

仕 様 書

業務名 札幌市保健所電話交換業務

1 目的

札幌市保健所（以下「保健所」という。）の電話交換業務について、専門的な技能を有する受託者に委託することにより、保健所業務の円滑かつ適正な運営を確保し、市民サービスの向上に寄与することを目的とする。

2 委託期間

令和4年4月1日から令和4年11月30日まで

3 履行場所

札幌市中央区大通西19丁目 札幌市保健所3階 事務室

4 業務体制

業務遂行に必要な人員を次のとおりに確保すること。

- (1) 平日 午前8時45分から午後5時15分まで 2座席
 - ・ 繁忙な業務に十分対応できる能力を有する者に従事させること。
 - ・ 指示・指導ができる能力と実務経験を有する者1名に従事させること。
 - ・ 平日は随時交代できるよう人員を配置すること。
 - ・ 従事者の休憩時間等については交代で離席してよい。ただし、業務が繁忙となった場合には座席を確保できるようにすること。
 - ・ 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）の休日は勤務を要しない。
- (2) 受託者は、事故等により上記座席が確保できなくなる恐れがある場合は、直ちに必要な措置を取ること。

5 業務内容

保健所の代表電話で着信した通話の担当部署（職員等）への取り次ぎ。

6 業務従事者の資格等

- (1) 本業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）は、電話オペレータ技能検定要綱による認定資格（旧電話交換取扱い認定規定も可）を有する者または、電話応対技能検定（もしもし検定）2級の有資格者及び同資格を取得可能な者で電話交換

業務の実務経験が3年以上ある者を1名配置すること。

- (2) 上記(1)以外の業務従事者は、電話オペレータ技能検定要綱による認定資格（旧電話交換取扱い認定規定も可）を有する者または、電話応対技能検定（もしも検定）3級の有資格者及び同資格を取得可能な者、あるいは、電話交換業務の実務経験が3年以上ある者とする。
- (3) 受託者は、業務の履行に当たり、別途指示する方法により、事前に業務従事者の上記(1)及び(2)に係る資格を証明する書類を保健所に提出すること。また、変更があった場合は、直ちにその旨を保健所に通知し、必要書類を提出すること。
- (4) 受託者は、保健所が不適格と認めた者を業務に従事させてはならない。

7 服務等

- (1) 本業務は、保健所窓口業務の重要な一端であることから、緊急性の高い電話連絡等もあり、その対応には迅速、正確かつ公平を期するとともに親切、簡潔を旨とし、相手方に不快の念を抱かせないよう注意しなければならない。
- (2) 通話の取次ぎに当っては、単に機械的に行うのではなく、通話の内容を的確に把握したうえで、臨機応変に適切な部署（職員等）に取り次ぐこと。
- (3) 業務従事者は、業務時間中に電話交換手が直接対応したクレームについては、別添の様式による報告書を作成し、併せて報告すること。
- (4) 受託者は、委託契約開始時からの業務遂行に支障が生じないように、あらかじめ、業務従事者に対して、研修等により、保健所の業務内容を始め各部署の業務等の周知を図り、待遇については必要な指導を実施したうえで、業務従事者を配置すること。
- (5) 受託者は、業務開始後すみやかに業務マニュアルを作成し、保健所に提出し、承認を得ること。また、業務マニュアルを変更する場合も同様に承認を得ること。
- (6) 契約期間の満了または契約の解除に伴い、受託者の変更が生じた場合には、受託者は保健所が行う業務説明、変更後の受託者が行う業務引継または教育訓練に協力しなければならない。

8 労働社会保険諸法令の遵守状況の確認

受託者は、役務契約に従事する労働者に係る労働基準法（昭和22年法律第49号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）その他の労働及び社会保険に関する法令の遵守状況を確認するため、別紙1「労働社会保険諸法令順守状況確認に関する特記事項」に従い、委託者が指定する期日までに必要な書類の提出を行うこと。

9 個人情報取扱

受託者は、業務の履行に当たり、別紙2「個人情報取扱注意事項」を遵守すること。

10 業務従事者の健康管理

受託者は、雇用等の関係法令に定める他に、施設の管理上、委託者が業務従事者の健康状態の確認を必要とするときは、速やかに健康診断を受診させ、その結果を把握した上で、適正な措置を講じなければならない。

なお、これにより生じる費用等については、委託者に故意又は重大な過失がない限り、全て受託者の負担とする。

また、受託者は、業務従事者に対し健康診断を行うなど感染症の発生予防及びまん延防止に努めなければならない。

11 札幌市環境マネジメントシステムの運用

- (1) 庁舎の使用にあたっては、節電、節水に努めること。
- (2) ゴミの減量、リサイクルに努めること。
- (3) 使用する物品は、できるだけ環境に配慮したものを使用すること。
- (4) 業務上適用される環境関係法令等を遵守すること。
- (5) 業務従事者に上記の内容を周知協力すること。

12 関係法令等の遵守

業務従事者は、電気通信事業法等の関係法令を遵守し、通話の秘密を守り、契約期間中のみならず、契約期間満了後においても、業務中に聴取した事項を他に漏らしてはならない。

13 その他

この仕様書に定めのない事項については、保健所と協議のうえ実施すること。

供覧

医政・感染・食・生活・施設・環境・動管

課長	係長	係

健康企画課

課長	係長	係

対応状況報告書

受付日時	月 日 時 分	受付者氏名	
入電者氏名		入電者連絡先	
≪受付内容≫（相手方の申出や要望） 			
≪対応内容≫（こちらからの回答や案内） 			

供覧

医政・感染・食・生活・施設・環境・動管

課長	係長	係

健康企画課

課長	係長	係

対応状況報告書

受付日時	月 日 時 分	受付者氏名	
入電者氏名		入電者連絡先	
≪受付内容≫（相手方の申出や要望） 			
≪対応内容≫（こちらからの回答や案内） 			

労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項

委託者（札幌市）は、役務契約について、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、業務対象施設に従事する労働者に関する労働社会保険諸法令の遵守状況の確認を行うことができるものとし、受託者は、委託者からの求めに基づき、下記のとおりこれに応ずるものとする。

記

1 労働者の労働環境に関する書面の提出

受託者は、次に掲げる書面を、委託者が指定する期日までに提出すること。

(1) 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）

業務対象施設に日常的に従事（常駐）する労働者（以下「労働者」という。）の把握とともに、労働者の配置計画及び社会保険加入義務を確認するため、「業務従事者名簿（様式1）」及び「業務従事者配置計画書（様式2）」を、業務の履行開始日の前日までに提出すること。また、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。

(2) 業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式3）

労働者（上記(1)の「業務従事者名簿（様式1）」により報告のあった労働者）の健康診断受診等状況を確認するため、「業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式3）」を、当該報告事項確定後から履行期間終了日までの間に提出すること。なお、複数年契約のものにあつては、履行期間内において、1年毎に1回当該書類を提出すること。

(3) 業務従事者支給賃金状況報告書（様式4）

労働者の支給賃金状況を確認するため、年1回、委託者が指定する期日までに、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 労務管理に係る書類

次のいずれかに該当する場合にあつては、受託者は、上記1の書面のほか、契約約款第16条第2項の規定に基づき、受託者が保管する雇用契約書、賃金台帳、出勤簿その他の労務管理に係る書類を、委託者が指定する期日及び場所において、委託者が確認できる状態にすること。

(1) 低入札価格調査を実施して契約を締結したもの

(2) 上記1の書面での確認において疑義が生じたもの

※ この様式により難しいときは、この様式に準じた別の様式を用いることができる。

個人情報取扱注意事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を、他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(再委託等の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者が書面により承諾した場合は、この限りではない。

(複写、複製の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(目的外使用の禁止)

第5 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(資料等の返還)

第6 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、業務完了後速やかに委託者に返還するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(事故の場合の措置)

第7 受託者は、個人情報取扱注意事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第8 委託者は、受託者が個人情報取扱注意事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(注) 委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略することとする。