

門真市庁舎電話交換業務委託（６）仕様書

本仕様書は、門真市長 宮本 一孝（以下「発注者」という。）が発注する門真市庁舎電話交換業務委託（６）について、業務を受託する者（以下「受注者」という。）として、本業務を実施するために必要な事項を定めるものである。

1 件名 門真市庁舎電話交換業務委託（６）

2 業務の内容

業務場所に設置している無償で貸与する電話交換設備を操作し、下記業務を実施すること。

(1) 庁内電話交換業務

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

(2) 来庁者の呼出し及び会議開催案内等の庁内放送業務

(3) 応対履歴のシステムによるデータベース化

(4) 電話交換業務マニュアルの整備及び更新

(5) 電話交換業務に必要な資料及び情報の収集

(6) 災害等発生時の緊急時における庁内放送

(7) その他付帯の業務（電話交換室の整理整頓及び清掃等）

3 契約期間

契約締結日から令和12年３月31日まで

4 業務場所等

(1) 業務場所

所在地 門真市中町１番１号

名称 門真市役所

(2) 電話交換設備

- ① 電話交換機 富士通株式会社製「LEGEND-V」 1 台
- ② 局線中継台 富士通株式会社製局線中継台 3 台
- ③ 局線数 12回線（市役所代表電話）
- ④ 内線電話回線数 約500回線（変動する場合あり）
- ⑤ 中継台着信数 1 日あたり約320件（令和 7 年度実績）
- ⑥ 機器の変更 予定なし

5 業務日及び業務時間等

(1) 業務期間

令和 9 年 4 月 1 日から令和12年 3 月31日まで

(2) 業務日

月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日並びに12月29日から 1 月 3 日までを除く。）

(3) 業務時間

午前 9 時から午後 5 時30分まで

(4) 業務日等の変更

発注者は、選挙（国政選挙及び地方選挙）、災害等発生または特に必要と認める場合は受注者と協議のうえ、(2)の業務日の追加及び(3)の業務時間の変更を受注者に依頼するものとする。なお、この場合にかかる費用については、発注者受注者協議のうえ、定めるものとする。

6 一般事項

- (1) 業務場所が本庁舎内であることから、業務時間中は、業務責任者及び業務担当者に、節度ある服装を着用させること。また、社名及び氏名を記載した名札を着用する等、業務関係者であることが容易に判別できるようにすること。なお、本仕様書では、業務責任者と業務担当者の総称を「業務関係者」という。

- (2) 市役所の業務は多岐に渡るため、受注者は、業務委託開始後も常に組織及び業務内容の理解並びに知識の向上に努めるとともに、人事

異動又は機構改革等があった場合は、発注者の指示に基づき遅滞なく対応し、門真市の良好な行政サービス向上に努めなければならない。

- (3) 電話交換業務は、顔の见えない相手に、声だけで対応することから、業務関係者は、より節度ある接客を行い、外部からの電話利用者及び本市職員等に対し、不信感及び不快感を与えないように特に注意し、業務を遂行すること。
- (4) 市民等との電話交換業務に起因するトラブルが発生したときには、受注者において一切の責任を負い対処することとし、その内容については、速やかに発注者に状況報告すること。
- (5) 電話交換機等の機器トラブルが発生したときには、発注者へ速やかに報告すること。
- (6) 受注者は、本業務を完了させるために、業務管理体制を確立し品質及び安全等の業務管理を行うとともに業務関係者に対し労働安全衛生に関する労務管理を行う等、関係法令を遵守すること。

7 業務マニュアルの作成

- (1) 受注者は、本業務が滞りなく遂行できるよう、契約締結日から令和9年3月31日までの間に、発注者の指定する職員から業務についての引継を受けることとし、この引継期間中に電話交換業務マニュアル及び庁内放送業務マニュアル（以下「業務マニュアル」という。）を作成し発注者に提出し承認を得ること。また、人事異動又は機構改革等で業務マニュアルの内容を更新する必要がある場合は、受注者は業務マニュアルを更新し発注者に提出し承認を得ること。
- (2) 受注者は、円滑な業務遂行のため業務期間中において、頻繁に問合せのある内容についてFAQを随時作成し発注者に提出し承認を得ること。また、必要に応じ随時更新を行い、更新した場合も同様に発注者の承認を得ること。

8 業務人員及び配置

(1) 業務責任者・・・常時1名配置

業務責任者は受注者と直接の雇用関係にある者とし、国又は地方公共団体と電話交換業務委託の業務責任者又はコールセンター業務委託の運営管理を管理者として行った経験が2年以上あり、以下に掲げる事項を行うものとする。

- ① 業務責任者は、市担当者との連絡調整を行うこと。
- ② 業務責任者は、業務担当者に常に明るく、礼儀正しく、親切、丁寧、迅速かつ正確な電話交換業務を行わせるよう指揮監督を行うこと。
- ③ 業務の遂行において、意見・苦情を受けたときは、速やかに対処し、意見・苦情に関する経過及び今後の対応について発注者に報告すること。
- ④ 業務責任者は、市担当者から連絡を受けた事項について、業務担当者全員に周知徹底を図ること。
- ⑤ 業務責任者は、業務担当者が業務を適切に実施しているか随時確認し、必要に応じ指導を行うこと。
- ⑥ 業務責任者は、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。

(2) 業務担当者・・・常時2名以上配置

業務担当者は、受注者と直接の雇用関係にある者とし、一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。国又は地方公共団体と電話交換業務又はコールセンター等の業務に1年以上従事した経験があり、以下に掲げる事項を行うものとする。

- ① 業務担当者は、迅速かつ正確な電話交換業務及び庁内放送等を行うこと。
- ② 業務の遂行において、意見・苦情を受けたときは、速やかに業務責任者に報告すること。
- ③ 適切な電話交換業務を行うため、本市の機構、事務分掌、施設、周辺建物及び代表電話に頻繁に問合せがある内容について、知識の習得と正確な取次ぎのための質問の仕方等をあらかじめ習得すると

ともに日々向上するために自己研鑽すること。

- (3) 人員配置に関しては、関係法令等を遵守し、適正かつ効率的に、また、迅速かつ正確な取次業務を行うことが出来るよう局線中継台 3 台に対応可能な人員を配置すること。
- (4) 業務関係者が、病気、事故等により欠勤となる場合は、当日の業務に支障のないよう遅滞なく代替えの業務関係者を配置すること。代替えで配置する業務関係者についてもあらかじめ登録し、業務の実施に必要な研修を実施すること。
- (5) 業務関係者が、退職する等により、常時 2 名以上の配置が出来ない場合は、受注者及び業務責任者は常時 2 名以上の配置ができるまでの間、業務に支障のないように代替えの業務関係者を配置すること。同時に常時 2 名以上の業務関係者を確保し、業務の実施に必要な研修を実施した上で配置すること。

9 対応履歴のシステムによるデータベース化

- (1) 本業務においては、対応内容についての記録のために、また、対応履歴のデータベース化を図るため、受注者にて P C 端末及びプリンターを用意し、対応履歴のデータベース化が可能なシステムを導入すること。
- (2) 対応履歴については、問合せ区分やカテゴリ別に登録し、履歴内容をデータベース化するとともに以下の項目を例とし、同分類の項目を最低限登録できること。
 - ① 業務件名
 - ② 日付（年月日及び曜日）
 - ③ 入電の種別ごとの受付件数
 - ア 取次ぎ件数
 - イ 意見・苦情件数
 - ウ 電話交換において回答した件数
 - エ 通話中に途中切断となった件数
 - オ 外線への発信件数

力 その他の件数

④ 時間別の受付件数

ア 午前 9 時台から午後 5 時台まで 1 時間ごとの件数とその件数を縦棒グラフで表すこと。

- ⑤ 取次いだ所管課の多い順に1位から10位までの課名とその件数
 - ⑥ 入電の種別のうち「意見・苦情」の内容を記載するフリー入力欄
 - ⑦ 入電の種別のうち「その他」の内容を記載するフリー入力欄
 - ⑧ フリーで記載することのできる備考欄
 - ⑨ 当日の業務を行った業務関係者を記載する項目
 - ⑩ その他電話交換業務において統計等が必要と認められた場合に項目を追加できること。
- (3) 問合せ種別や問合せカテゴリ等のデータを日別や月別または任意の期間指定にて容易に抽出することができ、それらのデータの管理が実施できるようにすること。また、電話交換業務日報（以下「日報」という。）、電話交換業務月例報告書（以下「月例報告書」という。）及び電話交換業務年間報告書（以下「年間報告書」という。）はそれらのデータを活用して作成すること。
- (4) 応対履歴データは、外部メディア（USBメモリ、SDカード等）等に保存できるような仕組みを整備すること。
- (5) 受付件数・受付種別ごとに取次いだ所管課を任意の期間・時間で即座に抽出できること。

(例) 令和7年7月11日(金) 午前10時台	市民課 取次ぎ	15件
	意見・苦情 1件	
	課税課 取次ぎ	9件

- (6) P C 端末は、中継台ごとに設置し取次ぎ後直ちにデータ入力できる体制を構築し、正確な情報管理を行うこと。
- (7) 受注者は、一日の業務終了後、応対履歴のデータベースを活用して日報を作成すること。また、月例報告書については、各項目において当該年度の4月からの毎月の比較を記載できることとし、年間報告書についても、各項目において毎年度の比較を記載すること。

10 行政財産の使用

受注者は、業務場所の使用料として、門真市行政財産使用料条例（平成16年門真市条例第18号）第3条第1項の規定により発注者が算出した額を発注者が発行する納入通知書により、当該年度初めに支払うものとする。（参考：令和8年度実績 81,910円）

11 研修の実施

- (1) 受注者は、令和9年3月31日までに業務関係者に対して研修を行い、電話交換業務等について十分な知識、情報、技術等を習得させるとともに、接遇を中心とした基本研修及び電話交換設備を使用した実務研修を実施すること。また、個人情報や人権問題をはじめとする基本的人権について正しい知識を持ち業務の遂行をするよう、受注者の責任において適切な研修を行うこと。また、本仕様書及び業務マニュアルを熟知させること。
- (2) 受注者は、実施した研修について発注者へ報告すること。
- (3) 受注者は、業務期間中にやむを得ず業務関係者が変更される場合も本仕様書11(1)及び(2)と同様とする。

12 費用負担区分

- (1) 発注者の負担
 - ① 電話交換設備
 - ② 業務に必要な電気、水道及びガス料金
- (2) 受注者の負担
 - ① 業務目的の机、椅子、保管庫等の什器類
 - ② 業務の実施に必要な消耗品及び名札等にかかる費用
 - ③ 業務担当者への研修実施費、業務マニュアルの作成、業務場所の使用料、応対履歴のデータベース化のための費用（PC端末、プリンター、システムの導入等）等、メール送受信のための周辺機器（ポケットWI-FI等）、業務の実施に必要な一切の費用

※メール送受信のための回線工事は不可能であることに留意すること。

- ④ 業務場所を移転する必要が生じた場合の移転に伴う費用および業務時間外は一切の費用（発注者が貸与する設備に関する費用を除く）

13 委託料の支払い

令和 9 年 4 月 1 日から令和12年 3 月31日までの毎月払（36回払）

14 提出書類

(1) 契約締結時に提出するもの

- ① 労働局の受理印のある就業規則の写し
- ② 業務関係者の給与額のわかる給与規程又はそれに代わるものの写し
- ③ 業務責任者届
- ④ 業務従事者名簿

(2) 毎日提出するもの

- ① 日報（当該業務日の翌業務日の午前10時まで）

(3) 毎月提出するもの

- ① 月例報告書（当該業務月の翌月10日まで）

(4) 毎年度提出するもの

- ① 年間報告書（当該業務年度の翌年度の 4 月10日まで）

(5) その他

- ① 本仕様書の各項目において提出を必要とする書類
- ② その他発注者が必要とする書類

※(1)～(4)については原則メールでの提出とする。

15 個人情報の取扱いについて

- (1) 業務上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。
- (2) 受注者は、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57

号) その他の個人情報保護に関する関係法令及び別記「個人情報等取扱特記事項」を遵守しなければならない。

16 その他

- (1) 受注者は、契約期間の満了又はその他の理由により本委託業務を継続しなくなった時は、本委託業務を滞りなく新規受注者に引き継ぐために、新規受注者に対し、業務マニュアルに基づいた指導、教育を行うこと。
- (2) 消防訓練等には参加すること。
- (3) 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、発注者受注者協議のうえ定めるものとする。