

仕 様 書

1 業務名

札幌市児童相談所電話交換業務

2 業務の概要

本業務は、札幌市児童相談所（以下、「札幌児相」という。）及び札幌市東部児童相談所（以下、「東部児相」という。）の2施設それぞれの代表電話番号への着信を受電し、各部・課へ電話転送対応、簡易な問合せに対する一次回答、関係部課への報告等の業務管理を行う。

3 契約期間

令和7年9月16日（火）から令和10年8月31日（木）まで

4 対象施設概要

所在地

札幌児相： 札幌市中央区北7条西26丁目1-1

東部児相： 札幌市白石区本郷通3丁目北3-1

職員数

札幌児相： 約210人

東部児相： 約120人

業務予定件数（見込）

電話交換業務 月平均10,000件程度

5 勤務条件等

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時45分から17時15分までとする。

人員配置等

原則として、オペレーター2席を配置すること。休憩時間中の減席は認めるが、最低限1席の配置は維持すること。

また、別途オペレーターの管理監督を行う者（以下、「管理者」という。）を1名配置すること（他業務との兼務を可とする）。

6 業務実施場所・設備

以下の要件を満たした業務実施場所・設備を受託者にて用意し、業務を実施すること。

立地要件

業務実施場所については、札幌児相及び東部児相から公共交通機関等の利用によ

り 60 分以内で到着可能な札幌市内の施設とする。

建物要件

ア 鉄筋コンクリート造で昭和 56 年改正建築基準法における「新耐震基準」に適合していること。

イ 停電や電源障害などが発生した場合でも 3 時間程度の電源供給が可能である、無停電電源装置などの非常用電源を備えること。

執務フロア要件

ア 業務運営を行うフロアに対してカード認証によるアンチパスバック方式での入退室管理を実施し、入退室を許可された者のみ入退室可能とすること。

イ 業務運営を行うフロア内に監視カメラを設置すること。

ウ 業務で利用したメモ等のフロア外への持ち出しを禁止し、執務室内に破砕・溶解処理が可能である機密文書廃棄サービスを利用した廃棄用ボックスを設置すること。

その他

PC、電話機、什器等の業務運営に必要な物品等については受託者にて用意すること。

7 システム要件

電話設備

以下の要件を満たした電話回線、機器等を用意すること（入電経路等は、別紙「入電イメージ」のとおり）。

ア 電話回線

札幌児相・東部児相は N T T 東日本のひかり電話オフィス A を利用しているため、本業務においても同回線を利用することで転送の際に通話料が無料になることから、受託者は本市名義でひかり電話オフィス A を用意すること。

札幌児相・東部児相の代表電話番号への着信はボイスワープを利用し、受託者が用意するひかり電話オフィス A の電話番号へ転送を行うため、受託者は札幌児相用、東部児相用の 2 番号を用意すること。

電話チャンネル数は合計で 10 チャンネルを用意すること。

オペレーターが通話中で対応が出来ない場合は、委託者が指定する特定の番号（札幌児相・東部児相各 1 番号）に自動で転送を行うなど、入電が集中する時間帯においても対応できないコールが発生しないよう措置を講じること。

イ 電話交換設備（P B X）

着信した電話を本市へ転送できること。

運営時間外等にガイダンスを流すことができること。

三者間通話が可能なこと。

全通話録音が可能なこと。なお、録音データの保存期間は半年とする。

システム関連設備

以下の要件を満たしたシステムを受託者で用意すること。

ア 対応履歴システム

通話内容等の記録を行うための対応履歴システムを受託者で用意すること。

クラウド型システムは不可とする。

受付日時、用件カテゴリ、通話内容等の記録が可能なこと。

イ その他

本市とのデータ授受については、本市が提供するファイル伝送サービスを利用して行うこととする。

従事者が利用するPC等の端末には、情報の持ち出し制限の為に外部記録媒体への書き込みを制御すること。また、ウイルス対策ソフトを導入すること。

セキュリティ対策としてUTM等のセキュリティ機器を設置し、アクセス制御とセキュリティ対策を実施すること。

8 業務体制

受託者は業務運営にあたり以下の体制を構築すること。

なお、毎月20日まで（業務の履行開始月及びその翌月は、本市が指定する日まで）に翌月分の人員配置及びシフト表を委託者に提出し、承認を得ること。

管理者

ア 受託者は業務運営にあたり管理者を1名選任し、本業務全体の統括、本市との連携、オペレーターの管理監督を行うこと。

イ 管理者は他業務との兼務を可能とする。

ウ 管理者は自治体コールセンター業務の管理者経験を3年以上有する者を選任すること。

オペレーター

ア オペレーターは本業務の専任とすること。

イ オペレーターは自治体コールセンター業務経験を1年以上有する者を選任すること。

9 業務内容

電話転送対応

電話による市民等からの入電を受け付け、用件を聴取したうえで対応部署を判断し、電話を担当部課に迅速に転送する。

電話問合せ対応

入電のうち、児童相談所の所在地や開庁時間等の簡易な内容については、一次回答を実施すること。なお、回答内容については本市と協議のうえ決定する。

電話内容の記録

対応した通話について、対応日時、対応カテゴリ、対応内容などを受託者が用意する対応履歴システムに記録する。

本市への対応依頼

担当課が不在等により転送ができない場合、本市職員からの折り返し連絡の案内

を可能とする。その場合は、氏名・連絡先電話番号を聴取し本市へ対応依頼を実施する。

報告の実施

以下に定めるものについて、速やかに報告を行うこと。

なお、報告に使用する様式及び報告項目は任意のものとし、本市と協議の上決定する。

ア 日次報告

前日の入呼数、応答呼数及び転送呼数、放棄呼数（ ）、エスカレーション内容などを翌営業日 17 時までに報告すること。

P B X に着信したが応答や保留アナウンスが流れる前に発信者が通話を切断した呼数。

イ 月次報告

前月の入呼数、応答呼数及び転送呼数、放棄呼数、エスカレーション件数、応答率などを翌月 15 日までに報告すること。

ウ 年次報告

前月の入呼数、応答呼数及び転送呼数、放棄呼数、エスカレーション件数、応答率などを委託者の指定する日までに報告すること。

エ 緊急時等報告

緊急対応を必要とする入電、事件・事故発生等の緊急時には、必要に応じて報告及び本市への速やかな連絡を実施すること。

業務マニュアル等の作成・整備

受託者は運営開始までに業務マニュアルを作成のうえ、本市へ報告を行い承認を得ること。

従事者への研修

受託者は従事者に対し電話対応マナー研修、情報セキュリティ研修、業務知識研修などを実施し、円滑な業務運営を実施すること。

10 納品成果物

提出文書

契約書、仕様書、要領等で指示されたものの他、発生した事象に応じて本市が指示したものを納品すること。また、契約期間終了時においては、本業務において作成及び使用した全てのマニュアル類、F A Q データ全件並びに対応履歴データ全件を本市に無償で納品すること。

提出形式

上記文書は電子データにて納品すること。なお、本市が別途形式を指示した場合は、指示された形式で納品を行うこと。

成果品及び納品物の権利

本委託業務で受託者が作成及び更新した成果品及び納品物について、基本的に一切の権利は委託者に帰属する。ただし、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像

権等が残存する場合において、その権利を行使する場合は、その内容を全て明示し、書面による委託者の承諾を得ること。

11 業務の引継ぎ

受託者は、業務引継ぎの準備を兼ね、業務実施期間内を通じて、本仕様書のほか、本市から交付する各種資料に記載の無い事項で、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の整備を行うもとし、本市から求められた場合は、速やかにこれを提出するものとする。

新規の受託者に対する業務引継ぎの実施方法等については、委託者と協議して定める。

引継ぎに係る費用は受託者の負担とする。

12 労働社会保険諸法令遵守状況確認用書面等

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。

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、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。

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、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。

次のいずれかに該当する場合にあっては、受託者は、上記の書面のほか、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 及び の書面での確認において疑義が生じたもの

13 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、環境負荷低減に努めること。

電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。

ごみ減量及びリサイクルに努めること。

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し、紙の使用量を減らすよう努めること。

自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転に心がけること。

本業務において使用する商品・材料等は極力環境に配慮したものをを使用すること。

14 守秘義務

受託者及び業務従事者は、業務遂行上で知り得た秘密について、契約期間中のみならず、契約期間満了後にあっても、他人に漏らしてはならない。

15 提出書類

番号	提出書類名	提出時期
1	業務費内訳書	契約締結後直ちに
2	業務従事者賃金支給計画書	契約締結後直ちに
3	社会保険料事業主負担分調書	契約締結後直ちに
4	業務従事者名簿	履行開始日の前日まで
5	業務従事者配置計画書	履行開始日の前日まで
6	業務従事者健康診断受診状況報告書	年1回（委託者からの指示）
7	業務従事者支給賃金状況報告書	年1回（委託者からの指示）
8	業務日誌（任意様式）	翌営業日まで
9	月次業務報告書（任意様式）	翌月15日まで
10	年次業務報告書（任意様式）	指定する日まで
11	シフト表（任意様式）	翌月分を毎月20日まで
12	完了届	各月の業務完了後

16 その他

本仕様書に定めのない事項は、本市と協議し決定するものとする。

17 担当

子ども未来局東部児童相談所家庭支援課（011-622-8620）
 札幌市中央区北7条西26丁目 児童福祉総合センター内

(参考) 入電イメージ図

