

(案)

仕様書

- 1 件名
本庁舎代表電話対応業務委託
- 2 履行場所
大田区役所本庁舎
- 3 委託期間
令和7年4月1日から令和8年3月31日まで
(ただし、土曜日、日曜日、祝日、12月29日から1月3日まで及び区指定日を除く)
- 4 業務対応時間
午前8時30分から午後5時15分まで
- 5 勤務形態
デジタル多機能電話機7台(7回線)に電話交換手を配置し業務を行うものとする。上記4業務対応時間内は常時、電話機7台(7回線)が稼働していること。
また、電話交換手以外に現場責任者を配置すること。
- 6 業務内容
 - (1) 庁舎内電話交換業務
 - (2) 区施設(庁舎外)及び区内官公署等案内業務
 - (3) 問合せ取次先情報の管理・活用
 - ア 電話対応に必要な情報を一元的に記録、管理すること。
 - イ 従事者が問合せ内容に応じた取次先を容易に検索、閲覧、修正できること。
 - ウ 区から提供する情報を即時に更新、共有すること。
 - エ 次の各項目のデータを搭載すること。
 - (ア) 問合せ内容に応じた取次先部署名及び内線番号(係単位)
 - (イ) 問合せに必要な有効情報
 - a 区政情報
 - (a) 区の組織・業務・窓口案内に関する情報
 - (b) よくある手続きに関する情報
 - (c) 施設案内に関する情報

- (d) イベント情報
 - b 災害・感染症情報
 - c その他、問合せに必要な有効情報
- (4) 対応履歴情報の管理・活用
 - ア 電話対応の履歴情報を一元的に記録、管理すること。
 - イ 従事者が問合せ内容に応じた取次先を特定するために必要な対応履歴情報を容易に検索、閲覧、修正できること。
 - ウ 次の各項目を記録、管理すること。
 - (ア) 対応年月日
 - (イ) 受信時間、終話時間、通話時間
 - (ウ) 問合せ内容
 - (エ) 転送先部署名（係単位）及び内線番号
 - (オ) 対応者（オペレーター）氏名
 - (カ) 問合せ内容の分類
 - a 問合せ
 - 区の業務や手続き等についての問合せ
 - b 行政機関からの取次依頼：行政機関からの部局指定の取次ぎ依頼
 - c 意見・要望
 - 区の業務に対する要望や意見・提案、職員や制度・施設等に対する意見
 - d 情報提供
 - 区の業務等に関して、参考にしてほしい情報の提供
 - e 相談
 - 日常生活の中でのトラブルや悩み等の相談
 - (キ) 性別
 - (ク) 年齢層
 - a 若年層
 - b 中年層
 - c 高齢層
- (5) 庁内情報連携
 - 区民からの問合せを取次ぐ庁内の各窓口と連携・情報共有を図り、問合せに対応すること。
- (6) その他、区と受託者が協議の上定める事項

7 報告業務

- (1) 定時報告
 - ア 日次報告
 - (ア) 報告方法

業務日報により、翌業務日に総務課まで報告すること。

(イ) 報告内容

業務日報には次の各項目を記録すること。

- a 業務年月日
- b 従事者氏名
- c 時間帯別対応件数及び割合
- d 対応所要時間別件数及び割合
- e 対応分類別件数及び割合
- f 性別件数及び割合
- g 年齢層別件数及び割合
- h 問合せ先部署（係単位）別件数及び割合
- i 特記事項

イ 月次報告

(ア) 報告方法

月次報告書は、毎月第2火曜日（第2火曜日が祝日の場合は翌業務日）までに紙ベース1部及びデータを提出すること。報告書提出後、区と月次報告の連絡会を行うこと。

(イ) 報告内容

月次報告書は、ア日次報告の報告内容を集計し、定量的・定性的に分析した結果を記載すること。

(2) 随時報告

(1) 以外に報告すべき案件がある場合には、随時、報告すること。

8 対応履歴データ及び問合せ取次先データの提供

(1) データの帰属先

対応履歴データ及び問合せ取次先データに記録した情報は、区に帰属する。

(2) 提供方法

ア 対応履歴データ

6（4）対応履歴情報の管理・活用で作成したデータをいう。区からの要請に応じて、随時、提供すること。提供するデータは、問合せ内容ごと、取次先部署名（係単位）ごとに集計されたデータとし、互換性が高く、容易に編集することができる形式とすること。

イ 問合せ取次先データ

6（3）問合せ取次先情報の管理・活用で作成したデータをいう。区からの要請に応じて、随時、提供すること。提供するデータは、互換性が高く、容易に編集することができる形式とすること。

9 非常時対応

交通障害、災害及び感染症の発生等により通常の業務履行が困難な場合に備え、非常時におけるバックアップ体制を構築すること。このことについて、緊急連絡網及び非常時業務フローを区へ提出し、情報共有すること。

10 消耗品等

業務に必要な消耗品は、受託者の負担とする。

11 支払方法

検査終了後、受託者からの請求に基づき月ごとに支払うものとする。

12 守秘義務等

(1) 受託者は、本業務で知り得た情報（以下「本件情報」という）を委託者以外の第三者に漏らしてはならない。また、このことは本委託契約終了後も同様とし、従事要員についても遵守させること。

(2) 個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」を遵守し、個人情報及び機密情報を適正に取り扱わなければならない。また、次に定める事項を遵守すること。

ア 本件情報が記された電磁的記録媒体や文書等を保管する場合は、施錠可能な場所に保管すること。

イ 本件情報が記された電磁的記録媒体や文書等の不正な閲覧、持出し及び複写等を行わないこと。

ウ 本件情報を記録した電磁的記録媒体や文書等を廃棄する際は、情報が復元できないように処置した上で廃棄を行うこと。

エ 利用するパソコンには、コンピューターウイルス等の不正プログラム対策ソフト等を導入し、常に最新の状態に保つこと。また、パスワードを使用する等セキュリティ対策を講じること。

オ その他、必要に応じて委託者と協議し、セキュリティ対策を実施すること。

(3) 受託者は、本業務で知り得た情報の取り扱いについて、委託者による監査、検査に応じ、協力しなければならない。

(4) 受託者は、本業務履行において発生した重大な瑕疵等により情報資産への侵害が発生した場合又はおそれがある場合において、委託者がその事実を公表することを承諾しなければならない。

13 損害賠償責任

受託者は当業務の遂行にあたり、受託者の責めに帰する事由により委託者

又は第三者に損害を与えた場合は、委託者に報告するとともにその損害を賠償する義務を負うものとする。

14 その他

- (1) 受託者は、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (2) 受託者は、雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。
- (3) 従事者に業務履行上必要な研修等を実施すること。
- (4) 本業務に係る契約の終了後、他社に業務の引き継ぎを行う必要が生じた場合には、円滑な引継に努めること。具体的な内容は、区との協議によること。
- (5) 本仕様書に定めのない事項については、区との協議により決定すること。