

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託（債務負担行為）

仕様書

松山市市民部 市民生活課・市民課

令和 8 年 1 0 月

目次

1. 業務の目的	1
2. 委託期間	1
3. 業務場所	1
4. 資格要件	1
5. 業務運用日及び運用時間	1
6. 想定業務量	2
7. 業務内容等	2
8. 実施体制	3
9. 業務マニュアルの整備	3
10. 備品等	3
11. 報告等	4
12. 受託事業者の責務	4
13. 基本的遵守事項	5
14. 引継ぎ	6
15. 苦情等の対応	6
16. 損害賠償等	6
17. 改善勧告等	6
18. 労働関連法の遵守等	7
19. 再委託	7
20. 災害時等の対応について	7
21. 支払条件	7
22. 協議事項	7

松山市コールセンター及び総合窓口センター等 案内業務委託（債務負担行為）仕様書

1. 目的

本業務委託は、市民からの電話による問合せや担当課への取次ぎを行うコールセンター業務、市民ロビーで来庁者へ庁舎の案内を行う総合案内業務及び総合窓口センターを案内する業務を一括して委託し、民間企業の有する創造力・技術力・経験及び実績やコスト意識等を活用することと、松山市役所を利用する市民等の利便性のさらなる向上につなげることを目的とする。

2. 委託期間

令和9年4月1日～令和12年3月31日

ただし、契約締結日から令和9年3月31日の間は、前期受託者からの引継ぎのための期間とし、そのために要する費用を発注者は負担しないものとする。

3. 業務場所

松山市庁舎本館1階 コールセンター、総合案内所、総合窓口センター市民ロビー
(別添1 本館1階レイアウト図参照)

4. 資格要件

一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)により認定された「プライバシーマーク」又は一般財団法人日本品質保証機構(JQA)等により認定された「ISO27001/ISMS」の規格認証を取得していること。

5. 業務運用日及び運用時間

(1) コールセンター業務

業務運用日は、令和9年4月1日(木)から令和12年3月31日(日)とする。

なお、1月1日～3日を除く。運用時間は午前8時～午後7時までとする。

ファクシミリ、電子メールは常時受信とする。

臨時及び緊急の事由により問合せが一時的に増え、運用時間を延長する必要がある場合等は、松山市と協議の上、その指示に従うものとする。

(2) 総合案内業務

月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分

市が定めた休日(土・日曜日、国民の祝日、12月29日から翌年の1月3日まで)及びその他市長の指定する日は業務を行わない。

ただし、松山市より特段の指示があればその指示に従うものとする。

(3) 総合窓口センター案内業務

月曜日から金曜日、第2土曜日及び臨時開庁日 午前8時30分～午後5時15分

木曜日及び臨時延長日 午前8時30分～午後7時15分

ただし、松山市より特段の指示があればその指示に従うものとする。

(4) 留意事項

以上の(1)～(3)において、業務時間内に適宜休憩をとれる体制とし、業務が停滞しないよう交代などで対応すること。なお、従事者一人当たりの勤務時間は概ね週40時間を超えないものとする。

6. 想定業務量／年間（R7年度実績）

想定する業務量は以下の表のとおりとする。

（1）コールセンター業務

問合せ数（件）				
代表電話 （ 9 4 8 － 6 6 8 8 ）	コールセンター （ 9 4 6 － 4 8 9 4 ）	メール	F A X	合 計
6 6 , 9 1 9 （ 5 1 , 8 2 7 ）取次 （ 1 5 , 0 9 2 ）応対	1 4 , 2 5 2 （ 9 , 7 1 3 ）取次 （ 4 , 5 3 9 ）応対	1 6	1	8 1 , 1 8 8 （ 6 1 , 5 4 0 ）取次 （ 1 9 , 6 4 8 ）応対

（2）総合案内業務

来庁案内ほか（件）			
庁 舎 案 内	面 会	庁 内 放 送	合 計
6 3 , 1 4 7	1 5	9 2 3	6 4 , 0 8 5

（3）総合窓口センター案内業務

番号札発券数（件）						
届出受付・ 戸籍・印鑑	証明発行	マイナンバー	福祉届出	すくすく サポート	国民健康保険	合計
3 1 , 2 0 3	3 1 , 1 8 5	2 5 , 7 1 4	2 , 5 6 8	5 , 0 6 5	3 2 6	9 6 , 0 6 1

※1件で複数人対応も有。

7. 業務内容等

- | | |
|-----------------|-----------|
| （1）コールセンター業務 | 別紙1－1のとおり |
| （2）総合案内業務 | 別紙1－2のとおり |
| （3）総合窓口センター案内業務 | 別紙1－3のとおり |

8. 実施体制

受託事業者は、本委託業務を円滑に実施するため、統括責任者及び業務ごとに業務責任者を配置するとともに、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、必要に応じて各業務の連携を固めるなど、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

（1）統括責任者の配置

受託事業者は、各業務を統括する統括責任者を常駐させ、松山市の管理者との窓口となり本委託業務全体の管理を行わせること。なお、統括責任者は、原則として受託事業者において直接雇用すること。また、統括責任者の不在時にその任にあたる副責任者を業務責任者の中から1名以上選任すること。

統括責任者に求められる知識・能力及び経験は、次の（ア）～（ウ）のとおりとする。

- （ア）統括責任者は、本委託業務全体を統括・管理するとともに、松山市との調整・連携等を行い、業務の運用管理を行う能力を有すること。

(イ) 統括責任者は、個人情報及び特定個人情報の適正な取扱いに関する知識を有すること。

(ウ) 統括責任者は、業務責任者及び業務従事者に対する労働管理、業務指導、技術向上を行い、業務全体を円滑に遂行するマネジメント能力を有すること。

(2) 統括責任者の業務

(ア) 委託業務全体における指揮統括、業務運用管理等

(イ) 業務責任者及び業務従事者の技術向上計画の策定及び技術向上に向けた取組の実施

(ウ) 統括責任者は松山市との情報共有のため月に1回以上の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けること。また、業務に関する松山市からの指示・連絡事項を速やかに業務従事者に周知をすること。

(3) 業務責任者の配置

受託事業者は、各業務の業務場所に業務責任者を各々常駐させ、各業務従事者の指導と業務管理を行わせること。統括責任者また、業務責任者の不在時にその任にあたる副業務責任者を1名以上選任し、配置すること。ただし、総合案内業務と総合窓口センター案内業務の業務責任者及び副業務責任者は兼務させて差し支えない。

業務責任者に求められる知識・能力及び経験は、次の(ア)～(イ)のとおりとする。

(ア) 業務責任者は、個人情報の適正な取扱いに関する知識を有すること。

(イ) 業務責任者は、各業務従事者を指揮監督し、各業務が円滑に遂行する管理能力を有すること。

(4) 業務責任者の業務

業務責任者は、次の(ア)～(エ)に掲げる業務を実施すること。

(ア) 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置

(イ) 業務従事者に対する指揮・監督

(ウ) 業務従事者に対する指導及び教育

(エ) トラブル発生時における対応及び報告

(5) 従事者の配置

各業務従事者は、所定の人員配置数を配置した上で、相互に交代し、業務量により人員が増減することは、差し支えない。なお、各業務従事者は、各業務に適切な対応ができるよう必要な研修を行うこと。

9. 業務マニュアルの整備

(1) 本委託業務を適正に運用するために、業務の執行、管理、監督体制や問題発生時の対応ルール、繁忙期や突発的な処理量の増加等、業務量の変動に対応するための運営方法、体制等を記載し、業務マニュアルを松山市と協議の上、整備すること。

(2) 各種設備を適正に運用するために必要なシステム操作に関するマニュアル、問合せや取次ぎ等の電話応対に関するマニュアル、松山市と受託事業者の連絡業務に関するマニュアル、災害時等緊急事態における対応マニュアルなど、既存の各種マニュアルを松山市と協議の上、更新すること。

(3) 運用状況に応じて、松山市と協議の上、各マニュアルの改訂を適宜実施すること。

10. 備品等

(1) 本業務の履行に要する備品等は全て松山市が用意する。

- (2) 本業務の履行に要する通信回線は松山市が用意し、費用も負担する。
- (3) 業務場所に要する光熱費は松山市が負担する。
- (4) 受託事業者の責に帰すべき事由により備品等を損壊、あるいは紛失した場合は、受託事業者の責任においてこれを補償すること。
- (5) コールセンター業務において、回答に必要な情報収集のため、新聞各紙等の中で重要性の高いものは、受託者の負担により購読をし、コールセンター内に備えることができる。

1 1. 報告等

受託事業者は、次に掲げる計画・報告書等を作成し、松山市に提出すること。

(1) 業務計画書

- (ア) 任意の書式により、本業務を円滑に実施するために必要な事項を取りまとめた3か年の事業計画、研修計画、組織体制、業務引継ぎに関する手順等に関する計画等が記載されたものを業務委託開始日の1か月前までに提出すること。
- (イ) 年次事業計画書を年度ごとに作成し、年度開始日の14日前までに提出すること。

(2) 業務従事者名簿

任意の書式により、統括責任者及び業務責任者（副業務責任者含む。）、業務従事者の氏名等が記載された名簿を業務委託開始日の1か月前までに提出すること。

(3) 業務報告書

(ア) 日次報告

毎日、各業務の業務日報として市長が指示する日までに報告すること。

(イ) 月次報告

各業務の月間業務実績、月間サービス水準の達成状況、業務履行上の課題等を業務月報として、市長が指示する日までに報告すること。その際、FAQと電話取次、対応履歴の統計レポートを作成し、評価・分析を行い、業務改善提案等を行うこと。

(ウ) 年次報告

各業務の年間業務実績、年間サービス水準の達成状況、研修内容（実施日時、参加者、実施内容等を含む）及び実績等を業務年報として市長が指示する日までに報告すること。

(エ) 随時報告

トラブル発生時の内容報告、緊急課題の報告、業務履行に係る協議事項の報告、改善策の立案・提示、業務従事者異動報告等を事件発生後速やかに報告すること。

(4) 利用者アンケート調査結果報告

松山市の指示を受け、利用者アンケート調査を実施した場合、結果報告書を作成し、報告すること。

(5) その他

松山市の指示を受けた場合及び業務ごとで必要であると判断した場合には、適宜報告すること。

1 2. 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

(ア) 個人情報の保護

受託事業者は、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(イ) 情報セキュリティポリシーの遵守

受託事業者は、この契約による事務を処理するに当たっては、「松山市情報安全対策指針（情報セキュリティポリシー）」を遵守しなければならない。

(ウ) 受託事業者は、前項の定めるもののほか、この契約を遂行するために、別記2「セキュリティ要求事項」を遵守しなければならない。

(エ) 受託事業者は、業務に従事する者に情報セキュリティ教育の実施を行うものとする。

(オ) 受託事業者は、本業務で取り扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

(カ) 受託事業者は、統括責任者及び業務責任者並びに業務従事者と本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書を交わし、その写しを業務開始までに松山市へ提出すること。なお、業務開始後に、統括責任者及び業務責任者並びに業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを松山市へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

(ア) 受託事業者は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

(イ) 受託事業者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(3) 情報機器等の持ち込み制限

受託事業者は、統括責任者及び業務責任者並びに業務従事者、その関係者にかかわらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、パーソナルコンピュータ、タブレット端末及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持ち込みを禁止する。ただし、統括責任者が受託事業者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告の上、事前に松山市の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

(ア) 受託事業者は、許可を得て持ち込んだ端末を、松山市のネットワークに接続することを禁止する。

(イ) 受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所等を松山市と協議の上、決定すること。

1 3. 基本的遵守事項

本委託業務に従事するに当たり、受託事業者は次の事項を厳守しなければならない。

(1) 規律を守り、品位を保ち、明朗かつ迅速丁寧に対応し、言葉遣いと態度には十分注意しなければならない。

(2) 勤務所の環境には留意し、整理整頓に心がけるとともに不用品等は常に整理しなければならない。

(3) 勤務所には関係者以外は入室させてはならない。

(4) 本委託業務の遂行中、使用機器等に異常が発生したときは、速やかに松山市に報告し、その指示に従わなければならない。

(5) 本委託業務の開始前には機器の点検及び試験を行い、各業務終了後は機器の終了を確認し、関連する鍵一式を宿直室の職員に引き継ぐこととする。

- (6) 本委託業務を遂行するために必要な執務場所及び付随する備品以外の事務用品等については、全て受託事業者において用意するものとする。
- (7) 受託事業者は、本委託業務の遂行に当たっては、本仕様書の各条項を忠実に守り、松山市の業務に支障を来たさないようにするとともに、本業務が正常な状態で遂行されるようにしなければならない。

1 4. 引継ぎ

- (1) 松山市は、本委託業務の引継ぎが円滑に実施されるよう、前期の事業者及び受託事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。
- (2) 本委託業務を新たに実施することとなった受託事業者は、本委託業務の開始日までに、前期の事業者若しくは松山市から業務の引継ぎを受け、引継ぎを完了したことを明らかにした書類を松山市へ提出することとする。
- (3) 受託事業者は、次期の当該業務の開始日までに、業務引継書及び業務マニュアルやその他業務に関する内容を記した書類により、次期の受託事業者に対し、引継ぎを行うこととする。

なお、引継ぎに際し、松山市又は松山市が指定する者からの資料等の請求については、松山市と受託事業者との協議の上、受託事業者の不利益になると松山市が認めた場合を除き、受託事業者はこれに全て応じるものとする。

1 5. 苦情等の対応

- (1) 本委託業務に起因した苦情等が発生したときは、受託事業者は責任をもって誠実に対処するとともに、遅滞なく松山市へ報告すること。
- (2) 苦情等については、現状・原因を分析し、解決策及び再発防止策を講じ、松山市へ報告すること。
- (3) 個人情報等の紛失、漏えい、盗難、誤送付、深刻な苦情等の事態（以下「事故」という。）が発生した場合には、松山市へ速やかに事故の内容を報告し、「事故発生報告書」を迅速に提出するとともに適切な対応措置を講じること。
- (4) 受託事業者の責に帰すべき事由により発生した事故にかかる負担金等が生じた場合は、全て受託事業者が負うものとする。

1 6. 損害賠償等

- (1) 受託事業者は、本委託業務に対して、松山市及び第三者に及ぼした損害を含み、従事者の責に帰すべき事由により発生した損害については、受託事業者がその損害額を負担すること。
- (2) 損害に伴い、松山市又は第三者の名誉信頼を損なうに至った場合は、受託事業者は、その回復に努めなければならない。

1 7. 改善勧告等

- (1) 松山市は、日時報告及び月次報告の内容に基づき、業務状況と検証確認を行った結果、明らかに改善が必要と思われる事象に対して、改善勧告を行う。なお、改善勧告は、日々の従事者の遂行状況の瑕疵についても行うことができる。
- (2) 松山市は、改善勧告を行っていたにもかかわらず、改善が見受けられない場合は、受託事業者に対して、書面にて改善指導を行う。
- (3) 受託事業者は、改善指導を受けた日から30日以内（松山市の休日を含む。）に松山市に対し

て改善計画書を提出し、業務改善をしなければならない。

- (4) 松山市は、受託事業者による改善計画書に基づく業務の遂行が不適切と判断できる場合は、本契約を違約金等の負担なく、受託事業者に対して契約を解除することができる。

18. 労働関連法の遵守等

- (1) 受託事業者は、労働基準法や関連法令を遵守し、従事者の労働条件や給与等に配慮すること。
- (2) 松山市は、受託事業者が従事者への給与等の債務の支払いが遅延する等、適切な本委託業務の遂行に影響があると判断できる場合は、受託事業者に事情や財務状況を報告させることができる。

19. 再委託

受託事業者は、本委託業務の全部又はその主たる部分若しくは一部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部分を第三者に委任し、又は請け負わせる場合において、あらかじめ、書面により松山市の承諾を得たときはこの限りでない。

20. 災害時等の対応について

- (1) 受託事業者は、災害発生時の対応マニュアルを作成し、松山市へ提出すること。
- (2) 災害発生時は、従事者の安全を確保した後、速やかに松山市へ状況を報告し、各業務機能の復旧と維持に努めること。
- (3) 災害時の状況に応じ、松山市と運営方法について必要な調整を行う。対応業務として提供する内容は、電話対応業務を基本とし、業務手順書を作成し、それを基に業務従事者が対応すること。業務従事者のみでは十分な対応ができない場合にも備え、アナウンスを流すなど音声設備により対応可能な仕組みを整備すること。

21. 支払条件

- (1) 落札者は後日、見積金額の年度別内訳金額を書面で松山市へ提出することとする。年度別内訳金額については、コールセンター業務と総合案内業務の合計金額及び総合窓口センター業務の金額を分け、年度ごとに記載するものとする。なお、その内訳金額は、見積金額を越えない範囲で協議の上、決定する。
- (2) 委託料は、受託事業者から毎月提出される月次報告書に基づき、履行確認後に支払うものとする。

22. 協議事項

この仕様書の解釈について疑義が生じたとき又は法令や国からの通知等により業務委託に影響がある場合及びこの仕様書に定めのない事項については、松山市と協議の上、解決すること。