

尼崎市上下水道電話受付センター構築及び運営業務委託仕様書

第1章 総則

1 目的

本仕様書は、尼崎市公営企業局（以下「委託者」という。）が受託事業者（以下「受託者」という。）に委託する尼崎市上下水道電話受付センター（以下「受付センター」という。）構築及び運営業務の範囲、内容等について定めるものである。

2 委託期間

委託期間は令和7年7月1日から令和12年6月30日とする。ただし、契約を締結した日から令和7年6月30日までは、委託準備期間（以下「準備期間」という。）とし、受託者負担のもとで業務の実施体制の整備等を行うこと。

3 業務の実施日時

(1) 業務の実施日時は、毎日（各年12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。）午前8時45分から午後5時30分までとする。

(2) 前項の規定にかかわらず、業務の実施日時は、委託者と受託者の協議により変更することができるものとする。

4 年間業務量

年間の業務予定コール件数は以下の通りとする。

期間	R7.7～ R8.6	R8.7～ R9.6	R9.7～ R10.6	R10.7～ R11.6	R11.7～ R12.6
コール件数(件)	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000

過去のコール数等については別紙1を参考とすること。

5 貸与品・支給品

委託者は、貸与品・支給品一覧表（別紙2）に掲げる物品等を受託者に貸与し、受託者は、物品等が貸与されたときは、速やかに受領書を委託者に提出するとともに、善良な管理者の注意をもってこれを管理すること。

6 費用負担

委託者は、次に掲げる費用を負担する。受託者は、委託者が負担するものを除き、業務の実施に必要なすべての費用を負担すること。

(1) 水道業務システムに係る端末装置の設置及び使用に係る費用

(2) 水道業務システムに係るシステム用通信回線の設置及び使用に係る費用

第2章 受付センター構築業務

1 受付センターの設置

受託者は、次に掲げる条件を満たす受付センターを設置すること。

(1) 設置場所

尼崎市上下水道庁舎から公共交通機関を用いて概ね2時間以内で到着可能な場所であること。

(2) 建物要件

ア 委託者が指定する水道業務システムに係る設備を設置可能であること。

イ 昭和56年の新耐震基準に適合していること。

(3) 業務実施場所

ア 個人情報の秘密保持のため、業務に関わるフロアは独立し、又はパーティション等で明確に区画された構造であること。

イ 業務実施場所への出入り口については、入退室管理システムを設置するなどセキュリティ管理体制を二段階以上構築していること。

ウ 業務実施場所に、受付センターの運営に必要な什器類を備えていること。

(4) 電話設備等

委託業務を履行するために必要と思われる電話設備等について、特に要件を明確にする必要があるものを次のとおり定める。

ア 電話設備

(ア) 受託者は、委託業務に支障がない電話設備等を用意すること。

(イ) 受託者は、電話設備等を次に掲げるとおり準備すること。

a 受付用 15回線以上

b FAX用 1回線以上

(ウ) IVR（自動音声応答システム）機能を有し、特定のお問い合わせに対しては指定の電話番号への転送機能を有すること。また、音声ガイダンスの内容や転送先などは容易に変更が可能な機能を有すること。

(エ) 混雑等によりオペレーターが対応できないコールに対して、音声ガイダンスで混雑メッセージを流すとともに、待ち呼として保持し、オペレーターが空いた順に着信させる機能を有すること。

(オ) 受付時間外に受付センターの電話番号に着信したコールに対し、音声ガイダンスで委託者が指示する内容のメッセージを流す機能を有すること。

イ FAX設備受託者は、委託業務に支障がないFAX機器等を用意すること。

ウ 通話録音設備

(ア) お客さまからの着信並びにお客さまへの発信時に通話を録音する機能を有すること。

(イ) 録音内容は3か月間以上サーバに保存すること。

(ウ) 委託者から録音内容の提出を求められた時は、音声データを委託者が指定したファイル形式に変換し、すみやかに提出すること。

エ 運営管理設備

お客さまからの着信呼数、応答呼数、放棄呼数及び通話時間を記録する機能を有すること。

オ 障害発生時

(ア) 停電発生時等においては、システム及びデータが毀損、滅失等しないよう対策を講じ、履行中の業務が途中で遮断されないよう電話設備や情報処理設備には、非常用電源（UPS）等を備えること。

(イ) 災害発生、設備・機器等の不具合、通信障害、対応要員の出勤不能等の非常事態により、委託業務の履行が困難となった場合、委託者と協議すること。

(ウ) 受託者は、電話設備等について、委託業務に支障が出ないよう常に責任を持ち管理すること。

(5) 設置計画

ア 受託者は、受付センター開設にあたっての設計・構築・試験運用等をまとめた業務実施計画書を作成し、委託者の承諾を得ること。

なお、委託者が行う受付センターへの水道業務システムの設置工事は、3か月程度の期間が必要であることを考慮すること。

イ 業務実施計画書には、次に掲げる事項を記載すること。

(ア) 委託業務に必要な設備の内容

(イ) 委託業務の実施体制（採用・配置等）

(ウ) 情報セキュリティ対策

(エ) 従業員の研修計画

(オ) 工程表（準備期間に必要な作業に関するもの）

(カ) その他、委託業務を実施するうえで必要な事項

ウ 受託者は、業務実施計画書に、構築作業の管理手順や報告書様式を定め、各業務の作業予定日及び作業報告予定日を記載すること。

エ 受託者は、契約締結後、委託者と定期的（原則として月に2回程度）に作業の進捗状況報告及び委託業務に関する打ち合わせを実施するほか、委託者が必要と

認めるときは、随時打合せに応じること。また、受託者は会議録を作成し、会議後、1週間程度を目途に委託者に提出する。

なお、会議録はPDFファイルで提出すること。

2 開設準備

(1) FAQ作成業務

受託者は、委託者が提供する水道業務システム内機能のFAQ登録を用いてデータベースを、従業員が活用しやすいように改訂すること。

(2) 業務マニュアル作成業務

受託者は、受付センターを適切に運用するために、業務マニュアルを作成し、委託者の承諾を得ること。

(3) 情報収集

委託業務に必要な情報は、受託者自ら積極的に収集し、常に最新の情報を保持するとともに、委託者が提供する各種情報等についても把握すること。

(4) 総合試験

準備期間に、委託業務に必要な全ての設備、システム及び運用面に関する総合試験を実施し、その結果を委託者に報告すること。

3 業務引継

(1) 準備期間に受付センターを運営している、尼崎市上下水道電話受付センター運営業務受託者（以下「前受託者」という。）の業務マニュアル・各種データ・業務ノウハウを含め、委託業務に必要な事項について、受託者は前受託者から引き継ぎを受けること。

(2) 受託者と前受託者は、準備期間に引き継ぎを完了し、受託者と前受託者双方が署名押印した引継完了報告書を委託者に提出すること。

(3) 受託者は、準備期間において、委託業務に関係する研修（各種システム操作研修を含む）を実施するときは、原則として委託者及び前受託者が定めた日時及び場所で実施すること。

4 その他

受託者と前受託者が同じ場合は、受付センター構築業務を省略できる。

第3章 受付センター運営業務

1 届出等の対応

次に掲げる届出等について、電話又はFAXによって受付のうえ、尼崎市水道業務システムを利用し、業務マニュアルに従って受付事項の登録及び帳票の出力指示、尼

崎市公営企業局各課及び委託者が指定する事業者との電話等による連絡調整を行うこと。

なお、当日処理を原則とする。

- (1) 水道の使用開始の届出
- (2) 水道の使用中止の届出
- (3) 給水装置の異状の届出
- (4) 水道事業に係る問い合わせや苦情
- (5) 下水道事業に係る問い合わせや苦情
- (6) その他尼崎市公営企業局への電話

2 対応状況の管理

- (1) 電話受付業務の運営管理
- (2) FAX 受付業務の運営管理
- (3) 対応満足度調査の実施
- (4) 通話録音の蓄積管理

3 所要人材と役割

受託者は業務統括責任者、業務責任者、スーパーバイザー、オペレーターを配置し、次に掲げる役割を担うこと。

(1) 業務統括責任者（オペレーションマネージャー）

受付センターのマネジメント全般の管理・監督を実施し、円滑な受付センターの運営を図ること。

(2) 業務責任者（JOB マネージャー）

ア 業務責任者は、対応業務及び運営管理業務の実施状況の管理、従業員の業務実施状況の管理・監督等を実施し、円滑な受付センターの運営を図ること。

イ 業務責任者は、業務実施中は受付センター内に在室すること。

ウ 業務責任者は、コールセンター業務での監理・監督経験を1年以上有する者を配置すること。

(3) スーパーバイザー

ア スーパーバイザーは、業務責任者不在時に限り、業務責任者を代行して業務責任者の全ての権限を行使することができる。ただし、スーパーバイザーが複数名執務室に在室しているときは、いずれか1名のみがその権限を有する。

イ 委託者は、スーパーバイザーが委託業務の履行に関し、著しく不適格と認めるときは、その理由を明示して、受託者に対してスーパーバイザーの交代を求めることができる。

ウ スーパーバイザーは、コールセンター業務での実務経験を1年以上有する者を配置すること。

(4) オペレーター

受託者は、業務量に応じたオペレーターを配置すること。

ア オペレーターは、次に掲げる事項に留意すること。

(ア) 尼崎市政、委託者の組織、水道及び公共下水道に関する業務全般等の知識の探求に努め、業務・研修等に意欲的に取り組み、常に向上心を持って業務に取り組む姿勢を持つこと。

(イ) 委託業務に必要な機器の操作等に関する基礎的な能力及び知識を有し、必要な入力業務等を迅速かつ、確実にを行うこと。

(ウ) お客さまとの電話対応等にあたり、委託者の代行として業務に従事している立場を認識し、言葉遣い等に常に注意を払い、正確でわかりやすく、一貫性をもって誠実に対応すること。

(エ) お客さまに対して、あいまいな返事はしてはならない。

(オ) 対応に時間を要し、お客さまとの通話時間が長くなるような場合においては、電話を折り返す等の適切な措置を行うこと。

(カ) 委託者に対応を依頼するとき等においては、正しい対応依頼先を精査し、お客さまの要望及び、対応を依頼する内容を正確にわかりやすく伝達すること。

(キ) お客さまの電話対応等についての満足度の向上に努めること。

(5) 従業員の届出

ア 受託者は、契約締結後速やかに業務統括責任者、業務責任者及びスーパーバイザーを定め委託者へ届け出を行うこと。

イ 受託者は、準備期間に受付センターに従事する従業員名簿（従事役職、氏名等）を委託者へ提出すること。

ウ 受託者は従業員に変動があった場合には、速やかに委託者へ届け出を行うこと。

4 事故発生時の処理

(1) 受託者は、業務の実施に伴い、事故が発生し、又は発生するおそれがあると認めるときは、直ちに委託者に連絡するとともに、必要な措置を講じ、遅滞なくその状況を書面により委託者に報告すること。

(2) 災害時など、お客さまからの電話が集中している場合には、可能な限り人員を増やして対応すること。

なお、この増員等に係る費用については委託者と受託者の協議により定めるものとする。

5 運営管理指標

受託者は受付センターの運営にあたって、下表のサービス指標の目標値を達成しなければならない。受託者は指標目標が未達成であった場合には、委託者に対して各指標未達成理由を報告しなければならない。

指標銘	定義	目標値	計算式
応答率	着信件数に対し、何%のコールに 応答したかを表す。	月平均90%*	応答呼数÷着信件数
平均通話時間	応答してから通話終了までの平均時間	5分以内	通話時間÷応答件数

※著しく着信件数が増加し、委託者が応答率目標の達成が困難となることが見込まれると判断した場合は、第1章4項に定める業務予定コール件数の90%以上対応すること。

6 業務の実施報告

(1) 月次報告

ア 受託者は、委託者の指示に従い、暦月単位で各種統計資料による月次報告書を作成し、提出すること。

イ 受付センター運営に関する次に掲げる事項を報告すること。

(ア) 各指標の目標値に対する実績値

(イ) 目標値が達成できなかった場合、その改善計画書

(ウ) 業務マニュアルの追加及び変更の候補

(エ) 受付区分別のデータ集計

(オ) その他、受付センター運営における特記事項、業務上の課題、応対手順の整理及び業務の見直し等協議すべき事項

(2) 年次報告

ア 月次報告の内容から1年(7月から翌年6月)毎に集計を行い、1年間の平均値と目標値との差異、統計情報、総括等を記載した、年次報告書を作成すること。

イ その他、前項以外にも委託者が統計を取ることを指示したものについては、その指示に従い統計資料を作成すること。

ウ 年間の作業結果から、受付センター運営における特記事項、業務上の課題、応
対手順の整理及び業務の見直し等の必要がある場合は、これについて、報告を行
うこと。

(3) その他報告

受託者は、委託者が求めた場合、その他各種統計資料を作成すること。提出方法
及び媒体は、委託者が指示する。

7 調整会議

(1) 委託者は、原則として毎月1回、委託者が定めた日時において、委託者が定めた場
所で定例会議を開催する。

(2) 受託者は、定例会議及び定例会議以外の調整会議（以下「臨時会議」という。）を
開催する場合は、業務責任者を出席させること。また、やむを得ず出席できない場合
は、職務代理者を出席させること。

(3) 受付センターにおける業務上の課題、応対手順の整理及び、業務の見直しの必要が
ある場合は、委託者及び受託者が協議して定める。

(4) 受託者は、定例会議、臨時会議のいずれの場合であっても、当該会議の会議録を作
成し、会議後、1週間程度を目途に委託者に提出して承諾を得ること。

なお、会議録はPDFファイルで委託者に提出すること。

8 業務の検査

委託者は、必要があると認めるときは、定期又は臨時に受託者の業務の実施状況に
ついて検査することができるものとし、受託者はこれに協力すること。

9 遵守事項

受託者は、業務の実施に当たっては、次に掲げる事項を遵守すること。

(1) 水道使用者等に対応するときは、言動に十分注意するとともに、委託者の信用を
失墜するような行為をしないこと。

(2) 業務従事者に対して、業務の実施に必要な知識及び技術を習得させるとともに、
随時、資質の向上を図る研修を実施すること。

(3) 業務品質を向上させるため、オペレーターの業務実施状況について、日々定期的
にモニタリングを実施し、受付対応能力等を評価及び、分析すること。

(4) データを管理するに当たり、次に掲げる事項を遵守すること。

ア 委託者が管理するデータの全部又は一部を委託者の許可なく業務以外に使用又
は第三者に提供しないこと。

イ 委託者が管理するデータの全部又は一部を委託者の許可なく複製し、又は複製
しないこと。

ウ 業務従事者に対して、データを保護する重要性を深く認識させるとともに、データを保護することを誓約させること。

(5) 非常災害時に備え、業務従事者との間で緊急連絡体制を整備すること。

(6) 業務従事者は、業務の実施にあたって質問又は不明な点が生じた場合は、業務責任者等に問い合わせることとし、業務従事者と委託者の職員との間で直接協議してはならない。

第4章 その他の業務

1 業務マニュアル

(1) 受託者は、「業務マニュアル」について、記載事項の修正若しくは追加が必要となった場合又は委託者が指示したときは、受託者において「業務マニュアル」の改訂案を作成し、委託者の承諾を受けること。

なお、「業務マニュアル」は、委託者に帰属するものとする。

(2) 受託者は、「業務マニュアル」を改訂したときは、改訂後の「業務マニュアル」をエクセル又はワード等の編集可能なファイルにより委託者に提出すること。この場合において、修正又は追加した箇所が含まれるページのみを提出すること。

(3) 受託者は、委託者が水道業務システム等を改修又は更新したことにより、業務手順、水道業務システム等の操作方法、画面レイアウト、出力帳票等が変更となった場合においても、当該変更点を「業務マニュアル」に反映させること。

(4) 受託者は、年度変更による「業務マニュアル」の修正をすみやかに言い、委託者に提出すること。

2 次期受付センターの構築運営に向けた作業

(1) 受託者は、本委託業務終了に伴う契約更新を委託者が行うに当たり必要となる、次に掲げる業務を行うこと。

ア 委託者が必要とする各種の参考見積の積算及びその積算結果にもとづく参考見積書の提出

イ 委託業務仕様書の作成補助

ウ 委託者が求める各種の情報及び資料の提出

(2) 業務の引き継ぎ

ア 受託者が委託業務で培った業務マニュアル、各種データ、業務ノウハウを含め、委託業務に必要な事項について、引継文書及び研修を通じて受託者の委託業務終了後に委託業務を受託する者（以下「新受託者」という。）に引き継ぐこと。

イ 受託者は、引き継ぎにあたって委託者並びに新受託者と協議のうえ、引継対象事項、実施スケジュール及び引き継ぎ場所等をまとめた「引継書」を作成し、事前に委託者の承諾を得ること。

なお、受託者は、業務の引き継ぎを委託業務の契約期間中に行い、引き継ぎ完了時には、受託者と新受託者の双方が署名押印した引継完了報告書を委託者に提出すること。

ウ 新受託者が、受付センターの見学を求めた場合は、それに応じること。

エ 受託者は、新受託者が新たに設置する電話回線の通信テスト、及びその他新受託者の開設準備期間に行う各種作業に最大限協力すること。

(3) 委託者は、委託者が設置した水道業務システム等の設備を契約期間終了後すみやかに撤去する。

(4) 受託者と新受託者が同じ場合は、業務引継及び設備の撤去等を省略できる。

第5章 雑則

1 委託料の支払い

(1) 委託料の支払いは、受付センター運営開始日である令和7年7月1日から令和12年6月30日までの5年間とし、60回に分けたものを1月ごとに支払う。この場合において、1月ごとの支払額に1円未満の端数があるときは、これを切り捨て、最終月の委託料に加算するものとする。

(2) 受託者は、毎月の業務について委託者の履行確認を受けたときは、速やかにその月分に係る委託料を委託者に請求する。

(3) 委託者は、受託者から適法な委託料の請求を受けたときは、30日以内にこれを受託者に支払う。

2 準拠する法令等

本業務実施に当たっては、本仕様書によるほか、下記に示す関連法令及び規定等に準拠して行うものとする。

(1) 尼崎市財務規則（尼崎市公営企業局会計規程）

(2) 個人情報保護法等その他関連法令及び条例

3 法律の厳守等

受託者は、契約の履行に当たり、本業務の意図及び目的を十分に理解した上で、最高の技術を発揮するとともに、委託者の指示を厳守し、誠実に実施しなければならない。

(1) 受託者は、本業務の実施に当たり関連する法律等を遵守しなければならない。

なお、これらの諸法規の運用適用は受託者の負担と責任において行う。

- (2) 受託者は、常に中立性を保持しなければならない。
- (3) 受託者は、本業務において知り得た事項について、守秘義務を負うとともに、業務内容、成果等を委託者の許可なく使用又は、利用してはならない。

4 再委託について

- (1) 受託者は、業務の全部を一括して、又は本委託の主要な部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、事前に書面により委託者の承諾を得た場合に限り、本委託の主要な部分を除く業務の一部を再委託（第三者に委託し、又は請け負わせることをいう。以下同じ。）することができる。
- (3) 受託者は、再委託の契約を締結した第三者（以下「再委託先」という。）に、二次以下の再委託をさせてはならない。ただし、業務の性質その他の理由で、真にやむを得ない場合はこの限りではない。
- (4) 前号ただし書きを適用する場合、第2号の規定を準用する。
- (5) 受託者は、委託者に対して、再委託先（二次以下の再委託を含む。この号及び次号において同じ。）が第2号（第4号で準用する場合を含む。）で規定する承諾に基づき行う本委託の一部の業務（以下「再委託業務」という。）を履行するに当たり行った、全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- (6) 再委託先が再委託業務の履行において、委託者に損害が発生した場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

5 その他

- (1) 事業実施に当たっては、関連する法令及び実施要領のほか、国が示す実施要領、Q & A等及び委託者の指示に従いながら進める。
- (2) 委託者は、事業の実施状況について、報告を求めることができる。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者の間で協議のうえ決定するものとする。

以 上

【上下水道電話受付センター 着信等件数】

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和2年度	着信呼数				4,213	3,990	4,467	4,471	3,976	3,965	4,062	4,646	6,248	40,038
	応答呼数				4,106	3,867	4,231	4,264	3,834	3,787	3,886	4,341	5,780	38,096
	システム登録件数 ※1 (うちFAX件数) ※2				5,024 (289)	4,691 (235)	5,139 (340)	5,357 (325)	4,674 (350)	4,523 (209)	4,717 (278)	5,199 (267)	6,917 (417)	46,241 (2,710)
令和3年度	着信呼数	4,723	4,282	3,940	3,918	3,859	4,019	3,875	3,839	3,581	4,034	4,314	6,127	50,511
	応答呼数	4,306	3,944	3,777	3,679	3,699	3,877	3,718	3,686	3,448	3,772	4,045	5,653	47,604
	システム登録件数 (うちFAX件数)	5,394 (390)	5,126 (438)	4,779 (396)	4,619 (338)	4,693 (318)	4,813 (357)	4,747 (376)	4,779 (436)	4,437 (395)	4,877 (456)	5,105 (347)	7,006 (509)	60,375 (4,756)
令和4年度	着信呼数	4,654	4,117	3,933	3,781	3,692	3,915	3,838	3,876	3,580	3,825	4,138	6,266	49,615
	応答呼数	4,363	3,899	3,737	3,574	3,383	3,631	3,670	3,702	3,450	3,663	3,897	5,758	46,727
	システム登録件数 (うちFAX件数)	5,580 (532)	5,025 (439)	4,896 (470)	4,475 (378)	4,319 (354)	4,700 (421)	4,690 (373)	4,775 (364)	4,485 (441)	4,644 (389)	4,922 (406)	7,160 (467)	59,671 (5,034)
令和5年度	着信呼数	4,643	4,353	4,402	4,168	4,030	4,249	4,604	4,599	6,751	8,158	7,558	9,560	67,075
	応答呼数	4,384	4,138	4,213	3,967	3,798	4,043	4,394	4,023	4,625	5,409	5,674	6,492	55,160
	システム登録件数 (うちFAX件数)	5,550 (376)	5,167 (377)	5,359 (391)	4,934 (290)	4,795 (379)	5,167 (411)	5,599 (408)	5,002 (300)	5,709 (366)	6,657 (432)	6,997 (404)	7,955 (635)	68,891 (4,769)
令和6年度	着信呼数	7,630	6,525	6,329	7,503	6,460	6,909							41,356
	応答呼数	5,688	5,290	5,056	5,153	4,769	4,773							30,729
	システム登録件数 (うちFAX件数)	6,947 (353)	6,427 (416)	6,127 (355)	6,242 (411)	5,739 (326)	5,769 (323)							39,435 (2,184)

※1 システム登録件数とは、電話及びFAXの受付内容を水道業務システムに入力した件数。

※2 うちFAX件数とは、使用開始及び使用中止をFAXにて受け付けた件数。

貸与品	数量
水道業務システム操作端末 (デスクトップ型パソコン)	8台
ネットワーク機器 ※ルーターまで	一式
プリンター	1台
ワイヤークー	1個

支給品	数量
プリンター用トナーカートリッジ	必要に応じて

※上記の他に必要な貸与品等がある場合は、委託者と受託者との間で協議の上決定する。