

高槻市コールセンター設置準備及び運営業務委託仕様書

令和7年（2025年）9月

目 次

第1	契約の概要	1
1	業務名.....	1
2	目的.....	1
3	委託期間.....	1
4	委託料及び支払い.....	1
5	運営日及び運営時間.....	1
6	言語対応.....	1
7	業務概要.....	1
第2	運営体制	2
1	要員の確保.....	2
2	想定業務量.....	3
3	バックアップ体制の構築.....	3
4	対応要員定着率の向上.....	3
5	業務従事者名簿の作成.....	3
6	対応要員の研修の実施.....	4
第3	運営施設・設備要件	4
1	運営施設.....	4
2	情報機器及び通信設備.....	5
第4	コールセンターの設置準備	8
1	作業の計画及び進捗管理.....	8
2	設置準備作業.....	9
第5	運営業務	9
1	対応業務.....	9
2	運営管理業務.....	11
3	品質要件.....	11
第6	報告業務	12
1	日次報告.....	12

2 月次報告.....	12
3 年次報告.....	12
4 満足度調査.....	12
第7 個人情報の保護.....	13
1 受託者の責務.....	13
2 情報セキュリティの確保.....	13
3 設備によるセキュリティの確保.....	13
第8 業務全般における要件等.....	14
1 基本事項.....	14
2 納品・成果物.....	14
3 本市からの提供情報.....	15
4 本市及び関係機関等への協力.....	15
別紙1 業務量実績.....	16
別紙2 FAQ データシステム機能	20
別紙3 応対履歴データシステム機能.....	23
別紙4 個人情報取扱特記事項.....	26

第1 契約の概要

1 業務名

高槻市コールセンター設置準備及び運営業務委託

2 目的

市民からの、電話、FAX 及び WEB 問合せフォームによる問合せを一元的に受付け、可能な限り回答することで、市民の利便性の向上、本市の業務効率の向上及び職員の業務負担の軽減を図ることを目的として高槻市コールセンターを設置運営する。

3 委託期間

(1) コールセンターの設置準備業務

契約締結日から令和8年1月31日まで

(2) コールセンターの運営業務

令和8年2月1日から令和13年1月31日まで

4 委託料及び支払い

委託料には、本仕様書に定める業務内容を履行するための諸設備や通信関連費用及び運営費用をはじめ、コールセンター構築・運営に要するすべての費用を含めることとする。

委託料の支払いは、コールセンター運営開始日である令和8年2月1日から令和13年1月31日までの5年間（60か月間）均等分割払いとし、受託者から毎月提出される運営実績報告書等に基づく履行確認後に支払うものとする。

5 運営日及び運営時間

(1) 運営日

令和8年2月1日から令和13年1月31日までのすべての日

(2) 運営時間

平日は午前8時から午後7時まで、土・日・祝日・年末年始（閉庁日）については、午前9時から午後5時まで

6 言語対応

言語対応については、日本語とする。

7 業務概要

(1) コールセンターの設置準備

ア コールセンターの設備等の準備

コールセンターの運営に必要なスペース、電話・電源・LAN 設備、応対履歴システム、FAQ データシステム、WEB 問合せフォーム、各種パソコン・サーバ等、コールセンター設置に必要な機器等の調達及び構築に係わる業務を行う。

イ コールセンター設置準備業務の進捗管理

上記「ア コールセンターの設備等の準備」に関する進捗管理業務を行う。（「第4 コールセンターの設置準備」の「1 作業の計画及び進捗管理」参照）

ウ コールセンター開設準備作業

業務運営の設計、業務マニュアル作成、FAQ（よくある質問と回答）データ移行、更新（作成・修正・削除）、オペレーター研修等のコールセンター開設準備業務を行う。

(2) コールセンターの運営業務

ア 電話による受付業務

コールセンターへの問合せを受付け、可能な限り回答する業務である。

回答にあたっては、FAQ や、本市ホームページ、本市の指定した刊行物、本市の指定したウェブサイト等に基づいて行い、これらの情報により解決できない問合せや利用者の依頼による電話取次ぎについては、適宜、適切な業務所管課へ転送を行う。

イ FAX・WEB 問合せフォームの受付業務

コールセンター専用の FAX 番号、WEB 問合せフォームへの問合せを受付け、可能な限り回答する業務である。FAX・WEB 問合せフォームで受付けた案件については、回答内容とともに受付管理番号を記載し、受付と同一のチャンネルにて回答を行うこと。

なお、受付とは別のチャンネルにて回答を希望する場合は、できる限りこれに応じること。

ウ 運営管理業務

受付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総計分析処理、本市への報告及び調整、提供サービスの品質管理等、コールセンターを適正に運営するために必要な業務を行う。

第2 運営体制

1 要員の確保

コールセンターの運営にあたっては、下記「2 想定業務量」に対応が可能で、サービス管理指標に示すサービス指標の目標値を維持できる要員を確保すること。

また、より質の高いサービスを維持する観点から、要員の定着率向上を図るための方策を講じること。

なお、本コールセンターの統括責任者及びスーパーバイザーについては、要員を固定化することとする。

(1) 統括責任者（1 名）

ア コールセンターの品質確保に向けて必要な措置を講じる能力を有すること。

イ 本市との調整及び本市の要請に迅速かつ適切に対応できること。

ウ 運営開始時点において地方自治体のコールセンターの管理責任者の経験を1年以上有すること。

(2) スーパーバイザー（2名以上、常時配置1名以上）

- ア オペレーターを統括し、対応品質を適正に保つこと。
- イ 一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。
- ウ オペレーターで対応できない案件について、適切に対応すること。
- エ コールセンター運営に必要とされる能力（オペレーターへの教育・研修、センターの運営管理等）を有すること。
- オ 運営開始時点において地方自治体のコールセンターのスーパーバイザー業務の経験を1年以上有すること。運営開始後においては、本市が認めた場合は、本コールセンター等でのオペレーター等業務経験を考慮することができる。

(3) オペレーター

- ア 一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。
- イ 対応業務に必要とされる能力（タッチタイプによるキーボード入力、日本語の語学力、説明能力等）を有すること。
- ウ 運営開始時点において配置人数の半数以上は、コールセンターのオペレーターの業務経験を1年以上有すること。運営開始後においては、運営上支障がないと本市が認めた場合は、その割合を変更することができる。

(4) その他必要な要員

- コールセンターの運営にあたり、FAQ や各種システムなどの保守、管理等に迅速に対応できる専門的知識及び技能を有する者を確保すること。

2 想定業務量

業務量実績（別紙1）を参考とし、業務量を見込むこと。なお、様々なインシデントによりやむを得ない業務量の変動があることを承知すること。

3 バックアップ体制の構築

交通機関等の遅延及び病気等の事由により、突発的にオペレーターが出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことなく運営できる仕組みとすること。

4 対応要員定着率の向上

より質の高いサービスを維持する観点から、コールセンターの対応要員の定着率向上を図るための方策を講じること。

5 業務従事者名簿の作成

受注者は、運営開始前に本業務に従事するすべての業務従事者の氏名、その他発注者が定める事項を記載した従事者名簿を提出すること。また、名簿に記載された内容を変更、追加または削除する場合にはあらかじめ発注者に届け出なければならない。

6 対応要員の研修の実施

より質の高いサービスを提供するため、コールセンターの対応要員の階層に応じた教育、研修等を適宜実施すること。また研修カリキュラムやテキストについては本市の承認を得ること。

(1) 事前研修

コールセンターの対応要員（オペレーター及びスーパーバイザー）には、対応業務を開始する前に、次に示す研修を実施すること。

ア 業務知識の習得

対応要員は、コールセンターを円滑に運営するために、実際の対応業務に携わる前に、本市の組織構成、各部局の事業概要、主な窓口での対応内容、主な施設の概要等、対応に必要な知識を事前に習得すること。

イ FAQ の把握

対応要員は、コールセンターでの迅速な回答が行えるように、実際の対応業務に携わる前に、FAQ のデータ構成や主な質問内容等を事前に十分に把握しておくこと。

ウ システム操作・業務フローの習得

FAQ データシステム等の操作方法並びに本市の適切な業務所管課への転送等の業務フローに関してロールプレイング等の実践により、事前に習得すること。

(2) 定期研修等

ア すでに対応業務に従事している要員についても、制度改正等の事案に的確に対応できるように、定期的に、また必要に応じて勉強会・研修を開催し、対応内容の反省会を行う等、対応品質の維持・向上に努めること。

イ 本業務を行う要員の資質について、本市が不適切と判断した場合は、本市及び受託者による協議を行い、受託者は速やかに再教育等の必要な措置を講じること。また、再教育等の実施によっても要員の資質が改善されないと本市が判断した場合には、該当職員を本業務に従事させない措置を講じること。この場合、受託者は直ちに交替要員を配置するとともに、本業務の品質低下防止措置を講じること。

第3 運営施設・設備要件

1 運営施設

(1) 運営場所

ア コールセンターの運営場所は、受託者が用意すること。

イ コールセンターは、不測の事態等を考慮し、公共の交通機関及び徒歩で高槻市役所本庁舎から60分以内に到着できる場所に設置すること。

ウ 運営場所は、原則1箇所とする。ただし、災害時等におけるBCP（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。

エ 本業務は個人情報を取り扱う必要があるため、在宅テレワークなどの個人宅や個人事務所などでの運用を認めないものとする。

(2) 建物要件

- 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の情報機器を搭載するラック等は、耐震化を行うこと。
- エ 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による計画停電等の影響を受けることなく運営ができること。
- オ 落雷等緊急の停電時に備えて、3 時間以上稼働できる UPS（無停電電源装置）等の非常用電源を備えること。

(3) 業務実施場所

- ア 業務実施場所は、部外者が自由に入ることができない専用部屋とし、パーティションなどの仕切り部屋でないこと。
- イ 業務実施場所への出入り口は、カードシステム、生体認証システム等による入室管理を行うこと。
- ウ 外部からの騒音や室内の反響音が応対業務の妨げにならないよう、騒音に配慮した設備環境であること。
- エ 応対要員の声が反響して応対業務の妨げにならないよう、配慮した設備環境であること。
- オ 応対業務を行うための机、椅子等を時間、曜日等の変動にも対応できるよう、必要となる席数分用意すること。
- カ 業務スペースに、各種資料、マニュアル等を保管できる書庫（施錠できるもの）を用意すること。
- キ 電話、FAX、WEB 問合せフォームによる問合せの受付、回答、案内業務ができる設備を有すること。
- ク 応対用の機器等に見合った電源、LAN 環境を確保すること。
- ケ 業務を提供するのに十分な什器・事務機等を備えていること。

2 情報機器及び通信設備

(1) 電話回線等設備環境

- ア 本コールセンター業務を履行するために必要な回線数を「第 2 2 想定業務量」及び「第 5 3 品質要件」を踏まえ、手配すること。
- イ 本業務に使用する電話番号は、現行の電話番号 072-674-7111 及び FAX 番号 072-674-7050 を利用すること。また、本市とコールセンター間の通話料金が定額となる仕組み（光回線+転送サービス）とすること。引継ぎに要する費用は、受託者負担とする。
- ウ 本市からの転送受付用にコールセンターの電話番号及び FAX 番号を取得すること。
- エ 光回線の障害時にも電話の受付業務が継続できるよう、3 回線の予備回線を用意すること。
- オ 発信者番号通知機能を有し、コールセンターの電話番号を通知できること。
- カ FAX は G3 規格に対応していること。また、発信記録などの管理ができること。

(2) 電話交換設備環境

- ア 受託者は、コールセンターに光回線網と接続可能な電話交換設備を用意すること。
- イ 回線数を超えた入電に対しては、音声ガイダンスで混雑メッセージを流し、オペレーター
の空いた順に着信させる機能を有すること。
- ウ 着信した電話がオペレーターに対して均等に分配される機能を有すること。
- エ オペレーターの応対内容をスーパーバイザーが適宜モニタリングできる機能を有すること。
- オ 業務運営時間外には、あらかじめ録音した専用の音声ガイダンスを流す機能を有すること。
- カ 着信呼数、応答呼数、応答時間等、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。
- キ コールセンターで受信した電話を市役所本庁舎、その他別途指定する本市施設に転送でき
ること。
- ク オペレーター及びスーパーバイザーが応対する席数分の電話機を用意すること。
- ケ 電話機には、ヘッドセット等を付加し、応対時に手がふさがらないようにすること。
- コ 全ての通話を録音できる機能を有すること。また、録音内容は1か月間保持すること。な
お、本市の求めに応じて録音内容を音声データにて提出すること。
- サ 通話録音については、録音の旨を周知アナウンスする機能を有すること。

(3) WEB 問合せフォーム環境

- ア WEB 問合せフォームによる問合せ受付のためのメール送受信機能を整備すること。
- イ WEB 問合せフォーム画面に不具合が生じた場合は必要に応じて適時修正を行うこと。
- ウ 利用者が WEB 問合せフォームを利用する際は TLS による暗号通信が行えること。その際の
認証局は一般的なウェブブラウザに証明機関としてあらかじめ登録されている認証局を利用
すること。
- エ 電子メールによる回答を市民に発信する際には、「高槻市コールセンター」であることが
わかるメールアドレスを取得し、通知すること。
- オ WEB 問合せフォームを扱う端末では、一般ユーザ権限及び管理者権限の区別等のユーザ管
理を行い、管理者権限以外では設定変更ができないようにすること。
- カ メールサーバの内容を不正に登録、変更、削除等されないこと。
- キ WEB 問合せフォームの送信済み、未済が容易に確認可能なこと。
- ク WEB 問合せフォームによる問合せに対応する情報機器については、セキュリティに留意
しウイルスや外部からの攻撃に対して十分な安全性を有するものであること。
- ケ データを送信する前に、必要な情報が全て入力されているかチェックする仕組みを有する
こと。
- コ 公開用サイトの作成に当たっては総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に基づ
き、ウェブアクセシビリティの確保・維持・向上に取り組むものとし、JIS X 8341-3:2016
の適合レベル AA に準拠したものとすること。
- サ 公開用サイトはスマートフォンの画面に最適化して表示するデザイン（レスポンシブ Web
デザイン）を採用すること。

(4) FAQ データシステム環境

- ア コールセンター所管課及び各業務の所管課から提供される FAQ を登録・公開できること。
 - イ 継続的な情報更新を行うための仕組みと体制を用意すること。
 - ウ 対応に関わる共有事項を漏れなくオペレーターへ周知・展開できる仕組みを有すること。
 - エ データベース化された FAQ から回答を検索できること。
 - オ FAQ はカテゴリ別に分類し、FAQ 毎に I D 番号を自動的に付与すると共に、内部管理用の I D を別に設定できること。
 - カ FAQ の利用履歴等を登録、集計、分析できること。
 - キ オペレーターが通常業務で使用する FAQ データベース及び検索システムとは分離された公開用 FAQ システムを、セキュリティに十分配慮したうえ、インターネット上に設置する等、市民が活用できる環境を構築すること。
- なお、FAQ データシステムに必要となる機能一覧を別紙 2 に記載する。

(5) 対応履歴データシステム環境

- ア 問合せ等の内容を履歴としてデータベース化するシステムであること。
 - イ 対応記録には自動的に受付日時・オペレーター名等の管理項目が付加されること。
 - ウ 記録・検索・分類ができること。
 - エ イベントについて管理（作成・修正）ができ、対応履歴に登録出来ること。
 - オ 転送先の担当課を効率的に特定できる電話帳機能を用意すること。
 - カ 対応手順の管理（作成・修正）ができ、電話対応中に対応手順の参照ができること。
 - キ 入力された結果を取りまとめた対応結果を、帳票及び表計算ソフト等を利用して展開できる電子データで出力可能なこと。
- なお、対応履歴データシステムに必要となる機能一覧を別紙 3 に記載する。

(6) インターネット閲覧環境

- ア 対応要員の席数分、インターネットに接続できるパソコン環境を用意すること。
- イ 接続回線については、ブロードバンド回線を用意すること。
- ウ 外部からの不正アクセスや攻撃等に対して、適切な対策を講じること。
- エ コールセンター内部用 FAQ・対応履歴サーバは、インターネットからのアクセスが出来ない様にする。
- オ 高槻市のシステムの一部として、適切なシステム管理運営を実施すること。
- カ 高槻市のサブドメインを付与するので、適切な設定を用意すること。

(7) システム管理及びネットワーク管理

- ア 本業務で使用する全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、コンピュータ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。なお、公開用 FAQ システムも同様に対策を実施し、DMZ（外部ネットワーク経由の攻

撃から、内部ネットワークを保護する緩衝地帯）に設置するなどセキュリティを担保すること。

イ システムダウン時におけるデータの毀損・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毀損・滅失等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100日間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。

オ FAQ システムは、年1回のサーバ点検を実施すること。

カ 公開用 FAQ システムでデータの改ざんがあった場合、検知出来る仕組みを有していること。

キ 公開用 FAQ システムで不正アクセスがあった場合、必要に応じて追跡・調査が出来る仕組みや体制等を有していること。

ク 公開用 FAQ システムは、サーバセキュリティパッチ適用を実施すること。

(8)その他

ア 全て情報設備機器は、本業務専用として、他業務との兼用等は不可とする。ただし、災害時等において、市が認めたときはこの限りでない。

イ 設備並び設備機器は、必要があると市が判断した場合、立入検査を受け入れること。

ウ クラウド型システム（サービス）の利用は禁止とする。

エ 本市への報告物提出やWEB 問合せフォームを紙で出力するために、プリンターを最低1台用意すること。

オ 受託者が用意する機器類、什器類、電話回線等は、受託者の責任で保守・管理及び故障対応すること。

カ 本市コールセンター所管課とコールセンターの連絡用に電話回線、FAX 番号及びメールアドレスを用意すること。

第4 コールセンターの設置準備

1 作業の計画及び進捗管理

(1) 作業計画

ア コールセンター開設にあたっての設計・構築・試験運営等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、構築全体スケジュール・作業別スケジュール、作業体制図、作業要員名簿、要員のスキルがわかる資料を、併せて本市に提出すること。作業計画書等は構築作業着手前に提出すること。

イ 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、各業務の作業予定日及び作業報告予定日を記載すること。

(2) 作業計画の進捗管理

ア 作業報告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打合せ会を

開催すること。

イ 各作業工程終了後に、作業結果をまとめた作業報告書を本市に提出すること。

ウ 作業遂行上、問題が発生した場合は、問題管理表を作成し、本市へ報告するとともに、影響・検証・評価を行い、改善案をまとめて作業を遂行すること。

2 設置準備作業

(1) データ移行業務

現在活用している FAQ 及び応対履歴データを新しいシステムに移行すること。

また、市が提供する FAQ データの内容を確認・精査し、整備すること。

ア FAQ 及び応対履歴データの移行は、本市が指定するファイル形式により既存業者と協議の上、受託者において FAQ システムに登録・編集を行うこと。

イ FAQ システムは市民及びオペレーターが利用しやすいカテゴリに分類し、キーワードで検索できる Q&A 形式とすること。また、データベース化し、階層ごとに作成すること。

ウ FAQ データには、個人情報や電子メールアドレス等の取扱注意情報等を保存しないこと。

エ 移行後のデータについては、取扱いに注意して管理すること。

オ データ移行に伴い発生する費用については、受託者負担とする。

(2) マニュアル作成業務

コールセンターを適切に運営するために、コールセンター業務実施状況の管理・監督体制や、問題発生時の業務ルール、業務量の変動（季節変動要因や突発的な処理量の増加）に対応するための運営方法・体制等を踏まえた業務マニュアルを本市と協議の上、整備すること。

また、適切に各種設備や具体的な業務要件を運営するために必要な、業務スペースに関する運営管理マニュアル、システム操作に関するマニュアル、問合せや転送等の電話応対に関するマニュアル、コールセンターと本市との業務に関するマニュアル、災害時の運営に関するマニュアル等、各種マニュアルを本市と協議の上、整備すること。

(3) 試行運用

習得した知識や機器操作等をオペレーター等が着実に実践し、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上、承認を得て実施すること。

第5 運営業務

1 応対業務

(1) 応対の基本

ア 応対にあたっては、本市と協議の上受託者が作成した業務マニュアルに基づき、適切な応対を行うこと。

イ コールセンターに入る電話、FAX 及び WEB 問合せフォームについて、すべて誠実に対応すること。

(2) 問合せ対応業務

- ア コールセンター宛ての各種媒体による問合せ等を一次受付し、FAQ データシステムや本市の指定したウェブサイト、事前に本市が提供する定型回答文等を用いて対応を行うこと。
- イ 電話での応答の際には、高槻市コールセンターであることを告げること。また、対応者の名前を名乗ること。
- ウ FAX・WEB 問合せフォームで受付けた案件については、回答内容とともに受付管理番号を記載しすみやかに回答を行うこと。
- エ 回答に用いる媒体は、原則として利用者から受付けた媒体と同じ媒体を使用すること。ただし、利用者が指定した別の媒体でも回答できるようにすること。

(3) 転送の実施

- ア コールセンターで回答不能な問合せ（対応情報源で回答できないもの、回答に個人情報が必要なもの、回答に行政的な判断が必要となるもの等）については、本市の適切な業務所管課（本市が指定する所管課に限る）へ転送を行うこと。ただし、転送は必要最低限となるよう努めること。
- イ 転送ができない場合等は、市民の連絡先等必要な情報を聴取し記録したうえでいったん電話を切り、業務所管課へ内容を引き継いで折り返し業務所管課から回答するよう依頼すること。
- ウ 転送先の判断が困難な案件、転送先が不明な案件、複数の業務所管課による処理が必要な案件等は、本市コールセンター所管課に転送を行うこと。
- エ 転送は、本市の開庁時間中のみ行うこと。
- オ 開庁時間外または閉庁日においては、前述イの手順により翌開庁日に業務所管課へ引き継ぐこと。ただし、緊急に対応することを要する案件の場合は、迅速に対応できるよう、本市と調整の上、連絡体制を整備すること。
- カ WEB 問合せフォームで受付けた案件をコールセンターで回答できずに本市の適切な業務所管課へ転送する場合は、一次対応時に、本市と協議の上決定した定型内容（受付管理番号、業務所管課から回答、後日回答の旨等）を記載した受付処理メールを利用者に送信すること。FAX で受付けた案件についても同様とする。

(4) 対応内容の記録

- ア 問合せ及びその回答に関する対応履歴情報をデータとして記録し、適宜、本市に提出できるよう管理すること。
- イ コールセンターでの回答に用いた FAQ ごとの利用件数を管理すること。
- ウ 前述(3)により転送した案件や折り返し電話を依頼した案件については、対応履歴を記録・更新すること。
- エ 前述(3)イ、オにより折り返し電話に必要な連絡先電話番号等の個人情報を記録した場合は、対応処理完了後にその情報を適宜削除すること。

2 運営管理業務

(1) FAQ データの更新業務

ア コールセンター運営の上で、新規作成・内容追加・内容修正が望ましいものについて、本市に対して改善案とともに報告すること。

イ 前述アの提案は、応対業務に支障がないよう、応対履歴情報をもとにテキスト文書として効率的に作成する仕組みであること。なお、本市への報告の際は、電子ファイル等で提出できるようにすること。

ウ 本市から FAQ データの追加・修正を指示した場合は、本市から提供する資料（紙媒体またはデータ）に基づいて、FAQ データの追加・修正をコールセンターにおいて随時行うこと。

(2) 各マニュアルの改訂

運営状況に応じて、各マニュアルの改訂を本市と協議の上適宜実施すること。

(3) 災害時の運営

災害等によりコールセンターの運営を停止せざるをえない場合、直ちに本市へ停止の旨を報告するとともに、再開へ向けた状況報告を行うこと。また、停止の状況に応じ、本市と運営方法について調整を行うこと。

3 品質要件

(1) サービス管理指標

コールセンター運営にあたって、次の表に示すサービス管理指標の目標値を達成するよう業務を実施すること。

No.	指 標 名	定 義	目 標 値	計 算 式
1	一 次 回 答 率	利用者からの依頼による転送等（電話取次ぎなど）を除き、コールセンターで回答できた件数の割合	月間平均 90%以上	回答済件数÷（応対件数－転送件数－番号案内件数－未回答【個人情報】）
2	平 均 応 答 率	オペレーターにつながった件数の割合	月間平均 90%以上	応答件数÷総着信呼数
3	平均応答時間	PBX に着信してからオペレーターが応答するまでの平均時間	月間平均 9 秒以内	合計応答時間÷応答件数
4	平均処理時間	電話対応開始から後処理終了までの平均時間	月間平均 5 分以内	合計処理時間÷応答件数

(2) 目標達成度の報告

上記「(1) サービス管理指標」に示す目標の達成度合いを本市へ定期報告すること。また、サービス管理指標について、達成できないことがあった場合は、その原因を分析し、報告すること。なお、定期報告の詳細は「第 6 報告業務」に示すとおりである。

また、報告内容を確認するため、発注者は随時コールセンターに立ち入り、設備機器での数値の確認等を行うことができる。

第6 報告業務

1 日次報告

前日の受付件数、総入呼数、応答率及び応対履歴等を翌開庁日に報告すること。

2 月次報告

(1) 月次報告書（運営実績報告書）

月次報告書（運営実績報告書）は、前月 1 か月間の受付手段別の業務実績を次に示す内容にもとづき、紙媒体及び電子媒体により、毎月 10 日までに提出すること。なお、本市に対する意見・苦情や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。

ア 電話受付件数（時間・日・曜日ごと）

イ 一次完了率（電話取次ぎを除き、コールセンターで回答できた件数の割合）

ウ 平均応答時間（市民からのコールが PBX（構内交換機）に到着してからオペレーターが電話をとるまでの平均時間）

エ 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）

オ 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）

カ FAQ 使用回数（応対時の回答に利用した FAQ ごとの使用回数）

キ すべての応対履歴のデータ（CSV 形式等表計算ソフトで読める形式に加工）

ク 平均放棄呼時間（PBX に接続されてから放棄された呼の平均待ち時間）

ケ 応答率（総着信呼数のうち応答した件数の割合）

コ 総入呼数、1 時間あたりの応答件数

サ 時間別処理件数推移

シ その他本市が必要と認めるもの

(2) 定例会

ア 定例会は、毎月 1 回、原則として本市が指示した場所において、本市職員と受託者の責任者により実施すること。

イ 定例会では、品質管理指標や業務運営上の課題等について報告を行うこと。なお、本市から指示した場合は、随時報告が行える体制を整えること。

ウ 業務上の課題や応対手順の整理及び業務の見直しの必要がある場合についても、定例会において協議すること。また、課題等の状況によっては、定例会を待たずに適宜協議すること。

エ 定例会の議事録を作成し、速やかに提出すること。

3 年次報告

当該年度 4 月から 3 月までの 1 年間の業務実績を対象に、上記月次報告書の内容を記載した報告書を作成し、翌年度 4 月 20 日までに報告すること。

4 満足度調査

(1) コールセンターの利用者に対し、本市が指定する期間に満足度調査を実施すること。ただし、調査方法は本市と別途協議の上実施すること。

- (2) 調査結果について報告書を作成し、速やかに報告すること。

第7 個人情報の保護

1 受託者の責務

- (1) 本コールセンターは、本市の行政サービスの一環として提供するものであるため、受託者は必要かつ十分なセキュリティ対策を継続して確保しなければならない。
- (2) 本委託業務の内容は、全て機密保持の対象となるので、受託者は本業務で得られた情報や業務内容について、一切外部へ漏らしてはならない。
- (3) コールセンターで取り扱った市民の個人情報は、折り返し連絡等の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。
- (4) 個人情報保護法等の関係法令のほか、別紙4で定めた「個人情報取扱特記事項」を遵守し、本市と協議の上、コールセンターを運営するための情報セキュリティに関するルールを定めること。

2 情報セキュリティの確保

- (1) 受託者は、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、周知徹底すること。
- (2) 受託者は、本市コールセンターに関する情報漏えい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整備すること。
- (3) 受託者は、本市コールセンターにおいて、情報セキュリティに関する内部監査を定期的を実施すること。
- (4) 受託者は、コールセンターの要員に対して、情報セキュリティ研修の受講を義務付け、習熟度テスト等により理解度をチェックすること。
- (5) コールセンターの要員は、守秘義務に関する誓約書の写しを本市に提出すること。
- (6) コールセンターで扱う全ての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏えい等が行われないよう管理すること。
- (7) 障害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。また、障害発生時には、速やかに本市に報告し指示を求めること。

3 設備によるセキュリティの確保

コールセンターへは部外者が立ち入れないよう、カードシステム、生体認証システム等で入室セキュリティを備え入室を管理し、その記録を保管すること。

- (1) 業務スペースにカメラや携帯電話等の私物が持ち込めないよう、業務スペース以外の場所にコールセンター要員に見合った数の施錠可能なロッカーを設置すること。
- (2) 個人情報保護の観点から、応対用に一次的に記録したメモ等を破棄するためのシュレッダーを必要数用意すること。
- (3) データベースシステムのログイン時のID及びパスワードの管理を行うこと。
- (4) 本業務に使用されるサーバ、パソコン等の情報機器にはコンピュータウィルス対策ソフトウェアを備え、常時最新のウィルスパターンファイルに更新される設定とすること。

- (5) 本業務に使用される OS、ソフトウェア等は常に最新のセキュリティパッチが適用されていること。なお、最新のセキュリティパッチを適用する際は、不具合等の検証を行うこと。
- (6) インターネットに接続される機器には、ファイアウォール等を配置し、十分な安全性を確保すること。
- (7) 個人情報を含む可能性のあるデータについては、サーバへ保管する仕組みとし、特定のユーザー（管理者、システム管理者等）以外には、端末側への保有、ダウンロード等ができない仕組みとすること。
- (8) 本業務に使用されるサーバ、パソコン等の情報機器並びに構築したソフトウェアについては、受託者側にて保守・管理・運営を行うこと。
- (9) 本業務で使用するシステムは、冗長化構成とする等、十分な可用性を保つこと。また、障害が発生した場合であっても早急に回復できる構成とすること。
- (10) 故障等によるシステムダウンに備え、定期的にバックアップを行えるよう、ディスクの多重化やテープ等によるバックアップ装置の設置を行うこと。なお、バックアップデータは 3 か月間保存し、必要に応じて確認や分析が可能なこと。

第 8 業務全般における要件等

1 基本事項

- (1) 本市の条例、規則等を遵守し、本市にとって最適な成果及び納品物が得られるよう、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積極的に提案を行うこと。
- (2) 受託者が作業するための環境（作業場所、機器等）は、原則として提供しないが、本市との会議を行うための会議室は、本市と協議の上決定すること。
- (3) 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上定めること。受託者は、この契約に基づく業務を処理するため、本市から引き渡された原票、資料、貸与品等を、本市の許諾なくして複写または複製しないこと。
- (4) 受託者は、目的物の納入前に事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、処理対策等を本市に報告し、応急措置を加えた後、書面により本市に詳細な報告及びその後の方針案を提出すること。

2 納品・成果物

(1) 納品物

本仕様書で示す下記の内容について、本市の指定する日時及び方法により、納品すること。

ア 作業計画書

電子媒体 1 部及び紙媒体 1 部

イ 作業報告書

電子媒体 1 部及び紙媒体 1 部

ウ 各種マニュアル類（業務マニュアル、危機管理・障害マニュアル等）

電子媒体 1 部及び紙媒体 1 部

エ 定期報告書

電子媒体 1 部及び紙媒体 1 部

オ FAQ データ（最終版）

電子媒体 1 部及び紙媒体 1 部

カ コールセンター施設、設備、システムに係る設計図書及び完成図書

（ただし、受託者の既存の施設、設備、システムを利用する場合は、関係資料の提出をもって代えることができる。）

電子媒体 1 部及び紙媒体 1 部

(2) 納品・成果物の取り扱い

ア 契約期間終了後、本仕様による成果及び納品物について、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。

イ 本仕様による成果（応対履歴データ含む）及び納品物の一切の権利は本市に属するが、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合においては、その内容を納品時にすべて明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、書面による本市の承諾を要するものとする。

ウ 受託者は、本仕様による成果及び納品物が、本市以外の者が有する著作権、特許権、肖像権等の権利を侵害しないことを確認すること。

3 本市からの提供情報

(1) 本仕様書によるすべての作業において、本市が提供した業務上の情報を第三者に開示また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。

(2) 本市が提供する資料は、原則として貸出によるものとし、業務終了期日までに返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供はしないこと。

(3) 本市が提供した情報を第三者に開示することが必要である場合は、事前に本市と協議の上、承認を得ること。

4 本市及び関係機関等への協力

(1) 資料等の提供

本市の関係機関が、本市を通じてコールセンターの資料やデータ提出を求めた場合は、適切かつ積極的に協力すること。

(2) A I（人工知能）活用に関わる情報提供

今後、A I（人工知能）活用について、本市が検討を行えるよう、受託者は必要に応じて情報提供等の協力を行うこと。

(3) 業務の引継ぎ

本契約期間の終了に伴い、次期契約において受託者の変更が生じた場合は、変更までの間、適切に業務を行うとともに、コールセンター運營業務が円滑に継続できるように、次期受託者への引継ぎを適切に行う等、本市に協力すること。

【別紙 1】 業務量実績

令和 7 年度月別実績

	4 月	5 月	6 月	小計
電話総入呼数	8,408	8,246	9,092	25,746
FAX受付件数	13	26	17	56
WEBメール受付件数	65	42	68	175

令和 6 年度月別実績

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月	総数
電話総入呼数	8,446	8,689	8,979	9,251	8,606	7,894	9,666	8,241	7,871	8,671	8,322	8,742	103,378
FAX受付件数	20	26	28	28	25	16	15	11	14	11	8	12	214
WEBメール受付件数	37	53	67	62	47	38	57	46	43	55	51	67	623

【別紙１】業務量実績

令和７年度入電数日別内訳

	４月		５月		６月	
	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数
１日	火	445	木	394	日	17
２日	水	375	金	350	月	528
３日	木	346	土	30	火	401
４日	金	338	日	22	水	373
５日	土	50	祝	35	木	412
６日	日	20	祝	43	金	363
７日	月	516	水	499	土	30
８日	火	386	木	386	日	12
９日	水	342	金	385	月	460
１０日	木	356	土	32	火	402
１１日	金	371	日	17	水	371
１２日	土	24	月	444	木	399
１３日	日	14	火	414	金	387
１４日	月	509	水	346	土	37
１５日	火	357	木	420	日	27
１６日	水	338	金	342	月	528
１７日	木	312	土	36	火	454
１８日	金	314	日	15	水	472
１９日	土	24	月	484	木	387
２０日	日	19	火	436	金	440
２１日	月	519	水	357	土	55
２２日	火	388	木	322	日	14
２３日	水	350	金	383	月	458
２４日	木	324	土	28	火	399
２５日	金	354	日	25	水	383
２６日	土	29	月	460	木	363
２７日	日	24	火	405	金	359
２８日	月	476	水	383	土	36
２９日	祝	49	木	351	日	23
３０日	水	439	金	369	月	502
３１日			土	33		
		8,408		8,246		9,092

【別紙 1】業務量実績

令和 6 年度入電数日別内訳

	4 月		5 月		6 月		7 月		8 月		9 月		1 0 月		1 1 月		1 2 月		1 月		2 月		3 月	
	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数
1 日	月	470	水	376	土	51	月	482	木	412	日	19	火	453	金	364	日	26	祝	18	土	41	土	33
2 日	火	392	木	398	日	14	火	414	金	406	月	484	水	397	土	37	月	645	祝	27	日	21	日	9
3 日	水	357	祝	32	月	544	水	346	土	53	火	387	木	372	日	18	火	436	祝	24	月	635	月	538
4 日	木	346	土	29	火	425	木	330	日	31	水	411	金	386	祝	47	水	397	土	35	火	463	火	500
5 日	金	393	日	21	水	411	金	354	月	524	木	352	土	39	火	539	木	334	日	23	水	395	水	426
6 日	土	44	祝	48	木	382	土	26	火	395	金	401	日	24	水	404	金	322	月	529	木	375	木	414
7 日	日	16	火	504	金	377	日	19	水	335	土	40	月	533	木	379	土	41	火	422	金	400	金	394
8 日	月	508	水	425	土	37	月	474	木	412	日	20	火	464	金	367	日	21	水	411	土	34	土	48
9 日	火	404	木	376	日	21	火	418	金	416	月	462	水	398	土	41	月	429	木	395	日	20	日	21
1 0 日	水	339	金	425	月	551	水	351	土	46	火	327	木	393	日	19	火	337	金	391	月	596	月	522
1 1 日	木	342	土	33	火	415	木	357	日	20	水	309	金	369	月	498	水	346	土	40	祝	63	火	368
1 2 日	金	364	日	19	水	393	金	430	祝	97	木	355	土	44	火	418	木	309	日	33	水	510	水	408
1 3 日	土	28	月	449	木	358	土	39	火	476	金	333	日	18	水	388	金	336	祝	48	木	388	木	349
1 4 日	日	24	火	439	金	414	日	15	水	326	土	34	祝	40	木	371	土	32	火	499	金	399	金	361
1 5 日	月	469	水	359	土	32	祝	41	木	307	日	25	火	605	金	310	日	18	水	371	土	43	土	25
1 6 日	火	384	木	335	日	17	火	567	金	322	祝	40	水	461	土	38	月	455	木	429	日	14	日	25
1 7 日	水	347	金	315	月	495	水	418	土	44	火	528	木	412	日	26	火	332	金	401	月	528	月	459
1 8 日	木	328	土	26	火	429	木	428	日	20	水	339	金	432	月	499	水	301	土	46	火	365	火	353
1 9 日	金	363	日	28	水	486	金	411	月	431	木	329	土	62	火	368	木	314	日	21	水	336	水	390
2 0 日	土	31	月	511	木	543	土	50	火	372	金	332	日	32	水	375	金	342	月	511	木	401	祝	76
2 1 日	日	22	火	380	金	479	日	16	水	359	土	42	月	492	木	361	土	94	火	428	金	392	金	391
2 2 日	月	440	水	370	土	31	月	536	木	366	日	14	火	405	金	388	日	19	水	417	土	48	土	49
2 3 日	火	352	木	347	日	29	火	382	金	365	祝	35	水	389	土	27	月	382	木	405	日	32	日	17
2 4 日	水	328	金	365	月	489	水	355	土	41	火	497	木	396	日	17	火	352	金	424	祝	35	月	505
2 5 日	木	350	土	42	火	432	木	351	日	27	水	434	金	393	月	421	水	339	土	48	火	552	火	420
2 6 日	金	410	日	22	水	395	金	370	月	478	木	408	土	51	火	349	木	345	日	15	水	405	水	354
2 7 日	土	43	月	500	木	304	土	34	火	403	金	340	日	34	水	332	金	302	月	535	木	408	木	368
2 8 日	日	25	火	359	金	348	日	20	水	375	土	43	月	493	木	379	土	56	火	478	金	423	金	366
2 9 日	祝	45	水	397	土	52	月	474	木	341	日	23	火	352	金	419	日	47	水	460			土	41
3 0 日	火	482	木	377	日	25	火	329	金	357	月	531	水	359	土	42	祝	131	木	381			日	29
3 1 日			金	382			水	414	土	49			木	368			祝	31	金	406			月	483
		8,446		8,689		8,979		9,251		8,606		7,894		9,666		8,241		7,871		8,671		8,322		8,742

【別紙 1】業務量実績

令和 7 年度（4～6月）曜日別時間帯別応答電話件数

	月	火	水	木	金	平日小計	土	日	祝	土日祝小計	合計
8時	206	114	142	141	147	750	—	—	—	—	750
9時	933	590	705	685	618	3,531	95	36	23	154	3,685
10時	746	510	588	578	559	2,981	66	27	21	114	3,095
11時	643	504	586	557	522	2,812	51	35	14	100	2,912
12時	482	395	401	393	406	2,077	46	31	10	87	2,164
13時	579	477	498	456	532	2,542	34	23	14	71	2,613
14時	557	461	516	481	454	2,469	41	33	16	90	2,559
15時	587	439	558	497	531	2,612	44	31	15	90	2,702
16時	571	509	557	532	545	2,714	45	19	10	74	2,788
17時	191	137	156	158	149	791	—	—	—	—	791
18時	35	22	22	25	30	134	—	—	—	—	134
合計	5,530	4,158	4,729	4,503	4,493	23,413	422	235	123	780	24,193
受付日数	12	11	13	13	13	62	13	13	3	29	91
平均応答件数/日	461	378	364	346	346	378	32	18	41	27	266

令和 6 年度曜日別時間帯別応答電話件数

	月	火	水	木	金	平日小計	土	日	祝	土日祝小計	合計
8時	658	637	575	561	467	2,898	—	—	—	—	2,898
9時	3,173	3,065	2,739	2,525	2,589	14,091	360	163	178	701	14,792
10時	2,612	2,633	2,367	2,218	2,364	12,194	336	180	131	647	12,841
11時	2,330	2,297	2,197	2,102	2,078	11,004	308	154	123	585	11,589
12時	1,773	1,734	1,602	1,539	1,546	8,194	221	144	91	456	8,650
13時	2,123	2,138	1,980	1,940	1,997	10,178	206	99	88	393	10,571
14時	2,105	2,108	2,035	1,965	2,011	10,224	245	121	70	436	10,660
15時	2,069	2,135	2,012	1,957	2,097	10,270	182	112	98	392	10,662
16時	2,189	2,192	2,102	2,051	2,084	10,618	187	119	76	382	11,000
17時	549	605	497	497	536	2,684	—	—	—	—	2,684
18時	63	79	93	64	92	391	—	—	—	—	391
合計	19,644	19,623	18,199	17,419	17,861	92,746	2,045	1,092	855	3,992	96,738
受付日数	42	50	51	50	50	243	52	52	18	122	365
平均応答件数/日	468	392	357	348	357	382	39	21	48	33	265

【別紙2】FAQデータシステム機能

機能		備考
(1) 検索機能		
ア FAQの検索機能		
◆ FAQの検索		
キーワード検索	FAQの質問・回答全文よりキーワード検索が可能。※AND、OR条件による検索も可能	
分類検索	分類構成をたどって検索可能。※分類構成は3階層(大中小)で登録可能	
最終更新日検索	FAQの最終更新日を期間指定して検索が可能	
管理番号検索	FAQの管理番号で検索が可能	
FAQ-ID検索	FAQのFAQ-IDで検索が可能	
◆ FAQの詳細		
FAQ詳細情報表示	FAQの詳細情報を表示	
◆ 検索の使い方		
検索の使い方	検索の使い方の説明が書かれています	
イ ランキング表示機能		
FAQのランキング表示	参照回数が多いFAQ順で表示します	
(2) ログイン機能		
ア ログイン認証機能		
ユーザ権限付与	ユーザに対して権限を付与する事で、アクセス可能な画面の制御が可能。	
(3) FAQ管理機能		
ア FAQ登録機能		
◆ 新規作成、編集		
FAQID	自動で採番	
分類	構成は3階層(大中小)指定	
ライフイベント	1階層で指定	
問合せ		
一次回答		
回答	デザイン(太字・文字色)の修正が可能。(内部システムで参照する際に反映)	
注意事項	内部のみ参照可能な情報(インターネットでは表示されない情報)	
備考	内部のみ参照可能な情報(インターネットでは表示されない情報)	
所管課	部局課係の4階層が結合したものを指定	
関連リンク	参考となるホームページのURL、ファイルを登録(インターネットで公開される項目)※複数(5つまで)指定可能	
関連FAQ	参考となるFAQのタイトルとFAQ-IDを指定	
公開期間	公開開始～公開終了までを、年月日で指定可能。 法案の施行日や新しい制度のスタート等、あらかじめ登録可能。公開期間終了が到来した際に、公開対象から除外することが可能。	
検索キーワード	FAQの検索時にヒットするキーワードを指定	
内部PC公開	「表示」「非表示」を指定	
外部PC公開	「表示」「非表示」を指定 インターネット公開	
お知らせ表示	「表示」「非表示」を指定 インターネット公開が「表示」の場合のみ指定可能 「表示」を指定した場合、公開ページのトピックスに表示	
管理番号	FAQ-IDとは別に内部で採番可能な番号	
登録者	FAQを登録した人を登録可能	
◆ 一括登録		
FAQ情報一括登録	FAQ情報をExcelファイル、CSVファイルで出力・取込可能 「削除して入れ替える」「追加する」を指定可能	
FAQ検索キーワード一括登録	FAQライフイベントに紐づくFAQをExcelファイル、CSVファイルで出力・取込可能 「削除して入れ替える」「追加する」を指定可能	
FAQライフイベント一括登録	FAQライフイベントに紐づくFAQをExcelファイル、CSVファイルで出力・取込可能 「削除して入れ替える」「追加する」を指定可能	
FAQデザイン一括登録	FAQのデザインに紐づくFAQをExcelファイル、CSVファイルで出力・取込可能 「削除して入れ替える」「追加する」を指定可能	
◆ FAQの検索		
キーワード検索	FAQの質問・回答全文よりキーワード検索が可能。 ※AND、OR条件による検索も可能	
分類検索	分類構成をたどって検索可能。 ※分類構成は3階層(大中小)で登録可能	
最終更新日検索	FAQの最終更新日を期間指定して検索が可能	
管理番号検索	FAQの管理番号で検索が可能	
FAQ-ID検索	FAQのFAQ-IDで検索が可能	
◆ FAQの詳細		
FAQ詳細情報表示	FAQの詳細情報を表示	
イ FAQ書き出し機能		
◆ 一括出力		
FAQ情報一括出力	FAQ情報をExcel等で読めるCSVファイル形式、Excelファイル形式に変換してダウンロード可能。 Excelで編集した後、一括登録機能で再登録可能。	
FAQ検索キーワード一括出力	FAQ検索キーワード情報をExcel等で読めるCSVファイル形式、Excelファイル形式に変換してダウンロード可能。 Excelで編集した後、一括登録機能で再登録可能。	
FAQライフイベント一括出力	FAQライフイベント情報をExcel等で読めるCSVファイル形式、Excelファイル形式に変換してダウンロード可能。 Excelで編集した後、一括登録機能で再登録可能。	
FAQデザイン一括出力	FAQデザイン情報をExcel等で読めるCSVファイル形式、Excelファイル形式に変換してダウンロード可能。 Excelで編集した後、一括登録機能で再登録可能。	
キーワード検索ログ一括出力	FAQキーワード検索ログ情報をExcel等で読めるCSVファイル形式、Excelファイル形式に変換してダウンロード可能。	
ウ 関連リンクのリンク切れチェック機能		
関連リンクチェック	FAQの関連リンクのリンクが切れているかどうかのチェックを行う為の機能	
エ 参照回数メンテナンス		
参照回数一括クリア	FAQに個別でつく参照回数の一括クリア機能	
(4) マスタ管理機能		
ア 分類管理		

【別紙2】FAQデータシステム機能

機能		備考
	◆ 新規作成、編集	
	項目名	大分類、中分類、小分類名称を指定
	順序	画面に表示する順番を指定。
	◆ 移動	
	分類移動	移動元と移動先指定して分類と分類配下のFAQ情報を移動可能
(5) FAQ公開機能		
ア FAQ公開機能		
	◆ トップページ	
	お知らせ表示	利用者に通知したい事項をお知らせ(FAQ単位)として表示可能
	FAQアクセスランキング表示	一定期間内で参照が多いFAQより多い順に表示
	◆ FAQの検索	
	キーワード検索	FAQの質問・回答全文よりキーワード検索が可能。 ※AND、OR条件による検索も可能。
	カテゴリ検索	カテゴリ構成をたどって検索可能。
	ライフイベント検索	ライフイベント構成をたどって検索可能。
	◆ 検索ヘルプ機能	
	検索の使い方	検索のヘルプ文言を表示
	◆ FAQの詳細	
	FAQ詳細情報表示	FAQの詳細情報を表示
	◆ WEB問合せフォーム	
	WEBからの問合せフォーム	公開WEBページより、ユーザがお問合せする事が可能な機能
(6) 周知機能		
ア 業務周知表示機能		
	◆ 業務周知の一覧	
	業務周知一覧表示	システム利用日に表示対象となっている業務周知を表示
	◆ 業務周知の詳細	
	業務周知詳細表示	業務周知の詳細情報を表示
イ 業務周知管理機能		
	◆ 新規作成、編集	
	緊急度	「緊急」「注意」「通常」から指定可能
	タイトル	
	内容	
	関連リンク	参考となるホームページのURL、ファイルを登録 ※5つまで登録可能
	関連FAQ	関連するFAQのタイトルとFAQ-IDを登録可能
	掲載期間	表示開始～終了を年月日＋時間で指定可能
	表示有無	「表示」「非表示」で指定可能
	管理番号	
	掲載部署	
	掲載者	
	◆ 業務周知の検索	
	緊急度検索	「緊急」「注意」「通常」から指定可能
	掲載日検索	
	キーワード検索	
	◆ 業務周知の一覧	
	業務周知の一覧表示	システム利用日に表示対象となっている業務周知を表示
	◆ 参照状況の表示	
	ユーザの参照状況表示	業務周知の一覧で選択された周知の参照状況をユーザごとに表示する
ウ 一般周知表示機能		
	◆ 一般周知の一覧	
	一般周知一覧表示	システム利用日に表示対象となっている一般周知を表示
	◆ 一般周知の詳細	
	一般周知詳細表示	業務周知の詳細情報を表示
エ 一般周知管理機能		
	◆ 新規作成、編集	
	緊急度	「緊急」「注意」「通常」から指定可能
	タイトル	
	内容	
	関連リンク	参考となるホームページのURL、ファイルを登録 ※5つまで登録可能
	関連FAQ	関連するFAQのタイトルとFAQ-IDを登録可能
	掲載期間	表示開始～終了を年月日＋時間で指定可能
	表示有無	「表示」「非表示」で指定可能
	管理番号	
	掲載部署	
	掲載者	
	◆ 一般周知の検索	
	緊急度検索	「緊急」「注意」「通常」から指定可能
	掲載日検索	
	キーワード検索	
	◆ 一般周知の一覧	
	一般周知の一覧表示	システム利用日に表示対象となっている一般周知を表示
	◆ 参照状況の表示	
	ユーザの参照状況表示	一般周知の一覧で選択された周知の参照状況をユーザごとに表示する
(7) 参考ファイル機能		
ア 参考ファイル表示機能		
	◆ 参考ファイルの一覧	
	参考ファイルの一覧表示	

【別紙2】FAQデータシステム機能

機能		備考
イ	◆ 参考ファイルの詳細	
	参考ファイルの表示	
	参考ファイル管理機能	
	◆ 新規作成、編集	
	参考ファイル	参考ファイルのURLを指定可能
	URL	
	掲載者	
	◆ 参考ファイルの一覧	
	参考ファイルの一覧表示	

【別紙3】 対応履歴データシステム機能

機能		備考
(1) 対応管理機能		
ア 問い合わせ情報 登録、編集、管理機能(電話・ファクス・メール等による問合せをシステムに登録・修正可能)		
イ	◆ 問い合わせ情報	
	受付ID	自動で採番。
	受付手段	問合せの受付手段を選択。(電話、手紙、FAX、電子メール等)
	受付種別	問合せの受付種別を選択。(電話、手紙、FAX、電子メール等)
	分類	問合せの分類を選択。大中小の3階層で指定可能
	業務所管課	問合せの業務所管課を選択。
	件名	
	受付情報	
	利用者添付ファイル	添付ファイルとして登録可能。
	担当課添付ファイル	添付ファイルとして登録可能。
	回答合算情報	
	備考	
	参照FAQコード	FAQを検索して回答に書き込んだ場合、最初のFAQコードが入力可能
	ステータス	問合せのステータスを選択。例：「回答済」「未回答」「転送」等
	受付者	問合せの受付者を登録ログインユーザを初期値として設定
	受付日	問合せの受付日を年月日+時間で指定
	回答要否	受付に対する回答の要否を選択する「要回答」「回答不要」から選択可能
	経過	
	◆ お客様情報	
	フリガナ	
	名前	
	郵便番号	
	住所	
	電話番号	
	FAX番号	
	Eメール	
	性別	「男性」「女性」「無指定」から選択
	団体名	
	居住区	
	状態	「仮登録」「本登録」から選択
	◆ 保留機能	
	保留	電話対応が完了し、問い合わせ内容を入力しているとき、新たな電話問合せ等発生した場合に一時的にデータを保存し、新規問合せ入力を可能にする機能。
	◆ FAQ検索機能 (問い合わせ編集実施しながら)	
	キーワード検索	FAQの質問・回答全文よりキーワード検索が可能。※AND、OR条件による検索も可能
	分類検索	分類構成をたどって検索可能。※分類構成は3階層で登録可能
	最終更新日検索	FAQの最終更新日を期間指定して検索可能
	管理番号検索	FAQの管理番号で検索が可能
	FAQ-ID検索	FAQのFAQ-IDで検索が可能
	◆ 検索ヘルプ機能	
	検索の使い方	検索のヘルプ参照が可能。
	◆ FAQの詳細表示機能	
	FAQ詳細情報表示	FAQの詳細情報を表示。
	回答に書き込む	問合せ編集画面にFAQの情報を転記。※複数のFAQを転記した場合は、問い合わせ内容・回答に追記
	イ 問い合わせ情報検索機能	
	◆ 検索条件	
	受付日	受付日を年月日で期間指定で検索※他の検索条件との複数条件検索が可能
	件名	件名に含まれるキーワードを入力。複数キーワードで検索が可能※他の検索条件との複数条件検索が可能
	お客様名	直接入力、または<お客様情報検索>で名前を指定複数のキーワードで検索可能※他の検索条件との複数条件検索が可能
	分類	※他の検索条件との複数条件検索が可能
	業務所管課	問合せ内容の業務所管課を選択。※他の検索条件との複数条件検索が可能
	受付手段	※他の検索条件との複数条件検索が可能
	受付種別	※他の検索条件との複数条件検索が可能
	ステータス	※他の検索条件との複数条件検索が可能
	受付者	※他の検索条件との複数条件検索が可能
	受付ID	※他の検索条件との複数条件検索が可能
	受付時刻	受付時刻を時分で検索※他の検索条件との複数条件検索が可能
	回答要否	「要回答」「回答不要」から選択※他の検索条件との複数条件検索が可能
	受付情報	受付情報に含まれるキーワードを入力。 複数のキーワードで検索可能(「いずれかを含む」「すべて含む」を選択可能) ※他の検索条件との複数条件検索が可能
	回答合算情報	回答合算情報に含まれるキーワードを入力。 複数のキーワードで検索可能(「いずれかを含む」「すべて含む」を選択可能) ※他の検索条件との複数条件検索が可能
	経過	経過に含まれるキーワードを入力。 複数のキーワードで検索可能(「いずれかを含む」「すべて含む」を選択可能) ※他の検索条件との複数条件検索が可能
	備考	備考に含まれるキーワードを入力※他の検索条件との複数条件検索が可能
	予約イベント名	※他の検索条件との複数条件検索が可能
	◆ 検索結果表示	
	問合せ情報表示	各種条件で実行した検索の結果を画面に表示。
	◆ 検索結果CSV出力	
	問合せ情報書き出し	各種条件で実行した検索の結果をCSV形式でダウンロード可能。
	ウ 問い合わせ情報詳細表示・出力機能	
	◆ 詳細表示機能	
	問合せ詳細情報表示	問合せの詳細情報を表示する。

【別紙3】 応対履歴データシステム機能

機能		備考
	◆ 印刷機能	
	問合せの詳細情報を印刷する	問合せの詳細情報を印刷(帳票出力) する。
(2) 所管課引継ぎ機能		
ア 対応依頼機能		
	◆ 対応依頼作成、編集	
	依頼/対応課	依頼/対応課名をプルダウンより選択。
	処理依頼区分	プルダウンより選択 (回答案作成、個別回答など)
	回答期限	回答期限を年月日で指定
イ 所管課回答機能		
	◆ 回答情報作成、編集	
	通番	問合せごとに自動採番
	対応課	対応依頼で選択した依頼/対応課を表示
	件名	<問合せ情報>の件名を自動入力
	要旨	<問合せ情報>の受付情報を自動入力
	特記事項	
	整理番号	整理番号の枝番を指定可能
	担当者	
	返却日	返却日を年月日で指定可能
	回答	
	回答状況	
	◆ 決裁文書印刷	
	決裁文書の印刷	回答情報をもとに決裁文書を印刷可能
ウ 回答依頼一覧表示機能		
	回答依頼の一覧表示	回答依頼を受けた部局が、さらに別の部局に回答依頼を出すなど、依頼の履歴を追跡し一覧表示化する機能。 回答に至る途中経過の把握や、現在どの部局が対応すべき状態にあるかを追跡する為に使用。
エ 回答依頼詳細表示機能		
	回答依頼内容の詳細を表示	回答依頼内容の詳細を表示。
(3) 出力機能		
ア FAQ情報出力機能		
	◆ 検索条件 (FAQ情報)	
	最終更新日	FAQの最終更新日を年月日で指定可能
	FAQ-ID指定	「指定なし」「指定あり」から選択可能「指定あり」の場合、FAQ-IDの範囲指定が可能
	所管課	「指定なし」「指定あり」から選択可能「指定あり」の場合、所管課のリストから選択可能
	分類	「指定なし」「指定あり」から選択可能「指定あり」の場合、分類の指定が可能
	関連FAQ-ID指定	「指定なし」「指定あり」から選択可能 「指定あり」の場合、関連FAQ-IDの指定が可能 関連FAQ-IDを指定した場合、他の検索条件は無効となる
	◆ FAQ情報の出力	
	FAQ情報をCSV形式で出力	検索条件に合ったFAQ情報がCSVファイルで出力可能
	◆ 検索条件 (応対履歴参照FAQ情報)	
	受付日	応対履歴情報の受付日を年月日で範囲指定可能
	応対所管	応対履歴情報の応対所管を指定可能
	◆ 応対履歴参照FAQ情報の出力	
	応対履歴参照FAQ情報を CSV形式で出力	応対で案内されたFAQ情報をCSVファイルで出力可能
イ ログ出力機能		
	◆ 検索条件 (更新ログ)	
	更新日時	更新日時を年月日で期間指定が可能
	◆ 更新ログ出力	
	お客様情報	お客様情報テーブルの更新ログの出力が可能
	応対履歴 (受付)	応対履歴 (受付) テーブルの更新ログが出力可能
ウ 応対履歴出力機能		
	◆ 検索条件 (応対履歴情報)	
	受付日	応対履歴情報の受付日を年月日で範囲指定可能
	受付ID	「指定なし」「指定あり」から選択可能「指定あり」の場合、受付IDを範囲指定可能
	お客様	「指定なし」「指定あり」から選択可能「指定あり」の場合、<お客様情報検索>からお客様を指定可能
	応対所管	「指定なし」「指定あり」から選択可能「指定あり」の場合、応対所管を指定可能
	受付手段	
	ステータス	
	受付種別	
	代表	
	◆ 応対履歴情報の印刷	
	応対履歴情報を印刷する	検索条件に合った応対履歴情報を印刷可能
	応対履歴情報をCSV形式で出力	検索条件に合った応対履歴情報をCSVファイルで出力可能
	◆ 検索条件 (所管課情報)	
	受付日	応対履歴情報の受付日を年月日で範囲指定可能
	◆ 所管課情報出力	
	所管課情報をCSV形式で出力	条件に合った所管課引継ぎ情報をCSVファイルで出力可能
	◆ 検索条件 (イベント予約情報)	
	開催期間	イベントの開催期間を年月日で期間指定可能
	予約イベント名	イベント名を指定可能
	◆ イベント予約情報出力	
	イベント予約情報を CSV形式で出力	条件に合ったイベント予約情報情報をCSVファイルで出力可能
(4) メンテナンス機能		
ア ユーザ情報管理機能		
	◆ ユーザー一括登録	
	ユーザー一括登録	特定フォーマットのユーザ情報 (CSVファイル) を作成し、アップロード可能

【別紙3】 応対履歴データシステム機能

機能		備考
イ	郵便番号取込機能	
	郵便番号情報の取込	日本郵便が発行している郵便番号CSVファイルを、本システムの郵便番号情報として取込可能
(5) イベント管理機能		
ア イベントメンテナンス機能		
◆	新規作成、編集	
	イベント情報	
イ	イベント情報検索機能	
	◆ 検索条件	
	イベント名	
	開催日	「すべて表示」「1か月以内」「6か月以内」「1年以内」「2年以内」から選択可能イベントの開催期間の初日を指定可能
	状況	「受付前」「受付中」「受付後」から選択可能イベントの予約の受付状況を指定可能
ウ イベント予約機能		
◆	イベントの一覧	
	イベント一覧	<イベント情報検索>から予約するイベントを選択可能
◆	イベントの予約	
	イベント予約	イベントの申込が可能
(6) ログイン機能		
ア ログイン認証機能		
	ログイン認証	各種情報へのアクセスは、予めシステムに登録されているユーザID、パスワードを入力することにより許可。
	ユーザ権限付与	ユーザに対して権限を付与する事で、アクセス可能な画面の制御が可能。
	パスワード変更	パスワードの有効期限が切れた場合にログイン画面から自動で遷移可能
(7) 総合案内機能		
ア 庁内電話帳機能		
◆	庁内電話帳検索	
	部局	局部課係の4階層をたどって検索可能
◆	キーワード検索	
	一括登録	
	庁内電話帳のデータファイルの取込	開始日を指定してCSV形式のファイルを取込可能
◆	一括出力	
	庁内電話帳のデータをCSV形式で出力	
イ 職員電話帳機能		
◆	職員電話帳検索	
	局部	局部課係の4階層をたどって検索可能
	氏名	
	電話番号	
	所属	所属をプルダウンで選択可能
	捕職名	
◆	一括登録	
	職員電話帳のデータファイルの取込	開始日を指定してCSV形式のファイルを取込可能
◆	一括出力	
	職員電話帳のデータをCSV形式で出力	
(8) 応対手順		
ア 参照		
	応対手順	登録した応対手順（フロー）が参照可能
	応対手順の分岐	状況に応じて手順の分岐が可能
	セリフ	登録したセリフが参照可能
イ 登録・修正		
	応対手順	応対手順の登録、修正、削除が可能なこと
	応対手順の分岐	登録した手順の分岐が登録、修正、削除が可能なこと
	セリフ	応対手順に対してのセリフを登録、修正、削除が可能なこと

【別紙４】個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

- 第１ 受託者は、この契約による業務（以下「本件業務」という。）を行うに当たっては、受託者（個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）第６６条第２項第１号に掲げる者をいう。）として、個人情報（個人情報保護法第２条第１項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識するとともに、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- ２ 受託者は、個人情報の安全管理について、管理責任者の選任、個人情報保護責任者の指定等、内部における責任体制を構築するとともに、その体制を維持しなければならない。

（収集の制限）

- 第２ 受託者は、本件業務を行うために個人情報を収集するときは、本件業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

（目的外利用・提供の禁止）

- 第３ 受託者は、本件業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（漏えい、滅失及びき損の防止等）

- 第４ 受託者は、本件業務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な維持管理のために必要な措置を講じなければならない。
- ２ 前項の措置は、当該個人情報を記録した媒体の性質に応じたものとしなければならない。

（個人情報の漏えいの禁止）

- 第５ 受託者は、本件業務に関して知り得た個人情報を他人に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

（従事者の監督等）

- 第６ 受託者は、本件業務に従事する者（派遣労働者を含む。以下「従事者」という。）に個人情報を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報の適正な維持管理が図られるよう、従事者を限定するとともに、当該従事者に対し必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- ２ 受託者は、従事者に対し個人情報の保護に関する研修、教育等（情報システムを使用する委託業務の場合は、その管理、運用及びセキュリティ対策に関するものを含む。）を実施しなければならない。

（個人情報の保護に関する誓約書）

- 第７ 受託者は、従事者から個人情報の保護に関する誓約書を徴収し、その写しを本市に提出しなければならない。

（従事者への周知、罰則の教示等）

- 第８ 受託者は、従事者に対して、在職中及び退職後においても、本件業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知しなければならない。

2 受託者は、前項の周知の際に、個人情報保護法及び番号法に規定する罰則の適用がある違反行為をした場合には、懲役又は罰金に処されることを教示しなければならない。

3 受託者は、従事者又は従事していた者が、前項の違反行為をしたときは、受託者に対しても罰金刑が科される旨を十分認識し、本件業務を処理しなければならない。

(作業区域等)

第9 受託者は、本件業務に係る個人情報を取り扱う場合は、本市の管理権限が及ぶ区域で行わなければならない。ただし、やむを得ず本市の管理権限が及ぶ区域以外で個人情報を取り扱う必要がある場合は、当該作業区域又は情報管理区域を限定するとともに、個人情報の保管施設の特定、入退室管理、警報装置の設置、耐震防火対策等、個人情報に係る安全対策を明確にした上で、事前に書面により本市に申請し、その許可を得なければならない。

2 受託者は、本市が指定した場所へ持ち出す場合を除き、前項の作業区域又は情報管理区域から個人情報を持ち出し、又はデータ移行をしてはならない。

(個人情報の授受等)

第10 受託者は、本市との間で本件業務に関する個人情報を授受する場合は、本市が指定した手段、日時及び場所で行うとともに、本市の定める受渡し記録簿により記録しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第11 受託者は、本件業務を行うために本市から提供された個人情報が記録された資料等を本市の事前の承認なしに複写し、又は複製してはならない。

2 受託者は、前項の規定により複写し、又は複製する場合は、その対象を必要最小限に限るとともに、処理終了後は不要となった情報を本市の指定する方法により速やかに消去しなければならない。

(記録媒体による成果物の表記)

第12 受託者は、個人情報が記録された成果物を記録媒体で本市に納品する場合は、ラベル等の表記について第三者が容易に識別できない措置を講じなければならない。

(記録システム等のセキュリティ対策)

第13 受託者は、本件業務において情報システム、電磁的記録媒体、電子メール等を使用して個人情報を取り扱う場合は、権限管理、アクセス制御、不正アクセスの防止、操作ログの取得、ウイルスチェック、暗号化、ファイヤウォールの設定、個人所有機器の使用制限、覗き見防止、バックアップその他情報の管理形態に応じたセキュリティ対策を講じなければならない。

(返還又は廃棄)

第14 受託者は、本件業務の終了時に、本件業務において利用する個人情報について、本市の指定した方法により、返還又は廃棄若しくは消去を実施しなければならない。

2 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し本市から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

3 受託者は、本件業務において利用する個人情報の廃棄をする場合は、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

4 受託者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により本市に対して報告しなければならない。

(再委託を行う場合における制限)

第 15 受託者は、再委託先(派遣元事業主及び受注社の子会社を含む。)に個人情報を取り扱わせる場合には、複製の制限、セキュリティ対策、個人情報の滅失、毀損、漏えい等に係る報告、業務終了時における消去及び媒体の返還その他の個人情報の保護措置に関して、当該再委託先に対し同等の義務を負わせ、その遵守を監督する旨を本市に提出しなければならない。

2 受託者は、本市に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理に係る記録の整備)

第 16 受託者は、従事者名簿、従事者への研修実施簿その他個人情報の適正な取扱いの事後検証に必要となる記録を整備するものとする。

(立入検査等)

第 17 本市は、受託者が本件業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の管理状況について、随時、受託者(本件業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この項において同じ。)の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

2 本市は、受託者におけるこの個人情報取扱特記事項に係る個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。

3 受託者は、前 2 項の検査等を拒むことができないものとする。

(事故発生時における報告)

第 18 受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、直ちに本市に報告し、本市の指示に従うものとする。

2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、本市その他の関係者への報告、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 本市は、本件業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(損害賠償)

第 19 受託者は、この個人情報取扱特記事項に違反したことにより、本市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(契約の解除)

第 20 本市は、受託者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、この契約を解除することができる。

2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、本市に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。