

仕 様 書

1 業務名

令和7年度敬老優待乗車証制度改正に係るコールセンター運営業務

2 担当部署

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎3階
札幌市保健福祉局高齢保健福祉部高齢福祉課高齢福祉係
TEL011-211-2976

3 業務概要

コールセンター運営管理業務として、札幌市（以下「委託者」という。）が提示する、高齢者の健康寿命延伸に向けた施策の制度概要及び敬老優待乗車証制度の見直しに対する市民からの電話（意見、苦情を含む。）等に対応する。

4 履行期間

契約日から令和8年3月31日（火）まで

5 業務履行場所

本業務の履行場所については、受託者の負担で札幌市内に用意すること。

なお、委託者が常時立ち入り可能な場所とし、委託者と受託者との間で業務に係る調整等を行うための通信手段を確保できることを条件とする。

6 業務内容

(1) 基本事項

ア 開設期間

令和7年6月2日（月）から令和8年3月31日（火）まで（土日祝を除く。）

イ 業務時間

午前9時00分から午後6時00分まで

ウ 電話設備

(ア) 受託者が用意した電話機を使用すること。

(イ) 回線数は以下のとおりとし、回線工事費、月額基本諸費用、通信費、使用料等は受託者が負担すること。

期間	回線数
6月2日～3月31日	4

(ウ) 電話番号（フリーダイヤル）はあらかじめ受託者にて用意し、速やかに委託者に伝えること。

(エ) 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を有すること。

(オ) コンピューターウイルス感染や情報漏洩がないよう必要なセキュリティ対策を講じること。

エ 対応内容

令和7年度敬老優待乗車証制度改正に対する市民からの電話（意見、苦情等）への対応

オ 入電想定件数及び配置人員等について

(ア) 想定最大処理コール数/日

期間	最大処理コール数（1日）
6月2日～3月31日	80

(イ) 想定平均対応時間：約10分程度（CPH：3を想定）

(ウ) 要員体制・配置人員

責任者（MG）	◎部門責任者 コールセンター運営に必要な専門的かつ高度の知識及び能力を有し、責任者として業務を円滑に遂行できる者
業務管理者（SV）	◎OPの管理及び指導等を担う者 業務遂行に必要な専門的な知識及び能力を有し、OPでは対応できない案件について対応する者
従事者（OP）	◎電話対応する者 電話対応、コミュニケーションスキルはもとより、基本的な業務知識等を有する者

【配置人員数】

期間	座席数
6月2日～3月31日	4(OP:3、SV:1)

(エ) 応答率

応答率（応答数÷入電数、ただし繋がらないコールは除く）は90%以上を確保するよう努めること。

最大処理コール数を超える入電があった場合等には、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、混雑メッセージ等で対応するほか、希望者には録音でメッセージを受け取ることができるようにすること。

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とすること。

(オ) その他

突発的な業務従事者の欠員が生じた場合においても、受託者の責任で業務遂行に支障をきたすことのない体制を整えること。

なお、必要な回線数、配置人員数等を確保すること及び「8 個人情報取扱」を遵守することを条件に、オープンスペースやシェアードによる運用としても差し支えない。

カ FAQの作成

(ア) FAQは委託者側で作成し、業務開始5営業日前までに受託者に提供する。

(イ) FAQは、市民からの問い合わせ内容及び委託者からの要請等により随時更新し活用すること。なお、委託者からの要請によるもの以外の更新については、遅滞なく委託者に報告し、確認を受けること。

(2) 委託者へのエスカレーションについての対応

ア 原則、コールセンターに問い合わせがあったものについては、コールセンター内で対応を終結させること。

イ 委託者への確認や対応の引継ぎが必要な場合は、原則、折り返しによることとし、責任者又は業務管理者から委託者へ報告の上、原則として、責任者又は業務管理者から連絡すること。

(3) 問い合わせ対応の記録と報告

ア 業務開始までに、問い合わせ対応を記録するためのフォーマットを受託者側で作成のうえ、委託者の確認を受けること。なお、フォーマット作成に係る時間が可能な限り短くなるよう、入力項目や入力方法等を工夫すること。

イ 単純な問い合わせのみのときは、報告書を作成することのできる範囲内で簡略化（項目ごとに件数のみ記録する等）して差し支えない。ただし、問い合わせ1件ごとにその内容や対応等の状況を記録し、必要に応じて委託者が確認できるようにすること。

ウ その他重要な記録は委託者に引き渡し、残りの原本は契約終了時まで保管したうえで、契約終了後速やかに廃棄すること。

エ 部門責任者は、応答件数、応答できなかった件数（あふれ呼数、放棄呼数）や問い合わせ内容の週別集計結果を翌週第一営業日中に委託者に報告すること。

オ クレームがあった場合、責任者を通じて翌営業日中に日次報告書により報告を行うこと。ただし、委託者側職員による緊急対応が必要となるものについては、責任者は電話等にて速やかに委託者側職員に報告を行うこと。

カ 札幌市敬老優待乗車証交付事業の制度変更に係る案内文の誤配送による連絡を受けた場合は、封筒に記載された方のお名前と住所、封筒が届いてしまった方のお名前・住所・電話番号を確認し、速やかに委託者に報告を行うこと。

キ 通話内容については全て録音することとし、電話応答前に録音する旨を通知すること。また、6-(1)オ-(エ)による対応で録音によりメッセージを受けた場合は、メッセージの内容を報告書に記録し、委託者へ報告すること。なお、各録音データの保存容量の目安は60日分とする（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。）。また、録音データについては、委託業務終了後は、通

話録音記録の復元ができないよう、データ消去ソフト等を用いて、録音機器、保存用サーバ等からデータを消去すること。

ク 本業務における納品物の受け渡しは電子データによることとし、データの種類や形式、提出方法については別途委託者と協議を行うこと。

(4) その他

業務の遂行に関して必要な事項が生じた場合は、委託者と協議の上、業務遂行に当たること。

7 研修の実施

受託者は本業務の実施に当たり、業務従事者に対して事前に研修を行うこと。

8 個人情報の取扱

(1) 個人情報の取扱いに関して、別紙1「個人情報取扱安全管理基準」に適合していること。

(2) 本業務の遂行に当たり、別紙2「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

(3) また、毎月の業務完了後に、様式「個人情報取扱状況報告書」を提出すること。

9 提出書類

本業務の遂行に当たっては、以下に定める書類を担当者に提出すること。

(1) 毎週の業務完了後（翌週第1営業日中）

週次集計結果

(2) 毎月の業務完了後

ア 業務完了届 1部

イ 個人情報取扱状況報告書

(3) 随時

担当者が必要と判断し指示するもの（日次報告書等）

10 環境への配慮

本業務においては、環境関連法令等を遵守するとともに、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ環境負荷低減に努めること。

(1) 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。

(2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。

(3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。

(4) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。

- (5) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。

11 留意事項

- (1) 業務作業中における事故の発生や過失によりサービスに影響を与えた場合等は、速やかに委託者へ報告し、委託者指示の下受託者の責任において一切を処理すること。
- (2) 本業務の遂行に当たり、受託者は業務上知り得た事項を第三者に漏えいしないように注意すること。
- (3) その他、非常時または緊急時の対応が必要になった場合、直ちに委託者と協議し、必要な措置を講じること。