

仕 様 書

1 業務名

中央区役所等仮庁舎電話交換業務

2 履行期間

令和4年10月1日から令和7年2月21日まで

3 対象施設概要

(1) 所在地

札幌市中央区大通西2丁目

(2) 職員数

約450人

(3) 一日当たりの受電数（令和3年度実績）

ア 最多：616件

イ 最小：272件

ウ 平均：404件

4 業務内容

中央区役所等仮庁舎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）（以下「休日等」という。）を除く毎日、8時00分から17時45分までとする。

ただし、公職選挙法による選挙や災害の発生時等、委託者が指示す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ものとする。（但し書きによる業務に要する経費については、別途協議する。）

(2) 業務従事者の配置

ア 電話交換業務は、最大3座席とし、別図1勤務表に示す着席数を最低配置数として交代勤務を行うものとする。

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

イ 配置された業務従事者から現場責任者を1名選任し、委託者に報告すること。

また、現場責任者が長期の不在又は事故がある場合は代行者を定め遅滞なく報告すること。

(3) 業務従事者の資格等

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応対技能検定（もしもし検定）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資格認定証等を提示するものとする。なお、委託者が不適格と認めた者は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

ア 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。

イ 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。

ウ 電話交換機その他の備品の取扱いは丁寧に行うものとし、故障の箇所を発見したときは速やか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、中央区及び市全体の業務の理解を深めるとともに、適切な接遇についても常に留意するものとする。

また、交代等により新たな業務従事者を配置する場合は、業務に従事する前までの間に必要な教育訓練を実施すること。

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 業務日誌等の提出

(1) 受託者は、1日の業務終了後、次に掲げる事項が記載された業務日誌を委託者に提出するものとする。

ア 業務従事者名及び勤務状況

イ 1時間毎の入電数、応答数、転送数及びそれらの1日の総計

ウ 国際通話等の申込みを受けた場合は、通話申込者の所属、氏名及び内線番号

エ 事案報告その他連絡事項

(2) 受託者は、毎月、完了届と併せて月報を提出し、1か月の入電件数総計等の報告を行うこと。

(3) 上記(1)及び(2)のほか、委託者の要求に基づく業務内容の報告を随時行うこと。

8 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 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、変更後の労働者の従事開始日の前日までに新たな業務従事者名簿を提出すること。

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つては、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、「業務従事者支給賃金状況報告書」を年に1回、委託者が指定する日までに提出すること。

(2) 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。

(3) 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)及び(2)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)及び(2)の書面での確認において疑義が生じたもの

9 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(2)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。

10 その他

- (1) 本業務の履行にあたっては、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なければならない。
- (2) 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。

11 発注担当

中央区市民部総務企画課庶務係 TEL011-205-3205

札幌市中央区大通西2丁目 中央区役所4階

別図 1

中央区役所電話業務勤務表

(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	15	30	45
A	実務	7.75 h	◎			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	休憩・待機	2.00 h		▽	▽							▽	▽	▽							▽						▽	▽				
B	実務	7.75 h	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	休憩・待機	2.00 h										▽						▽	▽	▽				▽						▽	▽	
C	実務	7.75 h	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	休憩・待機	2.00 h										▽						▽	▽	▽				▽						▽	▽	
着席数	平均	2.37 席	0	0	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
勤務時間計 29.25 h			8:00			9:00			10:00			11:00			12:00			13:00			14:00			15:00			16:00			17:00		
※ 参考 (R3入電数)	3月平均		15.20	61.00	54.30	52.00	33.90	51.30	50.90	49.50	49.80	7.80																				
	4月平均		14.70	58.20	49.70	46.00	28.60	42.60	43.90	45.20	45.00	9.00																				
	8月平均		18.30	66.60	63.10	50.50	32.40	51.30	50.10	47.60	47.00	8.90																				

※受託者は、入電状況等を示したうえ委託者と協議し、上表の配置の見直しを行うことができる。ただし、最低2座席の配置は確保しなければならない。