

徳島県庁コールセンター等運用業務に関する企画提案仕様書

1 業務名

徳島県庁コールセンター等運用業務

2 業務の目的

万代庁舎 1 階県庁ふれあいセンター内に設置している「徳島県庁コールセンター」の運用及び、県庁舎見学案内業務を円滑かつ的確に運営する。

受託者はこれら運用業務を効率的、効果的に行うことで、利用者の満足度の向上を図るものとする。

* 万代庁舎は、徳島市万代町一丁目に所在する県の用に供する建物（警察本部の用に供するものを除く。）をいう（以下同じ。）。

3 契約期間

令和 6 年 7 月 1 日から令和 9 年 6 月 3 0 日まで

4 委託業務の実施場所等

(1) 「徳島県庁コールセンター」

万代庁舎 1 階県庁ふれあいセンター内

(2) 県庁舎見学案内

万代庁舎及び議事堂内

なお、警察本部の見学がコースにある場合は、警察本部 1 階の受付まで送迎（徒歩）すること

5 運用日時

祝日、年末年始（12/29～1/3）を除く、月曜日から金曜日までの午前 8 時 3 0 分から午後 6 時 1 5 分までとする。

6 業務内容

(1) 「徳島県庁コールセンター」

県民の目線で各種施策の検討、推進を図るためには、積極的な県政情報の発信とあわせて、県民からの問い合わせ・意見・要望・苦情等に迅速かつ的確に対応し、それらを施策等に反映させる仕組みが必要である。

そのため、多様化する県民ニーズを踏まえ、問い合わせ等を一元的に受け付けるワンストップ型の対応体制を整備し、県民サービスの向上及び行政事務の効率化を図ることを目的とし、徳島県庁コールセンターを運用するものである。

また、徳島県の依頼する連絡事項を万代庁舎内に庁内放送するものである。

ア 受付対象及び受付件数

(ア) 受付対象

県政等に関する電話による照会・要望・意見・苦情等

(イ) 年間想定着信数（過去の実績により想定）

照会、要望、意見、苦情等 約6, 500 コール

電話交換等取り次ぎ 約6, 000 コール

(ウ) 1日最大既着信数（運用開始時～R6.3.31） 167 コール

イ 庁内放送件数

年間庁内放送想定件数 約200件

ウ 委託業務内容

(ア) 電話対応業務

- ① 県民からの問い合わせ、提案、意見、要望、苦情等に対し、FAQシステム（※1）を検索する等により、ワンストップで速やかに回答するとともに、必要に応じて業務担当部署（部等及び県内全部署）への引継ぎをピンポイントで行う。
- ② 引継ぎ先の業務担当部署が、不明もしくは複数である場合等は、徳島県と協議の上、適切な処理を行う。
- ③ 電話番号は、万代庁舎、南部・西部総合県民局の3カ所に設定するが、南部・西部総合県民局への電話は、万代庁舎の県庁コールセンターへ自動転送されるので、それらすべてに対応する。
- ④ コールセンターにおいて対応した内容については、対応履歴システム（※2）に登録（更新）する。また、業務担当部署に引き継いだ案件についても、対応履歴システム上において対応結果の登録等を依頼するとともに、未登録の場合にあつては督促等を行う。
- ⑤ 受電件数及び対応内容等の把握に努める。
- ⑥ 徳島県が用意するFAQについて熟知し、電話対応時間の短縮や対応履歴の処理に要する時間の短縮に努める。
- ⑦ FAQについて、内容の充実支援のための改善策を常に徳島県と協議する。
- ⑧ オペレーター等は、運用開始後の対応業務に支障をきたすことのないよう常に対応品質の向上に努める。
- ⑨ 常に県政等の関連情報や行事予定等の情報収集に努め、一次回答率の向上を目指す。
- ⑩ スーパーバイザーは、オペレーターによる対応が不可能な場合には、オペレーターに代わり電話対応を行う。
- ⑪ 業務マニュアルの作成・更新や各種報告書の作成を行うとともに、必要に応じ、随時見直しや改訂を行う。

なお、見直しや改訂を行った時は、徳島県へ報告する。

⑫ 問題発生時及び緊急時並びに災害時の業務ルールを整備する。

※1【FAQシステム】

FAQシステムとは、徳島県の事務・事業におけるよくある質問と回答を登録及び検索できるシステムであり、コールセンターにおいて利用するとともに、ホームページ上で公開することを目的に徳島県が構築するものである。

受託者はこのシステムを利用して回答を行うこととなる。

※2【対応履歴システム】

対応履歴システムとは、県民からの問い合わせ等の対応の概要を登録・蓄積することにより、所属内のすべての職員で閲覧し、県民ニーズの把握・分析をすることを目的に徳島県が構築するものである。

受託者はこのシステムを利用し、受付した対応の履歴を登録（更新）、集計することとなる。

※徳島県庁コールセンターの概要については、別紙のとおり

(イ) 庁内放送業務

- ① 受託者は、徳島県で用意する放送設備を使用し庁内放送を行うが、その際、徳島県の担当者から放送設備の取扱についての知識を得て、誤りのないよう行う。
- ② 庁内放送は、連絡事項等を万代庁舎内に伝達することとし、徳島県が原稿により依頼したものに限り実施する。
- ③ 庁内放送は、定期的もしくは適宜依頼のあるごとく実施する。

エ 要員要件

(ア) スーパーバイザー

- ① オペレーターの指導的役割を持ち、コールセンター内で発生する諸事情を適切に処理する能力を有すること
- ② コールセンター業務等の経験を有すること
- ③ パソコン操作に関するある程度の知識・技能及び対応状況を文章で表現する知識・能力を有すること
- ④ 電話対応に熟練していること
- ⑤ FAQシステムや対応履歴システムについて熟知する能力を有すること
- ⑥ 地元雇用について配慮すること

(イ) オペレーター

- ① コールセンター業務等の経験を有すること
- ② パソコン操作に関するある程度の知識・技能及び対応状況を文章で表現する知識・能力を有すること
- ③ 電話対応に熟練していること
- ④ FAQシステムや対応履歴システムについて熟知する能力を有す

ること

⑤ 地元雇用について配慮すること

オ 要員配置等

(ア) シフト体制は受託者が定めるが、問い合わせ等に常に的確、迅速に対応できるよう体制を整えること

(イ) 受託者は、スーパーバイザーを県庁コールセンターに必ず常駐させることとし、業務実施状況を管理・監督できる体制をとること

(ウ) 受託者は、オペレーター等の要員に起因し、円滑な業務遂行が困難と認めるときには徳島県の要請に基づき、要員の交替等の処置を講じること

カ 対応品質指標

一般的な自治体コールセンターと同程度以上の品質を維持できるものとし、受託者が対応品質指標の案を作成した後、徳島県と受託者の間で協議し、双方合意の上決定し、目標達成に努めること

(2) 県庁舎見学案内

徳島県から県庁舎見学案内の依頼があった場合は、県において設定した見学コースを案内し、県が提供する資料をもとに分かりやすく説明するものとする。

ア 対象及び受付件数

(ア) 案内対象

5名から50名程度の団体（事前申込み）

(イ) 年間想定見学件数

年間想定件数 約50件

年間想定見学案内時間 約100時間

イ 委託業務内容等

(ア) 県庁舎見学案内について、県庁舎等の案内が円滑に行えるよう体制を整える。

(イ) 案内員は、運用開始後の業務に支障をきたすことのないよう常に対応品質の向上に努める。

(ウ) 各種マニュアルの作成・更新を行うとともに、必要に応じ、随時見直しや改訂を行う。

なお、見直しや改訂を行った時は、徳島県へ報告する。

(エ) サービスと身だしなみ等については、一般的な自治体における庁舎見学案内と同程度以上の品質を維持できるものとする。

ウ 要員要件

(ア) 案内員

① 見学案内に熟練していること

② 県庁舎見学において安全に配慮した誘導が行えること

③ 地元雇用について配慮すること

エ 要員配置等

- (ア) シフト体制は受託者が定めること
- (イ) 受託者は、県庁コールセンターと同様に業務実施状況を管理・監督できる体制をとるものとする。
- (ウ) 受託者は、案内員の要員に起因し、円滑な業務遂行が困難と認めるときには徳島県の要請に基づき、要員の交替等の処置を講じること

オ 対応品質指標

一般的な自治体における庁舎見学案内と同程度以上の品質を維持できるものとし、受託者が対応品質指標の案を作成した後、徳島県と受託者の間で協議し、双方合意の上決定し、目標達成に努めること

7 機器及び設備等

受託者は、業務実施に必要な範囲内において、万代庁舎1階県庁ふれあいセンターの一部を使用するとともに、業務実施に必要な機器並びに設備等を徳島県から貸与することとする。ただし、当該機器及び設備等を受託者の責に帰すべき事由により損壊、あるいは紛失した場合は、受託者の責任においてこれを補償すること

また、業務実施に必要な経費のうち、光熱水費、通信費、帳票出力に係る消耗品類等は徳島県が負担することとするが、それ以外の事務用品等については、全て受託者において用意するものとする。

なお、貸与物品は以下の貸与物一覧に記載のとおりとする。

◆貸与物一覧

(1)「県庁コールセンター」

ア FAQシステム及び対応履歴システム接続用機器

- ・パソコン 4台
- ・ディスプレイ 4台
- ・マウス 4台
- ・ネットワーク接続機器 一式
- ・プリンタ 1台

イ 問い合わせ受付機器

- ・電話機（ヘッドセットを含む） 4台 他一式
*電話機には、ボイスワープ（自動転送）機能が付いています。

ウ 庁内放送設備 一式

エ その他業務遂行に必要となる事務機器

- ・机
- ・椅子
- ・ホワイトボード
- ・パンフレットラック 等一式

8 報告

業務内容については、徳島県に対し、少なくとも以下のとおり報告すること
なお、重大、緊急と判断されるものについては、随時報告すること

(1) 日次

ア 報告内容

- ・ 日別、受付区分別の受付数
- ・ 要望、意見、苦情の内容（対応履歴システムから帳票出力可能）
- ・ F A Qへの追加・修正要望

イ 報告期限

翌営業日の午前中までとする。ただしF A Qへの追加・修正要望については内容を取りまとめ次第随時とする。

(2) 月次

費用請求の根拠となる業務実績報告書を徳島県に提出する。

ア 報告内容

- ・ 月別、受付区分別、部局別のコールセンターの受付数の状況等（対応履歴システムから帳票出力可能）、見学実績
- ・ 県民サービスの改善につながると予想される対応内容
- ・ 業務マニュアルの更新内容（更新時のみ）
- ・ 対応品質指標に対する実績
- ・ 前月のオペレーター、案内員の勤務実績
- ・ 翌月のオペレーター、案内員の勤務計画表

イ 報告期限

翌月10日まで、ただし、翌月のオペレーター、案内員の勤務計画表については当月末までとする。

ウ 年次

(ア) 報告内容

- ・ 年間（月別、受付区分別、部局別）のコールセンターの受付数の状況（対応履歴システムから帳票出力可能）、見学実績
- ・ その他、徳島県が必要と認めるもの

(イ) 報告期限

徳島県と協議の上、別途定めた日までとする。

エ その他

各種調査については、調査結果取りまとめ後、速やかに報告する。

9 納品物

業務の実施にあたっては、徳島県と協議の上、各種計画書等及び業務マニュアル等を作成、下記の（1）については、契約締結後速やかに納品し、これに基づき実施する

こと

(1) 運用開始時

ア 各種設計・計画書等

- ・ 組織設計（マネジメント設計）書
- ・ 業務フロー図
- ・ オペレーター、案内員の配置・採用・研修計画書
- ・ 対応品質指標及び対応品質調査計画書

イ マニュアル

- ・ 業務マニュアル（業務内容及び業務上必要な情報について記載されたもの）

ウ その他

徳島県が必要と認めるもの

(2) 運用時

ア 日次報告

イ 月次計画・報告書等

ウ 年次計画・報告書等

エ オペレーター、案内員等の配置・研修計画書

オ その他

徳島県が必要と認めるもの

10 一般的な事項

(1) 守秘義務

ア 業務の処理上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。この委託業務期間が終了した後も同様とする。

イ 徳島県が提供する資料は、原則として貸出しによるものとし、指定した期限までに返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供はしてはならない。

ウ 徳島県が提供した情報を第三者が知り得る状況になる場合は、事前に徳島県と協議の上、承認を得ることとする。

エ 業務遂行にあたっては「個人情報取扱特記事項」及び「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守しなければならない。

(2) その他の事項

ア 常に業務実施場所を整理、整頓し、安全に留意して事故の防止に努めるとともに、労働基準法及び労働安全衛生法を遵守して安全の徹底を図り、本業務委託を適切かつ円滑に遂行するために、徳島県と協議を適宜、十分に行うものとする。

イ 規律を守り、品位を保ち、明朗かつ迅速丁寧に対応し、言葉遣い及び態度には十分注意をするものとする。

- ウ 業務実施場所には関係者以外は入室させてはならない。
- エ 本業務の遂行中、使用機器等に異常が発生したときは、速やかに徳島県に報告し、その指示に従わなければならない。
- オ 委託業務を開始するにあたっては、対応業務に支障を来すことのないよう事前に前受託者から引継を受け、円滑な業務推進を図らなければならない。
- カ 業務委託が終了することとなった場合は、契約終了1ヶ月前から次期受託者へ業務マニュアル、業務ノウハウを含め、円滑な業務推進を図ることのできる内容の業務引継を行わなければならない。

11 その他

契約書及び仕様書に定めのない事項や細部の業務内容については、徳島県と協議して決定するものとする。