

仕様書

1 業務名

長浜市申告事前予約コールセンター業務

2 目的

本市（以下「発注者」という。）が実施する令和 8 年分の市県民税申告（確定申告含む）にかかる申告相談受付業務において、短期間での集中的な事前予約に対応することを目的とする。

3 委託期間

契約締結日の翌日から令和 9 年 3 月 31 日（水）まで

4 業務内容

（1）対応内容

- 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
- ③ その他問い合わせの一時的な対応

（2）受付期間

令和 9 年 2 月 12 日（金）から令和 9 年 3 月 15 日（月）まで（土曜日、日曜日及び祝日を除く。）

（3）受付時間

午前 9 時 0 0 分から午後 4 時 4 5 分まで

（4）履行場所

日本国内において受注者が用意する事務所内。本業務を適切に実施でき、入室・退出管理などのセキュリティが確保される場所とする。

（5）問い合わせ対応等の記録と報告

- ① 問い合わせ対応を記録するためのフォーマットを作成する。
- ② 受注者では対応しきれない問合せ、苦情（個人情報に伴うものなど）等について、1 件ごとに内容・対応等を記録し、日報として当日の対応記録を翌日 1 2 時までに発注者へ報告する。ただし、発注者による緊急対応が必要となるものについては、速やかに報告を行うものとする。
- ③ 報告方法は電子メールにより行い、電子メールの報告に使用するフォーマットは、発注者が容易に集計・編集できる形式（Microsoft Excel 等）によるものとする。

5 業務実施条件

（1）通話可能回線

電話番号はナビダイヤル対応とし、発注者と契約後別途協議の上、受注者が取得すること。なお、ナビダイヤルの設置にかかる費用は受注者が負担すること。

また、受注者は契約締結後直ちにナビダイヤルの番号を確定させ、発注者へ報告すること。

(2) 予約システム

予約システムは発注者が用意したシステムを使用すること。

(3) 電話回線数

- ① 期間1（令和9年2月12日から令和9年2月17日まで）：20回線
（令和7年度実績：入電数 2,536件）
- ② 期間2（令和9年2月18日から令和9年2月28日まで）：8回線
（令和7年度実績：入電数 435件）
- ③ 期間3（令和9年3月1日から令和9年3月15日まで）：2回線
（令和7年度実績：入電数 223件）

(4) 混雑時、履行時間外の対応

交換機の機能を利用し、メッセージにより対応する。なお、メッセージの内容については発注者と受注者が協議のうえ、決定する。

(5) 従事者の配置

- ① 受注者は、次に該当する者（以下「従事者」という。）を履行場所に配置し、業務に従事させなければならない。
 - ア 業務に必要な知識及び技術を有し、円滑に業務を行うことができる者
 - イ コールセンターの業務を遂行するにあたり、十分な経験を有する者
 - ウ パソコンによる文書等入力ができる者
- ② 受注者は、常に業務量に見合った人数を配置し、業務量増加の場合には速やかに配置人数の増員を図り、業務に支障が生じないようにしなければならない。

(6) 従事者の指揮

従事者の指揮監督は、受注者が行うこととする。

(7) 責任者の配置

- ① 受注者は、従事者の指揮監督を行うにあたり、あらかじめ従事者の中から責任者及び責任者を代行できる者を選任し、発注者に届け出なければならない。
- ② 責任者は、「4 業務内容」に類似した業務での実務経験を有する者とする。
- ③ 業務実施にあたっては、責任者又は責任者を代行できる者が常時1名以上勤務し、発注者との事務打ち合わせ及び従事者の指揮監督を行うものとする。

(8) 責任者の業務

① 二次対応

従事者では対応しきれない問合せ、苦情（個人情報に伴うものなど）等について、二次対応を行う。責任者による対応でも完結できない場合には、発注者へ連絡し、

発注者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従事者の管理監督、クレーム対応、問い合わせ等に係る発注者との連絡調整を行い、円滑な業務運営を図る。

(9) 従事者の研修

① 受注者は、受託に係る業務を円滑に行うため、従事者に対して、次の事項に留意した事前研修を十分に行うこと。

ア 関係法令等業務に必要な知識を習得させること。

イ 必要に応じて端末を操作することができる技能を習得させること。

ウ 業務のフロー及びQAを理解させること

エ 事務処理手順を理解させること

オ 守秘義務を理解させること

② 発注者は、事前研修の実施状況を検査できることとする。

③ 受注者は、履行開始後においても、新たな従事者に対して同様の研修を行うこと。

④ 受注者は、従事者に対する研修は、「4 業務内容」についての業務知識を有した実務経験者に行わせなければならない。

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、すべて本委託料に含めるものとする。

7 事務打ち合わせの実施

発注者及び受注者は、必要に応じて、事務打ち合わせを行い、円滑な事務処理に努めなければならない。

8 個人情報の保護

受注者は、業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を順守しなければならない。

9 データの消去

受注者が用意したパソコンの中にあるこの業務に関するすべての情報の記録等については、委託契約期間終了後、発注者からの依頼に基づき、受注者の責任において完全に消去するものとする。

10 事故発生の報告

受注者は、業務遂行にあたり事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者

の指示に従わなければならない。

11 再委託の禁止

受注者は、本業務の一部又は全部を第三者に再委託することはできない。

12 その他

本仕様書に定める事項その他について疑義が生じたとき、又は定めのない事項については、発注者及び受注者が協議の上決定する。