

仙台市総合コールセンター
構築・運用業務委託
仕様書

令和 6 年 8 月

目 次

| | | |
|---|--|----|
| 1 | 委託業務名 | 1 |
| 2 | 業務目的 | 1 |
| 3 | 履行期間 | 1 |
| | (1) 構築期間 | 1 |
| | (2) 運用期間 | 1 |
| 4 | 総合コールセンターの概要 | 2 |
| 5 | 構築業務 | 3 |
| | (1) 業務管理 | 3 |
| | (2) 運用場所の確保 | 4 |
| | (3) 業務従事者の確保 | 4 |
| | (4) 研修の実施 | 5 |
| | (5) 通信設備等の確保 | 6 |
| | (6) コールセンターシステムの導入 | 8 |
| | (7) F A Qの整備 | 8 |
| | (8) 専用ホームページの整備 | 9 |
| | (9) AI チャットボットのシステムの整備 | 11 |
| | (10) 業務マニュアルの作成 | 11 |
| | (11) テスト稼働の実施 | 12 |
| | (12) 総合コールセンターの運用に係る広報業務等 | 12 |
| 6 | 運用業務 | 12 |
| | (1) 電話等応対 | 12 |
| | (2) 応対内容の記録 | 13 |
| | (3) 運用管理 | 13 |
| | (4) 品質管理 | 18 |
| | (5) 職員研修等 | 18 |
| | (6) 改善提案 | 19 |
| 7 | 情報セキュリティの確保 | 19 |
| | (1) 受注者の運用上の義務 | 19 |
| | (2) システム・ネットワークのセキュリティ確保 | 20 |
| | (3) その他情報セキュリティに関する要請 | 21 |
| 8 | 災害等の緊急時の対応 | 21 |
| | (1) 災害等の緊急時の体制 | 21 |
| | (2) コールセンター災害等の緊急時体制の業務内容 | 21 |
| | (3) コールセンター災害等の緊急時体制における業務の時間 | 22 |
| | (4) 人員配置 | 22 |
| | (5) 本市の職員による電話対応 | 22 |
| | (6) コールセンター災害等の緊急時体制の移行時における特記事項 | 22 |
| | (7) コールセンター災害等の緊急時体制の移行時における費用 | 22 |

| | | |
|----|--------------------------------|----|
| 9 | 業務の引継等 | 23 |
| 10 | 成果物 | 23 |
| | (1) 共通事項 | 23 |
| | (2) 成果物一覧 | 23 |
| 11 | 特記事項 | 25 |
| | (1) 法令等の遵守 | 25 |
| | (2) 再委託 | 25 |
| | (3) 環境への配慮 | 26 |
| | (4) 障害のある方への合理的配慮 | 26 |
| | (5) 著作権 | 26 |
| | (6) 委託費の支払い | 26 |
| | (7) 費用負担 | 27 |
| | (8) 本庁舎及び泉区役所整備に関する費用と協議 | 27 |
| | (9) 疑義の解釈等 | 27 |
| | (10) その他 | 27 |

<別紙>

- ・ 別紙 1-1 サービスレベル要求水準
- ・ 別紙 1-2 ネットワークイメージ図
- ・ 別紙 1-3 内線電話網接続先
- ・ 別紙 1-4 市役所電話交換機器状況

1 委託業務名

仙台市総合コールセンター構築・運用業務

2 業務目的

仙台市（以下「本市」という。）には、電話等を通じて市政に関するさまざまな問い合わせが日々寄せられており、それらの問い合わせを一元的に受け付けるため、令和 2 年 11 月に、仙台市総合コールセンター「杜の都おしえてコール」（以下「総合コールセンターという。）を開設しました。

市民等が市政に関する必要な情報をより簡単に入手できる環境を整えていくことで、市民サービスを向上させ、かつ、市職員の問い合わせ対応業務を縮減することで、市役所内部における業務執行の効率化を図る必要がある。総合コールセンターを運営するために必要な運用場所や設備の確保、システムの導入、FAQの整備、業務従事者の確保や研修の実施等、総合コールセンターの構築から運用に係る一切の業務（以下「本業務」という。）を、専門的な能力を有する事業者へ委託するものである。

なお、後述する成果物以外は役務提供とし、それに必要となる運用場所、設備等の固定資産やシステム等について、本市名義での資産保有は行わない。

3 履行期間

契約締結の日から令和 12 年 10 月 31 日まで。

(1) 構築期間

契約締結の日から令和 7 年 7 月 31 日まで。

(2) 運用期間

令和 7 年 8 月 1 日から令和 12 年 10 月 31 日まで。

※総合コールセンターの運用開始日は令和 7 年 8 月 1 日を指定し、電話での問い合わせ受付の開始時間は午前 8 時を指定する。契約締結日から運用開始日までは、総合コールセンターを運営するために必要な運用場所や設備の確保、システムの導入、FAQの整備、業務従事者の確保や研修の実施等を行い、円滑・確実に運用が開始できるようにすること。

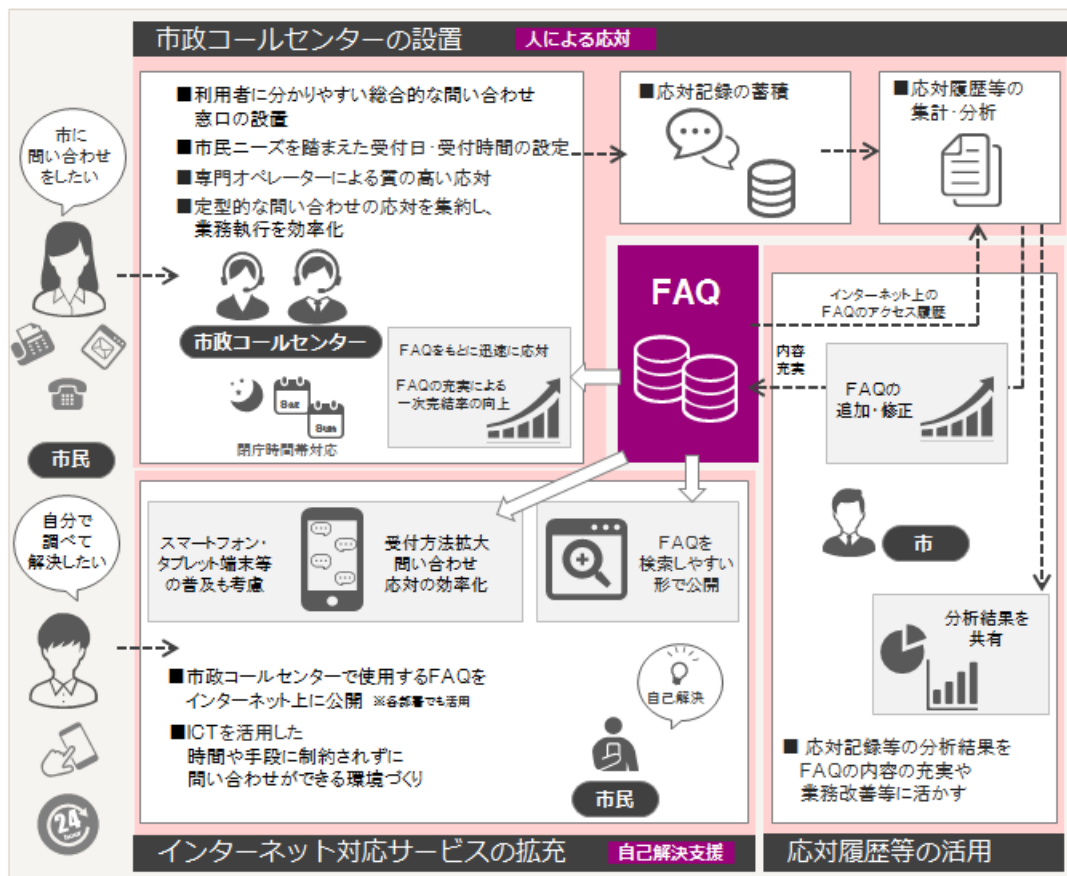
4 総合コールセンターの概要

総合コールセンターの概要及び全体像は図表 1 及び図表 2 に示すとおりである。

図表 1 総合コールセンターの概要

| 項目 | 内容 |
|----------------|--|
| 名称 | 仙台市総合コールセンター「杜の都おしえてコール」 |
| 電話番号 | 022-398-4894 |
| 災害時問い合わせ用の電話番号 | 022-398-5905（被災者問い合わせ専用ダイヤル） |
| ファクシミリ番号 | 022-398-5070 |
| 応対範囲 | ・本市の制度や手続き、イベント、施設案内等、市政に関する定型的な問い合わせに一元的に応対する。 ・個人情報に関わるもの、個別相談や苦情等は、原則として、担当部署へエスカレーション（担当部署へ引き継ぎ、対応を依頼すること）する。 |
| 受付方法 | 電話、ファクシミリ、メールフォーム（電子メール）、有人チャット、チャットボット |
| 想定入電件数 | 60,000 件程度/年（5,000 件程度/月に対応可能な体制を整えること） |
| F A Q | 3,039 件公開（令和 6 年 8 月 22 日現在） |
| 受付日・受付時間 | 年中無休 平日：午前 8 時から午後 8 時まで 土日祝日および年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）：午前 8 時から午後 5 時まで |
| 外国語対応 | 英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語 |

図表 2 総合コールセンターの全体像



5 構築業務

(1) 業務管理

- ア 受注者は、総合コールセンターの構築に係る実施計画書（以下「計画書」という。）を策定するとともに、契約締結の日から14日以内に本市に提出し、承認を得ること。
- イ 計画書には、「実施内容」、「実施手順」、「スケジュール」、「課題管理方法」、「実施体制」、「役割分担」等を記載すること。
- ウ 受注者は、総合コールセンターの構築期間中は円滑・確実に履行できるよう、構築の全体統括を行うプロジェクトリーダーを配置するほか、業務に必要な要員を配置すること。なお、プロジェクトリーダーは、本業務と類似の自治体コールセンター（専門コールセンターを含む）の構築において、業務全体を統括した経験を有していること。
- エ 受注者は、計画書にもとづき業務の進捗を管理するとともに、進捗管理報告書、課題一覧を本市に提出し、随時本市に業務の進捗状況を報告すること。
- オ 受注者は、進捗状況等に応じて随時本市と会議を行い、会議後は議事録を作成し5営業日以内に本市に提出すること。
- カ 受注者は、業務上において問題が発生した場合は、速やかに本市に報告し、原因を追究のうえ、必要な措置を講じること。
- キ 受注者は、計画書の提出後、内容を変更する必要がある場合は、本市の承認を得たうえで内容を変更し、あらためて計画書を提出すること。

(2) 運用場所の確保

- ア 受注者は、以下の要件を備えた総合コールセンターの運用場所を確保すること。なお、運用場所の確保にあたっては、事前に本市と協議のうえ、本仕様の要件を満たすことを示す施設に関する説明書を本市に提出し、承認を得ること。
- イ 運用場所は、本市内かつ仙台市役所本庁舎（仙台市青葉区国分町三丁目7番1号）から半径2.5km以内に位置すること。また、現在使用中の電話番号（022-398-4894）及びFAX番号（022-398-55070）を使用可能な場所とすること。使用可能であるかどうかの確認が必要な場合は、仙台市広聴課に確認すること。
- ウ 建物は、新耐震基準（昭和56年）を満たし、地震等の大規模災害に耐えられる構造であること。
- エ オペレーションルームは、本業務専用の仕切られた部屋とし、別紙1-1に示すサービスレベル要求水準を実現するために必要な席数を配置すること。なお、本業務の範囲内において、業務繁忙等により一時的に席数の増加が必要な場合でも、臨時的に対応することができるようにすること。
- オ オペレーションルームは、外部からの騒音や室内の反響音が問い合わせ対応業務の妨げにならないよう、また、本業務の会話音が市政コールセンターの業務従事者以外の者に漏れることにより個人情報の流出に繋がることのないよう、防音に配慮すること。
- カ オペレーションルームとは別に、ネットワーク機器やサーバ機器等を設置するための本業務専用の部屋、打ち合わせ等を行う業務スペース、業務従事者の休憩スペースを確保すること。また、業務従事者がオペレーションルームに鞆や携帯電話等の私物を持ち込まないように私物管理用の施錠ロッカーを人数分用意すること。
- キ 本業務とは別の業務と設備等を共有する場合は、取り扱う情報が別の業務に紛れ込んだり、別の業務の従事者へ漏えいしたりしないように対策を講じること。
- ク 個人情報保護や情報セキュリティ対策の観点から、不正侵入や盗難等を防止する環境を整えること。また、関係者以外の者が侵入できないように、オペレーションルームの入退室管理を行うこと。なお、提案書において、諸室も含めたセキュリティ対策についてのレイアウト図を提出すること。

(3) 業務従事者の確保

- ア 受注者は、別紙1-1に示すサービスレベル要求水準を実現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。主な業務従事者は図表3に示すとおりとし、必要に応じて、その他の業務従事者を配置すること。

図表3 主な業務従事者

| | |
|-------------|--|
| 責任者 (1名) | ・ 総合コールセンターの全体統括責任者として、品質確保に向けた総合コールセンター全体のマネジメント業務、業務従事者の教育、本市との調整等を行う者とする。 |
|-------------|--|

| | |
|----------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 必ずしも総合コールセンターに常駐する必要はないが、本市の要請に迅速に対応できる者とする。 ・ 他のコールセンターで責任者としての業務経験を有し、市政コールセンターのマネジメント業務に必要な知識、技能を十分に有する者とする。 |
| スーパーバイザー | <ul style="list-style-type: none"> ・ 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い合わせ等に対応する者とする。 ・ 総合コールセンターの受付時間内には、必ず1名以上配置することとする。 ・ 他のコールセンターでのスーパーバイザーまたはスーパーバイザー補佐としての業務経験を1年以上有する者とする。 |
| オペレーター | <ul style="list-style-type: none"> ・ 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問い合わせに対応し、その内容の記録等を行う者とする。 ・ 総合コールセンターの受付時間内には、必ず1名以上配置することとする。 ・ 応対業務に必要な知識や技能等に関する研修を受講しているものとする。 |
| システム管理者 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 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者で、総合コールセンターの通信設備及び各種システムに熟知している者とする。 ・ 必ずしも総合コールセンターに常駐する必要はないが、障害等が発生した際には迅速に復旧作業にあたることができる者とする。(リモート対応可) |

イ 受注者は、業務従事者の名簿を本市に提出すること。なお、運用開始後、新規採用・退職等による業務従事者の変更があった場合は、その都度最新の名簿を提出すること。

ウ 受注者は、契約期間中の業務従事者の採用にあたっては、仙台市民を優先的に雇用するよう努めること。

(4) 研修の実施

ア 受注者は、総合コールセンターの運用を円滑・確実に行えるよう、業務従事者に対して必要な研修を行うこと。

イ 受注者は、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、本市職員に対して必要な研修を行うこと。研修の回数は原則1回とするが、参加人数により

同じ内容のものを複数回開催すること。

- ウ 受注者は、各研修の具体的な内容を記載した研修実施計画を策定するとともに、事前に本市に提出し、承認を得ること。なお、各研修には、図表４に示す内容を必ず含めること。

図表４ 研修内容

| | |
|---------------|---|
| 業務従事者向け | <ul style="list-style-type: none">・ ビジネスマナー、電話応対スキルに関する研修・ 守秘義務、個人情報保護、情報セキュリティに関する研修・ 業務知識に関する研修・ 情報システムや端末等の操作に関する研修・ その他、本市が依頼した研修 |
| 本市職員向け (※) | <ul style="list-style-type: none">・ 総合コールセンターの運用（エスカレーション方法等）に関する研修・ F A Qの内容及び維持管理に関する研修・ その他、本市が依頼した研修 |

(※) コールセンター担当課には、システム操作等の研修を行うこととする。

(5) 通信設備等の確保

- ア 受注者は、総合コールセンターの運用を安定的に行うために必要な電話回線、インターネット回線、LAN回線、端末・プリンター、ネットワーク機器、電話・ファクシミリ等を備えること。回線数、数量については、別紙 1-1 に示すサービスレベル要求水準を参照の上、適切な数を用意すること。また、ネットワークイメージ図については、別紙 1-2 を参照すること。

なお、内線電話網に接続する全ての機器は、インターネットへの接続を禁止とする（電話回線を除く）。さらに、オペレーターの端末等のアップデート（OS、ソフトウェア）についても、内線電話網に接続する場合は、インターネットへの接続を禁止とする。

- イ 受注者は、本事業を実施するにあたって備えた通信機器等の機種や数等を取り纏めた通信設備の台帳及びネットワーク概要図を作成して、本市に提出すること。
- ウ 本事業に使用する電話による問い合わせ用電話番号は 022-398-4894 を、災害時問い合わせ用の被災者問い合わせ専用ダイヤルの電話番号は 022-398-5905 を、ファクシミリ用電話番号は 022-398-5070 をそれぞれ指定する。電話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、受注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。
- エ 災害等の非常時に備え、アナログ回線を 1 回線以上確保すること。
- オ 総合コールセンターに設置する電話交換設備は別の業務と兼用することを妨げないが、ネットワークを論理的に分離するなどセキュリティを確保し、本業務に支障なく運用できるようにすること。想定する内線電話網接続先については別紙 1-3、本市各庁舎等の電話交換設備の機種は別紙 1-4 を参照すること。
- カ 受注者は、本市各庁舎の P B X と回線を接続し、相互の内線転送ができる電話交換設備を備えること。総合コールセンターから担当部署にエスカレーションを行う際は、

本市の内線電話網を通じて転送すること。

- キ 本市の内線電話網はV o I P (Voice over IP) で実現しており、それに係る音声ゲートウェイや通信回線は本市が別途調達することから、本業務の調達外とする。ただし、本市が設置する音声ゲートウェイと、受注者が設置するP B Xとの接続については本業務の範囲内とし、委託費に含めること。ゲートウェイ側をR J - 45 で整端し、インターフェースはODトランクを用いること。市政コールセンターと庁舎間内線電話のチャンネル数は最大24 c hとする。なお、受注者が設置するP B Xは、確実な品質確保のため本市設置のP B X (メーカー：富士通、機種名：L E G E N D - V、形式：基本架 (F C 1 3 6 1 A 1)、拡張架 (F C 1 3 6 1 F 1)) と接続実績があるものとし、変更があった場合は、別途、協議とする。
- ク 電話設備は、音声の遅延や途切れ、ゆらぎ等が生じることのないように、適正な音声品質を確保すること。
- ケ 利用者からの電話を受ける電話回線、及び使用する電話機等は、別紙 1-1 に示すサービスレベル要求水準を確保するために必要な数を用意すること。
- コ 受注者は、本市が設置する音声ゲートウェイ等のネットワーク機器を収容するためのE I A規格の19 インチネットワークラック1 台を収納するためのスペースを確保すること。また、機器に必要な電源を確保すること。なお、前後1 m程度の作業スペースを確保すること。
- サ A C D機能 (Automatic Call Distributor 着信呼自動分配) を有する設備を備えること。
- シ I V R機能 (Interactive Voice Response 音声応答システム) 等を備え、市政コールセンターの受付時間外や電話回線混雑時、緊急時のサービス停止時等にあらかじめ録音した音声による自動応答を行うこと。なお、再生するメッセージは必要に応じて更新が可能なこと。
- ス スーパーバイザーがオペレーターの通話内容をリアルタイムで確認することができるようにすること。
- セ 外国語に対応するため三者通話が可能な設備を備えること。
- ソ 電話による問い合わせ内容を録音及び保存する装置を備えること。なお、通話内容を録音する際は、利用者にその旨の音声ガイダンスを行うこと。
- タ 市政コールセンターの総入電呼数、応答呼数、放棄呼数等のデータを収集する機能を有する設備を備えること。
- チ 本市がコールセンターシステムを使用できるように、本市コールセンター担当課とセキュリティが確保された通信回線を敷設し、本市コールセンター担当課の執務室 (仙台市役所本庁舎内) に端末1 台を設置すること。なお、設置する端末については、サポートの切れていないMicrosoft のオフィスソフト (Word、Excel、PowerPoint 等)、ウイルス対策ソフトを導入するほか、コールセンターシステムを利用するのに支障のないスペックの端末とすること。
- ツ コールセンターシステムを総合コールセンターの運用場所とは別の場所に設置して、クラウド型で利用する場合は、同様にセキュリティが確保された通信回線を利用する

- こと。また、クラウドセンターの設置場所は日本国内とすること。なお、クラウドセンター側においても、後述する「7 情報セキュリティの確保」を満たすこと。
- テ メールフォームで問い合わせを受け付けるためのメールアドレス及び本市との連絡用のメールアドレスを設定すること。
- ト 停電時や法定点検時であっても業務が継続できるよう、自家発電装置や無停電電源装置等の非常用電源を備えること。
- ナ 大規模災害等や何らかの理由で市政コールセンターの運用が困難となった場合でも、東北地方以外にバックアップセンターを設置するなど、業務継続体制を整えること。なお、本市側との内線連絡網（V o I Pゲートウェイ等）は、通常の市政コールセンターの運用場所にのみ設置することとする。
- ニ 上記の設備、機器のほか、関連して必要となる付属機器、電源設備、ケーブル、工事、ソフトウェア、ライセンス等に係る経費は、仕様書で本業務の調達外としたものを除き、すべて委託費に含めることとする。

(6) コールセンターシステムの導入

- ア F A Q及び対応履歴のデータベース並びにキーワードやカテゴリー等による検索機能を有するコールセンターシステムを導入すること。
- イ コールセンターシステムの導入においては、要件定義書（各種機能説明を含む）、システム構築環境説明書を作成のうえ、本市に提出し、承認を得ること。
- ウ コールセンターシステムは、操作性や視認性等の面で優れたものであること。
- エ コールセンターシステムは、電話等による問い合わせに対してオペレーターが迅速な対応を行うために、F A Q検索を効率的に行うことができるものであること。また、本市および業務従事者がダッシュボードの機能などの優れた視認性で対応履歴の集計・分析等を効率的に行うことができるものであること。
- オ F A Q及び対応履歴のデータは、すべてC S V形式でインポート・エクスポートができるようにすること。
- カ 過去に市および市が委託した事業者が作成したF A Q及び対応履歴のデータをインポートし、活用するための取り込み機能を有すること。
- キ 問い合わせフォーム（電子メール）により問い合わせの受け付けを行うことができる環境（サーバ機器、端末機器、ソフトウェア、ネットワーク等）を整備すること。なお、電子メールでの受信や回答については、電子文書のやりとりの履歴、ログ等の履歴を残すことができるようにすること。
- ク 受注者は、本市コールセンター担当課に設置した端末からF A Q及び対応履歴を随時閲覧・修正等ができるよう、本市がコールセンターシステムを利用するためのアカウントを用意すること。

(7) F A Qの整備

- ア 受注者は、別紙 1-1 に示すサービスレベル要求水準を実現するために必要となる市政

- コールセンターのFAQを整備すること。
- イ 過去に本市および本市が委託した事業者が作成したFAQをもとに、適切なものに整備すること。
- ウ 受注者は、これまでのコールセンター業務経験を生かし、新たに作成するFAQが有効なものとなるよう、FAQの構成、内容の検討や、効率的な進め方の手順等に対するコンサルティングを実施すること。
- エ FAQの整備にあたって、受注者は、市政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、設問を作成すること。設問に対する回答案の作成は、基本的に本市において作成するが、受注者は、利用者目線に立った分かりやすいFAQとなるよう、回答案について本市と協議のうえ加除、修正等を行い、内容の充実を図るものとする。
- オ 受注者は、上記で作成したFAQをコールセンターシステムに登録するとともに、責任を持ってFAQマスターを管理すること。
- カ FAQへのアクセス履歴が把握でき、どのようなキーワードでFAQが検索されているか、それらが有効に機能しているかなどを分析し、報告ができるようにすること。
- キ FAQの整備にあたっては、本市の業務負担が少なくなるように努めること。

(8) 専用ホームページの整備

- ア 受注者は、総合コールセンター専用のホームページを構築するとともに、公開・運用するためのサーバ等の環境を備えること。なお、専用ホームページ、FAQ、FAQ検索のためのAIチャットボット等のシステムは24時間稼働とし、サーバ等は停電や災害等の影響を受けにくくなるよう対策を講じること。
- イ 受注者は、専用ホームページの作成にあたっては、事前に基本的な機能や構成、デザインを含めた、専用ホームページ企画書を作成のうえ、本市に提出し、承認を得ること。
- ウ 市政に関する情報を入手する手間を短縮するため、専用ホームページには、現在記載の内容をもとにFAQのほか、総合コールセンターの概要、専門コールセンター等の各種問い合わせ先、問い合わせ受付メールフォーム、問い合わせ受付有人チャット、AIチャットボット等を掲載すること。
- エ 専用ホームページは、問い合わせに対する自己解決を促進するため、利用者にとって探しやすく、見やすく、分かりやすい構成とすること。また、スマートフォンやタブレット型端末からでも見やすく、操作が簡便で使いやすいものとする。
- オ 専用ホームページにFAQを掲載するにあたっては、FAQが分かりやすく分類され、また、キーワード検索で適切な回答結果が素早く表示されるなど、利用者が知りたい情報に迅速かつ容易にたどり着けるようにすること。

- カ 専用ホームページ上で起動できるチャットボットで、問い合わせの受け付けを行う。チャットボットでは有人でのチャットシステムのほかに、FAQ検索のためのAIチャットボットを導入する。
- キ FAQ検索機能は、インターネット経由の外部APIを利用しないものであること。ただし、本市との協議により認める場合がある。
- ク AIチャットボットを広く市民等に利用してもらうため、パソコンでの利用のみならず、スマートフォンやタブレット型端末も利用対象とし、同等の使用感を実現すること。
- ケ 専用ホームページ、FAQ及びAIチャットボットは、広く一般的に使用されているWebブラウザ（Chrome、Edge、Safariの最新版）や機能を利用し、直感的なユーザーインターフェースを有し、またユニバーサルデザインを考慮したものであること。
- コ 専用ホームページ及びAIチャットボットはレスポンシブデザインに対応し、パソコン、スマートフォンやタブレット型端末の種類やサイズに応じて表示内容が最適な状態に変化すること。
- サ 専用ホームページのURLは、本市「city.sendai.jp」のサブドメインとすること。なお、サブドメイン設定に係る手続きは基本的に本市にて行うが、受注者は設定に必要な情報の提供等を行うこと。また、これに要する費用は本市が負担する。
- シ 専用ホームページの全ページについて、常時SSL/TLS暗号化（TLS1.3等）を行い、これに伴うSSLサーバ証明書を取得すること。その他、ファイアウォールの設置や不正侵入の検知、ウェブアプリケーションの脆弱性対策等、専用ホームページを安全、安定的に運用するため、問い合わせフォームのセキュリティ対策や外部からの不正アクセス等への対策を十分に実施すること。
- ス 受注者は、検索エンジンを対象として適切に検索結果の上位に表示されるよう、適切な検索エンジンの最適化の工夫等、SEO対策を行うこと。また、そのために、適切な検索キーワードの検討も行うこと。
- セ 専用ホームページの作成は、「仙台市ホームページ作成ガイドライン」、「仙台市ウェブアクセシビリティガイドライン」に沿って、高齢者や障害のある方を含む誰もが閲覧できるホームページまたはブラウザ、OS、回線環境等に限定されないアクセシビリティに配慮したデザインとなるよう努めること。
- ソ 受注者は、専用ホームページの構築後、専用ホームページの設計書（構築環境を含む）及びコンテンツを本市に提出すること。

(9) AI チャットボットのシステムの整備

- ア 回答の候補が複数存在する場合には、将来的に最大10候補まで示すことのできる機能を有し、利用者がその中から選択できるようにすること。但し、当面は5候補を表示数とし、その後の表示候補数は本市と協議の上、別途定めること。
- イ AI チャットボットのシステムにおけるAIの要件として以下の機能を有すること。
 - (ア) 自然言語処理によって、入力された問い合わせの文脈や意味をとらえるとともに、その問い合わせ内容とFAQの回答との相関関係などを踏まえ、最適な回答を導くことができること。
 - (イ) 掲示した回答に対する利用者からのフィードバックなど、継続的に学習を行うことで、回答精度の向上が図れること。
 - (ウ) 導入効果を検証するためのデータを提供できること。(利用件数推移、フィードバック内容の集計報告書など)
- ウ 回答が長文になるような場合等には、専用ホームページへのリンクを付加することとし、当該リンクから続きの回答をブラウザで表示可能にすること。
- エ 回答表示には、関連ホームページへリンクボタンにより画面遷移できるようにすること。また関連ホームページのリンク先は本市ホームページやその他外部ホームページであったとしてもリンク可能にすること。
- オ 回答表示後は、フィードバックを得られるようにし、そのフィードバックの結果をログ画面等により取得が可能であること。
- カ 回答表示後に、ブラウザによりアンケートが実施できること。アンケートの結果はログ画面等により取得が可能であること。
- キ 意図する回答が得られない場合は、有人チャットなど、有人対応サービスに連携するなど、代替手段の表示が可能であること。
- ク ログなどにより、利用者が入力したキーワードに対して、どのような回答を示したかが分かるようにすること。回答結果を出せなかった場合も記録が取れること。
- ケ ログなどにより、利用者が検索したキーワードおよび検索により結果表示されたコンテンツ数、アクセス件数等が取得可能であること。
- コ 本システムの運用・保守に関する本市からの問い合わせに対応するとともに、サポートサービスを提供すること。なお、システム運用を24時間365日実施すること。システム保守については平日10時から17時までの対応とすること。

(10) 業務マニュアルの作成

- ア 受注者は、総合コールセンターの運用を円滑に行えるよう、次に示す業務マニュアルを整備すること。
 - (ア) 総合コールセンター業務の管理、監督体制に関するマニュアル
 - (イ) 業務マニュアル（監督体制、障害時対応、緊急時の運用、通常の業務運営、情報セキュリティ 等）
 - (ウ) 電話対応等のトークスクリプト、緊急時の応対方法等を含めた応対マニュアル
 - (エ) コールセンターシステムの操作マニュアル

(オ) 研修マニュアル

イ 業務マニュアルの作成にあつては、内容について本市と事前に協議のうえ、本市に作成した業務マニュアルを提出し、承認を得ること。なお、マニュアルの改訂等を行う場合も同様とする。

(11) テスト稼働の実施

- ア 受注者は、総合コールセンターの運用開始前に、運用に係る問題点等を明らかにするために、業務従事者、本市職員等の関係者によるテスト稼働を一定期間実施すること。
- イ 受注者は、事前に本市と協議のうえ、テスト稼働に係る実施計画書を策定するとともに、本市に提出し、承認を得ること。
- ウ テスト稼働においては、実際の運用を想定した設備やシステム等の機能の確認を行うこと。また、音声品質のテストも行い、適正な音声品質が確保されない場合は必要な調整を行うこと。あわせて、市政に関する問い合わせを電話等により実際に受けることを想定したシミュレーションも十分行うこと。
- エ テスト稼働において問題が発生した場合は、速やかに本市に報告するとともに、必要な措置を講じること。
- オ テスト稼働後、その結果を報告書としてとりまとめ、本市に報告するとともに、明らかになった運用に係る問題点等については、速やかに改善し、その結果を本市に報告すること。

(12) 総合コールセンターの運用に係る広報業務等

受注者は、総合コールセンターの認知度向上に資する取組み等、総合コールセンターを効果的に広報するために必要と考えられる事項に積極的に取り組むこと。

6 運用業務

(1) 電話等対応

- ア 受注者は、電話、ファクシミリ、メールフォーム（電子メール）、有人チャットによる問い合わせを受け付け、個人情報に関わることを除き、FAQや本市ホームページ、刊行物等の情報源にもとづいて、可能な限り回答を行うこと。
- イ 電話による対応は、日本語のほか、英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語に対応すること。なお、日本語以外の言語等については、三者通話による通訳サービスなどを利用することは妨げない。
- ウ ファクシミリでの問い合わせにはファクシミリで、メールフォーム（電子メール）での問い合わせには電子メールで有人チャットでの問い合わせには有人チャットシステムでそれぞれ回答することを原則とする。

- エ 問い合わせに対する応対が総合コールセンターで完結できない場合（FAQが無いものの、申請に対する許可等担当部署の判断を要するもの、個人情報に関するもの、高度な専門性を要しオペレーターでは応対が困難なもの、苦情・相談等）は、原則として、その内容に応じて、担当部署へエスカレーションするか、担当部署の電話番号を案内すること。ただし、エスカレーションは、本市が指定する時間帯のみ行うこととし、それ以外の時間帯においては、担当部署の電話番号及び執務時間を案内すること。
- オ 電話による受付時間は、平日は午前 8 時から午後 8 時まで、土日祝日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）は午前 8 時から午後 5 時までとし、それ以外の時間帯は、受付時間外である旨及び専用ホームページに FAQ を掲載している旨等について、自動音声により案内すること。
- カ ファクシミリ、メールフォーム等については 24 時間受信し、受信から 24 時間以内に必ず一次回答を行うこと。なお、メールフォームについては、受信後、正常に受信した旨を自動応答により回答すること。

(2) 応対内容の記録

- ア 受注者は、総合コールセンターにおける電話等による問い合わせ応対の内容をコールセンターシステムに記録すること。
- イ 電話応対については、音声を録音するとともに、録音データを翌月末まで保存すること。また、受注者は、録音データを適切に管理するとともに本市の承認を得たうえで適切に削除すること。
- ウ 応対内容の記録には、FAQ の維持管理、応対履歴の管理・集計・分析・提案等に活用できるよう、受付番号、受付日時、受付者氏名、通話時間、受付チャネル（電話、ファクシミリ、メールフォーム（電子メール））、内容カテゴリー（子育てやごみ等、別途定義）、問い合わせ内容及び回答内容、回答にあたり利用した FAQ 等の情報源、処理ステータス（完了、エスカレーション等）、受付区分（問い合わせ、意見・要望、苦情等）、エスカレーション先、応対言語（外国語等での対応の場合のみ）等を含むこと。なお、個人情報の記録は最小限とすること。
- エ 応対内容の記録データを暗号化すること。

(3) 運用管理

ア 業務従事者の管理

- (ア) 受注者は、毎月 25 日までに、翌月の業務従事者のシフト表を本市に提出する。本市に提出後、シフト表の内容に変更が生じた場合は、適宜、本市に報告を行う。

- (イ) 受注者は、交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的に業務従事者が出勤できない場合においても、総合コールセンターの運用に支障をきたすことのないような体制を整えること。
- (ウ) 受注者は、業務従事者の労働環境に十分配慮し、定着率向上を図るための方策を講じること。

イ FAQ・AI チャットボットの維持管理

- (ア) FAQを改善・拡充できるよう、受注者は、対応記録や日頃からの情報収集等をもとに、次に示す内容を積極的に実施すること。具体的な実施手順等については、受注者から提案された内容をもとに、本市と協議のうえ決定する。
 - ー FAQの内容に誤りを見つけた場合は、詳細を本市へ連絡する。
 - ー FAQが分かりづらい、誤解を招く可能性がある判断した場合は、その理由と改善案を本市に提案する。
 - ー FAQの修正や追記、分類の追加等が必要であると判断した場合は、その理由と改善案を本市に提案する。
- (イ) 本市が受注者に対してFAQの追加、修正を指示した場合は、受注者は、速やかに本市が提供する資料等にもとづいてFAQデータの更新を行うこと。なお、FAQデータの更新を行う場合は、事前にその内容について本市の承認を得ること。
- (ウ) 受注者は、年に1回以上すべてのFAQの内容についてチェックを行うこと。また、組織改正や制度改正等があった場合は、必要に応じて本市と協議のうえ、FAQの内容のチェックを行うこと。
- (エ) 受注者は専用ホームページでの検索やAIチャットボットの検索において、FAQがあるにもかかわらず、入力された質問ワードにより回答が得られない場合は、辞書登録やキーワード修正などを保守として実施し、回答を得られるようにすること。なお、AIチャットボットの保守について辞書登録やキーワード修正などの見直しを週次で実施すること。

ウ 対応履歴等の管理・集計・分析・提案

- (ア) 受注者は、蓄積した対応履歴等を適切に管理し、本市が別に指示する様式で報告すること。
- (イ) 受注者は、対応履歴等の集計・分析を行い、本市に問い合わせの状況、市民ニーズや傾向等について定期的に報告すること。
- (ウ) 受注者は、対応履歴等の集計・分析を踏まえ、市民サービスの向上や業務執行の効率化等に有効な業務改善策等を本市に対して定期的に提案すること。

エ 通信設備・コールセンターシステム等の運用保守

- (ア) 受注者は、総合コールセンターの通信設備、システム等の運用保守を行うこと。
- (イ) ネットワーク及びシステムの通信監視は、24時間で実施すること。なお、セキュ

リティ対策としてUTMを導入すること。

- (ウ) 受注者は、災害や障害等で通信設備・システムが中断しないようにハードディスクや回線の二重化等の冗長化、バックアップデータの取得を定期的に行うこと。
- (エ) 受注者は、コールセンターシステムで扱うすべてのデータについて、紛失、改ざん、破壊、漏洩等が行われないよう管理すること。
- (オ) 受注者は、市政コールセンターのハードウェア、ソフトウェアについて、定期的にメンテナンス作業を実施すること。メンテナンス等で計画停止が発生する場合には事前に本市に告知を行い、承認を得ること。
- (カ) 受注者は、障害が発生した場合は、速やかに本市に連絡のうえ、通信設備、システム等の復旧作業を行うこと。また、受注者は、障害対応が完了した際、速やかにその旨を本市に連絡のうえ、報告書（障害発生箇所、内容、対応策等を記載したもの）を提出し、本市の承認を得ること。

オ 専用ホームページの運用管理

- (ア) 受注者は、総合コールセンターの専用ホームページを運用管理すること。
- (イ) 受注者は、応対記録や日頃からの情報収集等をもとに、専用ホームページに掲載する情報の充実に努めること。
- (ウ) 受注者は、定期的に総合コールセンターの受付実績を専用ホームページに掲載すること。
- (エ) 受注者は、専用ホームページのアクセス状況を定期的に本市に報告すること。また、専用ホームページおよび専用ホームページ以下の全てのページのアクセス状況の分析を行い、アクセス等の傾向について本市に定期的に報告するとともに、市民サービスの向上や業務執行の効率化等に有効な業務改善策等を本市に対して積極的に提案すること。
- (オ) 受注者は、専用ホームページに掲載しているFAQへの導線が適切でない場合は、改善策を提案し、必要な修正を行うこと。
- (カ) 受注者は、専用ホームページを更新する場合は、内容やスケジュールについて、事前に本市と協議し、承認を得たうえで実施すること。
- (キ) 受注者は、総合コールセンターのFAQデータを更新したときは、速やかに専用ホームページに掲載するFAQデータの更新も行うこと。
- (ク) 受注者は、問い合わせフォームのセキュリティ対策や外部からの不正アクセス等の対策を行うなど、専用ホームページを安全、安定的に運用するための対策を十分に実施すること。
- (ケ) 受注者は、検索エンジンを対象として適切に検索結果の上位に表示されるよう、適切な検索エンジンの最適化の工夫等、SEO対策を行うこと。また、そのために、適切な検索キーワードの検討も行うこと。

カ 業務マニュアルの改訂

- (ア) 受注者は、総合コールセンターの運用を行うなかで、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。
- (イ) 受注者は、業務マニュアルの改訂にあつては、本市と事前に協議のうえ、本市の承認を得るとともに、改訂後のマニュアルを本市に提出すること。

キ 業務報告

- (ア) 受注者は、図表 5 に示すとおり、本市に対して業務報告を行うこと。なお、受注者は会議の進行を行い、会議後は議事録を作成し、5 営業日以内に本市に提出すること。

図表5 業務報告の概要

| 頻度 | 方法 | 期限 | 内容 |
|------------|---------------|-----------------------|---|
| 日次報告 | 電子メール | 原則翌開庁日の午後 5 時まで ※1 | <ul style="list-style-type: none"> 前日の総合コールセンター業務の内容に係る集計（受付チャネル別、内容カテゴリー別等の問い合わせ件数、エスカレーション件数・部署、外国語対応件数等） <p>※ 報告は本市側で加工しやすいように Excel で提出すること。</p> |
| 週次報告 | 電子メール | 原則翌週月曜日午後 5 時まで | <ul style="list-style-type: none"> 前週の月曜日から日曜日までの総合コールセンター業務の内容に係る集計（受付チャネル別、内容カテゴリー別等の問い合わせ件数、エスカレーション件数・部署、外国語対応件数等）及び特に多く寄せられた問い合わせ内容等 専用ホームページのアクセス状況 F A Q の維持管理状況 <p>※ 報告は本市側で加工しやすいように Excel で提出すること。</p> |
| 月次報告 ※2 | 電子メール 及び会議 | 原則翌月 5 営業日まで | <ul style="list-style-type: none"> 日次報告及び週次報告の統計・分析レポート 問い合わせ等の傾向と今後の対応策 専用ホームページのアクセス等の傾向と今後の対応策 サービスレベルの達成状況の報告 応対履歴等の集計・分析状況の報告 AI チャットボットの維持管理状況 課題等の共有、業務改善策等の提案 通信設備、システム等の運用報告 |

| | | | |
|------------|---------------|--|---|
| | | | ・ 翌月の予定 等 |
| 年次報告 ※2 | 電子メール 及び会議 | 翌年度 4 月 10 日まで ※令和 12 年度につい ては別途協 議 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 総合コールセンター業務の年間統計 ・ 問い合わせ等の傾向と今後の対応策 ・ 専用ホームページへのアクセス等の傾向と今後の対応策 ・ AI チャットボットの維持管理状況 ・ サービスレベルの達成状況の報告 ・ 課題等の共有、改善策の提案 ・ 通信設備、システム等の運用報告 ・ 翌年度の予定 等 |
| 臨時報告 ※3 | 電話または 会議 | 随時 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 総合コールセンターにおいてシステム障害や個人情報の漏えい、重大なクレーム等の緊急事態が発生した場合、内容を速やか報告する ・ その他、必要に応じて本市が臨時での報告を求める事項 |

※1 閉庁日（土日祝日及び年末年始）については、翌開庁日にまとめて報告してもよい。

※2 本市は、受注者からの報告を受け、必要に応じて、業務の改善を求めることとし、受注者は、本市の要求があった場合には、その要求に従うこととする。月次報告と年次報告の会議には、必ず責任者が出席すること。

※3 受注者は、事態を発生させた原因を追究し是正策を本市に提示するとともに、本市と協力して解決すること。

ク 協力事項

- (ア) 受注者は、総合コールセンターの視察、取材等に協力すること。
- (イ) 受注者は、本市が、本仕様書に掲げる業務範囲を超える部分について、本業務との統合等の検討を行う際には、協力すること。なお、業務統合等を行う場合の追加費用等については、別途本市と協議のうえ決定する。
- (ウ) その他、本業務の実施において、市民サービスの向上や業務執行の効率化等を図るために必要な事項が生じた場合は、本市の要請に可能な限り協力すること。

ケ 想定入電件数との乖離

- (ア) 総合コールセンターの入電件数が、図表 1 に示す想定入電件数を下回る場合、受注者は、その原因分析を行い、必要に応じて業務改善策等を講じること。なお、業務改善策等は委託費の範囲内で実施するものとし、事前に本市と協議を行い、承認を得ること。
- (イ) 総合コールセンターの入電件数が、図表 1 に示す想定入電件数を常態として上回る状況となった場合の対応については、別途本市と受注者が協議のうえ決定する。

(4) 品質管理

ア サービスレベルの確保・改善

- (ア) 受注者は、別紙 1-1 に示すサービスレベル要求水準の達成状況を適宜把握し、サービスレベルの確保や向上に努めるとともに、定期的に本市に報告すること。
- (イ) 別紙 1-1 に示すサービスレベル要求水準を確保していない場合、受注者は、速やかにその原因分析を行い、必要に応じて、サービスレベルを確保するための業務改善策等を講じること。なお、業務改善策等は委託費の範囲内で実施するものとし、事前に本市と協議を行い、承認を得ること。

イ 業務従事者の品質の確保、向上

- (ア) 受注者は、業務従事者向けの研修を定期的実施するなど、総合コールセンターの応対品質の確保や向上に向けた取組を行うこと。
- (イ) 受注者は、オペレーターの応対品質や回答内容の検証、改善を図ることができる体制を整えること。
- (ウ) 受注者は、業務従事者を新たに配置する場合や業務従事者に対して追加の研修が必要と判断される場合には、適宜研修を行い、総合コールセンターの応対品質の確保や向上に努めること。

ウ 利用者満足度調査の実施

- (ア) 受注者は、総合コールセンターの応対品質の確保や向上に向けて、総合コールセンターの利用者に対して、毎年 2 回以上、利用者満足度調査（回収数は各回 300 件以上、設問は全 5 問程度）を実施すること。
- (イ) 受注者は、利用者満足度調査の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たうえで、承認を得ること。
- (ウ) 受注者は、利用者満足度調査の実施後、その結果をとりまとめ、本市に報告するとともに専用ホームページに掲載すること。

エ 自己評価及び業務改善

- (ア) 受注者は、総合コールセンターの品質確保や向上に向けて、サービスレベルの達成状況やオペレーターの応対品質、環境等、運用管理全般について、毎年度末自己評価を行い、本市に報告するとともに、必要に応じて、業務改善方策等を講じること。なお、業務改善方策等は委託費の範囲内で実施するものとし、事前に本市と協議を行い、承認を得ること。

(5) 職員研修等

- ア 受注者は、総合コールセンター業務に対する理解を促進するため、5 構築業務（4）研修の実施に定められた研修とは別に、本市職員を対象に総合コールセンターと本市との役割分担、電話等による問い合わせに対する応対スキル等に関する研修を年に 1 回以上実施すること。

- イ 受注者は、職員研修の実施にあたっては、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。
- ウ 受注者は、本市職員の理解促進や問い合わせの多い事項等について庁内周知を図るため、本市職員向けのレポート（A4判、2頁）を定期的に作成すること。

(6) 改善提案

- ア 受注者は、コールセンターに蓄積された情報について多角的に分析を行い、本市に対して定期的にフィードバックすること。
- イ 受注者は、本市にとって最適な成果が得られるよう、本市の立場に立ち誠実に業務を遂行するだけでなく、仕様書に定める事項のほか、市民サービスの向上や業務執行の効率化等に資すると思われる業務改善等については、専門的知見に基づき本市に対して積極的に提案すること。
- ウ 受注者は、総合コールセンターの認知度向上に資する取組み等、総合コールセンターを効果的に広報するために必要と考えられる事項に積極的に取り組むこと。

7 情報セキュリティの確保

(1) 受注者の運用上の義務

- ア 本業務は、本市の行政サービスの一環として実施するものであることから、受注者は、本業務に係る情報の取り扱いに関し、別記「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」及び「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守するとともに、必要かつ十分な情報セキュリティ対策を継続的に実施すること。
- イ 受注者は、「個人情報保護法¹」、「仙台市死者情報保護事務取扱要綱」、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」²等を遵守すること。
- ウ 本業務の内容は、すべて秘密保持の対象となり、受注者は、本事業で入手した情報や業務内容を一切外部に漏らしてはならない。また、契約締結時に、別途、本市と秘密保持契約を締結するものとする。
- エ 受注者（共同事業体の場合は構成員のうち電話等応対や応対内容の記録を担当する事業者）は、履行期間を通して、（一財）日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークまたは同等の規格を取得していること。

¹仙台市の個人情報保護制度参考 URL

<https://www.city.sendai.jp/shisejoho/shise/security/security/hogosedo/index.html>

²仙台市行政情報セキュリティポリシー参考 URL

<https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/index.html>

- オ 電話等の応対に係る情報源として本市が貸与した資料（本市が公的に発行した冊子、チラシ、パンフレット等を除く）については、貸出簿により適切に管理し、別途期限を定める場合を除き、業務終了期日までに返却すること。また、本市の承認を得ずに複写または複製、第三者への開示または提供をしないこと。
- カ 受注者は、年に1回以上業務従事者に対して情報セキュリティに関する研修を行い、業務従事者の情報セキュリティに関する意識を向上させる取組みを行うこと。なお、研修内容については、別途本市と協議し、事前に本市に研修計画を提出し、承認を得ること。
- キ 受注者は、総合コールセンター内の廃棄物等の取り扱い、機器の廃棄等について、あらかじめ取り扱いルールを定め、事前に本市の了承を得たうえで、適切に管理、運営すること。
- ク 受注者は、総合コールセンターのオペレーションルームに関係者（業務従事者、本市コールセンター担当課職員、その他本市が事前に許可した者）以外が入ることができないように、入退出管理を実施すること。なお、視察等については、原則、本市コールセンター担当課職員が帯同する。また、防犯カメラ等により24時間体制で監視を行うこと。
- ケ 業務従事者が、オペレーションルーム内に私物のパソコン、携帯電話、記憶媒体等の各種記録メディアを持ち込むことを禁止する。

(2) システム・ネットワークのセキュリティ確保

- ア 受注者は、盗難防止用ワイヤーを接続するなど、システム端末の盗難対策を講じること。
- イ 受注者は、本業務で利用するサーバやシステム端末にウイルス対策ソフトの最新版を導入すること。また、ウイルス対策ソフトを常時稼働させるとともに、常に最新のウイルスパターンファイルに更新しておくこと。
- ウ 受注者は、本業務で利用するシステムへのログインするにあたり、各種機能の利用に対する権限を付与し、複数要素認証機能を設けることで、システムへのアクセス制御を行うこと。
- エ 受注者は、タイムアウト値を設定することにより、一定時間処理が発生しない場合にはシステム端末の接続が自動的に切断される機能を設けること。
- オ 受注者は、搭載するOSを含む各種ソフトウェアについて、セキュリティ脆弱性に関する情報を本市に提供するとともに、総合コールセンターの運用に影響を与えないように、常に最新のセキュリティパッチを適用すること。ただし、パッチ適用がコールセンターシステムの運用に影響を及ぼす場合には、具体的な対策を本市に提案し、承認を得たうえで実施すること。
- カ 受注者は、個人情報や機密情報の漏えい・障害調査等に対応するために、ログ（アクセスログ、操作ログ等）を取得すること。また、取得したログは後日分析できるようにすること。

キ 受注者は、インターネット環境との接続においてファイアウォール等を設置するなど、外部からの不正アクセスへの対策を講じること。

(3) その他情報セキュリティに関する要請

- ア 本業務のうち、本市の情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドラインに定める「外部委託審査会」の審査対象となるものについて、受注者は、実際に当該業務を開始するまでの間に行われる本審査会の審査にあたり必要な事項について協力すること。また、改善が必要と判断された場合は、受注者は、改善に向けた措置を講じること。
- イ 本業務のうち、仙台市個人情報の保護に関する法律の施行に関する条例に定める「仙台市個人情報保護審議会」の審査対象となるものについて、受注者は、実際に当該業務を開始するまでの間に行われる本審議会の審査にあたり必要な事項について協力すること。また、改善が必要と判断された場合は、受注者は、改善に向けた措置を講じること。
- ウ 受注者は、情報セキュリティ確保のために本市が定期的な立ち入り検査を行う場合のほか、情報セキュリティ事故等が発生した場合には、本市の求めに応じて、市政コールセンターやデータセンターの立ち入り検査等に協力すること。
- エ サーバーの設置にデータセンターを利用する場合等、本業務に関するシステムの設置場所やデータの保存場所の所在地は、国内法が適用される場所とする。

8 災害等の緊急時の対応

(1) 災害等の緊急時の体制

- ア 災害等の緊急時に、必要に応じて、通常のコールセンターの運用体制から、コールセンターを当該情報に関した問い合わせへの対応を行うための体制（以下「コールセンター災害等の緊急時体制」）に移行する。
- イ 災害発生時においては、総合コールセンターの施設及び設備に被害がない場合には、発注者の指示に基づき、コールセンター災害等の緊急時体制へ移行して業務を行う。
- ウ コールセンター災害等の緊急時体制へ移行した後は、災害に関する問い合わせへの対応を、通常時の業務に優先して行う。
- エ 発注者から当該移行を終了する旨の指示があるまで継続すること。

(2) コールセンター災害等の緊急時体制の業務内容

- ア コールセンター災害等の緊急時体制の業務は、次のとおり遂行するものとする。
 - (ア) 電話対応業務
電話による災害に関する問い合わせを受け付けた場合は、市が設置する災害対策本部から提供される情報等に基づいて回答するものとし、原則として、コールセンターで完結する。

(イ) その他対応業務

ファクスまたは電子メールによる災害に関する問い合わせを受け付けた場合は、本部から提供される情報等に基づいて回答するものとし、原則として、コールセンターで完結する。

(ウ) その他業務

- ・ 対応内容記録
- ・ 業務報告

(3) コールセンター災害等の緊急時体制における業務の時間

コールセンター災害等の緊急時体制において業務する時間は、本部設置後 72 時間以内は、原則、24 時間体制とし、その後は通常時と同じとする。

(4) 人員配置

コールセンター災害等の緊急時体制に移行するにあたり、次のとおり人員を配置すること。

- ア 受注者は、コールセンター災害等の緊急時体制の全体統括責任者を 1 名置くこと。全体統括責任者はコールセンターに常駐する必要はないが、発注者の要請に迅速に対応する。
- イ 受注者は、コールセンター災害等の緊急時体制の現場を管理するスーパーバイザーをコールセンターに 1 名以上常駐させること。
- ウ オペレーターに関しては、発注者と受注者で協議し、配置人数を定めるものとする。

(5) 本市の職員による電話対応

- ア コールセンター災害等の緊急時体制への移行時においては、本市の職員がコールセンターにおいて電話対応業務を行えるものとする。
- イ 本市の職員が電話対応業務を行う場合には、発注者は、その業務を管理する管理者を 1 名以上置くものとする。
- ウ 受注者は、本市職員の電話対応に備えて、次のとおりコールセンター内の環境整備を行う。

(エ) 災害発生時における本市の職員による業務遂行エリア設定

(オ) 本市の職員に対する、電話機や F A Q システムなど、コールセンター災害等の緊急時体制への移行時の運用に必要な機器の操作方法や運用ルールに関する定期的な研修

(6) コールセンター災害等の緊急時体制の移行時における特記事項

コールセンター災害等の緊急時体制の移行時におけるコールセンターへの入電に対して、電話回線混雑時は、混雑メッセージ等により対応するものとする。

(7) コールセンター災害等の緊急時体制の移行時における費用

- ア コールセンター災害等の緊急時体制の移行により発生した追加費用の算出及び負担については、発注者と受注者が協議の上、別途書面により定めるものとする。

- イ 応対要員の増員や受付時間の延長等により追加費用が発生する場合の取り扱いは、別途本市と協議のうえ決定する。

9 業務の引継等

- (1) 受注者は、契約期間満了のほか、いかなる理由を問わず本事業の契約が終了する場合には、契約期間終了時まで、本市の指示に従い、次期受注者が本事業を継続して実施できるように十分な引継を行うこと。
- (2) 業務の引継にあたっては、事前に、本市、受注者、次期受注者の三者が対面で協議し、引継事項やスケジュール等を調整するものとする。受注者は、引継事項やスケジュール等を取りまとめた引継書を作成し、事前に本市に提出し、承認を受けること。
- (3) 次期受注者への業務の引継は、原則対面により行うこととする。なお、すべての引継作業については、事業者同士で実施するのではなく、本市を含めて協議または情報共有を行うこと。
- (4) 契約期間終了時まで、本市の指示のもと、FAQや次期受注者が導入するシステムへの移行に必要なすべてのデータを汎用的なファイル形式で次期受注者に引き継ぐこと。あわせて、データ項目内容の詳細を記した最新のデータ定義表を本市に提出すること。
- (5) 受注者は、次期受注者に必要な引継を行った後、業務に関するデータを完全に消去すること。また、データ消去後に作業終了報告書を本市に提出すること。

10 成果物

(1) 共通事項

- ア 受注者は、成果物を紙媒体及び電子媒体で納入すること。
- イ 成果物は日本語で作成すること。紙媒体のサイズは、原則としてA4判とし、専門用語には説明を付すこと。図表については、必要に応じてA3判を使用することを可とする。
- ウ 電子媒体については、原則として電子メールまたはCD-Rでの提出とし、PDF形式またはMicrosoft Office（Excel、Word、Power Point 形式等）が支障なく使えるデータ形式とすること。
- なお、運用業務の成果物のうち、集計・統計データ、利用者満足度調査結果報告書等については、分析可能なデータ形式（.xlsx、.csv 等）を必ず併せて提出すること。

(2) 成果物一覧

| No. | 成果物 | 納期 |
|-----|--------------------------|-----------------|
| | A 構築業務 | |
| | (1) 業務管理に関する成果物 | |
| 1 | (A) 総合コールセンターの構築に係る実施計画書 | 契約締結の日から 14 日以内 |

| No. | 成果物 | | 納期 |
|-----|------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 2 | | (B) 進捗管理報告書 | 随時 |
| 3 | | (C) 課題一覧 | 随時 |
| 4 | | (D) 議事録 | 会議後 5 営業日以内 |
| | (2) 運用場所の確保に関する成果物 | | |
| 5 | | (A) 施設に関する説明書 | 構築に係る実施計画書提出時に、 本市と協議のうえ定める期日 |
| | (3) 業務従事者の確保に関する成果物 | | |
| 6 | | (A) 業務従事者名簿 | 随時 |
| | (4) 研修の実施に関する成果物 | | |
| 7 | | (A) 研修実施計画 | 構築に係る実施計画書提出時に、 本市と協議のうえ定める期日 |
| 8 | | (B) 研修資料 | 随時 |
| | (5) 通信設備の確保に関する成果物 | | |
| 9 | | (A) 通信設備の台帳 | 構築に係る実施計画書提出時に、 本市と協議のうえ定める期日 |
| 10 | | (B) ネットワーク概要図 | 同上 |
| | (6) コールセンターシステムの導入に関する成果物 | | |
| 11 | | (A) コールセンターシステムの要件定義書(各種機能説明を含む) | 構築に係る実施計画書提出時に、 本市と協議のうえ定める期日 |
| 12 | | (B) システム構築環境説明書 | 同上 |
| | (7) F A Qの整備に関する成果物 | | |
| 13 | | (A) F A Qデータ | 構築に係る実施計画書提出時に、 本市と協議のうえ定める期日 |
| | (8) 専用ホームページの整備に関する成果物 | | |
| 14 | | (A) 専用ホームページの企画書 | 構築に係る実施計画書提出時に、 本市と協議のうえ定める期日 |
| 15 | | (B) 専用ホームページ設計書(構築環境を含む)及びコンテンツ | 同上 |
| | (9) 業務マニュアルの作成に関する成果物 | | |
| 16 | | (A) 業務マニュアル式 | 構築に係る実施計画書提出時に、 本市と協議のうえ定める期日 |
| | (10) テスト稼働の実施に関する成果物 | | |
| 17 | | (A) テスト稼働に係る実施計画書 | 構築に係る実施計画書提出時に、 本市と協議のうえ定める期日 |
| 18 | | (B) テスト稼働結果報告書 | 同上 |
| | (11) 総合コールセンターの運用開始に係る広報業務等に関する成果物 | | |
| 19 | | (A) 広報事項に関する成果物 | 同上 |

| No. | 成果物 | 納期 |
|-----|---------------------------------------|----------------|
| | B 運用業務 | |
| | (1) 運用管理に関する成果物 | |
| 20 | (A) シフト表 | 該当月の前月の 25 日 |
| 21 | (B) 業務マニュアル改訂版 | 随時 |
| 22 | (C) 日次報告一式 | 原則翌営業日の午後 5 時 |
| 23 | (D) 週次報告一式 | 原則翌週月曜日午後 5 時 |
| 24 | (E) 月次報告一式 | 原則翌月 5 営業日 |
| 25 | (F) 年次報告一式 | 原則翌年度 5 月 10 日 |
| 26 | (G) 臨時報告 | 随時 |
| 27 | (H) 議事録 | 会議後 5 営業日以内 |
| 28 | (I) 障害報告書 | 随時 |
| 29 | (J) 業務従事者への追加研修資料 | 同上 |
| 30 | (K) 利用者満足度調査の具体的な実施方法等が分かる資料 | 同上 |
| 31 | (L) 利用者満足度調査結果報告書 | 同上 |
| 32 | (M) 自己評価 | 原則翌年度 4 月 10 日 |
| 33 | (N) 職員研修の具体的な実施方法等が分かる資料 | 随時 |
| 34 | (O) 職員研修資料 | 同上 |
| | C 業務の引継等 | |
| | (1) 業務の引継等に関する成果物 | |
| 35 | (A) 引継書 | 本市と協議のうえ定める期日 |
| 36 | (B) F A Q データ（引継時最新版） | 引継ぎ時 |
| 37 | (C) コールセンターシステムの登録データ （汎用的なファイル形式） | 同上 |
| 38 | (D) データ定義表 | 同上 |
| 39 | (E) 作業終了報告書 | 作業終了時 |

11 特記事項

(1) 法令等の遵守

ア 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。

(2) 再委託

ア 受注者は、本業務の処理を他に委託しまたは請け負わせてはならない。ただし、本業務の一部（主たる部分を除く）について本市に事前に申請し、書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

イ 本業務における主たる部分とは、総合コールセンターの運用業務のうち電話等受付

や対応内容の記録に係る業務の部分を目指す。

- ウ 個人情報を取扱う業務を再委託しようとする場合は、本市の現地調査及び本市外部委託審査会の審査を受けること。現地調査の結果、本市の個人情報保護規定の基準を満たし、その対策が適切に確保されていることを外部委託審査会にて承認された場合に限り再委託を承認する。
- エ 再委託を行う場合、受注者は、本市が指定する様式にて、再委託を行う業務、再委託を行う理由、再委託先、再委託予定期間、再委託予定額等を本市に申請すること。
- オ 受注者は、本仕様書に定める各事項を再委託先にも遵守させること。

(3) 環境への配慮

- ア 受注者は、業務の遂行に当たっては、環境汚染の防止、省エネルギー・省資源、廃棄物の減量及びリサイクル等を目的とした「仙台市環境行動計画」³に配慮すること。

(4) 障害のある方への合理的配慮

- ア 受注者は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領」⁴に準じて、障害のある方へ合理的配慮の提供を行うこと。

(5) 著作権

- ア 本業務で受注者が納入した成果物について、基本的に一切の権利は本市に帰属する。また、受注者は、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、受注者に属する著作権、特許権、肖像権が残存する場合等において、受注者が、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。
- イ 受注者は、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。
- ウ 受注者は、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、受注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。

(6) 委託費の支払い

- ア 構築業務に係る費用は構築期間終了後一括払いとし、それ以外の費用は63カ月に分

³「仙台市環境行動計画」参考 URL

<https://www.city.sendai.jp/kankyo-chose/koudoukeikaku.html>

⁴「障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領」参考 URL

<https://www.city.sendai.jp/somu-jinji-jinji/shise/shokuin/jinji/shogai.html>

割し、運用期間中月毎の区分払いとする。

(7) **費用負担**

ア 本業務の委託費は、本仕様書に定める業務内容を履行するための費用の一切を含めることとする。なお、本市との業務連絡及びエスカレーション等で使用する本市の音声ネットワーク（内線電話網）に係る費用（ゲートウェイ機器、ゲートウェイまでの回線、回線使用料等）と専用ホームページのサブドメイン設定に係る費用は本市負担とする。

イ その他、社会通念に照らして、受注者側において負担すべき事項については、委託費に含めず受注者の負担で対応すること。

ウ 本業務において、受注者の責めに帰すべき事由によらず、明らかに受注者側に新たな費用負担を伴う業務を本市が要請した場合には、本市と受注者で双方協議のうえ、業務範囲、費用負担等を決定するものとする。

(8) **本庁舎及び泉区役所（以下、「本庁舎等」という。）整備に関する費用と協議**

ア 契約期間内に仙台市役所本庁舎等の建て替えに伴い必要な変更が求められる場合、次の事項を適用すること。

（ア）仙台市役所本庁舎等の建て替えに伴う変更が必要である場合、発注者は受注者に速やかに通知します。通知には、変更内容についての情報が含まれるものとする。

（イ）受注者は通知を受けたら、必要な変更に関する詳細な費用見積もりを提供し、変更が実施可能であるかどうかを確認すること。

（ウ）変更及び費用に関して、発注者と受注者は合理的な協議を行い、必要に応じて変更に関して別に契約を行うこと。

(9) **疑義の解釈等**

ア 本仕様書の内容等に疑義が生じた場合には、受注者は、本市と協議し、双方合意のもと業務を遂行することとする。

(10) **その他**

ア 受注者が本市に提出した企画提案書に記載した事項については、本仕様書に記載のない事項であっても、企画提案書にもとづき誠実に履行するものとする。

イ 本仕様書に定めのない事項については、本市と受注者の協議により決定するものとする。