

仕 様 書

- 1 業務名
西区役所電話交換業務
- 2 履行期間
令和8年10月1日から令和11年9月30日まで(36カ月)
- 3 業務対象施設の概要
 - (1) 対象施設及び所在地
西区役所（所在地：札幌市西区琴似2条7丁目1-1）
 - (2) 開庁時間
平日の8時45分から17時15分まで
※ 平日とは、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12/29から翌年1/3まで）（以下「休日等」という。）を除いた日をいう。
 - (3) 職員数
約350人
 - (4) 一日当たりの受電数（令和7年度実績）
 - ア 最多：402件
 - イ 最小：168件
 - ウ 平均：273件
- 4 業務内容
西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 業務実施条件等
 - (1) 業務実施時間
休日等を除く毎日、8時00分から17時45分までとする。
ただし、委託者は、公職選挙法による選挙、災害の発生等により前記4の業務内容を受託者と協議のうえ、前段の実施日を含む業務実施時間以外に履行を求めることができる。この場合において、履行に要する受託者側の経費は、委託者が負担するものとする。
 - (2) 業務従事者の配置数
前記5(1)の前段に定める業務実施時間中、業務従事者を2ポスト（座席）配置し、前記4の業務に当たるものとする。なお、業務従事者は、受電状況を勘案しつつ、労働基準法第34条に基づく休憩（受託者の指揮命令下からの離脱）を1ポスト当たり2時間15分を限度に交互に取得させることができる（休憩取得中は1ポストの配置で良い。当該従事例として別表参照）とともに、休憩取得中は業務履行場所内からの外出を認める。

(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（もしも検定）3級以上の資格を有する者を1ポスト以上配置すること。ただし、お盆やゴールデンウィークなど慣例的な長期休暇の取得時期や忌引きなどの急な休暇取得に係る代替者にあつてはこの限りでない。

(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関係法令を遵守し、通話の秘密を守り、履行期間中のみならず履行期間終了後であっても、本業務の遂行上知り得た事項を他に漏らしてはならない。

(5) 業務内容・服装等

ア 受託者は、業務従事者に対して電話交換業務が市の窓口業務の重要な一端であることを認識させ、その対応は迅速、正確かつ公平を期するとともに、相手方に不快の念を抱かせないよう親切・簡潔に業務に当たる旨を徹底させること。

イ 業務従事者は、胸部に名札又は腕章を着けて業務に当たること。

ウ 国際電話等の申込みを受けた場合、内線番号、通話申込者、通話料金等を確認し、通話終了後においては、業務日誌（別紙1）に所要事項を記載するなど、遅滞なく処理するものとする。

エ 委託者から依頼があつた場合は庁内放送を行うものとする。

(6) 研修

受託者は、原則、履行開始日の前日までに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。また、交代等により新たな業務従事者を配置する場合についても同様に、必要な研修を実施すること。

6 業務責任者の選任

業務遂行を指揮監督するため、前記5(3)アの資格を有するものの中から1名を責任者に定める。

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 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（添付書類：前記5(3)アに定める保有資格を証するものの写し。以下8(1)アに同じ。）」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（前記アの「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。

(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」、「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、前記(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 前記(1)及び(2)の書面での確認において疑義が生じたもの

8 業務の履行完了検査に係る提出書類

次に掲げる書面を、指定する期日までに、11の発注担当に提出すること。

(1) 履行開始前までに提出するもの

ア 前記7(1)アに定める業務従事者名簿及び業務従事者配置計画書

イ 前記5(6)に定める研修での配付資料（レジュメ含む。）及び受講者名簿

(2) 日々提出するもの

業務実施日ごとに電話交換日誌（別紙1）を作成し、その翌日（休日等にあっては翌開庁日）までに提出すること。

(3) 毎月各月の業務が終了した都度提出するもの

各月の業務終了後すみやかに以下の書面を提出すること。

ア 完了届（委託者指定様式）

イ 業務報告書（別紙2）

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こと。

(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。

- (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、前記(2)の資料等によるほか、新規受託者に対し実地による実務的な引継ぎを行うこと。
- (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 その他留意事項

- (1) 委託者は、再三の指導にも関わらず、業務従事者に前記5(5)アの対応が認められず継続が難しいと判断せざるを得ない者が生じた場合は、受託者に対して業務従事者の交代を要請することができる。
- (2) 業務の実施にあたって、事故（業務履行中の電話による苦情を含む）が発生した場合や、建築物、工作物、定着物及び電話交換機をはじめとした備品を破損し、又は破損箇所を発見したときは、直ちに委託者に連絡のうえ、委託者の指示のもと適切な処置をとること。
- (3) 本業務においては、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。
- (4) この仕様書に定めのない事項のほか、本仕様書に疑義が生じた場合にあっては、委託者と受託者の双方でその対応について協議すること。この場合において、受託者の責に帰すべき事由以外で受託者側に費用が生じる措置にあっては、その実費分を委託者が負担するものとする。

11 発注担当

西区市民部総務企画課庶務係

札幌市西区琴似2条7丁目 西区役所4階

電話：011-641-6921 FAX：011-612-5264

西 区 電 話 交 換 日 誌

令和 年 月 日 (曜日)		課 長	係 長	係	報 告 者
業 務 従 事 者	氏 名	業 務 従 事 時 間 (う ち 休 憩 取 得 時 間)			
	.	~	(時 間 分)		
	.	~	(時 間 分)		
	.	~	(時 間 分)		
.	~	(時 間 分)			
国 際 電 話 等					
内 線	申 込 者 氏 名	国 名	番 号	通 話 料 金	備 考
報 告 事 項					
毎 時 間 毎 の 着 信 数			指 示 及 び 注 意 事 項		
08:00 - 09:00		件			
09:00 - 10:00		件			
10:00 - 11:00		件			
11:00 - 12:00		件			
12:00 - 13:00		件			
13:00 - 14:00		件			
14:00 - 15:00		件			
15:00 - 16:00		件			
16:00 - 17:00		件			
17:00 - 17:45		件			
日 計		件			

(社名)

西区役所電話交換業務報告書（ 月分）

令和 年 月 日

（ 会 社 名 ）

○ 日別交換回数

日・曜日	交換回数	日・曜日	交換回数	日・曜日	交換回数
1日（ ）	回	12日（ ）	回	23日（ ）	回
2日（ ）	回	13日（ ）	回	24日（ ）	回
3日（ ）	回	14日（ ）	回	25日（ ）	回
4日（ ）	回	15日（ ）	回	26日（ ）	回
5日（ ）	回	16日（ ）	回	27日（ ）	回
6日（ ）	回	17日（ ）	回	28日（ ）	回
7日（ ）	回	18日（ ）	回	29日（ ）	回
8日（ ）	回	19日（ ）	回	30日（ ）	回
9日（ ）	回	20日（ ）	回	31日（ ）	回
10日（ ）	回	21日（ ）	回		
11日（ ）	回	22日（ ）	回	月 計	回