

# 仙台市水道局コールセンター運営業務委託仕様書

## 1 目的

本仕様書は、仙台市水道局（以下「局」という。）が委託する「仙台市水道局コールセンター」（以下「コールセンター」という。）の運営並びにこれらに関連する業務の委託について必要な事項を定める。

## 2 委託業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

受託者は、委託業務の履行にあたり、本業務が局の窓口となる業務であることを認識し、常に適正かつ誠実な対応を行い、業務が円滑に行われるよう努めなければならない。

### （1）コールセンターの運営に関する業務

① 受託者は、次に掲げる項目を実施するとともに、その実施状況等の内容分析を行い、局に報告したうえで業務効率の向上に努めること。

ア 対応業務上の目標を設定し、これを進捗管理すること。

イ 設定した目標達成度に応じた研修等を実施し、業務品質の維持向上に努めること。

ウ 業務従事者の配置について、入電数や業務量に応じ、柔軟かつ適正な配置を行うこと。

② 受託者は、組織的・自律的な業務運営を行い、コールセンター内での業務遂行はもとより、局との連携や調整等が円滑に実施できる体制を構築すること。

③ 受託者は、業務電算システム端末（以下「システム端末」という。）の日常点検及び維持管理等、コールセンターにおける入退室状況の管理及び備品または業務上使用する帳票類の維持管理を行うこと。

### （2）コールセンターにおける各種対応業務

① 引越等受付に関する業務

ア 電話による受付

使用者、支払者またはその代理人等（以下「使用者等」という。）からの、電話による水道の使用開始、使用廃止、使用者の変更及び支払者に関する情報の変更、その他の申込等について受付を行い、受付内容をシステム端末に入力する。

イ インターネット等による受付

上記ア同様、インターネット（電子メールの受信、紙出力）、FAX、郵送等の手段による届出について受付を行い、書面の受付内容をシステム端末に入力する。

② 漏水修繕等の受付に関する業務

道路または宅地内における漏水や出水不良等の電話による通報は「仙台市修繕受付センター」で受け付けると広報しているが、これらのうちコールセンターに入電したものについてはコールセンターで対応し、内容をシステム端末に入力した後、担当部署に現場調査等の対応を依頼する。

③ 水道に関する問合せ等への一次対応

使用者等から問合せがあった場合には、あらかじめ局が提供する資料に従って定型的な内容の回答を行う。

また、使用者等から電話にて要望または苦情（以下「苦情等」という。）を受けた場合には、一次対応を行い、その内容を局に引き継ぐ。対応の内容はシステム端末に入力する。

④ 局内各部署への電話取次ぎ

上記①から③に定める業務の範囲外の電話を受けた場合等、必要があるときは関係部署へ電話を転送し、取次ぎを行う。

⑤ 庁内放送

定期的に、または局から指示のあったときに庁内放送を行う。

⑥ 庁舎案内業務

水道局庁舎への来庁者に対し、用務先の所在等を案内する。

⑦ 災害発生時の対応

災害が発生した場合において、水道管の破損等の異常に関する通報や問合せまたは苦情等を電話で受け付けた場合には、局から提供される災害状況等の情報を基に回答を行う。

なお、受け付けた内容は定期的にとりまとめて局に報告する。

⑧ その他付帯業務

その他、上記①～⑦に掲げる業務履行において生じる事務処理や担当部署との連絡調整等、各業務に付帯する業務を行う。

### 3 業務管理目標

(1) 応答率（着信した電話のうち、応答できたもの）

月次応答率：85%以上とする。

(2) 応答時間（着信から応答までの時間）

月次平均10秒（3コール）以内とする。

(3) 通話時間

月次平均1通話あたり3分30秒以内とする。

(4) 1件当たりの処理時間

通話時間、入力時間、その他付帯業務を含め、月次平均6分以内とする。

(5) 一次完了率（応答した電話のうちコールセンター内で応答が完了したもの）

月次平均90%以上とする。

#### 4 履行期間等

- (1) 履行期間は、着手の日から令和7年12月31日までとする。
- (2) 運營業務の開始は令和3年1月1日からとする。
- (3) 着手の日から令和2年12月31日までを準備研修期間とし、業務を円滑に進めるため研修期間に充てるものとする。
- (4) 業務履行期間の終期に先立ち業務引継ぎ期間を設けるものとする。

なお、業務引継ぎが不要となった場合には、委託料の変更契約を締結できるものとする。

#### 5 契約金額

契約金額は、入札金額に記載された金額に消費税相当額を加算した金額（当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）とし、その内訳は人件費、研修期間費用、業務管理費、業務引継ぎ費用とする。

なお、本業務の委託料の支払いは、令和3年1月以降とし、準備研修期間に係る経費については契約金額に含むものとする。

#### 6 変更契約

当初の契約において局が想定した別紙3に定める入電件数及び別紙4に定める処理件数に大幅な増減が見込まれる場合については、局及び受託者とで協議のうえ、変更契約を締結できるものとする。

#### 7 業務日及び時間

業務日及び時間は、別紙1に定めるとおりとする。

なお、本仕様書における平日とは、土曜日、日曜日、祝休日及び12月29日から翌年1月3日までの期間を除く日をいう。

#### 8 履行場所

局本庁舎内において、局が指定する場所とする。

#### 9 他の事業者との連携

受託者は、業務の履行にあたり、公益財団法人 仙台市水道サービス公社、検針・収納・開閉栓等業務受託者及び修繕受付センター業務受託者等、局の業務に関わるほかの業者（以下「関連業務受託者等」という。）と連携する場合は、当該関連業務受託者等と協力し、業務に支障を生じることがないように留意しなければならない。

#### 10 委託業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、局からの指示があった場合には、局の指示する者に対し、業務資料

等及び実地により実務的な業務引継ぎを実施するものとする。

- (2) 業務引継ぎの詳細は局と協議して定めるものとし、受託者は「16 業務従事者の配置」に定める各業務の従事者とは別に、業務引継ぎを行う業務従事者を配置しなければならない。

#### 1.1 委託料の請求及び支払

- (1) 委託料の請求及び支払については月毎の区分払いとし、各年度の各月の支払額については契約締結の際、局及び受託者との協議のうえ定めることとする。
- (2) 局は、前項の協議内容に従った請求があったときは、当該履行分について検査終了後、請求のあった日から30日以内に支払うものとする。

#### 1.2 業務計画書の提出

受託者は、あらかじめ業務計画書を提出するものとする。業務計画書には、下記の事項を記載しなければならない。

- ア 業務内容
- イ 業務履行体制
- ウ 業務工程表
- エ 災害時及び緊急時における連絡体制
- オ 業務従事者の研修体制その他業務水準向上のための体制

#### 1.3 業務監督責任者及び監督員

- (1) 局は、総務部営業課長を業務監督責任者に指定し、受託者または受託者の業務責任者を指示監督する。
- (2) 業務監督責任者は、他の職員を監督員として指定し、業務履行状況の管理、受託者の業務実施状況の確認または業務責任者及び現場責任者との協議及び連絡調整に当たらせることができる。
- (3) 業務監督責任者は、監督員を指定したときは、その旨を受託者に通知する。

#### 1.4 業務責任者等の選任

- (1) 受託者は、業務責任者及び現場責任者を選任し、局に届け出なければならない。
- (2) 業務責任者は、受託業務の履行について指揮監督を行い、現場責任者の指導を行うとともに、業務の履行について局へ報告するものとする。
- (3) 現場責任者は、業務従事者の指導を行うほか、業務の履行について監督員と協議及び連絡調整を行うものとする。
- (4) 業務責任者及び現場責任者は、契約書第2条の2の規定に基づく業務担当者を兼ねることができる。

## 15 業務従事者名簿の提出

受託者は、「16 業務従事者の配置」に定める各業務に従事する業務従事者名、その他局が定める事項を記載した名簿をあらかじめ局に提出しなければならない。また、名簿に記載された内容を変更、追加または削除する場合にはあらかじめ局に届け出なければならない。

## 16 業務従事者の配置

(1) 業務従事者の区分は次のとおりとする。

ア マネージャー（以下「MG」という。）

業務の総括及び管理を行い、コールセンター運営の全体統括を行う者

イ スーパーバイザー（以下「SV」という。）

業務従事者の指導にあたり、MGの補佐を行う者

なお、MGはSVを兼ねることができる。

ウ オペレーター（以下「OP」という。）

コールセンターにおける電話対応及びこれらに関連する業務を処理する者

エ 案内手

庁舎案内業務を処理する者

(2) 受託者は、別紙2に定める数の業務従事者を配置するものとする。

(3) 受託者は、前項の定めに従い、1ヶ月間の業務を行う者の氏名及び従事日時その他必要事項を記載したシフト表を、前月25日までに局に提出しなければならない。

(4) 前項の定めに従い提出したシフト表の内容に変更が生じた場合には、受託者はあらかじめ変更後のシフト表を局に提出しなければならない。ただし、業務従事者の疾病等のため事前にシフト表を提出することが困難な場合は、シフトの変更について監督員の承諾を得たうえで、事後に提出することができる。

(5) 受託者は出勤簿を作成し、業務従事者の勤務状況を適切に把握及び指導しなければならない。また、局から求められた時は出勤簿を提示しなければならない。

## 17 身分証明書の着用

受託者は、業務従事者に対し、その身分を示す顔写真入りの証明書を交付し、業務履行中、常時着用させるものとする。

## 18 報告義務

(1) 受託者は、業務日報及び月次業務報告書により業務の状況を逐次報告しなければならない。また、契約書、本仕様書及び特記仕様書に別段の定めがあるもののほか、局から報告を求められたときは、受託業務について報告を行わなければならない。

(2) 受託者は、事故があったときは速やかに対応し、適切な処置をしなければならない。

ない。また、その旨を業務監督責任者に速やかに報告するものとする。

## 19 個人情報等の取扱い

- (1) 受託者は、業務の履行にあたり「仙台市行政情報セキュリティポリシー」を十分理解したうえで特記仕様書を遵守し、個人情報保護に関する措置を行わなければならない。
- (2) 個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとする。

## 20 研修の実施等

- (1) 受託者は、業務従事者に対して研修を実施し、業務の内容を十分に理解させなければならない。
- (2) 受託者は、研修を実施するにあたって研修資料を作成したときは、その内容について局の承諾を得て使用するものとする。
- (3) 受託者は、研修の実施にあたり、局の設備、備品及び資料等を使用する場合は、事前に局に協議しなければならない。
- (4) 受託者は、業務水準の維持向上のため、業務従事者に対して適宜必要な研修を実施することとする。
- (5) 受託者は、局から研修の実施を求められたとき、または局が開催する研修の受講を求められたときは、できる限り対応することとする。なお、受託者は研修所要時間等について局に調整を求めることができる。

## 21 備品等の取扱い

- (1) 局は、業務の履行に必要となる次に掲げる設備・機器・業務場所等（以下「貸与品等」という。）について、本契約書に定める履行期間に限り、受託者に無償で貸与する。

ア システム端末、プリンター及びその他のシステム機器一式並びにネットワーク機器一式

イ コールセンター用電話設備一式

ウ 庁内放送用機器一式

エ 机、椅子及びキャビネット

オ 庁内連絡用電話機

カ ファックス・コピー複合機

キ コールセンター室、休憩室兼更衣室及び各室に付帯する設備等

ク その他業務履行上使用する局の備品及びマニュアル等の資料

- (2) 受託者は、貸与品等について、善良な管理のもと適正に使用しなければならない。また、契約書及び本仕様書に定める業務を履行するためのみに使用することとし、他の用途に使用してはならない。

- (3) 受託者は、貸与品等に不具合を生じた場合は、直ちに局に通報しなければならない。
- (4) 受託者は、貸与品等を「8 履行場所」に定める場所から移動し、他の物件を付着させ、または貸与品等の一部を除去し、若しくは取り替える等の現状変更を行う場合には、事前に局の承諾を得なければならない。
- (5) 受託者は、受託者または受託者の使用人の故意または過失により、貸与品等を滅失、毀損等の損害を与えた場合には、その賠償の責を負わなければならない。
- (6) 受託者は、貸与品等に係る権利を第三者に譲渡し、または転貸してはならない。
- (7) 履行期間が満了した場合、または本契約が解除された場合には、受託者は貸与品等を局が指定する期日までに局に返還しなければならない。
- (8) 貸与品等を返還する場合には、局が指定する期日までに原状の回復を行うものとし、これに要する費用は受託者の負担とする。ただし、局が原状回復の必要がないと認めたものについては、この限りでない。
- (9) 本業務を履行するうえで必要となる貸与品等以外のものについては、受託者の負担により用意し、設置するものとする。ただし、設置するにあたっては局の承諾を得なければならない。

## 2.2 環境への負荷の低減

受託者は、業務の履行にあたり、仙台市の環境マネジメントシステムの運用に協力し、環境汚染の防止、省エネルギー・省資源、廃棄物の減量及びリサイクルなど、環境への影響に配慮すること。

## 2.3 定例会及び打ち合わせの開催

- (1) 受託者は、業務の履行状況の報告及び課題の整理を行うため、月1回定例会を開催しなければならない。
- (2) 局は、業務管理上必要があると認めるときは、受託者に対して随時に打ち合わせを開催し、業務の履行状況等の報告を求めることができる。また、受託者は、業務履行上必要があると認めるときは、局に対して打ち合わせの開催を求めることができる。
- (3) 受託者は、定例会または打ち合わせが開催されたときは、その内容を議事録として記録し、会の終了後速やかに局に提出しなければならない。

## 2.4 業務に関する提案

受託者は、事務処理手順等について積極的に局へ提案を行い、一層の業務効率化とお客様サービスの向上を目指すものとする。

## 2.5 業務手順書の作成

受託者は、局が別途貸与するコールセンターマニュアルのほかに、受託者の利用

しやすい構成で記載した業務手順書を作成することができる。ただし、作成にあたっては、局の承諾を得ることとする。

## 2.6 成果物の帰属

受託者が本業務において作成した業務手順書その他関連資料（以下「成果物」という。）に関する一切の権利（著作権法第21条から第28条までに定めるすべての権利を含む）を、局に無償で譲渡するものとする。

また、受託者は、成果物に関する著作権者人格権を有する場合においても、局及び局が指定するものに対してこれを行行使しないものとする。

## 2.7 提出書類

受託者は、契約書、本仕様書及び特記仕様書に定める別紙6の書類を、それぞれの期日までに局に提出しなければならない。

## 2.8 災害時等の対応

- (1) 局は、自然災害や突発事故等により大幅な着信件数の増加が見込まれる場合は、別紙5に定める災害時等特別体制の範囲内において、配置人員の増員や業務日の追加及び業務時間の延長（以下「特別増員等」という。）を受託者に依頼することができる。受託者は、緊急時に必要な人員を確保できる仕組みを平常時より整え、局から依頼があった場合は、協議のうえ速やかに特別増員等を行わなければならない。
- (2) 受託者は、特別増員等の実施期間が3日以内の場合は、本契約の範囲内で対応しなければならない。ただし、3日を超えて継続した場合には、特別増員等に係る延べ時間数に契約金額及び従事時間帯等を踏まえ、局及び受託者との協議により決定した従事者区分ごとの単価を乗じた費用を局が負担する。

## 2.9 システム障害発生時の対応

受託者は、システム端末に障害が発生した場合には、局の指示に従い、紙帳票を用いる等により電話受付を継続すること。

## 3.0 協議

受託者は、本仕様書に基づき業務を履行するものとし、本仕様書に定めのない事項または解釈に疑義の生じた事項については、局及び受託者とで協議のうえ、別途定めることとする。



(別紙1)

項番	業 務	業務日及び業務時間
1	庁舎案内業務	平日午前8時30分から午後5時まで
2	項番1以外の業務	平日午前8時30分から午後7時まで 土曜日午前8時30分から午後5時まで ただし、3月の日曜日・祝休日及び4月の第一日曜日については、 土曜日と同様の取扱いとする。

(別紙2)

項番	区分	配置人数及び配置要件	用意席数
1	MG	業務日は原則として配置すること。 コールセンター業務において1年以上マネージャーとしての経験を有すること。	1席
2	SV	以下の条件に従い、SVの業務を適正に行うために必要となる人数を適宜配置すること。  ・業務日につき1名を常時配置すること。 ・オペレーター9名につき1名以上を配置すること。 ・日曜日・祝休日の翌営業日の平日は2名以上を配置すること。 ・3月の土曜日・日曜日・祝休日及び4月の第一日曜日とその前日の土曜日は2名以上を配置すること。  コールセンター業務において、1年以上スーパーバイザーとしての経験を有すること。	3席
3	OP (電話対応)	別紙3の想定入電数を基に、「3 業務管理目標」を達成するために必要な人数を配置すること。ただし、2名以上を常時配置すること。 なお、入電件数が別紙3に示す想定入電数を著しく超えた場合、または右に定める席数の人数を配置しても「3 業務管理目標」を達成することが不可能である場合には、この限りでない。	17席
4	OP (事務処理)	別紙4の想定処理件数を基に、処理を完了するために必要な人数を配置すること。 なお、業務状況等を勘案のうえ、適宜項番3の従事者をもって充てることも差し支えない。	3席
5	案内手	別紙1の項番1に定める業務時間中、1名を常時配置すること。	1席

(別紙3)

各月一日あたり平均想定入電数

	4月			5月			6月			7月		
	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末
平日	602	471	522	429	374	400	328	355	429	355	366	396
休日の翌日	832	731	773	720	532	570	469	486	622	525	541	588
土曜日	496	319	319	235	194	220	190	190	246	215	203	207
日曜日・祝日	285											

	8月			9月			10月			11月		
	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末
平日	308	286	371	362	407	519	372	343	382	314	338	388
休日の翌日	446	366	547	498	667	845	541	518	515	451	477	564
土曜日	182	163	197	204	241	281	211	207	221	193	192	222
日曜日・祝日												

	12月			1月			2月			3月		
	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末
平日	330	348	364	365	380	460	403	515	631	713	1,023	1,262
休日の翌日	482	500	550	515	539	619	583	728	999	996	1,521	1,971
土曜日	205	206	243	231	218	295	266	295	401	482	677	846
日曜日・祝日										219	355	489

時間帯別想定入電割合

	8:30～9:00	9:00～10:00	10:00～11:00	11:00～12:00	12:00～13:00	13:00～14:00	14:00～15:00	15:00～16:00	16:00～17:00	17:00～18:00	18:00～19:00
平日	3.2%	10.5%	11.6%	10.5%	10.0%	10.8%	10.7%	10.6%	10.8%	6.9%	4.4%
休日の翌日	4.0%	12.5%	12.8%	10.6%	10.4%	10.9%	9.8%	9.6%	9.4%	6.2%	3.9%
土曜日	4.9%	12.4%	14.1%	13.8%	11.4%	11.4%	10.7%	10.5%	10.7%		
日曜日・祝日	4.3%	11.9%	14.4%	14.0%	11.4%	11.7%	10.5%	11.2%	10.5%		

(別紙4)

業務内容別月あたり平均想定処理件数

業務内容	想定 所要 時間 分	想定件数(件/月)	
		通常期 (3・4月以外)	繁忙期 (3・4月)
電話以外の開始・廃止受付入力 (窓口・ハガキ・FAX・インターネット受付分)	2.5	1,900	3,800
新設栓使用開始入力	2.5	400	400
新設アパート方書等入力	2.5	600	1,100
口座振替申込書発送入力(ネット受付分)	2.5	200	300
クレジットカード払い申込書発送入力(ネット受付分)	2.5	600	600
口座振替申込書発送処理	2.5	1,100	2,400

(別紙5) 災害時等特別体制

業務日	日曜日、祝休日、年末年始（12月29日～1月3日）を含めたすべての日
業務時間	午前7時から午後9時まで
配置席数	MG 1席 SV 3席 OP（電話対応用） 17席

(別紙6) 提出書類

(1) 業務委託契約書に定めるもの

提出書類	提出期限	様式
着手届	契約締結後14日以内	様式 4
業務担当者(変更)届	・着手届提出日 ・担当者を変更するとき	様式 9
業務履行報告書(区分払用)	委託料(区分払)の請求時	様式 94
業務完了届	業務完了時	様式 28

(2) 仙台市水道局コールセンター運營業務委託仕様書に定めるもの

提出書類	提出期限	様式
業務計画書	着手届提出日	任意様式
業務責任者届及び現場責任者届		業務担当者(変更)届をもって兼ねる
業務従事者名簿	・着手届提出日 ・内容を変更、追加または削除するとき	任意様式
議事録	定例会又は打合せ終了後速やかに	
シフト表	・前月25日まで ・変更を生じるとき	
業務日報	毎業務日	コールセンターマニュアルに定める様式
月次業務報告書	翌月5営業日まで	

(3) 個人情報の取扱いに関する特記仕様書に定めるもの

提出書類	提出期限	様式
個人情報の取扱いに係る作業場所及び作業内容に関する届	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の取扱いに係る作業の開始前まで</li> <li>・内容を変更、追加または削除するとき</li> </ul> ※管理監督者又は作業従事者の変更等にあたっては、変更又は追加された者の誓約書(写し)を添付すること。	同仕様書に定める様式
個人情報の取扱いに係る管理監督者に関する届		任意様式
個人情報の取扱いに係る作業従事者に関する届		
個人情報の適正な取扱いに関する誓約書(写し)		
個人情報保護等に関する計画書	同仕様書に定める様式 ※計画として必要な事項が記載されているものであれば、任意様式でも可。	

注) その他本表に定めのない様式は、局と受託者とで協議のうえ定めるものとする。