

岡山市本庁舎電話交換業務委託に係る質問及び回答

令和7年5月1日

岡山市総務局総務部庁舎管理課

No.	項目	質問内容	岡山市回答
1	仕様書3	これまで遡り9年間は3年間の長期継続契約でしたが、今回は1年契約になっている理由は何ですか。	令和8年8月以降に新庁舎への移転を予定しており、仕様が変更される見込みのためです。
2	仕様書5(2)	「災害対策(警戒)本部設置時及び選挙(国政選挙及び地方選挙)期間中については、別途本市が受託者へ勤務を指示することができる。」とありますが、当該ケースについて発生した件数と内容の前年実績を教えてください。	令和6年度中では該当ありません。
3	仕様書6	SV1名と交換手3名の計4名(内、SVの受電は極力控えるとの事で実質3名)が最低数となっていますが、資料1の件数から、対応できない時間帯が発生すると想定できます。 実際の現状稼働人数を水曜日とその他の稼働日で、その日に稼働している最大数を教えてください。 ※例えば、水曜日は一番稼働数が多い時間帯で交換手のみで5名等	<ul style="list-style-type: none"> ・水曜日、及びその他繁忙期:業務責任者(SV)1名と電話交換取扱者最大4名 ・その他の稼働日:業務責任者(SV)1名と電話交換取扱者最大3名
4	仕様書6	現在、電話交換手は全員で何名勤務していますか。	令和7年5月1日時点で業務責任者1名を含め、8人です。
5	仕様書6(2)	「市役所開庁時(8時30分から17時15分)以外の時間については2名以上とする」とありますが具体的な勤務時間を教えてください。(残業で何時間程度になる等)	5(1)のとおり、勤務を行う日は、「毎週月曜日から金曜日の8時15分から17時30分まで」です。したがって、市役所開庁時以外の勤務時間は「毎週月曜日から金曜日の8時15分から8時30分まで、及び17時15分から17時30分まで」となります。
6	仕様書6(2)	上記が残業であるなら、月間何時間程度、発生していますか。	上記の通り、勤務時間内となります。

岡山市本庁舎電話交換業務委託に係る質問及び回答

令和7年5月1日

岡山市総務局総務部庁舎管理課

No.	項目	質問内容	岡山市回答
7	仕様書8(1)	受電1件あたりの平均処理(応対+事務処理)時間は何分ですか。	約1分です。
8	仕様書8(2)	前年度において、22時から6時の間で、職員から受託者の緊急用の連絡電話に連絡があった件数・対応範囲・内容を教えてください。	令和6年度中では該当ありません。
9	仕様書8(2)	何らか理由で業務責任者が緊急用の連絡電話に出られない場合は、折り返し対応の認識で問題無いでしょうか。	お見込みのとおりです。
10	仕様書8(4)	多言語対応により、日本語以外の対応を求められることはありますか。	ありません。(外国語での対応が必要な場合は、外国人総合窓口に取次を行っています。)
11	仕様書8(10),(11)	前年実績において、受託者の負担が発生した消耗品・備品等がありましたら、その内容と量を教えてください。	受託者からの報告対象ではないため、把握しておりません。
12	仕様書8(13)	年4回の接遇研修を行うとありますが、日時・時間等の指定があれば教えてください。	日時・時間等の指定はありませんが、業務に支障が生じない日及び時間で研修を行ってください。
13	仕様書8(13)	現在行われている接遇研修1回の平均的な所要時間を教えてください。	15～30分程度です。