

## 1 業務名

札幌市本庁舎電話交換及び案内業務

## 2 契約履行期間

令和4年12月1日から令和7年11月30日まで

## 3 対象施設概要

### (1) 所在地

札幌市中央区北1条西2丁目

### (2) 職員数

約2,400人

### (3) 各業務件数実績（令和3年度）

業務名	月平均	最大月	最小月	総計
電話交換業務	5,593件	7,186件	4,463件	67,113件
案内業務	1,660件	2,843件	1,247件	19,920件
屋上案内業務	3件	14件	0件	45件
エレベーター専用運転業務	3件	9件	0件	38件
庁内放送業務	47件	73件	33件	563件

※ 屋上案内及びエレベーター専用運転は令和元年度実績とした。

## 4 業務概要

本業務は、市役所本庁舎の電話交換の運営管理及び本庁舎に係る案内等を適正かつ効率的に行うものである。

## 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時45分から17時15分までとする。ただし、災害の発生等により、委託者が必要と認める時は、時間を延長し、または休日等に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

ア 電話交換業務 2席

イ 案内業務 3席

## 6 業務内容・服务等

### (1) 電話交換業務

「札幌市本庁舎電話交換及び案内業務実施要領」（別紙1）に基づき、以下の業務を行うこと。

## ア 電話交換

入電に対して対応を行い、適切な部署に電話の転送を行うこと。

## イ 業務報告

以下に定めるものについて、速やかに報告を行うこと。

### (ア) 業務日誌

所定の業務日誌により、毎日の勤務状況等を本市に報告すること（別紙 2）。

### (イ) 定期業務報告書

月次報告、年次報告により定期的に報告を行うこと。但し、月次報告は翌月 10 日まで、年次報告は本市が指定した期日までに提出すること。様式は任意とする。

### (ウ) 随時報告

市民等との間でのトラブルや苦情、緊急事案のあった場合、事案内容と共に、経過、原因、対策等を速やかに報告すること（別紙 3）。

## ウ 電話交換業務場所、設備等

電話交換業務実施場所は、札幌市役所本庁舎（札幌市中央区北 1 条西 2 丁目）から公共交通機関等の利用により 30 分以内で到着可能な札幌市内の施設とし、次項 (ア)～(ウ)の各要件を備えた業務区画を用意し、そこで業務を行うこと。

### (ア) 業務区画

物理的に仕切られた、本市業務専用の業務区画（セキュリティ確保のため、簡単に取り外しや移動ができない程度の仕切を備えた区画）であること。

席数及び什器等は、業務拡張等の必要に応じて増減を可能とすること。

電話設備（別紙 4-1「設備（電話）について」及び別紙 4-2「設備（電話）概要」参照）

(イ) 本市・区役所等の電話網は N T T 東日本のひかり回線を利用しているため、本業務においても同回線の電話網を利用することで転送の際に電話料が無料になることから、本市はひかり電話オフィス A（エース）を利用している。

受託者は、本業務で使用する回線を別紙 4-2「設備（電話）概要」に記載の「本業務で使用する回線等」に記載された回線等を収容できる電話交換機等の設備を下記(ウ)～(カ)の要件を満たしたうえで用意すること。

なお、これら回線は本市を名義人とし、月額基本諸費用、通信料、使用料等は本市で負担するが、開設等に係る回線工事費用は受託者の負担とするので、あらかじめ留意すること。

ただし、障害対応用の I N S 6 4 については、開設及び使用に関する一切の費用は受託者が負担すること。

(ウ) 札幌市役所代表電話番号（011-211-2111）への着信について各席が着信可能な代表組みができること。また、本市各部局へ、簡易な操作及び手順により迅速に外線転送ができること。席数及び什器等は、業務拡張等の必要に応じて増減を

可能とすること。

(エ) 受託者は、別紙 4-2「設備（電話）概要」に記載の「本業務で使用する回線等」に記載された回線を利用するための機器類、さらに下記 a～d の機能が備わった環境を用意すること。また、それら機器及び環境は、業務拡張等、必要に応じて確保できること。

a 着信呼自動分配機能（ACD [Automatic Call Distributor] 機能）

着信呼を自動的に管理、制御する機能。例えば、オペレーターの対応状況を監視し、その時点で対応可能なオペレーターへ着信呼を自動的に割り振る等の機能。

b 本仕様書別紙 5-1 に示すデータの収集機能

c メッセージ機能

サービス提供時間外、電話回線混雑時（あふれ時）、緊急のサービス停止時の電話に対して、それぞれ本市が指定するメッセージを流す機能また、災害時等においてアナウンスの内容を変更する必要がある場合、即時でアナウンスを変更する機能を有すること。

なお、応答、放棄等の定義については別紙 5-2 を参照すること。

d リアルタイムモニタ機能

入呼状況やオペレーターの対応状況等をリアルタイムで確認するための機能。

(オ) 市民との通話内容を録音及び保存する下記 a 及び b の要件を満たす装置が備わっていること（別途装置を設置せずメッセージ機能対応機器により録音することも可）。

a 録音方式について

本庁舎電話交換においては、個々の通話単位での録音が可能であること。

b 録音期間及びフォーマットについて

録音データの保存容量の目安は 60 日分の録音データを保存できること（定期的に媒体へ保存することより期間を満たすことができる場合も含む）。フォーマットは Microsoft 社の Windows OS 上で別途アプリケーションの購入をせずに再生可能なものであること（機器から出力されるファイルのフォーマットを変換することにより対応可能な場合も可とする）

(カ) 通信設備関連機器には必要に応じて無停電電源装置等の停電対策を講ずること。なお、無停電電源装置等については、電話交換機等の重要な機器が安全に終了できることを目的とし、30 分以上通常稼働できるものとする。

エ システム関連設備

(ア) 受託者は業務実施場所において、電子メールや業務システムの利用に支障の

ない回線速度が担保された通信回線を契約すること。

また、本市との連絡用として、メールアドレスを用意すること。

開設及び使用のために必要となる回線契約費用、回線工事費用、月額基本諸費用（プロバイダ契約料金を含む）、通信料、使用料等は受託者が負担すること。

(イ) 受託者は、インターネットに接続する等の目的で利用するクライアント端末機(以下、端末機)等を、受託者の要員数に合わせ必要数用意すること。

なお、端末機にはディスプレイ、キーボード、マウス等の周辺機器を含み、機器の故障等による利用不能を防ぐため、要員の配置数以上の数量を備えることとする。

また、端末機には、Microsoft Word、Excel、パワーポイント、PDF 閲覧ソフト（無料版可）、セキュリティ対策ソフトをインストールすること。セキュリティパッチ等は速やかに更新版を適用させること。OS などを含め正式ライセンス版以外の使用やメーカーサポート切れのソフトウェアの使用は認めない。

なお、端末機は購入済みの機器の利用を可とするが、利用開始前にネットワーク等の設定の消去や本業務で必要のないソフトウェアの削除などの措置を施すこと。

(ロ) 受託者は、長時間の停電等の障害に備えインターネットに接続可能なパソコンを用意すること。

本事項に係る諸費用（端末購入費、工事費、通信費、ソフトウェアライセンス料等）は受託者において負担すること。

停電等の障害時に即時入力できなかった履歴は、復旧後速やかに入力すること。

## (2) 案内業務

「札幌市本庁舎電話交換及び案内業務実施要領」に基づき、以下の業務を行うこと。

ア 来庁者に対して本庁舎内・外の市政等に関する各種案内を行うこと。

イ 屋上見学の際に案内を行うこと。

ウ エレベーターの専用運転(VIP 対応等)の操作を行うこと。

エ 庁内放送を行うこと。

オ 拾得物等が届けられた場合は、本庁舎防災センター(以下、防災センターと記載する)に連絡し、一時保管すること。

カ 不審者の侵入等、異常事態を感知した場合は、速やかに防災センターに通報すること。

キ 女性トイレ等非常呼び出し(ブザー)時の第一次対応を庁舎管理課職員とともに行うこと。

ク 業務報告

以下に定めるものについて、速やかに報告を行うこと。

(ア) 業務日誌

所定の業務日誌により、毎日の勤務状況等を本市に報告すること（別紙6）。

(イ) 定期業務報告書

月次報告、年次報告により定期的に報告を行うこと。但し、月次報告は翌月10日まで、年次報告は本市が指定した期日までに提出すること。様式は任意とする。

(ウ) 随時報告書

来庁者との間でのトラブルや苦情、緊急事案のあった場合、事案内容と共に、経過、原因、対策等を速やかに報告すること。

(3) 共通項目

ア 業務資料の作成及び更新

(ア) 業務に必要な実施要領、冊子、情報は、本市が提供する。

(イ) 受託者は、業務に必要な資料を作成し常に最新の状態に更新すること。なお、年度始め及び年度末等の本市における機構変更、人事異動等、最新の更新資料等作成に伴い、本市各関係部局及び関係団体等への電話・FAX・Eメール等を使用し、必要な情報を収集すること。

(ウ) 受託者は、業務の能率的な遂行を確保するため、常に資料を整理すること。

(エ) 受託者は、履行期間終了後、業務で作成した資料及び本市が提供した業務実施要領等使用した全ての資料を整理し本市に返却すること。

イ 関係法令等の遵守

受託者及び業務従事者は、関係法令を順守し、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。

7 執行体制

受託者は、円滑な業務の実施を担保するため、次に掲げる者（以下「従事者等」という。）をそれぞれの業務に置き、業務を遂行するものとする。

(1) 業務監督者

業務従事者の中から1名を監督者として定め、次の業務を行う。

ア 業務の統括・連絡・調整を行うこと

イ 従事者の指揮監督及び現場の把握をすること

ウ 委託者との連絡調整

エ 電話交換業務又は案内業務

(2) 従事者

従事者は、電話交換業務又は案内業務を行う。

## 8 環境負荷の低減に関する事項

本業務においては、委託者である札幌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。なお、特に以下の点に留意すること。

- (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) 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。
- (3) 「札幌市グリーン購入ガイドライン」に基づき、環境負荷の低減を考慮した材料等を選定し、グリーン購入の推進に努めること。
- (4) 再生資源の十分な利用及び廃棄物の減量等を通じて、資源の有効な利用の確保及び廃棄物の適正な処理を図り、生活環境の保全に努めること。

## 9 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、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。

#### (ロ) 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、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

#### 10 その他

仕様書及び札幌市本庁舎電話交換及び案内業務実施要領に定めのないものは委託者と協議し、決定するものとする。

#### 11 提出書類一覧

書類名	提出時期
業務費内訳書	契約締結後直ちに
業務従事者賃金支給計画書	契約締結後直ちに
社会保険料事業主負担分調書	契約締結後直ちに
業務従事者名簿	履行開始日の前日まで
業務従事者配置計画書	履行開始日の前日まで
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)
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)
業務日誌 (別紙 2、6)	日業務毎
定期業務報告書 (月次)	翌月 10 日まで
定期業務報告書 (年次)	指定する日まで
随時報告書 (別紙 3)	随時
シフト表	翌月分を毎月 20 日まで
完了届 (役務第 9 号様式)	各月の業務完了後

# 札幌市本庁舎電話交換 及び案内業務実施要領

## 1 電話交換業務実施要領

### (1) 電話交換業務内容及び目的

市役所代表番号（011-211-2111）への入電に対する外線転送および各種案内を行う。また、市の案内業務の重要な一端であることを認識し、その対応は簡潔、迅速、正確かつ公平を期するとともに、質の高い市民サービスの向上を目的とする。

### (2) 人員配置等

監督者として1席、従事者として1席を一日の基本人員とし、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。

### (3) 勤務場所と主な業務内容

#### ア 受託者の交換室における外線転送

この職務は様々な入電者と会話するので、言葉遣いは正しく、親切丁寧に應對し、市民の方に不快の念を抱かせることのないよう注意し、主として次の業務を行う。

(ア) 内線番号または課名（係名）・指定団体名等、指定により転送

(イ) 業務内容（用件）から担当課（係）へ転送

但し、担当課が定かでない場合は転送先に内容を確認してから転送。

(ウ) 職員名による転送

役職者名簿により局部課係長までは（可能な範囲で）調べるが、一般職で所属が不明な場合は人事課に転送する。

苦情等で「責任者」への接続を求められた場合は、担当課に内容を伝えて転送する。

(エ) 札幌市コールセンター・各区役所代表（交換）へ転送

(オ) 入電時「電話交換〇〇です」と名乗る

(カ) 入電時12時までは「おはようございます」とあいさつする

(キ) 苦情・申告等の転送

お話の主旨を伺い、担当課もしくは【市民の声を聞く課】へ取り次ぐ。

交換手から担当に伝える様に依頼された場合は、事後に担当課に電話連絡するか又は「要望等報告書」に記入し【総務局行政部庁舎管理課】に提出する。市職員への苦情等は【総務局職員部人事課】、教職員については【教育委員会教職員課】、交換手への苦情・業務委託の詳細等については【総務局行政部庁舎管理課】へ取り次ぐ。

#### イ 電話案内業務

庁内各課・市施設の電話番号案内、所在地・アクセス等の案内、役職者名の案内、各業務担当部署の案内、関係各機関（自治体・民間団体等）案内、市政や

イベント等に関する簡単な質問に対する案内。

- (ア) 「〇〇の電話番号を教えて欲しい。」という申し出に対し外線番号を案内する。但し、転送の要望があれば転送を行う。なお、転送の範囲は別途指示による。
- (イ) 各事業所・関連施設等の所在地・アクセスについて必要に応じ案内する。  
内容について詳細を尋ねられた場合は直接お問い合わせいただくよう案内し電話番号を案内する。役職者名は必要に応じ案内する。  
「〇〇についてはどちらに問い合わせればよいか？」等、担当課が不明な場合は内容を聞き担当課を的確に案内する。（判断できない場合は担当課に確認する。）いずれの場合も、転送可能な場合は必要に応じ転送する。
- (ウ) 問い合わせ等の内容が市の管轄外で、国（省庁）・道等の各機関や民間団体等の場合は必要に応じ問い合わせ先・所在地を案内する。
- (エ) 市政やイベント等に関する簡単な質問（一問一答程度）で即答可能な（＝時間のかからない）ものについては、資料・インターネット情報等（根拠）に基づき回答・案内する。但し、会話が長引きそうな場合は速やかに担当課に転送し内容を引き継ぐ。

ウ その他

その他仕様書のとおり。

(4) その他

ア 苦情・トラブル対応

通話中、交換手に対する苦情等で氏名・会社名等を聞かれた場合は名乗る。

上司と替わるよう言われた場合は交換室監督者と交替する。監督者不在時や所管部署の長と替わるよう言われた場合は【庁舎管理課施設係】係長に内容を告げて取り次ぐ。

また、市長に替わるように言われた場合は【市民の声を聞く課】に内容を告げて取り次ぐ。

イ 緊急時対応

応答時や転送後、「爆弾・爆破・火をつける・殺す・刺す」等、人体・生命に危険かつ危害を及ぼす内容（脅迫）に至った場合は、速やかに交換台の録音装置を作動させる。

入電時刻・内容のメモを取り（可能な限り）周囲の従事者に知らせる。通話終了後、録音を確認し、速やかに【庁舎管理課】課長または係長に連絡する。

その後の緊急避難・警察の事情聴取への協力等については【庁舎管理課】の指示に従う。

ウ 【庁舎管理課】と交換室要員との業務ミーティングは、定期的には行わず業務

の必要に応じて開催する。

## 2 案内業務実施要領

### (1) 案内業務内容及び目的

本庁舎 1 階市民ホール案内ブース、及び総務局行政部庁舎管理課事務室等において、本庁舎等の案内に関する業務を行う。また、市の案内業務の重要な一端であることを認識し、その対応は簡潔、迅速、正確かつ公平を期するとともに、質の高い市民サービスの向上を目的とする。

### (2) 人員配置等

監督者として 1 席、従事者として 2 席を一日の基本人員とし、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。

### (3) 勤務場所と主な業務内容

ア 1 階市民ホール案内ブース（以下「案内ブース」という。）

この職務は様々な来庁者と接するので、言葉遣いは正しく、親切丁寧に應對し、市民の方に不快の念を抱かせることのないよう注意し、主として次の業務を行う。

(ア) 来庁者に対する本庁舎内・外の市政等に関する各種案内

(イ) 拾得物等の届出、遺失物等の問い合わせの防災センターへの引き継ぎ

イ 1 階庁舎管理課事務室

(ア) 庁内放送を行う

(イ) 案内ブースの混雑時の応援

(ウ) 業務日誌及び資料の作成・更新

ウ 屋上見学の際の案内

庁舎管理課で許可した見学者（小学校等）に対して屋上展望回廊へ案内し、見学者から簡易な質問事項等があった場合は回答を行う。また、議場の見学の場合は議会事務局の職員に引き継ぐ。

エ エレベーターの専用運転

庁舎管理課で許可したエレベーターの専用使用時（市長への表敬訪問等）にエレベーターの運転を行う。諸外国、他都市からの訪問等の関係上、勤務中は特に姿勢、服装を正し言葉遣いに留意して礼を失しないよう注意する。また、運転時には白い手袋を着用する。

オ その他

その他仕様書のとおり

### (4) その他

ア 業務時間中は、受託者の負担において制服を着用させ、受託者の発行する身分証明書を常時携帯させること。制服については仕様の指定はしないが節度ある身

だしなみに留意すること。また、胸部には名札を用意、着用させること。

なお、着替等を行う場所やロッカー等のスペースは本市が提供する。

イ 受託者は業務実施場所において、電子メールや業務の利用に支障のない回線速度が担保された通信回線を契約し、本市との連絡用として、メールアドレスを用意すること。

開設及び使用のために必要となる回線契約費用、回線工事費用、月額基本諸費用（プロバイダ契約料金を含む）、通信料、使用料等は受託者が負担すること。

また、端末機には、Microsoft Word、Excel、パワーポイント、PDF 閲覧ソフト（無料版可）、セキュリティ対策ソフトをインストールすること。セキュリティパッチ等は速やかに更新版を適用させること。OS などを含め正式ライセンス版以外の使用やメーカーサポート切れのソフトウェアの使用は認めない。

ウ 当日のシフト表に変更が生じた場合は、委託者に通知し、承認を得ること。

### 3 業務実施準備

受託者は、業務開始時における円滑な業務運営のため、業務実施期間の開始までに下記(1)~(4)に掲げる作業項目について業務実施準備を行うものとする。業務実施準備の具体的な作業内容及びスケジュール等は、別紙 7-1「業務実施準備の作業プロセス及びスケジュール」及び別紙 7-2「業務実施準備における各作業プロセスの概要等」に記載する作業プロセスごとに本市が提示する前提条件及び留意事項を踏まえたうえで、受託者の提案に基づき実施する。受託者は業務実施準備が円滑に進むよう主体となって進捗管理や課題管理等のプロジェクト管理を実施すること。

#### (1) 施設・設備等の整備

業務開始及び 3 (3)ウに記載の実践訓練に向けて、仕様書中 6 (1)ウに掲げる施設を整備する（別紙 7-3「業務実施準備における前提事項及び留意事項【施設・設備等の整備】」参照）。なお、業務開始時における円滑な業務運営のため、原則として業務実施期間に使用する施設を整備すること。

#### (2) 要員の確保及び基礎研修

業務従事予定人員を確保し、必要に応じて 3 (3)から(4)の教育訓練を実施するため必要なレベルの研修等を実施する。

#### (3) 教育訓練（本庁電話交換業務）

##### ア 机上訓練(全体研修)

受託者（新）の管理・監督候補者等の先行要員が、本市から提供された業務資料等を確認し本業務について理解する。

受託者先行要員から受託者の本業務に関わる全ての者に対し、本業務についてレクチャーを実施する。レクチャーを受けた者がイ実践訓練（ロールプレイング）が可能なレベルに到達することが本作業プロセスの完了基準である。

イ 実践訓練（ロールプレイング）

入電を仮想し、実際の電話交換業務を想定した一連の応対をロールプレイング形式で実践する。訓練参加者がウ実践訓練（OJT）が可能なレベルに到達することが本作業プロセスの完了基準である。

ウ 実践訓練（OJT）

受託者（現行）の現行業務実施場所内にて、受託者（現行）の本庁電話交換要員と受託者（新）の本庁電話交換要員を相互に組み合わせて業務を共同で運用し、業務ノウハウの学習及び引き継ぎを行う（別紙 7-4「業務実施準備における前提条件及び留意事項【教育訓練（本庁舎電話交換業務）実践訓練（OJT）】」参照）。

訓練参加者が業務開始後と同様のサービスレベルを達成できる水準に到達することが本作業プロセスの完了基準である。

(4) 教育訓練（本庁案内業務）

ア 机上訓練(全体研修)

受託者（新）の管理・監督候補者等の先行要員が、本市から提供された業務資料等を確認し本業務について理解する。

受託者先行要員から受託者の本業務に関わる全ての者に対し、本業務についてレクチャーを実施する。レクチャーを受けた者が②実践訓練(OJT)が可能なレベルに到達することが本作業プロセスの完了基準である。

イ 実践訓練（OJT）

受託者（現行）の現行業務実施場所内にて、受託者（現行）の本庁案内要員と受託者（新）の本庁案内要員を相互に組み合わせて業務を共同で運用し、業務ノウハウの学習及び引き継ぎを行う（別紙 7-5「業務実施準備における前提条件及び留意事項【教育訓練（本庁舎案内業務）実践訓練（OJT）】」参照）。訓練参加者が業務開始後と同様のサービスレベルを達成できる水準に到達することが本作業プロセスの完了基準である。

4 契約期間満了に伴う業務の引継ぎについて

(1) 業務の引継ぎの準備

受託者は下記(2)の実務的な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、本市から交付された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のとし、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。

(2) 業務の引継ぎの実施

ア 受託者は、本市の指示があった場合には業務実施期間の終期に先立ち、概ね3か月の間、上記(1)の業務資料等によるほか、本市の指定する場所において本市の

指示する者に対して実地による実務的な業務引継ぎ及び並行稼働による業務引継ぎを実施するものとする。

イ 上記アに掲げる業務引継ぎの詳細は、本市と協議して定めるものとし、受託者は電話交換及び案内業務を行う従事人員とは別に、上記アの業務を行う従事人員を配置するものとする。

ウ 引継ぎに係る費用は受託者の負担とする。

## 5 地震等の災害時の対応

### (1) 災害時の稼働

地震等の災害が発生した場合は、速やかに被害状況を確認し本市に報告を行い、3時間以内（発生が運用時間外の場合は、翌運用時間開始まで）を目標として通常業務の稼働が可能となるよう復旧を行うこと。

### (2) 業務の継続

電力会社の計画停電や大規模停電の発生等により業務実施場所で業務を継続することが不可となり、本市から指示があった場合は、業務継続可能な他の場所又は設備により業務を実施すること。

### (3) 臨時ブース（電話交換）

3日程度の非常用電源装置を備える札幌市役所本庁舎内に、以下の設備等を備えた臨時ブースが存在し、非常時には本市の許可を得たうえで使用することができる。電話機とFAXは臨時ブース用の電話番号が設定されているので、ひかり電話のボイスワープ機能を用いて通常利用の電話番号から臨時ブース用の電話番号への転送設定を行い受電すること。

- 電話機 10 台（コールセンター用 7 台、本庁交換用 3 台）
- 電話回線 10 回線（コールセンター 7 回線、本庁交換 3 回線）
- FAX兼ネットワークプリンタ 1 台
- ペン・メモ帳などのオフィス用品
- 椅子 10 脚
- 長机 10 本程度

上記以外で業務に必要なヘッドセットやPC等、不足するものは事前に用意すること。

## 6 納品成果物

### (1) 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、FAQ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。

(2) 提出形式

上記文書をA4判で製本したものを2部納品すること。上記文書をCD-R又はDVD-R(.docx、.xlsx、.pptxのうち何れかの形式。ただし、.pdfデータしか存在しないものは.pdf)に保存して一式納品すること。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。

(3) 提出先

委託者の指示による。

7 著作権

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マニュアル、FAQ、対応記録等の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。

8 委託者が定期的に提供する資料

- (1) 札幌市機構図（毎年6～7月頃配布：総務局改革推進室）
- (2) 札幌市の行政組織（毎年6～7月頃配布：総務局改革推進室）
- (3) 札幌市役職者名簿（毎年6～7月発行：総務局人事課）
- (4) 機構改革（案）（毎年2～3月：総務局改革推進室）
- (5) 内示書（毎年3月・4月他：総務局人事課）
- (6) 行政組織図（年度更新：総務局改革推進室）
- (7) 組織と電話番号・役職者名（札幌市機構図データ）（年度更新：各局庶務担当）
- (8) 各局の事務分掌（札幌市の行政組織 原稿／Excel版）（年度更新：総務局人事課）
- (9) 職員名簿（役職分／Excel版）（年度更新：総務局人事課）
- (10) 庁舎内レイアウト図（会議室等の電話番号入り、年度更新：庁舎管理課施設係）
- (11) 庁内電話番号一覧（年度更新：庁舎管理課施設係）
- (12) 庁内FAX番号一覧（年度更新：庁舎管理課施設係）
- (13) 庁内電話番号等変更通知（変更都度：庁舎管理課施設係）
- (14) 広報さっぽろ（10区分）（毎月発行：総務局広報課）
- (15) 札幌市町名・住居表示実施区域図（数年に一度発行：デジタル戦略推進局住民情報課）



## 本庁電話交換・案内業務随時報告書

報告日 / /

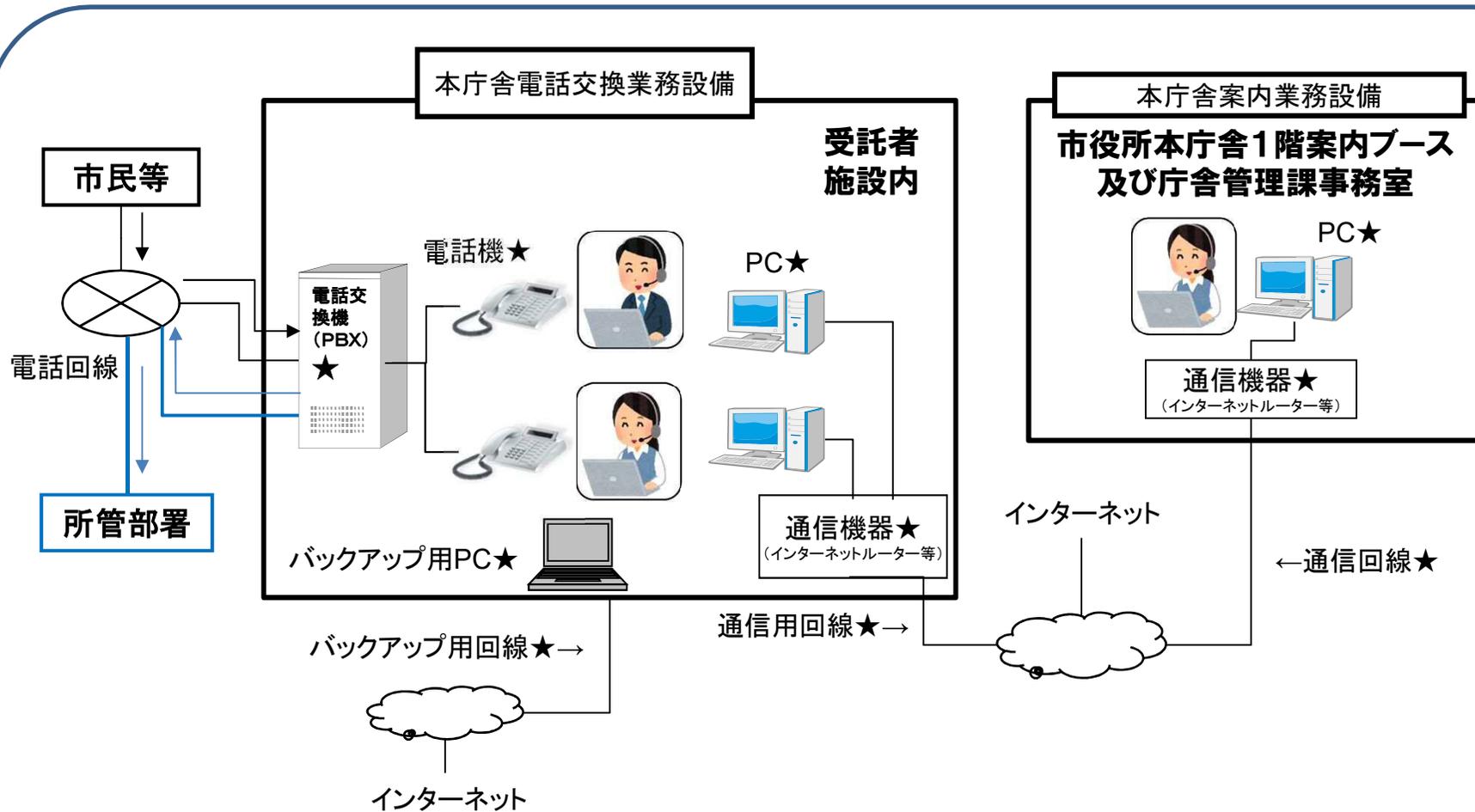
組織名

氏名

発生日	令和 年 月 日 ( )	発生時刻	午前 時 分
分類	<input type="checkbox"/> 電話交換 ( <input type="checkbox"/> 案内 <input type="checkbox"/> サービス <input type="checkbox"/> その他 ) <input type="checkbox"/> 案内 ( <input type="checkbox"/> 内容 <input type="checkbox"/> サービス <input type="checkbox"/> その他 )		
件名			
事案概要			

状況	<input type="checkbox"/> 未対応 <input type="checkbox"/> 対応中 <input type="checkbox"/> 対応済み		
対応者			
申出人	氏名		
	住所		
	電話		
対応経過			
原因			
対策			
その他			

庁舎管理課	課長	係長	係	



電話設備は別紙4-2をあわせて参照のこと。

★印を付した設備、機器、回線等は受託者が用意する主要な設備・機器を示すものである。環境によっては別途必要となる機器が発生する可能性があるが、その場合は受託者において必要な設備や機器類の整備を行うこと。

★印を付した設備、機器には、業務上知りえた個人情報等は保存しないこと。

# 設備(電話)概要

別紙4-2

## 受託者施設内

受託者が用意する範囲(破線の枠内)

PD盤等

### 電話交換機(PBX)

業務仕様書6(1)ウに記載する要件を満たす機器で、下表に記載する回線が收容可能なこと。

電話機

※電話機に代えてPCを利用したソフトフォンの利用も可とする。

※電話交換機(PBX)は必ずしも受託者施設内に設置することを要しないが、その場合は受発信の電話番号に関する要件や電話転送等、仕様書に記載の要件を満たした構成とすること。

## 本業務で使用する回線等

分類	回線種別	番号	用途	備考
本庁電話 交換	ひかり電話オフィスA(21ch) (フレッツひかりNEXTファミリー)	011-ABB-AAAA	交換業務	代表番号011-211-2111から転送着信
		011-ABB-BBBB	交換戻し番号	
		011-ABB-CCCC	故障監視用	
		011-ABB-CCCC	障害対応用	
	INS64 1契約(2回線)	011-ABB-CCCC	障害対応用	

## 報告事項について

### 1 日次報告

報告内容：前日分の対応件数等について、速報として報告する。詳細は表1のとおり。

報告日時：毎朝8時頃

報告方法：電子メール

データの収集方法：電話交換機（PBX）

表1 日次報告における報告事項と内容

番号	報告事項	内容
(1)	入呼数	1日の入呼数。1時間ごとの入呼数。単位：件。 ※PBXに着信した全ての呼数
(2)	応答呼数	1日の応答呼数。1時間ごとの応答呼数。単位：件。 ※入呼数に対し応答できた呼数
(3)	放棄呼数	1日の放棄呼数。1時間ごとの放棄呼数。単位：件。 ※PBX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
(4)	当該日の状況や連絡事項等	(1)～(4)に関する補足事項、もしくは特記すべき報告事項がある場合に文章で記載。

## 2 月次報告

報告内容：1 か月（1 日から月末まで）分の対応状況等について報告する。詳細は表 2 のとおり。

報告日時：報告対象月の翌月 10 日までの間（原則）

報告方法：報告書は電子データで作成し、ファイルを電子メールへ添付

データの収集方法：電話交換機（PBX）

表 2 月次報告における報告事項と内容

番号	報告事項	内容
(1)	月次コール状況①	該当月の電話対応状況について報告。詳細はアからウのとおり。
ア	概要	前月及び前年同月との比較、増減の理由や特記すべき事項をコメントしたもの。
イ	受電状況	入呼数、応答呼数、放棄呼数、応答率の日別及び月合計。単位：件
ウ	月次コール数グラフ	イをグラフで示したもの。
(2)	月次コール状況②	該当月の曜日別状況について報告。詳細はアからキのとおり。
ア	概要	前月との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。
イ	受電状況	入呼数、応答呼数放棄呼数、応答率の曜日別合計及び月合計。単位：件
ウ	入呼割合	月全体に対する該当曜日の入呼割合。単位：%
エ	平均入呼数	該当曜日における平均入呼数。単位：件
オ	平均応答数	該当曜日における平均応答数。単位：件
カ	応答率	該当曜日における平均応答率。単位：%
キ	月次コール数グラフ	イとエをグラフで示したもの。
(3)	月次コール状況③	該当月の時間別状況について報告。詳細はアからオのとおり。
ア	概要	前月との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。
イ	受電状況	入呼数、応答呼数、放棄呼数、応答率の時間別合計及び月合計。単位：件
ウ	入呼割合	月全体に対する該当時間の入呼割合。単位：% ※該当時間とは 1 時間ごとの入呼数をいう。例：8 時台（8 時 00 分～8 時 59 分）
エ	平均入呼数	該当時間における平均入呼数。単位：件 ※該当時間とは 1 時間ごとの入呼数をいう。例：8 時台（8 時 00 分～8 時 59 分）
オ	月次コール数グラフ	イとウをグラフで示したもの。
(4)	月次コール数④	該当月の電話交換案内件数（電話番号案内件数、直接案内件数）交換案内件数について報告。詳細はアからイのとおり。
ア	概要	前月との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。
イ	受付番号案内件数	該当月における電話番号案件別受付数。案件、件数、平均件数。前月と比較をし、増減の要因をコメントすること。
ウ	直接案内件数	該当月における直接案内受付数。案件、件数、平均件数。前月と比較をし、増減の要因をコメントすること。

### 3 年次報告

報告内容：1年間（4月1日から3月31日まで）分の対応状況等について報告する。詳細は表3のとおり。

報告日時：本市が指定する期日

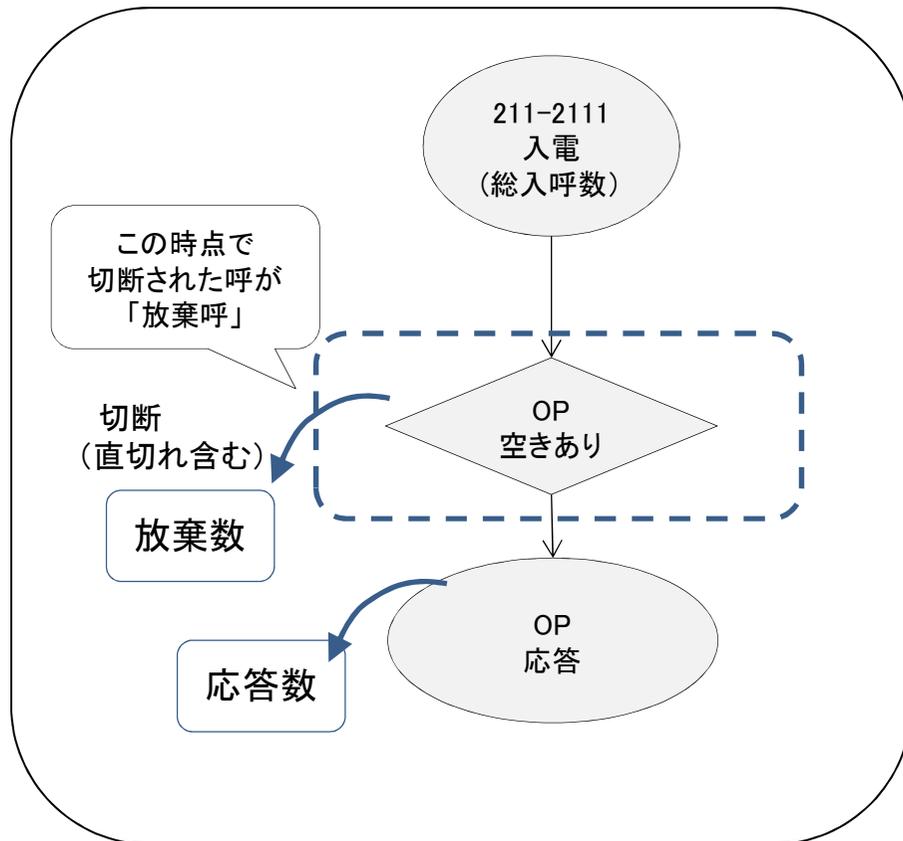
報告方法：報告書は電子データで作成し、ファイルを電子メールへ添付

データの収集方法：電話交換機（PBX）

表3 年次報告における報告事項と内容

番号	報告事項	内容
(1)	年次コール状況①	該当年の電話対応状況について報告。詳細はアからウのとおり。
ア	概要	年間を通しての対応結果や特記すべき事項をコメントしたもの。
イ	受電状況	入呼数（単位：件）、応答呼数（単位：件）、放棄数（単位：件）、応答率（単位：%）の月合計の推移及び年度合計。
ウ	受電状況グラフ	イをグラフで示したもの。
(2)	年次コール状況②	曜日ごとの問合せ分類別件数の推移について報告。詳細はアからウのとおり。
ア	概要	曜日ごとの比較や特記すべき事項をコメントしたもの。
イ	受電状況	入呼数（単位：件）、応答呼数（単位：件）、放棄数（単位：件）、入呼割合（単位：%）、平均入呼数（単位：件）、応答率（単位：%）の時間別合計の推移及び年度合計。
ウ	受電状況グラフ	イをグラフで示したもの。
(3)	年次コール状況③	時間ごとの問合せ分類別件数の推移について報告。詳細はアからウのとおり。
ア	概要	時間ごとの比較や特記すべき事項をコメントしたもの。
イ	受電状況	入呼数（単位：件）、応答呼数（単位：件）、放棄数（単位：件）、入呼割合（単位：%）、平均入呼数（単位：件）、応答率（単位：%）の時間別合計の推移及び年度合計。
ウ	受電状況グラフ	イをグラフで示したもの。
(4)	年次コール数④	電話交換案内件数の入電状況について報告。詳細はアからイのとおり。
ア	概要	年間を通しての案内件数に特記すべき事項をコメントしたもの。
イ	受電状況	当該年度における電話番号案内件数、直接案内件数の月合計の推移及び年度合計。単位：件。

### 応答・放棄数の定義



入電 (総入呼数)	応答できた	応答数	着信数に対し応答できた数。 報告書上の「応答数」に対応。
	応答できなかった	放棄数	着信はしたが、OPの受電やアナウンスの前に発信者が通話を切断した数。 報告書上の「放棄数」に相当  ※直切れ(応答する間もなく切断される、ワンコール切断)

課長		係長		係	
----	--	----	--	---	--

# 案内日誌

月 日 曜日 ( ) 報告者 ( )

案内状況	会計室名	交通局名	(会社名)
	危機管理局名	水道局名	
	総務局名	病院局名	
	市民の声を聞く課名	消防局名	
	福利・共済名	オンブズマン事務局名	
	デジタル戦略推進局名	区役所名	
	まちづくり政策局名	教育委員会名	出勤者
	財政局名	選挙管理委員会名	
	市民文化局名	人事委員会名	
	スポーツ局名	監査事務局名	
	保健福祉局名	農業委員会名	
	子ども未来局名	議会事務局名	
	経済観光局名	庁舎内名	< 放送件数 >
	環境局名	庁舎外名	全庁周知 件
	建設局名	職員の所属問合せ名	職員呼出 件
	下水道河川局名	電話コーナー名	市民呼出 件
	都市局名		お尋ね 件
	合計名		合計 件

**【業務報告】**

<ロビー> 午前 分( 件) 午後 分( 件) 計 分( 件)

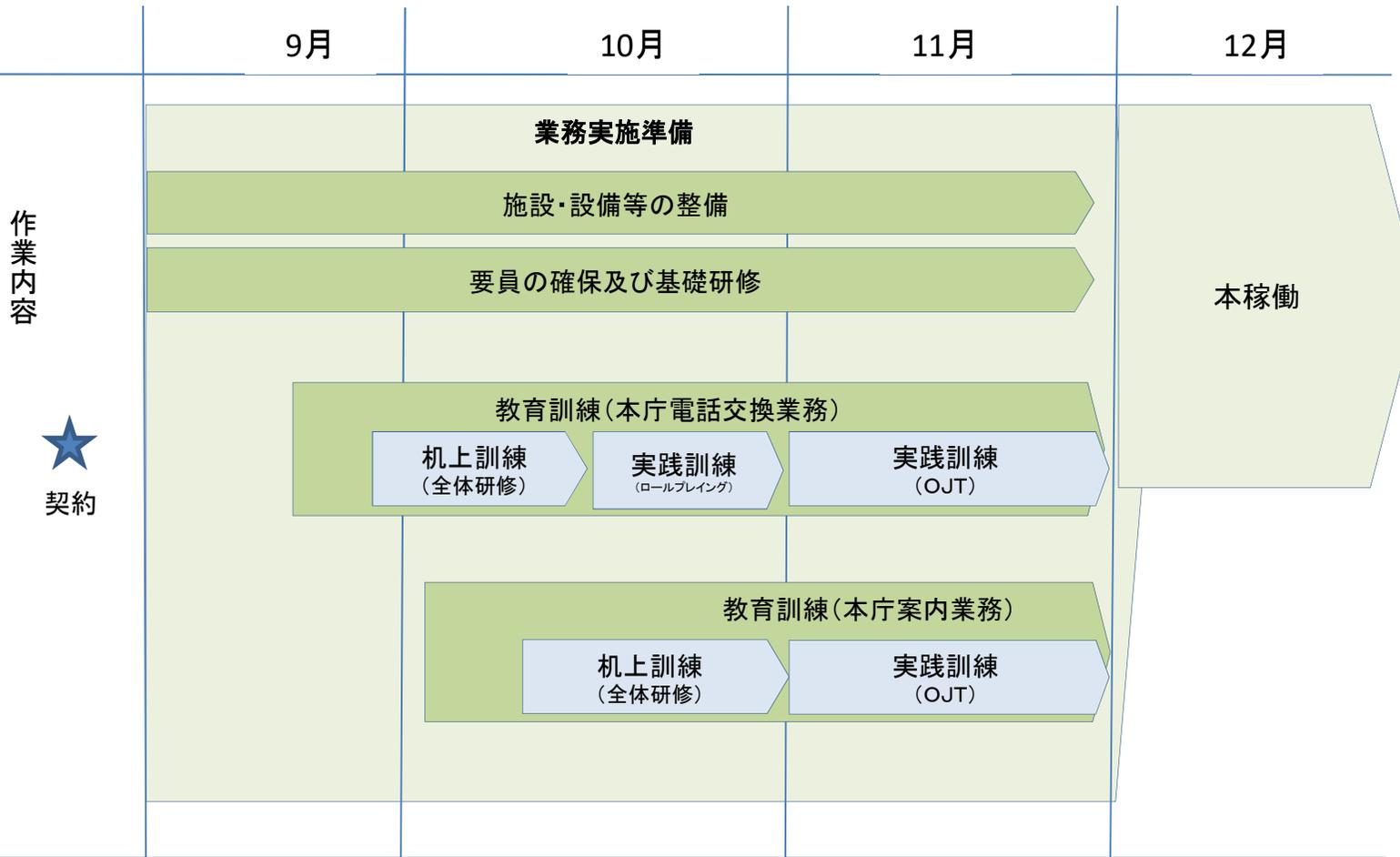
<資料更新> 120分

<その他> 90分

**【主な行事】**

# 業務実施準備の作業プロセス及びスケジュール

別紙7-1



作業プロセスの概要等は「業務実施準備における各作業プロセスの概要等」を参照のこと。

各作業プロセスの開始時期は業務仕様書等により提示する前提及び制約事項の範囲で前倒して開始可

# 業務実施準備における各作業プロセスの概要等

別紙7-2

作業プロセス		プロセスの説明	プロセスの完了基準	マイルストーン
施設・設備等の整備		施設、電話設備、システム関連設備の設置または整備 ※別紙7-3参照	教育訓練及び本稼働が可能なこと	教育訓練:9月末 本稼働:11月末
要員の確保及び基礎研修		業務従事予定人員の確保及び最低限の基礎研修	教育訓練が可能なこと	
(本庁舎電話交換業務)	机上訓練(全体研修)	教育訓練参加者全てが資料等により業務を理解	訓練参加者が実践訓練(ロールプレイング)が可能なレベルに到達すること。	10月中旬
	実践訓練(ロールプレイング)	実際の業務を想定した一連の対応をロールプレイング形式で行う	訓練参加者が実践訓練(OJT)が可能なレベルに到達すること。	10月末
	実践訓練(OJT)	受託者(現行)の施設内でOJTにより訓練を行う。 ※別紙7-4参照	業務仕様書に記載の水準に到達すること。	11月末
(本庁舎案内業務)	机上訓練(全体研修)	教育訓練参加者全てが資料等により業務を理解	訓練参加者が実践訓練可能なレベルに到達すること。	10月末
	実践訓練(OJT)	業務実施場所においてOJTにより訓練を行う ※別紙7-5参照	業務仕様書に記載の水準に到達すること。	11月末

**業務実施準備における前提条件及び留意事項  
【施設・設備等の整備】**

別紙7-3

電話回線の新規開設及び切り替えについて

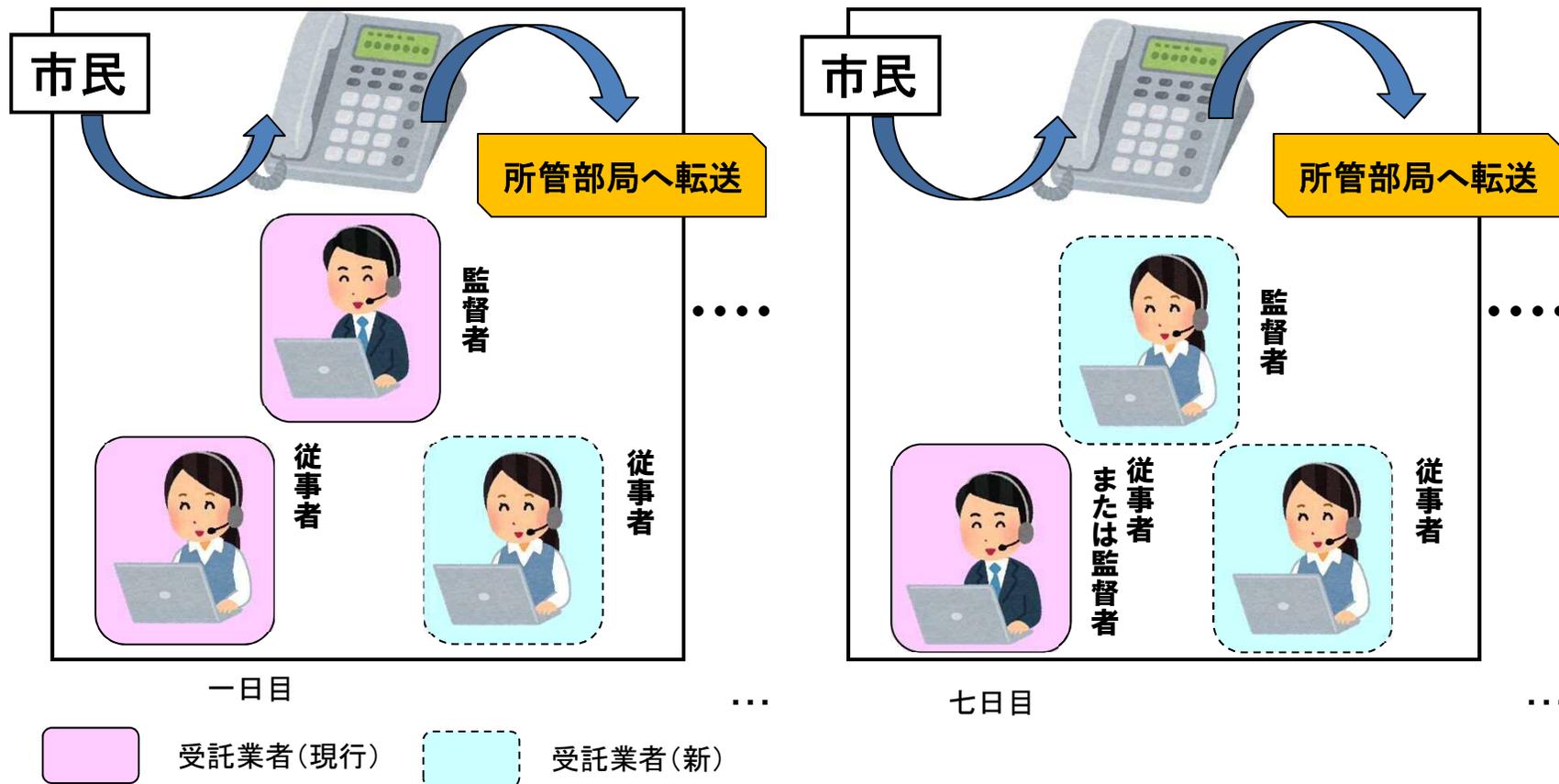
現行受託業者			受託者(新)		
回線種別	電話番号		回線種別	電話番号 (業務実施準備)	電話番号 (本稼働後)
ひかり電話オフィスA(23ch) (フレッツひかりNEXTファミリー)	011-222-4894	CC問い合わせ用	本業務の対象外		
	契約後開示	CC業務連絡用			
	011-AAA-AAAA	故障監視用			
アナログ	011-211-4894	CC用FAX			
INS64	011-AAA-BBBB	障害時用	INS64		新規付番
ひかり電話オフィスA(21ch) (フレッツひかりNEXTファミリー)	011-ABB-AAAA	交換業務	ひかり電話オフィスエース(21ch) (フレッツひかりNEXTファミリー)		新規付番
	011-ABB-BBBB	戻し番号		新規付番	現行と同番号
	011-ABB-CCCC	故障監視用			新規付番
ひかり電話オフィスA(46ch) (フレッツひかりNEXTビジネス)	011-ACC-AAAA	交換業務	本業務の対象外		
	011-ACC-BBBB	戻し番号			
	011-ACC-CCCC	故障監視用			

業務実施期間中の実践訓練(並行稼働)への対応及び本稼働への円滑な移行のため、業務実施期間中に本稼働に向けた受電環境を構築し、動作確認等を実施する。

具体的には、受託者(新)の業務場所に上記に記載する回線を新規開設、本稼働に向けた受発信試験等を全て済ませ、本稼働の切り替えタイミング(11/30~12/1)で「着信転送先の変更」または「回線移設による同番移行」により切り替えを実施する。

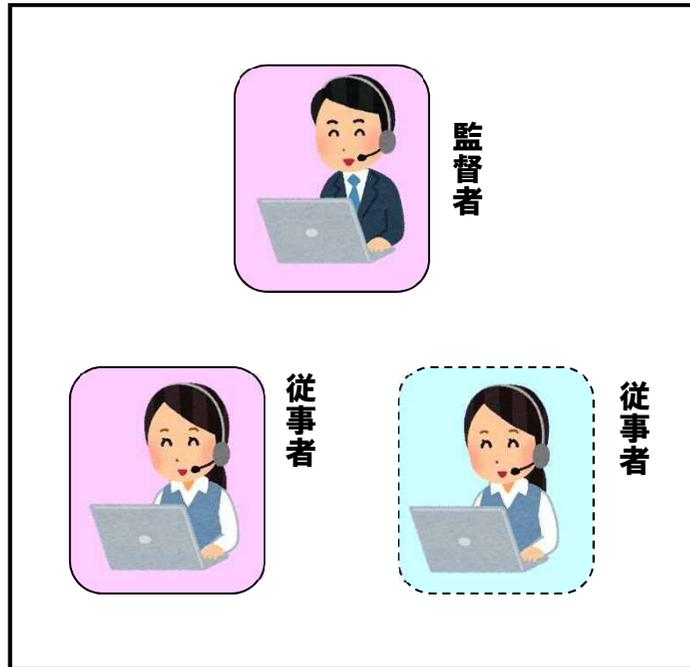
本稼働の切り替えタイミングでの同番移行を行うため、業務実施期間で新設する回線は本市が回線名義人となる回線を準備する。契約後、受託者の業務場所(設置場所)が確定次第、NTT東日本へ回線開設依頼を行う(依頼後の現地確認の対応に係る調整等は受託者が実施すること)。

### 受託業者(現行)施設内の業務実施場所



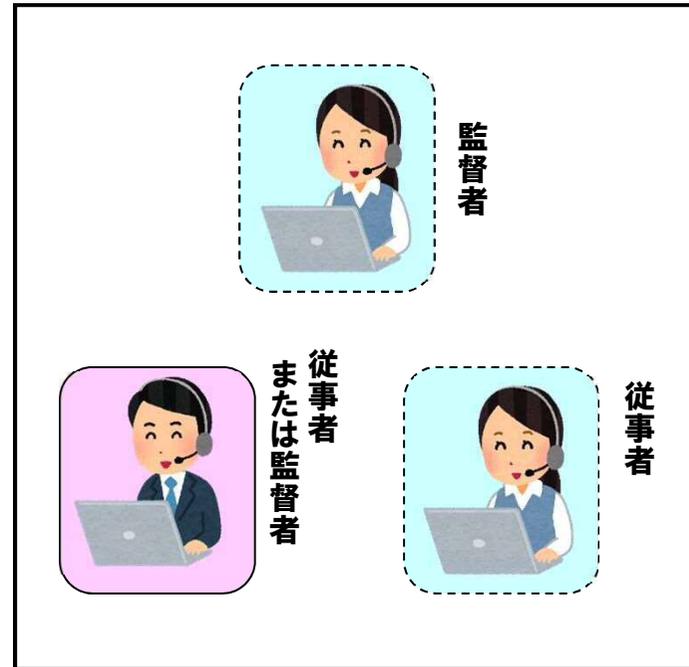
受託業者(現行)施設内の業務実施場所内にて、受託業者(現行)本庁電話交換要員と受託業者(新)本庁電話交換要員を相互に組み合わせて業務を共同で運用し、業務ノウハウの学習及び訓練を行う。

### 市役所本庁舎1階案内ブース



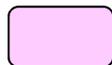
一日目

...

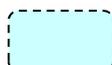


七日目

...



受託業者(現行)



受託業者(新)

本庁舎案内窓口において、受託業者(現行)本庁舎案内要員と受託業者(新)本庁舎案内要員を相互に組み合わせて業務を共同で運用することにより、業務ノウハウの学習及び訓練を行う。