

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本市業務、手続きに関する一般的な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12年3月31日までとする

(1) 準備期間

契約締結日から令和8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8年4月1日から令和12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
年中無休	午前8時30分から 午後5時15分まで	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

(1) 業務実施時間中は常時、業務実施場所で業務を実施すること。

(2) 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 業務内容

本業務は、電話による市民からの本市業務、手続き、イベント等に関する一般的な問合せ対応、電話転送対応、関係部署との調整、対応記録の作成、利用者からのアンケート聴取、広島市ホームページ内の「よくある質問と回答」等の点検、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) 市民からの問合せ対応・市民相談センターへの報告等

電話により市民からの問合せ等を受け付け、内容に応じて次のとおり対応する。

ア 市の事業、手続き等に関する一般的な事項については、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、その内容に応じた適切な検索方法により必要な情報を得て、回答する。

イ 個人情報扱う事項や専門的な事項等、コールセンターで検索できる情報だけでは回答できない場合は、市民の了承のもとで関係部署へ転送を行う。内線番号の設定がなく転送できない部署の場合及び閉庁日等で転送できない場合は、関係部署の電話番号及び対応可能な曜日・時間帯等を案内する。

- ウ インターネット回線の不調等、やむを得ない理由で検索に時間を要する場合は、問合せ内容、連絡先を確認し、コールセンターから折り返し連絡する旨を伝える。かけ直す際には、業務マニュアルの手順に従い、個人情報の扱いには十分注意するものとする。
- エ 意見、要望及び苦情を受けた場合は、市民の了承のもと関係部署に電話を転送し、対応を依頼する。閉庁日等で転送できない場合は、その内容と、必要があれば連絡先を正確に聞き取り、「5(2)ア」の対応記録票に記録した上で、速やかに市民相談センターへメール等により提出し、関係部署への連絡を依頼する。
- オ 市民から転送依頼を受けた場合は、関係部署を確認し転送する。
- (2) 対応記録票の作成・アンケート聴取業務等
- ア 受け付けた全ての電話について、受信日時・質問内容・対応・回答内容等、発注者が指定する内容を対応記録票に記録する。
- イ 広島市ホームページの検索時に、「よくある質問と回答」等の記載内容に修正等の必要があることを見つけた場合は、その内容を対応記録票に記録する。
- ウ オペレーターが記入した対応記録票は、記載内容に漏れや誤りがないか、対応内容や対応結果の分類は統一されているか、誤案内はなかったか等について管理者が確認、修正を行う。誤対応があった場合は、その原因、当該問合せに対して回答すべきであった正しい回答内容及び回答源並びに対応者に対する指導内容を記載する。また、その内容は他のオペレーターにも周知すること。
- エ 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。
- オ 対応記録票については、速報版として業務実施日の翌日の始業開始時までに市民相談センターに提出する。その後、他の報告書類とともに、内容を精査した上で、発注者の指定する表計算ソフトで集計し、「13 委託業務実施報告書の提出」に従い、業務実施日の翌日午前中まで（アンケート結果は集計して翌月10日（3月分は3月31日）まで）に提出する。ただし、意見、要望、苦情その他、発注者側での対応が必要となるものについては、この期限によらず速やかに発注者に提出し、対応を依頼する。
- (3) その他本業務を円滑に行うために、広島市ホームページの充実に係る協力、新聞記事などによる市政情報等の積極的な入手、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

本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。受注者は、サービス指標の達成状況を適宜把握し、サービスレベルの確保及び改善に努めるとともに、サービス指標を達成していない場合は、速やかにその原因分析を行い、必要に応じてサービス指標を達成するための業務改善策を講じる。

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」における本契約の業務実施時間に即した時間帯の実績を満たすよう次の人員を配置し、「11 委託業務実施計画書及び業務従事者名簿の提出」及び「12 勤務計画書の提出」により、その内容を発注者に文書で提出するものとする。なお、変更した場合も同様とする。また、関係法令等を遵守して要員の適切な労働管理を行う。

(1) オペレーター

コールセンターに寄せられる電話に対応し、その内容の記録を行うオペレーターを、コールセンターの業務実施時間中は常時、下記「8(1) 時間帯別の開設電話回線数」以上配置すること。

(2) 管理者

「8(2) 管理者の配置」に記載の時間帯は、オペレーターの電話対応の監督・指導、対応記

録票等の書類確認、広島市ホームページ内の「よくある質問と回答」等の点検、業務マニュアル等の整備、収集したデータの整備・管理等のマネジメントを現場で行う管理者1名以上を業務実施場所に配置すること。

(3) 業務責任者

「8(3) 業務責任者の配置」に記載の時間帯は、業務の円滑な運営を図るため、オペレーターが業務の進め方について確認を行ったり、トラブル等が発生した際にオペレーターに適切な指示を行ったりすることができるよう業務責任者を業務実施場所もしくは本社等に1名以上配置すること。

なお、管理者又は業務責任者とオペレーターは兼務できない。

8 業務実施体制

(1) 時間帯別の開設電話回線数

時間帯別の開設電話回線数			1回線／日 開設時間数
令和8年4月1日から令和12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30分から午前9時まで 午後4時から午後5時15分まで	1回線	1時間45分
	午前9時から午後4時まで	2回線	7時間
上記以外の日	午前8時30分から午後5時15分まで	1回線	8時間45分

(2) 管理者の配置（常駐）

区 分	配置時間
令和8年4月1日から令和12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30分から 午後5時15分まで 8時間45分

(3) 業務責任者の配置

区 分	配置時間
令和8年4月1日から令和12年3月31日までの次に該当する日 ・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30分から 午後5時15分まで 8時間45分

※8月6日が日曜日又は土曜日に該当する場合は、管理者を配置する。

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を始めるまでに、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の理解及び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対応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及びトークスクリプト（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、事前に発注者の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
- (4) 受注者は定期的に業務マニュアル等の内容を見直し、必要に応じて改訂すること。

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Eメールで提出しなければならない。

- (1) 業務日報（日計表、大項目回答件数表、対応記録票）

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

 - ア 1時間ごとの電話対応件数及び対応結果等を記載した日計表
 - イ 大項目番号別件数を記載した大項目回答件数表
 - ウ 質問や苦情、それに対する回答等の内容を記載した対応記録票
- (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（紙及びExcel等の電子データ）。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、大項目別件数、月間受付件数と対応結果等の内訳、1件当たりの平均通話時間及び後処理時間、質問の多い分野、時間帯別受付件数、特記事項・改善事項、その他業務改善に有用なデータ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。
- (3) 受注者は、発注者から改善指示があった場合は、遅滞なく改善に取り組むこと。

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、親切で簡潔な対応を心がけ、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、Eメールの操作を含む）ができる者を従事させること。
- (4) 本業務を円滑に進めるため、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) 電話回線混雑時には、電話機の自動応答機能等によりその旨アナウンスし、しばらく経ってからかけ直すよう案内すること。
また、業務実施時間以外には電話機の自動応答機能等によりその旨アナウンスし、市ホームページの利用を案内すること。
- (6) 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。
- (7) 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扱うとともに、執務環境を常に衛生的に保たなければならない。
- (8) 業務開始時及び1時間に1度も入電がない場合は1時間毎に、回線確認テストを実施すること。業務終了後はアナウンスの確認を行うこと。

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（電話回線数は1～4回線の間で調整可能な状態とする）

- 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
- (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 成果物の帰属関係

- (1) 本契約期間中に作成及び更新した業務マニュアルその他関連資料（以下「成果物」という）に関する所有権及び著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む）は発注者に帰属する。
- (2) 受注者は、成果物について著作権人格権を行使しないものとする。
- (3) 発注者は、成果物を契約期間中及び契約終了後に複製、改変、再利用し、第三者に利用させることができる。
- (4) 受注者は、本業務の実施目的以外には使用しないこと。
- (5) 受注者は、成果物に第三者の権利を侵害する部分が含まれないことを保証する。万一、第三者から権利侵害の主張があった場合、受注者は自己の責任と費用でこれを解決するものとする。

19 個人情報保護、守秘義務等

契約を履行する上で知り得た個人情報に関しては、次の事項を遵守するとともに、「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。

- (1) 受注者は、本業務に関し知り得た情報について、その秘密を厳守し第三者への漏洩を防止するとともに、必要かつ十分な管理的措置を施すこと。
- (2) 本業務の従事者は、業務に必要な個人情報の聞き取りを行わないこと。また、契約の履行に際して知り得た本市の情報を、契約の存続期間はもちろん、契約の終了後又は、解除後においても第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受注者は、業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負う。
- (4) 受注者は、「個人情報取扱特記事項」の内容に従事者に周知徹底させなければならない。
- (5) 受注者は、本市の情報を保護管理するための責任者を置き、本市の情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施並びに従事者への教育訓練等を行わなければならない。

20 業務の引継ぎ等

- (1) 受注者は下記(2)の実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、業務実施期間内を通じて、本仕様書のほか、発注者から交付された各種資料に記載のない事項で、実務上必要となる業務処理の手順、方法等を記載した業務資料の整備を行うものとし、発注者から求められた場合は、速やかにこれを提出するものとする。
- (2) 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、引き続きコールセンター運営業務が円滑に行えるように、次期契約の準備期間中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。引き継ぎの内容や方法、日程等については、発注者及び受注者並びに次期受注者との協議のうえ、決定する。なお、引継ぎ業務に要する経費は受注者が負担するものとする。

- (3) 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。
- (4) 受注者は、契約終了後であっても、業務の範囲内における発注者の問合せ等に応じるものとする。

21 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。