

# 業務委託仕様書

## 1 業務の名称

令和2年度プレミアム付き食事券コールセンター運営業務

## 2 業務の目的

本事業では、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）対策として、厳しい経営環境にある飲食店等を支援するため県が発行するプレミアム付き食事券（以下「食事券」という。）について、購入希望者等からの電話による様々な相談、問合せ等の対応窓口（以下「コールセンター」という。）を設置することで、食事券の円滑な販売を促進することを目的とする。

## 3 コールセンターの開設期間、運営時間及び電話回線数

### (1) 開設期間

令和2年6月3日から令和2年6月30日までの期間は、必ずコールセンターを置き、業務を運営すること（以下この期間を「必置期間」という。）。ただし、必置期間後も、令和2年8月31日までの期間内に限り、県と協議の上、受託者の提案する期日まで開設期間を延長することができる。

なお、必置期間内は、全ての平日並びに土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日において開設すること。

### (2) 運営時間

必置期間内は、午前9時から午後5時までを標準とする（以下「標準運営時間」という。）。ただし、受託者の提案により運営時間を延長することができる。

なお、必置期間後の運営時間は、県と協議の上、受託者の提案により決定するものとする。

### (3) 電話回線数

① 次の表の上欄に掲げる期間の電話回線数は、同表の下欄に掲げる数とする。ただし、標準運営時間以外の電話回線数及び必置期間後の電話回線数は、受託者の提案によるものとする。

期間	6月3日から 6月7日まで	6月8日から 6月21日まで	6月22日から 6月30日まで
電話回線数	8回線以上	10回線以上	5回線以上

② 全ての電話回線を使用中の場合、その旨を伝える応答保留メッセージを流すこと。

## 4 委託業務の内容

委託する業務の内容は、次の(1)から(3)までとする。

### (1) コールセンターの開設及び運営

上記3の期間中、コールセンターを開設し、次に掲げる事務を行うこと。ただし、6月3日から6月7日までの期間は、②を除く事務を行うものとする。

① 県が作成した相談対応マニュアル等の資料に基づき、食事券の購入方法、利用方法等に関する相談、問合せ等に対して、懇切丁寧に対応すること。

② 食事券の購入希望者用の来所予約システムを利用した予約ができない購入希望者に代わって同システムを用いた予約を行うこと。なお、予約のために用いるパソコンリース費用については委託費に含むものとする。

③ 食事券の購入に関する相談以外の相談、問合せ等については、傾聴の上、必要に応じ、相談対応マニュアルに沿って、相談者の質問に対する回答、関係課・関係機関への連絡先の案内等を行うこと。

④ 食事券、県の新型コロナウイルス感染症対策、緊急経済対策等に対する相談、問合せ等のうち重要と判断されるものについては、所定の様式により記録し、県に報告すること。

なお、報告書の様式は、受託者の提案により、県と協議の上、決定する。

⑤ 毎日、相談のあった件数について、所定の様式により集計し、翌日（翌日が休日の場

合は、翌開庁日)、電子メールにより県に報告すること。

なお、報告書の様式は、受託者の提案により、県と協議の上、決定する。

- (2) コールセンターにおいて委託業務に従事する者(以下「業務従事者」という。)に対して、相談、問合せ等に円滑に対応するために必要な知識、情報、技能等の習得研修、個人情報取扱に関する研修、実務研修等を行うこと。なお、研修費用については委託費に含むものとする。
- (3) その他コールセンターを運営する上で必要な業務

## 5 業務の実施場所、設備等

- (1) 受託者の定める特定の場所で実施して差し支えない。ただし、個人情報の保護が図られるよう専用ブース等必要な設備を確保するとともに、密閉、密集、密接のいわゆる「3つの密」が重ならないよう環境整備や対策を行うこと。
- (2) 電話機、机等、業務上必要な設備、機材等は受託者が準備すること。

## 6 企画・実施上で特に重視する点

- ・ 事業を速やかに実施する観点から、6月3日からコールセンターを運営できる体制を整えられること
- ・ 食事券の販売に付随する様々な相談、問合せ等が寄せられることが見込まれるため、業務従事者に対する研修及び開設期間中の随時かつ適切なサポートができる体制であること

## 7 委託期間

業務委託契約締結の日から令和2年8月31日まで

## 8 その他の要件

- (1) 企画提案書作成上の留意事項
  - ① 提案書は日本語で作成すること。
  - ② 事業費の積算は、4に掲げる業務の遂行に要する経費について、それぞれの経費を明示すること。
- (2) その他
  - ① 業務の遂行に当たっては、本仕様書のほか、関係法令を遵守すること。
  - ② 受託者は、業務を運営するに当たり、適宜、県と十分な調整を行うこと。  
なお、コールセンターを運営する中で、その開設期間、運営時間、電話回線数等の変更等について県から指示等があった場合は、県及び受託者協議の上、委託契約の内容を変更することができる。
  - ③ 委託業務を円滑に遂行するため、県は受託者に対して業務の進捗状況について報告を求めることができる。
  - ④ この仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、必要に応じて県と受託者が協議の上、定めるものとする。
  - ⑤ 受託者は委託業務内容について、県に成果報告を書面及び電子データで提出すること。
  - ⑥ 委託業務の実施に当たっては、県民やコールセンター利用者等の第三者からいささかの批判を受けることがないように十分配慮すること。  
なお、委託業務の執行に当たり、第三者との間に問題が生じた場合は、県と事前に協議の上、速やかに問題の解決を図ること。

## 9 委託業務終了後の報告について

委託業務を完了したときは、業務委託契約書第9条に基づき、直ちに成果品、業務の成果に関する報告書及び収支精算書を作成し、県に紙媒体1部及び電子データで提出すること。