

守口市立学校夜間等電話業務委託 仕様書

業務の実施については、契約書に定めるもののほか、この仕様書に定めるところとし、常に誠意を持って迅速かつ正確に行うものとする。

1 業務の概要

守口市立学校の開庁時間外や土日祝日等における保護者や地域住民からの電話を聞き取り、学校管理職等に架電して内容を伝達する。

2 業務の内容

(1) コールセンターの設置・運営

受注者は、学校閉庁時における保護者や地域住民などからの学校への電話対応ができるコールセンターの設置・運営を行う。

(2) 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

(3) 履行場所

履行場所及び履行に必要な設備については受注者が用意するものとし、地域の限定など特に指定しないものとする。

※ ただし、当初に設定した履行場所に変更が生じ、それに伴い運営に影響が出る場合は、その対応について発注者と受注者双方による協議により決定するものとする。

※ また、昼間・夜間問わず、在宅者による受付もしくは担当者携帯電話への転送受付は禁ずる。

(4) 基本事項

ア 履行期間

令和8年5月1日から令和9年3月31日まで

ただし、受注者は契約締結後、順次回線の準備等を行いサービスの提供を開始できるものとし、令和8年5月1日には、すべてのサービスを開始するものとする。

イ 履行時間

(ア) 平日（月曜～金曜）

6時00分から8時30分 17時00分から22時00分

(イ) 休日（土曜・日曜・祝日）

6時00分から22時00分

※守口市立学校の休暇促進期間（平日のうち年間最大14日）においては、休日と同様に終日の対応が必要となる。実施日の指定については、実施日の1ヵ月前までには受注者へ伝えるものとする。

(ウ) 学校閉庁日及び年末年始

夏季の学校閉庁日である8月13日～17日及び冬季の年末年始である12月29日～翌年1月3日については、休日と同様に終日の対応が必要となる。

ウ 受付回線数

1回線

※ 受付専用番号を受注者が設置するものとする。

(5) 対応内容

ア 問い合わせ内容の聞き取り

イ 聞き取りの内容を学校長へ連絡

ウ 上記イにおいて連絡がつかない場合は教頭等へ連絡

エ 上記イ及びウにおいて、学校管理職へ連絡がつかない場合は、受注者は発注者に連絡し、内容を伝達し引き継ぐこと。

(6) 問い合わせ対応の記録と報告

ア 受注者は、あらかじめ問い合わせ内容（音声録音を含む）を記録及び発注者に報告するための様式を作成し、毎月末に業務完了報告書と合わせて発注者に提出する。なお、発注者が提出を求めた際は、電話の音声データを提出できる体制を構築すること。

イ 問い合わせ1件ごとにその内容を記録すると同時に、発注者及び問い合わせのあった学校管理職に電話にて報告をする。記録については必要に応じて発注者が確認できるようにする。記録は事業終了時まで保管し、発注者の了解のもと、事業終了後に速やかに削除すること。

(7) 従事者の配置

受注者は、受託業務を処理するため、次に該当する者を配置し、業務に従事させなければならない。

ア 業務に必要な知識及び技術を有するとともに、業務の公共性を十分理解し、円滑に業務を行える者。

イ コールセンターの業務を遂行するにあたり、十分な経験を有する者又

は研修により十分な対応ができる者。

3 発注者が用意するもの

発注者は、業務を遂行するために必要な資料等を提供するものとする。

4 受注者が用意するもの

受注者は、業務を遂行するために必要な次に定める物品等を自らの負担において用意するものとする。

(1) コールセンターに設置する電話機、並びに電話回線をはじめ、必要な設備はすべて受注者が用意するものとする。また、コールセンターの運営に必要な一切の経費についても同様とする。

(2) その他円滑に業務を遂行するために必要な物品等については、受注者において必要数量用意すること。

5 受注者の責務

(1) 業務の遂行に支障がないように、体制を整えるとともに関係法令を遵守し、違法となるような対応をしないこと。

(2) 受注者は、従事者の健康管理も含め、円滑に業務が実施できる環境構築に努めること。

6 個人情報の保護

個人情報の取扱いについて、本業務で取り扱う内容には重要な個人情報が含まれていることから、受注者は、その取扱いは特に厳正な管理のもとに行うとともに、本業務の遂行にあたり個人情報の漏えい、紛失などが発生しないよう全従事者に周知徹底を図るものとする。

7 従事者の心構え

(1) 受注者が配置する従事者は、業務を遂行するにあたり、職務の重要性を自覚し、慎重に対応するものとする。

(2) 受注者が配置する従事者は、電話対応にあたり、親切・丁寧に行うものとする。

8 責任者の配置

(1) 受注者は、受託業務を遂行するにあたり、あらかじめ業務全体を統括して指揮監督・管理する統括責任者を1名選任し、発注者に届け出なければならない。統括責任者は、発注者と常に連携を密にし、業務を遂行するものとする。

(2) 受注者は、コールセンター運營業務の履行場所において、あらかじめ従事

者の中から現場責任者及び現場責任者を代行できる者（以下「現場責任者等」という。）を1名以上選任し、発注者に届け出なければならない。現場責任者等は、履行場所において従事者への指揮監督を行うものとする。

(3) 統括責任者及び現場責任者等は、電話応対業務の実務経験を有する者とする。

(4) 業務の実施にあたっては、現場責任者等が常時1名以上勤務し、発注者との事務打ち合わせ等を適宜行うものとする。

9 事務打ち合わせの実施

発注者及び受注者は、必要に応じて適宜打ち合わせを行い、常に円滑な運営に努めなければならない。

10 従事者の研修

(1) 受注者は、受託業務を円滑に行うため、従事者に対して、次の事項に留意した事前研修を十分に行う。

ア 実際に対応ができるよう技能を習得させること。

イ 業務の公共性を理解させること。

ウ 記録・報告等の事務処理手順を理解させること。

エ 守秘義務を理解させること。

(2) 受注者は、発注者に研修の実施状況を報告することとする。

(3) 受注者は、常に従事者の品質向上に努めなければならない。

(4) 受注者は、従事者に対する研修は業務知識を有した実務経験者に行わせなければならない。

11 データファイル等の帰属権

(1) 業務に関する情報が記録された記録媒体の内容をなす一切の情報は、業務を処理するため発注者が提供した発注者の情報であって、受注者はその内容を犯す一切の行為をしてはならない。

(2) 発注者及び受注者は、業務に関する全ての情報の記録等、業務遂行の過程で生じた全ての情報は発注者に帰属することを確認する。

12 データの消去

受注者が業務の実施にあたり保有することになった業務に関する全ての情報の記録等については、契約期間終了後、発注者からの依頼に基づき、受注者の責任において完全に消去するものとする。

13 履行状況の確認

発注者と受注者は、契約期間中、仕様書の定めるところにより、委託業務の履行状況について、相互に確認しなければならない。

14 事故の発生の報告

受注者は、業務遂行にあたり事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

15 契約方法及び支払方法

- (1) 初期費用及び基本料金については、総価契約とし、総額を契約月数で除した額（小数点以下切り捨て）を月額とし、端数については初回月に加算して支払う。
- (2) 問い合わせ連絡の受信数、学校管理職への発信数及び各割増料金については単価契約とし、毎月の実績回数に基づいた金額を支払い金額とする。

16 再委託の取扱い

受注者は、業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、業務の一部についてあらかじめ発注者の承諾を得たときは、この限りではない。

17 業務の完了報告

令和9年3月31日までの全ての業務を完了したときは、令和9年3月31日までに業務完了報告書を提出するものとする。

18 その他

- (1) 本仕様に記載無き事項の取扱い、また仕様の詳細については、発注者と受注者双方の協議により決定するものとする。
- (2) 仕様に明記されていない事項であっても、当然必要と認められる事項については、発注者の指示により受注者の負担においてこれを処理すること。なお、途中で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、発注者と受注者双方の協議により合理的な範囲内でこれを変更することができること。