別紙１

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１０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で、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 （９４８－６６８８）	コールセンター （９４６－４８９４）	メール	ＦＡＸ	合　計
６６，９１９ （５１，８２７）取次 （１５，０９２）応対	１４，２５２ （９，７１３）取次 （４，５３９）応対	１６	１	８１，１８８ （６１，５４０）取次 （１９，６４８）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
６３，１４７	１５	９２３	６４，０８５

（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
３１，２０３	３１，１８５	２５，７１４	２，５６８	５，０６５	３２６	９６，０６１

※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。

１１．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、応対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。

１２．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。

１３．基本的遵守事項

本委託業務を従事するに当たり、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応対し、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。

１４．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。

１５．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。

１６．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。

１７．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。応対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。

（別紙１―１）

コールセンター業務

１．業務場所

コールセンター業務は、松山市庁舎本館１階のコールセンターで行うものとする。

２．通信環境及び機器

（１）コールセンターの電話は、７台を上限に松山市が設置する。

（２）コールセンターはコールセンター専用の電話番号及び松山市役所の代表番号に架電された電話を取り扱うものとする。

（３）委託期間内において、処理件数が松山市の推定入電数を大幅に上回った場合には、電話機並びに電話回線の増設を行うことがある。

（４）ＦＡＱシステムを操作するためのパーソナルコンピュータを通信が行える環境で松山市が設置する。

※別添２　コールセンター室内図、別添３　電話等設備環境図を参照

３．業務内容

（１）市民等から受けた電話・ファクシミリ・電子メールによる問い合わせに対して、松山市が設置するＦＡＱシステムや資料等により回答を行うとともに、内容に応じて担当課等へ電話取次を行い、対応した履歴の記録と管理を行う。

（２）電話対応は、松山市が設置するインカムを付加した電話器を使用して回答する。

（３）ファクシミリ、電子メールによる問い合わせは、受付番号を付して管理し、それぞれに対して、速やかにファクシミリ、電子メールで回答する。

（４）ＦＡＱシステム等で検索し、回答を得られない場合は、松山市のホームページや広報紙、さらには松山市の指定する刊行物等を参考に回答する。これらによっても回答ができない場合は、担当部署を調査し、取次を行う。

（５）取次先が不明、若しくは複数の業務所管課による処理が必要な場合は、松山市と協議の上、適切な処理を行う。

（６）問合せ案件の進行管理、対応記録の作成管理、統計分析を効果的に実施する。

（７）ＦＡＱ情報の内容の充実のための改善等については、松山市と協議の上、決定された内容で業務所管課へ依頼を行う。

（８）ＦＡＱ情報を所管課が更新していない場合は、松山市と協議の上、業務所管課へ更新を依頼する。

（９）コールセンターのサービス向上のため市民ニーズや要望等を収集し、満足度調査を年１回以上行うこと。この費用は受託事業者の負担とする。

（ア）調査対象、期間、項目、方法などは、実施の都度に松山市と協議して行うこととする。

（イ）調査結果は、報告書を作成し、松山市に報告すること。

４．人員配置

人員配置は、コールセンターのブース数を７ブースを上限とし、想定業務量を踏まえて必要な人員を配置すること。

（1）人員は以下の表を参考にすること。

コールセンター人員

	時間	人数			備考
		MG	ＳＶ	ＯＰ	
開庁日	8時00分～8時30分	0	0	1	MG…マネージャー ＳＶ…スーパーバイザー ＯＰ…オペレーター
	8時30分～9時00分	1	1	2	
	9時00分～12時00分	1	1	3	
	12時00分～14時00分	1	1	3	
	14時00分～17時00分	1	1	4	
	17時00分～19時00分	0	1	1	
閉庁日	8時00分～8時30分	0	0	1	
	8時30分～19時00分	0	1	1	

（2）毎月１５日までに翌月分の人員配置計画書（統括責任者、業務責任者及び従事者分）を松山市に提出し、松山市の承諾を得ること。その上で、翌月の人員の配置を決定すること。なお、既に決定した人員配置を変更する際は事前に松山市と協議を行うこと。

（3）夜間、休日、緊急時に対応するため、常時連絡が取れる体制を整えること。

５．従事者等

（1）共通事項

（ア）市政をはじめ関連機関等の情報を常に注視し、松山市と連携して関連事業や行事予定などの情報収集ができること。

（イ）利用者の満足度を高めるため、一次完結率の向上を目指すとともに、対応の処理時間や対応後の処理に要する時間の短縮に努めること。

（2）業務責任者は、従事者に対して、松山市の行政機構・庁舎内部・各業務内容・個人情報保護・情報セキュリティ等について教育・指導を行うこと。

（3）従事者は、スーパーバイザーとオペレーターとする。

（ア）スーパーバイザー

① オペレーターの指導及びコールセンター業務の運用管理を行うこと。

② ＩＴ知識やパーソナルコンピュータ操作に関する相当高度な知識・技能（タッチタイピングによるキーボード入力等）を有すること。

③ オペレーター全員が対応している状況にあって、新たな入電があった場合は受電対応を行うこと。

④ 電話応対に熟練しており、松山市が用意するＦＡＱシステムの操作や内容についても熟知すること。

⑤ オペレーターで対応できない案件に対し、適切に対応すること。

（イ）オペレーター

① 基本コミュニケーション・応対マナーに関する知識やサービスマインドを有すること。

② 松山市や関連機関等の所管業務を理解していること。

③ 「松山市の顔」としての自覚を持って職務に当たること。

④　ＩＴ知識やパーソナルコンピュータ操作に関する高度な知識・技能（タッチタイピングによるキーボード入力等）を有すること。

⑤　電話応対に長けており、松山市が用意するＦＡＱシステムの操作や内容についても熟知すること。

⑥　問合せに迅速かつ的確に応対を行い、必要に応じてスーパーバイザーの指導を仰ぎ業務を遂行すること。

（4）従事者には、業務を適正に運用するため業務を開始する前に、次に示す研修及び訓練を実施すること。また、従事者のスキルアップのため、契約期間中においても適宜研修を実施すること。

（ア）ビジネスマナー・電話応対研修

電話応対に必要なマナーをはじめ、聴き方、話し方、言葉遣いなどを習得すること。

（イ）業務知識研修

松山市及び関係機関等の業務に関する総合的な知識及び業務手順の習得と習得状況の確認をすること。また、実際の問合せを想定したロールプレイング方式での研修を実施すること。

（ウ）システム操作研修

コールセンターで利用する業務システム（ＦＡＱ・応対履歴システム、トラヒック管理）の端末操作を習得すること。

（エ）再教育研修

スーパーバイザーが、応対スキルが不足していると判断したオペレーターには再教育研修を実施するなど、オペレーターのスキルを一定以上に保つこと。

６．品質管理

受託事業者は、本委託業務の運用に当たり一定基準の品質を確保するため、次に示すサービス目標レベルの数値を達成するよう努めること。当該目標を達成できない場合は、受託事業者自ら改善を図るための提案を行い、松山市の承認を得た上で、改善を行うこと。

また、サービス目標レベルは、定期的に見直すことができるものとする。

	項　目	定義及び算出方法	目標数値
1	一次応対率	コールセンターで対応した問い合わせ総数に対し、回答もしくは担当課へ取次を適切に実施し完了した割合（集計方法：応対履歴システムの履歴を基に算出） ※１詳細は欄外	月平均９０％
2	一次完結率	コールセンターで対応した問合せの総数に対し、担当所管へ転送することなく、コールセンターで回答が完結した割合（集計方法：応対履歴システムの履歴を基に算出） ※２詳細は欄外	月平均３０％以上
3	市民満足度総合評価	回答総数のうち５段階評価で４以上の割合	９０％以上

		※満足度調査の結果	
４	職員アンケートの実施	市の職員から見たコールセンター応対品質及び運営要件の遵守状況に対するアンケート（詳細は、提案内容をもとに別途協議する）を実施する。回答総数のうち５段階評価で４以上の割合	９０％以上

※１（一次応対率）　事前に対応方法を取り決めた問い合わせに対して、決められた通りに応対した問い合わせの割合

※２（一次完結率）応対した問い合わせに対して、各所管課へ取次いだり、案内することなくコールセンターで回答を完結した割合
（計算式）オペレーターによる一次完結件数/応答件数　×　１００
（補足）応答件数　＝　応対した件数　－　職員からの電話・その他（営業電話、間違い電話、ワン切り等）

７．　独自提案

受託者は、１～６を満たした上で、業務の効率化や利用する市民の利便性向上に寄与する方策（生成 AI の活用等を含む）を提案すること（必須）。但し、３.業務内容についての（１）～（４）のその全部もしくは一部に代わる提案で、業務の効率化や利用する市民の利便性の向上に寄与する場合は、この限りではない。

また、在住外国人等の利便性向上に寄与する方策（多言語化等を含む）があれば、提案すること（任意）。

なお、この独自提案については、提案限度価格内で実行可能なもので、追加予算を必要としないものに限る。

（別紙１－２）

総合案内業務

１．業務場所

総合案内業務は、松山市庁舎本館１階の総合案内所で行うものとする。

２．業務内容

（１）来庁者の案内

（ア）従事者は来庁者の来庁目的を正確に把握し、担当課等への案内を確実に行う。

（イ）庁舎内の松山市職員等への訪問については、来庁者の氏名等を確認の上、電話で関係者等へ連絡する。

（ウ）苦情等については、内容に応じて担当課等を案内すること。担当課等が不明の場合は松山市の指示によること。

（エ）人の動きには十分注意し、挙動不審者に対しては特に注意を払うこと。また、必要があれば松山市に連絡すること。

（オ）身体障がい者、高齢者等が来庁した際は、見守りを行うとともに、必要に応じて車椅子等の貸し出しや用務先への誘導等、細心の配慮をすること。

（２）庁内放送

（ア）庁内放送は、放送室の放送設備を使用して行う。

（イ）庁内放送は、連絡事項等を庁内全域に伝達することとし、松山市から原稿又は電話により依頼のあったものに限り行う。ただし、松山市が特に必要と認めた場合は、この限りでない。

（ウ）庁内放送は、適宜依頼のあるごとに行うこと。

（エ）放送設備の取扱いは、取扱説明書により知識を得て、誤りのないように操作すること。

（オ）放送の仕方については、機会あるごとに訓練し、上達に努めること。

（３）その他

（ア）総合案内所設置の刊行物等の管理

従事者は、松山市から設置を指示された刊行物等を、総合案内所内に設置し、補充や整理整頓を行う。

（イ）総合案内所設置の情報端末等の管理

従事者は、松山市から設置を指示された情報端末等について、始業前に所定の場所に設置し、起動しておくとともに、従事中はその管理を行う。また、終業時は電源を切り、所定の場所に収納する。

（ウ）地下駐車場用ＱＲチェッカー機の管理

従事者は、地下駐車場用ＱＲチェッカー機を始業前に所定の場所に設置し、利用者が使える状態にしておくとともに、必要に応じて、使用方法の案内及び操作支援を行うこと。また、終業後は所定の場所に収納する。

（エ）ブックポストの管理

従事者は、図書の返却があった場合ブックポストを案内するとともに、ＡＶ資料の返却があった場合は、これらを受け取り指定するケースに保管する。回収は、週３回回収担当者が来庁する。ブックポストが図書で満杯になると予測される場合は、随時回収担当者に回収を依頼す

る。また、ブックポストが図書で満杯となった場合は図書を受け取り、指定するケースで保管し、回収担当者へ引き渡すこととする。

（オ）映像インフォメーション(市民ロビーテレビモニター)の管理

従事者は、映像インフォメーションを松山市の指示に従い、操作を行うこと。また、利用方法等について問合せがあった場合は、松山市に連絡を行うこととする。

（カ）災害等募金箱の管理

従事者は、災害等募金箱の設置があった場合、始業前に所定の場所に設置し、従事中は募金箱の管理を行う。また、終業時は現金等を所管課が回収した後、保管場所に収納する。

（キ）催事案内板の管理

庁舎内に設置の催事案内板（３箇所・電子表示）に松山市からの指示に従い、行事予定等を表示する操作を行うこと。

（ク）市政情報コーナーの管理

松山市から設置管理を指示される市政情報コーナーへの刊行物等の、補充や整理整頓、設置期間の確認、掲示物の掲出等を行う。

（ケ）コピー利用者への案内

市民ロビーに設置のコピー機の利用者に対し、声かけを行うなど、親切丁寧な案内を心掛けること。また、紙の補給、消耗品の交換やトラブル発生時には、直ちに所管課へ連絡をすること。なお、印刷ミスなどによる従事者とのトラブルを避けるため、操作補助はしないこと。

（コ）庁内の拾得物の取扱い

① 拾得物の届出があった場合、庁内放送により所有者の発見に努めるとともに、品名、特徴等必要事項を所定の拾得物台帳に記載すること。

② 拾得物の保管には十分注意すること。

③ 所有者が現れた時は、運転免許証等により住所・氏名を確認し、受領印またはサインを徴した上で引き渡すとともに、拾得物台帳に記入すること。

④ 業務時間内に所有者が現れない場合、業務終了時に所管課に引継ぐものとする。

（サ）従事者は必要に応じて総合窓口センター案内業務と連携･協力し、総合案内業務を行うこと。

（シ）松山市職員名簿は、松山市から提供を受けるまでの間は、現行の職員名簿と人事異動名簿等を参考に、受託事業者において整備すること。

（ス）その他の事項は、松山市と受託事業者でその都度協議し決定する。

３．人員配置

従事者は、常時２名を配置すること。毎月１５日までに翌月分の人員配置計画書（業務責任者及び従事者分）を松山市に提出し、松山市の承諾を得ること。その上で、翌月の人員の配置を決定すること。なお、既に決定した人員配置を変更する際は事前に松山市と協議を行うこと。

４．従事者等

（１）明朗温厚で、言葉遣いや接遇に長けていること。

（２）相手に不快感を与えるような対応がないこと。

（３）案内や問合せに対して、迅速かつ的確に対応できること。

（４）パーソナルコンピュータ等の操作に関する基礎的な知識・技能を有すること。

（５）松山市政や関連機関の情報を注視し、関連情報や行事予定など最新情報を収集すること。

（６）従事者には、別記３「勤務時間中の身だしなみモデル」を参考に、華美とならない清潔な服装

をさせること。また、名札を着用させるほか、従事者であることを明瞭にする工夫をすること。その際、制服を着用させる場合は、事前に松山市の承諾を得ること。

（7）各業務の従事者を共用して配置させることは可能とする。

（8）来庁した訪日及び在留外国人に対応するため、日常英会話のできる従事者を１名以上配置すること。もしくは松山市が準備する多言語音声翻訳機で対応すること。

（9）従事者には、業務を適正に運用するため業務を開始する前に、次に示す研修及び訓練を実施すること。また、従事者のスキルアップのため、契約期間中においても適宜研修を実施すること。

（ア） ビジネスマナー・接遇研修

案内接遇に必要なマナーをはじめ、聴き方、話し方、言葉遣いなどを習得すること。

（イ） 業務知識研修

総合案内業務に関する知識及び業務手順の習得と習得状況の確認をすること。また、実際の接遇を想定したロールプレイング方式での研修を実践すること。

（ウ） 再教育研修

業務責任者が、応対スキルが不足していると判断した業務従事者には再教育を実施するなど、従事者のスキルを一定以上に保つこと。

５．品質管理

受託事業者は、来庁者の利便性の向上のため、総合案内業務の運用について、サービス管理目標を松山市と協議して作成し、目標達成に努めること。

６． 独自提案

受託者は、１～５を満たした上で、業務の効率化や利用する市民の利便性向上に寄与する方策（生成 AI の活用等を含む）があれば提案すること（任意）。

ただし、提案限度価格内で実行可能なもので、追加予算を必要としないものに限る。

（別紙１―３）

総合窓口センター案内業務

１．業務場所

総合窓口センター案内業務は、松山市庁舎本館１階の市民ロビーで行うものとする。

２．業務内容

（１）総合窓口センター窓口の案内

（ア）従事者は市民ロビーに滞在する来庁者の来庁目的を正確に把握し、適切な申請・届出書等及び窓口の案内を行うこと。

（イ）従事者は総合窓口センターの各窓口に申請・請求又は届出する手続きの内容説明及び書類の作成補助を行うこと。（総合窓口センターで取り扱う主な手続きは別表のとおり）。

（ウ）従事者は窓口案内システム・呼び出し端末等を操作し、発行された番号札の手渡し及び案内を行うこと。

（エ）従事者は市民ロビー設置のらくらく窓口証明書交付機（マイナンバーカードを利用すれば、コンビニ交付と同じタッチパネル操作で住民票の写しなどの証明書を手軽に取得することができるもの）への誘導と操作説明を行うこと。

（オ）人の動きには十分注意し、挙動不審者や体調不良者に対しては特に注意を払うこと。また、必要があれば松山市に連絡すること。

（カ）身体障がい者、高齢者等が窓口に着いた際は、見守りを行うとともに、必要に応じて車椅子等の介助、窓口への誘導等、細心の配慮をすること。

（２）資料等の提供

従事者は、来庁者の要望に応じて転入セット等を提供すること。

（３）デジタルデバイド対策

従事者は、引越しワンストップサービスなど、マイナンバーカードを利用した市民課での手続の案内及び操作支援を行うこと。

（４）その他

（ア）従事者は、本館１階総合案内所付近と市民ロビー（キッズスペースを含む）を、市民が気持ちよく、安全に利用できるよう定期的に確認し、汚損等が発見された場合は、速やかに所管課へ連絡すること。

（イ）従事者は、拾得物の発見・届出があった場合、総合案内へ引継ぎを行うこと。

（ウ）従事者は、業務延長時や臨時開庁日には、来庁者が総合窓口センター以外の庁舎内へ立ち入らないよう、所定箇所に侵入防止ベルトと休日用窓口案内のサインを設置すること。

（エ）従事者は、業務開始前に窓口案内システム・呼び出し端末などの市民ロビーで使用する機器を起動し、管理を行うこと。

（オ）従事者は、必要に応じて連携・協力し、総合案内業務を行うこと。また、総合案内業務の運用時間外は、同業務を兼任すること。

（カ）その他の事項は、松山市と受託事業者でその都度協議し決定する。

３．人員配置

従事者は、下記のとおり配置すること。

月曜日から金曜日　　午前８時３０分～午後５時１５分　原則３名　繁忙期５名

木曜日及び臨時延長日　　午後５時１５分～午後７時１５分　原則２名　繁忙期３名
第２土曜日及び臨時開庁日　午前８時３０分～午後５時１５分　原則２名　繁忙期３名

繁忙期は、概ね３月下旬から４月上旬（３月最終週、４月第１週の土曜日を含む。）の間で、毎年松山市が具体的な期間を設定し、指示する。

なお、繁忙期中でも特に来庁者の多い、３月最終週の月曜日から、４月第１週の月曜日（ただし、月曜日が閉庁日の場合は、翌開庁日）までは、上記の配置に加え、

月曜日から土曜日　　午前８時００分～午前８時３０分　１名
月曜日から土曜日(木曜日及び臨時延長日除く。)　　午後５時１５分～午後６時００分　１名
木曜日及び臨時延長日　　午後７時１５分～午後８時００分　１名

それぞれ配置すること。ただし、上記時間中でも受付時間終了後に、来庁者が全員退庁された場合は業務を終了してよい。

毎月１５日までに翌月分の人員配置計画書（業務責任者及び従事者分）を松山市に提出し、松山市の承諾を得ること。その上で、翌月の人員の配置を決定すること。なお、既に決定した人員配置を変更する際は事前に松山市と協議を行うこと。

４．従事者等

（１）明朗温厚で、言葉遣いや接遇に長けていること。
（２）相手に不快感を与えるような対応がないこと。
（３）案内や問合せに対して、迅速かつ的確に対応できること。
（４）来庁者に対し、能動的かつ積極的に声をかけ、用件を伺うこと。
（５）パーソナルコンピュータ等の操作に関する基礎的な知識・技能を有すること。
（６）松山市政や関連機関の情報を注視し、関連情報や行事予定など最新情報を収集すること。
（７）従事者には、別記３「勤務時間中の身だしなみモデル」を参考に、華美とならない清潔な服装をさせること。また、名札と市が準備する腕章を着用させるほか、従事者であることを明瞭にする工夫をすること。その際、制服を着用させる場合は、事前に松山市の承諾を得ること。
（８）各業務の従事者を共用して配置させることは可能とする。
（９）訪日及び在留外国人に対応するため、日常英会話のできる従事者を１名以上配置すること。若しくは松山市が準備する多言語音声翻訳機で対応すること。
（１０）従事者には、業務を適正に運用するため業務を開始する前に、次に示す研修及び訓練を実施すること。また、従事者のスキルアップのため、契約期間中においても適宜研修を実施すること。

（ア）ビジネスマナー・接遇研修

案内接遇に必要なマナーをはじめ、聴き方、話し方、言葉遣いなどを習得すること。

（イ）業務知識研修

総合窓口センター業務に関する知識及び業務手順の習得と習得状況の確認をすること。また、実際の接遇を想定したロールプレイング方式での研修を実践すること。

（ウ）申請書作成補助研修

総合窓口センターが取り扱う各種申請書等の記載方法と必要書類等に関する知識及び業務手順の習得と習得状況の確認をすること。

① 戸籍関連届出書等
② 児童手当等福祉手続等
③ その他総合窓口センターが取り扱う業務に関連した申請書等

（エ） システム操作研修

窓口案内システム、らくらく窓口証明書交付機等、総合窓口センターで使用する機器の端末操作を習得すること。

（オ） 再教育研修

業務責任者が、応対スキルが不足していると判断した業務従事者には再教育を実施するなど、従事者のスキルを一定以上に保つこと。

５．品質管理

受託事業者は、来庁者の利便性の向上のため、総合窓口センター案内業務の運用について、サービス管理目標を松山市と協議して作成し、目標達成に努めること。

６．独自提案

受託者は、１～５を満たした上で、２．（３）デジタルデバイド対策として、マイナンバーカードを活用した手続の案内及び操作支援について、実施体制（期間・人員等）を提案すること（必須）。

その他、業務の効率化や利用する市民の利便性向上に寄与する方策（生成 AI の活用等を含む）があれば提案すること（任意）。

ただし、提案限度価格内で実行可能なもので、追加予算を必要としないものに限る。

別表

窓口	主な手続き
証明発行	住民票の写し、住民票記載事項証明、戸籍謄抄本（除籍）、戸籍附票、身分証明書、独身証明書、戸籍受理証明書、印鑑登録証明書、所得（課税）証明書、納税証明書、固定資産税（公課・評価）証明書、不在籍・不在住証明、火葬許可証（再発行）
届出	住所変更（転入、転居、転出、世帯合併・分離、世帯主変更、町名地番修正・方書修正、転出取止め）、旧氏（記載・変更・削除）申請
印鑑登録	印鑑登録、印鑑登録廃止
戸籍届出	出生、婚姻、離婚、死亡、転籍、入籍、分離、養子縁組・養子離縁、死産届、認知届、不受理申出
外国人	外国人の住所変更（転入、転居、転出）、特別永住者証明書
マイナンバーカード	申請（再交付）、更新、氏名・住所記載事項変更、二次元バーコード付申請書の発行、暗証番号初期化・変更
福祉届出	保険・福祉の届出
すくすく・サポート	母子健康手帳交付申請、ブックスタート、予防接種手帳申請、妊娠期から子育て期の相談