

業 務 仕 様 書

1 業務名

東区役所電話交換業務

2 履行期間

令和3年10月1日から令和6年9月30日まで

3 対象施設概要

(1) 所在地

札幌市東区北11条東7丁目

(2) 職員数

約480人

(3) 1日当たりの受電数（令和2年度実績）

ア 最多数

788件

イ 最小数

313件

ウ 平均数

470件

4 業務内容

東区役所代表電話入電に係る電話交換業務及び庁内放送業務

5 勤務条件等

(1) 勤務日及び時間

日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く毎日、8:00～17:45とする。

ただし、公職選挙法による選挙、災害の発生等、委託者が必要と認める場合には、時間を延長し、または休日等に交換業務を行うことがあるものとする。（但し書きによる業務に要する費用については、別途協議する）。

(2) 業務従事者の配置

電話交換業務は通常2名以上の体制で2～1座席を担当し、別図勤務表（標準日）を基準として交替勤務を行うものとする。

また、委託者の指示する繁忙期（履行期間中の各年3月、4月、6月の計189日間）については、3名以上の体制で別図勤務表（繁忙日）を基準として交替勤務を行うものとする。

なお、これらの者に事故があるときは、直ちに必要な措置を取らなければならない。

(3) 業務従事者の資格等

① 業務従事者は、電話オペレーター技能検定要綱による認定資格又は電話対応技能

検定（もしも検定）3級以上の資格を有する者を1名以上配置し、委託者の求めに応じて資格認定書等を提出するものとする。

- ② 業務従事者名簿を委託者に提出し、変更があった場合は、直ちにその旨を委託者に連絡するものとする。また、委託者が不適格と認めた者を業務に従事させてはならない。

(4) 関係法令等の遵守

受託者及び業務従事者は、電気通信事業法等の交換作業基準等関係法令を遵守し、通話の秘密を守り、取扱中に聴取した事項を他に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

(5) 業務内容・服务等

- ① 電話交換業務は、市の窓口業務の重要な一端であることを認識し、その対応は迅速、正確かつ公平を期するとともに、親切、簡潔を旨とし、相手方に不快の念を抱かせないように注意しなければならない。
- ② 受託者は、常時、業務従事者に身分証明書を携帯させること。
- ③ 国際通話等の申込みを受けた場合は、内線番号、通話申込者を確認し、通話終了後においては別に定める様式に通話料金等所要事項を記載するなど、遅滞なく処理するものとする。
- ④ 委託者から依頼があった場合には庁内放送を行うものとする。
- ⑤ 電話交換機の取扱は丁寧にし、故障の箇所を発見したときは、速やかに委託者に連絡し、その指示を受けるものとする。
- ⑥ 受託者は、所定の業務日誌により毎日の勤務状況、正時毎の1時間交換回数、日交換回数計等を翌開庁日までに委託者に報告するものとする。

(6) 研修等

受託者は、業務従事者に対する研修を行い、市の業務内容をはじめ、担当業務の理解を深めるとともに、接遇については常に留意しなければならない。

(7) 契約期間終了に伴う業務の引継ぎ

- ① 受託者は、委託者の指示があった場合には、履行開始に先立ち、従前の受託者から実地による実務的な引継ぎを受ける。
- ② 受託者は、委託者の指示があった場合には、履行終了に先立ち、受託者が業務を行った際に作成した業務に必要な手順・方法等を記載した資料を委託者に提出することとする。
- ③ 受託者は、委託者の指示があった場合には、履行終了に先立ち、上記①の資料等によるほか、次期受託者に対し実地による実務的な引継ぎを行うものとする。
- ④ 業務引継ぎの詳細・実施期間等については、委託者と協議して定めるものとする。
- ⑤ 引継ぎに係る費用は受託者の負担とする。

6 業務責任者の選任

業務遂行を指揮監督するため、業務従事者から1名を責任者と定めること。

7 労働社会保険諸法令遵守状況確認用書面等

- (1) 受託者は、次に掲げる書面を、指定する期日までに提出すること。なお、各書面の様式及び記載要領は委託者が別に定める。

ア 労働社会保険諸法令遵守状況確認用書面

(ア) 業務従事者名簿及び業務従事者配置計画書

業務対象施設に日常的に従事（常駐）する労働者（以下「労働者」という。）の把握とともに、労働者の配置計画及び社会保険加入義務を確認するため、「業務従事者名簿」及び「業務従事者配置計画書」を、業務の履行開始日の前日までに提出すること。また、労働者が変更となる場合には、その都度、「業務従事者名簿」を、変更後の労働者が従事する日の前日までに提出すること。

(イ) 業務従事者健康診断受診等状況報告書

労働者（上記(ア)の「業務従事者名簿」により報告のあった労働者）の健康診断受診等状況を確認するため、「業務従事者健康診断受診等状況報告書」を、当該報告事項確定後から履行期間終了日までの間に提出すること。

なお、複数年契約のものにあっては、履行期間内において、1年毎に1回当該書類を提出すること。

(ウ) 業務従事者支給賃金状況報告書

労働者の支給賃金状況を確認するため、年1回、委託者が指定する期日までに、「業務従事者支給賃金状況報告書」を提出すること。

イ 業務費内訳書、業務従事者賃金支給計画書及び社会保険料事業主負担分調書

契約金額に対する積算根拠（積算内訳）として、契約締結後直ちに、「業務費内訳書」、「業務従事者賃金支給計画書」及び「社会保険料事業主負担分調書」を、別冊の記載要領に沿って作成し提出すること。ただし、札幌市役務契約に係る低入札価格調査制度及び最低制限価格制度運用要領第7条に定める低入札価格調査において、当該書面を提出している場合には、この限りでない。

- (2) 次のいずれかに該当する場合にあっては、受託者は、上記(1)の書面のほか、契約約款第16条第2項の規定に基づき、受託者が保管する雇用契約書、賃金台帳、出勤簿その他の労務管理に係る書類を、委託者が指定する期日及び場所において、委託者が確認できる状態にすること。

ア 低入札価格調査を実施して契約を締結したもの

イ 上記(1)の書面での確認において疑義が生じたもの

8 環境負荷の低減に関する事項

本業務の履行においては、本市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷の低減に努めること。

- (1) 電気・水道等の使用にあたっては、極力節約に努めること。
- (2) ごみの減量、分別及びリサイクルに努めること。
- (3) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
- (4) 成果品に紙を使用する場合、再生紙を使用し、複数ページにわたる場合、原則として両面印刷とすること。また、両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。

9 その他

この仕様書に定めのない事項については、委託者と協議のうえ実施すること。

10 発注担当

東区市民部総務企画課庶務係（011-741-2409）

札幌市東区北11条東7丁目1-1 東区役所（3階）

2 座席区役所電話業務勤務表(標準日)

(凡例：○=着席、◎=準備作業等、▽=休憩・待機・その他業務)

座席	内 容	時 間	8:00				9:00				10:00				11:00				12:00				13:00				14:00				15:00				16:00				17:00				
			15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45						
A	実務	7.00 h	◎	○	○	○	○	○	○	○			○	○			○	○	○				○	○	○	○	○	○			○	○			○	○	○	○	○	○			
	休憩・待機	2.75 h										▽	▽			▽	▽				▽	▽	▽						▽	▽			▽	▽									
B	実務	7.00 h	◎				○	○	○	○	○	○	○			○	○			○	○	○	○	○	○	○	○			○	○			○	○	○	○	○	○	○	○		
	休憩・待機	2.75 h		▽	▽								▽	▽			▽	▽	▽									▽	▽			▽	▽										
C	実務	0.00 h																																									
	休憩・待機	0.00 h																																									
着席数	平均	1.42 席	0	0	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	0
			15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		
勤務時間計 19.50 h			8:00				9:00				10:00				11:00				12:00				13:00				14:00				15:00				16:00				17:00				

2 座席区役所電話業務勤務表(繁忙日)

(凡例：○=着席、◎=準備作業等、▽=休憩・待機・その他業務)

座席	内 容	時 間	8:00				9:00				10:00				11:00				12:00				13:00				14:00				15:00				16:00				17:00											
				15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45		15	30	45												
A	実務	7.00 h		◎	○	○	○	○	○				○	○	○	○				○	○	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○								
	休憩・待機	2.75 h									▽	▽					▽	▽	▽							▽	▽				▽	▽																		
B	実務	7.00 h		◎	○	○	○	○	○	○	○				○	○	○	○	○				○	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○			○	○								
	休憩・待機	2.75 h										▽	▽						▽	▽	▽					▽	▽				▽	▽					▽	▽												
C	実務	6.25 h						○	○	○	○	○	○	○			○	○	○	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○										
	休憩・待機	2.25 h													▽	▽							▽	▽	▽				▽	▽				▽	▽															
着席数	平均	2.08 席	0	0	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0								
勤務時間計			28.00 h	8:00				9:00				10:00				11:00				12:00				13:00				14:00				15:00				16:00				17:00										