

広島市コールセンター運営業務基本仕様書

広島市コールセンター（愛称「おしえてコールひろしま」）運営業務を実施するため、広島市を発注者、受託事業者を受注者とし、以下のとおり仕様書を定める。

1 業務名

広島市コールセンター運営業務（以下「本業務」という。）

2 業務目的

本業務は、広島市コールセンター（以下「コールセンター」という。）に電話で寄せられる問合せに対して適切かつ速やかに受付、回答することにより、市民満足度の高い行政サービスの提供を実現しようとするものである。

3 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日までとする

(1) 準備期間

契約締結日から令和4年3月31日まで

準備期間中にオペレーター研修等本業務の履行にあたり必要となる準備を完了すること。

(2) 履行期間（問合せ対応期間）

令和4年4月1日から令和8年3月31日まで

4 業務実施日時及び業務実施場所

業務実施日	業務実施時間	業務実施場所
次に該当しない日 ・日曜日及び土曜日 ・国民の祝日に関する法律（昭和23年7月20日法律第178号。以下「国民の祝日に関する法律」という。）に規定する休日 ・12月29日から翌年の1月3日まで ・8月6日（日曜日及び土曜日の場合）	午前8時から 午後9時まで	広島市中区国泰寺町一丁目 6番34号 広島市役所15階 電話交換室
上記以外の日	午前8時から 午後9時まで	受注者が設置するコールセンター

(1) 業務実施時間中は、業務実施場所で、常時業務を実施する。

(2) 受注者が設置するコールセンターの運営場所を契約締結後、速やかに発注者へ書面により提出すること。

(3) 受注者が設置するコールセンターは次の要件を満たすこと。

ア コールセンターにおける業務管理用の事務用電話機、問合せ対応専用の電話機、問合せ対応専用のパソコン、広島市ホームページ等を円滑に閲覧できるインターネット環境を用意すること。

イ 問い合わせ対応専用のパソコンには、ウィルス対策ソフトを導入し、定期的にウィルス定義ファイルを更新する等情報セキュリティに必要な措置を講じること。

ウ 事務用机、キャビネットその他必要な什器・備品等を整備すること。なお、業務で使用する書類（市民から聞き取ったメモを含む。）等を保管するための什器・備品等は施錠のできるものとする。

- エ 本業務の従事者（オペレーター）には、本業務を行うために必要な面積（机幅）を確保すること。
- オ コールセンターは、労働安全衛生法等関係法令に基づく執務環境を確保すること。
- (4) 業務実施日時及び業務実施場所を変更する必要がある場合は、発注者及び受注者協議により変更できるものとする。
- (5) 受注者が設置するコールセンターに関するすべての費用は、受注者の負担とすること。

5 業務内容

本業務は、電話による市民対応、電話転送対応、関係部署との調整、広島市ホームページ内のFAQの点検・整備、業務マニュアル等の整備、収集されたデータの整備・管理等を行うものである。

- (1) 業務実施場所が広島市役所15階電話交換室の場合
 - 本業務は、発注者が設置するパソコンを使用し、広島市ホームページ又はインターネット若しくは広報物等を検索して、以下のとおり電話による受付、回答を行うものとする。
 - ア 市民からの問合せ内容を聞き取る。
 - イ 問合せ内容からパソコン等を利用して検索し、回答するとともに、転送が必要と判断される場合、転送可能な関係部署へは、市民の了承のもとで転送を行う。
 - ウ 広島市ホームページ又はインターネット等で検索できなかった場合、若しくはFAQ等に記載された回答内容以上の回答を求める問合せに対しては、関係部署に電話を転送するか、問合せ内容、連絡先を確認し、折り返し連絡する旨を伝える。
 - エ 折り返し連絡をする場合には、原則として、関係部署に問合せ、回答を得た後、市民相談センターの了承を得た上で電話をかけ直す。
 - オ 苦情、意見及び要望を受けた場合は、内容及び連絡先を聴き取り、市民相談センターへEメールで対応記録を送信する。
 - カ 市民から、転送依頼を受けた場合、関係部署を確認し転送する。
- (2) 業務実施場所が受注者の所有するコールセンターの場合
 - 本業務は、受注者の所有するパソコンを使用し、広島市ホームページ又はインターネット若しくは広報物等を検索して、以下のとおり電話による受付、回答を行うものとする。
 - ア 市民からの問合せ内容を聞き取る。
 - イ 問合せ内容からパソコンを利用して検索し、回答する。
 - ウ 広島市ホームページ又はインターネット等で検索できなかった場合、若しくはFAQ等に記載された回答内容以上の回答を求める質問に対しては、問合せ内容と連絡先を確認し、直近の市役所開庁日以降に關係部署から回答する旨を伝える。
 - エ 回答できなかった問合せについて、その内容及び連絡先を報告書に明記し、市民相談センターへEメール送信する。
 - オ 苦情、意見及び要望を受けた場合は、内容及び連絡先を聴き取り、市民相談センターへEメールで対応記録を送信する。
- (3) 受付の記録・アンケート聴取業務等
 - ア 受信日時・質問内容・対応・回答内容等を対応記録に記録する。
 - イ 広島市ホームページで検索して回答した場合において、FAQ等の記載内容に修正等をする必要がある時は、その内容を対応記録に記録する。
 - ウ 月に3日（平日2日・休日1日）、問合せ者に、回答に対する満足度アンケート調査を行い記録する。
 - エ これらの報告書類は発注者の指定する表計算ソフト又はデータベース管理ソフトで集計し、業務実施日の翌日までに、アンケート結果は集計して翌月10日（3月分は31日）までに市民相談センターに提出する。

- (4) その他コールセンター業務が円滑に行われるために、広島市ホームページの充実に係る協力、新聞情報の積極的な入手、顧客満足を高めるための業務改善提案等の付帯業務を行う。

6 サービスレベル

コールセンター業務の円滑な運営及びサービス品質の向上を図ることを目的として、受注者が達成すべきサービスレベルを別紙1のとおり定める。

7 人員体制

受注者は本業務を行うに当たり、別紙1で定めるサービスレベル及び別紙2「広島市コールセンター受付実績」を満たすよう次の人員を配置すること。

(1) 管理者

「広島市の休日を守る条例」（平成3年9月26日条例第49号）（以下「休日条例」という。）に規定する市の休日である8月6日を除く休日以外の日の午前8時から午後6時まで、広島市ホームページ内のFAQの点検・整備、業務マニュアル等の整備、収集されたデータの整備・管理及びオペレーターの回答補助やクレーム対応などのマネジメントを現場で行う管理者1名以上を配置すること。

(2) オペレーター

下記の1日当たりの電話回線数に応じて、適切な研修を受けたオペレーターをコールセンターの業務実施時間中は、常時電話回線数以上配置すること。

(3) 業務責任者

休日条例に規定する市の休日である8月6日を除く休日の午前8時から午後9時まで並びに休日条例に規定する市の休日である8月6日を除く休日以外の日の午後6時から午後9時までのように、オペレーターが管理者に業務等について確認ができない時間帯は、業務の円滑な運営を図るため、オペレーターに適切な指示を行うことのできる業務責任者を配置すること。

なお、オペレーターと業務責任者は兼務できない。

8 業務実施体制

(1) 1日当たりの電話回線数

1日当たりの開設電話回線数			1回線/日 開設時間数
令和4年4月1日から令和8年3月31日までの次に該当しない日 ・日曜日及び土曜日 ・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 ・8月6日	午前8時から午前9時まで 午後4時から午後9時まで	1回線	6時間
	午前9時から午後4時まで	3回線	7時間
上記以外の日	午前8時から午後9時まで	1回線	13時間

(2) 管理者の配置

区 分	配置時間
令和4年4月1日から令和8年3月31日までの次に該当しない日 ・日曜日及び土曜日（8月6日を除く） ・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	午前8時から午後6時まで 10時間

- ア 広島市役所15階電話交換室で実施する場合は、別途発注者の指示に基づき、電話回線数を1～4回線の間で調整のうえ実施するものとする。
- イ 受注者の所有するコールセンターで実施する場合は、業務に支障が生じないよう稼動するパソコン台数を確保すること。

9 従事者の研修

- (1) 受注者は、管理者・業務責任者及びオペレーターに対し、これらの者が本業務への従事始めるまでに、次に掲げる研修を行い、本業務を円滑に実施しなければならない。
- ア 本市の組織や業務分担等本業務に必要な知識の習得のための研修
- イ 事務処理手順の理解のための研修
- ウ 電話応対等の接遇マナー向上の研修
- エ 個人情報の保護のため必要な措置について理解し、守秘義務の遵守の徹底のための研修
- オ その他本業務の実施に必要な研修
- (2) 受注者は、本業務の開始後においても、前記(1)に掲げる研修を行い、常に管理者・業務責任者及びオペレーターの資質向上に努めなければならない。
- (3) 受注者は、研修の実施に当たり、発注者の設備及び資料を使用する場合は、事前に発注者の承認を得なくてはならない。

10 業務マニュアル等の作成

- (1) 受注者は、本業務の適切な実施のため、問合せ件数の多い本市制度の概要、事務処理手順や電話応対等に関する業務マニュアルを作成し、管理者・業務責任者及びオペレーターに周知しなければならない。
- また、受注者は、初回業務の開始前までに、発注者へのヒアリング・業務分析を行い、本業務に用いるトークスクリプト及びQ&A集を作成しなければならない。
- (2) 受注者は、前項の業務マニュアル、トークスクリプト及びQ&A集（以下、「業務マニュアル等」という。）に従って本業務を行わなくてはならない。
- (3) 受注者は、次の場合には、事前に発注者に提出の上承認を得なければならない。
- ア 業務マニュアル等の使用を開始するとき
- イ 業務マニュアル等を改訂するとき
- ウ 業務マニュアル等をコールセンター以外に持ち出すとき
- エ 業務マニュアル等を本業務以外の業務で使用するとき
- オ 委託期間終了後において、業務マニュアル等を使用するとき
- (4) 受注者が作成する業務マニュアル等は、必要に応じて適宜改訂すること。

11 委託業務実施計画書及び業務従事者名簿の提出

受注者は、業務の実施に当たり、委託業務実施計画書及び業務従事者名簿を作成し、発注者に提出して承認を受けなければならない。委託業務実施計画書及び業務従事者名簿を変更する場合も同様とする。

12 勤務計画書の提出

受注者は、毎月25日までに翌月の実施日時、勤務体制を記載した勤務計画書を提出しなければならない。

13 委託業務実施報告書の提出

受注者は、業務に係る実施報告書を作成し、次のとおり発注者に提出しなければならない。

(1) 業務日報（日計表、大項目一覧表、対応記録）

業務実施日ごとに、次の事項を記載した報告書を作成し、翌開庁日に発注者に提出すること。

ア 1時間ごとの電話応対件数及び男女別件数を記載した日計表

イ 回答した質問大項目番号及び大項目番号別件数を記載した大項目回答件数表

ウ 苦情等の内容を記載した対応記録

(2) 業務月報（業務報告、アンケート調査報告）

業務実施月ごとに、受注者の蓄積したデータにより、次の事項を記載した報告書を作成し、翌月の10日（3月分については31日）までに、発注者に提出すること。ただし、10日が発注者の閉庁日に当たる場合は、翌開庁日までとする。

ア 日別受付件数、FAQ使用件数、月別受付件数、時間帯別受付件数、受付件数内訳（性別）を記載した業務報告書

イ コールセンター利用者を対象にサービスに対する満足度を調査したアンケート結果を記載した調査報告書

14 事務連絡会の開催

(1) 発注者及び受注者は、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、事務連絡会を原則、月1回開催するものとする。また、発注者及び受注者は、業務運営上その他必要があると認めるときは、随時に事務連絡会を開催することができるものとする。

(2) 受注者は、前号の事務連絡会の開催後、速やかに会議録を作成し、発注者へ提出すること。

15 災害発生時の対応等について

(1) 災害が発生した場合は、履行場所の被害状況、機器故障、回線異常、要員の出勤不能等コールセンターの運営の可否を確認し、速やかに発注者に報告するとともに対応を協議すること。履行場所での業務の継続が困難となった場合は、発注者と協議し対応すること。

(2) 災害の影響により、交通機関が途絶しオペレーター等が出勤できない場合は、速やかに発注者に報告するとともに、業務への影響を最小限にとどめる体制を整えること。

(3) 災害時の業務については、通常の業務体制の範囲内で行うものとし、発注者から提供する情報を基に問合せ対応等を行うこと。

(4) 災害の影響により交通機関の計画運休等が予想される場合は、事前の対策を講じて、必要な人員の確保を図ること。

16 業務実施に当たっての留意事項

(1) 受注者は、本業務の実施に当たっては、労働関係諸法令その他関係法令を遵守するとともに、法令上の全ての責任を負うものとする。

(2) 本業務の実施に当たっては、常に言葉遣いに留意して、親切で簡潔な対応に心がけ、迅速かつ正確に行うこと。

(3) 本業務の実施に当たっては、パソコン操作（ワープロ、表計算、データベース管理、Eメールの操作を含む）ができる者を従事させること。

(4) 本業務の円滑な運営を図るため、管理者は、オペレーターの電話応対等について指導・監督

- し、苦情やトラブルは速やかに解決するよう努めなければならない。
- (5) 受注者の所有するコールセンターで実施する場合は、電話回線混雑時に、アナウンス対応すること。
- また、業務実施時間以外にはその旨アナウンス対応すること。
- (6) 受注者の所有するコールセンターで実施する場合は、インターネットに接続させたパソコンを使用すること。パソコンには、発注者の指定するワープロ、表計算及びウィルス対策ソフトを備えること。
- (7) 広島市役所15階電話交換室で業務に従事する者は、常に所定の名札を着用すること。
- (8) 受注者は、広島市役所内に設置するコールセンターの設備を破損することがないように丁寧に取り扱いとともに、執務環境を常に衛生的に保たなければならない。
- (9) 業務開始時及び入電がない場合は1時間毎に、回線確認テストを実施すること。

17 施設・設備等の整備及び経費の負担区分

- (1) 発注者は、自己の責任及び費用負担において次のことを行うこととする。
- ア 広島市役所内に設置するコールセンターのスペースの確保
- イ 広島市役所内に設置するコールセンターの電話交換機、電話機の設置及び管理
- ウ 広島市役所内に設置するコールセンターの標準人数分の机、椅子、パソコンの設置及び管理
- エ 広島市役所内に設置するコールセンターでの本業務実施に当たっての経費のうち、光熱水費、通信費、帳票出力等消耗品類の支払い
- (2) 受注者は、自己の責任及び費用負担において次のことを行うこととする。
- ア 前項に規定する発注者が整備するものを除き、広島市役所内に設置するコールセンターでの本業務の実施に当たり、受注者が必要とする機械器具（書類保管庫、ロッカー等）の設置及び管理
- なお、設置に当たっては、発注者の許可を得なければならない。
- イ 広島市役所15階電話交換室に設置するコールセンター内の清掃
- ウ 受注者が所有するコールセンターでの本業務実施に当たって必要な経費の支払い
- (3) 委託期間終了後、受注者が設置した機械器具等は、受注者が速やかに撤去し、原状に復さなければならない。ただし、発注者の許可を得たものはこの限りではない。

18 著作権

本件委託の結果、作成される業務マニュアル等の成果物の著作権は、発注者の関与の大小に関わらず、発注者に帰属する。受注者は本業務の実施目的以外には使用しないこと。

19 業務の引継ぎ等

受注者は、本契約期間が終了した後、次の受託者が異なる場合は、コールセンター管理運営業務が円滑に行えるように、次期の受注者へ業務に必要な事項を引き継ぐものとする。

また、本契約期間終了時には、本業務に関わる全てのデータを発注者に返還し、受注者の手元に残らないようにしなければならない。

20 その他事項

この仕様書に定めのない事項または解釈に疑義が生じた場合については、発注者及び受注者協議の上、別途定めるものとする。