

区役所・支所代表電話交換業務等委託仕様書

1 総則

受託者においては、本件業務が、区役所における第一の窓口とも言うべき性格を有する業務であることを十分理解し、親切、丁寧な対応はもとより、受託前における業務開始までに業務従事者に対して必要な事前準備をさせたうえで、遅滞なく業務を開始することなど、受託業務を正確、迅速、的確かつ円滑に遂行できるよう、万全の体制で対応しなければならない。

また、労働基準法等の関係法令及び京都市契約事務規則を遵守のうえ、本仕様書に基づき完全に遂行しなければならない。

2 委託概要

区役所・支所代表電話の受信、関係部署への取次ぎ及び関係公署等の連絡先の紹介を行うほか、問合せ内容が簡易な場合は、FAQ等を用いて可能な範囲で回答する。

そのほか、委託者が別に指定するおくやみハンドブック（仮称）等の内容に係る問合せ対応（以下「指定業務」という。）を行う。本市が用意するFAQ等を用いて回答する。

3 業務の内容

(1) 電話交換業務

ア 委託者の選定した区役所・支所代表電話に入電した電話について、委託者の指定する機器により内容を聞き取り、課・係名、職員名の指定の場合には、その課・係、指定の職員の所属する部署、座席の内線番号に転送する。なお、応答の際には、それぞれの区役所の代表電話であることを告げること。

イ 転送を行っても業務・制度所管課の応答がない、もしくは転送先の電話がすべて塞がっている場合は、同一課内の別の係に転送すること。

ウ 区役所・支所への意見・苦情については、一次的に用件を聞き取ったうえで適切な部署に転送すること。交換業務に関する意見・苦情については、交換業務取扱者及び現場責任者において対応が困難な場合、現場責任者から委託者に適宜連絡すること。

エ 転送先が不明な案件等は、当該区役所・支所地域力推進室（総務・防災担当）に確認の上、適宜対応すること。

オ 問合せ内容が区役所・支所で取り扱う業務ではなく、当該区役所・支所の部署に転送することが適当でない場合、適切な連絡先を可能な限り調べたうえで案内すること。

カ 問合せ内容が簡易な場合については、FAQ等を用いて可能な範囲で回答す

ること。

(2) 指定業務

ア その他、委託者が別に指定するおくやみハンドブック（仮称）等の内容に係る問合せ対応を行う。代表電話とは別に、本市が用意する電話番号にかかってくる電話に対応するものである。

委託者が用意する資料やFAQ等を用いて回答すること。

イ 対応の際に区役所・支所その他本市の部署への伝達の依頼があった際は、必要な事項を聴取の上、該当の区役所・支所その他本市の部署へ電話により連絡を行うこと。必要な事項の内容は、委託者と受託者で協議のうえ、決定する。

(3) 電話対応以外の業務

ア 受託者は、適切に電話交換業務及び指定業務を実施するために必要な各種業務マニュアルについて、本市から提供する各種資料（業務マニュアル、組織名、内線番号、担当者名簿等）をもとに整備すること。また、本市の市政情報（本市HP、報道発表資料等）を逐次確認し、必要に応じてマニュアルの作成加除を行うこと。

イ 市の組織改正により、所属の名称変更や業務の移管（業務を担当する部署の変更）が行われることや、人事異動により担当業務が変更となることから、市より提供する組織改正及び人事異動情報により、電話交換先の整理を行うこと。

(4) その他付随する業務

4 対応件数

(1) 代表電話

別紙2を参照すること。

※ 具体的に委託する区・支所については、委託者が選定する（5～7区）。

(2) 指定業務

年間を通じて平均40件／日程度を見込む。

5 業務実施場所及び貸与物品

(1) 業務実施場所

京都市北区紫野東御所田町33-1 北区総合庁舎内

(2) 貸与物品

電話交換設備一式（机・椅子を含む。）※

※ その他、職務の遂行に必要となる備品・消耗品については、受託者が用意する。また、本市が貸与した物品（机・椅子）以外を使用することについては、これを妨げないが、当該費用に関しては受託者負担とする。

なお、電話交換機器については、本市が貸与するものを使用すること。

6 業務委託期間

令和8年4月1日～令和9年3月31日

受託者は、受託候補者として選定された後、業務開始までに業務従事者に対して必要な事前準備をさせたいうで、遅滞なく業務を開始すること。

指定業務に係る対応は、令和8年11月1日～令和9年3月31日で行うが、開始日1箇月前～開始日まで及び開始後1箇月後以降に研修を受講させる可能性がある。具体的な日時は委託者と受託者の間で協議のうえ決定する。

7 勤務条件等

(1) 勤務日及び時間

日曜日、土曜日、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月29日～1月3日）を除く毎日、8時30分から17時15分までとする。

ただし、公職選挙法による選挙や災害の発生時等、委託者が指示する場合には時間を延長し、又は休日等に交換業務を行うものとする。

(2) 交換業務取扱者の配置

ア 受託者は、あらかじめ交換業務取扱者名簿を提出し、委託者の承認を得ることとともに、交換業務取扱者の勤務日程表を作成し、当該月の前月末日までに委託者に提出すること。なお、提出した勤務日程表に変更が生じたときは、緊急の場合を除き、変更する一週間前までに委託者に連絡すること。

イ 休憩は交代で取得し、各交換業務取扱者の休憩取得中も、市民サービスの後退を招くことなく円滑に業務従事できる体制を構築すること。

ウ 週の繁閑や年間の繁閑状況を予め想定し、着信件数が急増し、通常的人员配置による対応が困難な場合等については、配置人員を増員する等、繁閑に応じ柔軟に適正な体制を整えること。

エ 災害や感染症等により本市直営体制の運営に支障が生じる場合については、本市の体制が一定復元するまでの期間、緊急的な対応として、対応件数及び受託区・支所数を一時的に増加し対応すること。（増加させる対応件数及び受託区・支所については、約200件/日、期間は最短数時間～数箇月程度として、別途委託者と協議の上決定する。）

オ 業務遂行の指揮監督及び委託者との緊密な連絡調整を行うため、配置された交換業務取扱者から現場責任者を1名選任し、委託者に報告すること。また、当該現場責任者については、代理者を定め、休暇等により不在がある場合でも対応できるようにすること。

(3) 交換業務取扱者の資格等

交換業務取扱者は、電話オペレーター技能検定試験又は電話対応技能検定に合格若しくはそれと同等の技能を有し、1年以上の電話交換業務の従事経験がある者を2名以上配置するものとする。

なお、委託者が不適格と認めた者は業務に従事させてはならない。

(4) 指定業務取扱者の配置

ア 受託者は、あらかじめ指定業務取扱者名簿を提出し、委託者の承認を得るとともに、指定業務取扱者の勤務日程表を作成し、当該月の前月末日までに委託者に提出すること。なお、提出した勤務日程表に変更が生じたときは、緊急の場合を除き、変更する一週間前までに委託者に連絡すること。

なお、指定業務取扱者は、交換業務取扱者を兼ねることができる。

ただし、委託者が不適格と認めた者は業務に従事させてはならない。

イ 休憩は交代で取得し、各指定業務取扱者の休憩取得中も、市民サービスの後退を招くことなく円滑に業務従事できる体制を構築すること。

ウ 指定業務の実施にあたり、通常的人员配置による対応が困難な場合等については、配置人員を増員する等、繁閑に応じ柔軟に適正な体制を整えること。

(5) 関係法令等の遵守

交換業務取扱者及び指定業務取扱者は、電気通信事業法等の交換作業基準等関係法令を順守し、通話の秘密を守り、取扱中に聴取した事項を他に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

(6) 服务等

ア 電話交換業務及び指定業務は、市の窓口業務の重要な一端であることを認識し、その対応は迅速、正確かつ公平を期するとともに、親切、丁寧、簡潔を旨とし、常に市民に寄り添った対応を行い、相手方に不快の念を抱かせないように注意しなければならない。

イ 電話交換機その他の備品の取扱いは丁寧に行うものとし、故障の箇所を発見したときは速やかに委託者に報告するものとする。受託者の故意、過失により既設設備が故障又は破損した場合には、受託者の負担により、修理又は弁償をしなければならない。

ウ 業務継続の観点から、基本的な感染症予防に努めること。

エ 執務室の清掃、及びごみの排出等の維持管理を適切に行うこと。

オ 駐輪場等の利用や災害発生時の避難等を含む北区総合庁舎の利用については、北区役所地域力推進室の指示に従うこと。

(7) 研修等

ア 受託者は、交換業務取扱者に対する研修を行い、業務開始までに当該区及び市全体の業務内容を理解し、電話交換業務を行う上での十分な技能を習得しなければならない。

イ 本市の報道発表資料等、常に市政の最新情報を確認のうえ、交換業務取扱者に伝達し、市民からの問合せに柔軟に対応できるよう努めること。

ウ 交代等により新たな交換業務取扱者を配置する場合は、業務に従事する前までの間に必要な教育訓練を実施すること。

エ 指定業務について、本市が指定する事業者により開始日1箇月前～開始日まで及び開始後1箇月後以降に研修を受講させる可能性がある。具体的な日時は委託者と受託者の間で協議のうえ決定する。

(8) 業務日誌等の提出

ア 交換業務取扱者は、1日の業務終了後、次に掲げる事項が記載された業務日誌を受託者に提出するものとする。

(ア) 従事者名及び勤務状況

(イ) 1日の入電数の総計

(ウ) 1時間ごとの入電数

(エ) 事案報告その他連絡事項

イ 受託者は、委託者に対し、毎月、完了届と併せて月報を提出し、1か月の入電件数総計等の報告を行うこと。

ウ 上記ア及びイの他、委託者の要求に基づく業務内容の報告を随時行うこと。

エ 指定業務については、電話交換業務とは別に上記ア～ウの内容を記載した業務日誌等を作成し、受託者に提出すること

8 業務の引継ぎ

受託者は、委託者の指示があった場合は、履行期間の終期に先立ち、委託者が指定する者に対し、業務の引継ぎを行わなければならない。

9 費用の負担

受託者は、職務の遂行に必要となる備品、消耗品(委託者からの貸与物品を除く。)の費用を負担する。執務室及び光熱水費等については委託料に含めるものとする。

10 その他

本仕様書に定めのない事項については、受託者は委託者と協議の上実施すること。