

赤磐市役所代表電話交換業務委託仕様書

1 目的

赤磐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11月30日まで（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約）とする。

(1) 準備期間

契約締結日から令和5年12月31日まで

(2) 履行期間

令和6年1月1日から令和7年11月30日まで

3 履行場所

業務に必要な場所、必要な全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

業務を行う日は、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、市の休日（赤磐市の休日を定める条例（平成17年赤磐市条例第2号）に定める市の休日をいう。）を除く。

5 業務内容

赤磐市役所代表電話（電話番号：086-955-1111）への電話について、内容に応じて、迅速に担当部署へ取り次ぐこと。また、簡易な問合せには対応すること。担当課が不明の場合は、市民等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、担当課を確認する。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お伝えし、完結すること。

また、市役所業務外の内容についても、インターネット等を通じて入手できる情報をもとに回答したり、適切な問合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、本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、別紙資料を参考に、入電件数に対応できる適切な数を確保

すること。ただし、電話交換取扱者を2席以上設けた上で、対応できない電話について、市役所へ自動で再転送する設備等を設け、市役所内で職員が対応できる体制を取ることも可とする。

なお、本業務はシェアード型の運営を可とする。

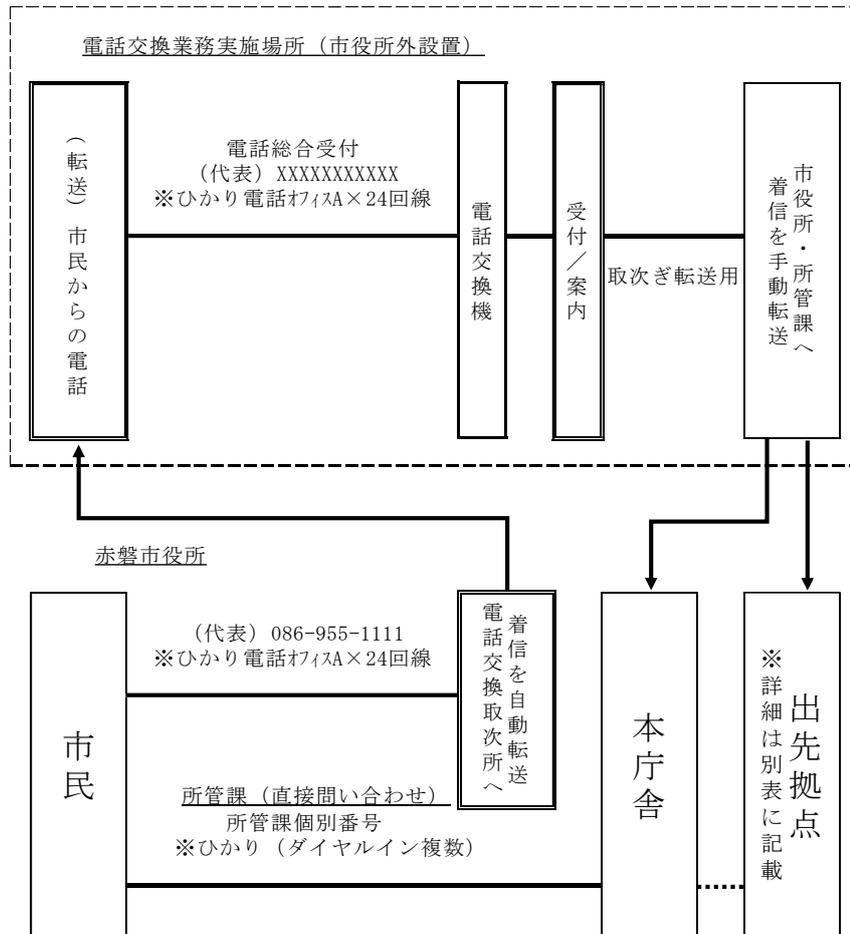
7 電話設備等

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とおり整備すること。

(1) 通信回線

- ①受託者は、赤磐市代表電話で受電している全ての回線（現行ひかり24回線）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。代表電話は、現在使用している番号（086-955-1111）を使用することとする。
- ②上記回線は、外線転送を用い、電話交換業務実施場所にて受電できるように整備すること。なお、外線転送にはNTT西日本の『ひかり電話オフィスA』等による転送の仕組みを受託者の負担にて構築し、通信料の削減に努めること。
- ③本業務を円滑かつ適正に実施できるように、受託者は余裕を持った転送用の回線及びチャンネル数を確保すること。
- ④電話交換業務実施場所と本市間の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回線工事に伴う本市の現用電話交換機への工事及び保守は、受託者の負担により本市電話交換機導入及び保守業者（コムパス株式会社）で実施すること。
- ⑥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。

<参考：電話交換業務の想定イメージ>



(2) 電話交換業務実施場所の電話交換等設備

- ①停電時には交換機本体、ひかり電話回線等が1時間以上稼働できる蓄電設備を装備すること。
- ②受託者側の設備での操作により、夜間切替ができ、代表電話を市役所側の代表電話番号に自動転送できること。

(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、ソフトウェアの全てを、専用システムとして整備すること。ただし、本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インターネットを利用したのホームページ閲覧、電子メールの送受信に使用する回線を整備すること。
- 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交換取扱者に対し接遇対応研修を実施し、本市担当課に報告すること。
- ②電話交換取扱者は、赤磐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がけ、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。
- ③受託者は、業務責任者及び電話交換取扱者が業務に対するモチベーションを高く維持できるよう待遇面・福利厚生面を考慮すること。

(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、速やかに本市担当課へ報告すること。

(3) 個人情報の保護について

受託者は、赤磐市個人情報保護法施行条例（令和4年赤磐市条例第22号）及び赤磐市個人情報保護条例施行規則（平成17年赤磐市規則第13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、又は自己の利益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、電話交換機器故障等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、速やかに本市担当課に報告するとともに対応を協議すること。

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、翌日までに本市担当課へ提出すること。また、日次報告書を取りまとめた月次報告書を翌月10日までに、本市担当課へ提出すること。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) 現在、本市の代表電話交換業務については、主として会計年度任用職員1名（平日の8時30分から17時までの勤務）が対応しており、当該職員が不在の場合や、同時に複数の受電がある場合など1名で対応しきれないものについては、部内の職員が対応しているところである。当該職員が対応した昨年度の件数及び部内の職員が対応し

た件数（昨年度、特定の1週間において調査したものの件数）として、別紙資料を参照すること。

- (2) 本業務で使用する赤磐市代表電話番号（086-955-1111）の帰属は赤磐市とする。
- (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を行うこと。なお引継に係る費用は全て現受託者の負担とし、委託期間中に作成し使用したマニュアル等についても、本市及び次期受託者に無償で提供すること。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 見積書作成にあたっては、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。
- (7) 外線転送に係る通信費が必要となる場合は、その内容が分かる資料を提出すること。
- (8) 本業務委託に係る令和6年度以降の歳出予算の金額について減額又は削除があった場合は、当該契約は解除する。
- (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、本市担当課と協議の上、決定するものとする。

1.2 担当課及び問合せ先

赤磐市総合政策部秘書広報課

〒709-0817 岡山県赤磐市上市108番地1

TEL：086-955-4770

FAX：086-955-1261

E-mail：hisho@city.akaiwa.lg.jp

(別表)

出先拠点 (15 拠点)

No.	出先拠点名
1	赤坂支所
2	熊山支所
3	吉井支所
4	赤磐消防本部
5	赤磐市環境センター
6	熊山診療所
7	山陽ふれあい公園
8	佐伯北診療所
9	桜が丘いきいき交流センター
10	仁堀出張所
11	中央図書館
12	東庁舎
13	山陽産業会館
14	赤磐消防署東出張所
15	赤磐消防署北出張所

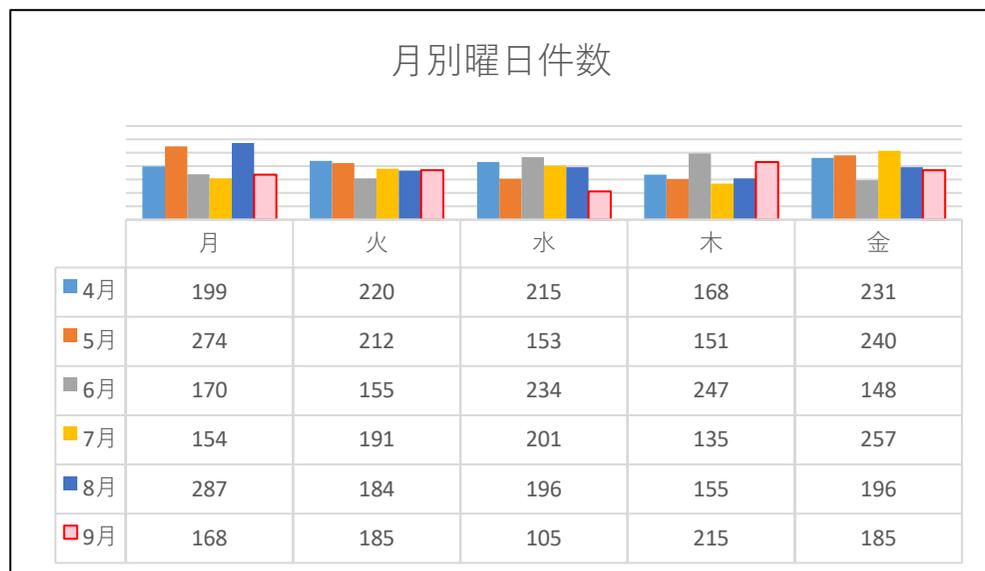
【R4年度上半期 電話受付件数比較表】

	月	火	水	木	金	合計（月）	稼働日
4月	199	220	215	168	231	1033	20
5月	274	212	153	151	240	1030	19
6月	170	155	234	247	148	954	22
7月	154	191	201	135	257	938	20
8月	287	184	196	155	196	1018	22
9月	168	185	105	215	185	858	20
合計（曜日）	1252	1147	1104	1071	1257	5831	
平均	209	191	184	179	210	972	

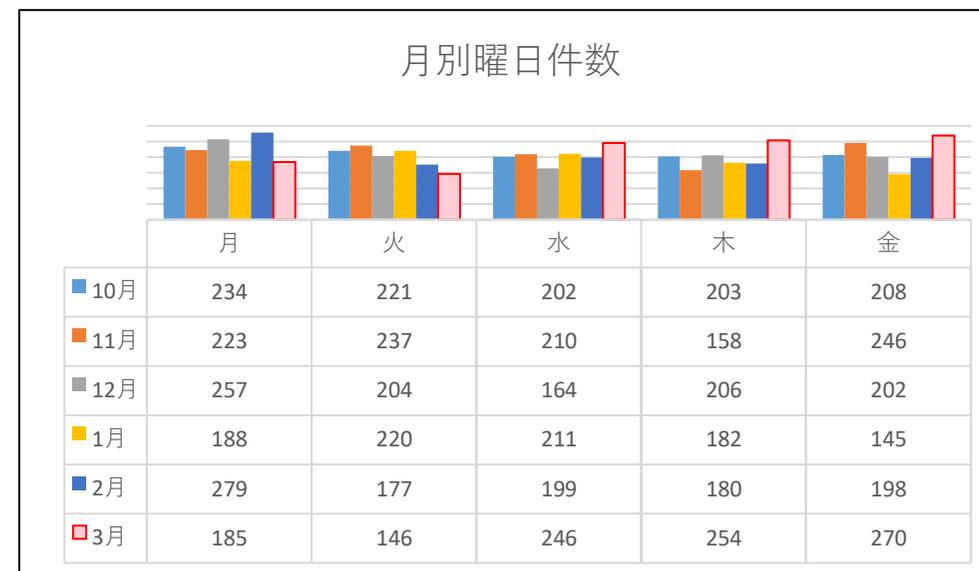
【R4年度下半期 電話受付件数比較表】

	月	火	水	木	金	合計（月）	稼働日
10月	234	221	202	203	208	1068	20
11月	223	237	210	158	246	1074	20
12月	257	204	164	206	202	1033	20
1月	188	220	211	182	145	946	20
2月	279	177	199	180	198	1033	19
3月	185	146	246	254	270	1101	22
合計（曜日）	1366	1205	1232	1183	1269	6255	
平均	228	201	205	197	212	1043	

月別曜日件数



月別曜日件数



1週間電話受付件数

(代表電話の対応をする秘書広報課、政策推進課、総務課職員すべてを対象に調査をおこなった結果)

日付	曜日	8：30～12：00	12：00～13：00	13：00～17：15	計
2022年12月12日	月	55	6	44	105
2022年12月13日	火	35	5	41	81
2022年12月14日	水	41	6	51	98
2022年12月15日	木	32	5	31	68
2022年12月16日	金	30	7	35	72
合計		193	29	202	424

日平均 85

