

札幌市コールセンター運営業務

業 務 仕 様 書

# 業務仕様書

## 1 業務名

札幌市コールセンター運営業務

## 2 契約履行期間（各業務共通）

令和元年（2019年）12月1日から令和6年（2024年）11月30日まで（60か月）

## 3 業務内容

### (1) 概要等

#### ア 概要

本業務は、令和元年（2019年）12月1日から令和6年（2024年）11月30日までの札幌市コールセンター運営管理業務として、電話・FAX・Eメールによる市民対応、電話転送対応、関係部局との連絡調整、FAQ整備、収集されたデータの整理、管理等を行うものである。

#### イ 前回調達との主な変更点等

以下のとおり前回調達との変更点等があるので特記する。

##### (ア) 各種システム

札幌市コールセンターは平成15年に開設され、コールセンターシステム（応対履歴管理システム（onyx）、よくある質問検索サービス、Mail・Web閲覧システム、Web受付フォームに関するシステム、ファイル共有システム（Proself））を本市が用意し、受託者に提供してきたが、各種システムの老朽化のため維持が困難となっている。よって、本調達は応対履歴管理システム、よくある質問検索サービス、Mail・Web閲覧システム、Web受付フォームに関するシステムを本市からは提供せず（Proselfのみ本市が提供する）、各種システムを利用する受託者が用意することで、受託者において業務におけるシステムの運用設計を確立し、安定的な業務及びシステムの運用を可能にすることを旨とする。

##### (イ) 契約履行期間

各種システム構築等の初期費用の償却を考慮し、契約期間を5年間に変更する。

##### (ウ) 委託業務

前回調達まで同一の契約としていた本庁電話交換業務及び本庁案内業務は別契約とするため、別途調達する。詳細は行政部庁舎管理課へ問合せること。

##### (エ) 3者間通話

外国語（英語、中国語及び韓国語）対応は、各言語常時1席以上の確保が望ましいが、一定の要件の下で3者間通話を許容する。

##### (オ) その他注意事項

札幌市コールセンター運営業務においては、常時、本市職員が応対履歴を閲覧できることを業務要件としている。当日の応対履歴を翌日の本市の始業までに提出するものではないので注意すること。

### (2) 業務場所、設備等

#### ア 業務場所

業務実施場所は、札幌市役所本庁舎（札幌市中央区北1条西2丁目）から公共交通機関等の利用により30分以内で到着可能な札幌市内の施設とし、次項イ～エの各要件を備えた業務区画を用意し、そこで業務を行うこと。

## イ 業務区画

(ア) 物理的に仕切られた、本市業務専用の業務区画（セキュリティ確保のため、簡単に取り外しや移動ができない程度の仕切を備えた区画）であること。

(イ) 席数、什器等は、業務拡張等の必要に応じて増減を可能とすること。

## ウ 電話設備（別紙1-1「設備（電話）及びコールセンターシステムについて」及び別紙1-2「設備（電話）概要」参照）

(ア) 本市・区役所等の電話網はNTT東日本のひかり回線を利用しているため、本業務においても同回線の電話網を利用することで転送の際に電話料が無料になることから、本市はひかり電話オフィスA（エース）を利用している。

受託者は、本業務で使用する回線を別紙1-2「設備（電話）概要」に記載の「本業務で使用する回線等」に記載された回線等を収容できる電話交換機等の設備を下記(イ)～(オ)の要件を満たしたうえで用意すること。

なお、これら回線は本市を名義人とし、月額基本諸費用、通信料、使用料等は本市で負担するが、開設等に係る回線工事費用は受託者の負担とするので、あらかじめ留意すること。

ただし、障害対応用のINS64については、開設及び使用に関する一切の費用は受託者が負担する。

(イ) 札幌市コールセンター受付電話番号（011-222-4894）への着信について各席が着信可能な代表組みができること。

また、本市各部局へ、簡易な操作及び手順により迅速に外線転送ができること。

なお、札幌市コールセンター用電話番号及び札幌市コールセンター用FAX番号については、札幌市コールセンターからの発信について、各々の電話番号による発信者番号通知ができること。

(ウ) 受託者は、別紙1-2「設備（電話）概要」に記載の「本業務で使用する回線等」に記載された回線を利用するための機器類及びFAX受信機器、さらに下記A～Dの機能が備わった環境を用意すること。

また、それら機器及び環境は、業務拡張等、必要に応じて確保できること。

A 着信呼自動分配機能（ACD [Automatic Call Distributor] 機能）

着信呼を自動的に管理及び制御する機能。

例えば、オペレーターの対応状況を監視し、その時点で対応可能なオペレーターへ着信呼を自動的に割り振る等の機能。

B 本仕様書別紙2-1に示す報告事項のデータ収集機能

C メッセージ機能

サービス提供時間外、電話回線混雑時（あふれ時）及び緊急のサービス停止時の電話に対して、それぞれ本市が指定するメッセージを流す機能。

また、災害時等においてアナウンスの内容を変更する必要がある場合、即時でアナウンスを変更する機能を有すること。

なお、応答、あふれ、放棄等の定義については別紙2-2を参照すること。

D リアルタイムモニタ機能

入呼状況やオペレーターの対応状況等をリアルタイムで確認するための機能。

(エ) 札幌市コールセンターと市民との通話内容を録音及び保存する下記A及びBの要件を満たす装置が備わっていること（別途装置を設置せず、上記(ウ)で用意する機器により対応することも可）。

A 録音方式について

通話全てを録音が可能な機能を備えていること。

B 録音期間及びフォーマットについて

録音データの保存容量の目安は60日分の録音データを保存できること（定期的に媒体へ保存することより期間を満たすことができる場合も含む）。フォーマットはMicrosoft社のWindowsOS上で別途アプリケーションの購入をせずに再生可能なものであること（機器から出力されるファイルのフォーマットを変換することにより対応可能な場合も可とする）。

- (オ) 通信設備関連機器には必要に応じて無停電電源装置等の停電対策を講ずること。  
なお、無停電電源装置等については、電話交換機等の重要な機器が安全に終了できることを目的とし、30分以上通常稼働できるものとする。

#### エ システム関連設備

- (ア) 受託者は、本業務を円滑かつ適切に運営するため、別紙8-1から8-3までの要件を満たす対応履歴システム、FAQシステム及び受付システムを用意すること。

なお、本仕様書に示すシステムのほか、コールセンターの円滑、効率的及び効果的な運用のために必要とされるシステムがある場合には、事前に本市と協議のうえ、受託者の負担で構築・運用することを妨げないものとする。

- (イ) 受託者は、独自でメールサーバを構築又はホスティングサービスを用い、以下の要件を満たしたうえでEメールを送受信できる環境を用意すること。

##### A 送信について

電子メールクライアントにおいて差出人を指定するなどの方法により、送信元のメールアドレスとしてinfo4894@city.sapporo.jpを使用すること。また、送信ドメイン認証として下記Eのとおり対応すること。

##### B 受信について

info4894@city.sapporo.jp宛のメールは、まず本市のメールサーバで受信し、本市で別ドメインのメールアドレスを用いて受託者のメールサーバ又は受託者が契約するメールサービスへ転送し、受託者が受信する流れとする。

##### C DKIM、DMARCについて

DKIM、DMARCの対応は必須としないが、今後別途協議により対応を依頼する可能性がある。その際の費用は別途協議のうえ決定する。

##### D 業務連絡用メールアドレスについて

本市との連絡用として、@city.sapporo.jpを使用した別のメールアドレスが存在しており、上記info4894@city.sapporo.jpと同様の要件で送受信できるよう環境を構築すること。

##### E セキュリティ要件

メールサーバを構築する場合は、他業務と共用することを禁止する。また、メールサーバの構築又はホスティングサービスの利用のいずれにおいても本市DNSのSPFレコードに記載するための他業務と共用されていない固定IPアドレスの使用を必須とする。

##### F 費用について

上記A～Eに係る費用、通信費、保守費等全ての費用は受託者の負担とする。

##### G その他

将来的に、本市が別途指定するドメインを用いて受託者が用意するメールサーバ又は受託者が契約するホスティングサービスにてメールを送受信するよう変更となる可能性がある。その際の費用は別途協議のうえ決定する。

- (ウ) 受託者は業務実施場所において、電子メールや業務システムの利用に支障のない回線速度が担保された通信回線を契約すること。

また、開設及び使用のために必要となる回線契約費用、回線工事費用、月額基本諸費用（プロバイダ契約料金を含む）、通信料、使用料等は受託者が負担すること。



(エ) 受託者は、インターネットやコールセンターシステムに接続する等の目的で利用するクライアント端末機(以下、端末機)等を、受託者の要員数に合わせ必要数用意すること。

なお、端末機にはディスプレイ、キーボード、マウス等の周辺機器を含み、機器の故障等による利用不能を防ぐため、要員の配置数以上の数量を備えることとする。

また、端末機には、Microsoft Word、Excel、ドキュワークス形式のファイル閲覧ソフト(無料版可)、PDF閲覧ソフト(無料版可)、セキュリティ対策ソフトをインストールすること。セキュリティパッチ等は速やかに更新版を適用させること。OSなどを含め正式ライセンス版以外の使用やメーカーサポート切れのソフトウェアの使用は認めない。

本市とのファイルの授受の手段としてproselfを利用するため、スーパーバイザー(以下、SV)が使用する端末機には本市が発行する電子証明書をインストールすること。

なお、端末機は購入済みの機器の利用を可とするが、利用開始前にネットワーク等の設定の消去や本業務で必要のないソフトウェアの削除などの措置を施すこと。

(オ) 受託者は、長時間の停電等の障害に備えFAQの閲覧及び対応履歴情報を記録するためのツール類を用意すること。

本事項に係る諸費用(端末購入費、工事費、通信費、ソフトウェアライセンス料等)は受託者において負担すること。

停電等の障害時に即時入力できなかった履歴は、復旧後速やかに入力すること。

### (3) 業務の詳細について

#### ア 計画策定

受託者は、当業務を実施するための設備、要員配置、研修等に対する計画を予め策定し、本市と協議の上、運営に当たること。

#### イ 業務期間及び業務時間帯

本委託契約の業務期間は令和元年12月1日～令和6年11月30日(年中無休)、運営時間は8時～21時とする。

電気設備の法定点検等によるサービス時間の変更は認めないので留意すること。

#### ウ 要員体制

##### (ア) 基本体制

本業務の人員配置については、別紙5「札幌市コールセンター運用実績」に記載する運用実績をもとに、受託者において業務期間中の対応件数等の伸び率を予測したうえで、以下(イ)に記載する要件及びサービスレベル要求事項を満たしつつ、最適な人員配置を行うものとする。

要員は、表1に記載するSV、リーダー(以下、LD)、英語対応オペレーター(以下、eOP)、中国語対応オペレーター(以下、cnOP)、韓国語対応オペレーター(以下、krOP)及びオペレーター(以下、OP)を配置するものを基本とするが、LD、eOP、cnOP及びkrOPについてはSVが兼務することとし、配置しないということを妨げない。

なお、eOP、cnOP及びkrOPについては、各言語常時1席以上の確保が望ましいが、自社又は再委託先に限り他拠点の外国語対応要員との3者間通話とすることも可能とする。

3者間通話の拠点においては3(2)ア及びイの適用は必須とせず、要員の他業務との兼務を妨げないが、セキュリティに関する事項は他の要員と同等の取扱とし、セキュリティ事故が発生しないよう細心の注意を払うこと。

入呼数は平成28年度が171,003件と最も多く、その後は減少傾向にある。これは敬老優待乗車証(敬老パス)のICカード化による制度変更により、手続が簡素化されたため、問い合わせ先となっていたコールセンターへの入電が減少したことが最も

大きい要因と分析している。

また、各種イベント申込に関し、積極的にWeb受付フォームに誘導するよう広報物の記載を工夫していることも影響している。

表1 要員の役割

役割	
SV	札幌市コールセンター全体の統括・連絡・調整を行なうこと。また、LD、eOP、cnOP、krOP 及び OP へ適切な指導・研修・教育を行なうこと。 市民対応を行うこと。本市との連絡調整を行なうこと。
LD	SV の補佐を行うこと。また、eOP、cnOP、krOP 及び OP の指導を行うこと。 市民対応を行うこと。
eOP	市民対応を行うこと。日本語のほか英語に対応すること。 英語対応に関し SV の補佐を行うこと。 ※ 堪能な英会話による対応能力を有すること
cnOP	市民対応を行うこと。日本語のほか中国語に対応すること。 中国語対応に関し SV の補佐を行うこと。 ※ 堪能な中国語会話による対応能力を有すること
krOP	市民対応を行うこと。日本語のほか韓国語に対応すること。 韓国語対応に関し SV の補佐を行うこと。 ※ 堪能な韓国語会話による対応能力を有すること
OP	市民対応を行うこと。

(イ) 状況に合わせた人員配置

A 運営時間における最低人員配置として、SV 1 席、LD 1 席、eOP 1 席、cnOP 1 席、krOP 1 席及び OP 1 席を確保すること。

ただし、サービスレベル要求事項を満たし、それぞれの役割を満たす範囲で SV が LD、eOP、cnOP 及び krOP を兼務すること並びに eOP、cnOP、krOP 及び OP の 4 種がそれぞれを兼務することができる。

また、SV が OP を兼務することで、OP が 0 席になることは認めない。

B 人員配置は平均通話時間や後処理時間、対応品質向上のための研修時間、労働衛生管理面での負荷等を考慮して OP 一人あたりの対応可能件数を設定し、繁忙期及び時間帯に応じた最適な人員配置を行うこと。

C 毎月 20 日までに翌月分の札幌市コールセンター人員配置計画書（以下、「配置計画書」と記載する。）を本市に提出し、本市の承認を得ること。その上で、翌月分の要員の配置、シフトを決定すること。

なお、要員の配置及びシフトについては事前に本市と協議を行なうこと。

D 配置計画書に記載された要員の配置について変更が必要となる場合は、事前に本市と協議を行い、変更に関する承認を得るとともに変更後の配置計画書を提出すること。

E 特段の事情により配置計画書又は変更後の配置計画書と異なった配置実績が発生した場合には、変更後の配置実績報告書及び変更理由を明記した変更理由書を提出すること。

(ウ) 責任者

本市各部局との連絡窓口を明らかにするため、コールセンター責任者を定め、本市の承認を得ること。

ただし、責任者が本市各部局との連絡調整を円滑に遂行できない等、業務に明らかな支障があると本市が判断した場合は、責任者を交代すること。この際、受託者は速やかに後任者を選定し、本市の承認を得ること。

なお、責任者は専任及び常駐が望ましいが、本仕様を満たすのであるならば、常駐を必須とはせず、SVとの兼務も許容する。また、本業務履行時間以外に他の業務（他市のコールセンター等）を行うこと（週3日、本業務に従事し、週2日は他市の業務に従事する等）も許容する。

#### エ 主な業務内容

主な業務内容を以下に示す。

業務内容についての詳細等は下表に記載したマニュアル等に基づき実施すること（磁気データにより提示）。

なお、各業務について対応する要員は文末の括弧書きによるものとする。

#### 業務マニュアル等

No	分類	内容
1	基本マニュアル	基本対応、緊急時対応等の業務従事者向け各種マニュアル
2	業務マニュアル	SV向け、OP向け各種業務マニュアル
3	札幌市コールセンター守秘義務について	業務従事者向け個人情報保護・守秘義務マニュアル
4	コールセンター活用マニュアル（庁内向け）	Q&A作成ハンディマニュアル、コールセンター活用ルールブック、各種様式
5	対象業務一覧	現行の業務を一覧にしたもの
6	業務フロー図	コールセンター業務における各種フロー図

#### (ア) 電話等受付対応

##### A 電話問い合わせ対応

電話による市民からの問い合わせの受け付けを行い、その内容に応じた適切な検索方法により必要な情報を得て、回答を行うこと（SV、LD、eOP、cnOP、krOP及びOP）。

なお、観光情報等市政に密接に関わりがある事柄についても積極的に情報を収集して回答すること。

##### B FAX及びEメール問い合わせ対応

FAX及びEメールによる市民からの問い合わせの受付を行い、その内容に応じた適切な検索方法により必要な情報を得て、回答を行うこと（SV、LD、eOP、cnOP、krOP及びOP）。

##### C 申請・申込等受付対応

本市で指定する申請、各種申し込みについて、本市の指定する方法で受け付けを行うこと。

申請・申し込み受付の実施に際しては、予約受付システムを用いて、受付開始時まで申請・申し込み内容に応じたWEB受付フォーム等を作成し、本市の承認を得ること。

また、受付結果については依頼に応じて集計し、あらかじめ指定した本市各部局に報告すること（受付の実施：SV、LD、eOP、cnOP、krOP及びOP、申請・申し込み受付用フォーム等の作成：SV及びLD、受付結果の集計及び報告：SV及びLD）。

なお、平成30年度の申請・申込件数は電話15,128件、FAX1,060件、Eメール

565件、Web15, 779件である。また、WEB申込フォーム作成数は139件であった。

今後、申請・申込等受付対応案件の年間件数は、激増の想定はしていないが、本市主催の各種イベントにおいてコールセンターの利用が可能であることを、適宜庁内に周知しているため、申請・申込等受付対応の依頼は増加傾向にあることを留意すること。

D 作業等依頼対応

電話・FAX・Eメールで寄せられた本市所管業務に対する作業等の依頼（動物の死体回収、子ガラスの捕獲等）に対し依頼内容を取りまとめ、完結に必要な部署へ速やかに連絡調整を行うとともに、必要に応じて作業等依頼者への連絡を行うこと（依頼受付：SV、LD、eOP、cnOP、krOP及びOP、連絡：SV及びLD）。

E 苦情・提言対応

電話・FAX・Eメールで寄せられる本市に対する苦情・提言について、その内容を聞き取り、必要な部署へ聞き取り内容を報告すること（受付：SV、LD、eOP、cnOP、krOP及びOP、報告：SV及びLD）。

F エスカレーション対応

AからEまでの対応の際に、コールセンターの情報だけでは回答に不十分等、本市各部署に対応依頼（エスカレーション）が必要となる場合には、速やかに対応し連絡・調整を行うこと（SV及びLD）。

G 電話転送対応

市民からの電話を、適切な部署に転送すること（SV、LD、eOP、cnOP、krOP及びOP）。

※ 土曜、日曜、祝日、閉庁時間等、担当部署に転送できない場合は、開庁日に担当課から折り返すことが可能な旨を説明し、市民サービスの低下とならないよう努めること。

(イ) 折り返し対応業務

(ア)の業務について、必要に応じて市民に対して折り返し対応を行うこと（SV、LD、eOP、cnOP、krOP及びOP）。

(ウ) 市民満足度調査

本市の指示に従って市民満足度調査を行い、調査結果の報告を行うこと。

調査は年2回（1回あたり1週間程度）実施する予定とする（調査：SV、LD、eOP、cnOP、krOP及びOP、報告：SV及びLD）。

(エ) 対応情報記録業務

受託者が用意する対応履歴システムに、3(3)エ(ア)～(ウ)の対応概要を記録すること。（SV、LD、eOP、cnOP、krOP及びOP）

(オ) 回答に必要な情報検索範囲

問い合わせ等に対して回答に必要な情報等は、次のものを複合的に活用して検索を行うこと。

A FAQシステムを活用した検索。

B インターネット上に公開されている情報を活用した検索。

C 本市各部署及び本市の関係団体が発行する印刷物等を席ごとに整備し、印刷物等を活用した検索。

D 公益性が高い組織が発行する印刷物等を席ごとに整備した上で、その印刷物等を活用した検索。

なお、公益性についての判断で疑義がある場合は、本市の指示を受けること。

E 新聞各紙に掲載される記事等を活用した検索。

F 本市から指示を受けた情報の範囲及び公序良俗に反する情報は検索をしないこ

と。

G その他本市が必要と認める方法による情報の検索。

(カ) 回答に必要な情報収集方法

インターネット上で収集ができない情報等については、次の方法により積極的に回答情報を収集すること。(SV 及びLD)

A 本市及び本市の関係機関が発行する定期発行物(広報さっぽろ等)で重要性が高いものは、本市の発行機関と事前に打ち合わせの上、送付依頼又は引き取り等を行うこと。

なお、必要に応じて、本市が指定する場所へ定期発行物等の引き取りに応じることとする。

B 公益性が高い組織が発行する印刷物等を収集する場合は、発行機関が指定する配布場所の中から、効率的な収集ができる場所を選定し、引き取り等を行なうこと。

なお、発行機関が郵送等の方法による送付に応じる場合は、本市が指定する場所へ送付依頼を行うこと。

C 新聞各紙等の中で重要性が高いものは、受託者の負担により定期購読をし、業務区画内に備えること。

D 本市の指示があった場合、テレビ等の報道媒体から必要な情報を収集すること。

E 本市各部局及び本市の関係団体へ、電話、FAX、Eメール等を使用して回答に必要な情報を収集すること。

F 有償発行物等の要否は、本市と協議の上決定すること。

ただし、受託者の負担により有償発行物等を備えることを妨げない。

G その他必要に応じて得た情報から内部資料を作成すること。

(キ) FAQ関連業務

A FAQ整備

業務の中でよく尋ねられると判断した事項について、広報さっぽろ、市民便利帳、札幌市ホームページ、応対履歴、公益性を有する印刷物等、その他必要と思われる情報源等からFAQを作成又は修正すること。

また、必要に応じて業務の担当部署に赴く等の方法により聞き取り調査及び連絡調整を行うこと。

なお、FAQは原則日本語だが、一部英語のFAQも存在するため、必要に応じて英語のFAQについても同様に対応すること(連絡・調整はSV、LDに限定)。

コールセンターが、3(3)エ(オ)及び(カ)の方法によってもFAQを作成するための十分な資料が整わない場合は、作成した原案FAQを本市が指定する方法により提出し、不足する情報の補完を本市に対し提案又は依頼すること(SV 及びLD)。

B FAQ登録

本市から随時提供されるFAQについて、記述内容、既存のFAQとの重複及び整合性等のチェックを行い、FAQシステムに登録すること(SV 及びLD)。

(ク) 外国語問い合わせ対応

上記(ア)～(キ)の各業務について英語、中国語又は韓国語での対応が必要な場合、その内容に応じて日本語の情報を参考に英語、中国語又は韓国語で対応を行うこと(eOP、cnOP 及びkrOP)。

なお、区役所等からの通訳依頼においても、当業務に支障のない範囲で対応すること。

(ケ) マニュアル等整備

A 業務マニュアル

業務マニュアルについては3(3)エに掲げるもののほか、本委託業務の実施に必要なものを作成・整備すること。

特に、応対履歴システム及びFAQシステムが現行システムから更新されることから、Q&A作成ハンディマニュアル及びコールセンター活用ルールブックについては本市と協議のうえ令和元年11月11日(月)までに本市の校了を受けて更新を終え、本市に提出すること。

また、事業の実施状況に応じて見直し、業務フロー図等の改訂及び修正を行うこと。

B 日本語及び外国語トークスクリプト

日本語及び外国語トークスクリプトについて、本市と協議の上で必要な改定を行うこと。外国語は英語、中国語及び韓国語とする。

C 研修資料

eOP、cnOP、krOP及びOP研修に使用する資料について、本市と協議の上作成すること。

(ロ) 従事人員への研修等

以下の従事人員への研修等について、本市の指示に従い実施し、業務を遂行するために必要な技術を確保すること。

また、受託者側で必要があると判断された場合には適宜研修を実施すること（SVを主担当とする）。

A ビジネスマナー及び電話対応研修

札幌市コールセンターにおいて市民対応を担当するために必要なマナー及び電話対応に関する研修を実施すること。

B 守秘義務研修

札幌市コールセンターで従事する者として守らなければならない守秘義務についての研修を行い、習熟度を定期的に確認、本市が必要とするレベルを確保すること。

なお「守秘義務」の内容については地方公務員法第34条に定められている内容に準ずるものとする。

C 業務知識研修

本市行政サービスに関する総合的な知識及び業務手順の習得と確認についての研修を実施すること。

D ITリテラシ研修及び端末操作研修

ITリテラシに関すること及び札幌市コールセンターにおいて利用する業務システムの端末操作についての研修を実施すること。

E ロールプレイング研修

市民からの問い合わせを中心に、札幌市コールセンターにおいて想定される業務を想定したロールプレイング方式での研修を行うこと。

F 外国語対応研修

外国語による電話に対して、一次対応を行うために必要となるトークスクリプトを習得するための研修を実施すること。外国語は英語、中国語及び韓国語とする。

G 再教育

a 本業務を行う要員の資質について本市が不適切と判断した場合は、本市及び受託者による協議を行い、受託者は速やかに適切な再教育訓練計画書を本市に提出するとともに実施すること。

b 再教育訓練の実施によっても要員の資質が改善されないと本市が判断した場合は、該当する要員を本業務に従事させない措置を講じること。

この場合、受託者は直ちに代替要員を配置するとともに、本業務の品質低下防止措置を講じること。

(㊦) 業務報告

以下に定めた報告について、本市の指示した方法で報告を行うこと。

なお、報告すべき項目については別紙2-1で定めたもののほか、本市が指示したものについても併せて行うこと。

A 日次報告

前日の業務状況について、報告を行うこと(SV及びLD)。

B 月次報告

稼働状況の推移等の報告とそのデータ分析を行い、あわせて業務改善提案等を行うこと(SV)。

C 年次報告

本業務の1年間(令和元年度は12月～3月、令和6年度は4月～11月)の実施結果をまとめて報告書を作成し、報告を行うこと(SV)。

D 緊急時等報告

事故等の緊急時には、必要に応じて報告を行うこと(コールセンター責任者)。

E 満足度調査結果報告

本市の指示を受け、満足度調査を実施した場合、結果報告書を作成し、報告を行なうこと(SV及びLD)。

F 研修実施報告

3(3)エ(ロ)の従事人員への研修等を実施した場合、報告を行うこと(コールセンター責任者)。

G その他

本市から指示があった場合及びコールセンターで必要であると判断した場合には適宜報告を行うこと。

(㊧) 視察見学取材対応

本市を通して行われるコールセンター業務区画の視察、見学及び取材に、本市と協力して対応すること。

(㊨) コールセンター設備の管理

コールセンターの運営における受託者側で用意した設備については、業務に支障が出ないよう受託者が責任をもって管理を行うこと。

受託者が用意する各種システムに障害が発生した場合には、速やかに本市に報告を行うとともに、障害の解決に向け本市の指示に従い必要な作業を行い、2週間以内に書面により本市に報告を行うこと。

なお、障害の性質等により報告期間内に報告ができないと思われる場合には、その理由を本市に報告し指示を受けること。

#### 4 業務実施準備

受託者は、業務開始時における円滑な業務運営のため、業務実施期間の開始までに次の(1)～(5)に掲げる作業項目について業務実施準備を行うものとする。

業務実施準備の具体的な作業内容及びスケジュール等は、別紙3-1「業務実施準備の作業プロセス及びスケジュール」及び別紙3-2「業務実施準備における各作業プロセスの概要等」に記載する作業プロセスごとに本市が提示する前提条件及び留意事項を踏まえ、受託者の提案に基づき実施する。

受託者は業務実施準備が円滑に進むよう主体となって進捗管理や課題管理等のプロジェクト管理を実施すること。

## (1) 施設・設備等の整備

### ア 施設の整備

業務開始及び4(3)エに記載の実践訓練(並行稼働)に向けて、3(2)ア及びイに掲げる施設を整備する(別紙3-3「業務実施準備における前提事項及び留意事項【施設・設備等の整備】」参照)。

なお、業務開始時における円滑な業務運営のため、原則として業務実施期間に使用する施設を整備すること。

### イ 電話設備の整備

業務開始及び4(3)エに記載の実践訓練(並行稼働)に向けて、3(2)ウに記載する電話設備を設置又は整備する。

なお、業務実施準備期間における電話回線等の設置及び利用に係る費用については、受託者の負担とする。

業務開始時における円滑な業務運営のため、原則として業務実施期間に使用する施設を整備し本稼働を想定した動作確認等を実施すること。

### ウ システム関連設備の整備

業務開始及び4(3)エに記載の実践訓練(並行稼働)に向けて、3(2)エに記載するコールセンター業務で使用するWeb閲覧、電子メール、受託者が用意する各種システムの用意及び当該システムを利用するためのネットワーク設備の設置又は整備を行う。

なお、業務開始時における円滑な業務運営のため、原則として業務実施期間に使用する施設を整備し本稼働を想定した動作確認等を実施すること。

## (2) 要員の確保及び基礎研修

業務従事予定人員を確保し、必要に応じて、次の4(3)の教育訓練を実施するために必要なレベルの研修等を実施する。

## (3) 教育訓練

業務実施に向けた教育訓練を行う。

各プロセスの完了基準を達成するための、進捗状況の把握やミニテスト等による定性的定量的な達成状況の測定といった訓練の実効性を確保するための取り組みも含まれる。

### ア 机上訓練(先行研修)

受託者(新)の管理者、SV候補者等の先行要員が、本市から提供された業務資料等を確認し本業務について理解する。

先行要員がウに記載の実践訓練(ロールプレイング)が可能なレベルに到達すること、また、イに記載の机上訓練(全体研修)において、受託者(新)の業務に関わる全てに対しレクチャーが可能な水準に達することが本作業プロセスの完了基準である。

なお、訓練の支援として、本市担当者から1日程度、受託業者(現行)担当者から3日程度、本業務のポイントや業務マニュアル、頻出FAQについて等のレクチャーを行うことが可能なので、必要に応じて受託者(新)の具体的な研修計画に組み込むこと。

### イ 机上訓練(全体研修)

受託者先行要員から受託者の本業務に関わる全ての者に対し、本業務についてレクチャーを実施する。

レクチャーを受けた者がウ実践訓練(ロールプレイング)が可能なレベルに到達することが本作業プロセスの完了基準である。

### ウ 実践訓練(ロールプレイング)

入電を仮想し、実際の札幌市コールセンター業務を想定した一連の応対をロールプレイング形式で実践する。

訓練参加者がエ実践訓練(並行稼働)が可能なレベルに到達することが本作業プロセ



スの完了基準である。

#### エ 実践訓練（並行稼働）

コールセンターへの入電の一部を受託者（新）へ転送し、業務開始後と同様の水準で対応を行う。

入電の転送は、ひかり電話の無応答時転送機能を使用し、受託者（現行）の電話設備において一定割合の入呼について無応答状態を創出することにより、受託者（新）の電話設備に転送する手法により実施する（別紙3-4「業務実施準備における前提条件及び留意事項【実践訓練（並行稼働）】参照」）。

訓練参加者が業務開始後と同様のサービスレベルを達成できる水準に到達することが本作業プロセスの完了基準である。

なお、訓練の支援として、受託者（現行）SVから1名が、受託者（新）の設置場所で、SV業務のサポートを中心とした支援を行うことが可能なので、必要に応じて受託者の具体的な研修計画に組み込むこと。

なお、想定している支援可能時期及び内容は以下のとおりである（時間はいずれも8時～21時を想定しているが、支援の時間帯は受託者（現行）と受託者（新）双方協議の上調整すること）。

- ・10/第3週～10/末：週3日程度（受託者（現行）の繁忙状況により別途調整）
- ・11月初～11/末：週7日（受託者（現行）の繁忙状況により別途調整）

## 5 業務の引継ぎ

### (1) 業務の引継ぎの準備

受託者は下記(2)の実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、業務実施期間内を通じて、本仕様書のほか、本市から交付された各種資料に記載の無い事項で、実務上必要となる業務処理の手順、方法等を記載した業務資料の整備を行うものとし、本市から求められた場合は、速やかにこれを提出するものとする。

### (2) 業務の引継ぎの実施

ア 受託者は、本市の指示があった場合には業務実施期間の終期に先立ち、概ね3か月の間、上記(1)の業務資料等によるほか、本市の指定する場所において本市の指示する者に対して実地による実務的な業務引継ぎ及び並行稼働による業務引継ぎを実施するものとする。

イ 上記アに掲げる業務引継ぎの詳細は、本市と協議して定めるものとし、受託者は上記3(3)に掲げる業務を行う従事人員とは別に、上記アの業務を行う従事人員を配置するものとする。

## 6 サービスレベル

札幌市コールセンター業務の円滑な運営及びサービス品質の向上を図ることを目的に、受託者が達成すべきサービスレベルを別紙4のとおり定める。

受託者は別紙4の内容を熟知の上業務を実施すること。

また、サービスレベルを達成するために、受託者において品質管理を行うものとし、品質管理にあたっては、定量的・定性的に品質を測定できる評価指標を設定し、能動的かつ持続可能な品質管理プロセスを確立し、実施すること。

その内容については、定期的に本市に報告を行うこと。

## 7 情報セキュリティ

本業務の実施にあたっては、以下に挙げる機密保持のための要件を備えていること。

### (1) 誓約書の提出

業務従事人員に対して、守秘義務に関する『誓約書』の提出を義務付けていること。

**(2) 守秘義務研修の受講**

業務従事人員に対しては、業務開始時を含め、定期的な守秘義務研修の受講を義務付けること。

また、守秘義務に関する習熟度について本市が要求するレベルに届かない場合は、業務を行わせないこと。

**(3) 罰則の周知**

守秘義務違反における罰則が明確化され、周知されていること。

**(4) 出力の禁止**

画面のハードコピー・データ等について、ファイル及びその他の手段による出力を禁止すること。

**(5) 貸与資料等の持ち出しの禁止**

業務上の必要があり、本市から資料等の貸与があった場合には、業務実施場所以外への持ち出しを行わないこと。

**(6) 情報漏洩などの事故に繋がる物品の持込禁止**

業務区画内にUSBメモリや携帯電話、スマートフォン、タブレット、PC等、セキュリティ事故が起こる可能性を高める物品の持込は禁止する。

なお、かばん類の持ち込みは、中身の見えるビニールバッグなどのみ可能とする。

**(7) 資料の保管又は廃棄**

業務上使用した資料等については、本市の指示に従い保管又は廃棄を行うこと。

**(8) 入退室管理**

上記3(2)の業務区画における入退室管理を行い、本市からの指示があった場合には入退室履歴を提出すること。なお、入退室については表3のとおり制限が行われていること。

**(9) 本市手順に基づく運用**

その他、本市が提供する運用手順書に記載される情報セキュリティ関連項目に従った運用を実施すること。

**(10) 個人情報保護対応の実施**

業務の実施においては「JIS Q 15001 個人情報マネジメントシステム」又はこれと同等の規格の要求事項に適合した個人情報保護のための対応を実施すること。

折り返し電話に必要な連絡先電話番号等の個人情報を聴取した場合は、応対処理完了後にその情報を適宜削除すること。なお、システムにおいては別紙8-1「システム要件」にて、1年以内の除台を定めているので留意すること。

また、本業務は申込受付等、個人情報を取り扱う場合があるため、在宅テレワークでの運用は認めないものとする。

なお、受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託者が負うものとする。

**表3 コールセンター業務区画の入退室制限**

入退室制限	
本市担当 (※)	
要員	入室を許可
責任者	
見学者 視察者	本市職員同行時に入室を許可
上記以外の者	本市の許可なく入室できない。

※ 本市から別途委託した業務に従事する者で本市が許可した者を含む。

## 8 再委託の禁止

受託者は、本件業務の全部又は一部を第三者に委託(以下「再委託」という。)してはならない。ただし、本件業務の一部を再委託することにつき、受託者があらかじめ委託者の書面による承認を得た場合には、この限りではない。

また、上記ただし書きの規定により本件業務の一部を再委託した場合には、受託者は、委託者に対し、再委託先の行った本件業務に関する行為について一切の責任を追うものとする。

## 9 地震等の災害時の対応

### (1) 災害時の稼働

地震等の災害が発生した場合は、速やかに被害状況を確認し本市に報告を行い、3時間以内(発生が運用時間外の場合は、翌運用時間開始まで)を目標として通常業務の稼働が可能となるよう復旧を行うこと。

また、本市からの通常業務の復旧後、災害に係る問い合わせ傾向の分析や本市からの情報提供に基づきオペレーターの案内用資料を作成し、災害時コールセンターとして通常業務と並行して災害時の問い合わせに対応すること。

なお、通常業務のこれらの災害時間問い合わせ対応については、本業務の範囲に含むものとし、通常業務の体制の範囲内で行うものとする。

ただし、被災状況等により別途、増席や運用時間の延長を依頼する可能性があるが、その場合の経費については別途協議のうえ、決定するものとする。

増席や運用時間の延長に備え、対応可能な席数や時間延長等について本市に報告すること。

日ごろより「札幌市地域防災計画」を理解したうえで業務にあたること。

災害時、市民の声を聞く課は24時間体制を組むことがある。その際、3(2)ウ(ウ)Cで規定しているメッセージ機能にて、コールセンター運営時間外のアナウンスを、市民の声を聞く課の電話番号を案内するものに切り替えるよう本市から依頼をする場合がある。その際は遅滞なくアナウンスを切り替えること。

### (2) 業務の継続

電力会社の計画停電や大規模停電の発生等により業務実施場所で業務を継続することが不可となり、本市から指示があった場合は、業務継続可能な他の場所又は設備により業務を実施すること。

### (3) 臨時ブース

札幌市役所本庁舎は3日程度の非常用電源装置を備えている。

本庁舎内に以下の設備等を備えた臨時ブースを用意しており、通常の業務場所が何らかの事情で使用できない場合等の非常時には、本市の許可を得たうえで同ブースを使用し、業務を継続すること。

- ア 電話機7台
- イ 電話回線7回線
- ウ FAX兼ネットワークプリンタ1台
- エ LANポート10口程度(インターネット接続あり)
- オ ペン・メモ帳などのオフィス用品
- カ 椅子12脚
- キ 長机10本程度

なお、臨時ブース及び上記ウからキについては別業務である本庁電話交換業務等と共用の場合がある。

電話機とFAXは臨時ブース用の電話番号が設定されているので、ひかり電話のボイ

スワープ機能を用いて通常利用の電話番号から臨時ブース用の電話番号（契約後開示）への転送設定を行い受電すること。

上記ア～キ以外で業務に必要なヘッドセットやPC等、不足するものは事前に用意すること。

特にPCは災害に備え、受託者において必要分を用意すること。

また、災害発生時円滑に臨時ブースでの業務を可能とするよう、事前にPC等の設定を行うこと。

あわせて、臨時ブースでの業務を想定したマニュアル等を整備し、本市へ提出すること。

## 10 AI（人工知能）活用の検討及び提案

契約履行期間内に、以下の観点でAIの活用を検討の上、提案すること。

なお、提案内容を実装することは本契約の範囲外ではあるが、実装することを妨げるものではない。

### (1) 市民サービスの向上の観点

AI（人工知能）を活用することで、市民がより満足を得られるための情報提供の仕組みや工夫を検討し、提案すること。

電話応対に関する分野にとらわれず、本業務を運営する知見をもとに、市民への情報提供を視点を、幅広い観点で検討すること。

### (2) 業務の効率化の観点

市民サービスの水準を低下させないための、オペレーターの対応力を強化する工夫を検討し、提案すること。

例えば、災害発生時や大規模イベント等でコールが集中する際であっても、応答率を下げないための工夫等。

## 11 その他

### (1) 業務に関する協議

本業務に関して問題が生じた場合、また疑義が生じた場合には、本市と協議しその処理を図ること。

また、協議、連絡調整機能等を常時維持し、本業務における管理体制を補助するため、本社、支社、支店又はそれらに準じる組織が札幌市内に設置されていること。

### (2) 環境への配慮

本業務の遂行に当たっては、本市環境マネジメントシステムに準じ、作業全般に渡って節電、再生紙の積極的利用、作業成果物の電子化による紙の節約、グリーン購入の推進等、環境に配慮した資源の節約に留意すること。

### (3) 企画提案内容に関する取り扱い

本業務の調達に係る入札手続きにおいて、受託者が本市に提出した企画提案書に記載された事項については、本業務仕様書に特に記載が無い事項であっても、企画提案書に基づいて誠実に実施すること。

ただし、企画提案書と本業務仕様書の双方に記載があり、かつ双方の記載に齟齬がある事項については、その取り扱いについて本市と受託者の双方で協議し決定することとする。

### (4) 著作権

#### ア 成果品及び納品物の権利

本委託業務で受託者が作成及び更新したマニュアル、FAQ、応対記録等の成果品及び納品物について、基本的に一切の権利は委託者に帰属する。

ただし、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合において、その権利を行使する場合は、その内容を全て明示し、書面による委託者の承諾を得ること。

イ 業務研究の成果物にかかる権利

委託者が行う業務の研究による成果物の権利については、別途協議を行う。

(5) その他

本業務仕様書に記載の無いものは本市と協議し、決定するものとする。

## 12 納品成果物

### (1) 提出文書

契約書、本仕様書で指示されたものの他、発生した事象に応じて本市が指示したものを納品すること。

また、契約期間終了時においては、本業務において作成及び使用した全てのマニュアル類、FAQデータ全件、各種データのファイルレイアウト並びに対応履歴データ全件を本市が指定する時期に本市に無償で納品すること。

### (2) 提出形式

上記文書をA4判で製本したものを2部納品すること。

上記文書をCD-R又はDVD-R(.docx、.xlsx、.pptxのうち何れかの形式。ただし、.pdfデータしか存在しないものは.pdf)に保存して一式納品すること。

なお、本市が別途形式を指示した場合は、指示された形式で納品を行うこと。

### (3) 提出先

別途、本市が指示する場所とする。

## 13 提出書類

(1) 受託者は、別紙8の「業務費内訳書等記載要領」及び「労働社会保険諸法令遵守状況確認用書面記載要領」を参考に、以下に掲げる書面を、指定する期日までに提出すること。

ア 業務費内訳書、業務従事者賃金支給計画書及び社会保険事業主負担分調書

契約金額に対する積算根拠(積算内訳)として、契約締結後直ちに、業務費内訳書(様式1-1)、業務従事者賃金支給計画書(様式1-2)及び社会保険料事業主負担分調書(様式1-3)を提出すること。

ただし、札幌市役務契約に係る低入札価格調査制度及び最低制限価格制度運用要領第7条に定める低入札価格調査において、当該書面を提出している場合には、この限りではない。

イ 業務従事者名簿及び業務従事者配置計画書

業務に直接従事する労働者の把握とともに、その者の配置計画及び社会保険加入義務を確認するため、業務の履行開始日の前日までに、業務従事者名簿(様式1)及び業務従事者配置計画書(様式2)を提出すること。

また、従事する労働者が変更となる場合には、その都度、業務従事者名簿を、変更後の労働者が従事する日の前日までに提出すること。

なお、社会保険手続上、健康保険証の写しを期日までに添付できない場合は、当該写しのみを、社会保険手続後すみやかに提出すること。

ウ 業務従事者健康診断受診等状況報告書

業務に従事する労働者の健康診断受診等状況を確認するため、当該報告事項確定後から履行期間終了日までの間、1年単位ごとに1回、業務従事者健康診断受診等状況報告書(様式3)を提出すること。

エ 業務従事者支給賃金状況報告書

業務に従事する労働者の支給賃金状況を確認するため、1年単位ごとに1回、業務従事者支給賃金状況報告書(様式4)を提出すること。

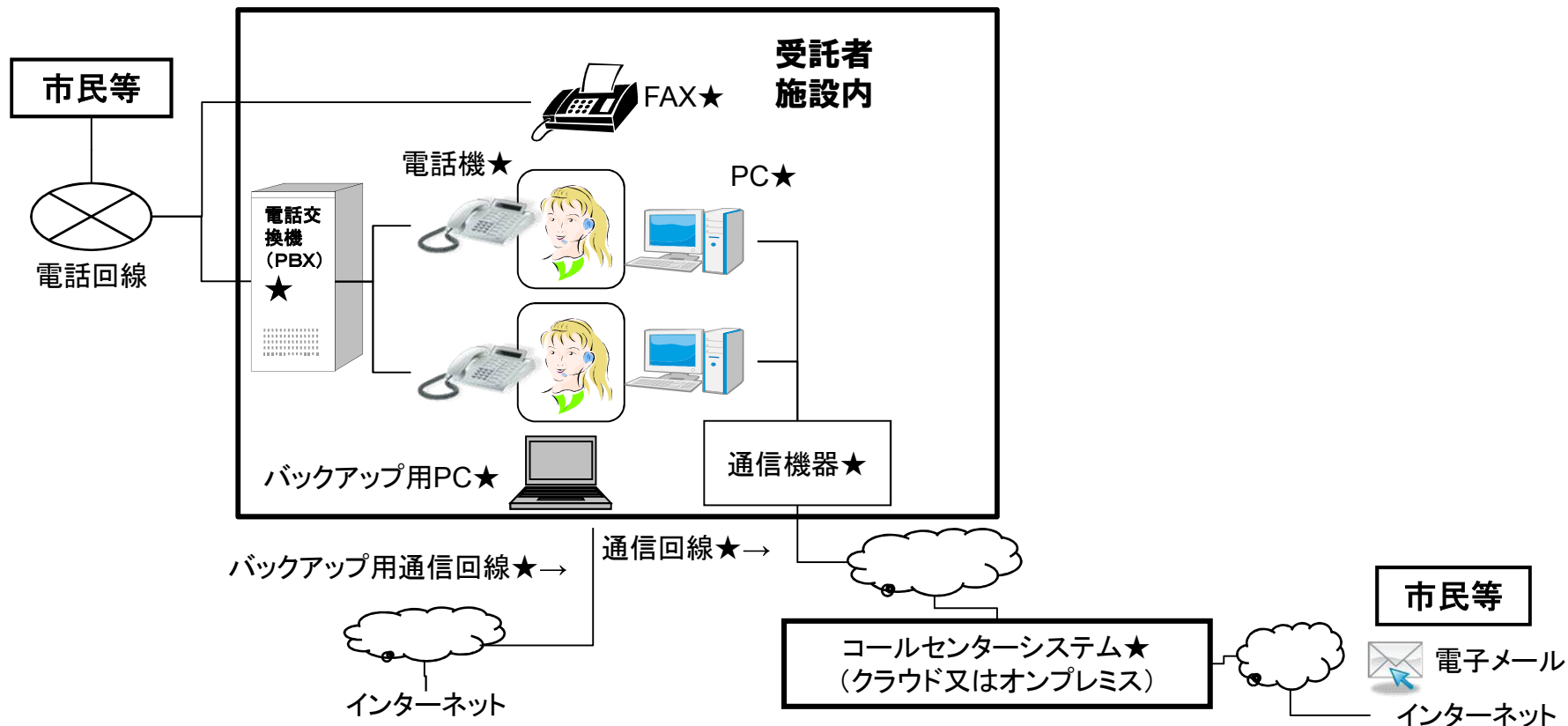
- (2) 前項のほか、業務従事者における労働社会保険諸法令の遵守確認のため、必要に応じて雇用契約書、賃金台帳、社会保険届出書等の関係書類の写しの提出を求めることがある。

表4 受託者に提出を求める書類

名称	提出時期	様式
業務費内訳書	契約締結時	様式1-1
業務従事者賃金支給計画書		様式1-2
社会保険料事業主負担分調書		様式1-3
業務従事者名簿	履行開始日の前日まで (及び業務従事者変更日の前日まで)	様式1
業務従事者配置計画書	履行開始日の前日まで	様式2
業務従事者健康診断受診等状況報告書	年1回	様式3
業務従事者支給賃金状況報告書	年1回	様式4

※別紙6「業務費内訳書等記載要領」：様式1-1～様式1-3

※別紙6「労働社会保険諸法令遵守状況確認用書面記載要領」：様式1～様式4



電話設備は別紙1-2をあわせて参照のこと。

★印を付した設備、機器、回線等は受託者が用意する主要な設備・機器を示すものである。環境によっては別途必要となる機器が発生する可能性があるが、その場合や受託者において必要な設備や機器類の整備を行うこと。

## 設備(電話)概要

別紙1-2

### 受託者施設内

受託者が用意する範囲(破線の枠内)

PD盤等

電話交換機(PBX)

業務仕様書3(2)ウに記載する要件を満たす機器で、下表に記載する回線が収容可能なこと。

電話回線  
(アナログ)



FAX

電話機

※電話機に代えてPCを利用したソフトフォンの利用も可とする。

※電話交換機(PBX)は必ずしも受託者施設内に設置することを要しないが、その場合は受発信の電話番号に関する要件や電話転送等、仕様書に記載の要件を満たした構成とすること。

### 本業務で使用する回線等

回線種別	番号	用途	備考
ひかり電話オフィスA(23ch) (フレッツひかりNEXTファミリー)	011-222-4894	問い合わせ用	同一番号で発着信できること
	契約後に公開	業務連絡	同一番号で発着信できること
	011-AAA-AAAA	故障監視用	
アナログ	011-211-4894	FAX用	同一番号で発着信できること
INS64 3契約(6回線)	011-AAA-BBBB	障害対応用	



## 報告事項について

### 1 日次報告

報告内容：前日分の対応件数等について速報として報告する。詳細は表 1 のとおり。

報告日時：毎朝 8 時頃

報告方法：電子メール

データの収集方法：電話交換機 (PBX)、応対履歴システム

表 1 日次報告における報告事項と内容

番号	報告事項	内容	収集方法
(1)	入呼数	1 日の入呼数。1 時間ごとの入呼数。単位：件。 ※PBX に着信した全ての呼数	P
(2)	応答呼数 (うち、あふれ呼受付数)	1 日の応答呼数。1 時間ごとの応答呼数。単位：件。 ※入呼数に対し応答できた呼数 ※「あふれ呼受付」とは、PBX に着信したが OP に空きがなく 保留アナウンス中に受電できた件数	P
(3)	あふれ呼数	1 日のあふれ呼数。1 時間ごとのあふれ呼数。単位：件。 ※PBX に着信したが OP に空きがなく保留アナウンスが流れ、 その後、発信者が通話を切断した呼数	P
(4)	放棄呼数	1 日の放棄呼数。1 時間ごとの放棄呼数。単位：件。 ※PBX に着信したが応答や保留アナウンスが流れる前に発信 者が通話を切断した呼数	P
(5)	チャンネル別受付数 (電話)	1 日の電話対応件数。単位：件。	応
(6)	チャンネル別受付数 (FAX)	1 日の FAX 対応件数。単位：件。	応
(7)	チャンネル別受付数 (電子メール)	1 日の電子メール対応件数。単位：件。	応
(8)	チャンネル別受付数 (本庁交換外国 語転送)	本庁電話交換で受電した外国語の電話をコールセンターへ内 線転送した件数。単位：件。	応
(9)	チャンネル別受付数 (合計)	(5)から(8)を合計した数値。単位：件	応
(10)	当該日の状況や連絡事項等	(1)～(9)に関する補足事項、もしくは特記すべき報告事項が ある場合に文章で記載。	—

収集方法欄の「P」は電話交換機、「応」は応対履歴システムを示す。

## 2 月次報告

報告内容：1 か月（1 日から月末まで）分の対応状況等について報告する。詳細は表 2 のとおり。

報告日時：報告対象月の翌月 10 日から 15 日までの間（原則）

報告方法：報告書はパワーポイントで作成し、ファイルを電子メールへ添付

データの収集方法：電話交換機（PBX）、対応履歴システム

表 2 月次報告における報告事項と内容

番号	報告事項	内容	収集方法
(1)	月次コール状況①	該当月の電話対応状況について報告。詳細はアからウのとおり。	—
ア	概要	前月及び前年同月との比較、増減の理由や特記すべき事項をコメントしたもの。	—
イ	受電状況	入呼数、応答呼数（うち、あふれ呼受付数）、あふれ呼数、放棄呼数、応答率の日別及び月合計。単位：件	P
ウ	対応オペレータ数	日別及び月合計。単位：人。	—
(2)	月次コール状況②	該当月の曜日別状況について報告。詳細はアからキのとおり。	—
ア	概要	前月との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。	—
イ	受電状況	入呼数、応答呼数（うち、あふれ呼受付数）、あふれ呼数、放棄呼数、応答率の曜日別合計及び月合計。単位：件	P
ウ	入呼割合	月全体に対する該当曜日の入呼割合。単位：%	P
エ	平均入呼数	該当曜日における平均入呼数。単位：件	P
オ	平均応答数	該当曜日における平均応答数。単位：件	P
カ	応答率	該当曜日における平均応答率。単位：%	P
キ	対応オペレータ数	曜日別及び月平均オペレータ数。単位：人。	P
(3)	月次コール状況③	該当月の時間別状況について報告。詳細はアからオのとおり。	—
ア	概要	前月との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。	—
イ	受電状況	入呼数、応答呼数（うち、あふれ呼受付数）、あふれ呼数、放棄呼数、応答率の時間別合計及び月合計。単位：件	P
ウ	入呼割合	月全体に対する該当時間の入呼割合。単位：% ※該当時間とは 1 時間ごとの入呼数をいう。例：8 時台（8 時 00 分～8 時 59 分）	P
エ	平均入呼数	該当時間における平均入呼数。単位：件 ※該当時間とは 1 時間ごとの入呼数をいう。例：8 時台（8 時 00 分～8 時 59 分）	P
オ	月次コール数グラフ	イをグラフで示したもの。	P
(4)	月次コール数④	該当月の受電状況、通話時間等について報告。詳細はアからウのとおり。	—
ア	受電状況	設定時間内通話率（%）、平均応答時間（秒）、放棄呼率（%）、平均総対応時間（分秒）、平均市民対応時間（分秒）、平均通話時間（分秒）、平均保留時間（分秒）、平均後処理時間（分秒）、オペレータ稼働率（%）、時間当たり応答数（件） ※設定時間内通話率とは全ての通話のうち通話時間が 3 分以内の割合 ※平均総対応時間とは、（通話時間＋保留時間＋後処理時間）÷応答数 ※平均市民対応時間とは、（通話時間＋保留時間）÷応答数 ※時間当たり応答数とは 1 時間あたりの応答数 FAQ 追加データ数（件）、FAQ 修正データ数（件）、SV 修正 FAQ 数（件）	P 応
イ	通話時間割合	通話時間（1 分未満、1 分台～9 分台、10 分以上）の件数の棒グラフと割合の円グラフ	P
ウ	概要	前月との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。	—

(5)	当該月までの応答呼数の前年度との比較グラフ	当該月までの応答呼数を前年度と比較した折線グラフ	応
(6)	一次回答率	該当月における一次回答率。(OP 回答、SV 回答、原局回答及び合計)。単位：件。表、グラフで表示し、前月との比較についてコメントする。 ※原局回答とは、本市組織（原局）へ内線転送または本市組織（原局）の電話番号を案内したものをいう。	応
(7)	チャンネル別	該当月におけるチャンネル別状況。(電話、電子メール、FAX、本庁交換外国語転送及び合計)。単位：件。表、グラフで表示し、前月との比較についてコメントする。	応
(8)	問い合わせ分類別	該当月における問い合わせ分類別状況。(問い合わせ、申請・申込、苦情・提言、内線転送、その他、作業依頼及び合計)。単位：件。表、グラフで表示し、前月との比較についてコメントする。	応
(9)	事業カテゴリ別	該当月における事業カテゴリ別状況。単位：件。表、グラフで表示し、前月との比較についてコメントする。 また、前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(10)	性別・年代別	該当月における性別（男性、女性、不明）及び年代別（20 歳未満、20 歳～39 歳、40 歳～59 歳、60 歳以上及び不明）状況。単位：件。表、グラフで表示し、前月との比較についてコメントする。	応
(11)	業務主管部署別	該当月における業務主管部署（局・区）状況。単位：件。表、グラフで表示し、前月との比較についてコメントする。	応
(12)	受付案件一覧	該当月における案件別受付数。案件、受付期間、件数、割合等。 前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(13)	WEB 受付案件一覧	該当月における WEB での案件別受付数。WEB 受付数、電話受付数、FAX 受付数、メール受付数、WEB 受付率。 前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(14)	問い合わせ案件①	広報さっぽろ掲載案件別状況。 前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(15)	問い合わせ案件②	該当月における問い合わせ状況のうち件数の多かったもの。 前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(16)	アクセス数 (応対履歴)	応対履歴システムにおける日別アクセス数及び該当月の総アクセス数。なお、コールセンターからのアクセス数は除外すること。 前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(17)	アクセス数 (FAQ)	FAQ システムにおける日別アクセス数及び該当月の総アクセス数。なお、コールセンターからのアクセス数は除外すること。 前年同月と比較をし、増減の要因をコメントすること。	F
(18)	SV 月次報告	SV による当該月の所感等、自由記載。全体、当該月のトピックス、取組・課題等。	

収集方法欄の「P」は電話交換機、「応」は応対履歴システム、「F」は FAQ システムを示す。

### 3 年次報告

報告内容：1年間（4月1日から3月31日まで）分の対応状況等について報告する。詳細は表3のとおり。

報告日時：本市が指定する期日

報告方法：報告書はパワーポイントで作成し、ファイルを電子メールへ添付

データの収集方法：電話交換機（PBX）、応対履歴システム

表3 年次報告における報告事項と内容

番号	報告事項	内容	収集方法
(1)	年次コール状況①	該当年の電話対応状況について報告。詳細はアからウのとおり。	—
ア	概要	年間を通しての対応結果や特記すべき事項をコメントしたもの。	—
イ	受電状況	入呼数（単位：件）、応答呼数（単位：件）、応答率（単位：%）の月合計の推移及び年度合計。	P
ウ	受電状況グラフ	イをグラフで示したもの。	—
(2)	年次コール状況②	月ごとの問合せ分類別件数の推移について報告。詳細はアからウのとおり。	—
ア	概要	年間を通しての対応結果や特記すべき事項をコメントしたもの。	—
イ	受電状況	問合せ分類（問合せ、申請・申込、苦情・提言、内線転送、作業依頼、その他）の月合計の推移及び年度合計。単位：件	応
ウ	受電状況グラフ	イをグラフで示したもの。	—
(3)	年次コール状況③	一次回答、チャネル別受付数、メール・FAXによる申請・申込件数の推移について報告。詳細はアからオのとおり。	—
ア	概要	年間を通しての対応結果や特記すべき事項をコメントしたもの。	—
イ	一次回答件数	一次回答（OP、SV、原局回答）の月合計の推移及び年度合計。単位：件。この他に前年度の結果と比較した増減（単位：%）も記載する。	応
ウ	チャネル別受付数	チャネル別受付数（電話、メール、FAX、区代表）の月合計の推移及び年度合計。単位：件。この他に前年度の結果と比較した増減（単位：%）も記載する。	応
エ	メール・FAXによる申請・申込数	メール・FAXによる申請・申込の月合計の推移及び年度合計。単位：件。比較のため前年度の件数も記載するほか、年度合計については増減（単位：%）も記載する。	応
オ	グラフ	エをグラフで示したもの。	—
(4)	年次コール数④	主要案件別の入電状況について報告。詳細はアからウのとおり。	—
ア	概要	年間を通しての対応結果や特記すべき事項をコメントしたもの。	—
イ	受電状況	当該年度において問い合わせ等が多かった主要案件に関する月合計の推移及び年度合計。単位：件。この他に前年度の結果と比較した増減（単位：%）も記載する。	応
ウ	グラフ	イをグラフで示したもの。	—
(5)	WEB 受付案件一覧	当該年度におけるWEBでの案件別受付数。WEB受付数、電話受付数、FAX受付数、メール受付数、WEB受付率。前年度と比較をし、増減の要因をコメントすること。	—
(6)	アクセス数（応対履歴）	応対履歴システムにおける月別アクセス数及び当該年度の総アクセス数。なお、コールセンターからのアクセス数は除外すること。前年度と比較をし、増減の要因をコメントすること。	応
(7)	アクセス数（FAQ）	FAQシステムにおける月別アクセス数及び当該年度の総アクセス数。なお、コールセンターからのアクセス数は除外すること。前年度と比較をし、増減の要因をコメントすること。	F
(8)	トピックス①	当該年度上半期（4月～9月）における対応状況の概要、特徴等についてコメントしたもの。	—
(9)	トピックス②	当該年度下半期（10月～3月）における対応状況の概要、特徴等についてコメントしたもの。	—

収集方法欄の「P」は電話交換機、「応」は応対履歴システム、「F」はFAQシステムを示す。

#### 4 その他報告事項

報告内容：市民満足度調査結果について報告する。詳細は表4のとおり。

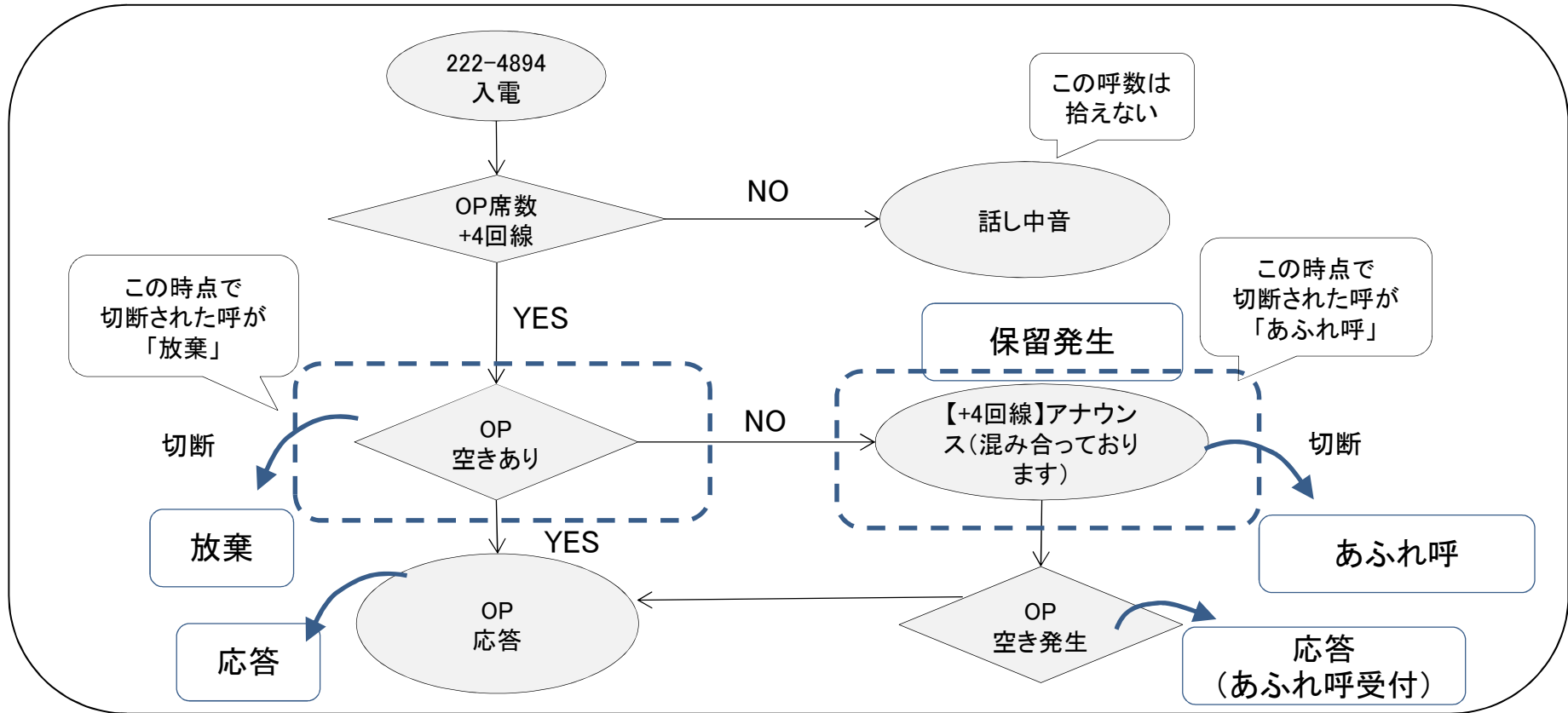
報告日時：調査終了後、2週間以内（原則）

報告方法：報告書はパワーポイントで作成し、ファイルを電子メールへ添付

データの収集方法：応対履歴システム

表4 市民満足度調査報告事項と内容

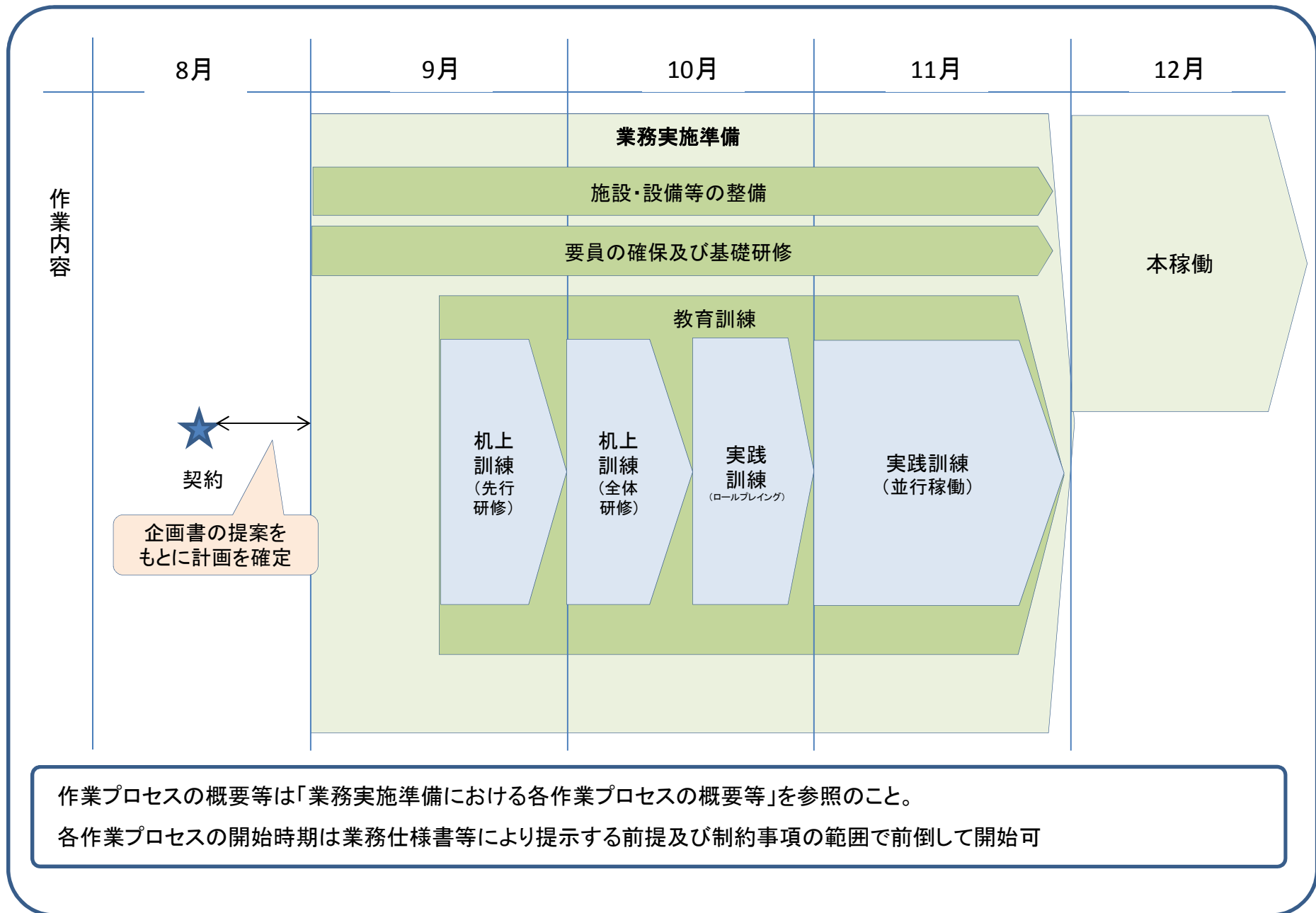
番号	報告事項	内容
(1)	調査結果	市民満足度調査の実施結果について報告。詳細はアからエのとおり。
ア	調査実施期間	調査を実施した期間（日付と実施日数）。
イ	アンケート件数	満足度（点数）の聴取件数。
ウ	満足度	満足度（0点～10点）の回答件数と割合（％）。平均点と8点以上の割合も算出すること。
エ	概要	前回の結果との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。
(2)	日別件数	調査期間中の日別状況について報告。詳細はアからエのとおり。
ア	聴取数	日別の聴取数（件）
イ	割合	期間合計聴取数に対する該当日の聴取数の割合（％）
ウ	平均点	該当日の満足度（点数）の平均値（点）。
エ	概要	期間中の特徴や特記すべき事項をコメントしたもの。
(3)	性別・年代別	性別及び年代別状況について報告。詳細はアからウのとおり。
ア	性別	性別（男性、女性、不明）の聴取数と割合（％）
イ	年代別	年代別（20歳未満、20歳～39歳、40歳～59歳、60歳以上、不明）の聴取数と割合（％）
ウ	概要	前回との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。
(4)	利用媒体別	コールセンターを知った媒体の報告。広報誌、ポスター・チラシ・自治体印刷物、HP、検索サイト、口コミ、テレビ・ラジオ、その他。
ア	利用媒体	利用媒体別の聴取数と割合。
イ	概要	前回との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。
(5)	利用経験別	札幌市コールセンターの利用経験別状況について報告。詳細はア及びイ。
ア	利用経験	利用経験（有り、無し）別の聴取数と割合（％）
イ	概要	前回との比較や特記すべき事項をコメントしたもの。
(6)	問い合わせ内容	満足度調査実施時の問合せ事項の件数とコメント。
(7)	コメント	満足度（点数）別の利用者からのコメント、感想、意見等。
(8)	課題	調査結果から得られるコールセンター運営等における課題と対策等についてコメント。SV及びLDが担当。
(9)	その他	その他、受託者において聴取希望事項がある場合は、委託者と協議によって決定する。



着信数	応答できた	応答数	応答数 (あふれ呼受付を含む)	着信数に対し応答できた数。報告書上の「応答数」に対応。あふれ呼受付を含む。 【あふれ呼受付】 着信後、OPが埋まっておりますアナウンス待機中となったが、その後にOPに空きが生じて応答したもの。
	応答できなかった	あふれ呼数		着信はしたが、OPが埋まっております、アナウンスが流れ待機中となった。そのうち、発信者が通話を切断した数。
		放棄数		着信はしたが、OPの受電やアナウンスの前に発信者が通話を切断した数。報告書上の「放棄」に相当

# 業務実施準備の作業プロセス及びスケジュール

別紙3-1



作業プロセスの概要等は「業務実施準備における各作業プロセスの概要等」を参照のこと。

各作業プロセスの開始時期は業務仕様書等により提示する前提及び制約事項の範囲で前倒して開始可

## 業務実施準備における各作業プロセスの概要等

別紙3-2

作業プロセス		プロセスの説明	プロセスの完了基準	マイルストーン
施設・設備等の整備		施設、電話設備、システム関連設備の設置または整備 ※別紙3-3参照	教育訓練及び本稼働が可能なこと	教育訓練:9月末 本稼働:11月末
要員の確保及び基礎研修		業務従事予定人員の確保及び最低限の基礎研修	教育訓練が可能なこと	
教育 訓練	机上訓練 (先行研修)	受託者のSV等の先行要員が、資料等により業務を理解	先行要員が机上訓練(全体研修)のレクチャーが可能レベルに到達すること。	9月末
	机上訓練 (全体研修)	教育訓練参加者全てが先行要員からのレクチャーにより業務を理解	訓練参加者が実践訓練(ロールプレイング)が可能レベルに到達すること。	10月中旬
	実践訓練 (ロールプレイング)	実際の業務を想定した一連の対応をロールプレイング形式で行う	訓練参加者が実践訓練(並行稼働)が可能レベルに到達すること。	10月末
	実践訓練 (並行稼働)	現行業者への入電の一部を転送し実際に対応を行う ※別紙3-4参照	本業務においてサービスレベル評価事項(定量的・定性的)を達成できると判断できること。	11月末

運用開始に向けた業務実施準備期間中における全体計画について、契約後速やかに作業に着手することが可能となるレベルの計画をプロジェクト計画(案)を企画書として提案すること。

プロジェクト計画(案)には、プロジェクト全体の進め方とスケジュール、体制と役割分担、進捗管理(WBS等)と課題管理、品質管理、コミュニケーション計画について、業務仕様書に提示された前提条件及び留意事項を踏まえて記載するものとする。

なお、週1回進捗定例会を実施し、受託者の責任者から本市へ報告すること。実施場所は別途協議のうえ決定する。



業務実施準備における前提条件及び留意事項  
【施設・設備等の整備】

電話回線の新規開設及び切り替えについて

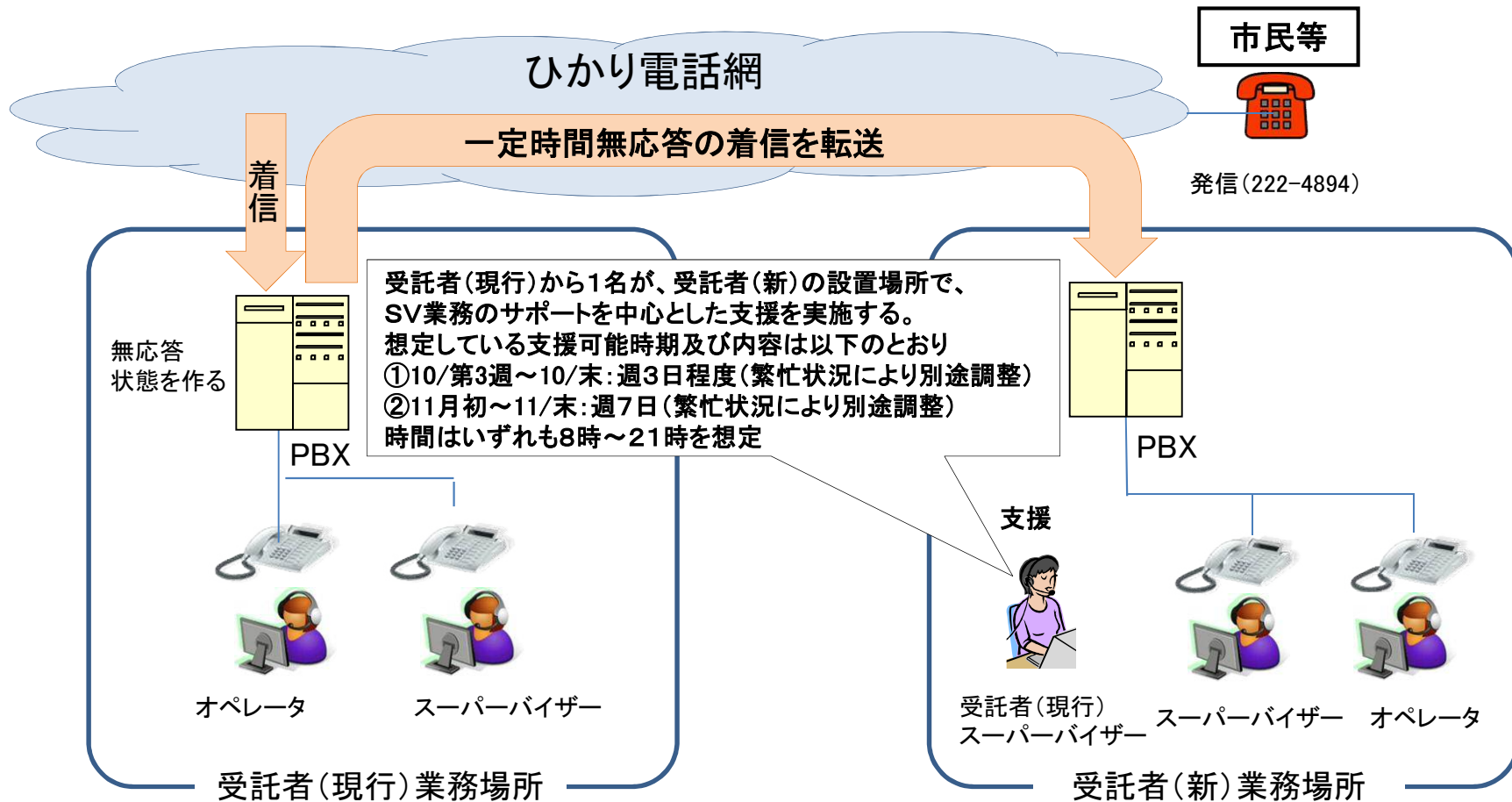
現行受託業者			受託者(新)		
回線種別	電話番号		回線種別	電話番号 (業務実施準備)	電話番号 (本稼働後)
ひかり電話オフィスA(23ch) (フレッツひかりNEXTファミリー)	011-222-4894	CC問い合わせ用	ひかり電話オフィスエース(23ch) (フレッツひかりNEXTファミリー)	新規付番	現行と同番号
	契約後開示	CC業務連絡用		新規付番	現行と同番号
	011-AAA-AAAA	故障監視用		新規付番	
アナログ	011-211-4894	CC用FAX	アナログ	新規付番	現行と同番号
INS64	011-AAA-BBBB	障害時用	INS64	新規付番	

業務実施期間中の実践訓練(並行稼働)への対応及び本稼働への円滑な移行のため、業務実施期間中に本稼働に向けた受電環境を構築し、動作確認等を実施する。

具体的には、受託者(新)の業務場所に上記に記載する回線を新規開設、本稼働に向けた受発信試験等を全て済ませ、本稼働の切り替えタイミング(11/30~12/1)で「着信転送先の変更」または「回線移設による同番移行」により切り替えを実施する。

本稼働の切り替えタイミングでの同番移行を行うため、業務実施期間で新設する回線は本市が回線名義人となる回線を準備する。契約後、受託者の業務場所(設置場所)が確定次第、NTT東日本へ回線開設依頼を行う(依頼後の現地確認の対応に係る調整等は受託者が実施すること)。

受託者(現行)から受託者(新)への電話転送について



ひかり電話の顧客コントロールにより無応答時転送を設定。

受託業者(現行)側に着信する入呼のうち、一定割合について無応答状態を作り出すことにより無応答転送を発生させ、受託者(新)に着信を転送する。

10月第3週~11月末までの間、上図に記載する範囲で受託業者(現行)要員が支援を行うことが可能である。

## サービスレベル要求事項等

### 1 概要

本書は、受託者が受託する業務のうち、札幌市コールセンター業務の円滑な運営及びサービス品質の向上を図ることを目的とし、受託者が提供する業務サービスの測定ならびに評価について記載するものである。

### 2 サービスレベル

受託者は、受託業務の実施にあたって、表 1 及び表 2 に示すサービスレベルの目標値を達成するように業務を実施すること。表 1 に示す内容は、月次報告（別紙 2 - 1 参照）において集計された結果を元に毎月評価することとする。表 2 に示す内容は、本市が対応履歴記録又は対応音声記録を用いて実施するサンプリング調査にて随時評価することとする。

### 3 業務改善

受託者は、表 1 に示す目標値のうち、いずれか一つ以上を 2 か月連続して達成できなかった場合は、その原因を調査し、改善策について文書により本市へ提示し、本市の承諾を得るとともに、受託者の責任において改善を図ること。

表 2 に示す内容については確認の都度、受託者の責任において改善するとともに、その結果について、対応の都度本市へ報告すること。

また、改善後においてもその成果が現れているかどうかをモニタリングし、同様の事象が頻発する等、改善効果が見られない場合や本市が要求した場合には根本的な改善策を検討の上、本市へ提示し、本市の承諾を得た後、即時実行すること。

※ 自然災害や受託者の責によらない事故の発生等により、やむを得ず業務を中断した期間については、サービスレベルの評価対象としない。

### 4 見直し

本内容の見直しに関しては、委託者と受託者による協議を実施し、双方が合意した時点で運用に適用することとする。

表1 札幌市コールセンター運営業務における  
サービスレベルの評価内容(定量的評価事項)

評価指標	指標の説明	目標値
	算出方法	
応答率	入電数に対して応答できた割合 応答呼数÷入電数	85%以上
平均通話時間	応対時間のうち、保留時間を除いた時間の平均値 総通話時間÷総応答呼数	3分以内
平均後処理時間	市民対応終了後に実施する処理のために費やしている時間の平均値 総後処理時間÷総応答呼数	5分以内
平均保留時間	市民対応中に保留が生じた際の保留時間の平均値 総保留時間÷総保留呼数	60秒以内
一次回答率	札幌市政に関する問い合わせの内、コールセンター内で回答・取次ぎが完結した割合 ※「取次ぎ」のうち、市民が電話番号を知りたい、又は担当課への転送を希望して取り次いだものは一次回答に含む。 コールセンターが問い合わせに答えられずに電話番号を案内又は転送したものは一次回答に含まない。 1-(本市内部の関係機関に対する内線転送または電話番号を案内した呼数÷総応答呼数)	90%以上
オペレータ定着率	当月中に退職したオペレータ数の、本業務に従事したオペレータ数に対する割合を退職率とし、100と退職率との差を定着率とする。 特別な事情がある場合はそれを考慮する。 なお、「オペレータ」には、SV、LDも含める。 1-オペレータ退職率 オペレータ退職率=当月退職者数÷(当月末在籍者数+当月退職者数)	1か月平均で80%以上
FAQシステム稼働率	FAQシステムが稼働し市民がFAQを閲覧できた時間の割合 なお、当市が原因の停止については停止時間に含まない。 1-(サービス停止時間÷該当月の総時間)	1ヶ月99%以上

表2 札幌市コールセンター運営業務における  
サービスレベルの評価内容(定性的評価事項)

評価事項	目指すべきサービスレベル	確認方法
回答の正確性	市民からの問い合わせ等に関する回答において、回答に必要な正確な情報が利用できる場合、誤った回答が発生しないこと。	応対履歴又は通話録音記録
回答の充足性	市民からの問い合わせ等に関する回答において、回答に必要な情報が十分に利用できる場合、回答内容が不足しないこと。	応対履歴又は通話録音記録
トークスクリプトの順守	市民からの問い合わせ対応等において、あらかじめ決められたトークスクリプトを順守すること。	通話録音記録等
応対記録内容の正確性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・応対記録内容が本市の定める方法に従って記録されていること。</li> <li>・応対記録内容に誤字・脱字が無く、平易な文字で記録されていること。</li> </ul>	応対履歴記録

## 札幌市コールセンター運用実績

別紙 5

## 平成30年度入呼件数（曜日別・時間別）・平均対応時間

曜日別入呼件数（あふれ呼・放棄呼含む） 単位（件）

	月	火	水	木	金	土	日	計
4月	3,329	2,451	2,317	2,003	1,866	1,065	1,031	14,062
5月	1,993	2,325	2,201	1,828	1,453	760	634	11,194
6月	2,168	1,823	2,036	1,998	2,393	1,334	811	12,563
7月	2,451	2,431	1,987	1,668	1,685	1,013	1,056	12,291
8月	1,879	1,670	2,143	2,131	2,212	1,092	756	11,883
9月	1,888	2,387	2,436	1,621	1,847	2,063	1,390	13,632
10月	3,004	2,889	2,711	2,073	2,123	1,224	852	14,876
11月	2,367	2,376	2,224	2,372	2,231	911	802	13,283
12月	1,867	1,674	1,593	1,436	1,359	1,121	891	9,941
1月	1,734	1,896	1,831	1,747	1,910	960	734	10,812
2月	2,139	2,198	2,222	1,992	1,910	1,079	814	12,354
3月	2,497	2,004	2,044	1,823	2,619	1,394	1,088	13,469
計	27,316	26,124	25,745	22,692	23,608	14,016	10,859	150,360

時間別入呼件数（あふれ呼・放棄呼含む） 単位（件）

	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時	計
4月	852	2,015	1,679	1,477	1,105	1,330	1,234	1,321	1,281	680	527	317	244	14,062
5月	852	1,416	1,280	1,185	886	1,023	966	1,020	937	616	442	343	228	11,194
6月	900	1,493	1,431	1,236	1,001	1,160	1,166	1,168	1,085	734	522	416	251	12,563
7月	914	1,622	1,385	1,200	976	1,135	1,073	1,115	1,130	636	525	363	217	12,291
8月	1,007	1,526	1,415	1,174	831	1,091	1,033	1,015	971	670	524	353	273	11,883
9月	1,361	1,920	1,549	1,429	1,019	1,215	1,116	1,087	1,067	666	505	414	284	13,632
10月	1,010	2,048	1,870	1,637	1,255	1,368	1,346	1,342	1,294	668	445	317	276	14,876
11月	808	1,683	1,676	1,447	1,075	1,340	1,169	1,238	1,124	582	485	341	315	13,283
12月	614	1,230	1,163	1,044	793	998	942	890	787	526	402	293	259	9,941
1月	735	1,340	1,327	1,174	868	1,057	982	978	936	497	384	304	230	10,812
2月	887	1,544	1,442	1,318	1,011	1,183	1,081	1,115	1,083	625	435	387	243	12,354
3月	871	1,705	1,563	1,484	1,087	1,229	1,234	1,244	1,196	738	537	364	217	13,469
計	10,811	19,542	17,780	15,805	11,907	14,129	13,342	13,533	12,891	7,638	5,733	4,212	3,037	150,360

平均対応時間

単位（分：秒）

	平均通話時間 (a)	平均保留時間 (b)	平均市民対応 時間(a+b)	平均後処理時間 (c)	平均総対応時間 (a+b+c)
4月	2:44	0:22	3:06	1:13	4:19
5月	3:04	0:28	3:32	1:30	5:02
6月	3:06	0:27	3:33	1:32	5:05
7月	3:07	0:27	3:34	1:31	5:05
8月	3:06	0:28	3:34	1:39	5:13
9月	2:58	0:26	3:24	1:36	5:00
10月	3:19	0:27	3:46	1:38	5:24
11月	3:11	0:26	3:37	1:48	5:25
12月	3:02	0:29	3:31	1:49	5:20
1月	3:03	0:29	3:32	1:53	5:25
2月	3:02	0:28	3:30	1:48	5:18
3月	3:01	0:28	3:29	1:53	5:22

※参考 平均対応時間（現行受託業者の契約当初実績）

単位（分：秒）

	平均通話時間 (a)	平均保留時間 (b)	平均市民対応 時間(a+b)	平均後処理時間 (c)	平均総対応時間 (a+b+c)
平成23年1月 (受託2ヵ月)	3:29	0:38	4:07	5:04	9:11
平成23年4月 (5ヵ月目)	3:30	0:42	4:12	5:11	9:23
平成23年7月 (8ヵ月目)	3:10	0:40	4:15	4:36	8:51
平成23年10月 (11ヵ月目)	3:28	0:31	3:59	2:19	6:18
平成24年1月 (14ヵ月目)	3:02	0:27	3:29	2:45	6:14
平成24年4月 (17ヵ月目)	2:49	0:20	3:09	2:04	5:13

※その他平成30年度以前の運用実績は札幌市公式ホームページに記載があるので参照すること。

[http://www.city.sapporo.jp/callcenter/data/operation/operation\\_index.html](http://www.city.sapporo.jp/callcenter/data/operation/operation_index.html)

# 業 務 費 内 訳 書 等 記 載 要 領

様式 1 - 1	業務費内訳書
様式 1 - 2 - 1	業務従事者賃金支給計画書（月額用）
様式 1 - 2 - 2	業務従事者賃金支給計画書（年額用）
様式 1 - 3 - 1	社会保険料事業主負担分調書（月額用）
様式 1 - 3 - 2	社会保険料事業主負担分調書（年額用）
様式 1 - 4	業務従事者配置計画書

札幌市財政局管財部契約管理課

## <注意事項>

- 様式は、入札書記載金額（契約希望金額から消費税及び地方消費税を除いた額）に基づき作成してください。従って、入札時に指定された金額区分に応じて、月額の場合は月単位、総価の場合は年単位で記載することとなります。（様式 1 - 2 及び 1 - 3 にあつては、金額区分ごとに様式も異なります。）
- 本要領に記載されている保険料率等は、直近改訂時のものを用いていますので、書類作成時にあつては、作成時点の料率を確認のうえ作成してください。

## 業務費内訳書（様式 1-1）記載要領

業務費内訳書（様式 1-1）は、入札書記載金額（契約希望金額から消費税及び地方消費税相当額を除いた額。以下同じ。）に対する積算の内訳書となります。

記入にあたっては、合計（⑮）の金額が入札書記載金額と一致するよう、次の事項に留意のうえ作成してください。

項目名	説明
直接人件費 その1 ①	<p>1 『直接人件費計(③=①+②)』は、清掃や警備等の建築保全業務に直接従事する技術者が、当該業務を行うため、その労働力を消費することによって発生する費用で、当該技術者の賃金に相当します。</p> <p>そのうちの『直接人件費その1(①)』は、入札書記載金額の算出に当たり想定した直接人件費のうち、<u>日常的に業務に従事する労働者(労働基準法第9条に定める労働者)の給与(基本給、所定内手当)及び賞与の額の合計額を、記入してください。</u></p> <p>なお、時間外手当や夜勤手当といった所定外手当や、定期清掃等で臨時的に投入される業務従事者、代替職員費用、役員等の報酬等は、当該項目の費用から除いてください。</p> <p>2 『①の金額 ≧ 業務従事者賃金支給計画書(様式1-2)の合計額(A)』となるよう作成してください。</p>
直接人件費 その2 ②	<p>「業務従事者賃金支給計画書(様式1-2)」に掲げた業務従事者に関する時間外手当や夜勤手当の所定外手当のほか、定期清掃など臨時的に従事する業務従事者の給与等の合計額を記入してください。</p>
直接物品費 ④	<p>清掃や警備等の建築保全業務に直接従事する技術者が、当該業務を行うのに必要な物品を消費することによって発生する費用を、記入してください。</p> <p>(例) ア 消耗品費(ウエス、潤滑油、グリス、洗剤、ワックス、養生用シート等) イ 消耗部品・材料費(ランプ類、ヒューズ類、パッキン、ガスケット、リング、フィルター等) ウ 工具・用具費(脚立、危険防止用具、工具、清掃用具、警備用具等) エ 機械器具費(計測機器、真空掃除機、床磨き機等) オ その他(上記に属さない直接物品費)</p>
その他 直接業務費 ⑤	<p>清掃や警備等の建築保全業務において、業務の履行に必要な直接的な費用で、直接人件費計(③=①+②)及び直接物品費(④)に掲げた費用以外の費用を、記入してください。</p>
業務従事者 に係る 法定福利費 ⑦	<p>1 「業務従事者賃金支給計画書(様式1-2)」に掲げる業務従事者に係る健康保険料、介護保険料、厚生年金保険料、労災保険料、雇用保険料その他の社会保険料に係る事業主負担分の金額を記入してください。</p> <p>2 『業務従事者に係る法定福利費(⑦)の金額 ≧ 社会保険料事業主負担分調書(様式1-3-1又は2)の合計額(D)』となるよう作成してください。</p> <p>3 「直接人件費その1(①)」に金額を計上しているにも関わらず、当該費用を計上していない場合は、記載内容に不備があるとみなします。</p>
業務従事者 に係る 健康診断経費 ⑧	<p>「業務従事者賃金支給計画書(様式1-2)」に掲げた業務従事者の労働安全衛生法等に基づく定期健康診断に係る費用を記入してください。</p>
教育・訓練費 ⑨	<p>「業務従事者賃金支給計画書(様式1-2)」に掲げた業務従事者の教育・訓練費に係る費用を記入してください。</p> <p>(例) ア 建築物清掃業務の登録要件である業務従事者に係る研修費用 イ 警備業法施行規則第38条第1項に基づく警備員の教育費用</p>



その他 業務管理費 ⑩	業務を実施するうえで、受注者が現場業務を管理運営するために必要な直接業務費以外の費用で、別枠で計上の法定福利費(⑦)健康診断経費(⑧)及び教育・訓練費(⑨)を除いた費用を記入してください。 (例) 業務責任者給与及び法定福利費、業務従事者及び業務責任者に係る福利厚生費及び退職金(掛金含む)、労務管理費、安全管理費、通信交通費、事務用品費、租税公課、保険料、その他
一般管理費等 ⑫	一般管理費等は、受注者が企業を維持運営していくために必要な直接業務費及び業務管理費以外の費用を記入してください。 (例) 役員、従業員(業務従事者、業務責任者除く)給与・法定福利費・福利厚生費等、修繕維持費、通信交通費、光熱水費、調査研究費、広告宣伝費、交際費、その他
その他費用 ⑬	直接業務費、業務管理費及び一般管理費等に掲げる以外の費用 (例) 付加利益等

**【様式 1-1 記載例】 ※記載例は月額となります。**

(内 訳)

項 目	金 額	
直接業務費 直接人件費その1 (①)	400,000 円	・日常的に従事する業務従事者の給与(基本給、所定内手当)及び賞与の額 『①の金額 ≥ 「様式1-2(業務従事者賃金支給計画書)」の合計額(Aの金額)』となるよう作成
直接人件費その2 (②)	42,000 円	①に掲げた業務従事者の所定外賃金(時間外手当、夜勤手当等) 臨時的に投入する業務従事者(①に掲げる者以外)に係る給与
直接人件費計 (③=①+②)	442,000 円	
直接物品費 (④)	6,000 円	業務従事者が本業務を行うのに必要な物品を消費することによって発生する費用
その他直接業務費 (⑤)	41,600 円	直接人件費又は直接物品費に属さない直接業務費
計 (⑥=③+④+⑤)	489,600 円	各項目とも、値引き「△000,000円」といった金額を減する記載は不可。(端数調整は除く。)
業務管理費 業務従事者に係る 法定福利費 (⑦)	40,000 円	業務従事者に係る社会保険の事業主負担金経費 「直接人件費その1(①)の金額の記載があるにも関わらず、当該項目に金額の計上が無いものは不可。
業務従事者に係る 健康診断経費 (⑧)	2,700 円	①の項目に金額を計上しているにも関わらず、当該項目に金額(労災保険料相当額以上)の記載がないものは不可。
教育・訓練費 (⑨)	2,000 円	業務従事者に係る教育・訓練費用
その他業務管理費 (⑩)	5,800 円	受注者が現場業務を管理運営するために必要な直接業務費以外の費用で、⑦から⑨以外の経費
計 (⑪=⑦+⑧+⑨+⑩)	50,500 円	
一般管理費等 一般管理費 (⑫)	24,900 円	直接業務費及び業務管理費以外の経費で受注者が企業を維持運営していくために必要な経費
その他費用 (⑬)	5,000 円	
計 (⑭=⑬+⑫)	29,900 円	・入札書記載金額(契約希望金額から消費税及び地方消費税相当額を除いた額)と一致しないものは不可。 ・入札時に指定された方法に応じて、「総価」又は「月額」にて記入。 ・本記載例は月額による。
合 計 (⑮=⑥+⑪+⑭)	570,000 円	入札書記載金額(契約希望金額から消費税及び地方消費税相当額を除いた額)と一致

## 業務従事者賃金支給計画書（様式 1-2-1 及び 2）記載要領

業務従事者賃金支給計画書（様式 1-2-1 及び 2）は、日常的に従事する業務従事者（労働基準法第 9 条に規定する労働者）について、入札額の算定の際に想定した配置予定の業務従事者毎に、その支給予定の所定内賃金や賞与等の支給計画となります。

記入にあたっては、『【業務費内訳書（様式 1-1）の「直接人件費その 1（①）」の金額】 ≥ 【業務従事者賃金支給計画書（様式 1-2-1 又は 2）の合計額 A 欄（労災保険対象額）】』となるよう、次の事項に沿って作成してください。なお、時間外手当や夜勤手当のほか、定期清掃などで臨時に従事する業務従事者や、代替要員に関する給与等については、本様式から除いてください。

## ○様式 1-2-1（月額分）記載要領

項目名	説明
従事者No.	「従事者No.」は「1」から始まる連続番号を付記してください。（この様式の従事者No.を基準とし、社会保険料事業主負担分調書（月額用）（様式1-3-1）には、従事者No.を転記して連動するように該当欄を記載してください。）
年齢区分	入札金額の算定時において、配置を想定した業務従事者の年齢区分について、該当する区分に「○」を付してください。 なお、本項目は、 <u>社会保険の加入義務について、年齢的な要件を満たしているかを確認することを目的としています。</u> このため、年齢を想定されていない場合は、「○」を付することを省略しても構いませんが、社会保険の加入状況欄は、必ず記入してください。
従事者区分	従事者区分は、業務毎に業務従事者の技能や実務経験等によりA、B又はCの3区分としております。入札金額の算定時において、配置を想定した業務従事者の区分について、該当する区分に「○」を付してください。なお、次の1～3に掲げる業務以外のものにあつては、従事者区分欄への付記を省略してかまいません。 <b>1 建物の清掃の場合</b> A…1級ビルクリーニング技能士の資格を有する者又は清掃業務について作業の内容判断ができる技術力及び作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験6年以上程度の者 B…2級ビルクリーニング技能士の資格を有する者、3級ビルクリーニング技能士の資格取得後実務経験2年以上程度の者又は清掃作業について作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し実務経験3年以上6年未満程度の者 C…清掃業務について、A又はBの指示に従って作業を行う能力を有し、実務経験3年未満程度の者 <b>2 建物の警備の場合</b> A…施設警備1級の検定資格を有する者又は警備業務について高度な技術力及び判断力並びに作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験6年以上程度の者 B…施設警備2級の検定資格を有する者又は警備業務について作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し、実務経験3年以上6年未満程度の者 C…警備業務について、A又はBの指示に従って作業を行う能力を有し、実務経験3年未満程度の者 <b>3 建物のボイラー等設備運転・監視等業務の場合</b> A…運転・監視及び日常的な点検保守業務について、高度な技術力及び判断力並びに作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験10年以上程度の者 B…運転・監視及び日常的な点検保守業務について、作業の内容判断ができる技能力及び必要な技能を有し、実務経験5年以上10年未満程度の者 C…運転・監視及び日常的な点検保守業務について、A又はBの指示に従って作業を行う能力を有し、実務経験5年未満程度の者

<p>所定労働時間</p>	<p>配置を想定した業務従事者における、「1日あたり」、「1週間あたり」及び「1月あたり」の所定労働時間を、次のように記載してください。</p> <p><b>1 「日」:1日の平均所定労働時間</b>  複数シフトにより1日の所定内労働時間が異なる場合は「○～○」と記載ください。</p> <p><b>2 「週」:1週間の平均所定労働時間</b></p> <p>① 1日の所定労働時間及び週の労働日数が固定されている場合…(例)月～木曜日まで週4日、8:00～12:00の実働4時間の場合 ⇒ 4日 × 4時間 = 16時間/週</p> <p>② 複数シフトにより1日の労働時間が異なる又は週の労働日数が固定されていない場合…</p> <p>ア 年間所定労働時間 ÷ 52週間/年 = 週所定労働時間</p> <p>イ 月所定労働時間 ÷ 4.3週/月 = 週所定労働時間</p> <p>ウ おおよそ週労働日数又は月の労働日数等で計算する場合…</p> <p>(例)おおよそ週3日勤務 × 5時間 = 15時間/週</p> <p>(例)おおよそ月13日の勤務 × 4時間 ÷ 4.3 ÷ 12時間/週</p> <p>(例)おおよそ週5日勤務の内、(おおよそ週3回 × 4時間勤務 = 12時間) + (週2回 × 6時間勤務 = 12時間) = 24時間/週</p> <p><b>3 「月」:1月の平均所定労働時間</b>  以下のいずれかの方法により、業務従事者の月の所定労働時間を記載ください。</p> <p>① 年間所定労働日数(⇔年間休日数)及び1日の所定労働時間から計算できる場合…  年間所定労働日数 × 日所定労働時間 ÷ 12か月</p> <p>② 上記以外で、年間所定労働時間を出せる場合…年間所定労働時間 ÷ 12か月</p> <p>③ それ以外で計算する場合…(週所定労働時間) × 4.3週 = 月所定労働時間</p>
<p>1月の所定労働日数</p>	<p>所定労働時間における記載内容を基に、配置を想定した業務従事者の月所定労働日数を記入してください。</p>
<p>基本給形態</p>	<p>配置を想定する業務従事者における基本給について、月給、日給又は時給のいずれかに「○」を付し、その額を、下段の( )内に記入してください。</p>
<p>月支給額内訳</p>	<p><b>1 給与A(①)…最低賃金の計算に含める給与を記入してください。</b></p> <p>①基本給(上段)…基本給形態欄に記入した基本給をもとに、1月あたりの支給額を記入してください。なお、基本給が時間給又は日額の場合には、所定労働時間欄に記入した「1月あたりの所定労働時間」や「月所定労働日数」を勘案のうえ1月あたりの支給額を記入してください。</p> <p>ア 時間給の場合…月支給額 = ○○○円/H × 174H(1月あたりの所定労働時間例)</p> <p>イ 日額の場合…月支給額 = ○,○○○円/日 × 21日(月所定労働日数例)</p> <p>②その他(下段)…職務手当などの上記①の基本給以外の最低賃金の計算に含めるべき手当の1月当たりの支給額を記入してください。</p> <p><b>2 給与B(②)…最低賃金の計算に含めない通勤手当、精皆勤手当及び家族手当を記入してください。</b></p> <p>①通勤手当(上段)…1月あたりの想定する通勤手当を記入してください。</p> <p>②精皆勤手当・家族手当(下段)…想定する精皆勤手当と家族手当の1月当たりの合計額を記入してください。</p>
<p>月支給合計③</p>	<p>業務従事者毎の1月あたりの支給額となります。次の計算に基づく金額を記入してください。</p> <p>月支給額合計 = 給与A①【基本給(上段) + その他(下段)】 + 給与B②【通勤手当(上段) + 精皆勤手当・家族手当(下段)】</p>
<p>賞与等④</p>	<p>業務従事者毎に想定する年間の賞与等(臨時の給与を含む)の金額を記入してください。</p>
<p>賞与等月額平均⑤</p>	<p>業務従事者毎に④で計上した年間の想定賞与等の月額平均額を、次の計算に基づく金額を記入してください。</p> <p>賞与等月額平均 = 賞与等(年間想定額)④ ÷ 12月</p>

月額平均給与 総支給額	業務従事者毎の月額平均給与総支給額となります。次の計算に基づく金額を記入してください。 月額平均給与総支給額 = 月支給額合計③ + 賞与等月額平均⑤
社会保険の加入	配置を想定した業務従事者毎に、雇用保険及び健康保険・厚生年金保険の加入義務について記入してください。保険種別毎に、加入義務がある(経費を見込んだ)場合には当該項目欄に「○」を、加入義務がない(経費を見込んでない)場合には「×」を付してください。
労働条件 に係る事項	社会保険の加入義務の指標となる「同じ業務に従事している通常の正規労働者」の所定労働時間を把握するものです。貴社の就業規則や雇用契約書を基準として、「1日」、「1週間」及び「1月」の所定労働時間を記入してください。 ※労働基準法上、所定労働時間は原則1日 8 時間、週 40 時間が上限です。なお、変形労働時間制を適用した場合は、原則週平均 40 時間が上限です。(特例対象事業所は週(平均)44 時間と読み替えてください。)

**【様式 1-2-1 記載例】**

業務名 ○○○○ 庁舎清掃業務

従事者No.	年齢区分	従事者区分	所定労働時間			1月の所定労働日数	基本給形態(金額)	月支給額内訳(時給・日給は月額合計)			月支給合計③(①+②)	賞与等④(年間想定額)	賞与等月額平均⑤(④/12)	月額平均給与総支給額(③+⑤)	社会保険の加入	
			日	週	月			給与A ①	給与B ②	雇用保険					健康厚生年金	
1	40歳未満 40歳以上 65歳以上	A・B・C	8	40	173.3	21.6	月給・日給・時給 (173,300)円	173,300	10,080	208,380	150,000	12,500	220,880	○	○	
2	40歳未満 40歳以上 65歳以上	A・B	5	20	86.7	17.3	月給・日給・時給 (1,000)円	86,700	8,500	95,200	50,000	4,166	99,366	○	×	
3	40歳未満 40歳以上 65歳以上	A・D・C	4	12	52	13	月給・日給・時給 (3,600)円	46,800	6,500	53,300	0	0	53,300	×	×	
従事者 No.1 (月給)		想定40歳未満・経験6年以上・9:00~18:00(休憩60分) = 8時間勤務/日 × 週5日勤務(土・日曜日) = 40時間/週 365日/年 - (休日105日/年) × 8時間 ÷ 12ヵ月 = 173.3時間/月、365日/年 - (休日105日/年) ÷ 12ヵ月 = 21.6日/月 基本給(月給)173,300円 + 役職手当20,000円 + 通勤手当10,080円(定期代1ヵ月) + 家族手当5,000円 = 208,380円														
従事者 No.2 (時間給)		想定65歳以上・経験5年未満・9:00~14:00 = 5時間勤務 × 週4日勤務(金・土・日曜日) = 20時間/週 (365日/年 - 休日157日/年) × 5時間 ÷ 12ヵ月 = 86.7時間/月、(365日/年 - 休日157日/年) ÷ 12ヵ月 = 17.3日/月 基本給 86,700円(時給1,000円 × 月所定労働時間 86.7時間) + 8,500円(通勤手当500円/日 × 月所定労働日数17日) = 95,200円														
従事者 No.3 (日給)		年間所定労働時間や月所定労働時間の算出ができない場合 想定40歳以上65歳未満・経験1年・9:00~22:00の間で実労働4時間 ①おおよそ週3日程度勤務(週4日程度・休日不定) × 4時間勤務 = 12時間/週、週3日 × 4.3週/月 = 13日/月 × 4時間 = 52時間/月 ②おおよそ月13日程度勤務 × 4時間勤務 = 13日 × 4時間/日 = 52時間/月、52時間/月 ÷ 4.3週/月 = 12時間/週 基本給 46,800円(日給3,600円 × 所定労働日数13日) + 6,500円(通勤手当500円/日 × 月所定労働日数13日) = 53,300円														
業務費内訳書(様式1-1)「直接人件費その1(①)」の金額 ≥ A欄の金額 (労災保険対象額) となるよう作成														A	B	
<b>■労働条件に係る事項</b> ※この様式を複製														合計	373,546	320,246

雇用保険加入者の総支給額合計 No.1+No.2

※就業規則・雇用契約書を基準とし記載してください。  
 ア 通常の正規労働者の1日の所定労働時間は( 8 )時間/日である  
 イ 通常の正規労働者の1週間の所定労働時間は( 40 )時間  
 ウ 通常の正規労働者の1月の所定労働日数は( 21.6 )日/月である

【加入要件概要】  
 雇用保険: 年齢に関わらず所定労働時間が週20時間以上である者  
 健康保険・厚生年金: 所定労働時間・所定労働日数がおおよそ正規労働者の4分の3  
 かつ ①健康保険は75歳未満の者②厚生年金は70歳未満の者  
 介護保険: 健康保険加入者 かつ 40歳以上65歳未満の者  
 ※労働契約期間の加入要件は記載省略

雇用保険対象額

## ○様式 1-2-2 (年額分) 記載要領

項 目 名	説 明
従事者No.	「従事者No.」は「1」から始まる連続番号を付記してください。(この様式の従事者No.を基準とし、社会保険料事業主負担分調書(年額用)(様式1-3-2)には、従事者No.を転記して連動するように該当欄に記載してください。)
年齢区分	<p>入札金額の算定時において、配置を想定した業務従事者の年齢区分について、該当する区分に「○」を付してください。</p> <p>なお、本項目は、<u>社会保険の加入義務について、年齢的な要件を満たしているかを確認することを目的としています。</u>このため、年齢を想定されていない場合は、「○」を付することを省略しても構いませんが、社会保険の加入状況欄は、必ず記入してください。</p>
従事者区分	<p>従事者区分は、業務毎に業務従事者の技能や実務経験等によりA、B又はCの3区分としております。入札金額の算定時において、配置を想定した業務従事者の区分について、該当する区分に「○」を付してください。なお、次の1～3に掲げる業務以外のものにあつては、従事者区分欄への付記を省略してかまいません。</p> <p><b>1 建物の清掃の場合</b></p> <p>A…1級ビルクリーニング技能士の資格を有する者又は清掃業務について作業の内容判断ができる技術力及び作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験6年以上程度の者</p> <p>B…2級ビルクリーニング技能士の資格を有する者、3級ビルクリーニング技能士の資格取得後実務経験2年以上程度の者又は清掃作業について作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し実務経験3年以上6年未満程度の者</p> <p>C…清掃業務について、A又はBの指示に従って作業を行う能力を有し、実務経験3年未満程度の者</p> <p><b>2 建物の警備の場合</b></p> <p>A…施設警備1級の検定資格を有する者又は警備業務について高度な技術力及び判断力並びに作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験6年以上程度の者</p> <p>B…施設警備2級の検定資格を有する者又は警備業務について作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し、実務経験3年以上6年未満程度の者</p> <p>C…警備業務について、A又はBの指示に従って作業を行う能力を有し、実務経験3年未満程度の者</p> <p><b>3 建物のボイラー等設備運転・監視等業務の場合</b></p> <p>A…運転・監視及び日常的な点検保守業務について、高度な技術力及び判断力並びに作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験10年以上程度の者</p> <p>B…運転・監視及び日常的な点検保守業務について、作業の内容判断ができる技能及び必要な技能を有し、実務経験5年以上10年未満程度の者</p> <p>C…運転・監視及び日常的な点検保守業務について、A又はBの指示に従って作業を行う能力を有し、実務経験5年未満程度の者</p>

所定労働時間	<p>配置を想定した業務従事者における、「1日あたり」、「1週間あたり」及び「1月あたり」の所定労働時間を、次のように記載してください。</p> <p><b>1 「日」:1日の平均所定労働時間</b>  複数のシフトにより1日の所定内労働時間が異なる場合は「○～○」と記載ください。</p> <p><b>2 「週」:1週間の平均所定労働時間</b></p> <p>① 1日の所定労働時間及び週の労働日数が固定されている場合…(例)月～木曜日まで週4日、8:00～12:00の実働4時間の場合 ⇒ 4日 × 4時間 = 16時間/週</p> <p>② 複数のシフトにより1日の労働時間が異なる又は週の労働日数が固定されていない場合…</p> <p>ア 年間所定労働時間 ÷ 52週間/年 = 週所定労働時間  イ 月所定労働時間 ÷ 4.3週/月 = 週所定労働時間  ウ おおよその週労働日数又は月の労働日数等で計算する場合…  (例)おおよそ週3日勤務 × 5時間 = 15時間/週  (例)おおよそ月13日の勤務 × 4時間 ÷ 4.3 ≒ 12時間/週  (例)おおよそ週5日勤務の内、(おおよそ週3回 × 4時間勤務 = 12時間) + (週2回 × 6時間勤務 = 12時間) = 24時間/週</p> <p><b>3 「月」:1月の平均所定労働時間</b>  以下のいずれかの方法により、業務従事者の月の所定労働時間を記載ください。</p> <p>① 年間所定労働日数(⇔年間休日数)及び1日の所定労働時間から計算できる場合…  年間所定労働日数 × 日所定労働時間 ÷ 12か月</p> <p>② 上記以外で、年間所定労働時間を出せる場合…年間所定労働時間 ÷ 12か月</p> <p>③ それ以外で計算する場合…(週所定労働時間) × 4.3週 = 月所定労働時間</p>
1月の所定労働日数	所定労働時間における記載内容を基に、配置を想定した業務従事者の月所定労働日数を記入してください。
基本給形態	配置を想定する業務従事者における基本給について、月給、日給又は時給のいずれかに「○」を付し、その額を、下段の( )内に記入してください。
月支給額内訳	<p><b>1 給与A(①)…最低賃金の計算に含める給与を記入してください。</b></p> <p>①基本給(上段)…基本給形態欄に記入した基本給をもとに、1月あたりの支給額を記入してください。なお、基本給が時間給又は日額の場合には、所定労働時間欄に記入した「1月あたりの所定労働時間」や「月所定労働日数」を勘案のうえ1月あたりの支給額を記入してください。</p> <p>ア 時間給の場合…月支給額 = ○○○円/H × 174H(1月あたりの所定労働時間例)  イ 日額の場合…月支給額 = ○, ○○○円/日 × 21日(月所定労働日数例)</p> <p>②その他(下段)…職務手当などの上記①の基本給以外の最低賃金の計算に含めるべき手当の1月当たりの支給額を記入してください。</p> <p><b>2 給与B(②)…最低賃金の計算に含めない通勤手当、精皆勤手当及び家族手当を記入してください。</b></p> <p>①通勤手当(上段)…1月あたりの想定する通勤手当を記入してください。</p> <p>②精皆勤手当・家族手当(下段)…想定する精皆勤手当と家族手当の1月当たりの合計額を記入してください。</p>
月支給合計③	業務従事者毎の1月あたりの支給額となります。次の計算に基づく金額を記入してください。 月支給額合計 = 給与A①【基本給(上段) + その他(下段)】 + 給与B②【通勤手当(上段) + 精皆勤手当・家族手当(下段)】
年間給与④	業務従事者毎の年間の給与額となります。次の計算に基づく金額を記入してください。 年間給与 = 月支給合計③ × 12月
賞与等⑤	業務従事者毎に想定する年間の賞与等(臨時の給与を含む)の金額を記入してください。
年間給与総支給額	業務従事者毎の年間給与総支給額となります。次の計算に基づく金額を記入してください。 年間給与総支給額 = 年間給与④ + 賞与等⑤

社会保険の加入	配置を想定した業務従事者毎に、雇用保険及び健康保険・厚生年金保険の加入義務について記入してください。保険種別毎に、加入義務がある(経費を見込んだ)場合には当該項目欄に「○」を、加入義務がない(経費を見込んでない)場合には「×」を付してください。
労働条件に係る事項	社会保険の加入義務の指標となる「同じ業務に従事している通常の正規労働者」の所定労働時間を把握するものです。貴社の就業規則や雇用契約書を基準として、「1日」、「1週間」及び「1月」の所定労働時間を記入してください。 ※労働基準法上、所定労働時間は原則1日8時間、週40時間が上限です。なお、変形労働時間制を適用した場合は、原則週平均40時間が上限です。(特例対象事業所は週(平均)44時間と読み替えてください。)

**【様式1-2-2 (年額用) 記載例】**

業務名 ○○○○倉倉清掃業務

従事者No.	年齢区分	従事者区分	所定労働時間			1月の所定労働日数	基本給形態(金額)	月支給額内訳(時給・日給は月額合計)		月支給合計③(①+②)	年 間			社会保険の加入	
			日	週	月			給与A ① 基本給 その他	給与B ② 通勤手当 精覚勤・家族手当		年間給与④ (③×12月)	賞与等⑤ (年間支給額)	年間給与 総支給額 (④+⑤)	雇用 保険	健康 厚生 年金
1	40歳未満 40歳以上 65歳以上	A・B・C	8	40	173.3	21.6	月給・日給・時給 (173,300)円	173,300 20,000	10,080 5,000	208,380	2,500,560	150,000	2,650,560	○	○
2	40歳未満 40歳以上 65歳以上	B・C	5	20	86.7	17.3	月給・日給・時給 (1,000)円	86,700 0	8,500 0	95,200	1,142,400	50,000	1,192,400	○	×
3	40歳未満 40歳以上 65歳以上	A・B・C	4	12	52	13	月給・日給・時給 (3,600)円	46,800 0	6,500 0	53,300	639,600	0	639,600	×	×
<b>従事者 No.1 (月給)</b>		想定40歳未満・経験6年以上・9:00~18:00(休憩60分) = 8時間勤務/日 × 週5日勤務(土・日曜休日) = 40時間/週 365日/年 - (休日105日(土・日曜日)/年) × 8時間 ÷ 12ヵ月 ≒ 173.3時間/月、365日/年 - (休日105日/年) ÷ 12ヵ月 ≒ 21.6日/月 基本給(月給)173,300円 + 役職手当20,000円 + 通勤手当10,080円(定期代1ヵ月) + 家族手当5,000円 = 208,380円													
<b>従事者 No.2 (時間給)</b>		65歳以上・経験5年未満・9:00~14:00 = 5時間勤務 × 週4勤務(土・日・日曜休日) = 20時間/週 (365日/年 - 休日157日/年) × 5時間 ÷ 12ヵ月 ≒ 86.7時間/月、(365日/年 - 休日157日/年) ÷ 12ヵ月 ≒ 17.3日/月 基本給 86,700円(時給1,000円 × 月所定労働時間 86.7時間) + 8,500円(通勤手当500円/日 × 月所定労働日数17日) = 95,200円													
<b>従事者 No.3 (日給)</b>		年間所定労働時間や月所定労働時間の算出ができない場合 想定40歳以上65歳未満・経験1年・9:00~22:00の間で実労働4時間 ①おおよそ週3日勤務程度(週4休程度・休日不定) × 4時間勤務 = 12時間/週、週3日 × 4.3週/月 ≒ 13日/月 × 4時間 = 52時間/月 ②おおよそ月13日程度勤務 × 4時間勤務 = 13日 × 4時間/日 = 52時間/月、52時間/月 ÷ 4.3週/月 ≒ 12時間/週 基本給 46,800円(日給3,600円 × 所定労働日数13日) + 6,500円(通勤手当500円/日 × 月所定労働日数13日) = 53,300円													
<b>■労働条件に係る事項</b> ※この様式を複数枚作成 ※就業規則・雇用契約書を基準とし記載してください。 ア 通常の正規労働者の1日の所定労働時間は( <u>8</u> )時間/日である イ 通常の正規労働者の1週間の所定労働時間は( <u>40</u> )時間 ウ 通常の正規労働者の1月の所定労働日数は( <u>21.6</u> )日/月である											業務費内訳書(様式1-1)「直接人件費その1①」の金額 ≥ A欄の金額(労災保険対象額)となるよう作成		A	B	
											合計		4,482,560	3,842,960	
											雇用保険対象額				

**【加入要件概要】**  
 雇用保険:年齢に関わらず所定労働時間が週20時間以上である者  
 健康保険・厚生年金:所定労働時間・所定労働日数がおおよそ正規労働者の4分の3  
 かつ ①健康保険は75歳未満の者②厚生年金は70歳未満の者  
 介護保険:健康保険加入者 かつ 40歳以上65歳未満の者  
 ※労働契約期間の加入要件は記載省略



社会保険料事業主負担分調書（様式 1-3-1 及び 2）記載要領

「社会保険料事業主負担分調書（様式 1-3-1 及び 2）」は、「業務従事者賃金支給計画書（様式 1-2-1 及び 2）」に記載した業務従事者に係る社会保険料の事業主負担分の算出調書となります。

記入にあたっては、**『【業務費内訳書（様式 1-1）の「業務従事者に係る法定福利費⑦」の金額】 ≥ 【社会保険料事業主負担分調書（様式 1-3-1 又は 2）の合計額 D 欄】』**となるよう、次の事項に沿って作成してください。

項目名	説明
従事者No.	「業務従事者賃金支給計画書(様式1-2-1又は2)」に記入した業務従事者毎に付番した「従事者No.」と連動するように、「従事者No.」を記載してください。
標準報酬月額	「業務従事者賃金支給計画書(様式1-2-1又は2)」に記入した業務従事者毎に、全国健康保険協会（協会けんぽ）などの保険者が示す健康保険・厚生年金保険の保険料額表をもとに、業務従事者賃金支給計画書(様式1-2-1又は2)の月支給合計額③を参考に、標準報酬月額を記入してください。
事業主負担分 保険料率	1 全国健康保険協会（協会けんぽ）などの保険者が示す健康保険・厚生年金保険の保険料額表をもとに、保険種別毎に事業主負担分に係る保険料率を記入してください。 2 契約期間中に保険料率の変動を見込んでいる場合は、入札日又は履行開始日の時点で適用となる保険料率を記入して作成してください。

【記載例】

<注意>

上記記載例で示した保険料率は、平成 30 年 10 月現在の保険料率を記載しています。

提出(算出)にあたっては、入札参加時点の「保険料額表」を参考にして作成してください。

○様式 1-2-1（月額分）記載要領

従事者No.	標準報酬月額 事業主負担分 保険料率	健康保険 (5.125)%	介護保険 (0.785)%	厚生年金 (9.15)%	子ども子育て拠出金 (0.29)%	計	月平均合計	備考
1	給与 200,000 賞与等 150,000	10,250 7,688	0 0	18,300 13,725	530 435	29,130 21,848	×1 ÷12月	29,130 1,821
	給与 賞与等						×1 ÷12月	
様式 1-2-1（社会保険の加入欄）で健康保険・厚生年金加入とした従事者No.を転記して、記載内容を連動させてください。							×1	給与は月額をそのまま 賞与は月平均として12で割った額
	給与 賞与等	給与：様式 1-2-1（月支給合計③）の金額を基に、標準報酬月額を記載してください。 賞与：様式 1-2-1（賞与等④）の金額を基に、千円未満を切捨てのうえ記載してください。						
	給与 賞与等	保険者が示している「保険料額表」を参照のうえ、入札の際に見積もった事業主負担分の保険料率を、保険毎に記入してください。						
	給与 賞与等	左記に記載した給与及び賞与の標準月額に保険毎の保険料率を乗じて（保険料額表）社会保険料の事業主負担分の金額をそれぞれ記載してください。						
	給与 賞与等	対象賃金額：様式 1-2-1 合計額 A 欄（労災保険対象額）					×1 ÷12月	
						計	C	30,951 ①
労災保険料	対象賃金額 (373,546)	円(様式1-2-1のAの額) × 事業主負担金率( 5.5 )/1000 =						2,055 ②
雇用保険料	対象賃金額 (320,246)	円(様式1-2-1のBの額) × 事業主負担金率( 6 )/1000 =						1,922 ③
						合計	D	34,928 ①+②+③

※ 対象賃金額：  
様式 1-2-1 合計額 B 欄（内雇用保険対象額）

D の金額 ≤ (様式 1-1) 業務従事者に係る法定福利費⑦の金額

3 直近の保険料率表又は保険料額表を添付すること。



○様式 1-2-2 (年額分) 記載要領

従事者No.	標準報酬月額 事業主負担分 保険料率	健康保険 (5.125)%	介護保険 (0.785)%	厚生年金 (9.15)%	子ども子育て拠出金 (0.29)%	合計		年合計	備考	
1	給与	200,000	10,250	0	18,300	580	×12ヶ月	349,560		
	賞与等	150,000	7,688	0	13,725	435	×1	21,848		
	給与						×12ヶ月			
	賞与等						×1			
<p>様式1-2-2(社会保険の加入欄)で健康保険・厚生年金加入とした従事者No.を転記して、記載内容を連動させてください。</p> <p>給与は月額をそのまま 賞与は月平均として12で割った額</p>										
	給与						×12ヶ月			
	賞与等						×1			
	給与						×12ヶ月			
	賞与等						×1			
	給与						×12ヶ月			
	賞与等						×1			
	給与						×12ヶ月			
	賞与等						×1			
	給与						×12ヶ月			
	賞与等						×1			
	計						C	371,408	①	
労災保険料	対象賃金額	(4,482,560)	円(様式1-2-2のAの額) × 事業主負担金率( 5.5 )/1000 =						24,655	②
雇用保険料	対象賃金額	(3,842,960)	円(様式1-2-2のBの額) × 事業主負担金率( 6 )/1000 =						23,058	③
	合計						D	419,121	①+②+③	

※

対象賃金額:

様式1-2-2 合計額B欄(内雇用保険対象額)

3 直近の保険料率表又は保険料額表を添付すること。

る法  
不可

Dの金額 ≤ (様式1-1) 業務従事者に係る法定福利費⑦の金額

業務従事者配置計画書（様式 1－4）記載要領

「業務従事者配置計画書（様式 1－4）」は、通常の業務日における平均的な業務従事者の配置計画となります。

記入にあたっては、次の事項に沿って作成してください。

項目名	説明
従事者No.	「1」から始まる連続番号を付記してください。 なお、「業務従事者賃金支給計画書(様式1-2-1又は2)」に記載した業務従事者毎に付番した「従事者No.」と連動する必要はありません。
従事者区分	業務従事者賃金支給計画書記載要領の従事者区分を参考に、該当する業務従事者区分に「○」を付してください。 なお、本計画書は、あくまでも平均的な1日当たりの業務従事者の計画配置数を把握するものですので、「業務従事者賃金支給計画書(様式1-2-1又は2)」に記載した業務従事者について、すべて記載する必要はありません。 (例) 1日当たり3人を配置予定の業務において、当該業務を4人のサイクルで履行していく場合、勤務する3人の平均的な配置時間数を記入。
その他	1 深夜 24 時を越え翌日までの勤務の場合には、同行の左端0時から続けて記入してください。 2 1日当たりの労働時間は、休憩時間を除く実際の労働時間(賃金の支給対象となる労働時間)を、記入してください。 3 監視・断続的労働(労働基準監督署から許可を受けているもの)は、賃金を支払うべき労働時間と見なされますので、1日の労働時間に含めて記載してください。 4 「上記時間帯に係る従事者区分の人数」には、1時間単位で従事した延べ人数を記載してください。(勤務開始又は終了時間が「〇〇時 30 分」のように、1時間に満たない時間であっても、1時間として延人数に計上してください。)

【記載例】

従事者 No.	従事者区分 (A・B・C)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	1日の労働時間
1	○A・B・C																									8 時間
2	○A・B・C																									6 時間
3	○A・B・C																									6 時間
4	○A・B・C																									10 時間
5	○A・B・C																									6 時間

12時～13時までの1時間:休憩時間

従事者No.4の従事者のように、断続的労働時間の許可を受け、「21時～翌7時」の勤務となっている場合には、同行の左端0時から続けて、点線矢印「- ->」で記載してください。

休憩時間を除いた労働時間(賃金を支払う時間)を記載してください。

1時間あたり業務に従事した人数を記載してください。

上記時間帯に係る従事者区分の人数 (1時間単位で記載)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	合計
A	1												1	1	1	1	1	1	1	1					8 人
B	2													1	1	1	2	2	2	1	1	1	1		13 人
C	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1								1	1	1	17 人
合計	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	38 人

札 第 号  
年( 年) 月 日

様

札 幌 市 長

低入札価格調査の実施について（通知）

年 月 日に入札した「〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇業務」について、貴社に対し、下記のとおり低入札価格調査を実施します。

記

1 調査内容

- (1) その価格により入札した理由及び積算根拠
- (2) 従事する労働者の状況
- (3) 現在手持ちの役務契約の状況
- (4) 過去に受注した公共事業に係る役務契約の状況
- (5) 経営状況等
- (6) その他

2 調査日程等

(1) 調査

ア 調査日時 年 月 日( ) 時 分から

イ 調査場所

ウ 提出書類

- ア) 調査票（別添様式）
- イ) 業務費内訳書等（別添様式。算出根拠となる社会保険の料率表を併せて提出）
- ウ) 決算書又は財務諸表（過去3年分）
- エ) 主要取引銀行の残高証明（普通・当座）
- オ) 会社概要及び経歴書
- カ) 確約書（別添様式）

※ 提出書類は、年 月 日( )の 時 分までに提出してください。

- (2) 上記のほか、必要に応じてヒアリング及び資料提出をお願いすることがあります。
- (3) 上記の調査日時及び場所は、都合により変更することがあります。

3 調査担当窓口

局 部 課 係 電話 FAX

# 労働社会保険諸法令遵守状況 確認用書面記載要領

- 様式1 業務従事者名簿…………… P 2
- 様式2 業務従事者配置計画書…………… P 4
- 様式3 業務従事者健康診断受診等状況報告書…………… P 6
- 様式4 業務従事者支給賃金状況報告書…………… P 7

札幌市財政局管財部契約管理課

## 作成に当たっての留意事項（共通）

業務従事者名簿（様式1）、業務従事者配置計画書（様式2）、業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式3）及び業務従事者支給賃金状況報告書（様式4）の4書面は、適正な履行及び品質の確保を図る観点から、履行検査の一環として、業務対象施設に日常的に従事（常駐）する労働者の労働環境状況を確認することを目的としております。提出の際は、対象労働者から同意を得たうえで、次の各様式における記載要領に沿って作成してください。

なお、代替又は臨時その他の事由により一時的に従事する労働者は、報告の対象外となります。

## 業務従事者名簿（様式1-1及び1-2）記載要領

業務従事者名簿は、「一般用（様式1-1）」と「庁舎警備用（様式1-2）」に様式が分かれていますので、それに留意のうえ、業務対象施設において日常的に従事（常駐）する労働者の名簿を、下記の事項に沿って作成してください。

### 記

#### 1 雇用年月日

氏名の下（ ）内に、当該労働者の貴社における雇用年月日を記入してください。

なお、労働者派遣法に基づく派遣労働者にあつては、派遣契約年月日を記入するとともに、「備考（資格等）」の欄（様式1-2にあつては余白）に「派遣労働者」と付記してください。

#### 2 年 齢

履行開始日現在の年齢を記入してください。

#### 3 雇用契約上の所定労働時間

労働者毎に、雇用契約上における所定労働時間を次のとおり記入してください。

(1) 日：1日当たりの所定労働時間（勤務時間）を記入してください。複数のシフトにより1日の所定労働時間が異なる場合は「○～○」と記入してください。

(2) 週：1週間の平均所定労働時間を記入してください。複数のシフトにより1日の労働時間が異なる又は週の労働日数が固定されていない場合は、次の算出例を参考に記入してください。

ア 年間所定労働時間 ÷ 52週間/年 = 週所定労働時間

イ 月所定労働時間 ÷ 4.3週/月 = 週所定労働時間

ウ おおよその週労働日数又は月の労働日数等で計算する場合

（例）おおよそ週3日勤務 × 5時間 = 15時間/週

（例）おおよそ月13日の勤務 × 4時間 ÷ 4.3週/月 ≒ 12時間/週

（例）おおよそ週5日勤務の内、（おおよそ週3回 × 4時間勤務 = 12時間） + （週2回 × 6時間勤務 = 12時間） = 24時間/週

(3) 上記(1)又は(2)に記載した所定労働時間が労働基準法で定める法定労働時間（原則として1日当たり8時間、1週当たり40時間）を超える場合にあっては、その根拠となる適用制度に「○」を付してください。なお、変形労働時間制又は監視・断続的労働のいずれにも該当しない場合は、超過の理由を「備考（資格等）」の欄（様式1-2にあつては余白）に記載してください。

#### 4 社会保険の加入状況

労働者毎に、受託者が適用を受けている健康保険及び雇用保険の加入状況について、加入の場合は「○」を、未加入（国民健康保険又は後期高齢者医療保険に加入）の場合「×」を記載してください。

なお、上記3(2)に記載した1週当たりの所定労働時間について、健康保険にあつては30時間以上、雇用保険にあつては20時間以上であるにもかかわらず加入状況が「×」である場合は、その理由を「備考（資格等）」の欄（様式1-2にあつては余白）に記載してください。

#### 5 備考（資格等）（一般用（様式1-1）のみ）

業務の履行に当たり、特記すべき労働者が取得している資格等を記入のうえ、その資格を証する書面の写しを添付してください。

#### 6 6か月以内の法定教育受講状況（庁舎警備用（様式1-2）のみ）

警備業法第21条第2項の規定に基づく警備員の法定教育について、履行開始日前6か月以内の受講状況を、次のとおり記入してください。

- (1) 教育区分：「新任教育」の場合は「新任」に、「現任教育」の場合は「現任」に○を付してください。
- (2) 受講年月日、受講時間：法定教育の受講年月日を記入のうえ、その下に受講した法定教育の受講時間を記入してください。
- (3) 資格・実務経験等：法定教育の受講時間の免除に係る資格・実務経験等を（ ）内に記載のうえ、資格にあつては、それを証する書面の写しを添付してください。

#### 7 その他

代替又は臨時その他の事由により一時的に従事する労働者についても、本調書にて報告を求められている場合には、3の「所定労働時間」及び4の「社会保険の加入状況」の欄には「－」と記載し、5の「備考（資格等）」の欄にその従事者の業務分担内容を付記してください。

## 業務従事者配置計画書（様式2）記載要領

業務従事者配置計画書（様式2）は、業務対象施設において日常的に従事（常駐）する労働者として、業務従事者名簿（様式1-1又は1-2）により報告した労働者の配置計画書を、下記の事項に沿って作成してください。

なお、本調書は、**通常の業務日1日当たり**の労働者の配置計画を記載していただきますので、複数の労働者によりローテーションを組んで対応している場合は、業務従事者名簿（様式1-1又は1-2）により報告したすべての労働者について記載する必要はありません。（例：1日当たり3人を配置予定の業務において、当該業務を4人の労働者でローテーションを組み履行していく場合、配置する3人の平均的な配置時間数を記入）

### 記

#### 1 従事者No.

「従事者No.」は「1」又は「A」から始まる連続番号を付記してください。

なお、当該No.を業務従事者名簿のNo.と連動する必要はありません。

#### 2 従事者区分

「従事者区分」は、業務毎に労働者の技能や実務経験等によりA、B又はCの3区分としています。労働者の区分について、次の表を参考にして該当する区分に「○」を付してください。

業務種別	区 分 説 明
①建物の清掃業務	A：1級ビルクリーニング技能士の資格を有する者又は清掃業務について作業の内容判断ができる技術力及び作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験6年以上程度の者 B：2級ビルクリーニング技能士の資格を有する者、3級ビルクリーニング技能士の資格取得後実務経験2年以上程度の者又は清掃業務について作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し、実務経験3年以上6年未満程度の者 C：清掃業務について、清掃員A又は清掃員Bの指示に従って作業を行う能力を有し、実務経験3年未満程度の者
②建物の警備業務 (駐車場管理を含む。)	A：施設警備1級の検定資格を有する者又は警備業務について高度な技術力及び判断力並びに作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験6年以上程度の者 B：施設警備2級の検定資格を有する者又は警備業務について作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し、実務経験3年以上6年未満程度の者 C：警備業務について、A又はBの指示に従って作業を行う能力を有し、実務経験3年未満程度の者
③建物のボイラー等運転・監視等業務	A：運転・監視及び日常的な点検保守業務について、高度な技術力及び判断力並びに作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験10年以上程度の者 B：運転・監視及び日常的な点検保守業務について、作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し、実務経験5年以上10年未満程度の者 C：運転・監視及び日常的な点検保守業務について、Aの指示に従って作業を行う技術力を有し、実務経験5年未満程度の者





## 業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式3-1及び3-2）記載要領

業務従事者健康診断受診等状況報告書は、業務対象施設において日常的に従事（常駐）する労働者として、「業務従事者名簿（様式1-1又は1-2）」により報告した労働者の労働安全衛生法に基づく健康診断の受診状況を、下記の事項に沿って作成してください。

なお、当該報告書は、「**一般用**（様式3-1）」と「**庁舎警備用**（様式3-2）」に様式が分かれていますので、留意してください。

### 記

#### 1 社会保険の加入状況

労働者毎に、受託者が適用を受けている健康保険及び雇用保険の加入状況について、加入の場合は「○」を、未加入（国民健康保険又は後期高齢者医療保険に加入）の場合「×」を記載してください。

#### 2 健康診断受診状況

- (1) 調査年度（前年の4月～調査年の3月）における労働安全衛生法に基づく定期健康診断の受診状況について、労働者ごとに「○」を付してください。
- (2) 「受診済み」の場合は、受診年月日も記載してください。なお、健康診断個人票写しの添付は必要ありません。
- (3) 「受診予定」の場合は、受診予定月を記載してください。
- (4) 「健康診断の受診義務が無い」又は「途中退職」などの理由から、健康診断を受診していない方は、「受診なし」に「○」を付し、その理由を「備考」欄に記載してください。
- (5) 深夜労働のため、半年に1回の健康診断が義務付けられている方については、「備考」欄にその旨及び2回目の受診日を記載してください。

#### 3 法定教育受講状況（庁舎警備用（様式3-2）のみ）

警備業法第21条第2項に基づく警備員の法定教育（6か月に1回の現任教育）について、労働者毎に、調査年度（前年の4月～調査年の3月）における受講年月日と当該受講時間を、それぞれ記入してください。なお、免除の場合はその理由（資格等）を（ ）内に記載してください。

## 業務従事者支給賃金状況報告書（様式4）記載要領

業務従事者支給賃金状況報告書は、業務対象施設において日常的に従事（常駐）する労働者として、業務従事者名簿（様式1-1又は1-2）により報告のあった労働者に対して、特定の月に支給した**所定内賃金や賞与（時間外（残業）手当や夜間勤務手当等の所定外賃金の実績を除いた賃金等）の実績を、**次の表に沿って作成してください。

項目名	説明
従事者No.	「従事者No.」は「1」又は「A」から始まる連続番号を付記してください。 なお、当該No.を業務従事者名簿のNo.と連動する必要はありません
年齢区分	報告時の年齢区分について、該当する区分に「○」を付してください。
従事者区分	「従事者区分」は、業務毎に業務従事者の技能や実務経験等によりA、B又はCの該当する区分に「○」を付してください。 従事者区分の詳細については、「業務従事者配置計画書（様式2）記載要領」の2の「従事者区分」に掲げる表を参照してください。
所定労働時間 (実績)	<p>就業規則又は労働契約で定めた正規の勤務時間内の労働時間（休憩時間を控除した実労働時間）で、特定する月に支給した賃金の対象期間における「1日当たり」、「1週間当たり」及び「1月当たり」の所定労働時間の実績を、次のように記載してください。なお、<b>時間外勤務（残業）の時間は含まずに計算</b>してください。</p> <p>1 「日」：1日当たりの平均所定労働時間を記載してください。 複数のシフトにより労働時間が異なる場合は「○～○」と記載ください。</p> <p>2 「週」：1週間の平均所定労働時間について以下を参考に記載してください。                      (1) 1日の所定労働時間及び週の労働日数が固定されている場合                      (例) 月～木曜日まで週4日、8:00～12:00の実働4時間の場合  <math display="block">\Rightarrow 4日 \times 4時間 = 16時間/週</math>                     (2) 複数のシフトにより1日の労働時間が異なる又は週の労働日数が固定されていない場合                      ア 月所定労働時間 <math>\div</math> 4.3週/月 = 週所定労働時間                      イ おおよその週労働日数又は月の労働日数等で計算する場合                      (例) おおよそ週3日勤務 <math>\times</math> 5時間 = 15時間/週                      (例) おおよそ週5日勤務の内、(おおよそ週3回 <math>\times</math> 4時間勤務 = 12時間) + (週2回 <math>\times</math> 6時間勤務 = 12時間) = 24時間/週</p> <p>3 「月」：特定する月に支給した賃金の対象となった期間（1カ月）の所定労働時間を記入してください。</p> <p>4 法定労働時間を超えている場合の手続等                      上記1～3に記載した所定労働時間が労働基準法で定める法定労働時間（原則として1日当たり8時間、1週当たり40時間）を超える場合にあっては、その根拠となる適用制度に「○」を付してください。                      なお、変形労働時間制又は監視・断続的労働のいずれにも該当しない場合は、「その他」に「○」のうえ、理由を（ ）欄又は「備考」欄に記載してください。</p>

1月の所定労働日数	<p>特定する月に支給した賃金の対象となった期間（1カ月）における出勤日数を記入してください。なお、<b>年次有給休暇などの賃金の支給対象となる休日については、出勤日数に加えてください。</b></p>
基本給形態	<p>労働者における基本給について、月給、日給又は時給のいずれかに「○」を付し、その額を、下段の（ ）内に記入してください。</p>
月支給額内訳	<p>以下の1及び2に従い、特定する月に支給した賃金の内訳を記載してください。      なお、記載する金額は所定労働時間に対する賃金等とし、<b>所定外労働時間（残業）に対する手当や深夜、休日勤務に伴う割増手当は含まない</b>でください。</p> <p>1 給与A①  <b>最低賃金の計算に含める給与</b>を記入してください。</p> <p>(1) 基本給（上段）      特定する月に支給した1月当たりの支給額を記入してください。なお、基本給が時間給又は日額の場合には、所定労働時間欄に記入した「1月当たりの所定労働時間」や「月所定労働日数」を勘案のうえ1月当たりの支給額を記入してください。</p> <p>ア 時間給の場合：  <math>月支給額 = ○○○円/H \times 1月当たりの所定労働時間（実績）</math></p> <p>イ 日額の場合：  <math>月支給額 = ○, ○○○円/日 \times 月所定労働日数（実績）</math></p> <p>(2) その他（下段）      上記(1)の基本給以外の最低賃金の計算に含めるべき手当（職務手当など）について、特定する月における1月当たりの支給額を記入してください。</p> <p>2 給与B②  <b>最低賃金の計算に含めない通勤手当、精皆勤手当及び家族手当等</b>を記入してください。</p> <p>(1) 通勤手当（上段）      特定する月に支給した1月当たりの通勤手当を記入してください。</p> <p>(2) 精皆勤手当・家族手当（下段）      特定する月に支給した1月当たりの精皆勤手当と家族手当の合計額を記入してください。</p>
月支給合計 ③	<p>労働者毎の特定する月の支給額合計となります。      次の計算に基づく金額を記入してください。  <math>月支給額合計 = 給与A①【基本給（上段） + その他（下段）】</math>  <math>+ 給与B②【通勤手当（上段） + 精皆勤手当・家族手当（下段）】</math></p>
賞与等	<p>特定する期間に支給した賞与等の臨時給与があれば、その金額を記入してください。</p>
社会保険の加入	<p>労働者毎に、受託者が適用を受けている健康保険及び雇用保険の加入状況について、加入の場合は「○」を、未加入（国民健康保険又は後期高齢者医療保険に加入）の場合「×」を記載してください。</p>

なお、1週当たりの所定労働時間について、健康保険にあっては30時間以上、雇用保険にあっては20時間以上であるにもかかわらず加入状況が「×」である場合は、理由を「備考」の欄に記載してください。

【記載例】

業務従事者支給賃金状況報告書

業務従事者名簿で報告した労働者の〇〇〇〇年〇〇月に支給した支給賃金状況を次の表のとおり報告します。

商号又は名称 〇〇〇株式会社

業務名 〇〇〇業務

作成者 〇〇〇

(連絡先 〇〇〇-〇〇〇〇)

No.	年齢	区分	所定労働時間(実績)			1月の所定労働日数	基本給形態(金額)	月支給額内訳(時給・日給は月額合計)			月支給合計③(①+②)	0月~0月末までの賞与等	社会保険加入状況		備考
			日	週	月			給与A ①	給与B ②	その他			精習動・家族手当	雇用保険	
1	40歳未満 40歳以上 65歳未満 65歳以上	A	8	40	168	21	月給・日給・時給 (200,000)円	基本給	200,000	12,000	227,000	120,000	○	○	
		通勤手当							10,000	5,000					
		その他													
2	40歳未満 40歳以上 65歳未満 65歳以上	A	8	40	168	21	月給・日給・時給 (7,200)円	基本給	151,200	10,080	166,280	30,000	○	○	
		通勤手当							5,000						
		その他													
3	40歳未満 40歳以上 65歳未満 65歳以上	A	10	40	160	16	月給・日給・時給 (900)円	基本給	144,000	8,000	152,000	0	○	○	
		通勤手当													
		その他													
4	40歳未満 40歳以上 65歳未満 65歳以上	A	4	20	84	21	月給・日給・時給 (900)円	基本給	75,600	10,080	88,680	0	×	×	臨時的に20時間超過のため雇用保険未加入
		通勤手当							3,000						
		その他													

業務従事者「No.、年齢、区分」：業務従事者名簿に記載した労働者について、報告時点の情報を記載してください。  
 所定労働時間(実績)：指定された月に支給した賃金の対象期間における所定労働時間の実績を記載してください。なお、この期間に所定時間外勤務(残業)分は含みません。  
 また、記載した時間が法定労働時間を超えている場合は、その根拠となる手続等を記載してください。  
 1月の所定労働日数：指定された月に支給した賃金対象期間の労働日数(実績)を記載してください。  
 基本給形態(金額)：労働者ごとの基本給形態及び( )内に金額を記載してください。  
 月支給額内訳「基本給」：指定された月に支給した基本給を記載してください。また、記載の労働時間等と整合性がとれるよう記載してください。  
 例) №2の場合…日給7,200円×労働日数21日=151,200円 №3の場合…時給900円×労働時間180時間=144,000円  
 月支給額内訳「その他」：基本給以外かつ最低賃金の算定対象となる手当(特殊勤務手当、営業手当等)の支給額を記載してください。  
 月支給額内訳「通勤手当」、「精習動・家族手当」：指定された月に支給した額を記載してください。なお、これらは最低賃金の算定対象とならない手当となります。  
 月支給合計：指定された月の支給合計額を記載してください。(計算式：月支給額合計=給与A①【基本給+その他】+給与B②【通勤手当+精習動・家族手当】)  
 例) №1の場合…給与A①(200,000+10,000)+給与B②(12,000+5,000)=227,000(円)  
 賞与等：指定された期間で支給した賞与等の合計額を記載してください。  
 社会保険加入状況：雇用保険及び健康保険の加入状況について、加入の場合は「○」、未加入の場合は「×」を記載してください。  
 なお、1週当たりの所定労働時間(実績)が雇用保険にあっては20時間以上、健康保険にあっては30時間以上であるにもかかわらず社会保険加入状況が「×」である場合は、その理由を「備考」欄に記載してください。

札幌市コールセンター転送先範囲

別紙7

以下の転送先範囲に従い電話転送を行うことができる。転送にあたっては、業務マニュアル<オペレーター対応編> (1)特定部署を指定しての取次ぎ希望の場合 (2)問い合わせ対応後、更に転送を希望する場合 <転送の際の注意点> に従って対応を行うこと。

			札幌市コールセンター転送可否	留意点
1	本庁舎		転送可 (一部転送不可あり)	①各会派控室/記者クラブ/売店、食堂/労働組合/市長政策室秘書課は以下の内容を除き転送不可。 ※転送可能な内容※ 【秘書課】 叙位叙勲褒章/榮譽市民及び市政功労者/寄附受理/宮家の接遇/ふるさと納税に関するもの。 【防災センター】 調査内の忘れ物に関する事等 ②市民の声を聞く課は転送可能だが、折電対応依頼不可
2	STV北2条ビル	教育委員会 監査事務局	転送可	
3	ばらと北一条ビル	スポーツ局スポーツ部、招致推進部	転送可	
4	敷島北一条ビル	スポーツ局国際大会担当部	転送可	
5	大通バスセンタービル1号館	子ども未来局 建設局みどりの推進部	転送可	
6	消防局(庁舎内)		転送可	内容を確認し該当部署に転送
7	交通局(庁舎内)		転送可	
8	市立病院		※地域連携センター(地域連携課)の紹介状制度に関することのみ可	
9	札幌時計台ビル	建設局 市民文化局文化部	転送可	
10	保健所		転送可	市民相談受け付けは除く
11	市税事務所	各市税事務所	転送可	
12	中央図書館		転送可	
13	埋蔵文化財センター	市民文化局文化部文化財課埋蔵文化財係	転送可	
14	10区役所		転送可	
15	水道局庁舎		転送可	
16	下水道局庁舎 各下水管理センター	下水道河川局	転送可	
17	菊水分庁舎	総務局情報システム部	転送可	
18	札幌国際プラザ		転送可	①外国人の場合交流サロン(電話 011-211-3678)に転送 ②総務的、財務的内容については、211-3670に転送
19	経済センタービル	経済観光局産業振興課	転送可	
20	札幌観光協会		転送可	代表(211-3341)又は実行員会(281-6400)へ転送
21	札幌市コールセンター			
22	大通証明サービスコーナー		転送可	
23	円山動物園		転送可	代表へ転送
24	各清掃事務所		転送可	
25	動物管理センター		転送可	
26	エルプラザ公共4施設	消費者センター 市民活動サポートセンター 男女共同参画センター 環境プラザ	転送可	男女共同参画センターは代表 (728-1222)に転送
27	ちえりあ	・生涯学習センター ・教育センター 転送可 ・宮の沢若者活動センター ・リサイクルプラザ(リサイクルプラザ発寒工房)	転送可 ※生涯学習総合センター(ちえりあ)問い合わせ先一覧(ちえりあシート)を参照	・宮の沢若者活動センターは全5館の転送可 ・リサイクルプラザ(リサイクルプラザ発寒工房)は、施設の性質上電話対応が可能な職員が常時待機していないので、コールセンターから転送があった場合電話に出た職員が「対応できないので、かけ直して欲しい」とお願いする必要がある旨に注意。
28	各体育館		転送不可	
29	リユースプラザ		転送可	
30	道路情報管理室		条件付き転送可	イレギュラーなケース。(詳細な状況が伝わらないなど、伝達が困難なケースなど、複数回CCに入電がある場合など)において、転送可。その際は、依頼人の連絡先をあらかじめ確認すること。

## システム要件

	対応履歴システム	FAQシステム	受付システム
	電話対応の情報を全て一元的に記録、管理できること。	応対者が利用者からの問い合わせにあたり、迅速かつ的確な回答が行えるよう、FAQを円滑かつ容易に検索、閲覧できる機能を備えていること。	利用者がインターネットを利用して、直接申し込みができるインターフェースを用意すること。
	受付日時や受付時間などにより問い合わせ内容等を容易に検索、閲覧、修正、削除できること。 また、検索結果をCSV形式で出力できること。 なお、1度に最大20万件程度の出力を想定しているが、システムで1度に出力ができない場合、本市からの求めに応じて5営業日以内にデータを出力し、本市に納品できること。	FAQデータを随時新規作成、更新又は削除できる機能を有すること。 なお、年度末に全FAQを全担当部が確認し、必要に応じて更新を行うため、FAQデータ全件をCSV形式で出力(担当部の情報を含む)できること。	イベントごとに別のURLを発行できること。また、受付中のイベントについて市民及び職員が一覧で閲覧できるウェブページを用意すること。 また、ウェブデザインについてはあらかじめ本市の確認を受けること。
	別紙8-2対応履歴システム項目一覧の各項目を記録、管理ができること。	修正後のCSVデータを取り込む機能を有するなど、大量のFAQ更新に耐えられること(参考:平成31年3月時点において約2,000個のFAQが存在する)。	受付名簿について、イベントごとに管理ができること。
	対応履歴は市民の声を聞く課の職員がリアルタイムに閲覧できること。閲覧できる項目の範囲はコールセンター内で閲覧可能なもの全てとする。 また、複数のキーワードによるand,or検索や、担当部局での検索、日付範囲指定による検索などが行えることを必須とする。	2019年12月1日8時のサービス開始時までに現在のFAQを移行すること。 なお、全FAQデータは本市からCSV形式にて提供する。 また、移行テスト又は事前移行等を実施し滞りなく本業務を開始できるよう備えること。なお、移行の際は改元対応を行うこと。	非公開の受付フォームも作成できること。
	対応履歴は市民の声を聞く課以外の職員がリアルタイム又は前日分までの履歴を閲覧できること。 また、複数のキーワードによるand,or検索や、担当部局での検索、日付範囲指定による検索などが行えることを必須とする。 なお、市民の声を聞く課職員以外のID発行にあたっては1つのIDであっても構わないが最低200名までの同時アクセスに耐えられること。閲覧可能な項目は当局が指定する範囲に限定できること。	IFAQあたり1ページのページ構成とし、IFAQに対し関連FAQのリンクと関連HPのリンクをそれぞれ5つ以上登録できること。	受付フォームについて、イベントごとの公開日時の管理ができること。 また、受付開始後に受付期間や受付人数、受付内容、注意書きなどの変更ができること。
機能要件	2019年12月1日8時のサービス開始時までに現在の対応履歴のうち現年度、平成30年度、平成29年度の3年度分のデータを移行すること。 なお、履歴データは本市からCSV形式にて提供する。 また、移行テスト又は事前移行等を実施し滞りなく本業務を開始できるよう備えること。	別紙8-3FAQシステム項目一覧の各項目を管理できること。 札幌市公式ホームページのサイト内検索結果にFAQシステムの検索結果を表示することが望ましい。サイト構築前に打合せを行い、可能な範囲で対応を実施すること。	受付フォームは公開前に本市が確認し、承認のうえで公開すること。 複数人受付(代表者のみの情報登録、申込者全員の情報登録)の機能を有すること。また、同時受付人数の設定ができること。 市民が受付フォームへ入力後、完了前又は後に市民が入力内容を確認できる画面が表示されること。 受付フォームに本市公式ホームページや外部サイト、チラシ等へのリンク機能を有すること。 画像やPDFなどのファイルを添付した受付フォームの作成ができること。 先着・抽選の申込み両方に対応できること。 申込みが完了した時点で、受付番号を付番する機能を有すること。 入力項目(氏名、住所、電話番号等)を最低10項目以上登録できること。 入力項目はそれぞれ任意、必須の選択機能を有すること。 コールセンターにキャンセルの電話があった場合は、受託者が受付し、申込み情報を削除できる機能を有すること。 セキュリティ面を考慮のうえ、リアルタイムに市民が申込み人数を確認できる機能を有すること。 イベントごとにExcel形式による出力機能を有し、受託者又は本市担当者がコールセンターの運営時間中にいつでも容易に名簿のデータ出力が行える機能を有すること。 受付フォームの作成、修正及び削除は受託者のあらかじめ権限を付与した者のみが行えること。 公開日時を指定できること。 例)コールセンターの始業である8時と同時刻に受付フォームを公開する 名簿の閲覧、データ出力及び削除は、受託者のあらかじめ権限を付与した者及び本市コールセンター所管課担当者のみが行えること。
	1履歴5,000文字以上の入力が可能であること。 1,000件を超えた検索結果の表示も数秒以内に閲覧可能であること。 システムには最低限現年+過去2年度分の履歴を保持できること。 なお、対応履歴件数の増により発生する費用は受託者の負担とする。 過去2年度以前のデータはシステムに保持又はMicrosoft Excelで読み取れる形式で保存し、本市と共有すること。	1FAQあたり10,000文字以上の入力が可能であること。 本市が指定するドメインを使用すること。 パソコン、スマートフォン等それぞれに最適化されたインターフェースを用意すること。	1案件あたり10,000名までの入力に耐えられること。 本市が指定するドメインを使用すること。 パソコン、スマートフォン等それぞれに最適化されたインターフェースを用意すること。 ※参考:平成30年度ウェブフォーム作成件数139件
	個人情報に関する記載など本市が指定する項目は1年以内に除却すること。 ウェブアクセシビリティ(以下「アクセシビリティ」という。)に関するJIS規格JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAに準拠するよう構築すること。 ただし、利便性を向上させるために必要と認められる場合に限り、事前に委託者に確認し承諾が得られた場合については変更できるものとする。疑義があれば随時協議すること。 また、検証作業を実施のうえ、達成基準チェックリストを作成するとともに、アクセシビリティ方針を策定すること。 なお、検証結果、達成基準チェックリスト及びアクセシビリティ方針はウェブサイト上で公開すること。 【参考】 ・総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」 <a href="http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html">http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html</a> ・ウェブアクセシビリティ基盤委員会 <a href="https://waic.jp/">https://waic.jp/</a> ・札幌市公式ホームページガイドライン(別紙8-4)	アクセス数の増減により発生する費用は受託者の負担とする。 なお、平成30年度時点では月間約40万強、年間約500万ページビュー程度の実績がある。 業務稼働中にFAQ全件のエクスポートに耐えられること。	
非機能要件	URLは全てhttpsとすること。httpは認めない。 バックアップについて、最低限週次でフルバックアップ、日次で増分のバックアップを行うこと。なお、日次でのフルバックアップを妨げるものではない。 オンライン操作について、500件を超える検索以外においては数秒以内の画面遷移が行われること。 ウェブブラウザについて、以下で表示が崩れずに表示され、操作の全てが可能であること。 (Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer(バージョン11以上), Safari等) ID・パスワードに加え、IPアドレスを用いた認証に対応すること。なお、職員は約15,000人在籍しているが、全て北海道セキュリティクラウド経由でのアクセスとなるため、IPアドレスは5つ程度の登録を想定している。 日本国内にサーバ機が設置されていること 全サーバ機にサーバ用のセキュリティソフトを導入したうえで、不正アクセス対策やウイルス対策などのセキュリティ対策を適切に行うこと。 全アクセスに対し、アクセスログを記録すること。(アクセスページ、アクセス元IPアドレス(X-Forwarded-forを含むこと)、日時分秒) システムに関する一切は、受託者の責任で保守・管理及び故障対象を実施し、障害発生時は速やかに復旧を目指し市民への影響を最小限にとどめること。 各システムを常に最適な状態に保つために、WindowsやOffice、各種ミドルウェアなどソフトウェアの必要なバージョンアップやライセンス更新を適宜行うこと。費用は全て受託者の負担とする。なお、サポート切れのソフトウェアの使用は認めない。		
保守			

No	項目名	入力必須	入力内容	入力例	選択1	選択2	選択3	選択4	選択5	選択6	選択7	選択8	選択9	選択10	選択11	選択12	選択13	選択14
1	応対履歴: 応対履歴ID		自動反映→変更不可 ※履歴登録した際に必ず付与される番号	1858390														
2	応対履歴: 作成年月日		自動反映→変更可 ※履歴登録した際の日時	2018/10/2 15:12														
3	応対履歴: 作成者		自動反映→変更可 ※履歴登録者	OP12														
4	応対履歴: 更新年月日		自動反映→変更不可 ※履歴を更新(修正等)した際の日時	2018/10/2 15:12														
5	応対履歴: 更新者		自動反映→変更不可 ※更新をした人の名前(登録名)が反映	OP12														
6	応対履歴: タイトル	○	タイトルを入力	中央区の山鼻小学校の就学時健康診断について知りたい														
7	応対履歴: 作業時間		自動反映→変更不可 単位:分	1														
8	応対履歴: 受付日		自動反映→変更可	2018/10/2														
9	応対履歴: 受付時刻		自動反映→変更可	15:11														
10	応対履歴: 受付者		自動反映→変更可	OP12														
11	応対履歴: 応対状況	○	デフォルト「対応済」	対応済	空白	未対応	確認済	対応済	エスカレーション済									
12	応対履歴: 担当者	○	自動反映→変更可	OP12														
13	応対履歴: 所管課(局/区)		「応対履歴: FAQID(1)」に連動して自動反映→選択項目より選択可 別シート「所管課一覧」参照	教育委員会	空白	<a href="#">別シート「所管課一覧」参照</a>												
14	応対履歴: 所管課(部)		「応対履歴: FAQID(1)」に連動して自動反映→選択項目より選択可 別シート「所管課一覧」参照	生涯学習部	空白	<a href="#">別シート「所管課一覧」参照</a>												
15	応対履歴: カテゴリ	○	「応対履歴: FAQID(1)」に連動して自動反映→選択項目より選択可 別シート「カテゴリ一覧」参照	教育・生涯学習	空白	<a href="#">別シート「カテゴリ一覧」参照</a>												
16	応対履歴: サブカテゴリ		「応対履歴: カテゴリ」に連動して自動反映→選択項目より選択可 別シート「カテゴリ一覧」参照	学校	空白	<a href="#">別シート「カテゴリ一覧」参照</a>												
17	応対履歴: 応対区分	○	デフォルト「問合せ」	問合せ※項目内容追加の可能性あり(「お褒め」など)	空白	問合せ	申請・申込	苦情・提言	作業依頼	転送	その他							
18	応対履歴: 回答者区分		デフォルト「OP」	OP	空白	OP	SV	所管課	その他									
19	応対履歴: チャンネル	○	デフォルト「電話」	電話	空白	電話	メール	FAX	区代表(中央)	区代表(北)	区代表(東)	区代表(白石)	区代表(厚別)	区代表(豊平)	区代表(清田)	区代表(南)	区代表(西)	区代表(手稲)
20	応対履歴: 性別	○	デフォルト「不明」	女性	空白	男性	女性											
21	応対履歴: 年代	○	デフォルト「不明」	20~39歳	空白	20歳未満	20歳~39歳	40歳~59歳	60歳以上	不明								
22	応対履歴: 満足度		満足度調査実施時のみ使用	空白	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0			
23	応対履歴: 認知媒体		満足度調査実施時のみ使用	空白	広報誌	ポスター・チラシ	自治体印刷物	ホームページ	検索サイト	ロコミ	テレビ・ラジオ	その他						
24	応対履歴: 予備1																	
25	応対履歴: 予備2																	
26	応対履歴: エスカレーション先所管課(局/区)		エスカレーション時に入力 選択項目より選択可 別シート「所管課一覧」参照		空白	<a href="#">別シート「所管課一覧」参照</a>												
27	応対履歴: エスカレーション先所管課(部)		エスカレーション時に入力 選択項目より選択可 別シート「所管課一覧」参照		空白	<a href="#">別シート「所管課一覧」参照</a>												
28	応対履歴: エスカレーション先担当		エスカレーション時に入力															
29	応対履歴: エスカレーション先連絡先		エスカレーション時に入力															
30	応対履歴: FAQID(1)		参照FAQ1を入力	55123														
31	応対履歴: FAQID(2)		参照FAQ2を入力															
32	応対履歴: FAQID(3)		参照FAQ3を入力															
33	応対履歴: WEB参照詳細		参照したWEBがあればそのURL入力															
34	応対履歴: その他詳細		FAQ、URL以外に参照した物(資料)があれば入力															
35	応対履歴: メモ		応対内容を入力	《回答内容》 山鼻小学校 11月30日(金) 受付時間 13:45~14:30														
36	折り返し連絡先: 氏名		折り返し連絡する場合の相手氏名															
37	折り返し連絡先: 電話番号		折り返し連絡する場合の相手電話番号															
38	折り返し連絡先: 連絡方法		折り返し連絡する場合の連絡方法		空白	電話自宅	電話会社	FAX自宅	FAX会社	携帯	メール							
39	折り返し連絡先: 連絡先		折り返し連絡する場合の相手連絡先															
40	折り返し連絡先: 備考		折り返し連絡する場合の備考入力欄															

※2019年4月時点想定内容。随時追加や変更の可能性あり。また、現行システムのファイルレイアウトとは若干異なるため、データ移行は別途本市から提供するサンプルデータ等を元に移行設計等を行うこと。

所管課(局/区)に対する所管課(部)一覧

所管課(局/区)	所管課(部)1	所管課(部)2	所管課(部)3	所管課(部)4	所管課(部)5	所管課(部)6	所管課(部)7	所管課(部)8	所管課(部)9	所管課(部)10	所管課(部)11	所管課(部)12	所管課(部)13	所管課(部)14	所管課(部)15
会計室	無														
危機管理対策室	空白	危機管理対策部													
総務局	空白	行政部	改革推進室	秘書部	国際部	広報部	職員部	自治研修センター	共済担当部	情報システム部	東京事務所	オンブズマン事務局			
まちづくり政策局	空白	政策企画部	ICT戦略推進担当部	都心まちづくり推進室	都市計画部	総合交通計画部	新幹線推進室								
財政局	空白	財政部	税政部	管財部	工事管理室										
市民文化局	空白	地域振興部	市民自治推進室	市民生活部	男女共同参画室	文化部									
スポーツ局	空白	スポーツ部	招致推進部	国際大会担当部											
保健福祉局	空白	総務部	監査指導室	高齢保健福祉部	障がい保健福祉部	保険医療部	保健所	衛生研究所	保健福祉部						
子ども未来局	空白	子ども育成部	子育て支援部	支援制度担当部	児童相談所	児童福祉総合センター	子どもの権利救済事務局								
経済観光局	空白	産業振興部	国際経済戦略室	観光・MICE推進部	雇用推進部	農政部	中央卸売市場								
環境局	空白	環境事業部	環境都市推進部	円山動物園											
建設局	空白	総務部	雪対策室	市街地復旧推進室	土木部	みどりの推進部									
下水道河川局	空白	経営管理部	事業推進部												
都市局	空白	市街地整備部	建築部	建築指導部											
交通局	空白	事業管理部	高速電車部												
水道局	空白	総務部	給水部												
病院局	空白	経営管理部	静療院												
消防局	空白	総務部	消防学校	予防部	警防部	中央消防署	北消防署	東消防署	白石消防署	厚別消防署	豊平消防署	清田消防署	南消防署	西消防署	手稲消防署
中央区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
北区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
東区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
白石区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
厚別区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
豊平区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
清田区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
南区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
西区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
手稲区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
教育委員会	空白	生涯学習部	学校教育部	中央図書館											
選挙管理委員会事務局	無														
人事委員会事務局	無														
監査事務局	無														
農業委員会事務局	無														
議会事務局	無														

※2019年4月時点想定内容。随時追加や変更の可能性あり。また、現行システムのファイルレイアウトとは若干異なるため、データ移行は別途本市から提供するサンプルデータ等を元に移行設計等を行うこと。



カテゴリに対するサブカテゴリー一覧

カテゴリ	サブカテゴリ1	サブカテゴリ2	サブカテゴリ3	サブカテゴリ4	サブカテゴリ5	サブカテゴリ6	サブカテゴリ7
戸籍・証明	空白	住民票	印鑑登録・証明	転入・転出	戸籍謄抄本	婚姻・離婚	その他
法律相談・生活相談	空白	法律相談	家庭生活	その他			
福祉・保険年金	空白	国民健康保険	国民年金	高齢者	障がい者	子ども	その他
公共施設	空白	区役所	市民利用施設	その他			
イベント・観光・スポーツ	空白	お祭り・イベント	スポーツ	観光	その他		
税金	空白	税の申告	所得証明	固定資産税	その他		
ごみ・リサイクル・清掃	空白	大型ごみ	リサイクル	分別・出し方	その他		
健康・医療・衛生	空白	医療機関・病院	健康づくり	衛生	その他		
教育・生涯学習	空白	保育園・幼稚園	学校	パソコン講習	その他		
除雪	空白	除雪センター	雪対策	その他			
公共交通・交通安全	空白	地下鉄	バス・市電	交通安全	その他		
住宅	空白	市営住宅	建築	その他			
上・下水道	空白	上水道	下水道	その他			
動物（犬・猫・カラス・ハチ・熊等）	空白	犬・猫	カラス・ハチ	熊	その他		
道路・街路灯	空白	道路	街路灯	放置自転車	その他		
自然（山・川）・公園	空白	公園	自然	その他			
防災対策・消防	空白	防災	避難場所	その他			
その他	空白	職員募集	人口統計	選挙	その他		
英語	無						
中国語	無						
韓国語	無						

※2019年4月時点想定内容。随時追加や変更の可能性あり。また、現行システムのファイルレイアウトとは若干異なるため、データ移行は別途本市から提供するサンプルデータ等を元に移行設計等を行うこと。

## FAQ(外部公開用HP)項目一覧

No	項目名	入力必須	入力内容	入力例
1	FAQ: 作成所管課	○	局(区・委員会・事務局)、部、課、係まで入力要	市民文化局地域振興部区政課区政係
2	FAQ: 作成年月日	○	Q&Aを作成した日付を入力(Q&Aを修正した場合は変更必要なし) 入力:yyyymmdd	20060223
3	FAQ: 更新年月日	○	FAQシステムに更新情報として掲載する年月日。新規の場合は有効期間開始年月日と同日になる。(修正の場合で更新情報に掲載したくない場合は、変更不要) 入力:yyyymmdd	20110401
4	FAQ: カテゴリ	○	<a href="#">別シート「カテゴリー一覧」参照</a>	公共施設
5	FAQ: サブカテゴリ	○	<a href="#">別シート「カテゴリー一覧」参照</a>	区役所
6	FAQ: 質問	○	公開用FAQのタイトルになる部分「○○について」、「△△してほしい」、「□□に参加したいのですが」等、わかりやすく簡潔な表現で入力要	区役所の所在地と電話番号が知りたいのですが
7	FAQ: 回答	○	質問に対する回答を入力する部分	各区役所所在地と電話番号は以下の通りです。
8	FAQ: 公開期間開始日	○	FAQをインターネット上に公開する日。、事業(イベント)が市民に最初に周知される日を記載。例)広報さっぽろ9月号で周知する場合は、8月31日が有効期間開始年月日となる 入力:yyyymmdd	20160401
9	FAQ: 公開期間終了日	○	FAQをインターネット上から削除する日です。例)事業終了後の問い合わせに対応する為、事業終了後1週間後を目途に設定 入力:yyyymmdd	99991231
10	FAQ: タイトル1		関連するホームページがある場合、ホームページタイトルを入力	各区役所住所一覧
11	FAQ: URL1		FAQ: タイトル1のホームページアドレスを入力	<a href="http://www.city.sapporo.jp/org/address/ku.html">http://www.city.sapporo.jp/org/address/ku.html</a>
12	FAQ: タイトル2		関連するホームページがある場合、ホームページタイトルを入力	各区役所ホームページ一覧
13	FAQ: URL2		FAQ: タイトル2のホームページアドレスを入力	<a href="http://www.city.sapporo.jp/org/ku/index.html">http://www.city.sapporo.jp/org/ku/index.html</a>
14	FAQ: タイトル3		関連するホームページがある場合、ホームページタイトルを入力	
15	FAQ: URL3		FAQ: タイトル3のホームページアドレスを記載	
16	FAQ: タイトル4		関連するホームページがある場合、ホームページタイトルを入力	
17	FAQ: URL4		FAQ: タイトル4のホームページアドレスを記載	
18	FAQ: タイトル5		関連するホームページがある場合、ホームページタイトルを入力	
19	FAQ: URL5		FAQ: タイトル5のホームページアドレスを記載	
20	FAQ: 関連FAQ1		必要に応じて、関連するQ&AのFAQIDを入力	
21	FAQ: 関連FAQ2		必要に応じて、関連するQ&AのFAQIDを入力	
22	FAQ: 関連FAQ3		必要に応じて、関連するQ&AのFAQIDを入力	
23	FAQ: 関連FAQ4		必要に応じて、関連するQ&AのFAQIDを入力	
24	FAQ: 関連FAQ5		必要に応じて、関連するQ&AのFAQIDを入力	
25	FAQ: 所管課(局/区)	○	<a href="#">統括部署の所管課(局/区)を入力</a> <a href="#">別シート「所管課一覧」参照</a>	市民文化局
26	FAQ: 所管課(部)	○	<a href="#">統括部署の所管課(部)を入力</a> <a href="#">別シート「所管課一覧」参照</a>	地域振興部
27	FAQ: FAQID		更新するFAQIDを入力、未入力の場合FAQは新規登録されます。	1391

※2019年4月時点想定内容。随時追加や変更の可能性あり。また、現行システムのファイルレイアウトとは若干異なるため、データ移行は別途本市から提供するサンプルデータ等を元に移行設計等を行うこと。

所管課(局/区)に対する所管課(部)一覧

所管課(局/区)	所管課(部)1	所管課(部)2	所管課(部)3	所管課(部)4	所管課(部)5	所管課(部)6	所管課(部)7	所管課(部)8	所管課(部)9	所管課(部)10	所管課(部)11	所管課(部)12	所管課(部)13	所管課(部)14	所管課(部)15
会計室	無														
危機管理対策室	空白	危機管理対策部													
総務局	空白	行政部	改革推進室	秘書部	国際部	広報部	職員部	自治研修センター	共済担当部	情報システム部	東京事務所	オンブズマン事務局			
まちづくり政策局	空白	政策企画部	ICT戦略推進担当部	都心まちづくり推進室	都市計画部	総合交通計画部	新幹線推進室								
財政局	空白	財政部	税政部	管財部	工事管理室										
市民文化局	空白	地域振興部	市民自治推進室	市民生活部	男女共同参画室	文化部									
スポーツ局	空白	スポーツ部	招致推進部	国際大会担当部											
保健福祉局	空白	総務部	監査指導室	高齢保健福祉部	障がい保健福祉部	保険医療部	保健所	衛生研究所	保健福祉部						
子ども未来局	空白	子ども育成部	子育て支援部	支援制度担当部	児童相談所	児童福祉総合センター	子どもの権利救済事務局								
経済観光局	空白	産業振興部	国際経済戦略室	観光・MICE推進部	雇用推進部	農政部	中央卸売市場								
環境局	空白	環境事業部	環境都市推進部	円山動物園											
建設局	空白	総務部	雪対策室	市街地復旧推進室	土木部	みどりの推進部									
下水道河川局	空白	経営管理部	事業推進部												
都市局	空白	市街地整備部	建築部	建築指導部											
交通局	空白	事業管理部	高速電車部												
水道局	空白	総務部	給水部												
病院局	空白	経営管理部	静療院												
消防局	空白	総務部	消防学校	予防部	警防部	中央消防署	北消防署	東消防署	白石消防署	厚別消防署	豊平消防署	清田消防署	南消防署	西消防署	手稲消防署
中央区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
北区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
東区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
白石区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
厚別区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
豊平区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
清田区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
南区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
西区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
手稲区	空白	市民部	土木部	保健福祉部											
教育委員会	空白	生涯学習部	学校教育部	中央図書館											
選挙管理委員会事務局	無														
人事委員会事務局	無														
監査事務局	無														
農業委員会事務局	無														
議会事務局	無														

※2019年4月時点想定内容。随時追加や変更の可能性あり。また、現行システムのファイルレイアウトとは若干異なるため、データ移行は別途本市から提供するサンプルデータ等を元に移行設計等を行うこと。

カテゴリに対するサブカテゴリー一覧

カテゴリ	サブカテゴリ1	サブカテゴリ2	サブカテゴリ3	サブカテゴリ4	サブカテゴリ5	サブカテゴリ6	サブカテゴリ7
戸籍・証明	空白	住民票	印鑑登録・証明	転入・転出	戸籍謄抄本	婚姻・離婚	その他
法律相談・生活相談	空白	法律相談	家庭生活	その他			
福祉・保険年金	空白	国民健康保険	国民年金	高齢者	障がい者	子ども	その他
公共施設	空白	区役所	市民利用施設	その他			
イベント・観光・スポーツ	空白	お祭り・イベント	スポーツ	観光	その他		
税金	空白	税の申告	所得証明	固定資産税	その他		
ごみ・リサイクル・清掃	空白	大型ごみ	リサイクル	分別・出し方	その他		
健康・医療・衛生	空白	医療機関・病院	健康づくり	衛生	その他		
教育・生涯学習	空白	保育園・幼稚園	学校	パソコン講習	その他		
除雪	空白	除雪センター	雪対策	その他			
公共交通・交通安全	空白	地下鉄	バス・市電	交通安全	その他		
住宅	空白	市営住宅	建築	その他			
上・下水道	空白	上水道	下水道	その他			
動物（犬・猫・カラス・ハチ・熊等）	空白	犬・猫	カラス・ハチ	熊	その他		
道路・街路灯	空白	道路	街路灯	放置自転車	その他		
自然（山・川）・公園	空白	公園	自然	その他			
防災対策・消防	空白	防災	避難場所	その他			
その他	空白	職員募集	人口統計	選挙	その他		
英語	無						
中国語	無						
韓国語	無						

※2019年4月時点想定内容。随時追加や変更の可能性あり。また、現行システムのファイルレイアウトとは若干異なるため、データ移行は別途本市から提供するサンプルデータ等を元に移行設計等を行うこと。