

橋本市コールセンター運営委託業務 要求仕様書

令和7年5月

橋本市 総務部 財政課

目 次

[総 則]	1
1. 委託業務の概要	1
[1] 事業名称	1
[2] 背景及び目的	1
2. 委託業務の実施内容	1
[1] 委託期間	1
(1 - 1) 導入準備・環境構築期間	1
(1 - 2) コールセンターの運営期間	1
(1 - 3) 運営時間	1
[2] 対象業務	1
(2 - 1) 電話交換業務	2
(2 - 2) 問い合わせ対応業務	2
(2 - 3) コールセンター設置準備業務	3
(2 - 4) コールセンター運営管理業務	3
(2 - 5) F A Q データの整備	4
(2 - 6) 定期報告・業務管理	4
3. 委託業務の実施要件	4
[1] 運営施設・設備要件	4
[2] 情報セキュリティ要件	5
(2 - 1) 個人情報の保護	5
(2 - 2) 情報漏洩の防止	5
(2 - 3) 入退室管理の徹底	5
(2 - 4) その他情報セキュリティ対策の実施	5
[3] 人員配置・必要席数	5
[4] 利用料金及び通信料金（利用者負担）	5
4. 委託業務の実施環境	5
[1] 通信回線（橋本市役所 － コールセンター間）	6
[2] 情報処理設備等	6
5. 追加提案を希望する事項	6
[1] 音声自動応答装置（ I V R ）・録音機能・外国語対応	6
[2] 市民ニーズの把握と蓄積データの活用	6
[3] B P O センターによる複数業務の包括委託	6
6. 業務履行の検査および支払い	6
[1] 履行期日及び成果品	7
[2] 検査の方法	7

[3] 委託業務費の支払い.....	7
7. その他.....	7
[1] 実際の入電件数が想定入電件数を上回る場合の対応.....	7
[2] 再委託の禁止.....	7
[3] 費用負担.....	7
(3-1) 連絡調整等に要する費用.....	7
(3-2) 事務用品、パソコン等の費用.....	8
[4] 第三者賠償.....	8
[5] その他.....	8

[総 則]

本仕様書は、「橋本市コールセンター運営委託業務」について、事業者が提案書作成等に必要とされる要件について記述するものである。

1. 委託業務の概要

[1] 事業名称

橋本市コールセンター運営委託業務

[2] 背景及び目的

本市では、市民等からの電話による問合せが日々寄せられており、現在代表電話への問合せについては、電話交換手に対応しているが、定型的な問合せも含め、全て各課に転送されている状況であり、各課への直通電話も含め、電話対応における職員の業務負担が増加している。また、適切な部署へ転送されない場合には、再振り分けの手間やクレーム発生の原因にもなっている。

本業務は、市民等からの多種多様な問合せに対し、FAQを参照しながら、受注者のオペレーターが電話での一次対応等を行うコールセンターを構築し、その運用を行うことで、市民サービス（対応の迅速化や統一化等）及び職員の業務効率化（事務ミス軽減や窓口・相談対応の充実等）を図ることを目的とする。

2. 委託業務の実施内容

[1] 委託期間

(1 - 1) 導入準備・環境構築期間

契約締結日（令和7年7月初旬予定）の翌日 から 令和7年9月30日 まで

(1 - 2) コールセンターの運営期間

令和7年10月1日 から 令和9年3月31日 まで（18ヶ月）

(1 - 3) 運営時間

委託業務の運営日及び運営時間は、8時30分から17時15分までの市役所開庁日とする。受託者の作業時間は、原則としてこれと同様とするが、繁忙期や緊急対応時で、時間内の処理が不可能な時は、市と作業時間の延長を協議する。

[2] 対象業務

本業務の内容は、次のとおりとし、本市と十分に打合せを行った上で実施すること。

(2-1) 電話交換業務

下記に示す橋本市役所への電話について、担当課に電話転送を行う。

ただし、下記「(2-2) 問い合わせ対応業務」に示す架電については、FAQに基づき回答を完結（一次対応）し、対応が難しいものについては、担当課に電話転送を行うこと。

なお、各課室と担当業務の対応表および内線の番号表については、本市から受託者へ情報を提供する。架電の内容から担当課が不明の場合には、相手の連絡先等必要な情報を聴取・記録した上で、一旦電話を切り、総務課に確認すること。担当課が判明した際は、内容を引き継いで折り返し担当課から回答するよう依頼すること。

また、市役所業務以外の内容についても、適切な問い合わせ先を案内するなど柔軟に対応すること。

[ア] 橋本市役所 代表電話番号 (16 チャンネル)

(1) 代表電話番号 : 0736-33-1111

・入電数 : 平均 5500件/月

※ 現行においては電話交換手2名体制（委託）で電話交換業務を行っている。

[イ] 橋本市役所 個別直通番号 (24 チャンネル ※60 個の電話番号で共有)

(1) 担当課直通電話番号 : 0736-33-0039

・入電数 : 平均 200件/月

(2) 担当課直通電話番号 : 0736-33-1131

・入電数 : 平均 200件/月

(3) 担当課直通電話番号 : 0736-33-1132

・入電数 : 平均 200件/月

(4) 担当課直通電話番号 : 0736-33-1165

・入電数 : 平均 200件/月

(5) 担当課直通電話番号 : 0736-33-3702

・入電数 : 平均 200件/月

(2-2) 問い合わせ対応業務

コールセンター（受託者）において回答を完結（一次対応）する業務（以降、「一次対応業務」という。）については、以下の問い合わせ対応業務を想定している。

ただし、対応にあたって本市が管理する個人情報（住民票情報など）の確認が必要となるものを除く。

また、コールセンターでの回答範囲に関する効率的な提案があった場合には、原則として契約金額の範囲内において、本市と受注者の協議の上で可能な範囲で一次対応業務を変

更できるものとする。

[ア] 問い合わせ対応業務

合計想定件数 : 700件/月 (対応時間3500分/月相当)

- (1) 戸籍に関する問い合わせ
- (2) 住民登録の異動に関する問い合わせ
- (3) 印鑑登録に関する問い合わせ
- (4) 各種証明書(戸籍住民基本台帳関連)に関する問い合わせ
- (5) 自動車臨時運行許可に関する問い合わせ
- (6) 埋火葬の許可に関する問い合わせ
- (7) マイナンバーカードの発行に関する問い合わせ
- (8) ごみの搬入や依頼ごみについての問い合わせ
- (9) 廃棄物処理手数料に関する問い合わせ
- (10) ごみの減量化及び資源化に関する問い合わせ
- (11) 市民相談会に関する問い合わせ(無料法律相談受付日など)
- (12) 養育医療・育成医療制度に関する問い合わせ
- (13) 予防接種に関する問い合わせ

(2-3) コールセンター設置準備業務

[ア] 委託業務全体計画及びスケジュールの作成

受託者は、本契約締結後速やかに、本業務を円滑に推進するため、コールセンター設置にあたっての設計・構築・試験運用などをまとめた作業計画書を作成し、本市に提出すること。

[イ] コールセンター構築業務

- (1) 運営拠点の準備と環境整備
- (2) 電話基盤、ネットワーク等の構築
- (3) 機器の調達、システムの構築
- (4) 問合せ対応を行うオペレーター等の採用、研修及び教育
- (5) その他、コールセンターの運営に必要な準備

(2-4) コールセンター運営管理業務

[ア] 対応要員等の配置

[イ] 問合せの受付と回答及び関係所管課等への転送(電話交換業務を含む)

[ウ] 意見・要望等の受付

[エ] 対応内容の記録

[オ] オペレーターへの研修や指導

[カ] その他、コールセンターを適正に運営するために必要な業務

なお、「(2-2) 問い合わせ対応業務」に示す問い合わせに対しては、FAQ、外部公開サイト、本市が提供する資料等に基づいて可能な限り受注者にて回答すること。

(2-5) FAQデータの整備

本市が提供する資料に基にFAQデータベースを作成し、更新作業を恒常的に行うこと。

また、FAQデータベースの内容については、本市と適宜情報共有を行うこと。

(2-6) 定期報告・業務管理

[ア] 定期報告

コールセンターの運営状況について、日次・月次・年次報告書を作成し、説明・報告すること。報告にあたっては、市民サービス向上のための改善提案を含めることが望ましい。

報告内容については、入電数・応答数(応答率)・呼損(放棄)数・一次完結数(完結率)・一次対応数(対応率)を含むものとし、その他必要事項については、本市及び受注者で協議の上、決定するものとする。

[イ] 定例会開催

業務実績等の報告、業務運営上の課題の整理、業務改善及び企画、提案等を行うため、定例会を原則として月1回以上は開催するものとする。ただし、本市と受注者の双方が開催不要と判断した場合を除く。

また、本市及び受注者は、業務運営上その他必要があると認めるときは、随時定例会を開催することができるものとする。

[ウ] 定例会の議事録作成

受注者は、定例会の開催後、速やかに議事録を作成し、本市へ提出すること。

3. 委託業務の実施要件

[1] 運営施設・設備要件

- ① コールセンターの運営場所は、日本国内とし受注者が用意すること。
- ② 電話受付業務を行う運営場所は、原則、1箇所(2箇所以上の場合は、本市と事前に協議を行うこと)とする。
- ③ 本業務は個人情報を取り扱う可能性があるため、上記①のコールセンターでのみ運用を行うこと。

[2] 情報セキュリティ要件

本業務の性質を鑑み、受託者は以下の考え方を十分踏まえて業務を遂行するものとする。

(2-1) 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、相談対応等により知りえた申請者の個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

(2-2) 情報漏洩の防止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえた情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(2-3) 入退室管理の徹底

本業務の実施にあたっては、執務室への入退室を許可された者のみに制限し、本市の定める管理ルールに従って入退室管理を行わなければならない。また、業務従事者については、作業者の名簿を本市へ提出するとともに、執務室に入室する際には、身分証明書等を携帯すること。

(2-4) その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、本市の定める「橋本市個人情報保護法施行条例（令和4年12月19日条例第37号）」、「橋本市個人情報保護法施行細則（令和5年3月17日規則第8号）」、「橋本市情報セキュリティポリシー（令和6年4月1日改訂）」、その他情報の保護に関連する各種規程等については本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

[3] 人員配置・必要席数

電話交換取扱者及び業務責任者を置くこと。

業務責任者は、電話交換取扱者の管理監督、市との連絡調整及び本業務委託の目的達成のために必要な業務を処理すること。

電話交換取扱者については、架電件数に対応できる適切な数を確保すること。ただし、現状と同等の常時2席以上の確保を必須とする。

なお、本業務はシェアード型の運営を可とする。

[4] 利用料金及び通信料金（利用者負担）

コールセンターの利用料金は無料とし、通話料金以外の料金を利用者（架電者）に求めないこと。

4. 委託業務の実施環境

[1] 通信回線（橋本市役所－コールセンター間）

- ① 橋本市役所で受電している「（２－１）電話交換業務」で示す電話番号については、VPNサービスを利用して業務実施場所（コールセンター）へ転送する方式を想定している。
- ② 上記の橋本市役所と業務実施場所（コールセンター）を結ぶ回線は、市が用意し自動転送及び手動転送に係る費用については市が負担する。
- ③ 受託者は、上記回線をコールセンターで円滑に受電できるようにすること。
- ④ 音声品質・利便性の向上や費用削減について、効果的な代替え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されたい。

[2] 情報処理設備等

- ① 本業務を行うための情報ネットワーク及び情報処理設備に関するハードウェア、ソフトウェアを整備すること。ただし、市が認めたものについては兼用を可能とする。
- ② 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ィ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。

5. 追加提案を希望する事項

以下の事項については、必須要件ではないが、追加提案において特に希望する事項を示す。
追加提案する場合、提案を採択した場合に要する費用がわかるよう、見積書など別途資料の提出または企画提案書へ記載すること。

[1] 音声自動応答装置（ＩＶＲ）・録音機能・外国語対応

- （例）利用者が問い合わせ内容に応じた選択ができるよう、振り分け等のガイダンス機能
- （例）運営時間外に架電した場合、受付時間外用の音声アナウンスを流す機能
- （例）電話の積滞時（待ち呼）には、混雑時用の音声アナウンスを流すとともに、音声ガイダンスにより待ち合わせ呼として保ち、オペレーターの空いた順に着信させる機能
- （例）通話を録音できる装置を備え、本市の求めに応じて録音内容を提供できる機能
- （例）多言語対応

[2] 市民ニーズの把握と蓄積データの活用

- （例）入電の傾向や対応履歴の分析
- （例）市民向けの公開用FAQシステム（チャットボット等）

[3] BPOセンターによる複数業務の包括委託

- （例）イベント申し込み事務やゴミ収集申し込み事務など、コールセンターと連動した複数業務の包括委託

6. 業務履行の検査および支払い

[1] 履行期日及び成果品

各業務（「2. 委託業務の実施内容」を参照のこと）の履行期日や履行状況を確認できる成果品等については以下のとおりとする。

業務	履行期日	成果品
委託業務の実施	毎月末	月次業務実績報告書 (翌月3開庁日までに提出)
	毎年3月末	年度業務実績報告書 (翌月5開庁日までに提出)

[2] 検査の方法

各業務の履行状況については、成果品の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は以下のとおりとする。なお、成果品の内容だけでは履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。

[3] 委託業務費の支払い

委託業務費については、本市が受託者から月単位での業務遂行状況や完了状況等の報告を受けた後に、本市が必要な検査（「6-〔2〕 検査の方法」を参照のこと）を行ったうえで当該検査を合格した場合において、受託者からの請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

なお、支払いの詳細については別途協議するものとする。

7. その他

[1] 実際の入電件数が想定入電件数を上回る場合の対応

コールセンターの入電件数が、想定入電件数を常態として上回る場合、受託者は、市民向け公表用FAQサイトへの誘導や、FAQの内容の充実など、コールセンターへの入電件数を削減するような方策等について提案すること。

それでもなお想定入電件数を常態として上回る場合の対応については、別途本市と受託者が協議のうえ決定する。

[2] 再委託の禁止

受託者は、本契約の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、予め書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。

[3] 費用負担

本業務遂行の際の主な費用負担に関して、以下に示す。

(3-1) 連絡調整等に要する費用

本市との連絡調整に必要となる以下の費用については、すべて契約金額に含まれるものとする。

- ① 電話・郵便等の通信運搬費など、受託者から本市に向け発信・発送したものの費用
- ② 出張旅費・諸手当等の費用

また、各種会議等で使用する印刷物作成や成果物の納品に関わる電子媒体等、運用管理担当職員向け研修等で使用するテキスト作成等に要する消耗品の費用は、すべて契約金額に含まれるものとする。

(3-2) 事務用品、パソコン等の費用

業務遂行に要する事務用品、什器、パソコン、プリンタ等について、本市からの貸与品以外の物品を受託者が準備する場合、その費用は全て契約金額に含まれるものとする。

[4] 第三者賠償

受託者が、本契約の内容に違反し、受託事業者の責めに帰すべき理由により、本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてその損害を賠償すること。なお、本契約終了後に損害が発生し、又は損害の発生を知った場合も同様とする。

[5] その他

この仕様書の解釈に疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、本市と協議の上解決すること。

以上