

令和8年度山形県冬期道路管理
コールセンター導入（試行）業務委託

企画提案募集仕様書

山形県県土整備部 道路保全課

第 1 章 総 則

1-1 委託業務の名称

本業務の委託業務名は、「令和 8 年度山形県冬期道路管理コールセンター導入（試行）業務委託」という。

1-2 業務の目的

本県は県内全域が積雪寒冷地域であり、冬期間を中心に道路管理に関する苦情・通報・要望などの電話対応が急増する。現行体制では県職員による電話対応が逼迫しており、今後さらに状況が悪化する恐れがあるため、安定した電話対応体制の確保が必要である。

これらのことから、本業務では県が管理する道路に関する苦情・通報・要望などの電話対応業務について、冬期間に試行的にコールセンターを導入し、本試行を通じて、道路管理におけるコールセンターの導入に向けた電話対応マニュアルを作成するとともに、最適な人員体制等の検討を行うことを目的とする。

1-3 委託期間

本業務委託期間は、契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

1-4 適用範囲

本仕様書は、山形県（以下「発注者」という。）が実施する令和 8 年度山形県冬期道路管理コールセンター導入（試行）業務委託（以下「本業務」という。）に関して適用するものとする。

1-5 受注者の義務

受注者は、契約の履行にあたって本業務の意図及び目的を十分に理解したうえで、本業務を実施しなければならない。

1-6 準拠する法令等

本業務の履行にあたっては、発注者の「山形県情報システム導入標準ガイドライン」及び「山形県情報セキュリティポリシー」を遵守し、本仕様書に定める事項のほか、次の関係法令・規程等に基づき実施するものとする。

- (1) 地方交付税法（昭和 25 年法律第 211 号）
- (2) 山形県個人情報保護条例及び同施行規則（平成 12 年山形県条例 62 号）
- (3) 山形県財務規則（昭和 39 年山形県規則第 9 号）
- (4) 山形県暴力団排除条例（平成 23 年山形県条例第 26 号）
- (5) 著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）
- (6) その他の関係法令及び通達、条例・例規並びに諸規則等

1-7 秘密の保持

受注者は、本業務の履行上知り得た事項を、第三者に開示又は漏洩してはならない。本業務完了後又は契約解除後も同様とする。

1-8 損害賠償

受注者は、本業務中に発注者又は第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、速やかに発注者にその内容を報告し、受注者の責任において処理することとする。

1-9 業務完了検査

受注者は、業務完了時に業務完了報告書及び成果品を提出し、発注者は完了検査を行うこととする。成果品の受け渡し後において、明らかに受注者の責に帰すべき理由による成果品の不良箇所が発見された場合には、受注者は速やかに対応しなければならない。

1-10 成果品

本業務における成果品の提出は次のとおりとする。

1 各種報告様式等

(1) 業務実施計画書	1 式
(2) 業務実施報告書	1 式
(3) 業務実施報告書（概要版）	1 式
(4) 打合せ記録簿	1 式
(5) 電話内容受付・報告様式	1 式
(6) 電話対応マニュアル	1 式
(7) 最適なコールセンター運用の検討資料	1 式
(8) その他業務により作成したデータや必要な資料	1 式

2 納入場所

山形県県土整備部道路保全課

3 納入条件

上記1の内容を収めた電子成果品（DVD等）2部及び印刷物（A4製本）1部を提出するものとする。また、電子成果品の文書ファイルは、Microsoft Office2016以上のWord、Excel、PowerPointなどの形式とする。

1-11 成果品の帰属

本業務において作成された成果品は、発注者に帰属し、受注者は発注者の許可なく成果品を第三者に複写、公表、貸与及び使用してはならない。

ただし、本業務着手以前に受注者又は著作権保有者が保有すると発注者の確認が得られる著作物においては、著作権は、その著作権保有者に留保され、発注者はその一部使用权及び使用承諾を以て使用することとする。

1-12 参考文献の明記

受注者は、著作権侵害等の問題を起こさないよう十分な確認を行い、成果品に文献資料を引用する際は、しかるべき処理をしたうえでその文献、資料等の名称を明記しなければならない。

1-13 貸与資料

発注者は、本業務で必要と認められた資料を受注者へ貸与し、受注者は借用書を提出のうえ、責任を持って保管しなければならない。

1-14 再委託

- 1 受注者は、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断などの業務の主たる部分を再委託することはできない。
- 2 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、計算処理（単純な電算処理に限る）、トレース、資料整理などの簡易的な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- 3 受注者は、前項に規定する業務以外の再委託にあたっては、発注者の承諾を得なければならない。
- 4 受注者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、協力者に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

1-15 機材等

本業務の実施にあたり、必要となる機材等は、受注者において準備するものとする。

第2章 業務管理

2-1 業務管理者の配置

受注者は、業務全体の管理者として円滑に業務を推進する業務管理者を選任し、発注者へ届出なければならない。

なお、業務管理者は下記（1）から（6）のいずれかの資格を有する者でなければならない。

- (1) 技術士（総合技術監理部門（建設））
- (2) 技術士（建設部門「道路」）
- (3) R C C M（「道路」）
- (4) 一級土木施工管理技士
- (5) 土木学会特別上級土木技術者、土木学会上級土木技術者または土木学会 1 級土木技術者
- (6) 上記（1）または（2）と同等の能力と経験を有する技術者（国土交通省「建設コンサルタント登録規程」第 3 条一項ロにより認定された技術者）

2-2 作業実施計画書

受注者は、契約締結後 14 日（休日等を含む）以内に本業務に関する以下の内容について作業実施計画書を作成し発注者に遅延なく提出しなければならない。なお、工程や業務体制に変更が生じた場合には、事前に発注者の承認を得ることとし、その都度変更した業務計画書を作成し、発注者に提出しなければならない。

- (1) 業務概要
- (2) 業務実施方針
- (3) 業務工程表
- (4) 業務体制表
- (5) 打合せ計画
- (6) 連絡体制（緊急時を含む）
- (7) 管理技術者届及び経歴書（資格証明書、雇用を証明する書類等を含む）
- (8) その他発注者が指示する事項

2-3 業務体制

受注者は、業務契約書に含む業務体制表を作成する際に、業務毎の責任者を設置し、作業者、業務の範囲、役割及び連絡先を明確にしなければならない。

また、重要な業務内容については、複数人での体制を整備し、業務が滞ることのないようにしなければならない。

2-4 打合せ等

業務を適正かつ円滑に実施するため、発注者と受注者は常に緊密な連絡をとり、業務の実施方針及び条件等の疑義を正すものとして、その内容についてはその都度受注者が書面（打合せ記録簿）に記録し、相互に確認しなければならない。

なお、連絡は積極的に電子メール等を活用し、電子メールで確認した内容については、必要に応じて打合せ記録簿を作成するものとする。

打合せの回数は、初回、コールセンターの運用業務（試行）に向けた業務の中間報告、コールセンターの運用業務（試行）開始前、コールセンターの運用業務（試行）の中間報告、成果品納入時の計 5 回程度を予定しているが、実施にあたっては、

発注者と協議のうえ決定すること。

第3章 業務概要

3-1 業務概要

本業務の業務概要は下記のとおりとする。

- | | |
|----------------------------------|-----|
| (1) コールセンターの運用業務（試行）に向けた業務 | 1式 |
| (2) コールセンターの運用業務（試行） | 4か月 |
| (3) コールセンターの導入に向けた電話対応マニュアル作成等業務 | 1式 |

第4章 コールセンターの運用業務（試行）に向けた業務

4-1 業務内容

コールセンターの運用業務（試行）に向けた業務の内容は下記のとおりとする。

- (1) 山形県が提供する冬期の道路管理に係る電話対応等の実績の整理と分析
山形県が提供する過去3か年分程度の冬期の道路管理に係る電話対応等の実績を整理し、電話対応の傾向等を分析する。
- (2) 道路管理に係る電話の対応時と職員への報告様式（案）の作成
 - (1) 等を基に、道路管理に係る電話の対応時と職員への報告様式の案を作成する。
- (3) 電話対応マニュアル（案）の作成
 - (1) 等を基に、コールセンターの運用業務（試行）で、適切に電話対応するためのマニュアルの案を作成する。

第5章 コールセンターの運用業務（試行）

5-1 業務内容

コールセンターの運用業務（試行）の内容は下記のとおりとする。

- (1) 運用（試行）期間および時間
令和8年11月16日～令和9年3月12日の土日及び祝日、令和8年12月29日～令和9年1月3日を除く開庁時（8:30～17:15）の対応とする。
- (2) オペレーター（情報管理員）の配置体制
専属のオペレーターの配置とする。

(3) コールセンターの対応範囲

最低1公所の電話対応とする。

(4) 主な業務内容

- ・ 苦情・通報・要望などの電話対応、電話対応内容のとりまとめ、整理・保管と職員（道路管理者）への報告。
- ・ 緊急な対応等が必要な場合は、職員（道路管理者）へ直接電話等の連絡とする。

5-2 オペレーター（情報管理員）

受注者はオペレーターに対するバックアップ体制を整え、オペレーターが行う業務の質、水準が確保されない場合は適切に改善するものとする。発注者からの度重なる改善指示にも関わらず、改善が見られない場合は、発注者による契約解除の対象とすることができるものとする。

なお、オペレーターは、下記（1）から（2）のいずれかを有する者でなければならない。

- (1) 道路等の情報管理の運用等に関する実務研修（※）を受講し、発注者が指名する調査職員の承諾を得た者
- (2) 業務管理者の資格条件と同じ資格を有する者

※「道路等の情報管理の運用等に関する実務研修」とは、オペレーターが業務を円滑に行えるように、オペレーターを雇用する者が行う、次の内容の研修等をいう。

1. 道路等に関する通報に対応できるような教育及び指導
 - ・ 電話受付時の処理及び注意事項
 - ・ 過去の県の対応事例等の共有 等
2. 関係法令に関する教育及び指導
 - ・ 関係法令に関する事項
 - ・ 個人情報保護、守秘義務等に関する事項 等

第6章 コールセンターの導入に向けた電話対応マニュアル作成等業務

6-1 業務内容

コールセンターの導入に向けた検討等業務は下記のとおりとする。

なお、これらはコールセンターの運用業務（試行）を通じて実施する業務であり、汎用性のあるものとする。

- (1) 電話対応マニュアルの作成

将来的に特定の技術等によることなく、冬期間の道路管理に関する苦情・通報・要望などの電話に適切に対応するためのマニュアルを作成する。

(2) 道路管理に係る電話の対応時と職員への報告様式の作成
道路管理に係る電話の対応時と職員への報告様式を作成する。

(3) 最適なコールセンター運用の検討
最適な冬期間の道路管理に係るコールセンター運用の人員体制等について検討する。

第7章 その他

7-1 その他

本仕様書に定めのない事項、仕様書に定める業務の実施にあたって必要な詳細事項及び仕様書等の解釈に疑義が生じた際には、遅延なく発注者と受注者が協議して定めるものとする。