

## 高知市コールセンター運営業務仕様書

### 第1章 基本事項

#### 1 委託目的

市の手続き、制度、イベント、施設の案内など、市民等から寄せられる様々な問合せを、電話・FAX・電子メール・窓口対応により一元的に受け付け、その場で迅速にかつ的確に情報を提供する、高知市コールセンター（以下「コールセンター」という。）の運営業務を委託し、市民等の利便性の向上及び本市の業務効率向上を図ることを目的とする。

#### 2 委託内容

本委託業務は、コールセンターでの問合せ等の対応、並びに本市職員からの情報機器の消耗品発注および修理依頼パソコン等に関する問合せ業務（以下「ヘルプデスク業務」という。）及び庁舎案内業務や、FAQ（よくある質問と回答）検索などのソフトウェアの高度検索機能の付加、FAQデータベース公開等の業務やFAQデータベースの追加作成・編集などを行うためのハードウェアの設置・設定及び保守などのシステム管理、問合せ対応業務に従事する要員の確保や研修の実施、FAQシステムの構築及びデータベースの追加作成・編集等を含めた運営、代表電話交換業務に必要な一切の業務とする。

また、成果物以外は役務提供とし、業務に必要な土地・建物・設備などの資産については、本市名義での保有はしない。

##### (1) コールセンター準備（構築）業務

コールセンターの運営に必要なスペース、電話等設備、FAQシステム、通信回線等コールセンターに必要な機器等の調達及び準備（構築）に係わる業務を行う。（運用開始日までにコールセンターを構築する。）

##### (2) コールセンター運営・管理業務

令和7年1月14日より運用を開始する。また、コールセンターを円滑・適正に運用するために、必要な運営管理業務を実施する。

##### (3) FAQの構築・整備・運用

コールセンター要員が業務にあたって参照する、「コールセンター内部用FAQシステム」、及び市民等がインターネットを介して参照できる「公開用FAQシステム」の2つのシステムを構築し運用するためのデータベースを受託者が作成し、更新を行う。

また、受託者はFAQの内容について、応対上、追加・修正・削除等が必要な場合は、改善案とともに報告する。

#### 3 業務履行期間

令和7年1月14日から令和12年1月13日までとする。

#### 4 委託料及び支払

本仕様書に定める業務内容を履行するための各設備や、通信関連費用及び運営費用をはじめ、コールセンターの運営に要する全ての費用を本委託費に含めることとする。

委託料の支払対象の期間は、業務履行期間である令和7年1月14日から令和12年1月13日までの60か月とする。また、受託者は毎月、業務完了報告書を提出すること。委託料の支払金額は契約金額の60か月均等払い額とし、検査終了後に支払うものとする。

当該契約は、地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約であり、契約締結日の属する年度の翌年度以降において、市の歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合は、市は、契約を変更又は解除することができる。

### 第2章 コールセンターの運営

#### 1 運営場所（履行場所）

##### (1) コールセンター

##### ① 設置場所

本市所有の庁舎（施設）以外の高知市内の施設で運営することとし、高知市役所本庁舎から公共交通機関及び徒歩で60分以内であること。

- (a) 鉄筋コンクリート造等の建築物で、昭和56年の「新耐震基準」に適合していること。
- (b) 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。
- (c) 電話交換機やサーバ等は、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。
- (d) オペレーターが、昼食や休憩をとることができるような十分なスペースを設けていること。

##### ② 業務実施場所

- (a) 業務実施場所は、他の部屋等に話し声が聞こえない専用部屋（パーティション等で簡易に仕切った部屋でないこと。）とすること。
- (b) 業務実施場所の出入口には、入室管理システムを設置すること。
- (c) 業務実施場所に、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。

##### (2) 庁舎案内

##### 業務実施場所

高知市本庁舎内1階に設置の総合案内及び来庁者の動線上にて業務を実施すること。

#### 2 業務内容

##### (1) 代表電話交換業務

転送先を指定してかかってきた電話を該当課や職員に転送する電話交換業務。該当課（職員）に取次ぎ、要件を伝え、迅速かつ的確に転送を行うこと。

(2) 問合せ対応業務

- ① 本市の代表電話に入る市民等からの問合せについて、FAQや本市から提供する各種行政情報、本市ホームページ、広報紙などを通じた情報を利用して一元的に回答すること。個人情報を含むものや、内容が複雑で専門的な知識がないと回答できない問合せについては、担当課へ転送すること。
- ② 本市所管事業でない、他官公庁等に関する問合せ等についても、各団体のホームページの情報による対応等するなど、柔軟に対応すること。
- ③ FAXやメールを利用した問合せについても、FAQや本市から提供する各種行政情報、本市ホームページなどを通じた情報を利用して、問合せ等に回答すること。なお、回答は原則受付と同一の通信手段で行うこととするが、市民等の希望がある場合は柔軟に対応すること。

(3) 対応履歴の管理業務

- ① 市民等からの問合せ内容や、回答等の全てを対応履歴システム（第3章2(1)②）へ登録を行うこと。
- ② FAQデータベース（第3章2(1)）の更新等を行うこと。

(4) イベント等申込受付業務

- ① 本市が実施する健診業務や各種イベントなど、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こと。また、本市の指示に基づき、随時報告できるようにシステム側で出力機能を搭載し、受託者にて取りまとめ等を行うこと。
- ② 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こととし、本市の求めがあった場合には、代表電話番号以外の番号により受付業務を実施すること。

(5) ヘルプデスク業務

本市職員等からのパソコン等問い合わせの取り次ぎ、指定する消耗品の発注及びパソコン等の保守取り次ぎ等並びにこれらの対応履歴管理を行うこと。

- ① パソコン操作等に関する問い合わせに対し、必要事項の聞き取りを行い、本市担当者へ取り次ぐ。
- ② パソコン、プリンタ等機器の修理依頼を受け付け、指定の保守業者へ修理や設定等を依頼する。
- ③ プリンタで使用するトナーの発注依頼を受け付け、指定のトナー納入業者へ発注する。

(6) 庁舎案内業務

① 総合案内業務

本庁舎内1階に設置の総合案内において、来庁された市民等へ総合的な案内を行う。また、来庁者の動線上において、庁舎内の来庁者への声掛けを行い、来庁者の案内を行うとともに、介助が必要な方へ対応する。

## ② 発券機操作等業務

窓口番号案内システムの発券機操作及び案内を行う。窓口番号案内システムは、受付番号発券機、受付番号案内表示モニター、呼出番号表示機等からなる番号案内システムであり、本業務では3台の発券機の発券操作を行うとともに、待合へ案内を行う。なお、発券機は原則来庁者に操作をさせない。

## (7) 付帯業務

- ① 市民等からの苦情・意見・要望についても正確に聴取し、柔軟に対応すること。
- ② 公開FAQデータベースの登録に際しては、対応に必要な情報の収集と管理を行うこと。
- ③ 代表電話の受電件数を増加させる取り組みを行うこと。

## 3 運営日及び運営時間

### (1) コールセンター

運営日は年中無休とし、運営時間は、午前8時から午後6時までとする。

なお、災害発生時やイベント開催時など、本市より依頼があった場合は、運営時間を延長して対応する。

FAX及び電子メールは24時間受付とする。ただし、ヘルプデスク業務に関しては、本市開庁日（土、日、祝、12月29日から翌年1月3日までの年末年始を除く平日）の午前8時30分から午後6時までとする。

### (2) 庁舎案内

本市開庁日（土、日、祝、12月29日から翌年1月3日までの年末年始を除く平日）の午前8時30分から午後5時15分までとする。

## 4 想定業務量

表1

①代表電話交換業務	約 141,000 件／年
②問合せ対応業務	約 51,000 件／年
③イベント等申込受付業務	約 3,500 件／年
④ヘルプデスク業務	約 1,500 件／年
⑤庁舎案内業務	約 88,000 件／年
⑥災害発生やイベント開催による運営時間の延長	約 30 時間／年
⑦発券機操作等業務	約 100,000 件／年

※代表電話交換業務及び問合わせ対応業務に関しては、月間件数を以下別表に掲載

※②、③は①の内数

別表

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
代表電話交換	13,051	12,382	12,382	11,044	12,047	11,824	11,824	11,044	11,044	11,601	11,267	11,490	141,000
問合せ 対応	4,976	4,636	4,184	3,845	4,523	4,297	4,297	4,297	4,749	4,071	3,619	3,506	51,000

## 5 対応品質（サービスレベル）

### (1) サービスレベル

オペレーター（第2章8(2)②）及びスーパーバイザー（第2章8(2)①）ともに、「4想定業務量」に十分に対応可能な体制及び席数を受託者にて整備し、下記のサービスレベルを遵守すること。

#### ① 受電応答率

90%以上・8秒以内

<計算式：8秒以内に応答した件数÷総着信呼数>

#### ② 一次回答率

90%以上

<計算式：（コールセンター受付件数－問合せ転送件数）÷コールセンター受付件数>

※ 電話応対途中で回答に個人情報等が必要となった場合など、コールセンターで完結不可能な事象が発生して転送（電話取次ぎ）を実施した受付を問合せ転送件数とする。

#### ③ コールセンター完結率

75%以上

<計算式：コールセンターで完結した件数÷（応答件数－指定入電件数）>

※ 担当課等への指定入電を除く市民等からの電話を、転送することなくコールセンターで完結した率。

### (2) 業務改善

定例報告会等で2か月以上、本市と受託者の間で定めた数値目標（企画提案書の内容を反映する）に達しない状況等が確認された場合には、受託者は、翌月の定例報告会までに改善策、改善期限等を記載した業務改善計画書を本市に提出し、内容について承認を得なければならない。

また、受託者は、承認を得た業務改善計画書に基づき、速やかに改善措置を実施し、その結果を本市に報告すること。

### (3) 契約の解除

受託者が上記の業務改善措置を講じない場合や今後も改善が見込まれないと判断される場合及び利用者サービスの低下をきたしており、利用者の信頼回復が困難と本市が判断した場合には、本市は本契約を解除することができる。

## 6 研修

品質の高いコールセンターの運営を実現するため、コールセンター要員の教育研修等を適宜実施すること。なお、初期導入研修、フォロー研修、クレーム研修、人権研修、個人情報取扱研修は必須とする。また、研修カリキュラムやテキスト等については、本市の承認を得て使用するものとする。

### (1) 研修の実施

#### ① 研修計画の策定

運用開始前のオペレーター研修や品質管理計画等を受託者が作成し、本市の承認を得て実施すること。

#### ② 定期研修の実施

既に対応業務に従事しているオペレーター等についても、制度改正等の事案に的確に対応できるように、定期的に研修を受託者にて開催し、対応内容の総括と情報共有を行うなど、対応品質の維持・向上に努めること。

### (2) 研修内容

① 組織構成、各部署の事業概要、主な窓口での対応内容、主な施設の概要等を事前に習得すること。

② F A Qシステムについて、データ構成や、操作方法、本市の適切な業務担当課への転送等の業務フローなどを事前に習得すること。

③ 初期導入研修、フォロー研修、クレーム研修、人権研修、個人情報取扱研修は必須とする。

## 7 運営管理業務

### (1) 本格運用

受託者は運用実施計画書を提出し、本市の承認を受けた後、令和7年1月14日より業務を適正に遂行すること。

### (2) コールセンター要員管理

労働安全衛生法や労働基準法等を遵守するとともに、本業務の円滑な運営に適するコールセンター要員の配置や、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。

### (3) 改善活動

① 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1回以上定期的に報告すること。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。

- ② 利用者満足度調査を年2回以上、職員満足度調査を年1回以上定期的に実施し、その結果を本市に報告すること。これらの結果を踏まえ、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、定例報告会等において報告すること。なお、本市から求めがない場合でも同様とする。その他、調査方法については、別途本市と協議すること。

#### (4) 定期報告

下記項目について、受付通信手段別に、紙媒体及び電子媒体として、日次・週次・月次・年次の定期報告書として本市に提出すること。また、本市から指示がある場合は適宜提出すること。

- ① 受電応答率（総着信呼数のうち応答した件数の割合）
- ② 一次回答率（電話転送（取次ぎ）を含むコールセンターで完結できた件数の割合）
- ③ コールセンター完結率（担当課への指定入電を除く問合せにコールセンターで完結できた件数の割合）
- ④ その他報告内容
  - (a) 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までの間に放棄された呼の平均待ち時間）
  - (b) 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）
  - (c) 平均通話時間（電話対応開始から通話終了までの平均時間）
  - (d) 総入呼数、1時間当たりの応答件数
  - (e) 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）
  - (f) 時間別処理件数
  - (g) 内容別受付件数（問合せ、申込み、意見・要望、苦情、相談など）
  - (h) 申込み受付業務に関する報告
  - (i) F A Q使用回数（対応時の回答に利用したF A Qごとの使用回数）
  - (j) すべての対応履歴のデータ（C S V形式等計算ソフトで読める形式に加工）
  - (k) その他、本市が必要と認めるもの

なお、市民等からの本市に対する意見・苦情や、コールセンターに対する意見・苦情については、適宜本市に報告をすること。

- ⑤ ヘルプデスク対応内容（問い合わせ・取り次ぎ等件数、問い合わせ対応履歴等）

#### (5) 定例報告会

月1回以上の定例報告会を受託者が主催し、本市に詳細な報告を行うこと。

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、その議事録を速やかに作成し本市に提出すること。

#### (6) 情報処理設備の管理運営

- ① 情報処理設備の運営管理一式を受託者が責任をもって行うこと。
- ② 本市専用のF A Qデータベースを作成し、更新作業を恒常的に行うこと。本市からF

AQ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（紙媒体またはデータ）に基づき、FAQデータの追加・修正等を受託者において随時行うこと。

- ③ 本市専用のFAQ初期登録データベースは、受託者と本市コールセンター所管課、各担当課とのヒアリング等を経て精査した上、受託者において作成し、FAQシステムに登録・編集を行うこと。また、コールセンター所管課から登録・変更の確認が取れる仕組みを準備すること。
- ④ 緊急性の高いFAQの内容は、即時性のある対応を行うこと。
- ⑤ 本市から提供するデータについては、速やかに内容を精査し、関連システムへの反映を行うこと。

#### (7) 各種マニュアルの作成・更新

本業務における各種マニュアル（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）は、受託者において整備し、本市の承認を受けること。

また、これらのマニュアルは固定化するものではなく、本市の指示や受託者からの提案により、品質の向上を図れるよう適宜変更できるものとする。なお、マニュアルの変更に際しては、本市の承認を受けた上で運用をすること。

## 8 体制の整備（要員の配置）

### (1) 基本方針

コールセンターは、専門性を高めた運営体制をもって、運用当初から市民等に対する高品質のサービスを提供できるようにするため、受託者は業務監督者、スーパーバイザー、オペレーターの他、情報処理要員（情報処理設備の運用・管理及びパソコン等情報システム機器に精通した人員（部門）など）、情報処理責任者、研修担当、品質管理担当、コールセンター運営に必要な構成員をもって運営体制を構築すること。

### (2) 要員の確保

前項の基本方針や「5 応対品質（サービスレベル）」に基づき、品質を確保できる機能要件を満たした体制を確保し、適切な要員を配置して本業務を確実に実施すること。

#### ① 業務監督者及びスーパーバイザー

応対業務の専門性や品質を確保するため、運営管理に携わる業務監督者（1名以上）及びスーパーバイザー（1名以上）については、要員を固定化すること。

※業務監督者は、コールセンター内を統制し、指揮命令を行う。

※スーパーバイザーは、オペレーターへの指示・指導及びコールセンター内の実務及び品質管理業務並びにオペレーターからの取次ぎ対応等を行う。

#### ② オペレーター

直接電話等の対応に従事するオペレーターの席数については、月間別、曜日別、時間帯別等の実施状況に応じて的確なシフト運営を行うなど、サービスレベルを遵守できる



コール数に見合ったオペレーターを配置すること。

※ オペレーターは、市民等からの電話に直接対応し、迅速かつ的確に対応を行う。

### ③ 庁舎案内業務要員

庁舎案内業務については、コールセンター運営との連携により、来庁者の目的部署へのスムーズな案内及び総合的な案内による良質な市民接客サービスの提供を実現するため、原則5名以上（1名はスーパーバイザー若しくはサブスーパーバイザー）の要員を配置すること。なお、総合案内には1名以上常駐させること。

### ④ 情報処理要員

パソコン等情報システム機器の操作等に関する知識を持ち、また、FAQの改訂やシステムメンテナンスなどに迅速に対応できる情報処理要員を1名以上、本業務運営に支障をきたさないよう受託者の責により配置すること。また、配置場所は必ずしもコールセンター履行場所である必要はない。

### ⑤ 情報処理責任者

FAQ等本業務において使用するシステム及び情報システム機器に関する管理責任者として情報処理責任者を1名以上配置すること。

※ 情報処理責任者は情報処理要員を統括し、また、障害発生時や課題対応時の責任者として全体管理を行い、本市からの連絡受付や、本市への報告等の窓口として対応すること。

## 9 災害時などの緊急時の対応について

長時間停電、システム設備故障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に受託者にて運営体制を整備すること。なお、コールセンター運営場所の地域的な災害や通信網の障害発生時に、一時的に本庁舎又は本市が指定する場所にオペレーターを配置し、コールセンターの運営を継続することが可能であること。また、緊急時に備えて機器の操作研修等を行うこと。

## 10 セキュリティ対策について

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講じる必要がある。このため、高知市情報セキュリティ基本方針、高知市情報セキュリティ対策基準及び以下要件を満たした運用を行うこと。

- (1) 本委託業務の内容は、すべて機密保持の対象となるため、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。
- (2) コールセンターで取扱う個人情報については、折り返し連絡等の対応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) 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・漏洩等が行われないよう厳重に管理すること。

- (4) 情報の紛失など、障害発生時の体制及び対応フローを、事前に作成し本市の承認を得ること。
- (5) 受託者は、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整備すること。
- (6) コールセンター要員は、守秘義務に関する誓約書の写しを本市に提出すること。
- (7) 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、コールセンター要員に周知徹底すること。

## 11 個人情報の取扱いについて

受託者は、業務の履行に当たって作業の管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況（以下「管理体制等」という。）について、定期及び随時に、点検を実施し、本市に報告すること。また、本市は管理体制等について検査を行うものとし、受託者は、その検査に先立ち毎年9月に高知市個人情報取扱委託業務に関する個人情報取扱状況報告書（様式第1号）又は個人情報の取扱状況等を報告する書面（以下「取扱状況報告書等」という。）を本市に提出すること。

※ 受託者による点検実施後の報告については、検査前に本市に提出する取扱状況報告書等により代えることができる。

※ その他、個人情報保護制度については、高知市広聴広報課ホームページを参照すること。

## 第3章 システム等の準備（構築）及び保守

### 1 電話通信設備

コールセンター運営業務を行うための電話回線及び電話設備に係るハードウェア、ソフトウェアの全てを本市のシステムとして構築し、下記のとおり整備すること。

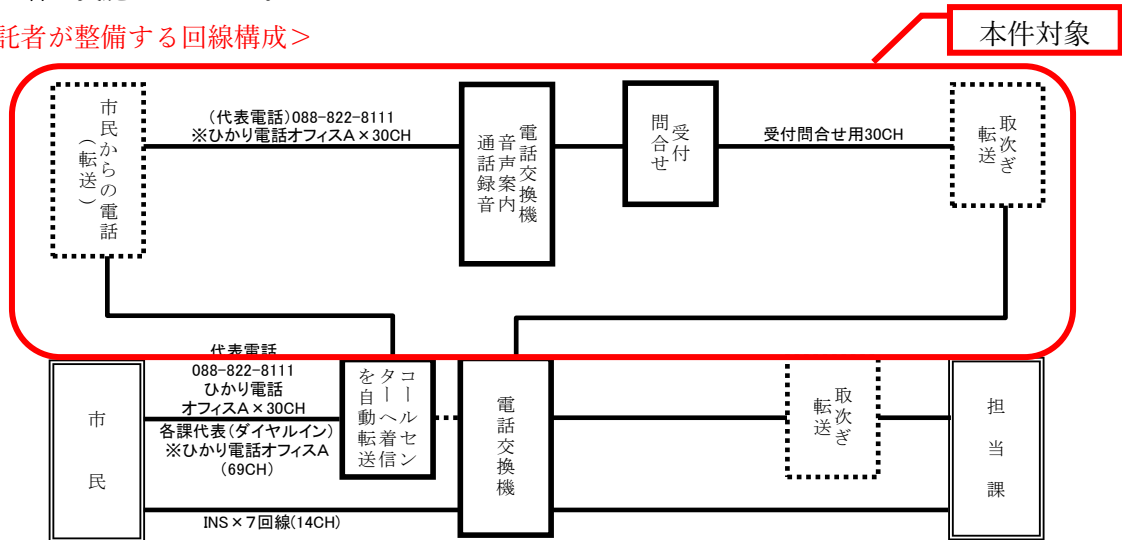
#### (1) 通信回線

- ① 受託者は、本市代表電話番号（088-822-8111）で受電している全ての回線（現行30チャンネル）を、コールセンターにて円滑に受電できる環境を受託者の負担にて構築すること。また、問合せFAX番号も代表電話と同じく本市に設置すること。なお、現在の本市代表電話番号回線は本市より移動することは不可とする。
- ② 上記の回線は、全て外線転送を用いコールセンターにて受電できるように整備すること。なお、外線転送には、NTT西日本の「ひかり電話オフィスA（エース）」による転送の仕組みを受託者の負担（運用経費も含む）にて構築すること。
- ③ 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。
- ④ イベント等申込受付業務においては、代表電話番号以外の番号でも円滑に受付を実施できるよう、代表番号以外で専用番号を2番号以上、チャンネル数は8チャンネル以上、電話台数は8台以上を受託者にて準備すること。
- ⑤ 市民等から各課のダイヤルイン番号への入電を、コールセンターへ転送する場合もあ

るため、このような転送も円滑にできるよう受託者にて整備すること。

- ⑥ コールセンターからA課へ転送した後、A課から再度コールセンターへ転送を実施し、コールセンターからB課へ転送する場合もあるため、このような転送にも円滑にできるよう受託者で整備すること。
- ⑦ 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。
- ⑧ コールセンターの電話交換機等に障害が生じた場合にも本市代表電話番号をコールセンターで受電できるよう、本市とコールセンター間に専用のバックアップ回線を整備すること。なお、当該バックアップ回線は本市名義とし、その使用料見合いを受託者は本市に支払うこと。
- ⑨ 回線工事に伴う本市の現電話交換機への工事及び保守は、受託者の責において導入業者を実施させること。

<受託者が整備する回線構成>



区分	内容	負担		備考
		受託者	本市	
①ひかり電話オフィスA (エース) 回線	基本料	○		名義は本市とすること
	通信費	○		
	工事費	○		
②電話交換機 (本市) の工事及び保守	工事費及び保守費	○		回線工事及び機器更新に伴う本市の電話交換機の責において導入業者を実施させること。
③その他費用		○		

## (2) 電話交換機

- ① 受託者は、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を整備すること。
- ② 業務遂行に必要な電話機やヘッドセットなどの付帯機器一式も整備すること。
- ③ コールセンター運営に必要なACD機能やモニタリング機能、MIS端末など、必要な機能を有していること。
- ④ 緊急な停電時に備えて、受電は継続的に実施できるように、UPS（無停電電源装置）や非常用自家発電装置を備えること。

## (3) 音声自動応答及び通話録音

- ① 代表電話には、お待たせガイダンス機能等を有すること。なお、各ガイダンス内容については、本市と別途協議の上決定すること。
- ② 代表電話の全ての通話を録音できる装置を備えること。また、本市の求めに応じて録音内容を提出すること。なお、一定期間保管後は自動的に録音内容を削除できる仕組みを構築すること。

## 2 情報処理設備

情報処理設備は、下記のとおり整備すること。なお、現在運用しているFAQデータは本市から提供する。

### (1) FAQシステム

受託者にて作成したFAQデータベースにより運用するFAQシステムを、受託者の負担にて整備すること。なお、FAQシステムは下記の機能を搭載したシステムとする。

- ① コールセンター内部用FAQシステム及び公開用FAQシステム  
コールセンターで効果的にFAQデータベースを活用できるように、以下の機能を搭載すること。
  - (a) FAQの登録・更新等は、特定の権限を有するユーザーのみが可能となるようセキュリティ機能を確保すること。
  - (b) 受託者が作成した初期FAQデータベースは、受託者と本市コールセンター所管課・各担当課とのヒアリング等を経て精査した後、受託者において作成し、FAQシステムで運用すること。
  - (c) 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。
  - (d) すべてウェブブラウザを通じた操作が実施できること。
  - (e) 以下の項目を簡単な操作で入力、修正ができること。  
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
  - (f) CSV形式で、FAQデータベースの一括書き出しができること。
  - (g) FAQの作成、修正、削除、公開可否の設定ができること。
  - (h) 閲覧されたFAQのアクセスランキングの集計ができること。

- (i) 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。
- (j) コールセンター内部用FAQシステムと公開用FAQシステムのデータベースは同期が行えること。また、同期対象の指定が可能であること。
- (k) 公開用FAQのアドレスは、本市ドメインを利用したものとするが、詳細は受託者と協議の上決定する。
- (l) 公開用FAQシステムの画面は、高齢者や障がい者のホームページの利用に配慮する指針である日本工業規格（JIS X 8341-3：2016）に基づき、アクセシビリティに配慮し整備すること。なお、詳細は本市と協議の上決定する。
- (m) 公開用FAQは、スマートホン・タブレットからの閲覧に対応すること。
- (n) コールセンター内部用、公開用FAQへのアクセス数を本市、コールセンター、その他利用者に分けて集計できること。
- (o) 公開用FAQシステムにはFAQを検索し易いように内部検索エンジンを搭載すること。また検索エンジンには同義語登録予測変換機能が利用できると同時に検索する文字に関連したFAQを表示させること。

## ② 対応履歴機能

- (a) FAQ等を参照し、問合せ回答を行った履歴を入力できる対応履歴機能を搭載すること。対応履歴を複数の条件で検索ができ、結果を一覧表示できること。また、対応履歴データをCSV形式で一括書き出しができること。
- (b) コールセンター内で解決できない場合、対応履歴システムより、市職員への取次機能を有すること。

## ③ イベント受付機能

- (a) 本市が主催する様々なイベント等の受付を入力及び管理できる機能を搭載すること。なお、各種イベントの受付状況などのデータをCSV形式で一括書き出しができること。
- (b) 各種イベントに対して、定員数・受付期間・時間別等の予約枠管理など様々な条件に対応できる仕組みを構築すること。

## (2) FAX

受託者は、G3規格以上のFAXを整備すること。

## (3) その他付帯設備

上記の他、円滑な業務遂行に必要な環境を受託者の責において整備すること。

## 3 情報システム及びネットワーク環境

システム及びネットワーク管理は、下記事項を踏まえ、高知市情報セキュリティ基本方針及び高知市情報セキュリティ対策基準に準じた管理規定を定め、本市の承認を得た上で運用することとする。

### (1) 情報システム管理

- ① 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おいては、不正アクセス、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。

また、システムクライアントやオペレーター端末等において、不正データの持ち出し防止のため、端末機のドライブやUSBポートの制限等、適切なセキュリティ対策を実施すること。

- ② 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。
- ③ 停電発生時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。
- ④ システムには操作権限の設定等、必要なセキュリティ対策を行うこととし、システムへのアクセスログを、3か月以上記録し、必要に応じて確認や分析が可能なこと。
- ⑤ 万一、セキュリティを侵犯する不正アクセスや、コンピューターウイルス感染等が発見された場合は、直ちに対策を取るとともに、本市に報告すること。
- ⑥ サーバ等システム機器はセキュリティ区画（入室者を制限し、監視カメラによる映像記録等が可能な場所）へ設置すること。

## (2) ネットワーク管理

コールセンター側ネットワークは以下のとおり整備することとし、本業務専用環境として他業務との兼用等は不可とする。また、以下①、②の環境は原則分離することとする。ただし、本市と協議の上本市が承認した場合はこの限りではない。

### ① インターネット接続環境

- ・本業務において、オペレーターが市民や職員からの問合せに答えるため、インターネットで情報収集するための環境を受託者にて整備すること。
- ・インターネットからの攻撃・侵入に対して必要なセキュリティ対策を講じること。
- ・公開用FAQはインターネット接続環境へ設置する。

### ② 内部事務環境

- ・コールセンター内部用FAQシステム運用、対応履歴管理等を行うための環境を受託者にて整備すること。

## 4 設備の災害対策

- (1) 本業務に使用するサーバや電話交換機等の情報機器を搭載するラック等は、耐震化を行うこと。
- (2) 地震発生時、停電時などの緊急時における市民等からの問合せ等にも、臨時的な対応ができるような仕組みを受託者にて構築すること。

## 5 情報処理設備の保守管理体制

本業務に使用する電話設備やサーバ、端末等の情報機器並びに構築したソフトウェア、ネットワーク等に、故障や不具合に備え、受託者の責により保守管理体制の構築及び保守を行うこと。また、公開用FAQシステム等のハードウェアも含めて、受託者にて保守管理を行うこと。なお、保守管理については、本市の承諾を得た場合は、第三者に請け負わせることができるものとする。

## 6 庁舎案内用端末

庁舎案内業務実施場所に本市側がパソコン端末（本市電子掲示板等を閲覧可能）を設置する。また、プリンター等が必要であれば、本市の承諾を得たうえで受託者で設置すること。

## 第4章 特記事項

### 1 全般に係る要件

- (1) 受託者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、拡張性を考慮した提案を積極的に行うこと。
- (2) 受託者は、本市から引き渡された資料等を、本市の許可なく複写または複製しないこと。
- (3) 受託者は、本仕様書の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または漏洩しないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。
- (4) 業務上の作成物の権利
  - ① 本業務で作成するマニュアル等の納入成果品及び本市が提供し、又は本業務で受託者が作成するFAQデータ、並びに本業務による対応履歴等の記録・分析データ（以下「成果物等」という。）に関するすべての権利は本市に帰属するものとし、これら成果物等について本市より求めがあった場合には本市指定の媒体にて速やかに提出すること。
  - ② 成果物等に、第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれている場合は、本市が使用を要請した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用承認に係る一切の手続きを行うこと。この場合、受託者は当該契約の内容について、事前に本市の承認を得ること。
  - ③ 本業務実施にあたり、第三者との間に著作物に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら本市の責めに帰す場合を除き、受託者の負担と責任において一切の処理を行うこと。
- (5) 本業務契約期間終了後、本仕様による成果物や納品物について、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) 納品物は下記のとおりとする。（電子媒体1部及び紙媒体1部で提出すること）
  - ① 作業計画書

- ② 作業報告書
- ③ 各種マニュアル
- ④ 定期報告書
- ⑤ F A Qデータ
- ⑥ 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

※ なお, ①, ③及び⑥に関しては業務開始までに, ②及び④は適宜, ⑤は本市が求めた際にその都度提出すること。

- (7) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)第8条第2項に定める障害者への合理的配慮の提供については, 「高知市障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に基づき, 市の職員に準じた対応に努めること。
- (8) 本契約は, 高知市公共調達条例に規定する「特定業務委託契約」に該当することから, 受託者は対象労働者に市が定める基準額以上の賃金を支払うこと, 労務台帳を作成し提出すること, 業務の一部を下請負者に請け負わせるときは下請負者に誓約書を提出させることを義務付ける。  
また, 基準額以上の賃金が支払われない場合, 対象労働者は受託者又は市長に申し出ることができ, これらのことについては, 「特定業務委託契約に関する特約条項」により契約を交わすこととする。
- (9) 本仕様に記載のない事項については, 本市との協議の上, 決定するものとする。