武雄市申告事前予約コールセンター業務委託仕様書

1　業務名

武雄市申告事前予約コールセンター業務委託

2　目的

本業務は、本市が実施する令和８年分の住民税申告(確定申告含む)にかかる申告相談受付業務において、申告相談受付の事前予約（以下「事前予約」という。） に対応するコールセンター業務を委託し、当該業務の円滑な実施かつ市民の利便性の向上を図ることを目的とする。

3　委託期間

契約締結日から令和９年３月５日までとする。

4　業務内容

⑴　オペレーターによる電話問合せ対応

①　事前予約にかかる予約登録、日程・会場変更、キャンセルへの対応

②　事前予約に関する注意事項等の案内

⑵　業務責任者の業務

①　二次対応

オペレーターでは対応しきれない問合せ・苦情（個人情報を伴うものなど）等について、二次対応を行う。業務責任者による対応でも完結できない場合には、本市へ連絡し、本市からの折り返し対応とする。

②　業務の管理等

実施状況の把握及びオペレーターの管理監督、クレーム対応、問合せ等に係る本市との連絡調整を行い、円滑な業務運営を図る。

⑶　予約受付対応等の記録と報告

業務完了後、業務委託完了報告書を作成し、速やかに市に提出する。報告書には入電数、応答数、放棄数、応答率を記載すること。

⑷　業務期間及び受付時間

①　業務期間

令和９年２月５日から令和９年３月５日まで（土曜日、日曜日及び祝日を除く。）

②　受付時間

午前８時 30 分から午後５時 00 分まで

⑸　履行場所

受託者が設置するコールセンターとし、以下の要件を満たすこと。

・業務場所は佐賀県内において任意の場所とし、業務に支障がない適切な場所に設置すること。

・疫病・感染症対策、その他天変地異等への備えに万全を期し、他都道府県等でも対応可能な環境が構築されること。

5　業務実施条件

⑴　通話可能回線

本市が用意した電話番号を使用すること。

⑵　予約システム

本市が用意したシステムを使用すること。

⑶　電話回線数

上半期（令和９年２月５日～２月 19 日）：８回線

下半期（令和９年２月 22 日～３月５日）：３回線

⑷　市への連絡

受託者は次の場合、本市へ連絡する。

①　受託者では対応しきれない問合せ・苦情（個人情報を伴うものなど）等

②　問合せ者が希望した場合

⑸　履行期間外、履行時間外及び混雑時の対応

①　履行期間外

受付期間が終了したことを告知するメッセージにより対応を行うこと。なお、メッセージの内容については本市と受託者が協議の上、決定する。

なお、対応する期間は、令和９年３月５日の受付時間終了後から令和９年３月３１日までとする。

②　履行時間外

受付時間が終了したことを告知するメッセージにより対応を行うこと。なお、メッセージの内容については本市と受託者が協議の上、決定する。

③　混雑時

混みあって回線がつながらないことを告知するメッセージにより対応を行うこと。なお、メッセージの内容については本市の受託者が協議の上、決定する。

④　その他

メッセージ終了後は、回線を切ること。

⑹　人員配置

業務実施にあたり人員を適切に配置し、円滑な運営を図ること。ただし、従事している人員に対し、本市が業務を円滑に遂行できないと判断した場合は人員の変更を指示できることとする。なお、配置する人員は、受託者が直接雇用していること。

①　オペレーターの配置

本業務の受電体制を円滑に運用できるオペレーターを確保すること。また、オペレーターには業務開始までに十分な研修を行ったうえで配置すること。

②　業務責任者の配置

本業務と同種又は類似する業務経験が２年以上有する者を少なくても２名は配置すること。

なお、原則、業務責任者は、オペレーターと兼務することはできないものとする。

③　業務責任者の業務は主に以下のとおりとする。

ア　業務の管理

業務状況の把握、オペレーターの管理監督を行い、円滑な業務運営を図る。

イ　二次対応

オペレーターで対応できない問い合わせ・苦情などの二次対応

④　発注者との連絡調整

高度な問い合わせに対する回答やハードクレームについては、本市と調整し、状況に応じた対応を行うこと。

⑤　リスク管理

苦情やトラブルに至った場合は、遅滞なく本市に連絡すること。また、内容によっては対応を適宜本市に引き継ぐこと。

⑥　他拠点での人員

天変地異やパンデミック等で通常の拠点から他の拠点へ変更した際に、業務を引き継げる人員を確保すること。

⑦　人員配置計画

業務開始までに、人員配置計画書を作成し、本市へ提出すること。また、配置計画に変更が生じる場合は、遅滞なく変更後の計画書を提出すること。

⑧　不当要求等のハラスメント対応

コールセンター利用者による暴言・脅迫・長時間の拘束など、明らかな不当行為が発生した場合は、その状況に応じ毅然とした対応を行うこと。また、対応に本市との協議が必要な場合は速やかに報告すること。

6　業務実施に必要な経費

業務実施に必要な設置費、構築費、設備費、従事者に要する費用、光熱費、消耗品費及び施設使用料等、本業務に要する費用については、全て本委託料に含めるものとする。

7　事務打合せの実施

市及び受託者は、必要に応じて、事務打合せを行い円滑な事務処理に努めなければならない。

8　セキュリティ対策・個人情報保護

業務運用にあたって、問合せ等を寄せた利用者の氏名、連絡先等を一時的に保持することが予想されるため、セキュリティ対策及び個人情報保護等の観点から、次の管理を徹底すること。

（1）　本業務において個人情報を取扱うときは、個人情報取扱特記事項（別記）を遵守すること。

（2）　守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、従事者に周知徹底すること。

（3）　従事者については、セキュリティ対策及び個人情報保護に関する研修を実施すること。

9　再委託の禁止

受託者は、委託業務の一部または全部を第三者に再委託することはできない。ただし、業務の一部であって、あらかじめ本市の承諾を得た場合は、この限りでない。

10　その他

本仕様の解釈について疑義が生じたとき、または定めのない事項については、本市と受託者で協議の上、決定することとする。

（別記）

個人情報取扱特記事項

（基本事項）

第１　受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密の保持）

第２　受託者はこの契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は、不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は、解除された後においても同様とする。

（使用者への周知）

第３　受託者は、その使用する者に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は、不当な目的にしようとしてはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

（適正管理）

第４　受託者は、この契約による業務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損、改ざんその他の事故防止及び個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（収集の制限）

第５　受託者は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

（目的外利用等の禁止）

第６　受託者は、市の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を当該業務の処理をするため以外に使用し、又は第三者に引き渡してはならない。

（複写等の禁止）

第７　受託者は、市の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を処理するために市から貸与された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

（再委託の禁止）

第８　受託者は、この契約による業務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、市の承諾がある場合を除き、第三者に取り扱わせてはならない。

（資料等の返還等）

第９　受託者は、この契約による業務を処理するために市から貸与され、又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の終了後直ちに市に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、市が別に指示したときはその方法によるものとする。

（事故発生時における報告）

第 10　受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに市に報告し、市の指示に従うものとする。委託契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（契約の解除及び損害賠償）

第 11　市は、受託者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。