

八尾市庁舎電話交換業務仕様書

1 件名 八尾市庁舎電話交換業務

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 八尾市本庁舎内における手続・行事・会議等の情報の提供
- ③ 公共施設及び市内・周辺における行事等に関する問い合わせに対する情報・資料の検索と提供

(2) 電話交換業務マニュアルの整備及び更新

(3) 電話交換業務に必要な資料及び情報の収集

(4) 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

令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

4 業務場所等

(1) 業務場所

所在地 八尾市本町一丁目1番1号及び本町二丁目2番2号

名称 八尾市庁舎 本館・西館

(2) 電話交換設備

- ① 電話交換機 株式会社日立情報通信エンジニアリング製
「CX-01」
- ② 局線中継台 3台
- ③ 内線電話台数 784台
- ④ 中継台着信数 令和6年度平日1日平均 約529件

5 業務日及び業務時間等

(1) 業務期間

令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

(2) 業務日

八尾市の休日を定める条例（平成2年八尾市条例第20号）に規定する休日以外の日とする。

(3) 業務時間

午前8時45分から午後5時15分まで

(4) 業務日等の追加

発注者は、災害等、特に必要と認める場合は受注者と協議のうえ、業務日の追加及び業務時間の延長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、八尾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、顔の見えない相手に、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) 電話交換設備の更新があった場合は、業務に影響が無いように速やかに習熟のうえ、業務を円滑に行うこと。
- (7) 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7年9月30日までの間に、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（以下「業務マニュアル」という。）を作成し発注者に提出すること。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すること。
- (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、その内容と回答を作成し発注者に報告すること。

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り、一般常識を持ち、応対マナーが優れており、電話交換業務又はコールセンター業務に責任者等として従事した経験が1年以上ある者とし、以下に掲げる事項を行うものとする。

- ① 市担当者との連絡調整を行うこと。
- ② 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 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 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り、一般常識を持ち、対応マナーが優れている者とし、以下に掲げる事項を行うものとする。

- ① 迅速かつ正確な電話交換業務等を行うこと。
- 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の業務関係者を配置すること。代替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。

9 業務日誌の作成

(1) 本業務においては、対応内容についての記録のために、以下の項目を例とし、業務日誌及び月例報告書を作成すること。

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 入電件数
 - イ 電話交換において回答した件数
 - ウ 意見・苦情件数
 - エ 所属ごとの内訳件数
 - オ その他発注者が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件数
- ④ 入電の種別のうち「意見・苦情」の内容を記載するフリー記載欄

10 研修の実施

- (1) 受注者は、令和7年9月30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1年に1回実施すること。その他、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書を作成し提出すること。
- (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 10. (1)及び(2)と同様とする。

11 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
 - ③ 業務目的の机、椅子、保管庫等の什器類
- (2) 受注者の負担
 - ① 業務の実施に必要なヘッドホン等の消耗品及び名札等にかかる

費用

- ② 業務担当者への研修実施費、業務マニュアルの作成等、業務の実施に必要な一切の費用

12 委託料の支払い

令和7年10月1日から令和10年9月30日までの毎月払（36回払）

13 提出書類

- (1) 契約締結時に提出するもの
 - ① 業務責任者届
- (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) 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

14 個人情報の取扱いについて

受注者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第130号）その他関係法令の定めるところに従い、業務において知り得た個人情報及び機密その他の情報を他に漏洩してはならない。特に個人情報については、十分に留意し、漏洩、滅失、き損の防止、その他適切な管理に努め、個人情報を保護するための必要な措置を講ずること。これは職務を退いた後も、同様とする。

15 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、必要期間内（1ヵ月以内において発注者が定める。）に、業務マニュアルに基づいた指導、教育を行うこと。

(2) 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。