

令和7年度確定申告・市府民税申告相談に係る電話予約受付業務 仕様書

1 業務委託の名称

令和7年度確定申告・市府民税申告相談に係る電話予約受付業務

2 業務の概要

確定申告・市府民税申告相談予約に係る電話を受け付け、発注者が作成する専用ホームページへ必要事項の入力を行う。

3 業務の内容

(1) コールセンターの設置

受注者は、確定申告・市府民税申告相談予約に係る電話対応ができるコールセンターの設置を行うこと。

コールセンター専用の電話番号（市内局番 0773）は、発注者にて用意し、受注者への電話転送によりコールセンター業務を行うこと（電話転送設定は発注者にて行う）。

令和8年1月上旬から中旬を目途に、受注者及び発注者間で電話転送テストを行うこと。

(2) 契約期間

契約締結日から令和8年3月13日まで

(3) 履行場所

履行場所及び履行に必要な設備については受注者が用意するものとし、地域の限定などは指定しない。ただし、在宅者による受付もしくは携帯電話への転送受付は禁ずる。

(4) 履行期間

令和8年2月2日から令和8年3月13日まで

ただし、受注者は契約締結後、必要な準備を行い、令和8年2月2日に、受付業務を開始するものとする。

(5) 履行時間

9時00分から17時00分まで（土日祝日を除く）

(6) 受付回線数

ア 令和8年2月2日から令和8年2月4日まで
4回線

イ 令和8年2月5日から令和8年3月13日まで
2回線

※受付専用番号を発注者が設置し、それを受注者に転送するものとする。

(7) 対応内容

- ア 別添「ホームページ入力事項」の内容の聞き取り
- イ ホームページへ聞き取り内容を入力
- ウ 予約のキャンセルなど、予約以外の内容については、福知山市税務課市民税係（電話0773-24-7024）を案内する。また、よくある質問に對してのQ&Aを発注者が作成し、受注者に提供する。

(8) 記録と報告

- ア 予約者の氏名・受付日時を記録し、業務完了後に取りまとめて報告する。
- イ 入電数（着信数であり電話対応中により受電できなかった件数を含む。）及び受電数（電話対応を行った件数）を業務完了後に30分毎取りまとめて報告する。

4 個人情報の保護

本業務で取り扱う内容には個人情報が含まれていることから、受注者は、その取扱いは厳正な管理のもと行うとともに、個人情報の漏えい、紛失などが発生しないよう従事者に周知徹底を図るものとする。

本業務に関する情報の記録等については、契約期間終了後、完全に消去するものとする。

5 支払い方法

総価契約。業務終了後に一括で支払うものとする。

6 業務の完了報告

全ての業務を完了したときは、業務完了届を提出するものとする。

7 積算受付数

委託期間内 約1,300件（1件当たり平均5分。高齢者が多い。）

8 その他

- (1) 本仕様に記載のない事項など、仕様の詳細については発注者と受注者双方の協議により決定するものとする。
- (2) 受付時間外は、受付時間の案内等のメッセージを流すこと。
- (3) 回線混雑により受電できない場合は、回線が混雑しているため再度入電いただく旨のお待たせガイダンスを流すこと。なお、お待たせガイダンスを流すために追加で回線が必要となる場合は、ガイダンス用回線を1回線用意すること。