

電話交換取扱業務等仕様書

1. 業務概要

経済産業省総合庁舎内電話交換室において、電話交換中継台の操作を行い、電話取次ぎとしての電話交換取扱業務及び経済産業省所管の業務全般にわたる電話照会に対する案内業務（以下「電話交換取扱業務等」という。）を行う。

2. 電話交換取扱業務等内容

(1) 電話交換取扱業務

- ① 施設管理監督職員が総括管理業務実施者を通じ契約開始日前に電話交換取扱業務を実施する者（以下「実施者」という。）へ提供する「電話交換取扱業務マニュアル」及び「省内電話番号情報等データベース」（以下、「マニュアル等」という。）をもとに、内外部から電話交換中継台に着信した電話をその内容に基づき所管の担当部局課室等へ取次ぎを行うこと。
- ② 内外部から電話交換中継台に着信した電話による経済産業省所管行政の問い合わせについて、発信者に担当部局課室等を案内すること。
- ③ 上記①及び②を行った実施者は、実施者名を明記し、内容及び時間について、その都度記録を残しておくこと。

(2) 電話交換取扱業務を補助するための業務（当該業務を実施する者については、以下、「実施補助者」という。）

- ① 各報道紙、ニュース（Web情報含む）等において経済産業省政策に関する記事等が掲載された場合の外部からの問い合わせ等につき、実施者が即座に担当部局課室等を判断し、適切な電話交換取扱が可能となるよう情報データベースを更新すること。
- ② 経済産業省人事異動による幹部の名簿、組織改編に伴う電話番号・課室設置箇所等の変更事項を実施者が即座に認識し、適切な電話交換取扱を可能となるよう情報データベースを更新すること。
- ③ 「電話交換取扱業務マニュアル」をもとに、電話交換取扱業務のための経済産業省政策情報資料・情報を修正・更新等の管理をすること及び当該資料・情報を実施者に周知すること。
- ④ 省外又は省内からの苦情、要望が発生した場合、その内容、対応状況及び結果をそれぞれのデータベースに登録し、適時、施設管理監督職員に連絡すること。

43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84

- ⑤ 毎月2日までに（1日及び2日が休日（行政機関の休日に関する法律第1条第1項に定める休日をいう。以下同じ。）である場合は、3日以降の最初の平日までとする。ただし、3月分については、3月末日までとする。）、前月分の特定課室（消費者相談室等）の時間外受付電話及び内線不出の情報をデータベースに登録し、施設管理監督職員に提出すること。

3. 業務の実施方法

- (1) 本業務の実施に当たって、以下の業務従事者を配置すること。

- ① 実施責任者

- (ア) 本業務の実施を管理する者として1名配置すること。

- (イ) 実施責任者は、当省と同規模（1日の着信件数500～600件程度（通常時）。以下同じ。）の事業所での電話交換取扱業務又は行政機関（地方公共団体を含む。）のコールセンター（当該行政機関の所掌に関する事項を広く扱うものであって、1日の着信件数が500件程度以上（通常時）のものに限る。以下同じ。）の指揮監督の経験を5年以上有する者とする。

- ② 実施副責任者

- (ア) 実施責任者を補助する者として、1名以上配置すること。

- (イ) 実施副責任者は、当省と同規模の事業所での電話交換取扱業務又は行政機関（地方公共団体を含む。）のコールセンターの指揮監督の経験を3年以上有する者又は実施者としての経験を5年以上有する者とする。

- ③ 実施者

- (ア) 別紙5-1の電話交換取扱業務従事者表で定める人数を配置すること。実施責任者及び実施副責任者は実施者を兼ねることができるものとする。

- (イ) 実施者のうち常時少なくとも1名は英語による電話対応が支障なくできる者を従事させること。

- (ウ) 実施者は、電話交換取扱業務においてパソコンを利用する状況も発生（取次ぎ先を特定するために情報データベース等の検索等）するため、それに支障が生じないパソコンスキルを有すること。

- ④ 実施補助者

- (ア) 実施補助者は、実施責任者、実施副責任者又は実施者と兼ねることができるものとするが、実施者が兼ねる場合は、別紙5-1の電話交換取扱業務等従事者表に定める実施者の人数とは別に配置すること。

- (イ) 実施補助者は、実施者が電話交換取扱業務を適切に対応するために必要な情報データベース等の更新作業を行うため、それに支障が生じないパソコンスキルを有すること。

- (2) 受注者は、代替要員も含めて業務従事者を固定的に配置することとし、別途定める「電話交

85 換取扱業務等従事者登録票」を、総括管理業務実施者を通じて施設管理監督職員に提出する
86 こと。また、業務従事者に変更がある場合も同様とし、事前に変更後の「電話交換取扱業務
87 等従事者登録票」を、総括管理業務実施者を通じて施設管理監督職員に提出すること。

88
89 (3) 受注者は、英語対応要員として選任した実施者を、別途定める「電話交換取扱業務英語対応
90 従事者登録票」により、総括管理業務実施者を通じて、施設管理監督職員に速やかに提出す
91 ること。また、英語対応要員に変更が生じた場合は、事前に変更後の「電話交換取扱業務英
92 語対応従事者登録票」を、総括管理業務実施者を通じて施設管理監督職員に提出すること。

93
94 (4) 受注者は、業務従事者に忠実に業務を遂行させ、常に技術の向上指導を行い、特に実施者の
95 言動については、一切の責務を負うこと。また、業務従事者の健康状態を常に把握し、不良
96 と認められる者を就労させてはならない。

97
98 (5) 受注者及び実施責任者は、施設管理監督職員が業務従事者の電話交換取扱等業務等の実施状
99 況について業務運営上問題ありと判断した場合には、これに誠実に対処し、適切な業務従事
100 者を従事させること。

101
102 (6) 受注者は、実施者に対して、年1回以上は、電話交換取扱業務に必要な研修(電話対応研修
103 (官公庁用)、クレーム等対応研修等)を受講させ、業務の質の向上に努めること。なお、研
104 修にかかる費用は、全て受注者が負担するものとする。

105
106 (7) 受注者は、別紙5-1の電話交換取扱業務従事者表にかかわらず、着信する電話の件数が大
107 幅に増加している又は大幅な増加が見込まれる等により監督職員が臨時的に実施者の増員を
108 要請する場合に対応できるよう、柔軟なバックアップ体制を有しておくこと。

109
110 (8) 業務日及び業務時間は以下のとおりとする。

111 ① 業務日は、休日を除く毎日とする。

112
113 ② 電話交換取扱業務については、原則として8時30分から18時15分までとし、別紙
114 5-1の電話交換取扱業務従事者表に定める実施者人数を配置すること。実施者一人当
115 当たりの1日の勤務時間は、最長8時間とし、労働基準法等その他労働関係法規に違反を
116 生じないようにすること。

117 また、各業務日において、実施責任者又は実施副責任者を1名以上従事させること。

118
119 ③ 実施補助者の業務時間は、9時00分から17時45分を基本とすること。

120
121 ④ ②及び③の規定にかかわらず、緊急その他やむを得ない場合は、前述にかかわらず、施
122 設管理監督職員及び受注者が協議して、1日における業務従事者延べ総数に変更が生じ
123 ない範囲で、必要と認められる時間帯の従事人員を変更できるものとする。

124
125 ⑤ ①から③の規定にかかわらず、着信する電話の件数が大幅に増加している又は大幅な増
126 加が見込まれる等により施設管理監督職員が臨時的に増員を要請する場合にあっては、
127 業務日、業務時間及び配置すべき業務従事者の数は、施設管理監督職員と受注者で協議

128 の上、決定するものとする。

129

130 (9) 本業務の実施に当たって、勤務体制表、実施報告書及び勤務報告表を提出すること。

131 ① 勤務体制表

132 受注者又は実施責任者は、当該月が始まる1週間前までに勤務予定表を作成し、総
133 括管理業務実施者を通じて施設管理監督職員へ提出すること。なお提出方法は電子媒
134 体とする。

135

136 ② 実施報告書

137 実施責任者又は実施副責任者は、電話交換取扱業務等実施報告書（別紙5-2）を
138 日ごとに作成し、翌開庁日中に総括管理業務実施者を通じて施設管理監督職員へ提出
139 すること。なお提出方式は電子媒体とする。

140

141 ③ 勤務報告表

142 受注者又は実施責任者は、毎月2日までに（1日及び2日が休日である場合は、3日
143 以降の最初の平日までとする。ただし、3月分については、3月末日までとする。）前
144 月の勤務報告表を作成し、総括管理業務責任者を通じて施設管理監督職員へ提出するこ
145 と。なお提出方式は電子媒体とする。

146

147

148 4. 電話交換取扱業務等に使用する設備

149 電話交換取扱業務等に使用する設備は以下のとおりとする。

150 (1) 電話交換PC中継台（電話交換CX据置型 型番：CX01）

151

152 (2) 電話交換室内の各種設備及び備品（パソコン、ヘッドセット等）

153

154 (3) 電話交換取扱者控室（設置の什器含む）

155

156 (4) その他、業務上必要と認める物品類

157

158

159 5. その他

160 (1) 実施者は、電気通信事業法その他法令を遵守するとともに、経済産業省の窓口であることを
161 自覚して、外部の電話利用者及び職員に対しては、言語・態度に注意し、不快感を与えない
162 よう親切・丁寧を旨とするとともに品位の保持に努め、敏速及び適切に案内すること。

163

164 (2) 業務従事者は、経済産業省が提供するパソコン等を用いて、電話交換取扱業務に必要な経済
165 産業省の組織・業務内容等の知識の習得に努めること。特に実施補助者は適切な電話交換取
166 扱を可能とするための情報データベース等をそれにより得た情報も含めて更新し、実施者が
167 適切に電話交換取扱を実施できるようにすること。

168

- 169 (3) 実施補助者は、2. (2) ③の業務を行う場合にあっては、実施責任者及び実施副責任者と
170 充分協議し、責任をもって行うこと。
- 171
- 172 (4) 実施責任者及び実施副責任者は、総括管理業務実施者の指示に従うとともに、その職務に協
173 力しなければならない。
- 174
- 175 (5) 受注者及び業務従事者は、当該請負契約上定められた情報セキュリティ事項に定められた事
176 項についてこれを遵守すること。
- 177
- 178 (6) 受注者及び業務従事者は、原則、本業務を遂行するために必要な場合を除き、電話交換取扱
179 業務控室を使用しないこと。
- 180
- 181 (7) 業務従事者は、電話交換中継台の機器については十分取扱に注意し、原則、施設管理監督職
182 員の事前承認がある場合を除き、実施者以外に操作させないこと。
- 183
- 184 (8) 業務従事者は、業務時間中(昼の休憩時間を除く)は電話交換取扱業務を遂行するため、必要
185 な場合を除き、電話交換室に常駐すること。
- 186
- 187 (9) 業務従事者は、電話交換室及び電話交換取扱業務控室の備品、消耗品等は大切に扱うこ
188 ととし、同室の清掃、整理整頓を行うこと。
- 189
- 190 (10) 業務従事者は、経済産業省庁舎内においては常に身分証明書又は名札等を携帯すること。
- 191
- 192 (11) 本仕様書に明記なき事項については、前述のマニュアルに基づき運用し、これ以外で運用
193 中に生じた疑義等については、施設管理監督職員及び受注者で協議のうえ、解決することと
194 する。