

岡山市本庁舎電話交換業務委託 仕様書

1 目的

岡山市本庁舎電話交換業務は、市役所の業務日における電話交換業務を、業務委託にて行うことにより、市業務の円滑な運用に寄与することを目的とする。

2 業務内容

- (1) 代表電話の迅速かつ正確な取次業務及びダイヤルイン番号の周知
- (2) 内線電話の迅速かつ正確な取次業務
- (3) 庁内放送業務
- (4) 電報の受付業務
- (5) その他付帯の事務（座席表の作成、電話交換室の整理整頓及び清掃等）

3 委託期間

- (1) 契約期間 契約締結日から令和8年6月30日まで
- (2) 履行準備期間 契約締結日から令和7年6月30日まで
- (3) 履行期間 令和7年7月1日から令和8年6月30日まで

履行開始までに前受託者からの引継を十分に行い、履行開始時に業務に支障をきたすことがないように電話交換取扱者の指導を徹底すること。なお、前受託者からの業務マニュアルを参考に業務マニュアル等を作成し、本市担当課に1部を提出すること。

4 履行場所

岡山市北区大供一丁目1番1号
岡山市役所 本庁舎4階 電話交換室

5 勤務日及び勤務時間

- (1) 勤務を行う日は、毎週月曜日から金曜日の8時15分から17時30分までとする。
ただし、市の休日（岡山市の休日を定める条例（平成元年市条例第44号）に定める市の休日をいう。）を除く。
- (2) 災害対策（警戒）本部設置時及び選挙（国政選挙及び地方選挙）期間中については、別途本市が受託者へ勤務を指示することができる。（別途契約するものとする。）

6 業務人員

- (1) 業務責任者（SV）・・・常時1名
業務責任者は、電話交換取扱者の指揮監督、本市との連絡調整及び本業務委託の目的達成のために必要な業務を処理すること。このため、繁忙時及び電話交換取扱者の休憩時以外は、交換台への着台は極力控えること。
- (2) 電話交換取扱者・・・常時3名以上

ただし、市役所開庁時（8時30分から17時15分）以外の時間については、2名以上とする。

- (3) 人員配置に関しては、関係法令を遵守し、適正かつ効率的に、また迅速かつ正確な取次業務が行うことが出来るよう考慮すること。また、前月末までに翌月の人員配置表を本市担当課へ提出すること。
- (4) 毎週水曜日の無料法律相談受付時、税・保険料等の納入通知書発送時、各種選挙時、各種給付金申請受付時等、電話件数の増加が見込まれる時期については、遅滞なく取次業務ができるよう人員を配置すること。

7 委託料の支払方法

委託料は、履行期間において毎月払いとし、履行準備期間中は支払わない。

月額委託料は、契約金額を12で除して得た金額とする。ただし、1円未満の端数が生じるときは最初の支払月に支払うものとする。

8 その他

- (1) 本市が用意する設備機器及び直近の取扱件数等は（別添資料1）を参照のこと。
- (2) 業務責任者は、電話交換業務又はコールセンターの経験年数1年以上で、電話交換取扱者に対し、接遇・応対方法等の研修を行った実績がある者を置くこと。また緊急用の連絡電話（携帯電話等）を携帯し、24時間365日連絡が取れる状況にしておくこと。
- (3) 受託者は、委託業務開始までに運営体制を整えるとともに、10日程度接遇及び応対を中心とした基本研修を行い、その結果について本市担当課へ報告すること。併せて業務従事者名簿及び組織図等（指揮命令系統、緊急時の対応等を記載したもの）を作成し、本市担当課の承認を受けること。なお、委託業務期間中にやむを得ず業務従事者や組織が変更される場合には、あらかじめ本市担当課へ報告した上で、速やかに差替を行うこと。
- (4) 電話交換取扱者は、岡山市役所全体の電話総合窓口であることを自覚し、もてなしの心による節度ある接客を行い、外部の電話利用者及び本市職員に対し不快感を与えないよう特に注意すること。
- (5) 万一、市民等とのトラブル（電話交換業務に起因するもの）が発生したときには、電話交換取扱者、業務責任者又は受託者において適切に対応した後、本市担当課へ速やかに状況報告すること。（本市担当課へ対応を引き継がないこと。）
- (6) 電話交換機等の機器トラブルが発生したときには、本市担当課へ速やかに報告すること。
- (7) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の定めるところに従い、受託者及び本業務に従事するすべての者は、この業務の実施において知り得た個人情報について、いかなる理由によっても、他への漏洩及び他の目的への使用をしてはならない。これは職務を退いた後も同様とする。また、当該秘密保守義務につ

いて別途覚書を締結する。

- (8) 受託者は、日報（別添資料2：参考）を作成し、本市担当課へ提出すること。また、月例報告書（別添資料3：参考）を翌月10日までに、本市担当課へ提出すること。
- (9) 本市は、受託者に対し必要な指導監督を行い、必要に応じて関係帳簿及び書類の提出を求め、委託業務の状況を調査することができる。またこの調査及び前項報告書により確認した結果、委託業務が本仕様書その他本市が示した条件を満たしていない場合は、本市は受託者に対して委託業務の改善を勧告できるものとする。受託者は、この勧告を受けた場合は、速やかに適切な措置をとらなければならない。この場合において、発生する追加費用は、全て受託者の負担とする。
- (10) 休憩用の机、椅子及び更衣ロッカーは、本市で用意するが、その他の消耗品及び被服等にかかる費用については、受託者の負担とする。なお、勤務場所は本庁舎内であることから、勤務中は清潔簡素で働きやすく、業務に相応しいものを着用すること。
- (11) 業務を円滑・適正に遂行することができるよう、インターネット回線接続（パソコン、プリンタの設置を含む。）、本部との専用電話回線及び電話機、新聞、シュレッダー等、必要と判断される備品については、受託者において準備及び設置すること。（設置する場合は、委託者と協議の上行うこと。）この場合において、発生する追加費用は、全て受託者の負担とする。
- (12) 市役所の業務は多岐に渡るため、業務責任者及び電話交換取扱者は委託業務開始後も、常に組織、業務内容の理解及び知識の向上に努めること。またマニュアルも随時更新をし、マニュアルに記載されている水準以上の業務レベルを心掛けること。このため業務責任者及び電話交換取扱者が業務に対するモチベーションを高く維持できるよう待遇面・福利厚生面を考慮すること。
- (13) 年4回以上、業務責任者及び電話交換取扱者の電話応対及び接遇研修を行い、本市担当課へ研修内容及び成果について報告すること。
- (14) 受託者は委託期間満了時には、次期受託者と円滑に引継を行うこと。なお引継に係る費用は全て現受託者の負担とし、委託期間中に作成し使用したマニュアル等についても、本市及び次期受託者に無償で提供すること。
- (15) 業務責任者・電話交換取扱者の通勤用及び作業用車両の駐車場は、受託者の負担において確保すること。
- (16) 本仕様書に定めのない事項又は委託業務開始後に疑義が生じた場合は、本市担当課と協議のうえ決定するものとする。

9 本市担当課及び問い合わせ先

岡山市北区大供一丁目1番1号

岡山市総務局総務部庁舎管理課

TEL (086) 803-1152

FAX (086) 225-5487

E-mail choushakanri@city.okayama.lg.jp