

仕 様 書 (案)

- 1 件 名 世田谷区電話交換業務委託(長期継続契約)
- 2 契約期間 契約締結日から令和9年5月31日まで
ただし、契約締結日から令和6年5月31日までは電話交換業務の運営準備(運営機材及び体制構築・業務研修等)期間とし、運営業務の履行開始は令和6年6月1日とする。
- 3 履行場所 世田谷区4丁目21番27号
世田谷区役所東棟6階 電話交換室
- 4 委託内容 本業務は、区役所代表電話にかかる区民や事業者などからの電話を、主に第二庁舎、東棟、西棟、分庁舎等(城山、梅丘、二子玉川を含む)の各部署に円滑かつ正確に取り次ぐものである。業務にあたっては、区の組織及び業務内容等を十分に理解し、常にサービスレベルの維持向上に努め、遂行すること。
なお、具体的な項目は、世田谷区(以下、区という)が受託者(以下、受託者という)に定める「別紙1 委託業務の仕様」のとおりとし、選挙執行に伴う委託業務は「別紙2 選挙執行に伴う委託業務の仕様」のとおりとする。
- 5 納入物件 別紙3「納入物件一覧」の成果物を納入すること。
- 6 納入物件の提出時期 受託者は、別紙3「納入物件一覧」に定める納品時期に、完了届とあわせて成果物を提出しなければならない。
- 7 納入場所 庁舎整備担当部 庁舎管理担当課
- 8 要員体制 勤務割り振りおよび勤務体制等は、受託者の責任により行うものとする。
- 9 施設への立入 受託者は、区の定める「庁舎管理規則」に従事者に遵守させ、室内利用基準及び従事者名簿を予め区に提出すること。また、従事者に履行場所では、区の用意する入館証を着用させること。
- 10 進捗状況報告 受託者は、区からの指示がある場合には、受託した業務の進捗状況等について書面等により報告しなければならない。また、区から指示がある場合は、打ち合わせを開催しなければならない。なお、クレームや緊急時の対応の報告は速やかに行うものとする。
- 11 著作権 受託者が納入するすべての成果物の著作権は、契約金額の支払完了をもって区に帰属する。
(1) 受託者が従前から有していた著作権は受託者に留保されるものとし、区は当該契約に基づいて自己利用するために必要な範囲で、これらを著作権法に従い利用できるものとする。
(2) 業務の履行に関し新たに著作した成果物の著作権は、区に移転する。
- 12 損害賠償 運用開始日後、受託者の責めに帰すべき事由によりサービスの全部又は一部が利用できなかった場合は、区は受託者にその損害につき賠償請求することができる。
- 13 支払方法 毎月の検査合格後、受託者の請求に基づき支払う。(36回)
- 14 その他 (1) 仕様書に定めのない事項については、区と受託者協議のうえ決定する。

- (2) 受託者は別紙4「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を遵守すること。
- (3) 区は、契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約に係る歳出予算の減額又は削除があった場合は、この契約を変更又は解除することができる。
- (4) 受託者は、履行期間終了までに業務引継ぎ方法について区と協議し、区が指定する事業者に対して、業務引継ぎを行うこと。

15 担 当

庁舎整備担当部庁舎管理担当課

電 話 03-5432-2074 F A X 03-5432-3006

委託業務の仕様

1 電話交換業務の運用環境

1-1 業務運営設備

(1) 電話交換室（区役所東棟 6 階）

①交換台室 41 m²

局線中継台 8 台設置

(2) 電話設備

内 容		数 量	単 位	備 考
電子交換機		1	基	NEC 製 SV9500CT
局線	代表電話	70	回線	内着信専用 50 回線
	ダイヤルイン	161	ch	ひかり
内線	アナログ電話	100	回線	アナログ電話機、FAX 等
	デジタル電話	1650	回線	デジタル多機能電話機
長距離内線	庁内光網利用	18	ヶ所	総合支所、事務センター、清掃事務所等 教育センター、梅丘分庁舎、二子玉川分庁舎
	アナログ網利用	37	ヶ所	総合福祉センター、出張所 土木管理事務所等
局線中継台		8	台	NEC 製
中継台録音装置		4	台	NEC 製 AT-600

(3) その他

- ・交換業務を実施する上で必要となる備品及び消耗品については、区と協議の上、準備すること。

1-2 運用

(1) 業務時間

平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

(2) 緊急時の業務

世田谷区内における災害発生等の緊急時に、臨時的な業務を休日・夜間等の時間外に行うことがある。この場合、区と受託者協議のうえ別途契約する。

2 委託範囲

2-1 オペレーション業務

(1) 電話交換業務内容

- ①区代表電話にかかった電話の対応と、庁内所管部署への取次ぎ。
- ②慶弔電報の依頼。
- ③簡易な案内。

(2) 電話対応業務の注意事項

- ①問い合わせ内容を正確に聞き取り、円滑に庁内所管部署に取次ぐこと。
- ②親切、丁寧に対応し、相手に不快感を与えないよう心掛けること。
- ③相手が聞き取りやすい口調、速さで対応すること。

3 マネジメント業務

下記に示す項目についてマネジメントを行うこと。また、各項目について定期的に評価し、区に報告（月1回）すること。

(1) オペレーション管理

リアルタイムまたは一定期間における電話交換業務の状況を把握し、業務が滞りなく正確且つ迅速に実施されているかを管理する。

(2) コールマネジメント

電話交換手の対話内容を評価し、一定の対話品質が確保されているかを管理する。

(3) セキュリティマネジメント

区民の個人情報等のセキュリティ・安全が保たれているかを管理する。

①業務従事者の届出を行う。

②業務従事者はネームプレートを着用、電話交換室は常時施錠の状態とし、外部との接触はSVのみが行い、入室管理を行う。

③ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)に基づいた情報保管管理を行う。

なお、個人情報の取扱いの詳細については、別途区と協議すること。

(4) 総務管理

電話交換手等の勤務状況・勤務予定を管理する。

4 研修・教育業務

(1) 事前に業務従事者に業務知識及び機器操作、個人情報保護、災害・緊急時やクレームなどの対応に関する研修を行うこと。

(2) 運用期間中はスキルアップ、モチベーション維持、セキュリティマインドの醸成等に関する研修を適宜行うこと

5 ドキュメント管理業務

(1) 下記に示すドキュメントを作成後、随時修正すること。

①電話交換業務運用計画書

電話交換業務運用の必要項目の洗出しや業務の定量化を行い、業務フローや運用体制、負荷分散の方法など運用方法をまとめる。

従事者規則、不具合が発生した場合の対応を定める。

委託期間中の区との連絡体制を定める。

②電話交換業務品質管理計画書の作成

サービスレベルの設定と測定方法を定める。

③電話交換業務緊急時運用計画書の作成

水害、地震、火災や機器の障害などに関する事前対策及び発生時の対応計画を作成する。

(2) 業務マニュアル修正

区が提供する以下のマニュアルについて、随時修正すること。

①業務マニュアル（トークスクリプト）

- ②業務マニュアル（フロー）
- ③クレーム対応マニュアル
- ④取次ぎ早見表
- ⑤業務一覧表

(3) その他

区と協議し、運用に必要な調査、検討を行い、資料を作成すること。

6 運用業務

(1) 運用管理業務

業務実績、業務改善等について取りまとめるほか、対応依頼票、電話交換業務連絡票、社内間連絡票を用いて、運用管理を行い高品質な業務を実施する。

(2) レポートニング業務

業務実績、業務改善等について取りまとめ、運用状況や課題を整理し、報告する。

①月次報告

1ヶ月ごとに業務実績、業務改善のほか、対応依頼票、電話交換業務連絡票、社内間連絡票の件数等を取りまとめ報告すること。

②半期・年間報告

半期及び1年間の業務実績報告、業務改善報告等を取りまとめ報告すること。

③適宜の報告

トラブル発生後、社内間連絡票を用いて速やかに報告すること。

7 品質管理業務

(1) サービスレベルの設定

①電話交換業務品質管理計画書で定めた方法により、サービスレベルの設定を行うこと。

②サービスレベルについては、定期的に見直すこと。

(2) 品質調査の実施

①取り次ぎの正確性及び迅速性を保つため、定期的に電話交換業務品質管理計画書で定めた方法により、品質調査を行うこと。

②品質が低下している場合は、改善箇所の分析、指導を行い、取り次ぎや応対スキルの劣化を防止すること。

選挙執行に伴う委託業務の仕様

1 電話交換業務の運用環境

1-1 業務運営設備

(1) 電話交換室（区役所東棟6階）

①交換台室 41㎡

(2) 電話設備

①電話機5台

※ 局線中継台（電話交換台）は使用しない。

(3) その他

交換業務を実施する上で必要となる備品及び消耗品については、区と協議の上、準備すること。

1-2 運用

業務日時

選挙投票日の午前6時30分から午後8時まで

2 委託範囲

2-1 オペレーション業務

(1) 電話交換業務内容

①業務時間中に区代表電話にかかった電話の対応と、庁内所管部署やせたがやコールへの取次ぎ。

※具体的な運用方法は別途指示する。

②業務期間中は、着信件数等の状況に応じて対応できる体制をとること。

(2) 電話対応業務の注意事項

①問い合わせ内容を正確に聞き取り、円滑に庁内所管部署に取次ぐこと。

②親切、丁寧に対応し、相手に不快感を与えないよう心掛けること。

③相手が聞き取りやすい口調、速さで対応すること。

2-2 マネジメント業務

(1) オペレーション管理

リアルタイムまたは一定期間における電話交換業務の状況を把握し、業務が滞りなく正確且つ迅速に実施されているかを管理する。

(2) コールマネジメント

電話交換手の対話内容を評価し、一定の対話品質が確保されているかを管理する。

(3) セキュリティマネジメント

①区民の個人情報等のセキュリティ・安全が保たれているかを管理する。

②「業務従事者の届出」「入室管理」「情報保管管理」を行うこと。

(4) 総務管理

電話交換手等の勤務状況・勤務予定を管理する。

(5) 進捗状況報告・業務完了報告

①当日対応した電話件数を取次先別に数え、「業務完了報告書」へ記載すること。また、クレームや緊急時の対応は適宜速やかに報告し、区から指示がある場合は、書面等により報告しなければならない。

②業務完了報告書は選挙実施日後1ヶ月以内に提出すること。

業務完了報告書

(1) 取次先件数

問い合わせ内容		取次先番号	件数
選挙関連	投票率の問い合わせ	内2009	
	開票速報等の問い合わせ	かけ直し依頼	
	マスコミからの問い合わせ	内2011	
	その他選挙に関する問い合わせ	内2751	
各所管への取り次ぎ依頼		かけ直し依頼	
せたがやコールへの転送		かけ直し依頼	
		8「5432-3333」	
巡視室への取り次ぎ		内2072	
病院の案内	せたがやコールへの転送	8「5432-3333」	
	東京都保健医療情報センターほか	案内	
間違い電話、その他（無言等）			
合 計			

(2) 状況報告

--

(3) 交換台への意見・クレーム等

--

納入物件一覧

項目	No.	納入物件	納品時期	備考
ドキュメント作成	1	電話交換業務運用計画書	四半期終了毎に提出すること。	変更があった場合のみ、変更箇所のページを提出すること。
	2	電話交換業務品質管理計画書		
	3	電話交換業務緊急時運用計画書		
マニュアル整備	4	業務マニュアル（トークスクリプト）	履行開始1ヶ月以内及び四半期終了毎に提出すること。	
	5	業務マニュアル（フロー）		
	6	クレーム対応マニュアル		
	7	取次ぎ早見表		
	8	業務一覧表		
業務報告	9	月次報告書	毎月提出すること。	
	10	半期報告書	半期毎に提出すること。	
	11	年間報告書	毎年3月末に提出すること。	

納入物件は、MS-Office 製品で作成し、書面で2部納入するほか、No.1 からNo.8 については、契約期間満了1 か月前までに電子媒体（CD-R）にて1部納入すること。

個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項

(秘密保持義務)

- 1 受託者は、この契約の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を、第三者に漏らしてはならない。また、契約期間満了後も同様とする。

(書面主義の原則)

- 2 受託者は、本特記事項により通知、報告、提出等が求められている事項については、特段の定めがない限り、書面により行うものとする。

(管理体制等の通知)

- 3 受託者は、この契約の締結後直ちに、以下の文書を委託者に提出しなければならない。

- (1) 個人情報保護に関する社内規程又は基準
- (2) 以下の内容を含む従事者名簿
 - ① 個人情報を取り扱う者の氏名、責任及び役割
 - ② 委託業務において個人情報の授受に携わる者の氏名及び業務執行場所
 - ③ 緊急連絡先一覧
- (3) 委託業務に係る実施スケジュールを明記した文書

(再委託の禁止)

- 4 受託者は、この契約による業務を第三者に再委託してはならない。ただし、当該業務の全部又は一部についてやむを得ず第三者に委託する必要があるときは、あらかじめ再委託する業者名、再委託の内容を委託者に通知し、委託者の承諾を得なければならない。また、再受託者（委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。）にも、この契約を遵守させなければならない。

(目的外使用及び外部提供の禁止)

- 5 受託者は、個人情報を委託者の指示する目的以外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

- 6 受託者は、個人情報の全部又は一部を委託者の許可なく複写し、又は複製してはならない。
7 委託者の許可を受けて複写又は複製したときは、委託業務の終了後直ちに当該複写物又は複製物を利用できないよう処分又は委託者へ提出しなければならない。

(安全管理措置の実施)

- 8 受託者は、委託業務において、委託者に提出した個人情報保護に関する社内規程又は基準を遵守しなければならない。
9 受託者は、従事者に対して、個人情報に関する教育及び緊急時対応のための訓練を計画的に実施しなければならない。
10 受託者は、個人情報の授受、保管及び管理について、善良な管理者の注意をもって当たり、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の事故を防止しなければならない。

(委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却)

- 11 受託者は、委託業務が終了したときは、直ちに、委託業務に使用した個人情報の消去及び個人情報が記録された媒体の返却をしなければならない。

(委託業務の報告)

- 12 受託者は、委託者に対し、委託業務の状況を定期的に報告するものとする。ただし、必要があるときは、その都度報告するものとする。

(監査、施設への立入検査の受入れ)

- 13 受託者は、委託者が必要とする場合、監査又は検査を受け入れなければならない。なお、再受託者及び更に再委託が繰り返される場合も同様とする。
- 14 受託者は、委託者が必要とする場合は、業務執行場所へ委託者の職員の立入りを認めるものとする。

(個人情報の漏えい等の対応)

- 15 受託者は、個人情報の漏えい等が生じたとき、又は漏えい等が生じたおそれがあるときには直ちに委託者に対して通知するとともに、遅滞なくその状況について書面をもって委託者に報告し、委託者の指示に従わなければならない。

(契約解除及び損害賠償)

- 16 受託者が、個人情報の取扱いについて法令及び本特記事項に違反した場合、委託者は、この契約を解除することができる。ただし、債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。また、受託者が、個人情報の取扱いにつき法令及び本特記事項に違反したことにより、委託者に損害が生じた場合には、これを賠償するものとする。