

郡上市夜間コールセンター運営委託業務仕様書

1. 業務名称

郡上市夜間コールセンター運営委託業務

2. 目的

本業務は、職員による宿直体制の廃止以後においても夜間の電話対応を維持し、市民サービスの低下を防ぐことを目的とする。市民等から寄せられる多種多様な問合せ等に対し、夜間の一次対応を委託し、コールセンター内での対応が可能な案件はマニュアルに基づき完結させ、緊急対応を要する案件については、速やかに市へ引き継ぐスムーズな連携体制を確立することで、市民等と市の信頼関係の維持構築を図る。

3. 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日

ただし、業務履行期間は令和8年10月1日からとし、契約締結日から令和8年9月30日までの間は業務準備期間とする。

また、年度ごとに契約を締結するものとし、双方の合意のもと最大2回(令和11年3月31日)までの更新を可とする。

4. 履行場所

受託者の設置する場所

履行場所及び履行に必要な設備については受託者が用意するものとし、コールセンターを設置する地域の限定などは行わない。

※ 在宅者による受付もしくは担当者携帯電話への転送受付は禁ずる。

5. 業務体制

17時15分から翌8時30分を業務時間とし、土、日、祝日も同様とする。郡上市役所あてに架電された電話の転送を1回線以上受け付けが可能な体制を必要とするが、郡上市役所夜間コールセンターの専任は要しない。

6. 業務内容

(1) 電話対応業務

郡上市役所あてに架電された電話を転送により受け付け、問合せや通報、苦情等に対し、市が提供するマニュアルに沿って回答を行い、コールセンター内で完結するよう努める。

(2) 対応記録等の作成

受電した電話についてはすべて電話記録を作成し、業務時間終了後、日報として速やかに市へ報告を行う。報告は、電子メールその他受託者の使用するシステム等を使用して行い、FAX 及び電話によるものは受け付けない。

(3)緊急連絡

受電した電話の内容が、市が提示する緊急対応が必要な事案に該当する場合は、予め指定する緊急連絡先に対し架電により速やかに通知を行う。緊急連絡先が不通の場合であっても、再架電もしくは受託者の利用するシステム等の利用などの方法により、緊急対応が必要である旨を通知する。

7. 想定業務量

月150件程度を想定。このうち緊急連絡を要するものは20件程度。

8. 緊急時の対応

- (1) 交通機関の停止、災害等による不測の事態への対応については、事前に障害を想定し、受託業務を継続できるよう必要な対策を準備すること。
- (2) システム障害等が発生した場合には、速やかに市に報告を行うとともに、障害原因を究明し、復旧させること。また、発生した障害については、その原因、影響、再発防止策等を報告すること。

9. 支払い方法

本業務における支払方法については、双方の協議により決定する。支払いに際して、履行確認書類の提出を求め、確認を行ったうえで、受託者からの適法な請求書の提出を受け支払うこととする。

10. 個人情報の保護

個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

11. その他

- (1) 本仕様書に規定するもののほか、本市の条例及び規則、その他関係する法令を遵守しなければならない。
- (2) 本仕様書に定めのない事項または疑義を生じた事項については、協議の上、決定する。