

## 相模原市役所代表電話交換業務委託仕様書

### 1 目的

発注者が受注者に委託する相模原市役所代表電話交換業務について、必要な事項を定めるものとする。

### 2 履行場所

相模原市役所本庁舎本館 6 階電話交換室（相模原市中央区中央 2 丁目 1 1 番 1 5 号）

### 3 履行期間

契約締結日から令和 8 年 9 月 3 0 日まで

### 4 業務準備期間

- （1）契約締結日から令和 7 年 2 月 2 8 日までは業務準備期間とする。
- （2）受注者は、（1）の業務準備期間中に、受注者の負担により、1 0（4）に定める研修のほか、電話交換室にて実地研修を行う。実地研修期間については、発注者と受注者により協議して決定する。

### 5 委託業務の内容

#### （1）代表電話交換業務

- ア 代表電話にかかってくる市民等の電話に対し、発注者の担当部署へ取り次ぐ。担当部署が不明な場合は、市民等の連絡先等の必要な情報を聴取し、一旦電話を切り、担当部署を確認する。
- イ 取り次ぐことができない部署の場合は、電話番号を案内する。
- ウ 市民等からの問合せのうち簡易なものには、丁寧で的確に回答する。
- エ 発注者の依頼により、国際電話の発信を行う。
- オ 発注者の依頼により、外線電話をかけられない電話機の発信を行う。

#### （2）庁舎内放送業務

- ア 発注者の指示により、行政情報等を放送する。
- イ 発注者の指示により、来庁者等の呼出し放送を行う。

#### （3）（1）（2）に付帯する業務

- ア 電話取次件数等の集計
- イ 電話対応したクレーム等の報告
- ウ 電話交換台等の管理
- エ 日ごろから市 H P 等により、次の情報収集に努め、各種問い合わせに応答できるように努める
  - （ア）相模原市の組織、各所属の配置及び取扱業務等の把握
  - （イ）相模原市内官公庁等の配置及び取扱業務の把握

- (ウ) 相模原市役所本庁舎周辺の地理状況の把握
- (エ) 広報さがみはら及び発表資料等による相模原市の事業の把握
- オ その他必要な業務

## 6 業務日等

### (1) 業務日

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第2条に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く毎日

### (2) 業務時間

8時30分から17時30分まで

(3) 発注者は、別途指示により災害時等臨時に業務を依頼することができる。

(4) 開庁時間に変更があった場合は、業務時間を変更するものとする。

## 7 発注者が無償で貸与するもの

### (1) 電話交換台一式（各種仕様は、令和6年6月1日時点）

中継台	据置型7台（席）
話中表示	100回線
局線数	ひかり電話：中継台着信（代表電話）46CH ダイヤルイン92CH 専用線：92回線
内線数	1,000～1,200回線
その他	ヘッドセット

【参考】電話交換台本体 NEC製 UNIVERGE SV9500/M160

### (2) 放送機器一式

本体	パナソニック製 WR-851 音声警報機能付ラック形非常リモコン（20局） パナソニック製 WK-820A 増設用非常操作ユニット（20局） パナソニック製 WK-810A 増設用非常操作ユニット（10局） パナソニック製 MU-M20 モニターユニット パナソニック製 WB-651 CD-MUSICプレーヤー（1枚DISC） テクニクス（パナソニック）製 RS-TR4750 ステレオダブルカセットデッキ
----	---

(3) 電話交換台に付帯する机・椅子

(4) 休憩スペース

## 8 電話交換台等の使用等

- (1) 受注者は、電話交換台等を使用し、清潔に保たなければならない。
- (2) 受注者は、電話交換台等を委託業務以外の目的に使用してはならない。
- (3) 受注者は、電話交換台等を改変してはならない。ただし、発注者が特に認めた場合は、この限りではない。
- (4) 受注者は、電話交換台等を破損、亡失した場合又は故障を発見した場合は、速やかに発注者に報告し、その指示に従うものとする。この場合において、電話交換台等の破損等が受注者の責めに帰すべき理由によるときは、受注者の負担において原状に復し、現物を弁済し、又はその損害を賠償しなければならない。

## 9 電話交換手の体制等

### (1) 電話交換手の基本構成

電話交換手は、業務責任者、ＳＶ及びオペレーター（以下「ＯＰ」という。）の構成とする。

### (2) 電話交換手の役割

業務責任者	<ul style="list-style-type: none"><li>・業務のマネジメント全般</li><li>・発注者との連絡窓口</li><li>・ＳＶ及びＯＰの勤怠管理、育成</li><li>・ＳＶ及びＯＰの配置、管理</li><li>・応対記録、情報の管理及び運用報告</li><li>・代表電話交換業務に起因するトラブル・クレーム対応</li></ul>
ＳＶ	<ul style="list-style-type: none"><li>・ＯＰの応対品質管理（モニタリング、コーチング等）</li><li>・ＯＰの研修、育成（研修計画、実施）</li><li>・ＯＰからの引継対応</li><li>・ＯＰ業務補佐</li><li>・応対記録のチェック</li><li>・代表電話交換業務に起因するトラブル・クレーム対応</li></ul>
ＯＰ	<ul style="list-style-type: none"><li>・市民からの用件聞き取り及び用件に合った担当部署への接続又は案内</li><li>・応対記録の登録</li><li>・ＳＶへの内容引継（必要に応じて）</li></ul>

### (3) 基本体制

ア 配置する電話交換手は、原則１年以上の電話交換業務の実務経験を有すること。

イ 業務責任者及びＳＶは常駐１名以上とし、業務責任者が不在となる場合はＳＶを、ＳＶが不在となる場合は、ＯＰを代理者とすることができる。

ウ ＯＰの配置人員は、６（２）の業務時間内において、常駐４名以上（実稼働時間とし、休憩時間を取得する場合の当該時間は常駐とみなさない。以下同様とする。）とす

る。

エ 発注者の委託業務の履行に関する委託者としての指示等は、受注者又は業務責任者に対して行うものとする。

## 10 運営管理体制

- (1) 受注者は、委託業務の円滑な履行が図られるよう必要な人員を配置し、電話交換手名簿を速やかに発注者に提出すること。なお、契約期間中に電話交換手に変更があった場合は、速やかに電話交換手変更報告書を発注者等へ提出すること。
- (2) 受注者は、電話交換手が業務に従事する者であることを明確にするため、顔写真入りの名札を着用させること。
- (3) 受注者は、業務準備期間に電話対応マニュアルを作成し、発注者に提出すること。
- (4) 受注者は、次の研修を契約準備期間に実施し、その結果を発注者に報告すること。

ア 電話対応

イ 守秘義務・情報セキュリティ（個人情報管理を含む）

ウ 業務知識

エ ロールプレイング

- (5) 受注者は、(4)の研修を年1回以上実施し、業務を遂行するために必要な技術を確保すること。また、その結果を発注者に報告すること。
- (6) 受注者は、電話交換業務のローテーションを定めた勤務体制表を作成し、前月の25日までに発注者に提出すること。
- (7) 電話交換室及び休憩室の鍵は、毎日の業務前に相模原市役所本庁舎本館1階守衛室（以下「守衛室」という。）で借用すること。また、業務終了後は速やかに守衛室へ返還すること。なお、鍵の使用及び保管にあたっては受注者の責任において管理を行い、複製並びに第三者への譲渡は禁止する。
- (8) 受注者は、電話交換手の労働条件等において、労働基準法（昭和22年法律第49号）等の関係法令を遵守すること。

## 11 接遇業務等の管理

- (1) 電話交換手は、「相模原市接遇マニュアル」等を参考に、市役所という公共性を十分認識して、相手の身分・態度等で差別することなく、態度、言葉遣いは親切・丁寧に、応対は簡潔・明瞭に行うこと。
- (2) 電話交換手は、身だしなみ等を努めて清潔にすること。
- (3) 受注者は、電話交換手の指導教育に万全を期し、風紀、衛生、保全、防火及び作業規律に責任を負うこと。
- (4) 受注者は、日頃から相模原市のホームページ等により相模原市の基本情報の把握、広報さがみはら及び発表資料等により相模原市の動向の把握をするとともに、本市以外の機関の業務に関する知識を深めること。
- (5) 発注者は、就業状態の不良、その他の理由により電話交換手を不適任と認めたときは、

その理由を明示し、受注者に勧告または交代を求めることができる。

## 1 2 守秘義務及び個人情報の保護

- (1) 電話交換手は、職務上知り得た個人情報を含む一切の情報を第三者に提供若しくは漏えいし、又は委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。また、その職を退いた後も同様とする。
- (2) (1) の定めにもかかわらず、故意又は過失により、発注者の機密事項が電話交換手を経て第三者に漏えいされたと認められた場合は、受注者は発注者の被る損害に対し賠償の責任を負うものとする。

## 1 3 報告書の提出

- (1) 業務責任者は、当日の業務が完了したときは、着信件数及び応答件数等を記載した日報を作成し、翌日までに発注者へ提出すること。
- (2) 受注者は、当月の業務が完了したときは、日報を取りまとめた月報を作成し、速やかに発注者へ提出すること。
- (3) 受注者は、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は、経過、原因、対策等の報告書を作成し、速やかに発注者へ提出すること。なお、市民等とのトラブルが代表電話交換業務に起因するものであった場合、業務責任者又はS V若しくは受注者において適切に対応すること。

## 1 4 受注者の費用で要するもの

- (1) 受注者が業務に必要とする備品、事務用品、消耗品類等
- (2) 受注者が業務に必要とするパーソナルコンピューター及び周辺機器の調達並びにインターネット回線の費用（初期費用、月額使用料等）
- (3) 受注者が業務に必要とする備品、事務用品、消耗品類等の廃棄物の処分費。  
※発注者が提供した個人情報は除く。
- (4) その他業務遂行に必要なもの

## 1 5 その他

この仕様に定めのない事項については発注者と受注者が協議し、定めるものとする。