

八女市代表電話等コールセンター業務委託仕様書

1 業務名称

八女市代表電話等コールセンター業務委託

2 目的

代表電話に係るコールセンター業務を委託する。これにより、業務量が増大する中でも円滑な行政サービスの維持・向上を図るとともに、行政運営の効率化を実現することを目的とする。

3 委託期間

令和9年1月15日から令和9年3月31日まで

4 業務委託内容

(1) 業務内容

- ア 市の代表電話番号に着信した電話の一次受付を行う。
- イ 市主催のイベント情報や施設の案内など、市が事前に提供するFAQ（よくある質問）やマニュアル等に基づき代表電話内で直接回答が可能な問い合わせについては、担当部署へ転送を行わず、受託事業者にて案内を完結させる。
- ウ 一次完結ができない内容については、発信者の用件を迅速かつ的確に聞き取り、市の組織図、事務分掌等に基づき、適切な担当部署へ電話を転送する。
- エ 本市の管轄外（国、県、警察、他自治体、民間企業等）の業務に関する問い合わせについては、可能な範囲で適切な連絡先を案内する。
- オ 前各号に掲げるもののほか、市が承認した資料・情報に基づき可能な範囲で代表電話での一次完結に努める。
- カ 問い合わせ対応を記録する（問い合わせ内容を分類ごとに集計するため、問い合わせ1件ごとに、問い合わせ内容、対応等を記録する）
- キ FAQ（よくある質問）の整備について、BPOサービス提供の実績を活かし、できる限り職員に負担の少ない効率的な整備方法、環境（AIを活用した回答案の整備等）を提供する。

(2) 履行場所

コールセンター（受託者側が準備する場所とし、市外、市内は問わない。）

5 委託業務時間

(1) 業務日及び業務時間

区分	時間
平日	午前8時30分から午後5時15分まで（休憩時間60分を含む） 水曜日 午後7時まで
その他	業務時間内の市民からの架電及び問い合わせ等により業務が長引いた場合は、業務時間にかかわらず、処理が完了するまで引き続き業務を行うこと。この場合、時間外に係る経費は委託料に含まれるものとする。

（２）休業日

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日又は振替休日

（３）休憩

労働基準法を遵守するとともに、確実な業務遂行とセキュリティ確保のため、休憩を取得するものとする。

６ 電話設備・備品等

電話対応業務に必要な電話設備等は、受託者において次のとおり整備すること。

（１）通信回線

- ア 代表電話直通番号で受電している電話を履行場所で円滑に受電できるようにすること。なお、受電や八女市担当部署への転送に際し市が負担すべき通信料については、実費により市へ請求すること。
- イ 本業務を円滑かつ適正に実施できるように、受託者は余裕を持った転送用の回線及びチャンネル数を確保すること。
- ウ 履行場所と八女市担当部署間の通話を転送する場合も、業務に支障のない音声品質であること。
- エ 音声品質の向上、利便性の向上等について、効果的な代替案や新たな方法がある場合は、上記内容にかかわらず提案すること。

（２）履行場所の電話交換等設備

受託者側の設備での操作により、夜間切替ができ、行政係直通番号を市役所に自動転送できること。なお、委託者は、コールセンターから庁内職員への転送対応を行うため、ボイスワープ機能により着信を受けるための電話番号を準備し、受託者に通知するものとする。

（３）情報処理設備等

データ通信設備については、ファイアウォール等を配置し、不正アクセス及びコンピュータウイルス感染等が発生しないよう、十分なセキュリティ対策を実施すること。

7 実施体制

(1) 業務の実施にあたっては、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保すること。

ア コールセンター対応者は3名を基本とする。

イ コールセンター業務の1件あたりの作業時間は約5分を目安とする。

(2) 統括責任者を定め、市に届け出ること。

ア 統括責任者は、業務全体の責任者として、市との連絡・調整・報告の業務を担い、業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。

イ 統括責任者は、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当するものであり、市に対して作業進捗の定期的な報告を行う。

ウ 統括責任者は、突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合や業務運用上の疑義が生じた場合の市への報告及び協議を行う。

(3) 業務従事者に十分な研修を行うこと

受託者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、従事者に対し、次の各号に留意した事前研修を十分に行うこと。また、常に従事者の資質向上に努めること。

ア 行政組織図と各課の業務内容について、必要な知識を習得させること。

イ 市町村の管轄外となる業務と適切な案内先について、必要な知識を習得させること。

ウ あらかじめマニュアルを作成するなどし、事務処理手順を理解させること。

エ 守秘義務及び個人情報の保護について理解させること。

オ 従事者は市としての立場で対応していることを理解させ、市に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とならないようにすること。

カ マニュアル等によりがたい事例が発生した場合は市に相談し、指示を仰ぐこと。

(4) その他

業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく市職員へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜、市職員に引き継ぐこと。

8 納入成果物

成果物	提出期限等
業務計画書	業務体制（人員配置）及び連絡体制、教育計画等の業務計画書を市に提出し、承諾を得ること。
業務完了報告書（月次）	月ごとの月報を作成し、市へ提出すること。提出期限は、協議の上決定すること。

9 守秘義務、セキュリティポリシー

- （１）プライバシーマーク等、第三者機関の審査によるセキュリティ基準の認定を取得し、社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みが整備されていること。
- （２）業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務委託終了後や退職後においても同様とする。
- （３）本市が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。

10 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。本業務の一部を再委託する場合は、事前に市と協議を行わなければならない。

11 その他

- （１）受託者は、業務従事者の使用者として、労働法等の関係法令を遵守するとともに労働社会保険上の責任を果たし、適切な教育指導と監督を行うこと。
- （２）受託者は、八女市暴力団排除条例を遵守すること。
- （３）受託者は、業務の実施にあたっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）を遵守するとともに、障害者に対する合理的配慮の提供をしなければならない。
- （４）その他定めのない事項及び内容について疑義が生じた場合については、委託者と受託者の協議の上、決定すること。