

電話対応業務委託仕様書 (案)

1 委託業務概要

- (1) 委託業務名称 福島県宮下土木事務所電話対応業務委託
- (2) 場 所 大沼郡三島町大字宮下字水尻 1108
福島県宮下土木事務所
- (3) 委託期間 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで
- (4) 委託目的
福島県宮下土木事務所について、公所閉所時における架電による通報などに対応するため、以下に定める事項により電話対応業務を行う。

2 業務内容

- (1) 指定時間帯（別紙2「電話対応業務細目」(1)に定めるものをいう。）の電話転送方式による電話対応業務
- (2) 電話対応業務実施後の記録及び報告に関する業務
- (3) その他必要と認められる業務

3 電話対応業務対象回線

福島県宮下土木事務所において開通し、電話転送が可能な回線（別紙1のとおり）

4 電話対応業務の実施

別紙2に定める「電話対応業務細目」により行うこと。

5 業務内容の報告及び記録

- (1) 受託者は、月ごとの電話対応業務の状況を取りまとめて、翌月10日（10日が【別紙2】電話対応業務細目(1)に定める休日等に当たる場合は、翌日以降の【別紙2】電話対応業務細目(1)に定める平日に当たる最初の日）までに月次報告書（別紙様式5）を委託者へ提出すること。
- (2) 主な報告及び記録の内容は下記のとおりとする。
 - ア 電話対応記録簿（別紙様式3-1、3-2又は3-3）
 - イ その他委託者が必要と認めた内容
- (3) 上記(1)又は(2)にかかわらず、受託者は、異常事態が発生した際の状況、処理の経過及び結果について、その都度速やかに委託者又は契約書（案）第1条にいう委託者の指定する係員に報告すること。

6 業務従事者

- (1) 業務従事者は、上記の項目「2 業務内容」において、転送による電話対応業務に関し業務実績があり、かつ、必要な教育訓練を終了した技術優秀な者とする。なお、契約時及び下記の(2)又は(3)に係る交代時に、業務従事者に係るこれまでの業務実績を報告書により委託者に提出すること。
- (2) 委託者は、業務従事者として不適当と認めた者については、受託者と協議の上、交代させることができる。
- (3) 受託者は、その業務従事者が転任や転職等のため、当該委託業務の業務従事者から外れる場合には、原則として事前に委託者の承諾を受け、交代者と十分に引き継ぎ

(1月程度)を行い、業務に支障のないようにすること。

- (4) 委託者が必要あると認めた場合は、受託者は、前回の受託業者からの業務引継又は次回の受託業者への業務引継を行うこと。これらの業務に要する費用は全て受託者の負担とする。また、これらの引継業務を実施する時期は、委託者の判断による。

7 勤務時間及び体制

- (1) 電話対応業務における業務従事者の勤務時間は、原則として指定時間帯（別紙2「電話対応業務細目」(1)に定めるものをいう。）とする。ただし、指定時間帯の終了時刻において、別紙2「電話対応業務細目」(2)に係る対応中の案件がある場合は、指定時間帯以降であっても当該案件の対応を完了させるものとする。
- (2) 受託者は、委託者が業務上必要なため受託者に対し勤務時間の変更（早出・延長も含む。）及び休日出勤を求めた場合は、それに応じるものとする。

8 受託者の義務

- (1) 受託者は、業務従事者が病気その他の事由で勤務を継続することが困難となるなど、緊急の事態に備え、速やかに対応できる体制を確保し、また、必要に応じて迅速に代替要員を配置しなければならない。
- (2) 受託者は、契約書（案）本文の第2条に基づく委託期間中、本業務の他に、受託者にとって過重な委託業務を受注することに伴い、本業務において委託者が必要とする業務従事者が確保できない状況を招いてはならない。
- (3) 受託者及び業務従事者は、業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

9 費用負担

契約書（案）の頭書中、委託料の額には次に掲げる費用を含むものとし、契約書（案）本文の第11条に基づく契約の変更等を行う場合、次の費用の種類に記載のあるものについては、委託者と受託者が協議する際、これを踏まえなければならない。

費用の種類	内容	備考
初期費用	委託業務の着手に必要な費用のうち、福島県宮下土木事務所において開通している電話転送が可能な回線（別紙1）から転送を受けるための専用回線開設などの準備費用	原則として、変更しない。
月ごとの対応案件	契約書（案）本文の第2条に基づく委託期間中において、別紙2「電話対応業務」(2)アからエまでの対応を1案件とし、月ごとに30案件までの費用	月ごとに30案件を超えた場合の費用は、次項目「10 減額又は増額」に基づき、委託者と受託者が協議して定める。
対応案件の伝達	契約書（案）本文の第2条に基づく委託期間中において、別紙2「電話対応業務」(2)イに係る通信費用	原則として、変更しない。

なお、上記の項目「3 電話対応業務対象回線」に係る福島県宮下土木事務所の回線からの転送に係る通信費用は、委託者の負担とする。

10 減額又は増額

契約書（案）本文の第 11 条に基づく契約の変更等を行う場合、前項目「9 費用負担」に掲げるものの外、次の内容に基づいて委託者と受託者が協議するものとする。

費用の種類	費用詳細			備考
	内容	単価 (税抜)	変更前の 回数等	
月ごとの 対応案件 に係る増 加	契約書（案）本文の第 2 条に 基づく委託期間中において、別 紙 2 「電話対応業務」(2)アか らエまでを 1 案件とし、月ごと に 30 案件を超えた場合 ① 30 案件／月を超えて 40 案件／月以下 ② 40 案件／月を超えて 50 案件／月以下 ③ 50 案件／月を超えて 60 案件／月以下	① 〇〇〇〇円／案件 ② 〇〇〇〇円／案件 ③ 〇〇〇〇円／案件	ー ー ー	月ごと に 60 案 件を超え た場合の 費用は、 委託者と 受託者が 協議して 定める。
電話対応 日数（平 日）に係 る増減	契約書（案）本文の第 2 条に 基づく委託期間中において、別 紙 2 「電話対応業務」(1)のう ち、「平日」に係る対応日数	〇〇〇円／日	242日	ー
電話対応 日数（休 日等）に 係る増減	契約書（案）本文の第 2 条に 基づく委託期間中において、別 紙 2 「電話対応業務」(1)のう ち、「休日等」に係る対応日数	〇〇〇円／日	123日	ー

【別紙1】

電話応対業務対象回線

電話番号	備考
0241-52-〇〇〇〇	委託者から受託者宛てに通知する番号
.....	〃
0241-52-●●●●	〃

【別紙 2】

電話 応 対 業 務 細 目

(1) 受託者は、委託者に代わり次の曜日ごとの時間帯内の電話対応業務を実施する。

次の曜日ごとの時間帯内で、委託者が電話転送を開始した時から停止した時まで。

曜 日	時 間 帯
平 日	① 0 : 0 0 ~ 8 : 3 0 ② 1 7 : 1 5 ~ 2 4 : 0 0
休 日 等	終 日

※平日及び休日等とは、それぞれ次のことを指すものとする。

平日とは、委託者の勤務日及び委託者の指定する日

休日等とは、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始の休日（12月29日から1月3日まで）並びに委託者の指定する日

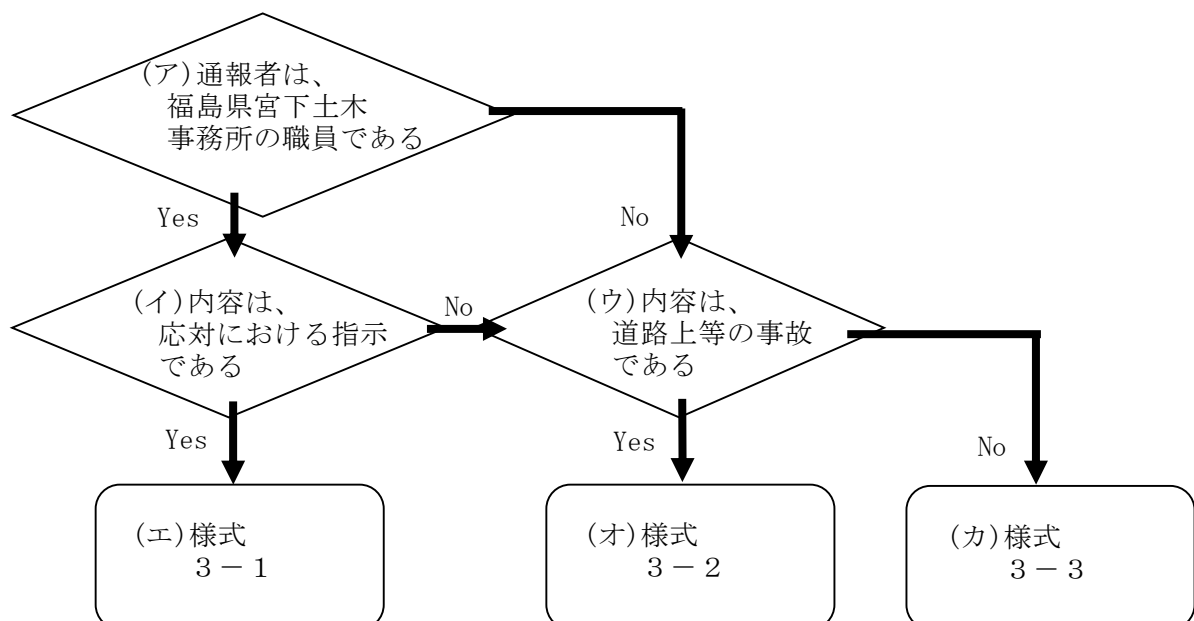
(2) 電話の対応方法

委託者からの電話転送ごとに次のアからエまでの対応を行う。

ア 対応の開始

- ① 専用呼称「宮下土木事務所 時間外受付センター」により電話対応を開始すること。
- ② 原則、3コール以内に電話を受けるものとする。
- ③ 電話の内容と通報者の氏名、連絡先などを聞き取りすること。なお、当該聞き取りについては、その内容等に応じて次の様式選択フローチャートに従い、別紙様式3-1から様式3-3のいずれかに沿って行うものとする。なお、相手方から電話番号の架け間違いである旨の申し出があった場合は、聞き取りを行わないものとし、次項目以降のイからエまでの対応は不要とし、仕様書（案）本文の「9 費用区分」又は「10 減額又は増額」にいう月ごとの対応案件に含めないものとする。

【様式選択フローチャート】



イ 対応案件の伝達

- ① 上記アで聞き取りした内容について、聞き取り終了後、原則、5分以内に別紙4の委託者緊急連絡先に電話連絡し、伝達すること。ただし、聞き取りした相手方である通報者が福島県宮下土木事務所の職員であり、かつ、その内容が別紙様式3-1に該当する対応における委託者から指示である場合は、本項目イ及び次項目ウについては実施を要しないものとする。
- ② 委託者緊急連絡先への連絡順位は別紙4に記載の順位とし、電話がつかない場合は次の順位に移るものとし、最終の順位において電話がつかない場合は、再び最初の順位に戻って電話連絡し、順次、電話がつかなくなるまで繰り返すものとする。

ウ 委託者からの指示又は委託者への確認

- ① 上記イで委託者に伝達した際、委託者から対応における指示があった場合は、様式3-2又は様式3-3のいずれかにおける委託者指示事項に記載し、以降の対応について当該委託者の指示に従って行うものとする。
- ② 上記アの対応において、同一の通報者から同内容の電話が繰り返される場合など、受注者が、以降の対応において委託者への確認が必要と判断するときは、上記イの委託者への伝達の際に委託者への確認を行い、委託者から必要な指示を受けるものとし、上記①と同様に対応するものとする。

エ 対応案件の記録及び委託者への報告

- ① 上記のアからウの対応終了後、様式3-1から様式3-3のいずれかに従って記録し、委託者へ報告するものとする。
- ② 上記①の委託者への報告について、委託者から別に指示がある場合を除き、月ごとの電話対応業務の状況を取りまとめて、翌月10日（10日が上記(1)の休日等に当たる場合は、翌日以降の上記(1)の平日に当たる最初の日）までに月次報告書（別紙様式5）を委託者へ提出するものとする。

【別紙 3-1】（福島県宮下土木事務所 職員からの応対における委託者から指示の場合）

様式番号	3-1	報告対象月	令和○年○月	通し番号（注1）	○○○
電話応対記録簿					
1 通報日時	令和○年○月○日○○時○○分～ 令和○年○月○日○○時○○分				
2 通報者氏名等	福島県	○○課			
	宮下土木事務所				
	職位 （注2）	所長 ・ 総務課長 業務課長 ・ 主査 副主査 ・ 技師 主事 ・ その他			
	氏名	○○ ○○			
3 応対における委託者から指示の内容	① ② ③				
4 以降の応対における受託者の対応	① ② ③				
5 業務従事者氏名	○○ ○○				
6 備考など					

（注1） 通し番号は、本様式（様式番号 3-1）において、報告対象月ごとの連番とする。

（注2） 職位は、通報者（福島県宮下土木事務所職員）の該当するものに○を付けること。

【別紙 3 - 2】 (道路上等の事故の場合)

様式番号	3 - 2	報告対象月	令和○年○月	通し番号 (注 1)	○○○
電話対応記録簿					
1 通報日時	令和○年○月○日○○時○○分～ 令和○年○月○日○○時○○分				
2 通報者氏名等 (注 2)	氏名 (ふりがな)	○○ ○○ (○○○○ ○○○○)			
	性別	男性 ・ 女性			
	所属 (会社名等)	○○○○			
	連絡先	○○○-○○○○-○○○○			
3 事故の内容					
(1) 発生日時	令和○年○月○日○○時 (○○分) (頃)				
(2) 発生場所	※道路上の事故の場合、下記のアからエを記載すること。 なお、道路上以外の事故の場合、下記のウ及びエを記載すること。				
	ア 道路の種別 (注 3)				
	① 国道		② 県道		③ 町村道など
	イ 路線の名称 (国道又は県道の場合に記載)				
	国道/県道○○○号 (線) (県道の場合) ○○○○○○線				
	ウ 場所				
	○○町/村 大字 ○○ 字 ○○ 地内 (トンネルや橋りょう内、又はその付近の場合) ○○トンネル内・付近、○○橋内・付近 など				
	エ 事故現場の目標物				
	店舗○○○○○○から○○方向に約○○m地点 など (付近にある電力柱又はNTT柱の番号) ○○線○○ 付近 など				
	(3) 事故の概要	ア 事故の種別 (注 4)			
① 車両同士又は 車両と人の衝突		② 車両とガード レールなどの衝突		③ 車両転倒など の単独事故 ほか	
イ 負傷者の有無 (注 5)					
① 負傷者 あり		② 負傷者 なし		③ 不明	
ウ 警察、消防などへの通報状況 (注 6)					
① 警察などが 事故現場到着済		② 警察等へ通報済 (現場には未到着)		③ 未通報 又は不明	
エ 通報者による補足説明 (例)トラックが○○トンネル内で横転し、道路の両側を塞いでいる など					
(4) 道路の通行状況 (※道路上の事故の場合、又は事故により道路通行に支障がある場合に記載すること。)	ア 通行上の支障の有無 (注 7)				
	① 道路の全面 (両側) が通行できない		② 道路の片側のみ 通行できない		③ 道路通行に支障なし
	イ 警察による交通規制 (交通誘導) の有無 (注 8)				
① 交通規制 (誘導) あり		② 交通規制 (誘導) なし			
4 通報者と事故の関係 (注 9)	① 事故の当事者 (被害者)		② 事故の当事者 (加害者)		
	③ 警察、消防など		④ 事故の目撃者 ほか		
5 その他の補足内容				
6 委託者への伝達	ア 伝達日時		令和○年○月○日○○時○○分		
	イ 職員の氏名		○○ ○○		
7 業務従事者氏名	○○ ○○				
8 委託者指示事項				

(注 1) 通し番号は、本様式 (様式番号 3 - 2) において、報告対象月ごとの連番とする。

(注 2) 「氏名 (ふりがな)」及び「連絡先」は必ず聞き取りすること。

(注 3) から (注 9) については、該当するものに○を付けること。

【別紙 3 - 3】 (その他の場合)

様式番号	3 - 3	報告対象月	令和○年○月	通し番号 (注 1)	○○○	
電話対応記録簿						
1 通報日時	令和○年○月○日○○時○○分～ 令和○年○月○日○○時○○分					
2 通報者氏名等 (注 2)	氏名 (ふりがな)	○○ ○○ (○○○○ ○○○○)				
	性別	男性 ・ 女性				
	所属 (会社名等)	○○○○				
	連絡先	○○○-○○○○-○○○○				
3 通報の内容	<p>※道路に係る通報の場合、下記の(1)から(5)を記載すること。 なお、道路に係る通報以外の場合、必要に応じて下記の(3)、(4)又は(5)を記載すること。</p>					
(1) 道路の種別 (注 3)						
① 国道		② 県道		③ 町村道など		
(2) 路線の名称 (国道又は県道の場合に記載)						
国道/県道○○○号 (線) (県道の場合) ○○○○○○線						
(3) 場所						
○○町/村 大字 ○○ 字 ○○ 地内 (トンネルや橋りょう内、又はその付近の場合) ○○トンネル内・付近、○○橋内・付近 など						
(4) 付近の目標物						
店舗○○○○○○から○○方向に約○○m地点 など (付近にある電力柱又はNTT柱の番号) ○○線○○ 付近 など						
5 (5) 道路の通行状況 (※道路に係る通報の場合、又は道路通行に支障がある場合に記載すること。)	ア 通行上の支障の有無 (注 4)					
	① 道路の全面 (両側) が通行できない		② 道路の片側のみ 通行できない		③ 道路通行に支障なし	
	イ 通行上の支障の原因 (注 5)					
	③ 積雪・落雪		④ 通行車両による 落下物			
	⑤ 道路の陥没、路肩の崩落		⑥ 道路の穴ぼこ、汚損 ほか			
	ウ 通報者による補足説明 (例) トラックが積み荷○○○を路上に落下させ、道路の全面が通行できない など					
4 通報者の発言内容 (※上記 3 (1)～(5)に該当しないもの)	① ② ③					
5 その他の補足内容					
6 委託者への伝達	ア 伝達日時			令和○年○月○日○○時○○分		
	イ 職員の氏名			○○ ○○		
7 業務従事者氏名	○○ ○○					
8 委託者指示事項					

(注 1) 通し番号は、本様式 (様式番号 3 - 3) において、報告対象月ごとの連番とする。
(注 2) 「氏名 (ふりがな)」及び「連絡先」は必ず聞き取りすること。
(注 3) から (注 5) については、該当するものに○を付けること。

【別紙4】

委 託 者 緊 急 連 絡 先

順位	電話番号	職員氏名 (ふりがな)	備考
1	〇〇〇-〇〇〇〇 -〇〇〇〇	〇〇 〇〇 (〇〇〇〇 〇〇〇〇)	順位、電話番号及び職員氏名(ふりがな)は、委託者から受託者宛てに通知する。
2 (. . . .)	〃
... (. . . .)	〃

【別紙5】（月次報告書）

様式番号	5	報告対象月	令和○年○月
月次報告書			
1 報告対象期間	令和○年○月○日～令和○年○月○日 （うち、平日：○○日、休日等：○○日）		
2 添付資料 (1) 電話対応記録簿	様式3-1	○○案件	
	様式3-2	○○案件	
	様式3-3	○○案件	
	電話対応記録簿 計	○○案件	
(2) その他委託者が必要と認めた内容	○○○○○○	○○枚	
3 報告者氏名（受託者名）	○○ ○○（○○○○○）		
4 報告年月日（注）	令和○年○月○日		
5 備考など			
上記のとおり報告します。			
福島県会津若松建設事務所長 様			
（受注者名）			

（注）報告年月日は、各報告対象月における末日とする。