

仕様書

1 業務名称

令和3年経済センサス-活動調査 札幌市提出案内センター管理運営業務

2 委託目的

令和3年経済センサス-活動調査の未回答の事業所に対して回答を促し回答率の向上を図るため、電話により調査の趣旨を説明の上、調査票の提出を依頼する業務（以下、「督促業務」という。）を実施することとし、架電に関する専門的な技術・業務経験・ノウハウを有する民間事業者が運営するコールセンターを設置する。

3 履行場所

受託者事業所内に設置されたコールセンター（新規開設も含む）。

4 履行期間

契約締結日から令和4年（2022年）2月28日まで

5 委託業務の対象

- (1) 令和3年経済センサス-活動調査において未回答の事業所のうち、委託者が「架電先リスト」により指定するものを架電対象とする。
- (2) 本業務期間における想定架電件数（最大）は15,482件（うち、固定電話が95%以上）とし、接触率は7割を目標とする。
- (3) 受託者が架電する前に、「架電先リスト」の対象から、調査の回答があった場合又は調査へ回答を行う旨連絡があった場合、委託者が情報を提供し、受託者は架電対象から除外する。

6 業務内容

- (1) センターの設置及び保守管理業務
 - ア センター設備等の整備（「7」）
 - イ センター設備等の保守管理（「8」）
 - ウ 従事者への研修（「9」）
 - エ その他上記に関連する業務
- (2) 督促業務
 - ア 業務マニュアル等の作成（「10」）
 - イ 架電による督促（「11」）
 - ウ 折返し電話に対する対応（「12」）
 - エ 督促業務の結果の日時報告（「13」）

オ その他上記に関連する業務

7 センター設備等の整備

督促業務を開始する前までに、以下の設備等を整備すること。

(1) 設置期間

令和3年（2021年）12月20日から督促業務終了まで

ただし、(3)カ(ウ)については督促業務終了日の2週間後又は令和4年（2022年）2月28日のいずれかまで設定すること。

(2) 督促業務を行う執務室として、次の要件を満たした執務室を整備すること。

ア 委託者の指定する者が、執務状況を確認できる環境であること。

イ 出入り口にパスワード等で管理される施錠システムがあること。

ウ 室外に通話音声は漏れない構造であること。

(3) 電話設備

督促業務に用いる電話設備は次の要件を満たしたものとすること。

ア 本業務のみに使用する電話番号（以下、「専用番号」という。）を設けることができること。

イ 専用電話は市外局番「011」とすること。

ウ 専用番号から番号通知にて架電すること。

エ 折返し電話がいわゆる話し中の状況になり、いわゆる呼損（回線が既に占有され、通話できない状態）が生じないように、専用番号に十分な回線数を確保すること。

オ 折返し電話が重複した場合等には、折返し電話が待機状態（いわゆる「着信待ち」）となるようにした上で、混雑メッセージ等に対応すること。また、待機状態が解消された場合には、直ちにオペレーターに接続できる状態であること。

カ 委託者と調整の上、次の応答メッセージを設定すること

(ア) 対応時間外応答メッセージ

(イ) 混雑時応答メッセージ

(ウ) 業務終了後の応答メッセージ

キ 専用番号で督促業務を実施すること。

ク 督促業務の開始までに委託者に専用番号を通知すること。

(4) 業務管理者

本業務の業務管理者として適切な人数を配置すること。業務内容は、以下のとおり。

ア オペレーターの指導及び指揮監督を行う。

イ 日々の業務の開始時又は終了時にオペレーターとのミーティングを実施し、業務の予定や進捗状況を確認する。

ウ 督促対象の選定等のオペレーターへの業務の割当てを行う。

エ 本業務に関する事業所等からの苦情へ対応する。

オ 本業務に関する「督促進捗リスト」及び「業務報告書」の作成並びに委託者への提出を行う。

カ 委託者との連絡調整を行う。なお、緊急時の対応のため、少なくとも1名は札幌市内に常駐できる者とする。

キ その他必要な業務については、委託者と受託者との協議により決定する。なお、実施可能な業務は、公権力の行使にあたらぬ範囲とする。

(5) オペレーター

督促業務を行うオペレーターとして、適切な研修を受けた専門的な技術・業務経験・ノウハウを有する者を配置すること。業務内容は、以下のとおり。

ア 電話による督促を行い、対応結果について入力する。

イ 当該業務の実施に当たっては、必ず業務管理者の指揮監督の下で行うこととする。

8 センター設備等の保守管理

センターの設置期間中、整備したセンター設備等を適切に保守管理すること。なお、必須の保守管理項目として次に掲げる事項を実施すること。

(1) 「架電先リスト」を始めとした業務に関する情報については、業務管理者及びオペレーターのみアクセス権限を付与し、他の者は閲覧できない状態とすること。

(2) 本業務の区域が他の業務区域と隣接する場合には、オペレーター用端末の画面を委託者の業務に関係のない者が目視することができないよう措置をとること。

(3) 委託者の職員、受託者の従業員及び受託者の事業運営に直接関係する者以外の者の執務室への立入りを制限すること。また、委託者の職員、受託者の従業員及び受託者の事業運営に直接関係する者以外の者を執務室に立入らせる場合には、立入る者の氏名等を記録した上で、立入らせること。

9 従事者への研修

受託者は、督促業務開始までに、業務の実施に支障がないよう、従事者に対して、電話対応、業務に必要な知識、守秘義務について研修を実施し、業務内容を十分に理解させなければならない。

10 業務マニュアル等の作成

(1) 受託者は、督促業務を開始する前までに本業務履行のため、次の業務マニュアル等を作成し、当該業務マニュアル等に従って業務を行わなければならない。

ア 業務マニュアル

イ トークスクリプト（別紙の参考トークスクリプトを参考に作成すること）

ウ Q&A集（別紙の参考Q&A集を参考に作成すること）

(2) 受託者は、次の場合、委託者の承認を得ることとする。

ア 業務マニュアル等の使用を開始するとき。

イ 業務マニュアル等を改訂するとき。

ウ 業務マニュアル等を履行場所以外に持ち出すとき。

エ 業務マニュアル等を複製するとき。

オ 業務マニュアル等を本業務以外の業務で使用するとき。

(3) 前号の規定については、委託期間終了後においても同様とする。

11 架電による督促

架電による督促は、次のとおり対応すること。

- (1) 期間 令和3年(2021年)12月20日から令和4年(2022年)2月17日まで
 - ※ 年末年始(12月29日～1月5日)を除く
 - ※ 架電による督促業務の始期及び終期が当該期間内であれば差し支えないが、可能な限り早期に督促を開始すること。
- (2) 時間 平日9時00分から17時00分まで
- (3) 業務における自称は、「令和3年経済センサス-活動調査 札幌市提出案内センター」とすること。
- (4) 委託者の承認したトークスクリプトに沿って行うこと。
- (5) 委託者の承認したQ&A集に沿って行うこと。
- (6) 対応結果について記録をすること。
- (7) その他の業務の実施方法は、別紙「督促業務実施方法指示書」によること。

12 折返し電話に対する対応

折返し電話に対しては、次のとおり対応すること。

- (1) 期間：架電による督促業務開始後から督促業務終了日の翌日まで
 - ※ 年末年始(12月29日～1月5日)を除く
- (2) 時間：平日9時00分から17時30分まで
- (3) 業務における自称は、「令和3年経済センサス-活動調査 札幌市提出案内センター」とすること。
- (4) 委託者の承認したトークスクリプトに沿って行うこと。
- (5) 委託者の承認したQ&A集に沿って行うこと。
- (6) 対応結果について記録をすること。
- (7) その他の業務の実施方法は、別紙「督促業務実施方法指示書」によること。

13 督促業務の結果の日時報告

(1) 督促業務の対応結果の記録

受託者は、督促業務の対応結果について、「架電先リスト」に次の事項を個別に追記する形により記録し、「督促進捗リスト」を作成すること。

- ア 対応状況(応答、不在、回答意思、対話拒否、留守番電話、折り返し電話等)
- イ 事業所の担当者氏名
- ウ 不足書類の有無(有の場合は、調査書類の送付宛先・住所)
- エ インターネット回答の可否(否の場合は、調査書類の送付宛先・住所)
- オ 廃業・休業の申し出

- カ 移転の申し出（移転先について、区内、市内、市外で分けること）
- キ 任意に申し出があった事項
- ク その他委託者が指示した事項

(2) 日時報告

受託者は、督促業務を実施した翌日（土日祝日、年末年始の場合は次の平日）の9時半までに、「督促進捗リスト」を委託者に提出すること。

14 作業手順等の指定

受託者は、委託業務に当たり、次の作業手順等の定めのあるものについては、指定に沿った作業をすること。

(1) センター設備等の整備に関する報告

受託者は、センター設備等の整備後、督促業務を開始する前までに次に掲げる書類を委託者に提出すること。なお、業務期間中、書類の内容に変更が生じた場合は、当該内容について随時委託者に提出すること。

- ア センター設備の図面及び写真（電話設備の応答メッセージを含む）
- イ 業務管理者・オペレーターの人員配置図
- ウ 個人情報等保護責任者・個人情報等保護補助者の指定に関する通知
- エ 業務マニュアル
- オ トークスクリプト
- カ Q&A集

(2) 通話を録音する場合の対応

緊急かつやむを得ないと認められるときには、通話内容の録音等による個人情報の収集をしてもやむを得ないものとするが、この場合も、録音等について、可能な限り相手方の承諾を得るよう努めること。

(3) 督促業務における機械音声使用の禁止

督促業務においては、委託者が認めた場合を除き音声案内システム等の機械音声は使用しないこと。

(4) 苦情対応

委託者の責に帰すことができない、オペレーターの誤案内や不適切な対応にかかる苦情は、受託者が責任を持って対応すること。なお、緊急な対応が必要な場合は速やかに委託者に報告すること。

15 従事者の責務

従事者の責務は、次のとおりとする。なお、従事者として不適当と認めた者について、委託者は、受託者に対して、委託業務からの離職を求めることができるものとする。

- (1) 従事者は、対象業務の従事中、職務上の注意力のすべてをその職責遂行のために用いなければならない。
- (2) 委託業務の従事にあたっては、常に規律正しく、好感の持てる態度と言葉遣いで事業

所と接するように心がけること。

16 センターに係る費用の負担区分等

- (1) 本委託契約に基づき委託者が受託者に支払う金員は、本契約に係る委託費のみであり、通信費・印刷費・運搬経費等その他の名目での別途請求は認めない。
- (2) 受託業務を執行するうえで必要な物品等は受託者が負担するものとする。

17 督促業務終了時の報告

受託者は、最終の督促業務の結果の日時報告完了後から履行期間の終期までの間に、次に掲げる事項を記載した「業務報告書」を作成し、委託者に報告すること。

- (1) 架電実績（対象者接触率、接触状況等）
- (2) 事業所の声、意見等
- (3) 業務終了後の所感
- (4) その他委託者が指示した事項

18 新型コロナウイルス感染症に係る対策の実施

受託者は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止するため、令和2年5月1日付けで一般社団法人日本コールセンター協会が定めた「コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針」に記載のある感染防止対策を実施するよう努めるものとする。

19 その他

- (1) 受託者は、契約の履行期間及び履行後において、業務上知り得た一切の秘密について、第三者に漏らさないこと。また、外部に漏洩が一切ないように取扱うとともに、目的外に使用しないこととし、使用したデータ等は業務完了後速やかに破棄すること。なお、個人情報及び事業所情報に係る秘密保持についての細目は、別途覚書（別紙）に定める。
- (2) 委託する業務を他の業者に再委託することがないこと。
- (3) 受託者は本業務の実施に当たって労働基準法（昭和22年法律第49号）その他関係法令を遵守すること。
- (4) 本件委託の結果、作成されるトークスクリプト、Q&A集等の成果物の著作権は、作成における委託者の関与の大小に関わらず、委託者に帰属するものとする。
- (5) 受託者は、本業務に関し事故を発見した場合は、迅速かつ適切な処置をとるとともに、直ちに委託者に連絡する。
- (6) 受託者は、本業務に関し問題が生じた場合又は疑義が生じた場合は、委託者と協議しその処置を図ること。
- (7) 本業務の仕様書、委託契約約款に定めのない事項等については、信義誠実の原則に従い、委託者と受託者が協議の上、定めるものとする。

20 問い合わせ先

札幌市まちづくり政策局政策企画部企画課統計調査係 成田、横谷

電話：011-211-2267 電子メール：tokeichosa@city.sapporo.jp