緊急電話対応受付案内業務委託仕様書

本仕様書は、大分市教育委員会が委託する電話受付案内業務（以下「本業務」という。）について、その遂行に必要な事項を定めるものである。本業務の履行にあたっては、本仕様書の定めによるほか、大分市施設維持管理業務共通仕様書に基づいて行うものとする。

１．電話受付業務対象校

「電話受付案内業務対象校一覧表」（別紙１）参照

２．履行期間

令和８年４月１日から令和１１年３月３１日まで

３．業務概要

（ア）指定した緊急連絡先の電話番号に架電された、緊急要件の聞き取りを行うこと。

（イ）上記の要件の聞き取り内容に基づき、「保護者等から警備会社に連絡があった際の対応フロー」（別紙 2）に示す電話報告及び文書連絡を行うこと。

（ウ）上記の文書連絡に係る原本を保管するとともに、業務月報へ概要を記載し、翌月１０日までに発注者へ提出すること。

（エ）電話受付案内業務は、顔の見えない市民等に声だけで対応することから、業務従事者は市民等からの緊急連絡に対し、不適切な対応により不信感をもたれたり、非難されたりすることのないよう十分注意し、市民サービスの維持向上が図られるよう業務を行うこと。

（オ）その他本業務に付随する業務を行うこと。

４．業務時間等

（１）業務時間

「大分市の休日を定める条例」に規定する市の休日を除く日

小学校	午後４時４０分から翌朝午前７時４０分
中学校	午後４時４０分から翌朝午前７時４０分
義務教育学校	午後４時４０分から翌朝午前７時４０分
全校	夏季休業等の長期休業中は、午後４時４０分～翌朝午前８時００分

「大分市の休日を定める条例」に規定する市の休日及び学校の休校日

全日

※「大分市の休日を定める条例」に規定する市の休日とは日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、１２月２９日から翌年の１月３日までの日

学校の休校日は、８月１３日から８月１５日までの日及び教育委員会が別途指定する日

（２）業務時間等の変更

災害発生等のため委託者が特に必要と認める場合は、受託者と協議のうえ業務時間の変更を受託者に依頼するものとする。

なお、この場合にかかる費用については、委託者、受託者協議のうえ別途定める。

５．　業務体制等

（１）受付件数

受付件数は年間２００件程度とする。

（２）電話交換員

電話受付案内業務において、応答率95%以上を確保する電話交換員を必要人員数配置すること。

ただし、天災等における電話不応答は免責とする。

（３）業務体制等の変更

委託者が特に必要と認める場合、受託者と協議のうえ、業務体制等の変更を受託者に依頼するものとする。

なお、業務体制等を変更したことにより契約金額が増額又は減額する必要が生じた場合は、委託者、受託者協議のうえ定める。

ただし、業務体制等の軽微な変更については、この限りではない。

６．受託者要件

（１）体制

本業務運営にあたり受託者は次の体制をとること。

受託者は業務従事者との連携を密にとり、定期的に現場にて指導等を行うこと。

委託者の要求、要請に対し迅速に対応できる体制をとること。

（２）セキュリティ要件

受託者は、次に示す要件を満たしていること。

① 明確な情報セキュリティ規約を設けていること。

② 従業員に対し定期的に（最低年１回以上）個人情報保護の研修を実施していること。

７．その他

（１）受託者は、電話対応記録を翌開庁日に電話交換業務を行った学校（※）に提出すること。

（２）受託者は、毎月初めの開庁日に前月の業務実施報告書及び電話対応記録（※に提出した写し）を委託者へ提出すること。

（３）受託者は、円滑に業務が遂行できるよう、業務の引き継ぎや業務マニュアル等を受託者の責任において準備すること。

（４）運営の業務管理者及び電話交換員の研修に要する費用は全て受託者の負担とする。

（５）本件業務の全ての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏えい等が行われないように管理すること。

（６）委託者は緊急時の連絡先に変更があった場合は、速やかに受託者へ通知することとする。
（７）委託者は受託者が本業務を円滑に履行するため、保護者等に対して、緊急ではない無用な架電をしないよう周知するものとする。
（８）緊急連絡名簿に登録のある者は、受託者からの架電に対し、常に対応できるように努めるとともに、速やかに保護者へ連絡を行うものとする。
（９）本仕様書に記載されていない事項について、疑義が生じた場合、又は必要であると認めた場合は、委託者及び受託者により別途協議する。