

札幌市コールセンター運営業務  
仕 様 書

令和6年5月

札幌市総務局市民の声を聞く課

## 目次

1	業務名	4
2	業務の概要	4
3	契約期間	4
	(1) 準備期間	
	(2) 履行期間	
4	業務実施日時及び場所	4
	(1) 業務時間	
	(2) 業務場所	
5	業務設備	5
	(1) 電話設備	
	(2) システム関連設備	
6	業務体制	9
	(1) 計画策定	
	(2) 人員配置	
	(3) 業務責任者	
7	業務内容	10
	(1) 電話等受付対応	
	(2) 折り返し対応	
	(3) 利用者満足度調査	
	(4) 対応情報の記録	
	(5) 情報検索	
	(6) 情報収集	
	(7) FAQ 関連業務	
	(8) 外国語問い合わせ対応	
	(9) マニュアル等整備	
	(10) 不当要求等利用者によるハラスメント対応	
8	サービスレベル	15
9	従事者研修	15
	(1) 接遇マナー及び電話応対研修	
	(2) 守秘義務研修	
	(3) 本市行政サービスに関する研修	
	(4) 情報セキュリティ研修	

(5) 業務システム研修	
(6) 外国語対応研修	
(7) 再教育	
<b>10 情報セキュリティ</b> . . . . .	<b>16</b>
(1) 共通事項	
(2) 誓約書の提出	
(3) 守秘義務研修の受講	
(4) 罰則の周知	
(5) 出力の禁止	
(6) 貸与資料等の持ち出し禁止	
(7) 情報漏洩などの事故に繋がる物品の持込禁止	
(8) 資料の保管又は廃棄	
(9) 入退室管理	
(10) サーバ等の設置及び不正アクセスへの対処	
(11) 個人情報保護	
(12) 定期監査	
<b>11 業務報告</b> . . . . .	<b>19</b>
(1) 日次報告	
(2) 月次報告	
(3) 年次報告	
(4) 緊急時等報告	
(5) 利用者満足度調査結果報告	
(6) 研修実施報告	
(7) 個人情報取扱状況報告	
(8) トラブル又はクレーム等に関する報告	
(9) 設備・システム障害に関する報告	
<b>12 業務実施準備</b> . . . . .	<b>20</b>
(1) 施設・設備等の整備	
(2) 業務従事者の確保及び基礎研修	
(3) 教育訓練	
<b>13 業務の引継ぎ</b> . . . . .	<b>22</b>
(1) 業務引継ぎの準備	
(2) 業務引継ぎの実施	
<b>14 再委託の禁止</b> . . . . .	<b>23</b>
<b>15 災害時の対応</b> . . . . .	<b>23</b>

(1) 災害時の稼働	
(2) 業務の継続	
(3) 札幌市役所本庁舎での臨時稼働	
(4) 災害訓練	
<b>16 労働社会保険諸法令遵守状況確認に係る提出書類</b> . . . . .	<b>24</b>
(1) 業務従事者名簿及び業務従事者配置計画書	
(2) 業務従事者健康診断受診等状況報告書	
(3) 業務従事者支給賃金状況報告書	
(4) その他	
<b>17 納品成果物</b> . . . . .	<b>25</b>
(1) 提出文書	
(2) 提出形式	
(3) 提出先	
<b>18 著作権</b> . . . . .	<b>25</b>
(1) 著作権の帰属	
(2) 留意点	
<b>19 その他</b> . . . . .	<b>26</b>
(1) 業務に関する協議	
(2) 視察見学取材対応	
(3) 環境への配慮	
(4) 企画提案内容に関する取扱い	
(5) 裁判管轄権	
(6) その他	

## 1 業務名

札幌市コールセンター運営業務

## 2 業務の概要

本業務は、札幌市コールセンター（以下「コールセンター」という。）の運営業務として、電話・FAX・Eメールによる市民対応、イベント等申込受付、電話転送対応、関係部局との連絡調整、FAQ整備、収集されたデータの整理、管理等を行う。

## 3 契約期間

契約締結日から令和11年11月30日まで

### (1) 準備期間

契約締結日から令和6年11月30日まで

この期間中に、本業務の履行にあたり必要となる業務システムの構築、従事者研修等の準備、引継を完了すること。

### (2) 履行期間

令和6年（2024年）12月1日から令和11年（2029年）11月30日まで（60か月）

## 4 業務実施日時及び場所

業務日	業務時間	業務場所
年中無休	8:00 ~ 21:00	受託者が設置するコールセンター

### (1) 業務時間

業務時間中は、業務場所に常駐して業務を実施すること。

ただし、災害発生時等、通常の業務場所での業務遂行が困難な場合については、通常の業務場所と同等の設備、機能、セキュリティ基準を満たすことを前提として、別拠点又は複数拠点での運用を認める（非常時における応答率等のサービス水準については、被災状況等に応じて別途協議する）。

また、電気設備の法定点検等によるサービス時間の変更は認めないので留意すること。

### (2) 業務場所

以下の要件を満たした業務場所を用意し、業務を実施すること。

#### ア 立地要件

業務場所については、日本国内の任意の場所とする。ただし、本市との情報共有や緊急時等における連携、業務に適した従事者の確保等の観点から、適切な業務場所を設置すること。

## イ 建物要件

鉄筋コンクリート造で、昭和 56 年改正建築基準法における「新耐震基準」に適合していること。

## ウ 業務区画

- (ア) 物理的に仕切られた、本市から受託する業務専用の業務区画（セキュリティ確保のため、簡単に取り外しや移動ができない程度の仕切を備えた区画）であること。ガラス仕切りなど、外部から容易にのぞき見できるものは認めない。
- (イ) 席数、什器等は、業務拡張等の必要に応じて増減を可能とすること。
- (ウ) 電話交換機やサーバ等を受託者施設内に設置する場合（オンプレミス型）は、オペレーター等の業務実施区画とは区分して設置すること。
- (エ) 本市の「個人情報取扱安全管理基準」に適合していること。
- (オ) 在宅テレワークやモバイルワークは原則として認めない。

## 5 業務設備

### (1) 電話設備

以下の要件を満たした電話回線、機器等を整備すること（別紙 1-1「設備（電話）及びコールセンターシステムについて」及び別紙 1-2「設備（電話）概要」参照）。

#### ア 電話回線

本市・区役所等の電話網は N T T 東日本のひかり回線を利用しているため、本業務においても同回線の電話網を利用することで転送の際に電話料が無料になることから、本市はひかり電話オフィス A（エース）を利用している。

受託者は、本業務で使用する回線を別紙 1-2「設備（電話）概要」に記載の「本業務で使用する回線等」に記載された回線等を収容できる電話交換機等の設備を下記イ～オの要件を満たしたうえで用意すること。

なお、これら回線は本市を名義人とし、月額基本諸費用、通信料、使用料等は本市で負担するが、開設等に係る回線工事費用その他一切の費用は受託者の負担とするので、あらかじめ留意すること。

#### イ 番号

コールセンター受付電話番号（011-222-4894）への着信について各席が着信可能な代表組みができること。

また、本市各部局へ、簡易な操作及び手順により迅速に外線転送ができること。

なお、コールセンター用電話番号及びコールセンター用 FAX 番号（011-221-4894）については、コールセンターからの発信について、各々の電話番号による発信者番号通知ができること。

#### ウ 機器・環境

受託者は、別紙 1-2「設備（電話）概要」に記載の「本業務で使用する回

線等」に記載された回線を利用するための機器類及び FAX 受信機器、さらに下表 1 の機能が備わった環境を用意すること。

また、それら機器及び環境は、業務拡張等、必要に応じて確保できること。

表 1 電話設備の機能

機能	説明
A 着信呼自動分配機能 (ACD)	着信呼を自動的に管理及び制御する機能。 ※ 例えば、オペレーターの対応状況を監視し、その時点で対応可能なオペレーターへ着信呼を自動的に割り振る等の機能。
B データ収集機能	本仕様書別紙 7「業務報告事項」に示すデータ収集機能
C メッセージ機能	サービス提供時間外、電話回線混雑時（あふれ時）及び緊急のサービス停止時の電話に対して、それぞれ本市が指定するメッセージを流す機能。 ※ 災害時等においてアナウンスの内容を変更する必要がある場合、即時でアナウンスを変更する機能を有すること。 ※ 応答、あふれ、放棄等の定義については別紙 2 を参照すること。
D リアルタイムモニタ機能	入呼状況やオペレーターの対応状況等をリアルタイムで確認するための機能。

## エ 録音

札幌市コールセンターと市民との通話内容を録音及び保存する下記(ア)及び(イ)の要件を満たす装置が備わっていること（別途装置を設置せず、上記ウで用意する機器により対応することも可）。

### (ア) 録音方式について

通話全てを録音が可能な機能を備えていること。

### (イ) 録音期間及びフォーマットについて

録音データの保存容量の目安は 60 日分の録音データを保存できること（定期的に媒体へ保存することより期間を満たすことができる場合も含む）。フォーマットは Microsoft 社の Windows OS 上で別途アプリケーションの購入をせず再生可能なものであること（機器から出力されるファイルのフォーマットを変換することにより対応可能な場合も可とする）。

## オ 無停電電源装置

通信設備関連機器には必要に応じて無停電電源装置等の停電対策を講ずること。なお、無停電電源装置等については、電話交換機等の重要な機器が安全に終了できることを目的とし、30 分以上通常稼働できるものとする。

## (2) システム関連設備

### ア システム設置

受託者は、本業務を円滑かつ適切に運営するため、別紙3-1から3-3までの要件を満たす対応履歴システム、FAQシステム及び受付システムを用意すること。

なお、本仕様書に示すシステムのほか、コールセンターの円滑、効率的及び効果的な運用のために必要とされるシステムがある場合には、事前に本市と協議のうえ、受託者の負担で構築・運用することを妨げないものとする。

### イ メール環境

受託者は、独自でメールサーバを構築し又はホスティングサービスを用い、下表2の要件を満たしたうえでEメールを送受信できる環境を用意すること。

表2 メール送受信要件

機能	要件
A 送信	電子メールクライアントにおいて差出人を指定する方法により、送信元のメールアドレスとしてinfo4894@city.sapporo.jpを使用すること。 ※ 送信ドメイン認証として下記Dのとおり対応すること。
B 受信	info4894@city.sapporo.jp宛のメールは、まず本市のメールサーバで受信し、本市で別ドメインのメールアドレスを用いて受託者のメールサーバ又は受託者が契約するメールサービスへ転送し、受託者が受信する流れとする。
C 業務連絡用メールアドレス	本市との連絡用として、@city.sapporo.jpを使用した別のメールアドレスが存在しており、上記info4894@city.sapporo.jpと同様の要件で送受信できるように環境を構築すること。
D セキュリティ要件	メールサーバを構築する場合は、他業務と共用することを禁止する。また、メールサーバの構築又はホスティングサービスの利用のいずれにおいても本市DNSのSPFレコードに記載するための他業務と共用されていない固定IPアドレスの使用を必須とする。 なお、DKIM、DMARCの対応は必須としないが、今後別途協議により対応を依頼する可能性がある。その際の費用は別途協議のうえ決定する。
E 費用	上記A～Dに係る費用、通信費、保守費等一切の費用は受託者の負担とする。



F その他	将来的に、本市が別途指定するドメインを用いて受託者が用意するメールサーバ又は受託者が契約するホスティングサービスにてメールを送受信するよう変更となる可能性がある。その際の費用は別途協議のうえ決定する。
-------	--

#### ウ 通信回線

受託者は業務実施場所において、電子メールや業務システムの利用に支障のない回線速度が担保された通信回線を契約すること。

また、開設及び使用のために必要となる回線契約費用、回線工事費用、月額基本諸費用（プロバイダ契約料金を含む）、通信料、使用料等は受託者が負担すること。

#### エ 端末及びソフトウェア

受託者は、インターネットやコールセンターシステムに接続する等の目的で利用するクライアント端末機(以下、端末機)等を、受託者の要員数に合わせ必要数用意すること。

なお、端末機にはディスプレイ、キーボード、マウス等の周辺機器を含み、機器の故障等による利用不能を防ぐため、要員の配置数以上の数量を備えることとする。

また、端末機には、Microsoft Word、Excel、PowerPoint、ドキュワークス形式のファイル閲覧ソフト（無料版可）、PDF 閲覧ソフト（無料版可）、セキュリティ対策ソフトをインストールすること。

セキュリティパッチ等は速やかに更新版を適用させること。

OS などを含め正式ライセンス版以外の使用やメーカーサポート切れのソフトウェアの使用は認めない。

本市とのファイルの授受の手段として Proself を利用するため、スーパーバイザー(以下、SV)が使用する端末機には本市が発行する電子証明書をインストールすること。

なお、端末機は購入済みの機器の利用を可とするが、利用開始前にネットワーク等の設定の消去や本業務で必要のないソフトウェアの削除などの措置を施すこと。

#### オ その他

受託者は、長時間の停電等の障害に備え FAQ の閲覧及び応対履歴情報を記録するためのツール類を用意すること。

本事項に係る諸費用（端末購入費、工事費、通信費、ソフトウェアライセンス料等）は受託者において負担すること。

停電等の障害時に即時入力できなかった履歴は、復旧後速やかに入力すること。

## 6 業務体制

### (1) 計画策定

受託者は、当業務を実施するための設備、要員配置、研修等に対する計画を予め策定し、本市と協議の上、運営に当たること。

### (2) 人員配置

#### ア 基本体制

本業務の人員配置については、別紙4「札幌市コールセンター運用実績」に記載する運用実績をもとに、受託者において業務期間中の対応件数等の伸び率を予測したうえで、以下イ(ア)に記載する要件及びサービスレベル要求事項を満たしつつ、最適な人員配置を行うものとする。

要員は、下表3に記載する業務責任者（マネージャー）、SV、リーダー（以下、「LD」という。）、オペレーター（以下、「OP」という。）、外国語（英語、中国語、韓国語）対応オペレーター（以下、「外国語 OP」という。）を配置することを基本とする。

なお、外国語 OP については、各言語常時1席以上の確保が望ましいが、自社又はあらかじめ本市の承認を受けた再委託先に限り、他拠点の外国語対応要員との3者間通話とすることも可能とする。

表3 人員と役割

人員	役割
業務責任者 (マネージャー)	本業務全体の責任者として、本業務全体の統括・連絡・調整および提案を行うこと。 使用するシステムや機器全般について、本市との連絡調整を行うこと。
SV	札幌市コールセンター全体の統括・連絡・調整を行なうこと。また、LD、OP 及び外国語 OP へ適切な指導・研修・教育を行なうこと。 市民対応を行うこと。苦情対応・二次対応を行うこと。 本市との連絡調整を行なうこと。
LD	SV の補佐を行うこと。また、OP 及び外国語 OP の指導を行うこと。 市民対応を行うこと。苦情対応・二次対応を行うこと。
OP	市民対応を行うこと。
外国語 OP	市民対応を行うこと。各外国語 OP は、日本語のほか、英語、中国語、韓国語にそれぞれ対応すること。 ※ 外国語対応に関し SV の補佐を行うこと。 ※ 堪能な各言語による応対能力を有すること

## イ 配置計画

(7) 運営時間における最低人員配置として、SV 1 席、LD 1 席、OP 1 席及び外国語（英語、中国語、韓国語）OP 各 1 席を確保すること。

なお、サービスレベル要求事項及びそれぞれの役割を満たす範囲で、SV が LD を兼務することや、SV、LD、OP が各外国語 OP を兼務又は各外国語 OP が他の外国語 OP を兼務することができる。ただし、SV が OP を兼務することで、OP が 0 席になることは認めない。

また、業務運営に支障が生じた場合や本市から指示があった場合は、速やかに配置計画を見直すこと。

(イ) 人員配置は、平均通話時間や後処理時間、応対品質向上のための研修時間、労働衛生管理面での負荷等を考慮して OP 一人あたりの対応可能件数を設定し、繁忙期及び時間帯に応じた最適な人員配置を行うこと。

(ウ) 毎月 20 日までに翌月分の札幌市コールセンター人員配置計画書（以下、「配置計画書」と記載する。）を本市に提出し、その配置計画書に則って翌月分の要員の配置、シフトを決定すること。

なお、要員の配置及びシフトについては、必要に応じて事前に本市と協議を行なうこと。

(エ) 配置計画書に記載された要員の配置について変更が必要となる場合は、事前に本市と協議を行うとともに変更後の配置計画書を提出すること。

(オ) 特段の事情により配置計画書又は変更後の配置計画書と異なった配置実績が発生した場合には、変更後の配置実績報告書及び変更理由を明記した変更理由書を提出すること。

(カ) 労働関係法規を遵守し、長時間の時間外労働や特定の業務従事者に過度に負荷がかかること等がないよう、適切な配置計画とすること。

### (3) 業務責任者（マネージャー）

本市各部局との連絡窓口を明らかにするため、コールセンターの業務責任者を定め、本市の承認を得ること。

ただし、業務責任者が本市各部局との連絡調整を円滑に遂行できない等、業務に明らかな支障があると本市が判断した場合は、責任者を交代すること。その場合、受託者は速やかに後任者を選定し、本市の承認を得ること。

なお、責任者は専任とするが、本仕様書を満たすのであれば常駐を必須とはしない。また、SV との兼務は認めない。

## 7 業務内容

主な業務内容を以下に示す。

業務内容についての詳細等は下表 4 に記載したマニュアル等に基づき実施すること（磁気データにより提示）。

なお、各業務について対応する人員は文末の括弧書きによるものとする。

表4 業務マニュアル等

No.	分類	内容
1	基本マニュアル	基本対応、緊急時対応等の業務従事者向け各種マニュアル
2	業務マニュアル	SV 向け、OP 向け各種業務マニュアル
3	札幌市コールセンター守秘義務について	業務従事者向け個人情報保護・守秘義務マニュアル
4	コールセンター活用マニュアル（庁内向け）	Q&A作成ハンディマニュアル、コールセンター活用ルールブック、各種様式
5	対象業務一覧	現行の業務を一覧にしたもの
6	業務フロー図	コールセンター業務における各種フロー図

(1) 電話等受付対応

ア 電話問い合わせ対応

電話による市民からの問い合わせを受け、その内容に応じた適切な検索方法により必要な情報を得て、回答を行うこと(SV、LD、OP 及び外国語 OP)。

なお、観光情報等市政に密接に関わりがある事柄についても積極的に情報を収集して回答すること。

イ FAX 及び E メール問い合わせ対応

FAX 及び E メールによる市民からの問い合わせを受け、その内容に応じた適切な検索方法により必要な情報を得て、回答を行うこと(SV、LD、OP、及び外国語 OP)。

ウ 申請・申込等受付対応

本市で指定する申請、各種申し込みについて、本市の指定する方法で受け付けを行うこと。

申請・申し込み受付の実施に際しては、予約受付システムを用いて、受付開始時までに申請・申し込み内容に応じた WEB 受付フォーム等を作成し、本市に原稿データ等を提出すること。

また、受付結果については依頼に応じて集計し、あらかじめ指定した本市各部局に報告すること(受付の実施：SV、LD、OP、及び外国語 OP、申請・申し込み受付用フォーム等の作成：SV 及び LD、受付結果の集計及び報告：SV 及び LD)。

なお、申請・申込件数や WEB 申込フォーム作成数は、市各部局における新規事業の立ち上げやイベント等の受付方法の見直しなどにより、今後増加していく可能性があることに留意すること。

参考として、令和5年度の申請・申込件数は電話 4,865 件、FAX90 件、E メール 13 件、WEB15,811 件である。また、令和5年度に申込受付対応を行った事業

数は 235 事業である。

エ 作業等依頼対応

電話・FAX・Eメールで寄せられた本市所管業務に対する作業等の依頼（動物の死体回収、子ガラスの捕獲等）に対し依頼内容を取りまとめ、必要な部署へ速やかに連絡調整を行うとともに、必要に応じて作業等依頼者への連絡を行うこと（依頼受付：SV、LD、OP 及び外国語 OP、連絡：SV 及び LD）。

オ 苦情・提言対応

電話・FAX・Eメールで寄せられる本市に対する苦情・提言について、その内容を聞き取り、関係する部署へ報告すること（受付：SV、LD、OP 及び外国語 OP、報告：SV 及び LD）。

カ エスカレーション対応

電話・FAX・Eメールで寄せられる本市に対する苦情・提言について、その内容を聞き取り、必要な部署へ聞き取り内容を報告すること（受付：SV、LD、OP 及び外国語 OP、報告：SV 及び LD）。

キ 電話転送対応

市民からの電話を、適切な部署に転送すること（SV、LD、OP 及び外国語 OP）。

※ 土曜、日曜、祝日、閉庁時間等、担当部署に転送できない場合は、開庁日に担当課から折り返すことが可能な旨を説明し、市民サービスの低下とならないよう努めること。

(2) 折り返し対応

(1)の業務について、必要に応じて市民に対し折り返し対応を行うこと（SV、LD、OP 及び外国語 OP）。

(3) 利用者満足度調査

本市の指示に従ってコールセンター利用者を対象に満足度調査を行い、調査結果の報告を行うこと。

原則として、調査は1年度につき2回（1回あたり1週間程度）実施するものとする（調査：SV、LD、OP 及び外国語 OP、報告：SV 及び LD）。

(4) 対応情報の記録

受託者が用意する対応履歴システムに、7-(1)~(3)の対応概要を記録すること（SV、LD、OP 及び外国語 OP）。

(5) 情報検索

問い合わせ等に対して回答に必要な情報等は、次のものを複合的に活用して検索を行うこと。なお、本市から指示を受けた情報及び公序良俗に反する情報は検索を行わないこと。

ア FAQ システム

イ インターネット上に公開されている情報

ウ 本市各部局及び本市の関係団体が発行する印刷物等

エ 公益性が高い組織・団体等が発行する印刷物等

オ 新聞各紙に掲載される記事等

- カ 本市から個別に提供する市政等に関する情報
- キ その他本市が必要と認める方法

## (6) 情報収集

インターネット上で収集ができない情報等については、次の方法により積極的に回答情報を収集すること（SV 及び LD）。

ア 本市及び本市の関係機関が発行する定期発行物（広報さっぽろ等）で重要性が高いものは、本市の発行機関と事前に打ち合わせの上、送付依頼又は引き取り等を行うこと。

なお、必要に応じて、本市が指定する場所での定期発行物等の引き取りに応じることとする。

イ 公益性が高い組織が発行する印刷物等を収集する場合は、発行機関が指定する配布場所の中から、効率的な収集ができる場所を選定し、引き取り等を行うこと。

なお、発行機関が郵送等の方法による送付に応じる場合は、本市が指定する場所へ送付依頼を行うこと。

ウ 市政に関する新聞記事についての問い合わせ等に対応するため、受託者の負担により定期購読を行うなど、必要な情報収集を行うこと。

エ 公益性が高い組織が発行する印刷物等を席ごとに整備した上で、その印刷物等を活用した検索。

なお、公益性についての判断で疑義がある場合は、本市の指示を受けること。

オ 本市の指示があった場合、テレビ等の報道媒体から必要な情報を収集すること。

カ 本市各部局及び本市の関係団体へ、電話、FAX、Eメール等を使用して回答に必要な情報を収集すること。

キ 有償発行物等の要否は、本市と協議の上決定すること。ただし、受託者の負担により有償発行物等を備えることを妨げない。

ク その他必要に応じて得た情報から内部資料を作成すること。

## (7) FAQ 関連業務

下記ア～ウのとおり FAQ の整備等を行うこと。なお、既存の FAQ はおおむね 2,000 件程度あり、FAQ の情報は契約後、Excel ファイルで本市より提供する。

### ア FAQ 整備

業務の中でよく尋ねられると判断した事項について、広報さっぽろ、市民便利帳、札幌市ホームページ、応対履歴、公益性を有する印刷物等、その他必要と思われる情報源等から FAQ を作成又は修正すること。

なお、FAQ の作成又は修正に際し、疑義が生じた場合は、必要に応じて本市に調査・確認を行うこと。

また、FAQ は原則日本語だが、一部英語の FAQ も存在するため、必要に応じて英語の FAQ についても同様に対応すること（連絡・調整は SV、LD に限定）。

コールセンターが、7-(5)及び(6)の方法によっても FAQ を作成するための十分な資料が整わない場合は、作成した原案 FAQ を本市が指定する方法により提出し、不足する情報の補完を本市に対し提案又は依頼すること（SV 及び LD）。

#### イ FAQ 登録

本市から随時提供される FAQ について、記述内容、既存の FAQ との重複及び整合性等のチェックを行い、FAQ システムに登録すること(SV 及び LD)。

#### ウ FAQ 修正・削除

本市から FAQ の修正又は削除依頼があった場合は、指定する日時に当該 FAQ を修正又は削除すること。

#### エ FAQ 年次更新

年度末時期に FAQ 情報の一斉更新を行うため、CSV データ等による一括ダウンロード及び一括更新を行うこと。更新する情報は委託者より提供する。

#### オ FAQ 情報の連携

本市のインターネット検索ツール（ホームページのサイト内検索、チャットボット等）と FAQ 情報との連携について、本市から求めがあった場合は、これに協力すること。

### (8) 外国語問い合わせ対応

上記(1)～(7)の各業務について英語、中国語又は韓国語での対応が必要な場合、その内容に応じて日本語の情報を参考に英語、中国語又は韓国語で対応を行うこと(外国語 0P)。また、区役所等からの通訳依頼においても、当業務に支障のない範囲で対応すること。

なお、令和 5 年度の外国語対応件数は、英語 104 件、中国語 25 件、韓国語 6 件である。

### (9) マニュアル等整備

下記ア～ウの要件を満たすマニュアル等を整備すること。

#### ア 業務マニュアル

上表 4 に掲げるもののほか、受託者は、SV(LD)及び 0P 向け各種業務マニュアル等、本委託業務の実施に必要なものを作成・整備すること。

また、本市が提供する業務マニュアル、受託者が作成する業務マニュアルのいずれについても、対象となる事業の実施状況に応じて見直し、業務フロー図等の改訂及び修正を行うこと。

#### イ 日本語及び外国語トークスクリプト

受託者は、日本語及び外国語トークスクリプトを作成すること。

各トークスクリプトは、履行期間開始後も本市と協議の上、必要に応じて随時改定すること。

#### ウ 研修資料

0P 及び外国語 0P 研修に使用する資料について、本市と協議の上作成すること。

#### (10) 不当要求等利用者によるハラスメント対応

コールセンター利用者による「暴言」や「脅迫」、「長時間の拘束」や「限度を超えた要求」など、明らかな不当行為が発生した場合には、その内容や程度に応じて、必要があれば毅然とした対応を取り、他の一般利用者へのサービスレベルが低下しないよう留意すること。

なお、こうした行為が発生した場合の対応については、業務マニュアル等あらかじめ定めしておくこと。

困難ケースの場合は、適宜コールセンター担当に状況を報告し、対応を協議すること。

### 8 サービスレベル

本業務の円滑な運営及びサービス品質の向上を図ることを目的に、受託者が達成すべきサービスレベルを別紙5のとおり定める。

受託者は、サービスレベルの達成状況について適宜測定及び評価し、継続的に品質管理を行うこと。

また、その内容については、定期的に本市に報告を行うこと。

### 9 従事者研修

受託者は、OP等の業務従事者が本業務の遂行に必要な市政情報、接遇対応スキル、情報セキュリティ等の知識・技能を習得し、必要なサービスレベルを確保するため、以下の内容を含む研修を適宜実施すること。特に、新たに業務従事者を配置した場合には、十分な研修期間を確保し、SVや業務責任者等が適切にフォローすること。

なお、以下に定めのないものであっても、受託者において、業務運営上必要と判断した場合は、適宜研修を実施すること。

また、本業務を行う業務従事者の資質について明らかに不適切と判断した場合は、速やかに再指導を行い、改善が見られない場合は本業務に従事させない措置を講じること。本市から指摘があった場合についても同様とする。

#### (1) 接遇マナー及び電話対応研修

市民応対時のトラブルやクレームを未然に防ぐために必要な、接遇マナー及び電話対応に関する研修を実施すること。

#### (2) 守秘義務研修

すべての業務従事者に、札幌市コールセンターで従事する者として守らなければならない守秘義務についての研修を行い、習熟度を定期的に確認し、本市が必要とするレベルを確保すること。

なお「守秘義務」の内容については、地方公務員法第34条に定められている内容に準ずるものとする。

#### (3) 業務知識研修

本市の機構編成や各部署の所管する行政サービスの種類、内容、対応手順（業務フロー等）について、本市からの提供資料やFAQ登録情報をもとに研修を行う



こと。

なお、特に多くの問い合わせが予想される事例については、ロールプレイング形式を取るなど、より実践的な研修プログラムとなるよう計画すること。

#### (4) 情報セキュリティ研修

メール誤送信や記憶媒体の持ち出しによる個人情報漏洩、標的型攻撃等外部からの不正アクセス、SNS 投稿等の内部不正など、業務履行上の様々な情報漏洩リスクに対して、業務従事者への研修を通じて、セキュリティ対策や情報漏洩時の影響等を周知し実践させること。また、ネットワークや情報端末等 IT に関する基礎知識についても習得させること。

なお、情報セキュリティ研修はすべての本業務従事者に年 1 回以上受講させること。

#### (5) 業務システム研修

受託者が用意する業務システム（応対履歴システム、FAQ システム、申込受付システム）について、支障なく検索・登録等の作業が行えるよう、端末操作マニュアルを作成のうえ、研修を行うこと。

また、本市のコールセンター担当職員向け、一般職員向けそれぞれのシステム利用マニュアルを作成し、提出すること。業務システムの操作等に関して、本市職員から求めがあった場合についても、必要なサポートを行うこと。

#### (6) 外国語対応研修

外国語による電話に対して、一次対応を行うために必要となるトークスクリプトを習得するための研修を実施すること。なお、対象となる外国語は英語、中国語及び韓国語とする。

#### (7) 再教育

ア 本業務を行う要員の資質について本市が不適切と判断した場合は、本市及び受託者による協議を行い、受託者は速やかに適切な再教育訓練計画書を本市に提出するとともに実施すること。

イ 再教育訓練の実施によっても要員の資質が改善されないと本市が判断した場合は、該当する要員を本業務に従事させない措置を講じること。

この場合、受託者は直ちに代替要員を配置するとともに、本業務の品質低下防止措置を講じること。

### 10 情報セキュリティ

本業務の実施にあたっては、下記(1)～(2)の要件を満たして情報セキュリティ対策を講じること。

#### (1) 共通事項

本業務の履行にあたっては、情報資産の機密保持、完全性及び可用性を維持するため、「札幌市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

#### (2) 誓約書の提出

受託者は、業務従事者に対して、守秘義務に関する『誓約書』の提出を義務付

けていること。

(3) 守秘義務研修の受講

業務従事者に対しては、業務開始時を含め、定期的に9-(2)の守秘義務研修の受講を義務付けること。

また、守秘義務に関する理解度について、本市が要求するレベルに届かない場合は、業務を行わせないこと。

(4) 罰則の周知

守秘義務違反における罰則が明確化され、周知されていること。

(5) 出力の禁止

画面のハードコピー・データ等について、ファイル及びその他の手段による出力を禁止すること。

(6) 貸与資料等の持ち出し禁止

本市から資料等の貸与があった場合には、業務実施場所以外への持ち出しを行わないこと。

(7) 情報漏洩などの事故に繋がる物品の持込禁止

業務区画内にUSBメモリや携帯電話、スマートフォン、タブレット、PC等、セキュリティ事故が起こる可能性を高める物品の持込は禁止する。

なお、かばん類の持ち込みは、中身の見えるビニールバッグなどのみ可能とする。

(8) 資料の保管又は廃棄

業務上使用した資料等については、本市の指示に従い保管又は廃棄を行うこと。

(9) 入退室管理

4-(2)-ウの業務区画における入退室管理を行い、入退室については下表5のとおり制限が行われていること。

また、入退室履歴を記録し、本市からの指示があった場合にはこれを提出すること。

表5 コールセンター業務区画の入退室制限

対象者	入室可否
本市担当（※）	入室可
業務責任者	
業務従事者	
上記を除く受託者の職員	本市の許可を得て入室可
建物やシステム等の 保守・点検業者	
見学者・視察者	本市職員同行時に入室可
上記以外の者	入室不可

※ 本市から別途委託した業務に従事する者で本市が許可した者を含む。

(10) サーバ等の設置及び不正アクセスへの対処

サーバ等を設置（オンプレミス型）する場合は、履行場所内又は本市に事前に承認を受けた場所とすること。サーバ等を設置しない場合（クラウド型）は、データセンター等とコールセンター間のネットワークについて、VPN等の暗号化された通信網とすること。なお、データセンター等を利用する場合は、国内に設置され、裁判管轄権が国内にあること。

また、インターネットに接続するサーバに関しては、不正な通信を遮断するための仕組みを導入及び不正な通信を早期に発見するための高度な常時通信監視を行うこと。これらの技術的対策が困難な場合は、アプリケーション及びプラットフォーム（ネットワーク）のぜい弱性診断を年1回以上実施すること。

(11) 個人情報保護

ア 個人情報取扱安全管理基準への適合

本業務では、電話対応や申込受付等により、個人情報を取扱うことから、契約前に別紙6「個人情報取扱安全管理基準」（以下、「管理基準」という。）に基づく「個人情報取扱安全管理基準適合申出書」（以下、「申出書」という。）を提出すること。

個人情報の取扱いにあたっては、管理基準に基づき、下記(ア)～(イ)を遵守すること。

- (ア) 基本方針、規程及び取扱手順を策定し、関係法令を遵守すること。
- (イ) 統括保護管理者及び保護管理者の設置すること
- (ウ) 取扱うことのできる業務従事者を指定のうえ、9-(4)の研修を実施し、教育及び監督すること。
- (エ) 個人情報の秘密保持について、就業規則に明記すること。
- (オ) 個人情報を取扱う管理区域を明確にし、施錠装置、警報装置等の監視装置を設置すること。
- (カ) 個人情報を取扱う端末は、原則として、本業務に使用しない機器及びネットワークとは接続しないこと。
- (キ) 個人情報を取扱うサーバ等を設置する場合は、サーバ等へのアクセス権限を有する業務従事者を限定すること。
- (ク) 本業務に使用する情報端末にはアクセス権を設定し、ユーザID、パスワード、磁気・ICカード又は生体認証等のいずれかにより識別すること。  
また、アクセスログを取得し、契約期間終了後についても1年以上保管していること。
- (ケ) 「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）」又は「プライバシーマーク」等の規格認証を受けていること
- (コ) 情報セキュリティ保全のため、業務責任者又は業務責任者から任命された者は、本業務上知り得た情報やデータ取扱い及び管理体制に関する内部監査及び外部監査を実施すること。なお、外部監査については、プライバシーマーク等の規格認証をこれに代えてもよい。

また、本市がセキュリティ監査を行う場合には、これに協力すること。

## イ 個人情報の削除

折り返し電話に必要な連絡先電話番号等の個人情報を聴取した場合は、応対処理完了後にその情報を適宜削除すること。なお、システムにおいては別紙3-1「システム要件」にて、1年以内の削除を定めているので留意すること。

## ウ 個人情報漏洩時の負担

なお、受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額その他一切の費用等は、受託者が負うものとする。

## (12) 定期監査

情報セキュリティ保全のため、業務責任者又は業務責任者から任命された者は、本業務上知り得た情報やデータ取扱い及び管理体制に関する内部監査及び外部監査を実施すること。なお、外部監査については、プライバシーマーク等の規格認証をこれに代えてもよい。

また、本市がセキュリティ監査を行う場合には、これに協力すること。

## 11 業務報告

下記(1)～(7)に定めた報告事項について、本市の指示した方法で報告を行うこと。

なお、報告すべき項目については別紙7で定めたもののほか、本市が指示したものについても併せて行うこと。

### (1) 日次報告

前日の稼働状況について報告を行うこと（SV 及び LD）。

### (2) 月次報告

前月における稼働状況の推移や各種データ分析について整理し、課題があれば業務改善提案を含めて報告書を提出すること（SV）。

### (3) 年次報告

本業務の1年間（令和6年度は12月～3月、令和11年度は4月～11月）の実施結果をまとめて報告書を作成し、報告を行うこと（SV）。

### (4) 緊急時等報告

犯罪行為、火災、個人情報漏洩などの事件・事故等の緊急時には、必要に応じて報告を行うこと（業務責任者）。

### (5) 利用者満足度調査結果報告

本市の指示を受け、利用者満足度調査を実施した場合、結果報告書を作成し、報告を行なうこと（SV 及び LD）。

### (6) 研修実施報告

業務従事者等に対して、9-(1)～(6)の研修等を実施した場合、研修日時、内容及び参加者を記載した報告書を提出すること（業務責任者）。

## (7) 個人情報取扱状況報告

10-(11)に規定する申出書に関して、毎月、申出書の記載された個人情報の取扱いに変更がないか確認のうえ、「個人情報取扱状況報告書」を提出すること（業務責任者）。

## (8) トラブル又はクレーム等に関する報告

市民対応等において、重大なトラブルや受託者の過失によるクレーム等が発生した場合は、速やかに本市に報告し、本市から指示があった場合はこれに従い対応すること。

また、不当要求等により、受託者のみでは対応困難な場合についても、速やかに本市へ報告し指示を仰ぐこと（業務責任者及びSV）。

## (9) 設備・システム障害に関する報告

コールセンターの運営における受託者側で用意した設備については、業務に支障が出ないよう受託者が責任をもって管理を行うこと。

受託者が用意する各種システムに障害が発生した場合には、速やかに本市に報告を行うとともに、障害の解決に向け本市の指示に従い必要な作業を行い、2週間以内に書面により本市に報告を行うこと。

なお、障害の性質等により報告期間内に報告ができないと思われる場合には、その理由を本市に報告し指示を受けること（業務責任者）。

## 12 業務実施準備

受託者は、業務開始時における円滑な業務運営のため、履行期間（本稼働）の開始までに次の(1)～(3)に掲げる作業項目について業務実施準備を行うものとする。

業務実施準備の具体的な作業内容及びスケジュール等は、別紙8-1「業務実施準備の作業プロセス及びスケジュール」及び別紙8-2「業務実施準備における各作業プロセスの概要等」に記載する作業プロセスごとに本市が提示する前提条件及び留意事項を踏まえたうえで、受託者の提案に基づき実施する。

受託者は、業務実施準備が円滑に進むよう、課題を整理し進捗管理を行うこと。

なお、履行期間（本稼働）への円滑な業務移行や、各設備等の動作確認のため、下記(1)～(3)の実施にあたっては、実際の履行場所において行うこと。

### (1) 施設・設備等の整備

#### ア 施設の整備

下表6に記載の実践訓練（並行稼働）及び本稼働に向けて、契約後速やかに、4-(2)のコールセンター施設を整備すること（別紙8-3「業務実施準備における前提事項及び留意事項【施設・設備等の整備】」参照）。

#### イ 電話設備の整備

下表6に記載の実践訓練（並行稼働）及び本稼働に向けて、契約後速やかに、5-(1)の電話設備を設置又は整備する。

なお、業務実施準備期間における電話回線等の設置及び利用に係る費用については、受託者の負担とする。

## ウ システム関連設備の整備

下表6に記載の実践訓練(並行稼働)及び本稼働に向けて、契約後速やかに、5-(2)のコールセンター業務で使用するWEB閲覧、電子メール、受託者が用意する各種システムの用意及び当該システムを利用するためのネットワーク設備の設置又は整備を行う。

### (2) 業務従事者の確保及び基礎研修

受託者は、契約後速やかに業務従事予定者を確保し、9-(1)~(6)に規定する内容について、基礎研修を実施し、下記(3)の実践的教育訓練を実施するために必要なレベルの知識・技能を習得させること。

### (3) 教育訓練

基礎研修後は、下表の例を参考に、本稼働を想定したより実践的な机上訓練、実践訓練を計画し実施すること。特に、支障なく円滑に本稼働へ移行するため、並行稼働による実践訓練は必須とする。

また、教育訓練にあたっては、業務従事者個々の理解度・能力等を適宜把握し、必要に応じて柔軟に訓練プログラムを再構築すること。

表6 教育訓練実施例

訓練種別	訓練内容
ア 机上訓練 (先行研修)	業務責任者、SV等は、下記イを指導役として実施するため、本市から提供された業務資料等を先行して確認し習熟するとともに、下記イの訓練計画を立案する。 ※ 訓練の支援として、本市担当者から1日程度、(現)受託者の担当者から3日程度、本業務のポイントや業務マニュアル、頻出FAQについて等のレクチャーを行うことが可能なので、必要に応じて、希望する支援事項を整理のうえ本市に申し出ること。
イ 机上訓練 (全体研修)	上記アの訓練を終えた者が、本業務に関わる全ての業務従事者に対し、本業務についてレクチャーを実施する。 レクチャーを受けた作業従事者は、下記ウ実践訓練(ロールプレイング)が可能なレベルに到達することを目標とする。
ウ 実践訓練 (ロールプレイング)	実際のコールセンター業務を想定した一連の電話対応・システム操作・連絡調整等をロールプレイング形式で実践する。訓練参加者が、下記エ実践訓練(並行稼働)が可能なレベルに到達するまで繰り返し実施する。
エ 実践訓練 (並行稼働)	コールセンターへの入電の一部を(現)受託者から(新)受託者へ転送し、本稼働と同様の水準で対応を行う。 入電の転送は、ひかり電話の無応答時転送機能を使用し、(現)受託者の電話設備において一定割合の入呼について無応答状態を創出することにより、(新)受託者の電話設備に転送する手法により実施する(別紙8-4「業務実施

	<p>準備における前提条件及び留意事項【実践訓練（並行稼働）】（例）参照」。</p> <p>訓練参加者が、本稼働時に求められるサービスレベルを達成できる水準に到達するまで繰り返し実施する。</p> <p>※ 訓練の支援として、(現)受託者のSVから1名を訓練実施場所（履行場所が札幌市外の場合はWEB会議ツール等）に同席させ、SV業務のサポートを中心とした支援を行うことが可能であるため、必要に応じて、具体的な支援体制や役割分担等を計画し、本市に申し出ること。</p> <p>なお、想定される支援可能時期及び内容は以下のとおり。（時間はいずれも<u>8時～21時</u>を想定しているが、<u>支援の時期・時間帯は（現）受託者と協議の上調整すること</u>）。</p> <p>※ 支援時期の例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 10月第3週～10月末：週3日程度</li> <li>・ 11月初め～11月末：週7日</li> </ul> <p>（現）受託者の繁忙状況により別途調整</p>
--	--

### 13 業務の引継ぎ

本業務の次期受託者が変更となる場合、受託者は下記のとおり、次期受託者が継続して本業務を遂行するために必要な引継ぎを行うこと。

#### (1) 業務引継ぎの準備

受託者は下記(2)の実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、業務実施期間内を通じて、本仕様書のほか、本市から交付された各種資料に記載の無い事項で、実務上必要となる業務処理の手順、方法等を記載した業務資料の整備を行うものとし、本市から求められた場合は、速やかにこれを提出するものとする。

#### (2) 業務引継ぎの実施

ア 受託者は、本市の指示があった場合には、業務実施期間の終期に先立ち、概ね3か月間、上記(1)の業務資料等によるほか、本市の指定する場所で、本市の指定する者に対して、実地による実務的な業務引継ぎ及び並行稼働による業務引継ぎを実施するものとする。

イ 上記アに掲げる業務引継ぎの詳細は、本市と協議して定めるものとする。

なお、この業務引継ぎに係る人員は、通常業務を行う人員とは別途配置することとし、通常業務の遂行に支障がないよう計画すること。

また、本市から求めがあった場合は、机上訓練においては3日程度、本業務のポイントや業務マニュアル及び頻出FAQ等のレクチャーを行い、実践訓練（並行稼働）においては、概ね1か月程度、SV1名を目安とし、次期受託者の履行場所（履行場所が札幌市外の場合はWEB会議ツール等）にて、SV業務のサポートを中心とした支援を行うこと。

ウ 契約期間終了後であっても、本市から実務手順等に関する確認依頼があった場合はこれに協力すること。

## 14 再委託の禁止

受託者は、本件業務の全部又は一部を第三者に委託(以下「再委託」という。)してはならない。ただし、業務の性質上やむを得ない理由があり、本件業務の一部を再委託することにつき、受託者があらかじめ委託者の書面による承認を得た場合には、この限りではない。

また、上記ただし書きの規定により本件業務の一部を再委託した場合には、受託者は、委託者に対し、再委託先の行った本件業務に関する行為について一切の責任を追うものとする。

## 15 災害時の対応

### (1) 災害時の稼働

地震等の災害が発生した場合は、速やかに被害状況を確認し本市に報告を行い、3時間以内(発生が運用時間外の場合は、翌運用時間開始まで)を目標として通常業務の稼働が可能となるよう復旧を行うこと。

また、本市からの通常業務の復旧後、災害に係る問い合わせ傾向の分析や本市からの情報提供に基づきオペレーターの案内用資料を作成し、災害時コールセンターとして通常業務と並行して災害時の問い合わせに対応すること。

なお、通常業務のこれらの災害時間問い合わせ対応については、本業務の範囲に含むものとし、通常業務の体制の範囲内で行うものとする。

ただし、被災状況等により別途、増席や運用時間の延長を依頼する可能性があるが、その場合の経費については別途協議のうえ、決定するものとする。

増席や運用時間の延長に備え、対応可能な席数や時間延長等について本市に報告すること。

日ごろより「札幌市地域防災計画」を理解したうえで業務にあたること。

災害時、市民の声を聞く課は24時間体制を組むことがある。その際、上表1で規定しているメッセージ機能にて、コールセンター運営時間外のアナウンスを、市民の声を聞く課の電話番号を案内するものに切り替えるよう本市から依頼をする場合がある。その際は遅滞なくアナウンスを切り替えること。

### (2) 業務の継続

電力会社の計画停電や大規模停電の発生等により業務実施場所で業務を継続することが不可となり、本市から指示があった場合は、業務継続可能な他の場所又は設備により業務を実施すること。

### (3) 札幌市役所本庁舎での臨時稼働

札幌市役所本庁舎は3日程度の非常用電源装置を備えている。

通常の業務場所及び受託者が用意した災害対応拠点等が何らかの事情で使用できない場合など、受託者が独力で業務継続ができないような非常時には、本庁舎内に以下の設備等を備えた臨時スペースを用意することが可能であるため、必要な場合は、履行期間の開始までに臨時スペース利用マニュアルを作成の上、本市に提出すること。

なお、臨時スペースの使用にあたっては、本市より下記ア～カの設備・備品を貸与するが、その他ヘッドセットやPC、Wi-Fi等の必要な備品は受託者が用意



すること。

- ア 電話機 7 台
- イ 電話回線 7 回線
- ウ FAX 兼ネットワークプリンタ 1 台
- エ ペン・メモ帳などのオフィス用品
- オ 椅子 12 脚程度
- カ 長机 10 本程度

また、電話機と FAX は臨時ブース用の電話番号が設定されているので、ひかり電話のボイスワープ機能を用いて通常利用の電話番号から臨時ブース用の電話番号（契約後開示）への転送設定を行い受電すること。

#### (4) 災害訓練

上記(1)から(3)までの対応が円滑に行えるよう、3-(2)の契約履行期間の開始前に、災害時の動きを想定した訓練を 1 回以上行うこと。実施する訓練の内容については、事前に本市と協議の上、受託者が定めることとする。

### 16 労働社会保険諸法令遵守状況確認に係る提出書類

本業務は、本市「役務契約における労働社会保険諸法令遵守状況確認実施方針」に基づき、業務の適正な履行及び品質の確保を図る観点から、労働者の労働環境について確認する必要がある本市指定業務となっている。

受託者は、別紙 9 の「労働社会保険諸法令遵守状況確認用書面記載要領」を参考に、下表 7 に掲げる書面を、それぞれ指定する期日までに提出すること。

#### (1) 業務従事者名簿及び業務従事者配置計画書

本業務に直接従事する労働者の把握とともに、その者の配置計画及び社会保険加入義務を確認するため、業務の履行開始日の前日までに、業務従事者名簿(様式 1-1)及び業務従事者配置計画書(様式 2)を提出すること。

また、従事する労働者が変更となる場合には、その都度、業務従事者名簿を、変更後の労働者が従事する日の前日までに提出すること。

#### (2) 業務従事者健康診断受診等状況報告書

業務に従事する労働者の健康診断受診等状況を確認するため、1 年度ごとに 1 回、業務従事者健康診断受診等状況報告書(様式 3-1)を提出すること。

#### (3) 業務従事者支給賃金状況報告書

業務に従事する労働者の支給賃金状況を確認するため、1 年度ごとに 1 回、業務従事者支給賃金状況報告書(様式 4)を提出すること。

#### (4) その他

このほか、業務従事者における労働社会保険諸法令の遵守確認のため、必要に応じて雇用契約書、賃金台帳、就業規則、時間外・休日労働に関する協定書等、関係書類の写しの提出を求めることがある。

表7 提出書類一覧

名称	提出時期	様式
業務従事者名簿	履行開始日の前日まで (従事者変更の場合その前日まで)	様式1-1
業務従事者配置計画書	履行開始日の前日まで	様式2
業務従事者健康診断 受診等状況報告書	年1回(別途指定する期日まで)	様式3-1
業務従事者支給賃金 状況報告書	年1回(別途指定する期日まで)	様式4

## 17 納品成果物

### (1) 提出文書

契約書、本仕様書で指示されたものの他、発生した事象に応じて本市が指示したものを納品すること。

また、契約期間終了時においては、本業務において作成及び使用した全てのマニュアル類、FAQデータ全件、各種データのファイルレイアウト並びに対応履歴データ全件を本市が指定する時期に本市に無償で納品すること。

### (2) 提出形式

上記文書をA4判で製本したものを2部納品すること。

上記文書をCD-R又はDVD-R(.docx、.xlsx、.pptxのうち何れかの形式。ただし、.pdfデータしか存在しないものは.pdf)に保存して一式納品すること。

なお、本市が別途形式を指示した場合は、指示された形式で納品を行うこと。

### (3) 提出先

別途、本市が指示する場所とする。

## 18 著作権

### (1) 著作権の帰属

本委託業務で受託者が作成及び更新したマニュアル、FAQ、対応記録等の成果品及び納品物について、基本的に一切の権利は委託者に帰属する。

ただし、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合において、その権利を行使する場合は、その内容を全て明示し、書面による委託者の承諾を得ること。

### (2) 留意点

ア 成果物等を納品する際には、本市以外の者が有する者の著作権、特許権、肖像権等の権利を侵害していないことを確認すること。

イ 「札幌市情報公開条例」に基づく本市情報公開制度の公開対象となるため、

一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権、受託者独自のノウハウ等が存在し、それらを非公開とすべき場合には、本市に該当箇所及び根拠を明示し、承認を得ること。

ウ 委託者が行う業務の研究による成果物の権利については、別途協議を行う。

## 19 その他

### (1) 業務に関する協議

本業務に関して問題が生じた場合、また疑義が生じた場合には、本市と協議しその処理を図ること。

### (2) 視察見学取材対応

本市を通して行われるコールセンター業務区画の視察、見学及び取材に、本市と協力して対応すること。

### (3) 環境への配慮

本業務の遂行に当たっては、本市環境マネジメントシステムに準じ、作業全般に渡って節電、再生紙の積極的利用、作業成果物の電子化による紙の節約、グリーン購入の推進等、環境に配慮した資源の節約に留意すること。

### (4) 企画提案内容に関する取り扱い

本業務の調達に係る入札手続きにおいて、受託者が本市に提出した企画提案書に記載された事項については、本業務仕様書に特に記載が無い事項であっても、企画提案書に基づいて誠実に実施すること。

ただし、企画提案書と本業務仕様書の双方に記載があり、かつ双方の記載に齟齬がある事項については、その取り扱いについて本市と受託者の双方で協議し決定することとする。

### (5) その他

本仕様書に定めのない事項は、本市と協議し決定するものとする。