

いわき市総合コールセンター設置運営業務仕様書

第1 基本事項

1 業務名

いわき市総合コールセンター設置運営業務

2 業務の背景と目的

本市には、電話等を通じて市政に関する様々な問合せが日々寄せられている。

現在、市民等から代表電話への入電は、委託事業者の電話交換手に対応しているが、定型的な問合せも含め、全て各所管課に転送されている状況であり、各所管課への直通電話も含め、定型的な問合せへの対応が各所管課の業務負担になっている。また、適切な部署へ転送されない場合には、再振り分けの手間やクレームの発生原因にもなっている。

本業務は、市民からの多種多様な問合せ電話に対し、FAQを参照しながら、委託先のオペレーターが時間外や土日祝も含め電話での一次対応等を行う総合コールセンターを設置し、その運用を行うものである。

また、本業務の目的（期待される効果）は、以下のとおりである。

(1) 市民サービスの向上

- ・ 閉庁時（夜間、休日）でも問合せ対応を行うことができる。
- ・ インターネット未利用者も等しく情報を入手できる。
- ・ 問合せ先と情報の一元化により、対応の統一化を図る。

(2) 職員の業務負担の軽減

- ・ 定型的な問合せが減り、時間を有効活用できる。

(3) 市民ニーズの把握と蓄積データの活用

- ・ 入電傾向や対応履歴の分析が可能となる。
- ・ 市民への情報提供方法などの改善につなげる。
- ・ ホームページに掲載するFAQの内容を充実させ、市への問合せを減らす。

3 業務履行期間

(1) 構築等設置準備期間

契約締結日から令和7年6月30日まで

(2) 運営業務期間

令和7年7月1日から令和10年6月30日まで（36か月）

※ とりわけ、次の5(1)の代表電話交換業務は、業務開始日（令和7年7月1日）を厳守すること。

4 業務委託料及び支払

(1) 業務委託料

業務委託料は、本仕様書に定める業務内容を履行するための構築等設置費用と運営費用（36 か月分）とし、運営設備、消耗品、光熱費等及び要員に要する費用について、全て本委託費に含めること。

※ 内線転送の環境構築については「第2-7 電話設備等」参照

(2) 支払

業務委託料の支払は、受託者と相談のうえで決定するが、原則として構築等設置費用は構築終了後、運営費用は1 か月ごとの支払とする。

(3) その他

次に掲げる場合は、本市と受託者とが別途協議するものとする。

ア 想定入電件数を常態として大幅に超過し、サービス指標の目標値の達成が困難となる場合

イ 大規模災害等により本来の総合コールセンターの業務拠点での運営が不可能となった場合であって、代替場所により業務継続の対応を行うとき

ウ 災害発生時等の緊急対応業務として、運営業務の時間を延長する場合

5 業務内容

以下の総合コールセンター業務を、受託者の施設及び設備、機器、システム等を用いて行うこと。

(1) 代表電話交換業務

代表電話への電話の内容に応じて、適切な所管課（職員）へ電話交換を行う。

回答が可能な問合せには、(2)と同様の業務を行う。

(2) 問合せ対応業務

代表電話、FAX、電子メール（フォームメール）による市民等からの問合せについて、FAQシステムや本市から提供する各種行政情報、公式ホームページなどを通じた情報を利用して回答する。個人情報や専門性を有する市民等からの問合せなどについては、所管課へ転送（取次ぎ）する。

(3) 意見・要望等の受付

電話の内容が意見、要望、苦情、折り返しの対応依頼等の場合も、市民に転送の意向がなければ、総合コールセンターでできる限り完結することとするが、市民が転送を希望した場合は、所管課へ転送する。

(4) イベント等の申込受付業務

本市が実施するイベント等で事前に申込みが必要な受付業務を各担当課と事前調整を行った上で行う。受付可能な業務の判断については本市と協議のうえ決定する。ただし、要配慮個人情報やクレジットカード番号、マイナンバー

情報等の特定個人情報是不取り扱わない。

(5) 各種予約システム等への代理入力業務

本市が別途構築する各種予約システム等について、インターネットから申込みができない市民から受電した申込内容を同システムに入力代行する。受付する予約システム等については本市と協議のうえ決定する。ただし、要配慮個人情報やクレジットカード番号、マイナンバー情報等の特定個人情報は取り扱わない。

(6) F A Qサイト構築・運用業務

本市専用のF A Qデータベースを作成し、受託者が構築した総合コールセンター内部用F A Qシステム及び市民向け公表用F A Qサイトに掲載する。

(7) 運営管理業務

入電件数に応じた要員配置、F A Qデータの更新、応対履歴の管理及び統計処理、転送案件の進行管理、本市への報告及び調整、提供サービスの品質管理、セキュリティ・障害対策など、総合コールセンターを適切に運営するために必要な業務全般を行う。

(8) 設置準備業務

施設及び設備の準備作業、システムの構築作業、総合コールセンターの運営準備など、多岐にわたる作業を計画的、効果的かつ効率的に実施し、総合コールセンター運営開始までに遅滞なく必要なものを準備する。

6 運営日及び運営時間

(1) 運営日

運営日は通年とする。ただし、12月29日から翌年1月3日を除く。

(2) 運営時間

ア 平日 午前8時30分から午後7時まで

イ 土日祝日 午前8時30分から午後5時まで

7 想定業務量

(1) 想定入電件数等

別紙「代表電話受電件数（令和3～6年度）」参照

※ 令和6年度は7月までの件数

※ 本市では今回が初めての総合コールセンター設置であり、これまでの問合せ対応の記録等がないことから、問合せ件数及び内容等については、他市の実績等から判断すること。

(2) 必要席数

想定入電件数に対応でき、かつ、「8 サービス指標」の目標値を確保する席

数及び要員を確保すること。

(3) 応対言語

応対言語は、日本語とする。日本語以外の言語による問合せは、別途本市から指示するとおりの対応を行う。なお、受託者において業務委託料の範囲内で対応できる言語がある場合は、提案すること。

8 サービス指標

次のサービス指標の目標値を達成するよう業務を実施すること。

(1) 受電応答率（総着信呼数のうち応答した件数の割合）

90%以上

＜計算式：応答した件数÷総着信呼数＞

(2) 平均応答時間（電話を着信してからオペレーターが応答するまでの平均時間）

9秒（3コール）以内

＜計算式：応答時間の合計÷応答した件数＞

(3) 一次応対完了率（電話取り次ぎを含む総合コールセンターで完結できた件数の割合）

90%以上

＜計算式：総合コールセンターで完結した件数÷応答した件数＞

※ 職員への指名呼等、電話の内容に応じて適切な所管課（職員）へ電話交換を行ったコールは完結とする。

※ 個人情報や専門性を有する市民等からの問合せなどを適切に所管課へ取次ぎしたコールも完結とする。

(4) 一次回答率（問合せに総合コールセンターで回答し完結できた割合）

75%以上

＜計算式：総合コールセンターで完結した件数（電話交換件数を除く）÷応答した件数（電話交換件数を除く）＞

※ 電話交換件数

職員への指名呼等、電話の内容に応じて適切な所管課（職員）へ電話交換を行った件数

(5) 利用者満足度

利用者満足度調査による満足度について、5段階中4以上が80%以上

第2 構築等設置業務

1 構築準備

(1) 作業計画及びスケジュール

受託者は、本契約締結後、速やかに、総合コールセンター設置にあたっての設計・構築・試験運用などをまとめた作業計画書を作成し、本市に提出すること。また、構築作業着手前に、設置準備期間の全体スケジュール・作業別スケジュール、作業体制図、要員のスキルが分かる資料等をあわせて本市に提出すること。

作業計画書には、構築作業の管理手順や報告書様式を定め、各作業の作業予定日及び作業報告予定日を記載すること。

(2) 進捗管理

受託者は、作業計画に基づき業務の進捗を管理するとともに、作業計画書で定めた各業務の報告予定日に基づき、作業の進捗状況報告のための会議を開催すること。

各作業工程終了後に、作業結果をまとめて作業報告書を本市に提出すること。

作業遂行上問題が発生した場合は、影響を検証及び評価のうえ、改善案を作成し、これを問題管理票として本市へ報告すること。また、本市からの改善案の承認をもって、作業を遂行すること。

2 運営場所の確保

(1) 総合コールセンターの運営場所は、日本国内とし受託者が用意すること。

(2) 運営場所は、原則 1 か所とする。ただし、災害時における B C P（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。

3 施設要件

受託者が確保する運営場所となる施設の建物等の要件は以下のとおりとする。

(1) 建物要件

総合コールセンターを設置する建物については、次の要件を満たすこと。

ア 鉄筋コンクリート造の建築物で、昭和 56 年の「新耐震基準」に適合している、または、耐震改修により耐震化された建築物であること。

イ 建物は不正侵入や盗難を防止する環境が整っていること。

ウ 電話交換機やサーバ等は、オンプレミス型の場合は業務実施場所とは別の専用部屋に設置することとし、施錠等を含めた入室管理を確実に実施すること。また、クラウド型の場合はデータセンターと総合コールセンターをつなぐネットワークについては、閉鎖網の中で構成できるセキュアな構成であること。データセンターは、国内に設置され、裁判管轄権が国内であり、災害対策やセキュリティ設備などの安全管理設備が備えられていること。

(2) 業務実施場所

総合コールセンターの業務実施場所については、次の要件を満たすこと。

ア 業務実施場所は、他の部屋等に話し声等が聞こえない専用部屋であること。

イ 業務実施場所への出入については、入室管理を行うこと。

ウ 業務実施場所に、総合コールセンターの運営に必要な什器類等を準備すること。

4 業務従事者の確保

受託者は、「第1－8 サービス指標」の目標値を達成するために必要な総合コールセンターの業務従事者を確保すること。主な業務従事者は(1)から(4)までに掲げるとおりとし、必要に応じてその他の業務従事者を配置すること。また、(1)及び(2)については、要員を固定化すること。

(1) 業務監督者

総合コールセンター全体のマネジメント、業務従事者の教育、本市との調整を行う。

(2) スーパーバイザー

総合コールセンターの現場を管理し、オペレーターの指導、監督、教育を行うとともに、オペレーターでは対応が困難な問合せ等に対応する。

(3) オペレーター

スーパーバイザーの指示に従い、総合コールセンターに寄せられる電話等に対応し、その内容の記録を行う。

(4) システム管理者

本業務において使用する通信設備及び各種システムの運用保守を担当する。

5 業務実施体制の構築

業務品質の管理等を行う業務監督者、問合せを受けて対応するオペレーター、オペレーターを指導・統括するスーパーバイザーなど、総合コールセンター業務の適切な履行を確保するための責任体制を構築し、その内容を本市に文書で提出すること。なお、変更した場合も同様とする。

6 事前研修（構築期間中研修）

(1) 受託者の業務従事者向け研修

受託者は、運営開始当初から円滑な業務運営とサービスレベルを確保するため、オペレーター等の教育研修を実施すること。受託者は、研修実施前には研修計画を作成し、本市の承認を得て実施するとともに、研修実施後には本市に書面で報告すること。

(2) 本市職員向け説明会

受託者は、総合コールセンターの運用を円滑に行えるよう、本市と協力して、構築期間中に少なくとも1回、本市職員に対して必要な説明会を行うこと。受託者は、説明会の実施に当たっては、具体的な実施方法や内容等について、事前に本市と十分に協議し、承認を得ること。なお、説明会の内容には次に掲げる内容を含むこと。

- ア 総合コールセンターの運用（エスカレーション方法等）
- イ F A Q の内容及び維持管理
- ウ その他本市が指定する内容

7 電話設備等

業務に係る専用の電話設備を次のとおり整備すること。ただし、本市が認めたものについては、兼用を可能とする。

(1) 通信回線

ア 現行のいわき市代表電話で受電している全ての回線を、総合コールセンターで円滑に受電できるようにすること。また、架電した市民等の混乱を防ぐため、どの番号で受電したか把握できるよう環境構築を行う必要があることに留意すること。

※ 総合コールセンターで受電する代表電話は次のとおり

- 0246-22-1111（市代表）
- 0246-54-2111（小名浜支所代表）
- 0246-63-2111（勿来支所代表）
- 0246-43-2111（常磐支所代表）
- 0246-26-2111（内郷支所代表）

イ F A X に使用する番号は、市外局番を「0246」とし、新たに取得すること。回線数は総合コールセンターで円滑に受電できる数を整備すること。具体的な番号については本市と協議のうえ決定すること。新たに取得する番号は本市名義とするが、必要な費用については委託費に含めること。なお、本契約終了後に受託者が変更となる場合でも引き続き当該番号が使用できるようにすること。

ウ ア及びイの回線は全て、総合コールセンターにて受電できるように整備すること。

エ 内線転送の環境構築を行うため、本庁舎のP B X 設置事業者（NEC ネットエスアイ株式会社）により、受託者が準備するP B X と同場所に、本庁舎に設置されている親P B X と連携する子P B X を設置する。当該環境構築は市から別途NEC ネットエスアイ株式会社への業務委託を予定しているため、委託費に含めないものとする。ただし、受託者は、受託者が準備するP B X と子P

B Xの接続及び設定作業は行うものとする。なお、NEC ネットエスアイ株式会社による条件は次の通り

- ・ 総合コールセンターと市役所（本庁）は 50ch の CCIS 接続とする
- ・ 子 PBX と総合コールセンター側 P B Xは P R I 中継線 2 本（48ch）で接続する
- ・ コールセンターとの接続試験は、市役所とコールセンター間の内線確認とする
- ・ 総合コールセンター側 P B Xと接続する NWは総合コールセンター側 P B X室に用意されているものとする
- ・ 19 インチラックは総合コールセンター側 P B X設置場所に設置されており、空スペースに子 P B Xをマウントする
- ・ 子 P B Xのサイズ：必要なネットワーク機器併せて 12U を想定
- ・ 子 P B Xの消費電力：250W。

オ 本業務を円滑かつ適正に実施できるように、受託者は余裕を持った転送用の回線及びチャンネル数を確保すること。

カ 市民から各課のダイヤルイン番号への入電を、総合コールセンターへ転送する場合もあるため、そのような転送も円滑にできるように受託者にて整備すること。

キ 総合コールセンターから所管課へ転送した後、その所管課から再度総合コールセンターへ円滑に転送できるようにすること。

ク 総合コールセンターと本市間の通話を転送した場合も、業務に支障のない音声品質であること。

ケ 回線工事に伴う本市の現用電話交換機への工事及び保守は、受託者の負担により、本市電話交換機導入及び保守業者（NEC ネットエスアイ株式会社）で実施すること。

(2) 総合コールセンターの電話交換機等

ア 高品質なサービスが提供できる機能を有する電話交換機及び電話交換台を整備すること。

イ 業務に必要な電話機やヘッドセットなどの付帯機器を整備すること。

ウ A C D機能やモニタリング機能、M I S 端末など、必要な機能を搭載していること。

エ 停電時に 3 時間以上稼働できるよう、U P S（無停電電源装置）やバッテリー等の電源を備えること。

オ 着信呼数、応答呼数、応答時間、意見・要望等の件数など、総合コールセンター業務の品質管理に必要なデータを取得できること。

カ 総合コールセンターで受信した電話を各所管課に内線又は内線番号がな

い場合は外線転送できること。

キ 本市職員と総合コールセンターとの連絡用の電話番号を準備すること。

※ 現在の電話交換手（時間外は本庁警備室）との番号は「9」

ク 総合コールセンター設備での操作により、総合コールセンターの運営時間外には、運営時間外ガイダンスの後に本市本庁舎警備室に着信を自動転送できること。

(3) 音声自動応答及び通話録音

ア 電話設備には、お待たせガイダンス、運営時間外ガイダンス、通話録音に関するガイダンスなどができる機能を有すること。なお、各ガイダンス内容については、本市と別途協議のうえ決定すること。

イ 電話の全ての通話が録音できる機能を有すること。なお、録音内容は削除できるようにすること。

8 情報処理設備

業務に係る専用の情報処理設備を次のとおり整備すること。ただし、本市が認めたものについては、兼用を可能とする。

また、情報処理設備に関しては、契約書及び本仕様書の内容を満たせる場合は、ASPサービスやホスティングサービスの利用を妨げないが、本業務従事者以外からアクセスできないよう制御すること。外部に公開するシステムについては、暗号化通信を導入すること。

(1) FAQシステム

ア 総合コールセンター内部用FAQシステム

(ア) FAQの登録、更新等は、特定の権限を有するユーザーのみがアクセス可能になるようセキュリティ機能を確保すること。

(イ) 添付ファイルや関連URLなど、FAQ本文以外の情報も関連付けられること。

(ウ) FAQ-ID、分類（本市指定の分類）、質問、回答、関連FAQ、関連URL、FAQ担当所管課、公開フラグ（公開用FAQへの反映）、公開開始日・終了日の項目を簡単な操作で入力、修正ができること。

(エ) 任意のタイミングにCSV形式で、FAQデータベース（「10 FAQの整備」参照）の一括書き出しができること。また、書き出しと同フォーマットのCSVデータを用いてFAQデータの一括更新ができること。

(オ) 編集者は、FAQの作成、修正、削除、公開可否の設定ができること。

(カ) 閲覧されたFAQのアクセスランキングを集計（週ごと）して表示すること。

(キ) IDとパスワードの認証等、システムへのログイン制御が可能であるこ

と。

イ 市民向け公表用FAQサイト

- (ア) 市民等がインターネットを介して、FAQを参照することができる市民向け公表用FAQサイトを構築すること。
- (イ) 市民向け公表用FAQサイトは、FAQのカテゴリー（行政区分別、ライフイベント別、所属別、よく見られているキーワード等）による分類が行え、またキーワードによる自然言語検索をはじめ、用語やFAQの検索候補を表示するサジェスト機能が具備されるほか、検索性に優れているものであること。
- (ウ) 市民向け公表用FAQサイトは、市民によるFAQデータの満足度調査が行え、FAQデータの満足度に関する統計データが作成できるものであること。
- (エ) その他市民向け公表用FAQサイトの詳細は、本市と協議にて決定すること。
- (オ) 市民向け公表用FAQサイトは、タブレット及びスマートフォンにも対応すること。

ウ 対応履歴システム

- (ア) FAQ等を参照して、問合せ回答を実施した履歴を投入できる対応履歴機能を搭載すること。
- (イ) 複数の条件で検索ができ、結果を一覧表示できること。
- (ウ) 対応履歴の内容は、データベースの一括又は抽出して書き出しができ、本市の指示内容に基づき、電子媒体（CSV形式又はエクセル形式）により提出することができること。

(2) 問合せWEBサイト（メールフォーム）

市民からWEBを通じて問合せ受付できるように、次のとおりWEBサイトを整備すること。

ア 本サイトは、タブレット及びスマートフォンにも対応すること。

イ 受付データ等は総合コールセンターにて管理するため、本サイト用のWEBサーバを整備すること。

ウ 本サイトにて受付した問合せをメールで回答する場合のメールサーバを整備すること。

エ 受信後、正常に受信した旨を自動応答により回答できること。

オ 問合せWEBサイトの詳細は、本市と協議にて決定すること。

(3) 総合コールセンターホームページ

受託者において、次のとおり、総合コールセンターホームページを作成し、運営管理すること。

ア 総合コールセンターホームページには、次の項目を含むこと。

(ア) 総合コールセンターの紹介

(イ) 本市の特定コールセンター等の紹介

(ウ) (1)イに掲げる市民向け公表用FAQサイト

(エ) (2)に掲げる問合せWEBサイト（メールフォーム）

(オ) FAQデータのアクセスランキング等統計データ

イ 総合コールセンターホームページは、タブレット及びスマートフォンにも対応すること。

ウ 総合コールセンターホームページのURLは、いわき市総合コールセンターであることが分かるドメインを使用することとし、詳細は本市と協議にて決定すること。また、SSL証明書を取得すること。

エ 総合コールセンターホームページの詳細は、本市と協議にて決定すること。

(4) FAX設備

G3規格以上の機器を整備すること。

(5) サーバ及び端末の管理

データを持ち出せないようにドライブやUSBポートに対して、適切な処理を実施すること。

(6) インターネット環境及び問合せWEBサイト環境

オペレーター等が問合せに対応するため、各種ホームページを閲覧できるようにすること。また、インターネットから問合せWEBサイトに快適にアクセスできるようにインターネット回線等を整備すること。

(7) メール環境

本業務専用のメールアドレスを設定すること。

(8) その他付帯設備

(1)から(7)までのほか、円滑な業務遂行に必要な環境を受託者の責任において整備すること。

9 システム管理及びネットワーク管理

(1) システム管理

ア 本業務で使用するすべてのサーバや端末等の情報機器及びソフトウェア等には、不正アクセス及びコンピューターウィルス感染等が発生しないよう、十分なセキュリティ対策を実施すること。

イ システムダウン時におけるデータの棄損・滅失を防止する機能を有するとともに、速やかに回復できるシステム構成とすること。

ウ 停電発生時等においてもシステム及びデータが棄損・滅失しないようなシステムとすること。

エ システムへのアクセスログを、最低3か月記録できるものとし、必要に応じて確認や分析が可能なこと。

(2) ネットワーク管理

ネットワーク接続を行うに当たっては、ファイアウォール等を配置し、不正アクセス及びコンピューターウイルス感染等が発生しないよう、十分なセキュリティ対策を実施すること。

10 F A Qの整備

(1) 本市専用のF A Qデータベースを作成すること。登録されたF A Qについては、総合コールセンター内部用F A Qシステムで確認できること。また、フラグ管理により、市民向け公表用F A Qサイトにも掲載できること。

(2) F A Qデータベースへの初期登録に当たっては、受託者は、本市に関する情報を収集・整理し、また、本市が提供するパンフレットやマニュアル等のほか、自ら収集した他自治体の情報等を参考にして、設問及び回答案を作成すること。作成した設問及び回答案については、本市の確認を受け、必要に応じて追加、削除、修正等を行うこと。

(3) F A Qの整備に当たっては、本市の業務負担が少なくなるよう努めること。

11 マニュアルの作成

業務の適切な実施に資するため、各種マニュアル（業務マニュアル、運営マニュアル、研修マニュアル、システム操作マニュアル・クレームマニュアル・危機管理マニュアルなど）を作成すること。なお、内容については事前に本市の承認を得るとともに、本市にも提出すること。

12 試行運用

総合コールセンター業務を円滑かつ適正に運営できるよう必要な調整を行う期間として、試行運用を実施すること。詳細については本市と協議のうえ、承認を得て実施すること。

受託者は試行運用を踏まえ、本格運用実施計画書を本市に提出し、承認を受けた後、本格運用を開始すること。

第3 運營業務

1 応対業務等

(1) 代表電話交換業務

ア 代表電話への電話（所管課から代表電話へ転送される電話を含む。）の内容

に応じて、適切な所管課（職員）へ電話交換を行うこと。

イ 内線がない出先施設等については、外線転送により電話交換を行うこと。

ウ 回答が可能な簡易な問合せには、(2)と同様の業務を行うこと。

エ 応答終了後は、応対履歴システムを活用して速やかに応対履歴の保存を行うこと。

(2) 問合せ応対業務

ア 代表電話（所管課から代表電話へ転送される電話を含む。）、FAX、電子メール（フォームメール）による市民等からの問合せについて、FAQシステムや本市から提供する各種行政情報、公式ホームページなどを通じた情報を利用して回答すること。

イ 個人情報や専門性を有する市民等からの問合せ等については、所管課へ転送（取次ぎ）すること。ただし、転送は所管課の業務取扱時間のみ行うものとし、それ以外の時間帯においては、所管課の電話番号及び執務時間を案内すること。

ウ FAX及び電子メールについては、24時間受信し、受信日又は受信日の翌日（12月29日から翌年1月3日までに受信したメールについては1月4日）に必ず一次回答を行うこと。ただし、災害等市の危機事態の発生時において、FAX及び電子メールが多数寄せられている場合については、この限りでないが、その場合は、総合コールセンターホームページに回答が遅れる旨を記載するなどの代替措置を講じること。

エ 本市の事業でない他官庁等に関する問合せ等についても、簡易なものについては各団体のホームページを閲覧し、情報提供するなど、柔軟に対応すること。

オ 回答に用いる媒体は、原則として市民から受けた媒体と同じ媒体を使用すること。ただし、市民が指定した別の媒体でも回答できるようにすること。

カ 応答終了後は、応対履歴システムを活用して速やかに応対履歴の保存を行うこと。

(3) 意見・要望等の受付

ア 電話の内容が意見、要望、苦情、折り返しの対応依頼等の場合も、市民に転送の意向がなければ、総合コールセンターでできる限り完結することとするが、市民が転送を希望した場合は、所管課へ転送すること。

総合コールセンターで完結した場合や閉庁時間のため所管課へ転送できない場合は、用件等を詳しく聴取したうえで適切に受付を行い、内容を所管課へ引き継ぐこと。

イ 折り返しの対応依頼は、再度、当該利用者からの問合せに対応するため、所管課が対応を完了するまでの間、進捗管理を行うこと。

ウ 応答終了後は、応対履歴システムを活用して速やかに応対履歴の保存を行うこと。

(4) イベント等の申込受付業務

本市が実施するイベント等で事前に申込みが必要な受付業務を各所管課と事前調整を行った上で行う。受付可能な業務の判断については本市と協議のうえ決定する。ただし、要配慮個人情報やクレジットカード番号、マイナンバー情報等の特定個人情報は取り扱わない。

(5) 各種予約システム等への代理入力業務

本市が別途構築する各種予約システム等について、インターネットから申込みができない市民から受電した申込内容を同システムに入力代行する。受付する予約システム等については本市と協議のうえ決定する。ただし、要配慮個人情報やクレジットカード番号、マイナンバー情報等の特定個人情報は取り扱わない。

(6) 応対内容の記録

ア 受託者は、総合コールセンターにおける代表電話交換及び問合せ対応業務の内容を応対履歴システムに記録すること。

イ 電話対応については、音声を録音するとともに、録音データを3か月間保存すること。

ウ 受託者は、録音データを適切に管理するとともに、保存期間終了後は、本市の承認を得たうえで適切に削除すること。

2 運営管理業務

受託者は、入電件数に応じた要員配置、FAQデータの更新、応対履歴の管理及び統計処理、転送案件の進行管理、本市への報告及び調整、提供サービスの品質管理、セキュリティ・障害対策など、総合コールセンターを適切に運営するために必要な業務全般を行うこと。

3 FAQデータベースの管理

(1) FAQデータベースの追加・修正等の更新作業等を行うこと。

(2) 本市からFAQデータの追加・修正等を指示した場合は、本市から提供する資料に基づいて更新すること。

(3) 追加又は修正が望ましいデータについては、その都度、本市に具体的に提案すること。

(4) 年に1回以上、全てのFAQの内容についてチェックすること。

(5) (1)から(4)までのほか、FAQデータベースの質を向上させるため、単なるFAQデータの追加・修正にとどまらない改善策を検討し、実施すること。

- (6) F A Qデータベースの内容は、本市の指示内容に基づき、適宜、電子媒体（C S V形式又はエクセル形式）により本市に提出すること。

4 業務報告

(1) 日次報告

1日あたりの受付件数及び対応履歴については、日次報告として当該日後直近の開庁日までに電子媒体にて本市に報告すること。なお、本市に対する意見・苦情や総合コールセンターに対する意見・苦情については適宜本市へ報告すること。

(2) 月次報告

次の事項に係る1か月ごとの実績値等を月次報告として本市に報告すること。なお、内容については、表、グラフなどを用いて分かりやすくし、当該月の翌月の定例会の際に、報告書としてまとめて電子媒体で提出すること。

ア 受電応答率（総着信呼数のうち応答した件数の割合）

※ アについては、代表電話・問合せ電話等それぞれの内訳を出すこと。

イ 一次応対完了率（電話取り次ぎを含む総合コールセンターで完結できた件数の割合）

ウ 一次回答率（問合せに総合コールセンターで回答し完結できた割合）

エ その他報告内容（代表電話交換業務、問合せ対応業務）

- ・平均放棄呼時間（電話を着信してからオペレーターが応答する前に切断された呼の平均待ち時間）
- ・平均応答時間（電話を着信してからオペレーターが応答するまでの平均時間）
- ・平均通話時間（電話応対開始から通話終了までの平均時間）
- ・総入呼数、1時間当たりの応答した件数
- ・平均処理時間（電話応対開始から後処理終了までの平均時間）
- ・時間別処理件数
- ・内容別受付件数
- ・F A Q使用回数（応対時の回答に利用したF A Qごとの使用回数）
- ・長時間対応案件の件数及びその内容
- ・すべての対応履歴のデータ（C S V形式等表計算ソフトで読める形式に加工）
- ・その他本市が必要と認めるもの

(3) 半期及び年間報告

月次報告に準じる形式、内容にて半期ごと、年度ごとに本市に報告すること。

5 品質管理及び改善活動

- (1) サービス指標の達成状況を適宜把握し、サービスレベルの確保及び改善に努めるとともに、サービス指標を達成していない場合は、速やかにその原因分析を行い、必要に応じてサービス指標を達成するための業務改善策を講じること。
- (2) 「第1－8 サービス指標」は、年間平均の数値で達成するよう努めることとする。なお、初年度については、サービス開始後半年間の数値は対象外とする。
- (3) 受電内容と対応状況を分析し、業務における改善点等を月例の定例会において報告すること。また、本市から改善指示があった場合は、遅滞なく改善に取り組むこと。
- (4) 利用者満足度調査を年1回以上定期的に実施し、その結果を本市に提出のうえ、月例の定例会等の場で報告すること。調査方法の詳細については、本市と別途協議すること。それらの結果をふまえて、本市が対応業務の品質が低下していると判断した場合は、本市の求めに応じ迅速に改善措置を講じ、月例の定例会等において報告をすること。本市の求めがない場合も同様とする。

6 本市の事務事業についての改善提案等

- (1) 受託者は、適宜対応履歴の分析などを行い、同様の問合せ等が多数寄せられていると判断できる場合には、本市に対し、市ホームページの記載、市から発信する通知文等の見直し、その他本市の情報発信方法の改善について、積極的に提案すること。
- (2) 受託者は、適宜対応履歴の分析などを行い、制度の新設、改善等本市の施策に対する要望が多数寄せられていると判断できる場合には、本市に対し、その旨を報告すること。
- (3) (1)の提案は適宜、(2)の報告は定例会において行うこと。ただし、緊急を要する改善については、その都度報告を行うこと。

7 定例会

月1回、月例の定例会を受託者が主催し、本市に詳細な報告を行うこと。総合コールセンターにおける業務上の課題、応対手順の整理、業務の見直しの必要がある場合は、本市と協議すること。なおその議事録を作成し、速やかに提出すること。

8 マニュアル等の改訂

受託者は、総合コールセンターの運営を行う中で、業務の見直しやシステムの見直し等が発生した場合は、必要に応じて各種マニュアルを改訂すること。なお、

内容については事前に本市の承認を得るとともに、本市にも提出すること。

9 運用期間中研修

(1) 受託者の業務従事者向け研修

受託者は、円滑な業務運営とサービスレベルを確保するため、運用期間中において、適宜オペレーター等の教育研修を実施すること。受託者は、毎年度当初に研修計画を作成し、本市の承認を得て実施するとともに、当該年度の全研修実施後には本市に書面で報告すること。

(2) 本市職員向け説明会

- ア 受託者は、総合コールセンターの運用を円滑に行えるよう、本市と協力して、運用期間中においては少なくとも1年度につき1回、本市職員に対して必要な説明会を行うこと。受託者は、説明会の実施に当たっては、具体的な実施方法や内容等について、事前に本市と十分に協議し、承認を得ること。
- イ 受託者は、本市職員の理解促進や問合せの多い事項について周知を図るため、本市職員向けのレポート（A4判、PDF形式）を定期的に作成すること。

10 人材確保及び人事管理

受託者は、オペレーター等が働きやすい環境を整え、人材定着のための取り組みを行うこと。また、労働安全衛生法や労働基準法等の関係法令を遵守するとともに、業務の円滑な運営に適する要員の配置や、業務上の安全管理、出勤管理、就業管理等の適正な労務管理を行うこと。

11 災害等の緊急時の対応

- (1) 長時間停電、システム設備故障、感染症等の発生などの緊急時においても、市民等からの問合せに迅速に一次対応できるよう、受託者にて運営体制を整備すること。なお、総合コールセンター運営場所の地域的な災害時の場合、代替施設・拠点等を活用するなどして総合コールセンターを運営すること。
- (2) 災害発生等の緊急時に、本市が受付時間の延長を求めた場合には、対応できるようにしておくこと。

12 個人情報の保護

受託者は必要かつ十分な情報セキュリティ対策を行い、(1)～(5)に掲げる事項を遵守して運営すること。

- (1) 業務の内容はすべて機密保持の対象となり、受託者は業務で得られた情報や業務内容について一切外部へ漏らさないこと。

- (2) 総合コールセンターで取り扱う市民の個人情報、は、応対上必要不可欠な場合を除き、原則として蓄積しないこと。
- (3) 総合コールセンターで扱うすべての情報に関して、紛失・改ざん・破壊・漏洩等が行われないように管理すること。
- (4) インシデント発生時の体制及び対応フローについて事前に本市に提出すること。
- (5) 受託者は総合コールセンターに関する情報漏洩等の防止に向けたセキュリティポリシーやセキュリティマニュアルを作成すること。なお、内容については事前に本市の承認を得るとともに、本市にも提出すること。

第4 その他

1 業務引継

- (1) 受託者は、契約期間満了のほか、いかなる理由を問わず本委託契約が終了する場合には、契約期間終了時まで、新規受託者が継続して総合コールセンターを実施できるよう、実務上必要となる業務処理の手順、方法等を記載した業務資料を作成し、実地による実務的な引継を新規受託者へ行うものとする。
- (2) 受託者は、本市の指示する者に対し、スーパーバイザー以上の者による、実地による実務的な引継を行うこと。なお、引継にあたっては本市と協議すること。
- (3) 業務引継の詳細は、本市と協議して定めるものとする。

2 再委託

- (1) 本業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断、電話等応対や応対履歴の入力など、主たる業務を第三者に委任し、又は請け負わせることはできないものとする。
- (2) 受託者は、(1)以外の部分の再委託にあたっては、書面により本市の承諾を得なければならない。

3 想定入電件数との乖離への対応

- (1) 想定入電件数を下回る場合
総合コールセンターの入電件数が、想定入電件数を下回る場合、総合コールセンターの稼働能力を十分に活用できるような方策等について提案すること。
- (2) 想定入電件数を上回る場合
総合コールセンターの入電件数が、想定入電件数を常態として上回る場合、受託者は、市民向け公表用FAQサイトへの誘導や、FAQの内容の充実など、

総合コールセンターへの入電件数を削減するような方策等について提案すること。それでもなお想定入電件数を常態として上回る場合の対応については、別途本市と受託者が協議のうえ決定する。

4 F A Qデータベースの他業務での利用

受託者が作成したF A Qデータベースは、本市が実施するA Iを活用した問合せ対応サービス（チャットボット）などにも利用するため、他業務でも利用できるようにすること。

5 特定コールセンターの設置等

本市は、総合コールセンター設置後もなお、受電件数が多い特定の業務がある場合や、感染症の発生等市民生活に影響を及ぼす事態が発生した際に、特定コールセンターを設置すること及び既存の特定コールセンターを総合コールセンターに集約していくことを検討しているため、総合コールセンターの機能を拡張して設置できるようにすること。なお、特定コールセンターの追加費用等については、本市と受託者とが協議するものとする。

6 著作権

- (1) 本業務で受託者が納入した成果物（別紙「成果物等一覧」参照）についての権利は、原則本市に帰属する。また、受託者は、本市に対して著作権人格権を行使しないものとする。ただし、受託者に属する著作権、特許権、肖像権が残存する場合等において、受託者がその権利を行使する場合には、その内容を明示し、書面により本市の承認を得ること。
- (2) 受託者は、本仕様書による成果物が、本市以外の者が有する著作権、特許権、肖像権等の権利を害していないことを確認すること。
- (3) 受託者は、一切の権利を本市に帰属するものとした成果物について、本市がインターネットを含む対外的な発表を行うこと、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。なお、これは契約期間終了後においても同様とする。

7 全般に係る要件

- (1) 本業務は、本市にとって最適な結果が得られるよう、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、必要な事項については、積極的に提案を行うこと。
- (2) 本市が提供する各種資料は、原則として貸与とし、業務の完了後は、速やかに返還すること。
- (3) 本市から引き渡された資料等を、本市の許可なく複写又は複製しないこと。

- (4) 本仕様書による全ての作業において、本市が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。
- (5) 別紙「成果物等一覧」に記載する成果物等並びに新たに本市名義で取得するFAX番号以外は役務提供とし、それに必要となる土地・建物・設備などの固定資産については本市名義での資産保有は行わない。
- (6) 総合コールセンター施設、設備、システムに係る関係資料を運用業務開始までに、紙媒体及び電子媒体で各1部を提出すること。
- (7) 委託期間終了後は、データの抹消措置を行い、実施した旨の証明書を発行すること。なお、証明書に記載する項目は「消去方法（物理的破壊、磁氣的破壊、OS等からのアクセスが不可能な領域（リカバリ領域、クリップ領域及び再割り当て済セクタ等）を含めた1回以上の上書きによるデータ消去、暗号化消去）／消去日時／消去機器型番／消去機器台数／消去作業を実施した業者名等」とし、抹消措置の実施がわかるようシリアル番号等が映るよう撮影した証拠写真を合わせて提出すること。
- (8) 受託者は、本市からの監査請求に対しては、監査資料の作成、提出等について協力すること。
- (9) 本市が総合コールセンター運営施設で本市職員の業務研修や見学会業務の実施を受託者に求めた場合は、本市と協議のうえ業務実施に誠意をもって協力すること。
- (10) その他業務の実施に必要な事項については本市と受託者で協議のうえ定めること。