

## 第16号 近江八幡市ふるさと応援寄附推進事業コールセンター業務委託仕様書

### 1. 趣旨

この仕様書は、近江八幡市ふるさと応援寄附推進事業コールセンター業務委託（以下「本業務」という。）の受託候補者を公募型プロポーザル方式により選定するために必要な事項を定めた「近江八幡市ふるさと応援寄附推進事業コールセンター業務委託公募型プロポーザル実施要領」の事業概要の詳細を示し、企画提案書等の提出に必要な事項を定めるとともに、本業務の実施に当たって必要な事項を定めたものである。

### 2. 事業の実施方針

近江八幡市（以下「市」という。）で行うふるさと応援寄附に関する電話による問合せ対応を、民間事業者等（市に限らず他の類似業務を履行中の者に、当該業務を連携又は一体的に履行させることができる事業者）に委託することにより寄附手続きの効率化と利便性を高め、ふるさと納税制度を通じて、市の魅力を広く発信し市の取組みに共感し応援していただける寄附者を増やすとともに、市特産品の販路拡大、観光客の誘致、移住定住の促進など地域の活性化に寄与することを目的とする。本業務は、寄附を希望される方や謝礼品受取人への正確な情報提供、寄附者の信用・信頼の獲得・維持など、コールセンター業務全般を包括的に代行することとする。

### 3. 業務の委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日までとする。

ただし、契約締結日から令和8年3月31日までの間は、業務委託の準備期間とする。

なお、この間は役務の提供を受けないため、委託料の支払は生じないものとする。

※令和8年4月1日から運用開始できるよう、前事業者からの引継ぎ等を完了しておくこと

### 4. 前提条件

寄附者情報や返礼品発送業務等の管理にあたっては、現在、市にて寄附者情報等を一元管理しているシステム（シフトプラス㈱が提供する「レジホーム」）を利用して業務遂行が可能であること。また、委託期間中に随時ポータルサイトを追加する場合がある。

## 5. 費用負担

本業務に際して生じる一切の費用は、本仕様書に特段の記載があるものを除き、すべて受注者が負担するものとする。ただし、寄附者への発送物に関する契約不適合責任については、市に起因するものを除き、謝礼品請負事業者、配送業者、受注者において協議の上、必要に応じて負担すること。

## 6. 業務の概要

### (1) 業務名

第16号 近江八幡市ふるさと応援寄附推進事業コールセンター業務委託

### (2) 業務内容

ア 寄附者、謝礼品請負事業者等からの問合せ等の対応

(ア) ふるさと納税全般にかかる問合せ、謝礼品や寄附金受領証明書等の発送物に関する問合せ及びそれらに関する電話やメール、レビュー、アンケートはがき、FAX等による全ての苦情等に対し、電話及び電子メール等により対応し、市の信用、信頼を失墜させないよう誠意を持って真摯に、適切な回答を即時、又は当日中に行うこと。また、それらの経過及び結果について、当日中に市が使用するオンラインふるさと納税管理システム（以下「レジホーム」という。）及びオンラインプロジェクト管理ツールに記録し、翌開庁日に日報等で報告すること。なお、対応する問合せ・苦情等については、以下とする。

- ①電話による問い合わせ・苦情
- ②FAXによる問い合わせ・苦情
- ③メールによる問い合わせ・苦情
- ④楽天RMS等システムからの問合せ・苦情
- ⑤全ての申込みポータルサイトからの全ての問合せ・苦情や、レビュー、感想による意見、応援メッセージ、備考欄記入内容
- ⑥アンケートはがきによる問合せ・苦情

以上の問合せ・苦情・感想等に対応するため、関係者（寄附者、謝礼品請負事業者、配送事業者、市等）と十分に連絡調整を行い、責任をもって対応すること。また、クレームの対応処理について、クレーム台帳を作成し進捗管理を行うとともに市への日報と併せて提出すること。クレーム台帳及び日報については、表計算ソフト等のファイル形式による提出に限らず、クラウド型業務支援ツール等を用いたオンライン報告を認めるものとする。ただし、具体的な報告

手段および運用方法については、事前に協議のうえ発注者が認めたものとし、ツールの利用に係る費用は受注者の負担とする。なお、マニュアルに記載の無い問い合わせやクレーム等があった場合は、マニュアルを直ちに追記修正すること。

(イ) 謝礼品や発送物に関する苦情又は事故等があった場合は、寄附者の理解が得られるまで、受注者の責任において、市の信用・信頼を失墜させないよう誠意を持って、再配送等必要な対応、処理を当日中に行なうこと。当日中に処理できない場合は、可能な限り速やかに対応処理すること。やむを得ない事情等により市による対応が必要な場合は、経過を含め直ちに市へ協議を行なうこと。その際、別途市から指示があった場合は従うこと。対応した経過・結果については、レジホーム等に記録し、当日中に報告できない場合は翌開庁日の午前10時00分までに報告すること。

(ウ) 業務の履行にあたっては、業務内容及び情報保護・セキュリティ対策の観点から、履行場所に下記の設備等を設置・使用し業務を行うことを条件とし、遠方であることを理由とした対応の遅延は認めないものとする。

①執務室（履行場所内に設置）

②レジホーム等の閲覧が可能な環境

③備品（パソコン・プリンター・作業台・FAX（1回線）・電話機（5回線）等）

(エ) コンサルティング業務

電話等による問合せ対応及びレビュー・寄附者の声について分析を行うとともに、請負事業者に対して必要に応じてアドバイスや提案を行うこと。また、毎月、業務の改善等について必要に応じて企画・提案を行い、それに基づく業務効率向上策を提案すること。

(オ) コールセンターの管理運営に関すること

①市が指示した様式により日報を作成し、翌開庁日の午前8時30分までに提出すること。

②月次報告書を作成し、翌月第5開庁日までに提出すること。

③設備等の日常点検及び維持管理を行うこと。

④本業務における人員配置や情報セキュリティ、入退室状況の管理を行うこと。

⑤業務上使用する帳票類の管理を行うこと。

⑥個人情報漏洩を未然に防ぐ手段を講じること。

## イ 資料の発送及び受発注処理

- (ア) 資料の発送依頼があった者や市がレジホーム上で謝礼品カタログ配送の指示を出した者に対し、市があらかじめ指定した資料を翌開庁日以内に発送すること。郵送の方法は別に市が指定する方法とし、費用は別途市が負担する。
- (イ) 寄附者等から郵送またはFAXで謝礼品申込用紙を受領した場合、当日中に、レジホーム上に発注情報を入力し発注処理を行うこと。内容に不明な点がある場合は、直ちに当該寄附者に対して適切な確認を行い、その経緯・結果を記録すること。また、当日中に対応できなかった場合は、直接謝礼品請負事業者に翌営業日の午前10時00分までに電話及びメールにより対応すること。
- (ウ) 上記(イ)について、寄附者がやむを得ない事情等により、特に電話での謝礼品申込みを希望した場合は、トラブル防止の措置を講じた上で、申込みを受けること。

## ウ 謝礼品受注・配送業務にかかる対応処理

謝礼品受注・配送業務において、寄附者、謝礼品請負事業者から問い合わせ・苦情等があった場合は、適切な回答を即時、又は当日中に行うこと。その際、受注者の責任と費用において、市の信用、信頼を失墜させないように誠意を持って真摯に、寄附者の理解が得られるまで、関係者（寄附者、謝礼品請負事業者、配送事業者）と連絡、調整の上、必要な対応、処理を当日中に行うこと。当日中に処理できない場合は、可能な限り速やかに対応処理すること。

## エ 寄附金受領証明書・ワンストップ申告特例申請書・受付書等の再発行及び資料請求にかかる発送

寄附者から、寄附金受領証明書・ワンストップ申告特例申請書・受付書等の再発行について、請求依頼があれば直ちに市へ連絡し、市手続きの完了後に発送すること。発送物には、個人情報が含まれるため、誤送付、誤封入等十分に注意すること。発送の方法は別に市が指定する方法とし、発送費用は別途市が負担する。

## 7. コールセンターの業務日及び業務時間

- (1) コールセンターの業務日及び業務時間は、平日の午前9時30分から午後5時00分までとする。ただし、12月29～31日は休日であっても業務日とする。なお、本仕様書において平日とは、近江八幡市職員の勤務時間、近江八幡市の休日

を定める条例（平成22年市条例第2号）に規定する市の休日以外の日をいう。

- (2) 業務日及び業務時間中の実施体制については、協議のうえ、年間計画を作成するものとする。但し、必要な場合は双方の協議により変更できるものとする。

## 8. 電話回線及びメールアドレス

- (1) 電話回線については、NTTコミュニケーションズ社の提供するナビダイヤル（0570-03-4129）とし、寄付者対応専用として、合計5回線を導入した上、寄付者以外の市及び謝礼品請負事業者、関係機関との連絡用回線を別途設けること。また、上記に加え、FAX受信用に1回線を導入すること。なお、ナビダイヤルの基本料金についてのみ市が負担する。
- (2) 寄附者等への発信に係る通話料等は受注者の負担とする。
- (3) 市及び寄附者からの問合せ・連絡を受付けるための専用の電子メールアドレスを作成すること。なお、問合せ内容には個人情報が含まれるため、管理体制については「11. 情報セキュリティの確保」に示す項目を遵守すること。メールアドレスは寄附者にとってわかりやすいものとし、事前に市の確認を得ること。

## 9. 業務従事者の配置

- (1) 業務従事者は、専任とし、次の者を置くものとする。ただし、管理技術者については、本業務を優先して実施することが可能な場合に限り兼務を可とする。なお、管理技術者及び専任担当者は、受託者が直接雇用している者とする。

### ア 管理技術者（1名）

業務の総括及び管理を行うとともに、他の業務従事者の指揮監督を行い、全体統括を行う者。

### イ 担当者（1名）

管理技術者が不在の場合、それに代わって業務を行う者。

### ウ オペレーター（1名以上）

コールセンターにおける電話による案内及びこれに付帯する業務を処理する者。

- (2) 管理技術者は、業務の遂行に支障が生じないよう、必要に応じて業務従事者を配置すること
- (3) 管理技術者及び専任担当者は、必要に応じオペレーターの業務を行うことが出来る。
- (4) 6. (2) により決定した業務日の業務時間中には管理技術者、専任担当者のい

ずれかが常駐するものとする。

- (5) 管理技術者は業務従事者の欠員や交代に備え、業務に支障を来すことの無いよう適切な引継ぎや状況の共有を行い、常に予備従事者を準備しておくこと。
- (6) 必要に応じ、コールセンター業務従事者を、市での業務（コールセンター業務範囲内）に従事できるようにすること
- (7) 業務従事者は寄附者等の問合せ等に適正かつ適確な回答・案内ができる能力を有すること。
- (8) 業務従事者は寄附者等の求めに適切に応じることができる処理能力や体制を有すること。
- (9) 業務従事者は接客マナーに関する研修を修了していること。
- (10) 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、各業務従事者に周知徹底すること。
- (11) 受注者は各業務従事者から守秘義務に関する誓約書の提出を受け、市が写しの提出を求める場合は、速やかに提出できるよう管理すること。
- (12) 事業継続計画（BCP）を策定するとともに、日常から従事者へのBCP教育と併せて定期的な訓練の実施を行うこと。
- (13) 受注者は、管理技術者及び専任担当者が業務を開始する前までに、直接雇用していることを証する書類を市へ提出すること。

## 10. サービス品質要件

- (1) コールセンター運営にあたって一定基準の品質を確保するため、受注者は次に示すサービス指標の目標値を達成するよう誠実に努めなければならない。

指標名	目標値	定義（計算式）
応答率	月平均90%以上	着信した電話に対して応答した割合 (応答件数/着信件数)
即応率	月平均90%以上	着信した電話に対して10秒以内に応答した割合 (時間内応答件数/応答件数)

- (2) その他問合せに対する回答率（回答件数/応答件数）についても算出し、改善を図ること。
- (3) メール及びFAXの問合せについては回答率100%とし、当日中または、当日中に対応できない場合は、翌営業日の午前10時00分までに回答すること。

(4) 返信可能なポータルサイトの全てのレビュー・感想については、返答率100%とし、当日中または、当日中に対応できない場合は、翌営業日の午前10時00分までに回答すること。

## 1 1. 情報セキュリティの確保

- (1) 受注者は、この契約に基づく委託業務の遂行に関し知り得た事項について、履行期間中はもちろんのこと履行期間終了後においても、これを他に漏えいし、又は他の目的に利用してはならず、また、「近江八幡市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年近江八幡市条例第1号）」及び「近江八幡市情報セキュリティポリシー」並びに「個人情報取扱特記仕様書」を遵守しなければならない。本委託業務期間終了後も同様とする。
- (2) 社内ルールやコンプライアンスの仕組が整備され、本業務で扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏えい等が行われないよう十分な情報セキュリティ対策が継続して管理されていること。
- (3) 本業務で使用するネットワーク機器は外部からの不正アクセスや攻撃、情報漏えいに関して十分な安全対策が講じられていること。
- (4) 上記セキュリティ対策の安全性の確保について、定期的な確認が行われていること。

## 1 2. 運営施設・設備要件

### (1) 履行場所

ア 本業務の履行場所は日本国内とし受注者が用意すること。

イ 履行場所は、原則、1か所とする。ただし災害時等における事業継続計画対策として、別拠点または複数拠点での臨時的または一時的な運用は認めるものとする。

### (2) 建物要件

ア 昭和56年の「新耐震基準」適合の鉄筋コンクリート造の建築物であること。

イ コールセンターの運営時間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスや計画停電、落雷による緊急の停電などの影響を受けることなく業務が継続できるよう、無停電電源装置や自家発電装置などの設置により必要な電源供給が行えること。ただし、災害時等における臨時的な対応として、別拠点または複数拠点での継続的な運営が可能な場合においては、この限りではない。

ウ 電気設備、セキュリティ設備、空調、防火・防水設備、水没・避雷対策設備が備えられ、適切に運用・管理されていること

エ 執務室について、労働安全衛生法による一人当たりの面積・容積を確保すること。

### (3) 執務室におけるセキュリティ対策

執務室は部外者の不正な侵入等を防止するため、カードシステム等による入退室管理が行われること。また、市が管理記録の提出を求めた場合は、速やかに提出すること。

### (4) 障害・災害対策

ア 本業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等については、冗長化等によりシステム障害や災害等による影響を退避できるための措置が講じられていること。

イ 万一、システム障害や災害などによりシステム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できる仕組みや体制が確保されていること。

## 1 3. マニュアルの作成（修正）・活用

(1) 受注者は、市が提供する情報を基にマニュアルを作成し、市の承認を得た上で、当該マニュアルに沿って業務を行うこと。

(2) 受注者は、マニュアルの内容について、発生事例等を踏まえ、随時見直しを検討し、必要に応じて修正を提案するものとする。また、市からのマニュアル修正の指示に対し即時に対応するものとする。

(3) マニュアルの著作権を含む全ての資料はすべて市に帰属する。

(4) 市から提出の指示があれば直ちに提出すること。

## 1 4. 定例会及び打合せの開催

(1) 受注者は、業務の進捗状況について報告、問題点の整理、業務改善及び企画提案等を行うため、市を交えた定例会を月1回開催しなければならない。（リモート可）

(2) 業務管理上必要があると認めるときは、随時に打合せを開催すること。

## 1 5. 実績報告書等の提出書類

受注者は、本業務完了後、速やかに委託業務完了届を提出した上で、以下の内容を含む事業完了実績報告書を提出すること。なお、提出先は、近江八幡市総合政策部魅力発

信課とする。

- ア 業務完了実績報告書
- イ 業務の実施期間及び内容
- ウ 業務内容及び実績が分かる資料（月報、年報）
- エ マニュアル
- オ クレーム台帳
- カ 上記の効果検証と次年度に向けた改善策等をまとめた資料
- キ その他特に市が必要と認める資料

#### 1 6．知的財産権等

本契約に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争等の要因が専ら市の責めに帰する場合を除き、受注者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、市は係る紛争等の事実を知ったときは、受注者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を請負者に委ねる等の協力措置を講じるものとする。

#### 1 7．関係機関等への協力

市より資料やデータの提出を求める場合や、現場視察などの対応を要請する場合、市と協議の上、適切な措置を講じること。

#### 1 8．業務終了時の要件

契約期間の満了等に伴い、受注者が本業務を終了する際には、次に示す必要な業務を行うこと。

- ア 引続きコールセンターの業務が円滑に行えるよう、マニュアル・資料や業務処理の手順等について、遺漏なきよう次期受注者に対し丁寧かつ必要な引継ぎを行うこと。
- イ 引継ぎの内容や方法、日程等については、市及び受注者ならびに次期受注者との協議の上決定するものとする。
- ウ 契約期間内に受けた寄附申出に対する謝礼品の発送や、その他寄附者への対応は、契約期間満了後も責任をもって対処すること。
- エ 契約期間満了後に到着する謝礼品申込みハガキについて、受注者の負担により取り纏め管理を行い、市へ速やかに郵送すること。

オ 契約期間満了後に届くFAXやメールについて、受注者の負担により取り纏め管理を行い、市へ速やかに転送すること。

## 19. 委託料の請求及び支払

- (1) 受注者は、業務の完了前に、既履行部分に相応する業務委託料相当額について、次項から第7項までに定めるところにより部分払を請求することができる。ただし、この請求は、月1回を越えることができない。
- (2) 受注者は、部分払を請求しようとするときは、あらかじめ、当該請求に係る既履行部分の確認を書面により発注者に請求しなければならない。
- (3) 発注者は、前項の場合において、当該請求を受けた日から10日以内に、受注者の立会いの上、設計図書に定めるところにより、前項の確認をするための検査を行い、当該確認の結果を受注者に通知しなければならない。
- (4) 前項の場合において、検査に直接要する費用は、受注者の負担とする。
- (5) 受注者は、第3項の規定による確認があったときは、部分払を請求することができる。この場合においては、発注者は、当該請求を受けた日から30日以内に部分払金を支払わなければならない。
- (6) 業務委託料相当額は、発注者と受注者とが協議して定める。ただし、発注者が前項の請求を受けた日から10日以内に協議が整わない場合には、発注者が定め、受注者に通知する。
- (7) 第5項の規定により部分払金の支払があった後、再度部分払の請求をする場合においては、第1項及び第6項中「業務委託料相当額」とあるのは「業務委託料相当額からすでに部分払の対象となった業務委託料相当額を控除した額」とするものとする。

## 20. その他

- (1) 委託業務の開始から終了までの間、業務内容全般及び詳細を常に把握している専任の担当者を置くこと。また、専任担当者は管理技術者と常に情報共有し、業務の円滑な実施のために、常時、発注者と連絡調整を行い、協議後、1週間以内に協議記録を作成し、発注者へ提出すること。
- (2) 各業務の管理・進捗等については、受注者がオンラインプロジェクト管理ツールを導入し、発注者と情報共有を行うこと。なお、導入にかかる費用は受注者負担とする。
- (3) 管理技術者は、年数回開催する「近江八幡市ふるさと応援寄附推進事業請負事業者連絡会議」の全ての日程に必ず出席すること。

- (4) 本契約履行過程で生じた納入成果物に関し、著作権法第 27 条及び 28 条に定める権利を含む全ての著作権及び市に帰属し、二次利用を含め市が独占的に使用するものとする。ただし、受注者は、本契約履行過程で生じた著作権を自ら使用又は第三者に使用させる場合は、市と別に定める使用契約を締結するものとする。なお、受注者は市に対し、一切の著作者人格権を行使しないこととし、また、第三者に行使させないものとする。
- (5) 契約期間中に契約解除等を行った場合、既に納入された成果物については、上記(3)を適用するものとする。
- (6) 納入される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれている場合は、市が特に指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用承諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、受注者は当該契約等の内容について事前に主管課の承認を得ることとし、市は既存著作物について当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。
- (7) 受注者は、本契約に関して市が開示した情報等及び契約履行過程で生じた納入成果物に関する情報を本契約の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講じること（公知の情報等は除く）。なお、当該情報等を本契約以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に主管課に承認を得ること。
- (8) 受注者は、本件請負に係る契約の履行に当たり、本契約は第三者に委託させる（以下「再委託する」という。）ことはできないものとする。
- (9) 本業務に対して寄附者等より、苦情等があった場合、受注者は誠意を持ってこの問題解決に当たれなければならない。その際、受注者の責に帰すべき事由により生じた費用については、受注者の負担とする。
- (10) 業務の完了後に、受託中に起因した生じた損害については、受注者がその費用を負担する。ただし、その損害のうち発注者の責に帰すべき事由により生じたものについては発注者が負担する。
- (11) 本仕様書記載事項及び本業務遂行上疑義が生じたときは、速やかに発注者と協議し、本業務に支障のないよう努めなければならない。

以上

【参考】令和4年度～令和6年度（令和4年4月～令和7年3月までの問合せ等件数）

1. 電話件数（コールセンターへの架電）

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
R4	292	253	157	205	225	279	423	783	2,356	1,417	471	434	7,295
R5	220	175	217	209	195	552	565	745	1,601	714	302	191	5,686
R6	155	163	159	154	137	356	412	673	1,604	813	367	286	5,279

2. メール（楽天RMS含む）

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
R4	185	182	193	186	184	280	346	829	2801	811	621	507	7,125
R5	207	257	212	302	305	758	744	658	1245	752	299	183	5,922
R6	134	128	181	176	172	367	389	687	1,442	1,058	408	308	5,450

3. カタログ発送件数

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
R4	153	57	48	32	27	34	49	132	55	13	22	33	655
R5	24	8	40	39	23	84	86	114	227	25	10	20	700
R6	16	38	40	28	20	58	84	137	166	19	16	27	649

4. 寄附件数及び寄附額

年度	件数	金額（円）
R4年度	155,970	5,150,455,500
R5年度	170,501	5,628,007,200
R6年度	184,537	6,035,650,575

5. レビュー件数

年 度	返信件数 (3サイト)
R4年度	2,207
R5年度	2,069
R6年度	1,739

以上