

市県民税申告相談予約受付業務委託仕様書

1 業務名

市県民税申告相談予約受付業務

2 目的

住民からの確定申告及び市県民税申告に関する各種問合せ（予約受付を含む）を効率的かつ正確に処理し、住民サービスの利便性と満足度を高めるとともに、職員の業務負担を軽減し、市の行政運営の改善に資することを目的とする。

3 契約期間

契約日から令和9年3月31日まで

（コールセンター開設期間は令和9年1月4日から令和9年3月15日まで）

4 業務内容

（1）構築・準備業務

- ① コールセンターの設置場所の確保（宮城県内または近隣県内）
- ② クラウド型対応管理システム、FAQ システムを構築すること
（※予約システムは、本市が準備するものを使用すること）
- ③ 業務開始に向けた各種マニュアル、FAQ のひな形作成及び導入研修の実施をすること

（2）運営業務

- ① 確定申告及び市県民税申告に関する一般的な問合せ対応
- ② 本市が指定する予約管理システムを用いた予約受付、日程・会場変更、キャンセルへの対応及び予約に関する注意事項の案内
- ③ FAQ の更新・改善及び応対履歴の蓄積・分析によるデータベースの整備
- ④ 職員への適切な転送（取次ぎ）及び引継ぎ
- ⑤ 応対履歴の登録・分析・報告、業務実績の可視化と改善提案
- ⑥ 災害・障害発生時の継続運営体制の整備
- ⑦ 個人情報保護及びセキュリティ対策の徹底
- ⑧ 運営で必要となるクラウドサービスライセンスの確保

（3）予約受付業務（※本市指定システム利用）

- ① 発注者が指定する予約管理システムを用いた予約受付
- ② 予約内容の入力、管理
- ③ 予約状況に関する問合せ対応

5 予約管理システムの利用について

予約管理システムについては、発注者が準備したものを使用するものとし、受注者は以下の運用を行うこと。

- （1）発注者が指定する予約管理システム（住民側・職員側）にアクセスし、正確に予約受付、変更、キャンセル、および問合せ対応を行うこと。

- (2) 受注者側で独自に予約システムを構築・開発する必要はないが、システム操作方法を習得し、オペレーターへの的確に指導・運用させること。

6 設置場所・建物要件

コールセンターは、住民情報を安全かつ確実に取扱い、オペレーターが安定して業務を遂行できる環境を確保すること。そのため、設置場所及び建物については、耐震性やセキュリティの観点から十分な条件を備えることとする。

- (1) 本市との連携を円滑に行うため、宮城県内または近隣県内に拠点を有すること。
- (2) 建物は新耐震基準に適合し、厳格な入退室管理設備をすること。
- (3) 空調、照明、通信設備等についても安定した運用が可能な環境を整備すること。
- (4) 複数拠点での運用が可能な体制を確保すること。

7 住民からの問合せ対応業務

電話対応にあたっては、FAQ や各種情報を活用して一次完結率を最大化し、必要に応じて適切に所管課へ引き継ぐ体制を整えること。

- (1) 予約に関する問合せについて対応すること。
- (2) 個人情報を含む問合せや、専門的な判断を要する問合せについては、所管課（職員）に内容を伝え、転送（取次ぎ）すること。
- (3) 住民からの意見・要望・苦情については、申出人の意図を十分に確認し、正確に聴取し記録すること。対応は本市が承認したマニュアルに基づき行うこと。
- (4) 対応終了後は必ず履歴を記録し、個人情報を含む場合は本市の指示に従い厳格に管理すること。
- (5) 対応結果は改善提案とともに報告すること。

8 FAQ・対応履歴の管理・運用及びデータ活用

(1) FAQ 管理・運用

- ① FAQ は、分類・検索・類義語登録等の機能を備えること。
- ② FAQ データは CSV 形式で入出力できること。
- ③ 受託者は FAQ、トークスクリプトのひな形を作成し、発注者の確認を受けること。その後、受託者において FAQ システムに登録・編集を行うこと。
- ④ 所管課からの更新依頼には、受託者が主体となり即応できる体制とすること。
- ⑤ FAQ 更新状況や利用状況等を定期的に報告し、改善提案を行うこと。

(2) 対応履歴管理・運用

- ① 対応者、日時、内容、回答、参照 FAQ、転送状況等を正確に記録すること。
- ② 記録データは検索・分類可能であり、CSV 形式で出力できること。
- ③ 個人情報を含む対応履歴については本市の指示に従い厳格に管理すること。
- ④ 蓄積データを分析し、FAQ 不足などの改善ニーズを抽出し報告すること。
- ⑤ 通話内容をテキスト化し、新規 FAQ の素案を作成し、改善提案を行うこと。

9 運営体制

(1) コールセンター稼働期間

令和9年1月4日から令和3年3月15日 土日祝含む全日8時30分から20時まで

(2) 回線数

常時3回線以上とすること。

(3) 想定業務量

昨年度までの確定申告相談件数(3,500件)を踏まえ、適切な人員配置とシフト運営を行うこと。実績と想定乖離がある場合は、定例会において分析結果と改善策を報告すること。

10 対応品質と研修

(1) KPIの設定

応答率や一次完結率などの客観的指標を設定し、高い品質を維持すること。

(2) 導入研修

運営開始前に、FAQシステム操作、対応フロー、庁内組織・業務の基本、ロールプレイング等を実施すること。

(3) フォロー研修

対応品質改善や制度改正対応等を目的として定期的に実施すること。

11 運営管理・定期報告

(1) 定期報告

入電件数、一次完結率、平均応答時間等の日計を週次・月次・年次で報告すること。

(2) 定例会

月1回以上開催し、改善提案・分析結果を報告し、議事録を提出すること。

(3) トラブル発生時の運用管理

システム障害や通信断等のトラブル発生時は直ちに市へ報告し、原因調査・再発防止策を講じること。

12 災害・緊急時対応、個人情報保護

(1) 大規模災害やシステム障害等の緊急時にも途切れることなく機能を維持できるようBCP対策を講じること。

(2) プライバシーマークまたはISO/IEC 27001 (ISMS) の認証を取得していること。

(3) 個人情報保護に関する法令及び市の情報セキュリティポリシーを遵守し、外部媒体へのデータ持ち出し禁止や厳格な入退室管理を行うこと。

13 設備・システム構築及び保守（受注者側準備分）

(1) 応答システム

① ISMAP 認証済みのクラウドサービスを利用すること。

② 保留・転送、夜間切り替え機能を備えること。

③ 全通話録音を行い、検索・再生・要約が可能であること。

(2) 応対管理システム

- ① 応対内容（日時、相手、内容、回答、参照 FAQ、転送先等）を正確に記録できること。
- ② FAQ システムと連携し、参照ログを自動で記録できること。
- ③ CSV 形式でのエクスポート、類義語検索や自動タグ付け機能を備えること。

(3) FAQ システム

- ① 応対管理システムと連携し、更新権限管理を行えること。

1 4 特記事項

(1) 委託料

本仕様書に定める業務内容の履行に必要な構築費用、運営費用、設備費用、回線費用、保守費用、データ移行費用、調査費用、その他一切の費用を含むこと。

(2) 支払

委託料の支払方法については、契約締結時に市と受注者が別途協議する。

(3) 業務効率性と経済性の最適化

応対履歴の蓄積及び分析結果を踏まえ、業務効率化の観点から運営体制の見直しを行うこと。

1 5 その他

この仕様書に定めのない事項については、別途協議するものとする。