

# 入札公告

物品調達等及び委託役務

次のとおり、条件付一般競争入札を実施するので、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の6の規定により公告する。

この入札公告に定めるもののほか、入札に関して必要な事項は、東広島市物品調達等及び委託役務条件付一般競争入札公告共通事項及び同細則による。

令和6年1月25日

東広島市長 高垣 廣徳

## 1 入札に付する事項

(1) 物品・委託役務の名称	令和6年度東広島市役所本庁舎電話交換及び総合案内受付業務
(2) 物品・委託役務管理番号	13050072
(3) 物品委託役務内容	市役所本庁舎において、電話交換機の操作による市役所代表電話の取次ぎ及び総合案内受付での市役所各課窓口への適切な案内等を行うもの。
(4) 納入・履行期間	令和6年4月1日から令和7年3月31日まで
(5) 納入・履行（就業）場所	東広島市役所本庁舎本館電話交換手室（6階）及び総合案内カウンター（1階）
(6) 予定価格	落札後公表
(7) 最低制限価格	なし
(8) 入札方式	一般競争入札
(9) 入札区分	紙入札
(10) 使用する契約約款	業務委託契約約款（役務の提供を受けるもの）
(11) 契約種別	総価契約
(12) 収入印紙	要

## 2 競争入札に参加する者に必要な資格に関する事項

次に掲げる要件を全て満たしていること。

ア	令和3年1月1日～令和6年12月31日までの東広島市物品役務等競争入札参加資格として次の入札参加資格認定区分の認定を受けている者	警備・受付＞次の両方の認定があること 受付・案内 電話交換
イ	法令等による登録等	問わないものとする。
ウ	技術者	問わないものとする。
エ	営業所等所在地 ※本店とは、法人にあっては登記されている本店とし、個人事業者にあっては営業活動の本拠を置いている場所とする。 ※営業所とは、法人においてその所在する市（町）の法人市（町）民税の申告のある営業所とする。	東広島市内に本店または営業所を有する者。
オ	会社の履行実績	問わないものとする。
カ	その他	令和元年8月26日付け「東広島市物品調達等及び委託役務条件付一般競争入札公告共通事項」の2（1）のいずれにも該当しないこと。

## 3 その他の入札条件

なし

#### 4 日程等

手続き等	期間・期日等	場所・留意事項
ア 公告日	令和6年1月25日	東広島市ホームページに掲載及び東広島市総務部契約課（契約担当課）で閲覧に供する。 閲覧場所は「6 問い合わせ先（契約担当課）」に記載のとおり。
イ 仕様書及び見本等閲覧期間	令和6年1月25日～ 令和6年2月15日	東広島市ホームページに掲載及び契約担当課で閲覧に供する。 見本等の有無：無
ウ 同等品確認期間（物品の買入れ及び借入れに限る）		同等品で応札する場合は、同等品規格確認票（東広島市物品調達等及び委託役務競争契約入札心得（平成21年東広島市告示第83号。以下「入札心得」という。）別記様式第2号（第4条関係）により発注担当課へ持参またはファックスすること。ファックスする場合は、その旨を発注担当課へ事前に電話連絡すること。 なお、同等品確認に対する認定のない同等品での応札は認めない。同等品規格確認票の提出先は、「オ 質問書提出期間」に記載の発注担当課とする。
エ 同等品確認回答閲覧期間		東広島市ホームページに掲載及び発注担当課で閲覧に供する。
オ 質問書提出期間	令和6年1月25日～ 令和6年2月1日 (午前8時30分～午後5時15分)	質問書は、本市所定の様式（東広島市物品調達等及び委託役務競争入札心得（平成21年東広島市告示第83号）別記様式第1号（第4条関係））により発注担当課へ持参またはファックスすること。ファックスする場合は、その旨を発注担当課へ事前に電話連絡すること。 財務部 管財課（発注担当課） 東広島市西条栄町8番29号（本庁本館6階） 電話番号 082-420-0908 /ファックス番号 082-422-6850 質問書提出期間終了後の質問は受け付けない。 質問書の様式は東広島市ホームページからダウンロードできる。
カ 回答書閲覧期間	令和6年2月6日～ 令和6年2月15日	東広島市ホームページに掲載及び発注担当課で閲覧に供する。
キ 入札期間	令和6年2月13日～ 令和6年2月14日 (午前9時00分～午後5時00分)	入札場所 東広島市総務部契約課（契約担当課） 東広島市西条栄町8番29号（本庁本館4階） 入札書は入札期間内に総務部契約課に持参して入札箱に投入すること。 初度の入札書は、入札の権限を有している者が記名押印し、使用印鑑として本市に届け出ている印鑑を押印すること。（ただし、入札書に記載した日付以前に作成された委任状の同封・提出がある場合を除く。） 特別の事由により郵便により入札書を提出しようとする者は、東広島市物品調達等及び委託役務条件付一般競争入札公告共通事項細則に定めるところによるものであること。
ク 開札日時	令和6年2月15日 午後2時30分	開札場所 入札室（東広島市西条栄町8番29号 本庁本館4階） 開札の結果、予定価格の制限の範囲内の価格をもって有効な入札がないときは、開札日の翌日以降に再度の入札（1回目）を実施するものとする。再度の入札（1回目）は、開札の立ち会いの有無に関わらず初度の入札参加者全員が参加できるものとする。 再度の入札（1回目）を実施する日時、場所等の詳細は初度の入札に参加した者に対してファックスにより通知を行う。 再度の入札（1回目）の結果、予定価格の制限の範囲内での入札がなかったときは、直ちに入札会場で再度の入札（2回目）を行う。 再度の入札は、2回目まで行う。

#### 5 資格要件確認資料の提出

本案件は、入札に参加する者に必要な資格を確認するために必要な資料（以下「資格要件確認資料」という。）の提出を求めない。

##### (1) 提出書類

書類の区分	提出書類 (○印)	備考
ア 入札参加資格確認申請書		様式は、東広島市ホームページからダウンロードできる。
イ 入札参加資格要件総括表		
ウ 誓約書		
エ 配置予定技術者届出書		
オ 履行実績確認表		
カ 履行実績証明書（物品・委託役務）		
キ 法令等による登録等を確認するための資料		
ク その他		

(2) 提出部数は、1部とし、提出した資格要件確認資料は、返却しない。

(3) 提出期限

(4) 提出先 「6 問い合わせ先（契約担当課）」のとおり。

(5) その他

入札参加者は、資格要件確認資料を指定された提出期限までに提出できるよう事前に準備しておくこと。

資格要件確認資料の作成及び提出に要する費用は、提出者の負担とする。

資格要件の審査のために必要があると認めるときは、期限を定めて資格要件確認資料の補正や追加資料の提出を求めることがある。

資格要件確認資料に虚偽の記載をした者に対しては、指名除外措置を行うことがある。

#### 6 問い合わせ先（契約担当課）

総務部契約課 物品役務係  
東広島市西条栄町8番29号（本庁本館4階）  
電話番号 082-420-0930  
ファックス番号 082-431-0077

## 令和6年度東広島市役所本庁舎電話交換及び総合案内受付業務 仕様書

### 1 業務名

令和6年度東広島市役所本庁舎電話交換及び総合案内受付業務

### 2 履行場所

東広島市役所本庁舎本館電話交換手室（6階）及び総合案内カウンター（1階）

### 3 履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

### 4 業務目的

本業務は、本庁舎本館1階で行う庁舎総合案内受付及び同6階電話交換手室で行う電話交換を通じて、行政サービスの円滑な提供と市民サービスの向上を図ることを目的とする。

### 5 業務内容

#### (1) 電話交換業務

- ・固定電話機の操作による市役所代表電話の取次ぎ
- ・上記に付帯する業務（電話交換手室の一般整理・清掃等）
- ・電話交換業務における過去2か年の対応件数（実績）は次のとおり。

	R3	R4
1日当たりの取次ぎ件数（平均）	約210件	約250件

#### (2) 総合案内受付業務

- ・市役所各課窓口への適切な案内（来庁者への個別案内等）
- ・広報紙、市ホームページ等の情報提供
- ・総合案内受付カウンター周辺のパンフレット等の整理整頓
- ・庁内拾得物の一時預かり及び管財課への引渡し
- ・来庁者の駐車券無料処理
- ・庁内遺失物の相談対応
- ・緊急時の通報（110、119など）及び管財課への報告

## 6 業務体制

### (1) 業務日及び休日

業務日	次の休日を除く毎日
休日	土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）の日

### (2) 業務時間及び休憩時間

業務時間	午前8時30分から午後5時15分まで
休憩時間	労働基準法に定める所定の休憩時間を、それぞれの業務に空席が生じないよう交替で取得すること。

### (3) 参考人役

1日当たり3人（電話交換業務2人、総合案内受付業務1人）

### (4) 服装等

#### ア 電話交換及び総合案内受付業務共通

- ・市役所庁舎内で業務するにふさわしい服装であり、清潔を保持すること。
- ・華美な色彩やデザインでないこと。

#### イ 総合案内受付業務のみ

- ・受注者は業務従事者に当該業務を行うのに適当な制服を貸与又は供与し、勤務時間中は、業務従事者にその制服を着用させること。
- ・シャツスタイル（襟付き）であること。
- ・名札を着用すること。着用位置の指定はないが、相手方に見えやすい位置とする。
- ・パンツ又はスカートは問わない。

## 7 業務従事者の要件等

### (1) 業務従事者の要件

- ・インターネットの検索、閲覧等、パソコンの基本操作ができる者。
- ・関係者と円滑な意思疎通を図ることができる者。
- ・個人情報の保護に関する教育を受けている者。
- ・接遇等について教育を受けている者。
- ・心身ともに健康上支障のない者。

### (2) その他

- ・受注者は、業務従事者に対して、業務に必要な知識、技能等の修得研修を実施するものとし、業務が正常な状態で遂行されるようにしなければならない。
- ・業務を実施する上で、業務従事者の資質、態度等が不適切と認められる場合は、発注者は受注者に業務従事者の交代を要求することができるものとし、その場合、受注者は速やかに適正な業務従事者に交代させるものとする。

## 8 資料の提供

発注者は、業務の遂行上、必要な情報（業務内容、行事予定等）を業務従事者に提供するものとする。

## 9 経費負担

- (1) 受注者が当該業務を遂行するのに必要な機器等については発注者が準備するものとし、保守及び修繕の費用についても発注者において負担するものとする。
- (2) 業務従事者の業務遂行能力の維持向上を図るための研修等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。
- (3) 業務従事者の通勤等に係る費用は受注者の負担とする。また、自動車で通勤する必要がある場合には、市役所駐車場の利用は不可とし、受注者において駐車場を確保すること。
- (4) 受注者は、本業務の実施に当たり、建物、工作物等又は第三者に対して損害を与えたときは、損害賠償の責任を負うものとする。ただし、受注者の責めに帰さない原因によるときは、この限りではない。

## 10 業務の引継

本業務の履行開始時、履行完了時等に本業務が支障なく継続できるようにするものとする。なお、これに係る経費は前任の受注者の負担とする。

### (1) 履行開始前

受注者は業務に支障をきたさないよう、業務に関する事項について前任の受注者から十分引き継ぎを受けるとともに、研修等を済ませておくものとする。

### (2) 履行完了前

受注者の変更がある場合は、後任の受注者が業務に支障をきたさないよう、業務に関する事項について後任の受注者へ十分に引き継ぎをすること。

## 11 提出書類

### (1) 委託業務実施責任者

受注者は、本業務の実施に当たり、業務委託契約約款第 11 条により委託業務実施責任者を定めて発注者に通知すること。なお、変更したときも同様とする。様式は別紙 1 のとおり。

### (2) 業務従事者名簿

業務開始前に、受注者と従事者の雇用関係を証明する書類を添付の上、業務従事者名簿を発注者が定める期日までに発注者に提出すること。業務従事者に変更がある場合も同様とする。様式は任意とする。

(3) 従事予定表

毎月の従事予定表を前月末から起算して5開庁日前までに発注者に提出することとする。また、業務従事者に変更がある場合は、変更日の前日までに提出するものとする。様式は任意とする。

(4) 業務日誌

1週間（月曜日から金曜日まで）ごとの電話の取次ぎ件数、案内受付件数等の勤務状況を記録し、金曜日（休日の場合は前開庁日）の業務終了後に発注者に提出すること。なお、来庁者等からの意見、苦情等があった場合は、速やかに発注者に報告するものとする。様式は別紙2のとおりとする。

(5) 提出は紙媒体によることとし、(2)及び(3)は受注者が用意すること。なお、(4)は発注者が用意し業務従事者へ提供する。

12 その他

(1) 受注者は、労働関係法令を遵守するとともに、職場の安全衛生及び業務従事者の健康管理等について留意し、必要なときは市と協議するものとする。

(2) 受注者は、常に業務従事者の資質の向上に努めるとともに、市民サービスの一環を担うという自覚を持って、節度と品位のある対応を行い、来庁者及び電話の相手方に不信感を持たれることがないよう心がけること。

(3) 通話中、交換手に対する苦情等があった場合において、名前、会社名等を聞かれたときは名乗るものとする。

(4) 業務従事者は、市職員が利用するリフレッシュルームを利用することができる。また、更衣が必要な場合には電話交換機室（電話交換手室隣）を使用することができる。

(5) この仕様書に記載されていない事項であっても、現場の状況に応じ業務上必要な事項は、市と協議し、実施するものとする。

13 部分払い

(1) 本業務は、部分払金を次のとおり請求できるものとする。

履行区分	支払金額	支払種別
令和6年4月から令和7年2月までの各月履行分	〇〇〇〇円	部分払
令和7年3月の履行分	△△△△円	完了払

(2) 部分払金を請求しようとするときは、当該履行区分の履行報告を行っていないなければならない。

(3) 部分払及び完了払の額

部分払の額は、契約金額を12で除した額（当該額に1円未満の端数がある場合は、その端数を切り捨てた額）とし、完了払の額はその残額とする。

14 問い合わせ先（発注担当課）

東広島市財務部 管財課 庁舎管理係

電 話（082）420－0908（直通）

F A X（082）422－6850

## 委託業務実施責任者選任（変更）通知書

令和 年 月 日

東広島市長 様

(受注者)



次のとおり選任（変更）したので、通知します。

委 託 業 務 名	令和 6 年度東広島市役所本庁舎電話交換及び総合案内受付業務	
履 行 場 所	東広島市役所本庁舎本館電話交換手室（6 階）及び総合案内カウンター（1 階）	
契 約 年 月 日	令和 年 月 日	
履 行 期 間	令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 3 1 日まで	
氏 名		
業務の実施に必要な 免許その他の資格		
経 験 年 数		



