

雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務委託仕様書

1 業務名称

雪に関する市民相談窓口コールセンター運営業務委託（以下「本業務」という。）

2 業務概要

本業務では、青森市（以下「市」という。）の青森地区における冬期間の市民からの除排雪や雪処理など各種雪対策に関する問合せについて、電話による受付対応を行うほか、受付内容について青森市除排雪業務総合管理システム（以下「管理システム」という。）への登録、市への対応引継ぎ及び業務報告等を行うもの。

3 業務期間

(1) 準備期間

契約締結日から令和8年11月30日（月）まで

準備期間中にオペレーター及びコールセンター管理者等の研修や各種設備等、本業務に必要な準備を完了させること。

(2) コールセンター開設期間

令和8年12月1日（火）から令和9年3月31日（水）まで（休業日無し）

4 コールセンター開設時間

午前8時30分から午後6時00分までとする。

※なお、継続的な豪雪等が見込まれる場合は、市と協議の上、開設時間を延長する。

5 業務内容・人員体制

(1) 業務内容

① 電話による相談・要望等の受付

除排雪や雪処理など各種雪対策に対する市民からの電話による相談・要望等についての確に受付するため、十分な電話回線数及び人員を配置し、応対に当たってはヘッドセット等を使用させること。また、例えば通話内容のAIによるリアルタイムテキスト化を活用する等して入力作業の省力化を図り、受付内容を5（1）②の管理システムへ入力できる体制を整備すること。実際の対応については、市と契約を締結した事業者（以下「受注者」という。）が作成する業務マニュアルを活用して対応すること。（一次対応）

市が対応したこれまでの主な問い合わせ内容は、別紙4とする。主な問い合わせ内容以外の問い合わせ等についても業務マニュアルに基づき適切に対応すること。

さらに、受注者は、システムによる指令・作業状況、市ホームページ掲載情報、FAQ、過去の問合せ事例等を活用し、問合せ内容に応じた効率的な案内に努めること。

②管理システムへの登録

受付した相談・要望等は、問合せ日時、通報者氏名、連絡先、問い合わせ種別、問い合わせ箇所、問い合わせ内容及び受注者の対応内容等を管理システムに登録すること。

③市への対応引継ぎ及び業務報告等

(ア) 対応引継ぎ（二次対応依頼）

5（1）①において対応が完結しない相談・要望等について、市に引継ぎ及び報告等を行うこと。

(イ) 月次報告

当月の業務実績について、翌月の10日までに、コールセンター稼働状況の推移及び応答率、時間帯別入電件数、問合せ分類ごとの件数、応答不能要因の分析、FAQの改訂提案、業務改善提案等の報告を市に行うこと。（任意様式）

(2) 配置人数等

区分	業務内容	配置人数	役割
オペレーター	電話応答による市民対応・管理システムへの登録等	6（1）に定める電話回線数以上の人数（※1）	・5（1）①及び②
コールセンター管理者	オペレーターの管理監督、クレーム対応、問合せ等に係る市担当との連絡調整等	コールセンター開設期間中、常時1名	・5（1）①においてオペレーターでは対応しきれない問合せ・苦情等の対応（※2）
責任者	市との連絡調整役及び、コールセンター全体の統括・連絡・調整等	本業務期間中1名選任	・5（1）③ ・8（1）及び(2) ・9（1）、(2)及び(4) ・11（1）及び(2)

※1 継続的な豪雪や路面変化等により市民からの相談件数が突発的に増加した場合又は増加することが見込まれる場合は、速やかに対応可能な業務実施体制とし、市民からの相談に対応すること。

※2 対応しきれない問合せ・苦情等の対応については、二次対応として発注者からの折り返し対応とする。

①オペレーター、コールセンター管理者及び責任者は、それぞれ兼務しないこと。

②コールセンター管理者は、本業務の履行場所に常駐すること。

③オペレーター、コールセンター管理者は、市の除排雪体制を理解できるほか、市の地理や地形などの特性を理解できる人員を配置すること。

また、市民からの相談・要望等に対して、問合せ内容の要点を速やかに理解できる人員を配置し、電話対応によるトラブルなどの軽減に努めること。

準備期間中の事前研修以外にも、必要に応じて、定期的な対応研修を実施するなど、市民サービスの維持・向上に努めること。

6 業務実施要件

(1) 電話回線（同時通話可能数）

①市民からの相談受付用の電話回線数を12月及び3月は原則3回線以上、1月及び2月は原則5回線以上を開設すること。

ただし、気象状況等を踏まえ回線を増設する必要があると認められる場合は、市と協議の上、速やかに増設等の措置を講じること。

また、継続的な豪雪等により入電の集中が見込まれる場合は、自動音声案内（IVR）等の活用により市ホームページ等への誘導を行うなど、市民の待ち時間を削減するとともに、応答率の低下を招かないようにすること。

②市民からの相談受付に対する電話番号は1種類とし、固定電話番号を受注者が取得すること。

③取得した電話番号は、令和8年10月末までに市に報告すること。

(2) 電話機等

①市民からの相談受付用の電話機は、6(1)①に定める電話回線数以上を原則とする。

②本業務に関して、コールセンターが対応するすべての通話内容をデジタルデータとして本業務専用の記録媒体に録音し保存する装置が備わっていること。

③上記①、②の電話機のほか、市とコールセンター間の業務連絡用電話機及び電話回線を用意すること。

(3) パソコン

①インターネット接続が可能なパソコンを、本業務を履行するために必要な台数（原則、電話回線数以上とする。）を用意すること。

②本業務に使用するパソコンには、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。

(4) 管理システム

6(3)に定めるインターネット接続が可能なパソコンから、市が提供する管理システムにアクセスすること。

7 業務実施に必要な経費

本業務を履行するために必要な本業務の従事に要する人件費、設備費、電話回線使用料、連絡及び転送に係る通信費、光熱費、消耗品費、及び施設使用料等の費用は、すべて提案価格に含めること。

ただし、継続的な豪雪や路面変化等により突発的に増加した相談件数に対応した実績が提案書の内容以上となり、提案価格を超える場合は、本業務の実施要領及び企画提案書に基づき、発注者及び受注者が協議の上、増額の変更契約を行うものとする。

8 従事者の研修

- (1) 責任者は、コールセンター管理者及びオペレーターに対して、コールセンターを開設するまでに、次に掲げる研修等を実施し、本業務を円滑に開始できるようにすること。
 - ①市の組織や業務分担等、本業務に必要な知識を習得するための研修
 - ②市の除排雪体制や地理・地形の特性を理解するための研修
 - ③電話応対等の接遇マナー向上の研修
 - ④個人情報保護のため必要な措置について理解し、守秘義務の遵守徹底のための研修
 - ⑤その他本業務の実施に必要な研修
- (2) 責任者は、本業務の開始後においても、定期的に前項に掲げる研修等を行い、常にコールセンター管理者及びオペレーターの技能向上に努めなければならない。

9 業務マニュアル等

- (1) 責任者は、本業務を適正かつ誠実に実施するため、事務処理手順や電話応対、別紙4に記載する主な問い合わせ内容や市のホームページ等に公表されている雪に関する制度概要等の対応に関する業務マニュアルを作成し、令和8年10月末までに市の承認を得ること。
また、責任者は、入電集中時における対応方法や、その他応答率の低下を招かないための対応方法について業務マニュアルに定めること。
- (2) 責任者は、業務マニュアルのほか、緊急時対応マニュアルなど、本業務に必要なマニュアルを作成し、令和8年10月末までに市の承認を得ること。
- (3) コールセンター管理者及びオペレーターは、前2項の業務マニュアル等に即して本業務を履行すること。
- (4) 責任者は、必要に応じて業務マニュアル等を適宜改正すること。ただし、改正を行う場合は、市と協議したうえで、市の承認を得ること。

10 業務実施にあたっての留意事項

- (1) 受注者は、本業務の実施に当たり、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) コールセンター管理者及びオペレーターは、本業務の実施に当たり、常に言葉遣いに留意して、親切で簡潔な対応に心がけ、迅速かつ的確に対応すること。
- (3) コールセンター管理者は、本業務の円滑な運営を行うため、オペレーターの電話対応等について監督・指導するとともに、苦情やトラブルには速やかに解決するよう努めること。
- (4) 電話回線混雑時及びコールセンター開設時間以外は、自動音声案内等を活用して、アナウンス対応をすること。
- (5) コールセンター管理者は、事故等の緊急事態が発生した際は、速やかに市に報告すること。
- (6) 市からの指示事項及びコールセンター管理者が市に報告が必要であると判断した事項等は速やかに対応すること。
- (7) 本仕様書のほか、原則、受注者の企画提案書に基づき本業務を実施するものとする。

11 従事者名簿・配置計画等

(1) 従事者名簿

責任者は、本業務に直接従事する労働者を把握するため、コールセンター開設の前日までに、業務従事者名簿(任意様式)を市に提出すること。なお、従事者に変更があった場合は随時名簿を更新し、市に提出すること。

(2) 配置計画書(出勤シフト表)

コールセンター開設までに、オペレーター、コールセンター管理者及び責任者の配置計画書(任意様式)を市に提出すること。また、配置計画書は想定入電件数や降雪状況等に応じて適宜見直しを行い、変更した場合は市に提出すること。

12 個人情報等の取り扱い・セキュリティ対策について

- (1) 本業務の実施にあたって、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び青森市保有個人情報に関する安全管理措置及び青森市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。
- (2) 個人情報の漏洩に関する損害が発生した場合は、本市の責めに帰する理由による場合を除き、受注者の負担とする。
- (3) 個人情報等の取り扱いについては、委託契約終了後も同様とする。
- (4) 本契約期間終了時には、本業務に係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。

13 著作権

本業務の受注により更新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。

また、業務マニュアル等について、受注者は本業務の履行目的以外に使用しないこと。

14 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は、発注者及び受注者が協議の上、別途定めるものとする。