務先等で業務するものとする。
- 8 業務従事者の研修等
- 電話交換業務に従事する者は、電話対応の接遇に関する教育及び本業務の実地研修を終了した者とし、親切、丁寧な対応ができるよう努めること。
- 9 受託者の負担
- 電話交換業務上必要な機器、器具、備品及び消耗品等は、委託契約書第7条に定める供与物品を除き、受託者の負担によるものとする。
- 10 業務内容等の報告
- (1) 電話交換業務日誌  
主任者は、翌開庁日の9時30分までに、前開庁日の業務に関して記載した電話交換業務日誌を総務部総務課へ提出し、確認を受けること。
  - (2) 勤務予定表  
業務処理責任者は、任意の様式により、月末までに翌月の勤務予定表を総務部総務課へ提出しなければならない。  
なお、報告内容に変更があった場合は、その都度、提出するものとする。  
ただし、病気休暇等による突発的な理由により変更する場合は、電話交換業務日誌の「特記事項欄」に記載するものとし、勤務予定表の提出は不要とする。
- 11 業務実施の準備
- 電話交換業務を円滑に行うため、業務開始前に委託者が必要と認める期間、受託者の負担により業務実施場所等において業務内容の事前研修を行うこと。  
なお、研修内容等については委託者と事前に協議することとする。
- 12 業務の引継ぎ
- 受託者は、契約期間満了後の次契約者が業務開始の始期から円滑に業務を遂行できるよう、次の事項を行うこととする。
- (1) 本業務処理要領のほか委託者から使用を許可されている資料等に記載のない事項で、実務上必要となる業務処理の手順・方法等を記載した業務資料（業務マニュアル等）を業務実施期間を通じて作成・整備するものとし、委託者から求められた場合はこれを提出することとする。
  - (2) 契約期間満了前において、委託者の指示に従い、次契約者に対しての実地研修等の協力をすること。
- 13 その他

- (1) 供与する物品については破損等をおこさないよう十分注意し取り扱うこと。
- (2) 個人情報保護法に基づく情報については十分配慮すること。
- (3) この要領に定めのない事項であっても、業務の必要性に応じ、委託者が円滑な業務の遂行上、必要と認めた軽微な作業については、委託料の範囲内で実施するものとする。