

宮崎市コールセンター構築及び運営業務の包括外部委託
仕様書

宮崎市企画財政部 秘書課 広報広聴室

目 次

1	件名	1
2	本仕様書に基づく履行期間	1
3	委託目的及び内容	1
4	業務概要	1
5	運営場所	2
6	運営期間及び運営時間	2
7	受付番号	3
8	対応言語	3
9	必要規模	3
10	要員要件	3
11	設備要件	5
12	具体的な業務要件	9
13	品質要件	13
14	セキュリティ・障害対策要件	14
15	納品物	16
16	作業全般における要件	16
17	コールセンター運営費用に関する要件	17
18	委託契約に関する要件	17
19	業務終了時の要件	18
20	その他	18

1 件名

宮崎市コールセンター構築及び運営業務の包括外部委託

2 本仕様書に基づく履行期間

(1) コールセンターの構築

契約日から平成31年6月30日（日）まで

(2) コールセンターの運営

平成31年7月1日（月）から平成36年6月30日（日）まで

3 委託目的及び内容

本市では、市民等からの電話、ファクス、電子メールによる一般的な問合せにワンストップかつ一元的に回答するため、平成20年4月よりコールセンターの本格運用を開始し、平成21年度からは本庁舎1階総合案内窓口での案内業務も併せて運営している。

なお、本市コールセンター構築・運営とは、コールセンターの業務を行うために必要な施設、設備、システム等の整備、コールセンター業務に従事する要員の確保や研修等のほか運用を行う一切の業務であり、総合案内窓口業務も含む。当該業務は、その業務内容の専門性の観点から、コールセンターの構築及び運営を包括的に委託する。

包括外部委託を行うにあたって、業務運用に必要なシステム等は、最適な環境の下で運用する必要があるため、本市はハード及びソフトウェア等の資産は持たず、受託者から提供されるサービスを購入する。

また、宮崎市コールセンターでは、外線からの入電の対応のほか、税や使用料などの催告及び健診受診などの勧奨業務を行っているが、催告や勧奨業務については各担当課において契約しているため、本委託費には含まない。

4 業務概要

コールセンターでは、市政全般に関わる問合せ、電話による申込受付業務、臨時的な対応及び運営管理業務を行う。

(1) 対応業務

ア 一次受付

(ア) コールセンターでは、電話、ファクス及び電子メールによる問合せ等を受付け、その内容を確認し、回答できるものについては、詳細をヒアリングして回答する。

(イ) コールセンターでは、FAQ検索システムや本市ホームページ及び本市コールセンター所管課が適当と判断したホームページや、本市の指定した刊行物等を利用し、質の高い回答を提供する。

(ウ) 電話による申込受付業務等について、業務所管課が指定する方法等により申込受付を行い、必要な報告を行う。

イ 転送

(ア) コールセンターは、回答できない案件について、担当課を確認し、転送する。

(イ) (ア)において、担当課の確認ができない場合は、コールセンター所管課に問い合わせる。

(ウ) コールセンターから担当課への転送に用いる伝達媒体は、電話、ファクス及び電子メールとする。

(2) 総合案内窓口業務

総合案内窓口において、来庁する市民に対して担当課への案内や要望などの受付を行う。

(3) 対応記録業務

コールセンターは、問合せ、苦情及びその回答に関する内容について、対応履歴システムに記録する。なお、担当課に転送したものは、問合せ等の内容及び転送した課などを記録する。

(4) 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、対応記録の管理及び統計処理、本業務において必要とする調整及び報告、提供サービスの品質管理など、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。

(5) 臨時的業務

災害発生時など、本市で緊急事態が発生した場合は、市民からの問合せが急増することが予想されるため、コールセンターも問合せ窓口となり対応を行う。

5 運営場所

コールセンター 宮崎市役所本庁舎 8階

総合案内窓口 宮崎市役所本庁舎 1階

6 運営期間及び運営時間

(1) 運営期間

平成31年7月1日(月)から平成36年6月30日(日)(祝・休日及び年末年始を除く月曜日から金曜日)

(2) 運営時間

コールセンター：午前8時00分から午後5時15分まで

総合案内窓口：午前8時30分から午後5時15分まで

※ファクス及び電子メールは24時間、年中無休で受信する。

※ただし、臨時及び緊急の目的により問合せへの対応が必要になる場合は、平時の体制を超えて、オペレーター及びスーパーバイザーによる対応を行うものとする。なお、臨時及び緊急の目的によるコールセンターの対応については、本市が必要と判断した場合とする。

7 受付番号

コールセンターの受付番号は、下記のとおりとする。

- (1) 電話番号 0985-25-2111
- (2) ファクス番号 0985-38-4894
- (3) メールアドレス mzkwebm@city.miyazaki.miyazaki.jp

8 対応言語

コールセンターでの対応言語は、日本語とする。

9 必要規模

(1) 必要席数

コールセンターの運営にあたっては、オペレーター、スーパーバイザー等の必要な各要員において、下記、平成29年度コールセンター受付実績・申込受付業務実績を基に受付件数の想定を行い対応できる席数を確保し、スーパーバイザーを1名以上配置すること。

ただし、「13 品質要件」に示すサービス指標の目標値を確保する席数とすること。

※コールセンター受付実績		申込受付業務実績	
電話	178,947件	通年受付	5,631件
FAX	119件	随時受付	4,923件
メール	1,667件	合計	10,554件

10 要員要件

(1) 要員体制

コールセンターの運営にあたっては、オペレーター、スーパーバイザー等の必要な要員及び人員を確保し、これらを統括する責任者（マネージャー）をおくこと。ただし、マネージャーは他業務との兼務でも構わない。また、スーパーバイザーは1名を常駐させること。

なお、臨時的な対応業務には、災害・事故等の緊急的な情報の提供や市民からの問合せ等を想定しているが、特に、災害時については、オペレーターの増員や運営時間の延長、運営時間外での対応業務などに対応できる体制を整えること。

【参考】現行のブース数は10席であるが、将来の受電数増減や業務範囲の拡大・縮小を考慮し、市民サービスの低下を招かないためにも、適切な席数を確保し運営すること。なお、現行では、スーパーバイザー3名とオペレーター9名で品質管理指標の目標値を達成する範囲においてオペレーターの席数を配分している。

(2) バックアップ体制

交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的にオペレーター等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体制を整えること。

(3) 職務要件及び必要とする能力

ア 総括責任者（マネージャー）

(ア) 総括責任者は、各要員の業務内容及び役割を適切に定めてコールセンターの品質確保に向けた必要な措置を講じること。

(イ) 常駐の義務はないが、必要に応じて本市との調整及び本市の要請に迅速に対応すること。

イ スーパーバイザー

(ア) スーパーバイザーは、オペレーターを統括し、対応品質を適正に保つこと。

(イ) 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。

(ウ) オペレーターと同様の知識及び技能に加え、オペレーターへの教育及び研修、コールセンターの運営管理能力などを有すること。

ウ オペレーター

(ア) オペレーターは問合せ等を受けて、FAQを主とした対応情報源をもとに迅速かつ的確に対応を行い、必要に応じて本市の業務所管課へ転送する。また、本市の指定する申込受付業務等を行う。

(イ) オペレーター業務を行うために必要とされる能力（オペレーター機器類及びシステム等を操作するために必要な基本的業務知識及び技能、基本的な電話対応スキル、対応フローの理解）を有すること。

(ウ) 一般常識を持ち、対応マナーに優れていること。

(4) 対応知識の事前習得

コールセンターの対応要員（スーパーバイザー及びオペレーター）には、対応業務を開始する前に、次に示す知識を習得するために必要な研修及び訓練を実施すること。

ア 業務知識の習得

コールセンターを円滑に運用するため対応要員は、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、地理情報など基本的な知識を十分に習得しておくこと。

イ 業務技能の習得

コールセンターでの迅速な受付及び回答が行えるよう、対応要員は、実際の対応業務に携わる前に、オペレーター機器類及びシステム（FAQ、対応記録等）操作方法及び本市の適切な業務所管担当への転送方法などの技能を十分に習得しておくこと。

(5) 定期研修等の実施

すでに対応業務に従事している要員についても、制度改正などの事案に的確に対応できるように、定期的に勉強会や研修、対応内容の反省会などを実施し、対応品質の維持及び向上に努めること。また、受託者は、従事者がさまざまな人権問題について正しい認識を持って業務を遂行するよう、適切な研修を実施すること。

(6) コールセンターの対応要員定着率の向上

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。

(7) 配置計画書、実績書、対応要員一覧の提出

入退室管理を適切に行うこと。

1.1 設備要件

(1) 業務スペース

- ア 業務スペース（オペレーター等の対応要員が業務を行う場所）は、宮崎市役所本庁舎8階で、部外者の不正な侵入等を防止するため、入退室管理設備を施し、入退室状況の記録を行う体制を整えること。
- イ 対応業務を行うための机、椅子、パーテーション、書庫などは、本市から貸与するが、不足分は受託者の負担とする。
- ウ サーバは、本庁舎3階の機械室に設置する。なお、サーバの大きさは、外寸で高さ2000mm×奥行き850mm×幅750mmのスペースに設置可能なサイズとすること。なお、ラック等は受託者で準備すること。
- エ 総合案内窓口の業務スペースは、宮崎市役所本庁舎1階とする。

(2) 運用設備の災害等の対策

- ア 落雷など緊急の停電時に備えて、システム保持に必要な分の、UPS等の非常用電源を備えること。なお、UPSの出力電力容量は（VA/W）：1200/900相当程度とすること。
- イ 災害時によりコールセンターの運用を停止せざるを得ない場合、直ちに本市に停止の旨を報告するとともに、再開に向けた状況報告を行い、復旧に向けた作業を行うこと。
また、災害時の状況に応じ、本市と運営方法について必要な調整を行うこと。
- ウ 本業務で使用するシステムは、災害時による影響を退避できるための可能性及び信頼性、保守性を有すること。
- エ 万が一、災害や障害によりシステム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できるよう、代替機への対応や、適時、データのバックアップを行うなどの体制を整えること。

(3) 情報機器及び通信設備

- ア 電話設備などの対応システム環境

(ア) 機能一覧

機能	概要
自動着信呼分配機能 (ACD: Automatic call Distribution)	オペレーターの空き状況や対応数を踏まえ、自動的に分配する機能
対応状況管理機能 (MIS: Management Information System)	着信数、放棄呼数、通話時間、応答時間等通話の状況を把握する機能
通話録音機能	通話の内容を録音する機能

- (イ) 現在のコールセンターで使用している電話番号（0985-25-2111）を引き継いで使用すること。

- (ウ) オペレーター及びスーパーバイザーが対応する席数分の電話機を用意すること。
なお、座席の変動も考慮すること。
- (エ) 電話機はソフトフォン又は多機能電話機とし、自動オンフック（受話器を置いたままの）発信、再ダイヤル、外線保留、転送処理などが容易に行えるようにすること。
- (オ) 電話機にはヘッドセットなどを付加し、対応時に手が塞がらないようにすること。
- (カ) 受託者は、本市が設置した電話交換機（Fujitsu IP-Pathfinder center server モデル 60D2）と接続可能な機器を必要台数分用意すること。
なお、本庁舎（第2庁舎、第3庁舎）、第4庁舎、佐土原総合支所庁舎、田野総合支所庁舎、高岡総合支所庁舎及び清武総合支所庁舎の電話交換機を更新予定である。そのため、今回、構築するコールセンターシステムと更新予定である電話交換機間との接続可能な機器選定等について、受託者は委託者に技術的情報提供の協力をする事。
- (キ) 着信呼数、応答呼数、対応時間などの件数など、コールセンターの品質管理に必要なデータを取得できること。
- (ク) 着信した電話がオペレーターに対して均等に分配され、効率的な対応が行えること。
- (ケ) 全通話録音機能があり、録音した通話は容易に検索及び再生が可能であること。
また、録音の開始・停止は通話の開始・停止によって自動制御で録音できること。
- (コ) 対応にあふれた着信に対して、混雑アナウンスを流すとともに音声ガイダンスにより待ち合わせ呼として保ち、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。
- (サ) オペレーター席からあふれ呼発生が把握できること。
- (シ) オペレーターが対応の後処理を行っている最中や休憩等で離席した際には、当該電話機には呼を着信させない機能を有すること。
- (ス) 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。

イ FAX設備環境

- (ア) 現在のコールセンターで使用しているファクス番号（0985-38-4894）を引き継いで使用すること。
- (イ) ファクス機器は受託者が用意すること。なお、ファクス回線は本市の回線を使用し、回線使用料は本市の負担とする。
- (ウ) 受託者が調達するファクス機器は、一般回線によるファクスの受信及び送信ができ、G3規格に対応しているものとする事。

ウ 電子メール設備環境

- (ア) 現在のコールセンターで使用しているメールアドレス
(mzkwebm@city.miyazaki.miyazaki.jp) を引き継いで使用すること。
- (イ) 電子メールによる受付及び回答は、インターネット経由で行うことになるため、

既設の宮崎市庁舎における通信網体系を利用する。

(4) システム機器及び通信設備

F A Qは、常に最新の情報を保つ必要があるため、オペレーターと職員の共有は必至である。本市における庁内の情報管理は、セキュリティを考慮し、物理的に外部から遮断された環境に庁内L A N（端末数3, 6 8 0台：：平成3 0年4月現在）を整備しているため、このネットワークを利用して、オペレーターと職員がF A Q検索システムを共有できるシステムを構築する。なお、F A Qと市ホームページ（SH I R A S A G I）の内容の整合を図り、F A Qを市ホームページ（SH I R A S A G I）でよくあるご質問として公開できるようにすること。

また、対応履歴システムの活用方法として、「市民の声」を電子データで管理し、それを庁内で共有することで、業務の改善や施策立案に反映し、対応履歴システムに蓄積されたF A Qの利用頻度を基に、定期的にF A Qを整理する。

ア F A Qデータシステム環境

- (ア) オペレーター等の対応要員が業務にあたって参照するF A Qデータベースシステムを構築すること。
- (イ) F A Qのカテゴリーや担当部局による分類が行え、また、キーワードによる自然言語検索が容易に行えるなど検索性に優れ、オペレーター業務の効率化に資する機能を備えていること。
- (ウ) F A Qデータの内容を適時、追加及び修正又は削除できる機能を有すること。なお、F A Qデータの修正にあたっては、上書きではなく改版できることに加え、ファイルの添付が可能な機能を有することを推奨する。
- (エ) F A Qデータの内容を非公開（庁内）用と公開用に分類が行えること。
- (オ) F A Qデータベースシステムは、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。
- (カ) 対応O Sは、Windows 7以上とすること。
- (キ) 今後のシステム更新時を想定し、データ移行の簡素化等を十分に考慮したシステムであること。また、C S V形式でのデータ抽出が可能なシステムであること。

※ 市ホームページ（SH I R A S A G I）でF A Qを参照することができる公開用F A Qシステムの提案を行うこと。

その場合は、最低限、以下の機能を有するシステムとすること。

- ・キーワード検索及び高機能検索（類義語検索）が可能
- ・カテゴリや担当部局の検索が可能
- ・閲覧数の多いF A Qのランキングが可能

イ 対応履歴データシステム環境

コールセンターで対応した情報をすべて記録するため、次の内容で実現できるものであること。

- (ア) コールセンターで対応した情報などが一元的に登録、管理できること。
- (イ) 問合せ内容を容易に検索できること。

(ウ) 問合せ内容を容易に分類できること。

(エ) 次の項目を最低限記録できるものであること。

- ・受付年月日 電話を受け付けした年月日
- ・受付者氏名 受付した対応要員の氏名
- ・受付時間 電話を受け付けた時間
- ・対応内容 対応についての受け答えの記録
- ・利用FAQ 対応にあたり参照したFAQ
- ・対応区分 完了、転送等の対応区分
- ・受付区分 問い合わせ、意見・要望、申込受付、作業依頼、苦情等の区分
- ・カテゴリ 住民票・戸籍・証明、環境・ごみ・リサイクル、税金等の区分

(オ) 対応記録データは、複数の条件を同時に指定した状態で検索及び画面に表示できること。また、検索結果はCSV形式で出力できること。

(カ) 対応記録データは、本市に帰属するものであり、本業務運営期間中、適切に保存し、本業務終了の際は本市の承諾を得たうえで適切に削除すること。

(キ) 品質の高いサービス提供を行うため、対応記録システムは、対応要員の負担を軽減する効率的な仕組みや機能性に優れていること。

(ク) 対応記録データは、通話記録した内容を容易に検索できること。

ウ インターネット閲覧環境

コールセンターにおけるインターネットの利用については、費用負担の軽減を図るため、既設のインターネット環境（宮崎市庁舎における通信網体系）を利用する。

(ア) 1台は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) インターネット環境に接続される機器は、外部からの不正アクセスや攻撃などに対して、ファイアーウォール等のセキュリティ対策を講じること。

(ウ) ホームページ等の画面表示の応答性が高く閲覧性に優れているものとする。

※注意：庁内LAN、既設のインターネットへの接続にあたっては、疑義が生じた場合、システム構築提案の前に質問書により問題解決を事前に行うこと。

(5) 専用端末設置場所

本市とコールセンター間におけるデータファイルの授受（通話録音システムデータ、入退室管理データ等）を行うため、次のとおり情報共有端末を用意すること。

ア 専用端末設置場所

本 市：宮崎市役所本庁舎3階 秘書課広報広聴室内

コールセンター：宮崎市役所本庁舎8階 コールセンター運営場所

ただし、本市に設置する専用端末は、組織改正等に伴う設置場所の変更を要する場合がある。

イ 専用端末は、本市とコールセンターに各1台以上を設置すること。

ウ 専用端末は、閉域ネットワーク（100Mbps以上）で接続すること。

エ 専用端末は、セキュリティパッチ及びウイルス対策を施すこと。

オ 通信回線は本市の回線を利用し、設備設定に係る費用は受託者負担とする。

(6) その他の設備等

ア 本市が調達（準備）するもの

- ・オペレーションルーム
- ・サーバ室
- ・ウイルス対策ソフト
- ・机や椅子などの備品
- ・コールセンターの運営に係る電気料金や電話料金

イ 受託者が調達（準備）するもの

- ・コールセンターの運営に必要な機器（サーバ、パソコン、プリンター等）
- ・入退室管理システム（入退室管理システム装置及び端末、入退室カード）
- ・ゲートウェイ（GW）及び自動着信呼分配システム（ACD）、対応状況管理システム（MIS）
- ・FAQ検索システム（APソフト、データベースソフトを含む）
- ・対応履歴管理システム（APソフト、データベースソフトを含む）
- ・通話録音システム（APソフト、データベースソフトを含む）
- ・上記のシステム及び機器保守
- ・業務、運営管理やFAQなどの各種マニュアルの作成

ウ 本市への報告物の提出や、本市からの情報提供物を紙で出力するために、プリンタを1台以上用意すること。

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

オ 各情報機器及び通信設備は、応対業務を開始する前に接続確認及び動作確認を本市と協力して行うこと。

なお、本庁舎（第2庁舎、第3庁舎）、第4庁舎、佐土原総合支所庁舎、田野総合支所庁舎、高岡総合支所庁舎及び清武総合支所庁舎の電話交換機を更新予定である。そのため、更新後は再度、接続確認及び動作確認を本市と協力して行うこと。

1.2 具体的な業務要件

コールセンターを安定的に運営するため、受託者は、次の各業務を適切に遂行すること。

(1) コールセンター構築業務

ア 作業計画

コールセンターの開設にあたっての設計・構築・試験運用などをまとめた作業計画書を作成し、構築作業着手前に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、要員のスキルのわかる資料等を併せて本市に提出すること。

イ 作業計画の進捗管理

作業計画書で定めた各作業について、適時、進捗状況を確認し、必要に応じて本市

へ状況を報告するとともに、各作業終了後においては、作業報告書を提出すること。
また、作業遂行上、問題が発生した場合は、速やかに本市へ報告するとともに、影響・検証を行い、必要な措置を講じること。

(2) 開設準備

- ア 本業務に必要な施設、設備、機器類等の設置及び整備を行い、コールセンターシステムの使用が円滑に行えるよう、音声ガイダンスの録音、FAQデータの登録等の必要な作業を行うこと。
- イ 平成31年6月30日まで本業務を運営する事業者から引継ぎ等を必要とする場合においては、本業務を円滑に開始するために必要な本市に所属しているデータや資料及び蓄積した知識や技術等の引継ぎを受けること。

(3) マニュアル作成

- ア 適切にコールセンターを運営するために、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、体制などを踏まえた業務マニュアルを本市と協議のうえ、整備すること。
- イ 適切に各種設備や具体的な業務要件を運用するために必要な業務スペースに関する運用管理マニュアル、システム操作に関するマニュアル、問い合わせ、苦情、転送などの電話対応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、災害等による緊急事態における対応マニュアルなど、各種マニュアルを本市と協議のうえ、整備すること。
- ウ 運営状況に応じて、本市と協議のうえ各マニュアルの改訂を適宜実施すること。

(4) 問い合わせ対応業務

- ア コールセンターへの電話・ファクスによる問い合わせ等を一次受け付けし、FAQデータベースや本市の指定したインターネット（ホームページ）、本市が提供する各種冊子、パンフレット、資料等を用いて対応を行うこと。
- イ 電話での対応の際には、宮崎市コールセンター及び担当名を告げること。
- ウ 対応にあたっては、あらかじめ本市と協議のうえ受託者が作成した業務マニュアルに基づき、適切な対応を行うこと。
- エ 迅速な対応を行うため、効率的にFAQによる検索等の対応ができる仕組みを用意すること。

(5) 転送対応業務

- ア コールセンターで回答不能な問い合わせ（対応情報源にないもの、個人情報が必要なもの、行政的な判断が必要となるものなど）及び利用者から業務所管担当への転送の申し出があった場合には、業務所管担当へ適切に転送すること。
- イ 回答に長時間を要すると判断される場合等については、利用者の感情を反映させて一旦電話を切り、折り返しの電話対応を業務所管担当から行うなど、臨機応変な対応を行うこと。

ウ コールセンターで調べた結果、転送先が不明なものや、複数の業務所管担当による処理が必要な案件等は、コールセンター所管課に転送先等の確認を行うこと。

(6) 意見・要望等の受付

ア 意見・要望、折り返しの対応依頼等の案件については、原則、上記「(5) 転送対応業務」の手順により、業務所管担当へ転送することとするが、閉庁時間や利用者の希望により、コールセンターで受け付ける場合においては、利用者の氏名、連絡先、用件等を詳しく聴取したうえで適切に受け付けを行うこと。

イ 上記アにおける引継ぎの報告は、コールセンター所管課へ速やかに行うこと。また、場所の特定を要する案件については、明細地図等で確認のうえ、合わせて報告すること。

ウ 折り返しの対応依頼は、再度、当該使用者からの問い合わせに対応するため、業務所管担当が対応を完了するまでの間の進捗管理を行うこと。

(7) 申込受付業務

ア 本市コールセンター所管課が承認した申込受付業務等の申込にかかる問い合わせ及び受付業務に対応すること。

イ 申込の受付方法等においては、業務所管担当と必要な確認、調整を行うこと。

ウ 本市からの申込状況（申込者数）の照会に適時、対応すること。

エ 申込受付業務（インバウンド：コールセンターが市民からの電話を受ける）は本業務に含まれるが、催告や勧奨業務（アウトバウンド：コールセンターから市民に電話をかける）については本業務には含まない。

(8) 総合案内窓口業務

窓口で直接訪れた市民に対し、庁舎案内や担当窓口への案内を行う。また、窓口で受け付けた要望や苦情などの重要事項は、随時、所管課へ報告するとともに、対応履歴を作成すること。

(9) 対応内容の記録

ア 問い合わせ及びその回答に関する対応記録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 折り返しの対応依頼については、利用者の氏名、連絡先等の必要な個人情報についても漏れなく記録すること。

ウ 対応記録は、対応の要旨を欠くことなく、簡潔に要約すること。ただし、苦情等による本市がその対応の全容を把握する必要があると判断した案件においては、一言一句の記録の提出を指示する場合がある。

エ 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。

オ 折り返しの対応依頼、イベント等の申込受付等により記録した個人情報は、本市の指定する方法により、適切に削除すること。

カ 対応記録データは、コールセンター所管課端末で随時確認できるようにし本業務運営期間中、適切に保存、管理し、業務の終了等の際には、本市の指示に従い適切に削除すること。

(10) FAQデータの更新業務

- ア FAQデータは、本市の指定する方法により適時、更新すること。
- イ FAQデータやその他の情報源を充実させるために、対応上、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を報告すること。
- ウ 上記イの提案は、対応記録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、本市への提案の際は、電子ファイルで提出できるようにすること。
- エ 月1回以上は、FAQデータに更新漏れや不備などがいないかのチェックを行うこと。

(11) 報告業務

ア 日次報告

一日の業務の実施状況について着信件数、応答件数、転送件数、放棄件数、ファクス及びメール処理件数、平均応答時間、放棄率、一次回答率、完結率、平均通話時間、平均保留時間等の日次報告書を作成し、データで提出すること。

イ 月次報告

月次報告書は、次に示す数値等を記載した報告書を作成し、責任者（マネージャー）が報告を行うこと。報告書は紙の他、データでも提出すること。報告場所は、コールセンター所管課の指示する場所とする。

- (ア) 前1ヶ月の着信件数、応答件数、転送件数、放棄件数、ファクス及びメール処理件数の数値を日別に集計し合計値を表示したもの。
- (イ) 上記、(ア)に対する平均応答時間、放棄率、一次回答率、完結率を数値（%）で日別に集計値を表示したもの。
- (ウ) 平均応答時間、平均通話時間、平均保留時間について、数値を日別に集計したもの。
- (エ) 曜日別、時間帯別、問い合わせ区分、受付区分別、対応区分別の各件数の集計値及びFAQ参照件数、時間帯別対応要員の配置人員数等の集計値を表示したもの。
- (オ) 総合案内窓口の案内件数を日別、曜日別、業務所管課別に各件数の集計値を表示したもの。
- (カ) 上記、(ア)～(オ)の各報告書は、一見して傾向等が読み取れるよう、必要に応じて棒グラフ、線グラフ、円グラフ等を併せて表示すること。

ウ 年次報告

年次報告書は、次のとおり報告すること。

- (ア) 上記、「イ 月次報告」の各12ヶ月の1年間分。
- (イ) 上記、「イ 月次報告」と同一の集計値について、当該年4月～3月の1年間で集計したもの。
- (ウ) 前1年分の対応記録データ（CSV形式）。
- (エ) 年次報告書を作成し、責任者（マネージャー）が報告を行うこと。報告書は紙の他、データでも提出すること。報告場所は、コールセンター所管課の指示する場所とする。

エ 随時報告

(ア) 申込受付業務について本市の指定する方法により報告すること。

(イ) その他、誤案内や問題が発生した場合など、本市への報告が必要と判断される事項について速やかに報告すること。

(12) 利用者満足度の調査

コールセンターの応対品質のチェック及び品質の維持、向上を目的として、次のとおりコールセンター利用者に満足度調査を実施すること。

ア オペレーターが回答を行った後に、利用者から見た電話応対に関する満足度を聞き取りにより行うこと。

イ 満足度調査の内容、方法等は、本市と事前に協議すること。

ウ 満足度調査は、調査対象を100件抽出し、年2回以上行うこと。

エ 満足度調査の実施結果について報告書を作成し、責任者（マネージャー）が報告を行うこと。報告書は紙の他、データでも提出すること。報告場所は、コールセンター所管課の指示する場所とする。

(13) 緊急対応業務

コールセンターの体制として常時提供されるものではないが、大規模な災害発生時など、本市への問い合わせが急増することが予測される緊急事態が発生した場合のコールセンターによる緊急対応として、音声設備などで問い合わせ対応を行う。

ア 緊急対応業務は、何らかの原因により本市が大規模災害時等で非常事態宣言を発動した場合に行うことを原則とし、本市が必要と判断した問い合わせ内容の対応業務をコールセンターで実施すること。

イ 提供する内容としては、電話対応業務を基本とし、本市より提供された問い合わせ回答を基本に業務手順書を作成し、それを基にオペレーターが対応すること。

ウ オペレーターのみでは十分な対応ができない場合にも備え、アナウンスを流すなど音声設備により対応可能な体制を確保すること。

(14) 引継ぎ業務

新受託者への引継ぎが生じた場合には、契約期間満了時まで速やかにデータを移行できるよう最大限の協力を行うこと。

13 品質要件

コールセンター運営にあたって、一定基準の品質を確保するため、次に示すサービス指標の値を目標値とし、受託者は、目標を達成するよう誠実に努めなければならない。

〈 品質管理指標 〉

指標名	定義	目標値
平均応答時間	オペレーターに接続された総呼の平均待ち時間	7秒以内 (3コール以内)
放棄率	着信した総呼数のうち、放棄呼の割合	4%未満

一次回答率	全ての「問合せ」に対して、コールセンターで完結、又はFAQにもとづき担当課を案内若しくは転送した件数の割合 ※ 一次回答率の算定は、問合せの対応種別である「コールセンター対応」と、「原課案内」及び「原課依頼」のうちFAQ状況が『FAQあり』の和を問合せの総件数で除したものとする	95%以上
完結率	全ての「問合せ」に対して、担当課に転送、又は担当課を案内せずにコールセンターで回答できた件数の割合 ※ 完結率の算定は、問合せの対応種別である「コールセンター対応」を問合せの総件数で除したものとする	85%以上
平均通話時間	オペレーターが応答し切断するまでに要した時間の平均	2分10秒以内
平均保留時間	問合せにおいて、保留から回答するまでに要した時間 ※ 平均通話時間が目標値を超えるものを抽出する。	38秒以内
利用者満足度	回答総数のうち、5段階評価で4以上の件数の割合	85%以上

※目標値は、月の平均値とする。

ただし、災害など予測しえない事態の発生により一定水準を超える日があるときは、本市と受託者で協議のうえ、当該日の件数を除いた値とする。

1.4 セキュリティ・障害対策要件

コールセンターの受託者は、サービスの提供にあたって利用者の氏名や連絡先などの個人情報を一時的に保持する必要があるが、個人情報保護やプライバシー保護の観点から、次に示す体制を整え、情報漏洩等の防止に万全を期すること。

(1) 受託者の義務

本コールセンターは、本市の一環として行政サービスを提供するため、受託者は、必要かつ十分な情報セキュリティ対策を継続して確保しなければならない。

ア 受託者は、個人情報保護法等の関係法令の他、「宮崎市個人情報保護条例」及び「宮崎市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

イ コールセンターの要員は、守秘義務に関する誓約書を提出し、受託者が管理すること。

ウ 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) 情報セキュリティ確保のための体制

ア 個人情報や企業情報等の情報セキュリティについて公的な認定機関により認定された管理システム（ISMS、BS7799、ISO/IEC2700Xまたはプライバシーマーク等）を有し、社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みが整備されていること。コンソーシアムにあっては、コールセンター業務の運営を担当する事業者が上記の要件を満たすこと。

- イ 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、習熟度テストなどにより理解度をチェックすること。なお、対応要員は、実際の対応業務に携わる前に、本市の個人情報保護に関する各種規定などの関連知識を事前に習得すること。
- ウ 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、漏洩などが行われないよう管理すること。
- エ 個人情報漏洩発生時や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、個人情報漏洩発生時や障害発生時には、速やかに本市に報告し指示を求めること。
- オ 受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から本市が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託者が負うものとする。

(3) 設備による対応

- ア コールセンターへは部外者が立ち入れないように、入退出の手順を明確化し、それに基づく入退室管理を徹底すること。
- イ 業務スペースにカバンや携帯電話などの私物が持ち込めないよう、業務スペース以外の休憩室に収納すること。休憩室に設置している施錠ロッカーなどは本市から貸与するが、不足分は受託者が用意すること。
- ウ 個人情報保護の観点により、対応用に一時的に記録したメモ等を破棄するため、シュレッダーなどを用意すること。
- エ 各システムのログイン時のID及びパスワードの管理が実施されていること。
- オ 本業務に使用されるサーバ、パソコン等の情報機器については、セキュリティに留意し、ウィルスや外部からの攻撃、障害対応、情報漏洩等に関して十分な安全対策が施されていること。
- カ サーバにおけるウイルス対策ソフトについては、宮崎市が保有するサーバライセンスを利用する、宮崎市では既に「Symantec Endpoint Protectionバージョン14.2」を導入し、対応しているため、今回導入されるシステムについてもその対象となる。ただしシステムに不具合等がある場合には、ウイルス対策ソフトを別途調達する必要があるので注意すること。なお、別途調達の場合は、導入後における契約期間中のパターンファイル更新費用を、初期経費もしくは保守経費に含み、提案すること。
- キ 本業務に使用されるOS、ソフトウェア等は、アップデートやセキュリティパッチの適用、管理がなされていること。
- ク 本業務に使用されるサーバ、パソコンにはウイルス対策ソフトを導入すること。また、セキュリティを確保するためのソフトウェアを導入し、情報漏洩に対処すること。
- ケ インターネットに接続される機器には、ファイアーウォール等を配置し十分な安全性を確保すること。
- コ 本業務で使用するサーバーは、障害等においても早期復旧を可能とするよう、二重化などの冗長化構成を施すうえ、十分な可用性を保たなければならない。

- サ 上記のセキュリティ対策の安全性の確保について、定期的な確認を行うこと。
- シ 不測の事態に備え、緊急連絡網を整備し、市にも提出すること。

15 納品物

本業務の実施にあたり、適時、次の納品物を本市の指定する方法により提出すること。

- (1) 作業計画書
- (2) 作業報告書
- (3) 業務従事者名簿（氏名、職務区分、業務内容、業務従事予定期間、受注者との契約（雇用）形態）
- (4) 各種マニュアル類（運營業務マニュアル等）
- (5) 「12 具体的な業務要件（11）報告業務」に示す報告書
- (6) 「12 具体的な業務要件（12）利用者満足度の調査」に示す報告書

16 作業全般における要件

- (1) 本市の条例、規則などを遵守し、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な提案を行うこと。
- (2) 応対用資料の作成にあたって、本市の各施設を視察、訪問する際は、関係する担当課と連携をとること。
- (3) 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、その応急措置を行い、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。
- (4) 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、本市の承諾を得ずに複写又は複製しないこと。
- (5) 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。
- (6) 本仕様書による成果（応対記録データを含む）及び納品物の一切の権利は本市に帰属するが、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。
- (7) 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又は漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講じること。
- (8) 本市が提供する資料は、本市が公共的に発行した冊子、チラシ、パンフレット等を除き、原則として貸出しによるものとし、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。

- (9) 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うえ、承諾を得ること。
- (10) 受託者は、本仕様書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、肖像権等の権利を害しないことを確認すること。
- (11) 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。

17 コールセンター運営費用に関する要件

- (1) 運営施設、設備、システム等の整備に要する全ての費用は、委託費に含めることとする。
- (2) 要員に要する費用は、委託費に含めることとする。ただし、実際の受付件数が予測しえない事態の発生により、受付件数が大幅かつ継続的に増加したことを原因として、「13 品質要件」に示すサービス指標の目標値の達成、維持が困難となる場合は、本市と受託者が別途、協議する。
- (3) 必要な消耗品は本委託費に含めることとする。
- (4) 緊急対応業務を実施した場合における費用の算出にあたっては、本委託費に含めることとする。ただし、運営時間の拡大対応など、本仕様を超える業務の実施を行った場合においては、本市と受託者が別途協議する。

18 委託契約に関する要件

(1) 契約手続

本業務に係る公募型プロポーザルの実施により、本市が選定した事業者と契約に係る必要な協議を行い、契約を締結するものとする。

なお、契約の手続きは、宮崎市財務規則の規定に定めるところとする。

(2) 委託期間

契約日から平成36年6月30日まで

(3) 契約保証金

宮崎市財務規則第105条に定めるところとする。

ただし、同規則第105条第1項第3号に該当するときは、免除できる。

(4) 業務の完了及び検査

受託者は、本業務について、各年度における業務を完了したときは、本市の財務規則に従い、業務完了届を提出すること。

また、本業務の履行について、本市の必要な検査を受けなければならない。

(5) 委託料の支払い等

本市は、委託業務の履行等を確認し、その内容が契約上の要件を満たしていれば、委託料の支払いを行うものとする。

(6) 再委託の禁止

本市が事前に承認したものを除き、受託業務のすべてまたは一部を第三者に再委託することはできない。ただし、あらかじめ本委託業務の一部を再委託することについて、本市に書面による承諾を得たときは、この限りではない。

(7) 契約の解除等

本委託にあたり、本市の財務規則第117条の各号の規定による事項に該当したときは、契約を解除することができる。

(8) 損害賠償

本市は、受託者の本業務委託の結果に関し、受託者に対し、受託者の責に帰すべき事由により被った被害について、損害賠償請求をすることができる。

19 業務終了時の要件

契約履行期間の満了等に伴い、受託者が本業務を終了する際には、次に示す必要な対応を行うこと。

- (1) 契約期間の終了等により、本受託者と次期の受託者が異なる場合は、引き続きコールセンターの運營業務が円滑に行えるよう、受託者相互間において必要な引継ぎを行い、本市に協力すること。
- (2) F A Qシステム等からのデータ移行については、本受託者が蓄積したデータを抽出し、次期受託者に適切で円滑な引継ぎを行うこと。
- (3) 本業務の実施にあたり作成したすべての報告物、納品物（紙媒体及び電子媒体）は、運営期間中、受託者が適切に管理、保存することとし、本業務の終了にあたっては、本市の指示によりこの対応を行うとともに作業結果を報告すること。
- (4) 業務終了に伴い、不要となった機器の廃棄については本受託者により行うこと。

20 その他

- (1) 品質管理指標や業務運営上の課題などについて、必要に応じて適宜、本市との協議及び報告を行える体制を整えること。
- (2) 本仕様書に規定するもののほか、本市の条例及び規則、その他関係する法令を遵守すること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項および疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議のうえ、遂行または解決するものとする。