愛川町役場庁舎等総合管理業務委託
仕様書

愛　川　町

～目 次～

第１章　総則　Ｐ２
第２章　清掃業務　Ｐ５
第３章　設備保守業務　Ｐ７
第４章　警備業務　Ｐ９
第５章　環境衛生管理業務　Ｐ１０
第６章　電話交換・総合窓口案内業務　Ｐ１２

【明細書①】愛川町役場庁舎等　清掃業務明細書
【明細書②】福祉センター　清掃業務明細書
【明細書③】健康プラザ　清掃業務明細書
【明細書④】文化会館　清掃業務明細書
【明細書⑤】愛川町役場庁舎　設備保守業務明細書
【明細書⑥】福祉センター　保守業務明細書
【明細書⑦】健康プラザ　保守業務明細書
【明細書⑧】愛川町役場庁舎等　警備業務明細書
【明細書⑨】愛川町役場庁舎等　環境衛生業務明細書
【明細書⑩】福祉センター　環境衛生業務明細書
【明細書⑪】健康プラザ　環境衛生業務明細書
【明細書⑫】文化会館　環境衛生業務明細書

【別紙①】愛川町役場庁舎清掃業務ロビー清掃エリア図面
【別紙②】愛川町役場庁舎清掃業務　敷地整備エリア図面①
【別紙③】愛川町役場庁舎清掃業務　敷地整備エリア図面②
【別紙④】エレベーター保守点検　特記仕様書
【別紙⑤】ロープ式エレベーター保守詳細（愛川町役場庁舎）
【別紙⑥】油圧式エレベーター保守詳細（福祉センター）
【別紙⑦】ロープ式エレベーター保守詳細（健康プラザ）
【別紙⑧】ロープ式エレベーター保守詳細（文化会館）
【別紙⑨】自動ドア保守点検　特記仕様書
【別紙⑩】トイレ衛生器具の設置及び保守点検　特記仕様書
【別紙⑪】防火対象物定期点検　特記仕様書

愛川町役場庁舎等総合管理業務委託
仕様書

第１章　総　則

１　目　的

愛川町役場庁舎等の建物及び設備の機能を合理的かつ最高に発揮させ、建物の個別ではなく総合的な管理を実施することで、責任の所在を明確にするとともに、業務間における連携を強固にし、よりきめ細やかな建物管理体制を整え、建物全体を常に最適な環境状態に保ち、適切な保守、保全、管理を行うことにより、利用者の利便を図るとともに公務の円滑適正な執行ができるよう留意し、あわせて建物の美観及び存続期間をいっそう増加させることを目的とする。

２　業務内容

（１）清掃業務
（２）設備保守業務
（３）警備業務
（４）環境衛生業務
（５）環境衛生管理業務
（６）電話交換・総合窓口案内業務

３　用語の意義

この仕様書における用語の意義は、次のとおりとする。

（１）町職員とは、発注者に所属する職員で庁舎管理担当者をいい、従事者とは受注者に所属する職員で管理業務に従事するものをいう。
（２）休日とは、国民の祝日に関する法律に規定する祝日及び休日・１２月２９日から翌１月３日まで及び発注者の指定する日とする。
（３）毎週土曜日は、日曜日と同様の扱いとする。

４　共通仕様事項

（１）この仕様書は、管理業務の大要を示すものであるからこの仕様書に定めのない事項又は、疑義がある事項であっても受注者は発注者が美観又は庁舎管理上必要と認めた作業は、契約金額の範囲内で、実施するものとする。
（２）受注者は、従事者名簿及び関係書類を契約締結後速やかに、発注者に提出するものとする。
（３）受注者は、契約期間中に、従事者を変更したときは、速やかに名簿変更の届けをするものとする。
（４）受注者は、事故発生が予想される時は、臨機に措置できる体制をとらなければならない。
（５）受注者及び従事者は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

（６）受注者は、報告用紙類によって、所定の記録及び報告を発注者にするものとする。

５　業務時間

（１）各業務の業務時間は、業務内容により別に定めるところによるものとする。

（２）受注者は、前号の規定にかかわらず、発注者の指示書により臨時業務を行うものとする。

６　従事者の監督等

受注者は、作業の実施に当たり次の項目を含めた作業基準等を作成して周知徹底を図るとともに、規律の向上と円滑な業務の実施に努めなければならない。

また、作業基準等は、発注者の求めに応じ提示できるよう常に整備しておかなければならない。

（１）作業の実施に当たっては、発注者の業務に支障のないよう、十分注意しなければならない。

（２）従事者は、庁舎、備品等の破損及びその他異常を発見したときは、直ちに町職員に報告しなければならない。

（３）従事者は、建物の防火管理にあたって発注者の定める消防計画に従い行動しなければならない。

（４）従事者は、不要な電気、水道、ガスならびに発注者が支給する消耗品等の使用をなくすように努めなければならない。

（５）受注者は、緊急事態発生に備え勤務外従事者も非常呼び出しに応じられる体制を確保しておかなければならない。さらに、従事者は建物又は付近に火災その他の事変が発生したときは、直ちに関係者に連絡して臨機の措置をとらなければならない。

７　責任者の職務

（１）受注者は、管理業務の指揮監督に当たらせるため、総括責任者１名及び業務によりそれぞれ現場責任者１名を選任し、それぞれ次の任務に当たらせるものとする。ただし、総括責任者については、建物総合管理業務に従事した経験を有している者とする。

ア　総括責任者

（ア）受注者の従業員の総括的な指揮監督及び業務処理

（イ）管理業務履行に関する発注者との連絡及び調整

（ウ）発注者からの仕様書に基づく注文事項の受任

（エ）各現場責任者との連絡及び調整

（オ）その他管理業務履行に関する総括的事項の処理

イ　現場責任者

（ア）業務に関する従業員の指揮監督

（イ）業務処理に関する発注者との連絡調整

８　経費の負担区分

（１）発注者が負担する経費は、次のとおりとする。

ア　設備機器の保守に必要な備品等

イ　設備機器類の部品及び消耗品

ウ　修繕に必要な材料

（２）受注者が負担する経費は、次のとおりとする。

ア　清掃作業・環境衛生業務に必要な機械、器具、材料（衛生材料を含む。）

イ　従事者の被服及び作業に必要な工具類等

９　補助従事者の確保

業務の実施にあたり従事者が病気、事故等により勤務できないときは、受注者は直ちに補助従事者を確保し、万全の措置をとらなければならない。

10　賠償

受注者は、この業務の遂行にあたり故意又は過失により建物、機械設備、備品その他に対して損害を与えたときは、その賠償の責を負わなければならない。

11　一般事項

（１）受注者は、実施工程表及び方法をあらかじめ定め、これによる管理業務実施計画表及び当該契約期間の支払内訳書を作成し、発注者に提出しなければならない。

（２）作業に使用する機械、器具等は、あらかじめ発注者の確認を受けたものでなければならない。

（３）作業に使用する材料等は、すべて良好なものを使用しなければならない。

（４）業務及び保守において発見した建物及び設備の不備については、受注者が報告書として発注者に提出しなければならない。また、緊急を要する場合は速やかに報告すること。

12　業務の再委託について

（１）再委託については、事業の根幹となる主要部分（清掃業務（日常清掃）・警備業務・電話交換・総合窓口案内業務）については禁止とする。

（２）エレベーター、自動ドアの保守については、必ず設置機器メーカー系列の保守メンテナンス会社と保守契約を締結すること。

（３）業務の一部を再委託する場合は、町内業者を優先的に採用することが望ましい。

13　休憩室

本庁舎地下１階和室を受注者職員用の休憩室として提供する。

14　疑義

この仕様書に疑義が生じたときは、発注者、受注者協議の上その都度解決する。

15　その他特記事項

（１）本業務には受注者変更に伴う引継ぎ業務を含むものとし、受注者は発注者の指示に従ってその引継ぎ業務を受注者の費用負担により、信義誠実の原則に基づき次期受注者の業務が円滑に行えるよう履行しなければならない。

（２）前項の規定は、契約終了又は解除された後においても一定期間責任を負うものとする。

（３）この仕様書は業務の概要を示すものである。従って、この仕様書に記載のない事項でも、業務上必要である業務等については、受注者は契約金額の範囲内で実施するものとする。

（４）この仕様書に定めのない事項については、発注者、受注者協議のうえ、決定する。

（５）契約の方法については、総額での契約とする。

（６）支払い方法については、月額払いとし、月ごとに検査を実施し、検査に合格したのち、代金を支払うものとする。

第２章　清掃業務

１　業　務

庁舎等の美観を長年にわたり維持できるよう、清掃を行うことを主な業務とする。従事者は、常に清掃費の経済性を考え、計画的に作業を行うとともに、清掃効果を十分発揮するように心がけなければならない。

２　人員の構成等

（１）人　　員

清掃作業の基準により、清掃業務に専念できる最低必要限度の人員とする。

（２）資　　格

建物の特殊性、公共性を充分認識している者で、健康かつ清潔感のある者とし、そのうち経験と統率力のある者を現場責任者とする。

（３）業務体制

ア　文化会館以外：午前７時～午後５時１５分

イ　文 化 会 館：午前７時３０分～午後３時３０分

３　清掃の基準

清掃は、日常清掃、定期清掃及び特別清掃とし、それぞれ次に定めるところによる。ただし、文化会館の日常清掃、定期清掃及び特別清掃の作業日時については、明細書④文化会館清掃業務明細書によるものとする。

（１）日常清掃

ア　土曜日・日曜日・休日及び発注者の指定する日を除き、毎日庁舎等を清掃するものとする。

イ　作業に当たっては、発注者の業務に支障のないよう注意しなければならない。

ウ　汚れのひどいところ、通行の頻繁な場所等は注視し、常に清潔な状態にしておかなければならない。

（２）定期清掃

ア　作業は、原則として土曜日・日曜日にかけて行うものとする。ただし、祝日等の関係で変更することもある。また、作業時間が短い業務については、発注者の業務に支障のないよう、平日の早朝等に実施することも可とする。

イ　日程は、実施月の初日から４週間前までに発注者と調整し、実施月の初日から３週間前までに決定すること。

ウ　作業回数はすべて標準的なものであり、使用度数、汚損の度合い等により回数を増減し、全体として平均回数を保つよう行うこと。

（３）特別清掃

ア　作業に当たっては、それぞれの業務に精通したものを配置すること。

イ　日程は、実施月の初日から４週間前までに発注者と調整し、実施月の初日から３週間前までに決定すること。

４　業務内容

（１）清掃作業の基準

ア　作業内容及び作業箇所は、業務明細書による。

イ　じゅうたん、畳、その他発注者の指定する場所は、電気掃除機を用いること。また、特別清掃時や汚損の度合い等により、シャンプー洗浄、バキューム処理を基本として行ない、入念に汚れを取り除くこと。

ウ　階段の手すり、滑り止め金具等は、乾拭きすること。

エ　ドア等の手あかなどの汚れは、洗剤を用いて拭き取ること。

オ　便所・湯沸室は入念に洗浄し、便器・洗面器・陶器等は洗剤で汚れを完全に除くこと。

カ　鏡は、ガラスクリーナーを用いて磨き上げること。

キ　日常のゴミ・紙くず・灰皿・便所の汚物入れ及びサニタリーボックスの清掃を行うこと。

ク　床面の洗浄は、樹脂ワックスを用い、また、年１回剥離剤を使用すること。

ケ　ガラス、サッシ等は、ガラスクリーナー等で磨き上げること

（２）消毒関係

ア　不特定多数の人が触れる、カウンター・ドアノブ・手摺は定期的にアルコールで消毒すること。

イ　手指消毒用の噴射機に、次亜塩素酸水を補充する。補充状況は１日２回以上確認し、随時補充すること。

ウ　消毒用のアルコール、次亜塩素酸水は発注者で用意する。

（３）トイレットペーパー、防臭剤、水せっけん等の衛生材料の補充

（４）照明器具等の清掃　３回（Ｒ８年度:１回、Ｒ９年度:１回、Ｒ１０年度:１回）

（５）ブラインド・カーテンの清掃　３回（Ｒ８年度:１回、Ｒ９年度:１回、Ｒ１０年度:１回）

（６）換気扇の清掃　３回（Ｒ８年度:１回、Ｒ９年度:１回、Ｒ１０年度:１回）

（７）汚水管、排水管及び雑排水管の清掃　３回（Ｒ７年度:１回、Ｒ８年度:１回、Ｒ９年度:１回）

（８）汚水槽、雑排水槽の清掃　３回（Ｒ７年度:１回、Ｒ８年度:１回、Ｒ９年度:１回）

（９）玄関等のマット（レンタル）の交換（月２回）※文化会館のマットの一部は月１回

(10) 敷地整備関係

庁舎敷地内及び駐車場の草むしり、草刈り、除草剤散布、植木の剪定、花苗の水やり

ア　除草は定期に行い、状況により除草剤散布を実施し、常に綺麗な状態を保つものとする。

イ　花苗は、契約期間内において、年３回（２月、６月、８月）植え替えるものとする。花苗は発注者で購入するものとする。

ウ　定期的に花の水やりを実施するものとし、常に綺麗な景観を保つ。

エ　植木の剪定は、原則として年２回実施するものとする。日程は閉庁日とし、受注者

と調整の上、実施するものとする。

(11) 構内及び敷地内の清掃及び整理整頓（随時）

(12) 年間の清掃業務日程について、各年度はじめに予定表を発注者に提出すること。

(13) その他発注者の指示する美観的・衛生的に必要な作業

5　注意事項

（1）作業は静粛に行うこと。

（2）作業に当たっては、周囲の状況に常に気を配り通行などの妨げにならないよう、十分注意すること。

（3）作業の実施に当たっては、常に火災、盗難、その他事故が発生することのないよう十分注意すること。

（4）作業に不十分な点があるときは、発注者の指示に従い完全に実施すること。

（5）作業で移動した椅子その他の物品は、必ず元の位置に戻しておくこと。

（6）従事者は、一定の作業衣を着用し、身分を明らかにすること。

（7）作業の実施にあたりドア等のカギを使用するときは、日常清掃の場合は所管課長、定期清掃等の場合は日直者の承認を得て使用し、使用後は必ずその者に返却すること。

（8）応接室、会議室等については、使用に支障のないよう常に状況をみて清掃すること。

第３章　　設備保守業務

1　業　務

空気調和、換気、給排水衛生の各設備、その他建物に付帯する設備の保守を主な任務とする。

任務の遂行に当たっては、常に諸設備が円滑に使用できるよう、最善の努力を払うとともに、事故を未然に防止し、諸機器の耐用年数の延長を図らなければならない。

2　業務内容

（1）設備共通事項

ア　定期検査、専門保守作業の立会い

イ　事故の防止並びに事故の早期発見及び報告

ウ　従事者の可能な範囲でできる点検及び修繕

エ　保守の記録及び報告

オ　支給された消耗品等の在庫管理

（2）空気調和設備

ア　エアフィルターの機能点検及び手入れ

（3）換気設備

ア　各ファンの操作及び機能点検・清掃

イ　各室内の換気状態の点検

ウ　機器各部の点検手入れ

（4）給排水衛生設備

ア　排気装置の操作及び機能点検
イ　給排水装置、消火装置の管理及び点検（消防法に基づく点検除く）
ウ　各種ポンプ及び機器各部の点検手入れ
（５）その他発注者の指示する事項
３　エレベーター保守点検業務
（１）エレベーター５台の運転機能を常に安全かつ良好に維持するため、受注者は、技術員又は監督技術者により、対象の昇降機を適宜調整し良好な運転状態に保つよう保守を実施するもの。
（２）該当機器は以下のとおりとする。

愛川町役場	１号機：インバータ式交流中速エレベーター（５停止）
	２号機：インバータ式交流中速エレベーター（４停止）
福祉センター	１号機：マイコン制御油圧式エレベーター（４停止）
健康プラザ	１号機：インバータ制御式中速機械室レスエレベーター（３停止）
文化会館	１号機：交流可変電圧可変周波数制御方式エレベーター（３停止）

（３）詳細は別紙④エレベーター保守点検特記仕様書及び各保守詳細のとおり
４　自動ドア保守点検業務
（１）装置各部及び付属機器の機能点検、調査及び調整をし、自動ドア開閉装置の保全管理を行うこと。
（２）設置個所
役場本庁舎　２台、役場新庁舎　２台、福祉センター　３台、
健康プラザ　３台、役場庁舎分館　１台、文化会館　２台
（３）詳細は別紙⑨自動ドア保守点検特記仕様書のとおりとする。
５　トイレ衛生器具の設置及び保守点検
本庁舎、新庁舎及び文化会館トイレ内に衛生機器を設置し、消耗品等の交換と器具の保守点検と機能動作の維持管理を行うこと。
（１）設置機器
ア　空間消臭機
トイレ全体の消臭を行うもの。
イ　洗浄除菌脱臭機
水を流すたびに除菌洗浄剤が溶出するもの。
洗浄・除菌・脱臭・配管のつまり防止に効果のあるもの。
ウ　シートクリーナー（スプレータイプ）
トイレットペーパーに染み込ませる除菌液を噴出するもの。
（２）詳細は別紙⑩トイレ衛生器具の設置及び保守点検特記仕様書のとおり
６　自動給茶機設置及び保守
庁舎内２か所（下記（１）①・③）に自動給茶機を設置し、その保守及び消耗品等の補充を行う。
また、発注者が設置した自動給茶機１台（下記（１）②）についても、保守及び消耗品

等の補充を行う。

（１）設置場所：①本庁舎１階ロビー１台、②本庁舎１階ふれあいラウンジ１台、
③本庁舎２階議場前１台

（２）給茶機は８時３０分から１７時００分までは稼働し、以下の飲料を提供できる状態を保つこと。

提供する飲料：水、白湯、冷たいお茶、温かいお茶

（３）上記（１）①・③の機器については、受注者で責任をもって設置すること。

（４）必要な消耗品は受注者で用意し、常に補充を行うこと。

（５）保守点検は定期的に実施すること。

（６）異物等の混入を確認したときは、直ちに使用中止の措置をとるとともに、町職員に報告すること。

（７）上記（１）②の自動給茶機において、発注者の責めに帰さず、経年劣化等により、部品交換等が必要となる場合には、本契約における保守の範囲内で修理・交換を実施すること。ただし、発注者の故意または過失により、故障もしくは損傷した場合、ならびに、経年劣化等により自動給茶機本体を交換する必要が生じた場合は、本契約における保守の対象外とする。

７　防火対象物定期点検業務

消防法第８条の２の２、消防法施行規則第４条の２の４、同第４条の２の６、平成１４年消防庁告示第１２号に基づき、文化会館の防火対象物定期点検を実施し、点検報告書及び点検票を作成するものとする。

詳細は別紙⑪防火対象物定期点検特記仕様書のとおりとする。

第４章　警備業務

１　業　務

庁舎等の平穏を維持するに必要な監視、管理並びに火災、盗難等の予防及び発見、不測の事故に対する臨機応変の処置及び関係者への連絡などを主な業務とし、平常は建物出入口の警備、建物内外の巡視等夜間宿直及び日直に当たるものとする。

２　従事者の構成

（１）人員

ア　宿直　２名とする。

イ　日直　１名とする。

（２）資格

節度と良識を兼ね備え、その職責を会得した心身共に健全な者とし、経験知識ともに豊富なものとする。

３　勤務体制

（１）宿直

勤務時間は、文化会館は午後５時から午後９時３０分までとし、本庁舎等にあっては

午後５時から翌朝午前８時３０分までとする。

ただし、本庁舎等の勤務体制は、文化会館の休館日を除く午後５時から午後９時３０分までの間は１名とする。

（２）日直

勤務時間は、午前８時３０分から午後５時までとする。

休憩は、午後１時から午後２時までとする。

（３）時間外勤務が必要となる場合は、発注者と受注者とが協議をして定めることとする。

４　業務内容

配置ポストに位置し、次の任務を行なうものとする。

（１）常に受注者の本部と連絡を密にし、警備対象の異常事態に備える。

（２）愛川町庁舎の利用に伴う警備業務を行なう。

（３）毎日、警備報告書を記載するとともに、事故発生の場合は、別途に事故報告書を作成し発注者に提出する。

（４）本庁舎及び新庁舎の冷暖房スイッチの操作（オンのみ）を平日に行う。なお、警備業務の従事者以外に清掃業務等に従事する者が操作を行うことも可能とする。

（５）その他の業務については、警備指令書のとおりとする。

第５章　環境衛生管理業務

１　業　務

建築物における衛生的環境の確保に関する法律（以下「法」という。）に基づき、建物の良好な衛生的環境の確保を図り、庁舎等の利用者の健康の増進に資するとともに、空気環境測定及び給水の水質検査並びに分析、その他環境衛生上良好な状態を維持するための具体的作業を立案、実施することを主な業務とする。

２　資　格

（１）建築物環境衛生管理技術者（以下「ビル管理士」という。）の資格を有する者を専任とする。

（２）法施行規則に定める登録基準を満たす者とする。

３　業務内容

（１）環境衛生業務の計画立案

（２）環境衛生業務の実施とその結果報告

（３）維持管理業務の全般的な監督

（４）維持管理業務の年間計画の立案

（５）環境衛生上の維持管理に関する測定又は検査の結果の評価

（６）環境衛生上の維持管理に必要な各種調査の実施とその結果の評価

（７）維持管理業務についての報告書の提出（月１回）

４　環境衛生業務

法第６条によるビル管理士として、庁舎の環境衛生上の維持管理に関する業務（以下「維

持管理業務」という。）を全般的に監督することを主な業務とし、庁舎利用者の健康保全のために環境衛生上良好な状態を維持するため、次の業務を行なうものとする。

（１）空気環境の測定

法施行規則第３条の２に定める次の測定及び記録をすること。

ア　浮遊粉じんの量

イ　一酸化炭素の含有率

ウ　炭酸ガスの含有率

エ　温度

オ　相対湿度

カ　気流

キ　実施月及び測定ポイント

（ア）役場庁舎

１月、３月、５月、７月、９月及び１１月に１０ポイントについて測定する。

（イ）文化会館

２月、４月、６月、８月、１０月及び１２月に１２ポイントについて測定する。

（２）貯水槽の清掃

ア　受水槽・高架水槽の清掃

イ　作業が安全に施工できるよう槽周辺を点検したうえで清掃し、作業中に異物が槽内に浸入しないようにする。

ウ　使用機械器具は、必ず現場において使用前に消毒する。

エ　作業員は手足をせっけんで洗い、長靴等は消毒をして作業にかかること。

オ　作業員の作業衣は、洗濯、消毒済みの清潔な作業衣を使用し、着用は現場で行なうこと。

カ　作業は受水槽、高架水槽の順に行なうこと。

キ　槽内の照明や換気等に注意して事故防止を図ること。

ク　洗浄汚水を完全に排水した後、塩素剤による消毒を行う。また、消毒完了後は槽内に入らないこと。

ケ　水張り終了後、槽内及び給水栓末端において、残留塩素、色度、濁度、臭い、味を確認すること。

コ　作業終了後は、実施年月日、実施者名、消毒剤等必要事項を写真と共に７日以内に報告すること。

（３）飲料水の検査及び簡易水道検査

ア　遊離残留塩素の測定は給水栓の末端で、７日以内ごとに１回定期に行う。ただし、別途指示する官能検査については毎日行うこと。

イ　水質基準については、検査方法を含め「水質基準に関する省令」が適用され、これに掲げる基準に適合するものである検査（一般項目・全項目）を年１回行なうこと。ただし、福祉センター、健康プラザの検査については、一般項目のみを行う。

ウ　水道法第３４条の２第２項の簡易水道検査の実施

実施については、年１回実施するものとする。

（４）ねずみ、こん虫等の衛生害虫の調査、駆除

ア　月１回、発生、生息状況を調査し報告すること。また、防除の計画、実施方法の検討をし、報告すること。

イ　薬剤の臭い等がつかないよう、直接口にする飲食物や生物はもとより食器類は他の場所に移すか、おおいをする。直接噴霧できない場所や物品があるときは、煙霧又は、ベイト剤（毒餌）を配置すること。

ウ　食器類に薬剤がかかった場合は、水洗いをすること。

エ　薬剤は、乳剤噴霧の場合は散布３０～４０分間なるべく薬剤が漏れないよう効果を長く保つこと。

オ　機械類（コンピュータ等）には、直接噴霧による方法は用いないようにすること。

カ　乳剤、煙霧共に使用状態において、引火性の無い薬剤を使用する。また、火気の取扱いには十分注意すること。

キ　実施場所は、各明細書のとおりとする。

（５）排水に関する設備掃除

排水に関する設備の正常な機能を阻害させることにより汚水の漏出等が生じないように、当該設備の補修及び掃除を６ヶ月以内ごと１回、定期に行うこと。

（６）浄化槽維持管理及び法定検査

維持管理業務にあっては、浄化槽法、その他関係法令、諸規定、諸規則に基づき、浄化槽設備の機能を完全に発揮させること。

（７）本庁舎地下タンクの配管漏洩機密検査

ア　消防法第１４条３の２で定める定期点検を実施し、その点検記録を作成し、これを受注者に提出するものとする。

イ　実施は年１回とし、１月に実施するものとする。

Ｒ７年度：１回、Ｒ８年度：１回、Ｒ９年度：１回　計３回

（８）上記各種業務の結果分析及び報告

第６章　電話交換・総合窓口案内業務

１　業　務

愛川町役場庁舎内の電話交換及び総合窓口案内に従事者を配置し、来庁者等の適切かつ迅速な誘導を行う。

２　業務場所

愛川町角田２５１番地１　愛川町役場本庁舎

（１）電 話 交 換 業 務：３階　電話交換室

（２）総合窓口案内業務：１階　受付案内席

３　業務時間及び配置人数等

（１）電 話 交 換 業 務：午前８時３０分から午後５時１５分まで２人配置とする。

（２）総合窓口案内業務：午前８時３０分から午後５時１５分まで１人配置とする。
（３）本業務を行わない日は、以下のとおりとする。
ア　土曜日、日曜日、「国民の祝日に関する法律」に定められた休日
イ　年末年始（１２月２９日から翌１月３日まで）
ウ　その他、発注者の指定する日

４　本業務に関わる機器構成等
（１）局 線 中 継 台：２台
平 均 応 答 数：約３２２件／日〔令和５年度実績数〕
（２）総合窓口案内所：１箇所
平均窓口案内数：約１３３人／日〔令和５年度実績数〕

５　業務内容
（１）電話交換業務
受注者は、発注者の指定する中継台（交換取扱者が局線と内線の接続を行う接続卓）により、愛川町役場代表電話の受信、照会への回答、関係部署への取次ぎ及び関係施設等の連絡先の紹介等を行うものとする。受注者は、電話交換業務に従事する者（以下「電話交換業務従事者」という。）を「３　業務時間及び配置人数等」に基づき電話交換業務に従事させるものとする。
また、電話交換業務従事者は、発注者の指定する放送設備機器により、発注者が依頼する放送文のアナウンスを行うものとする。
（２）総合窓口案内業務
受注者は、発注者の指定する総合案内所にて、来庁者の受付、照会への回答及び関係部署・関係施設への案内を行うものとする。なお、高齢者及び体の不自由な方への受付案内においては、わかりやすい言葉遣い、筆記等による応対、訪問先への誘導に努めること。受注者は、総合窓口案内業務に従事する者（以下「総合窓口案内業務従事者」という。）を「３　業務時間及び配置人数等」に基づき総合窓口案内業務に従事させるものとする。
また、総合窓口案内業務従事者は、本庁舎１階に設置されたモニターの電源のオンオフをリモコン等により行い、発注者が指示する所定のチャンネル操作を行うものとする。
（３）業務記録報告
電話交換・総合窓口案内業務に関する記録を行う。
また、各月ごとに業務記録報告書（書式は任意）を作成し、翌月１０日までに毎月の業務完了報告と併せて発注者へ提出し、確認を受けるものとする。

６　届　出
（１）電話交換業務従事者・総合窓口案内業務従事者名簿
受注者は、電話交換業務従事者、総合窓口案内業務従事者（以下「従事者」という。）に従事させようとするときは、あらかじめ発注者に電話交換・総合窓口案内業務従事者名簿（住所、氏名、生年月日、緊急連絡先電話番号、経歴等を記載し、カラー顔写真を添付したもの）を提出すること。

（２）業務責任者届

受注者は、契約締結後速やかに、従事者のうちから従事者を管理する者（以下「業務責任者」という。）１名を選出し、業務責任者届（書式は任意）を発注者に提出すること。受注者は、業務責任者を変更する場合は、発注者に変更届（書式は任意）を提出し、変更すること。

（３）その他

上記以外に特に必要な場合には、発注者と協議のうえ必要書類を提出すること。

7　本業務要領

（１）従事者

ア　発注者の指定する時間に電話交換室及び受付案内席において電話交換・窓口案内業務を行うこと。

イ　電話交換・窓口案内業務の遂行において、電話交換・窓口案内業務に関する苦情が発生した際は、速やかに発注者に報告すること。

ウ　電話交換・窓口案内業務を適切に行えるよう、本町の各課との事務分掌、本町施設、庁舎内の構造、周辺建物について把握しておくこと。

エ　適切な電話交換・窓口案内業務を行うため及び発注者から質問があった場合に正確に応えるため、電話交換・窓口案内業務従事中は必ずメモを取ること。

オ　電話交換室・受付案内席の清掃、ごみの排出等の維持管理を適切に行うこと。

（２）業務責任者

ア　業務責任者は、発注者との連絡調整を緊密に行うこと。

イ　業務責任者は、従事者に常に、明るく、礼儀正しく、親切、丁寧、迅速かつ正確な電話交換・窓口案内業務を行わせなければならない。

ウ　業務責任者は、従事者が電話交換・窓口案内業務を適切に行っているか随時確認し、従事者に対し、必要な指導を行わなければならない。

エ　業務責任者は、定期的に現場の様子を確認し、適切な業務運営が実施できているか確認するよう努めなくてはならない。

オ　発注者から連絡を受けた事項について、従事者全員に連絡をし、周知徹底を図ること。

カ　発注者が従事者の意見の取りまとめ等を請求した場合は、速やかにこれを行い発注者に報告すること。

また、従事者から発注者への申し出等がある場合は、業務責任者が取りまとめを行い、発注者に連絡すること。

キ　従業者は、業務遂行にあたり、受注者が定める制服を着用し、氏名が明記された名札を上着の左胸部に着用させること。

（３）注記

電話交換・窓口案内業務の諸事項を遂行する従事者は、契約書、本仕様書等を遵守し、関係者との連絡調整を緊密にして、常に誠実で能率的な作業を行うこととする。

なお、受注者が仕様書内容等を遵守しなければ、発注者の意思に基づき、委託契約を

解除できることとする。

（4）守秘義務

ア　従業者は、業務中に知り得た来庁者及び通話者の氏名、住所、電話番号、用件等の一切について他人に漏らしてはならない。このことは労働時間の内外を問わず、また、その職を退いた後も同様とする。

イ　個人情報保護・セキュリティ対策の徹底に努めること。

8　従事者の資格、要件

従事者は、本業務の実施にあたり、支障のないよう心身ともに健全なものとする。

（1）電話交換業務：電話交換取扱者として十分な技能を有する者で、声量・質ともに豊かで、かつ誠実温厚であること。

（2）総合窓口案内業務：笑顔で明るく親切に来庁者に接し、迅速かつ正確に受付・案内を行う事ができること。

9　業務管理

（1）受注者は、関係法令を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において適切に行い従事者の安全衛生、労働管理、労働災害の全てに一切の責任を持つこと。

（2）電話交換設備等の機器は、丁寧に取り扱うこと。

（3）従事者は、設備等の破損及び故障箇所を発見したときは、直ちに発注者に報告しなければならない。

（4）業務に支障をきたす緊急事態が発生した場合の対応については、発注者の指示に従うこと。

（5）従事者は、発注者との連絡を緊密にし、協力して業務にあたらなければならない。

10　従事者の変更

（1）受注者は、契約履行期間内において、従事者の変更を出来る限り行わないように努めること。

（2）従事者が病気又は事故等により勤務できないときは、受注者は直ちに代わりの従事者を確保し、業務に支障のないよう措置をとらなければならない。

11　経費負担

（1）電話交換・窓口案内業務の遂行に必要とする施設、機械器具及び業務材料（業務に必要な備品）（以下「施設等」という。）は無償で受注者に貸与するが、被服その他の物品（受注者に専属するもの【事務服、名札、出勤簿、身分証明書、消耗品等】）は受注者の負担とする。なお、受注者は、施設等を常に善良なる管理者として注意をもって使用しなければならない。

（2）「12　従事者に対する教育」にかかる費用については、受注者において負担するものとする。

12　従事者に対する教育

受注者は、電話交換・窓口案内業務を円滑に遂行するため、従事者に対し、電話交換・窓口案内業務についての十分な知識・情報・技能等の取得研修、実務訓練、職務倫理及び個人情報保護等の教育を受注者の責任において実施すること。また、従事者に対し、必要

に応じて臨時教育を行い、本町の業務内容を始め、担当箇所の徹底を図るとともに、接遇についても常に留意すること。

13　損害賠償

本業務を遂行するにあたり、受注者は発注者の規定する規則等に反し、又は故意若しくは重大な過失により、発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。ただし、発注者の過失その他発注者の責めに帰すべき理由による場合はこの限りでない。