

御坊市役所代表電話交換業務委託仕様書

1 目的

御坊市役所代表電話交換業務は、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、市役所業務の効率化、住民サービスの向上に寄与することを目的とする。

2 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日までとする。

3 履行場所

業務に必要な場所、必要なすべての機器や備品の設置場所、執務エリア等は受託事業者が用意すること（日本国内に限る）。

4 業務日及び業務時間

業務は、毎週月曜日から金曜日の8時30分から17時15分までとする。ただし、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、年末年始休日（12月29日から12月31日、翌年1月2日及び1月3日）は除くものとする。

5 業務内容

御坊市役所代表電話（電話番号0738-22-4111）への電話について、FAQに基づき回答を完結（一次対応）し、対応が難しいものについては、担当課に電話転送を行う。また、担当課が不明の場合は、相手の連絡先等必要な情報を聴取、記録した上で、一旦電話を切り、総務課に確認する。担当課が判明すれば、内容を引き継いで折り返し担当課から回答するよう依頼すること。市役所の業務でなかった場合はその旨を総務課に伝え総務課から回答するよう依頼すること。また、市役所業務以外の内容についても、適切な問い合わせ先を案内したりして柔軟に対応すること。

6 人員体制

電話交換取扱者及び業務責任者を置くこととする。

業務責任者は、電話交換取扱者の管理監督、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。

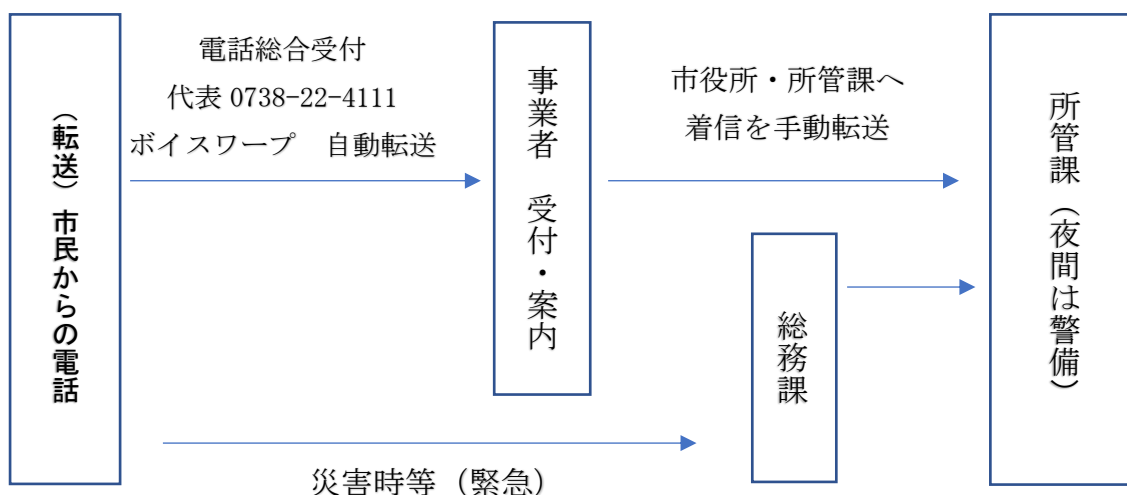
電話交換取扱者については、架電件数に対応できる適切な数を確保すること。なお、本業務はシェアード型の運営を可とする。

7 電話設備等

電話交換業務に必要な電話設備等は、受託者において次の通り整備すること。

(1) 通信回線

- ① 受託者は、御坊市役所代表電話で受電している代表電話（0738-22-4111）を電話交換業務実施場所で円滑に受電できるようにすること。
- ② 上記回線は、市が用意し自動転送及び手動転送に係る費用については市が負担する。
- ③ 本業務を円滑かつ適正に実施できるように、受託者には市から（最大）4回線を提供する。
- ④ 電話交換業務実施場所に通話を転送した場合も、業務に支障のない音声品質であること。
- ⑤ 音声品質の向上、利便性の向上や費用削減について、効果的な代替案や新たな方法がある場合は、上記内容にかかわらず提案すること。



(2) 電話交換業務実施場所の電話交換等設備

停電時にも対応できる蓄電設備等を装備すること。

(3) 情報処理設備等

- ① 本業務を行うための情報ネットワーク及び情報処理設備に関するハードウェア、ソフトウェアを、専用システムとして整備すること。ただし市が認めたものについては兼用を可能とする。
- ② 電話交換業務実施場所からの電話機器以外の通信手段（電子メールの送受信等）を整備すること。
- ③ データ通信設備については、ファイアウォール等を配置し、不正アクセス及びコンピュータウィルス感染等が発生しないよう、十分なセキュリティ

ティ対策を実施すること。

- ④ 本業務専用のメールアドレスを1つ以上利用できること。

8 品質管理

(1) 研修等の実施

- ① 受託者は、準備期間において電話対応に係るFAQを作成した上で電話交換取扱者に対し接客研修を実施し、総務課に報告をすること。
- ② 電話交換取扱者は、御坊市役所全体の代表電話の窓口であることを自覚し、親切丁寧な対応を心掛け、市民等に対し不快感を与えないよう注意すること。そのため、業務開始後においても、業務責任者及び電話交換取扱者は、常に市役所の組織業務内容の理解及び知識の向上に努めるとともに、品質向上のため、定期的に必要な研修を受けること。

(2) トラブル発生時の対応について

誤回答や市民等とのトラブル（電話交換業務に起因するもの）が発生した際は電話交換取扱者、業務責任者又は受託者において適切に対応し、速やかに総務課へ報告すること。

(3) 個人情報の保護について

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、委託業務の実施により知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の権利のために利用してはならない。契約終了後も同様とする。

9 危機管理体制

受託者は、長時間停電、電話交換機器等故障の緊急時においても対応できるよう、運営体制を整備すること。なお、災害等の発生により、履行場所での業務の継続が困難となった場合は、速やかに総務課に報告するとともに市への直接電話に切り替える対応を行うこと。

10 報告書の提出

受託者は、着信件数、応答件数等を記載した日時報告書を作成し、翌月までに総務課へ提出すること。また、日時報告書を取りまとめた月次報告書を翌月10日までに総務課へ提出すること。なお、意見、要望、クレーム等その他報告事項については対応記録を作成し都度報告すること。

11 その他

- (1) 市の電話交換業務の架電については最大1日250件を想定している。
- (2) 本業務で使用する代表電話番号の帰属は御坊市とする。

- (3) 受託者は委託期間満了時には、次期受託者と円滑に引継ぎを行うこと。なお引継ぎに係る費用負担については、市、次期受託者及び現受託者が協議して決定すること。
- (4) プライバシーマークを取得していること。
- (5) コールセンター関連業務に従事した経験のある者を業務責任者にするこ
と。
- (6) 準備期間中において、1 週間以上の試行期間を設け、履行開始に移ること。
- (7) 委託料は、履行期間において毎月払いとし、準備期間中は支払わない。
- (8) 見積作成に当たっては業務責任者及び電話交換取扱者 2 席の人員体制と
したものを提出すること。ただし、より効果的な提案内容により経費が必要
となる場合は、参考となる見積書を別途作成し添付すること。
- (9) 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、
総務課と協議の上、決定するものとする。