

**神戸市コンタクトセンター等
構築・運用業務委託仕様書**

令和6年3月

神戸市

目 次

1 事業の背景と目的	1
2 業務名	1
3 委託期間.....	1
4 委託料及び支払い.....	1
5 用語の定義.....	1
6 業務の概要と所管課.....	2
7 運営日及び運営時間.....	3
8 運用規模.....	4
8.1 業務量実績.....	4
8.2 必要な席数・要員数	4
9 構築計画.....	5
9.1 全体スケジュール	5
9.2 計画書策定.....	5
9.3 管理体制.....	6
10 構築共通要件.....	6
10.1 運営場所.....	6
10.2 施設・設備要件.....	6
10.3 コンタクトセンター等システム要件.....	9
10.4 実施環境.....	14
10.5 セキュリティ管理要件.....	15
11 コンタクトセンター等運用要件.....	17
11.1 コンタクトセンター業務.....	17
11.2 区役所代表交換業務.....	24
11.3 庁内サポートデスク業務.....	28
11.4 分析業務.....	30
11.5 実施体制(要員・品質・研修).....	31
12 コンタクトセンター等業務 試行実施要件.....	34
12.1 試行実施の概要.....	34
12.2 試行業務実施要件.....	35

12.3 課題解決に向けた協議.....	35
12.4 本番運用に向けた準備.....	35
13 業務引継要件.....	36
13.1 実施要件.....	36
13.2 受託者の責務.....	36
14 その他留意事項.....	36
14.1 機器等の所有関係.....	36
14.2 著作権等の取り扱い.....	37
14.3 納品物.....	37
15 再委託の取り扱い.....	39

1 事業の背景と目的

本市では、市民サービスの向上に資するため、閉庁後の夜間や土日祝問わず、365 日ワンストップで市民のくらしの疑問などの問い合わせに答える市民窓口として、平成 23 年4月から「神戸市総合コールセンター」を設置している。さらに本市は、市役所・各区役所代表電話への入電数が、他自治体と比べて極めて多く、市職員の「電話問い合わせ対応業務の大幅削減」のため、令和元年 12 月からは代表電話交換業務も委託を行い、総合コールセンター業務との一体的運用を始めた。

開始後、入電量は減少傾向にあり、市職員の電話問い合わせ対応は負担軽減されているものの、いまだに年間で 190 万件以上の入電があり、電話量は多く、市民サービス面では、電話以外でのメールやチャット等の多様な問い合わせチャネルによる対応が十分ではないなどの課題がある。

市民からの最初の接点となるコールセンターは、市民サービス向上において非常に重要な役割を担っている。現在は電話による問合せが多くを占めているが、市民は自分のライフスタイルに合わせて、コンタクトを取りたいと考えるように変化しつつある。こうした生活スタイルの多様化にあわせて、メールやチャットなど、様々な手段による問合せに対応できる必要があると考えている。

FAQ やチャットボット、SNS 等の様々なチャネルからの問い合わせに柔軟に対応できるよう、コールセンターから「コンタクトセンター」への機能向上を図り、市民サービスの向上につなげていくとともに、職員の電話対応業務の更なる負担軽減を実現するため、本業務に必要な施設・設備・システム等の整備・要員の確保や研修の実施等、一切の業務を一体として委託するものである。

2 業務名

神戸市コンタクトセンター等構築・運用業務委託

3 委託期間

(1) 構築等、設置準備期間

開発に係る契約締結日から令和 6(2024)年 11 月 30 日まで

(2) 運用業務

令和 6(2024)年 12 月 1 日から令和 11(2029)年 11 月 30 日まで

4 委託料及び支払い

委託料は、本仕様書に定める業務内容を履行するために構築運用と運営費用(60 ヶ月分)とする(運営設備、消耗品、光熱費等及び要員に要する費用についてはすべて本委託費に含めること)。

委託料の支払いは、締結業者と相談の上決定するが、原則として構築経費は検査終了後、運用経費は四半期ごとの支払いとする。

5 用語の定義

本仕様書における用語の定義は、以下のとおりとする。

用語	意味
オペレーター(OP)	市民等との一次対応者
リーダー(LD)	オペレーターからのエスカレーション対応者、対応困難時の二次対応者
スーパーバイザー(SV)	リーダーからのエスカレーション対応者
マネージャー	運営全般の責任者

コンタクトセンター	総合コールセンター業務及び市役所代表交換業務を一体的に行う機能の総称
コンタクトセンター等	本業務を行う全ての機能の総称
コンタクトセンター等業務所管課	市長室広報戦略部・地域協働局区役所課
フロントオフィス	市民からの入電や問合せに対応する拠点
バックオフィス	応対品質確認やナレッジ化の対応、業務所管課と連携する拠点
庁内サポートデスク	バックオフィスの機能の一部として、本市所管課と連携を取る窓口となり、コンタクトセンターで扱う情報の集約・展開を行う機能
電話帳データ	本市の各所管課の内線電話番号が掲載されたデータ
内線番号検索システム	職員の内線番号や業務所管課の内線番号等、転送先や案内する外線番号を検索するためのシステム
エントリー	所管課が事業やイベントを広報する際に、コンタクトセンター（庁内サポートデスク）に情報提供を行うこと。
出先機関	業務所管課のうち内線網が設けられておらず、外線と連絡する必要がある拠点
PBX	Private Branch Exchange の略。コンタクトセンター等の業務で設置・運用される電話交換システムのこと
IVR	Interactive Voice Response (system)の略。自動音声応答装置のこと。
CTI	Computer Telephony Integration の略。音声電話システムのコントロールや、コンタクトセンター等内部システムが統合された機能のこと
CTS	Call Tracking System の略。応対履歴を記録するシステムのこと。
CRM	Customer Relationship Management の略。顧客情報管理機能のこと。
BI	Business Intelligence の略。蓄積されたデータを収集、蓄積、加工、分析したデータを可視化する機能のこと。

6 業務の概要と所管課

(1)コンタクトセンター業務の構築・運用

- ①コンタクトセンター業務の運用に必要となる設計、設備導入、要員確保、試験運用等の全ての準備
- ②市政・くらし、各種手続きなどでわからないこと、及びイベントに関する問い合わせや申込受付の窓口
- ③入電した電話への対応（部署・職員名の指定がある場合の電話交換、問い合わせ内容を聞き取り、FAQ等により可能な範囲での回答、回答できないものについての内容に応じた適切な部署へ電話交換）
※交換先には、本庁舎建替えのため、民間等ビルへ移転している部局を含む。
- ④市役所代表電話交換業務に関する内容も、コンタクトセンター業務に含む

(2)区役所における代表電話交換業務の構築・運用(所管課:地域協働局区役所課)

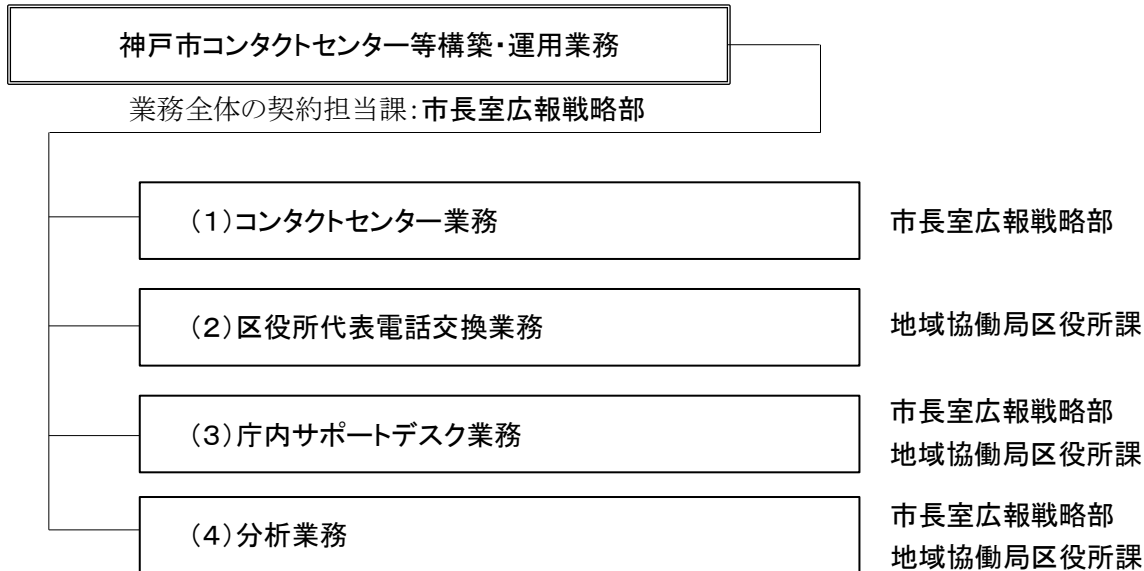
- ①市内10区役所および2支所の代表電話番号の電話交換に必要となる設計、設備導入、要員確保、試験運用等の全ての準備
- ②各区役所の代表電話番号に入電した電話への対応（部署・職員名の指定がある場合の電話交換、問い合わせ内容を聞き取り、FAQ等により可能な範囲での回答、回答できないものについての内容に応じた適切な部署へ電話交換）

(3)庁内サポートデスク業務

- ①業務所管課との連携窓口となり、エントリー情報の管理を行う。
- ②フロントオフィスやバックオフィスで検知した問題や分析結果の情報を集約し、業務所管課及びコンタクトセンター所管課に報告（エスカレーション）

(4)分析業務

- ①上記(1)(2)の業務運用により蓄積された応対履歴データや(3)のデータ等をもとにした、入電内容や市民ニーズの分析と入電削減の取り組み、職員の電話対応業務の省力化、電話以外のチャネルを活用した市民サービス向上の取り組み等の実施及び改善提案。



7 運営日及び運営時間

(1)コンタクトセンター業務の運用

(ア)運営日

- ・コンタクトセンター: 年中無休
- ・市役所代表電話交換業務: 平日(祝日を除く月曜日から金曜日まで)ただし、年末年始及び本市が別途指定した日は除く。
- ・災害時発生時など緊急対応の場合あり。

(イ)運営時間

- ・コンタクトセンター: 午前8時～午後9時(年末年始等長期休業期間については、随時調整する。※現状は、年末年始の6日間のみ、午前9時から午後5時までの運営としている。)
 - ・市役所代表電話交換業務: 午前8時45分～午後5時30分
- ※問い合わせ等の電話を各業務・制度所管課に転送・引き継ぐ場合は、業務・制度所管課の執務時間内(平日 午前8時45分～午後5時30分)に行うこと。

(ウ)時間外の対応

- ・オペレーターが対応できない時間帯に受電した場合は、問い合わせ受付ができない旨及び運営時間を案内する自動音声を流すとともに、24時間対応する緊急時のコールセンターを案内すること。
なお、現在は、救急に関する電話相談窓口の「救急安心センターこうべ」、#7119 番、水道のトラブル窓口「水道修繕受付センター」0120-976-194 を自動音声で案内している。
- ・IVRなどを適切に活用し、希望者には、Web 申込先や FAQ の URL を SMS で送信するなど、市民の自己解決促進につなげること。
- ・折り返し連絡を希望する受電については、コールバック予約ができる機能を活用し、折り返し連絡予約を受け付け、指定された日時に折り返し連絡を行うこと。コールバック予約の機能は事業者からの提案によるものとするため、提案書に記載すること。

- ・電子メール、FAXは24時間受信すること。

(2) 区役所代表電話交換業務の運用

(ア) 運営日

平日(祝日を除く月曜日から金曜日まで)、及び3月の最終日曜日、4月の第1日曜日(区役所開庁日)。
また、災害発生時など緊急対応の場合あり。

(イ) 運営時間

午前8時45分～午後5時30分 ただし、木曜日は午後8時まで。

各種選挙投票日は午前6時30分～午後8時(実施実績:平成30～令和4年度の5年間で計6回)

(ウ) 時間外の対応

- ・オペレーターが対応できない時間帯に受電した場合は、自動音声アナウンスで各庁舎の守衛室に繋がる電話番号を自動音声案内すること。

8 運用規模

8.1 業務量実績

(1) コンタクトセンター業務の運用

「別紙1_神戸市総合コールセンターの取扱業務量実績」を参考にすること。

(2) 市役所代表電話交換業務の運用

「別紙2_市役所代表電話の電話交換業務量実績」を参考にすること。

(3) 区役所代表電話交換業務の運用

「別紙3_区役所代表電話の電話交換業務量実績」を参考にすること。

8.2 必要な席数・要員数

(1) 必要な席数・回線数・要員の確保

メール・チャットボット・ボイスボット等の電話以外のツールの場合、運営時間に制限されることなく通報・問合せが可能であり、また FAQ 等へ適切に誘導することで問い合わせすることなく、自己解決に至ることも期待される。さらにオペレーターの1件当たりの対応時間も電話と比較して短くなる等のメリットもある。そのため、本業務においては、市民サービス向上等の観点から、電話以外の多様な問い合わせツールを導入し、24時間対応・自己解決促進を図る。

各業務の運営においては問い合わせ内容を踏まえ、電話以外の問い合わせツールを導入し、上記の想定業務量に対応できる「11.5 実施体制(要員・品質・研修)」で示す席数・要員数を配置することができるよう必要な席数の準備及び要員を確保するとともに、入電数の変動等があった場合でも、各業務のサービスレベル要件を達成できるよう、柔軟に対応できる体制で運用を行うこと。

(2) 想定業務量の変動

業務量が想定業務量から著しく増減する等、業務執行体制の変更が必要となる場合には、本市と受託事業者が協議の上で見直しを行う。その場合の見直し後の委託料は、増減する業務量に応じた合理的な計算方法に基づき受託事業者が提案することとし、見積書及び人件費・備品等経費・管理費などの内訳や業務ごとの配置人数等がわかる明細書(以下、「明細書」という。)を提出することとする。

なお、事業者による入電抑制および市民サービス向上の取り組みの結果、フロントオフィスの体制が縮小される場合は上記の委託料見直しの対象外とする。

9 構築計画

9.1 全体スケジュール

契約締結の後、設計・構築・試行を経て、コンタクトセンター等業務及び本庁舎代表電話交換業務・区役所代表電話交換業務を令和6(2024)年12月1日から運用開始する。

		R5年度	R6年度									
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
受託事業者	事業者選定・契約手続き	総合評価入札		★ 契約締結							構築業務(検査)完了	★
	設計業務			各種設計					テスト			
	システム構築 (内線網・内線番号検索システム含む)			要件定義	各種設計・構築				テスト			
	施設・設備・機器			要件定義	調達							
	実施体制・研修				要員計画・採用				要員研修			
	環境・セキュリティ			要件定義・セキュリティ協議	★	各種設定			点検			
神戸市	試行業務				★	セキュリティチェックリスト提出					試行実施	
	FAQデータ移管								データ抽出			
	市HP側への埋め込み等									試行実施		

- ・神戸市が想定するスケジュールを図式化している。
- ・内線網及び内線番号検索システムは受託者側で構築すること。
- ・9.2 計画書策定に基づき、最適と思われるスケジュールを提案すること。

9.2 計画書策定

本調達計画書に基づき、本業務の作業計画をまとめ、作業内容の詳細及びスケジュールを定めること。コンタクトセンター等の稼働にあたっては、現業務に支障なく、着実に令和6(2024)年12月1日から実施できるよう、綿密に計画すること。

スケジュールは、本市が定めたスケジュールの期間を満たすこと。下記のとおり、計画書等は書類化して整備した上で、本市に提出し、本市の承認を得ること。また、計画書には、プロジェクト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。

また、各業務の構築、準備途中において、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、原因を精査し、必要な措置を講じること。

①作業計画書

- ②全体スケジュール・詳細スケジュール
- ③各業務の構築にかかるプロジェクト業務手順書
- ④要員名簿
- ⑤体制図
- ⑥運営場所レイアウト図

9.3 管理体制

本業務全体及び各業務における設計・構築・試行を確実に実施するための体制を整備し、スケジュールに基づきプロジェクトを管理すること。管理体制は書類化して整備し、本市の承認を得ること。

- ①以下の担当者を記載し責任の所在を明らかにすること。
 - ・全体統括責任者(構築業務を含めたプロジェクトマネージャー)
 - ・プロジェクト責任者(各作業タスク単位の責任者)
 - ・業務監督者(管理運営業務の統括責任者)
 - ・現場監督者(拠点運営責任者)
- ②全体統括責任者は、管理体制の考え方を明示すること。
- ③体制図は、各要員の役割を記載すること。

10 構築共通要件

10.1 運営場所

神戸市内に主となる運営場所を設置することを必須要件とし、BCP対策として複数拠点運用や在宅などのリモートによる対応を併せて可能とすること。なお、リモートによる対応はセキュリティの観点から通常時は不可とするが、大規模災害等の非常時は協議を行う。

実施場所やBCPへの考えを具体的に提案すること。

10.2 施設・設備要件

(1) 運営場所が入る施設・設備要件

- ①昭和56年「新耐震基準」適合の鉄筋コンクリート造の建築物であること。
- ②避雷針及びアース等の落雷による対策が施されていること。
- ③通信回線引き込みについては、将来の拡張性に対応できる容量の管路を備えていること。
- ④停電時においても本業務が維持できるようにすること。なお、緊急時に備えた別拠点や非常用電源の確保等により、BCP対策を施す場合にはこの限りではない。
- ⑤法定点検時等でも本業務のサービスを継続できること。なお、法定点検時の別拠点等を設け、業務継続の対応を行う場合にはこの限りではない。
- ⑥施設は、不正侵入や盗難を防止する環境が整っていること。
- ⑦対応履歴システム及び電話交換のサーバ等は、本業務の業務スペースとは別の専用の部屋に設置することとし、施錠をふくめた入退室管理を確実に実施すること。
- ⑧オペレーターが昼食や休憩を取ることができるよう十分なスペースを設けていること。

(2) 業務スペースの設備要件

- ①厳重な入退室管理がなされていること。
- ②業務に支障がないスペースを確保すること。
- ③本業務で利用する機器は、機械専用室に設置されること。

- ④機械専用室は、ガス消火設備等(ガス・粉末タイプを問わない)を設置していること。
- ⑤構内配線経路については、関連法令に従い管理されていること。
- ⑥機械専用室内に十分な拡張スペースが確保できること。
- ⑦本業務を行うのに十分な什器備品、事務機等を備えていること。

(3)電話回線

受託者は、コンタクトセンター等で受電した電話を各業務所管課の内線番号に転送できる内線網を構築すること。「別紙6-1～6-6」を参照のうえ、以下の要件を満たすこと。

- ①内線網は、音声系通信を遅滞なく実施するのに十分な帯域の回線を準備のうえ、コンタクトセンターと各庁舎のPBX間を接続する環境とすること(専用線を想定のうえ、契約締結後に協議し決定する。)
 - ②本庁舎・各区の代表電話番号に受電した電話は、コンタクトセンターに自動転送されること。また、災害時など、自動転送を行わない場合は各庁舎に繋がるよう切り替えること。
- なお、本業務に使用する電話番号は、以下のとおりである。すべての電話回線は神戸市名義であり、市役所本庁舎、各区役所からの外線発信通話料は、本市負担とする。

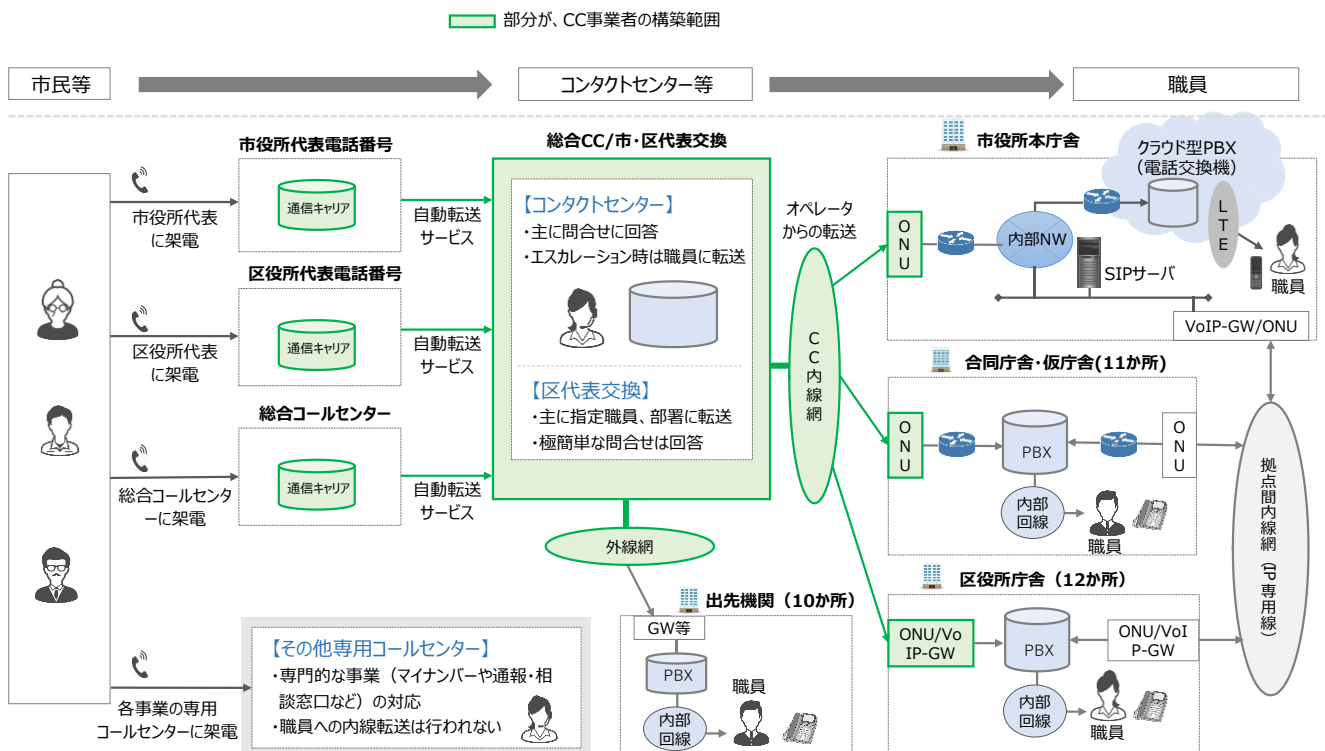
・コンタクトセンター	電話番号 078-333-3330 及び 臨時用番号 078-333-3372 FAX番号 078-333-3314
------------	---

※ナビダイヤル 0570-083330 を神戸市で別途契約しているが、受託者側でIVR等を準備することとしているため、用途は提案による。

・市役所代表電話	電話番号 078-331-8181(外部に表示しない)
・東灘区役所代表電話	電話番号 078-841-4131
・灘区役所代表電話	電話番号 078-843-7001
・中央区役所代表電話	電話番号 078-335-7511
・兵庫区役所代表電話	電話番号 078-511-2111
・北区役所代表電話	電話番号 078-593-1111
・北神区役所代表電話	電話番号 078-981-5377
・長田区役所代表電話	電話番号 078-579-2311
・須磨区役所代表電話	電話番号 078-731-4341
・須磨区北須磨支所市民課	電話番号 078-793-1212
・須磨区北須磨支所保健福祉課	電話番号 078-793-1313
・垂水区役所代表電話	電話番号 078-708-5151
・西区役所代表電話	電話番号 078-940-9501
・西区玉津支所	電話番号 078-965-6400

- ③コンタクトセンター等開設当初に、受電量に応じて、サービスレベルを維持できる回線数を確保すること。
- ④運営時間に対応できること(「6 運営日及び運営時間」を参照)。
- ⑤コンタクトセンターと各庁舎間は、内線にて連絡ができること。
- ⑥コンタクトセンターと各庁舎間の内線通話料金が定額となる仕組みを提供すること。
- ⑦入電量に応じて、必要な回線数を適宜見直し、適切な費用で運営すること。
- ⑧内線網の回線は市名義でそれぞれの拠点から契約することも可能とするが、市が支出するか受託者が支出するかにかかわらず、見積金額には必ず含めること。

- ⑨神戸市が契約する現行の内線網を用いて構成する提案も可とする。神戸市側で必要な変更作業を提案書に明示のうえ、構築費及び運用費は、受託者が提案する回線数や機器等を検討すること。その際、別紙 6-6 の試算シートを用いて計算のうえ、経費を見積金額に含めること。なお、契約締結後に別途協議を行う場合がある。
- ⑩受託者が提案する通信キャリア等により内線網を構成する提案の場合は、神戸市側で必要な変更作業を提案書に明示のうえ、構築費及び運用費を見積金額に含めること。なお、神戸市が行う契約手続き(回線変更の手続き)は、受託者がサポートすること。
- ⑪代表電話番号と内線網の通信キャリアが異なることにより、転送時に神戸市の代表電話番号に発生する通信料は、全て受託者の負担とするため構築時は留意すること。



※回線構成は一例であり、具体的には事業者からの提案による。

< 現在の電話網の概要 >

(4) 電話転送設備

- ①クラウド型 PBX を前提として電話回線を構築すること。構築するクラウド PBX は本市の内線網の仕様に適合するとともに、セキュリティ面においても本市の情報セキュリティポリシー及び「外部サービス要件(機密性 2 以上)」に適合するものとする。
- ②電話網・コンタクトセンターの機器等に故障等が発生した際にも、事前に登録した責任者・監督者のメールアドレスへ故障通知および復旧通知を送信するなど、速やかに故障を検知すること。また、本市への障害の経過報告と復旧通知は迅速に対応すること。
- ③機器等の故障によりコンタクトセンターで受電できなくなった際でも、代替拠点に電話を転送するなど、業務に支障がないようサービスを継続すること。
- ④コンタクトセンター内部で相互に電話を転送できること。
- ⑤コンタクトセンターで受電した電話を市役所本庁舎(民間ビルに入居している部局を含む。以下同じ。)・区役所の各業務・制度所管課の内線電話に転送できること。

- ⑥本市の内線網に含まれない拠点に対して、外線による転送ができること。
- ⑦以下の出先機関に転送する必要が生じた場合は、営業時間内であれば電話を切電せず外線転送を行うこと。出先機関の営業時間外であれば、電話番号をお知らせして切電する。

・神戸市消費生活センター	電話番号:078-371-1221	営業時間:平日 9 時～17 時
・環境局東灘事業所	電話番号:078-841-0161	営業時間:平日 8 時～16 時 30 分
・環境局灘事業所	電話番号:078-871-1081	営業時間:平日 8 時～16 時 30 分
・環境局中央事業所	電話番号:078-251-3521	営業時間:平日 8 時～16 時 30 分
・環境局兵庫事業所	電話番号:078-652-0981	営業時間:平日 8 時～16 時 30 分
・環境局北事業所	電話番号:078-581-0460	営業時間:平日 8 時～16 時 30 分
・環境局長田事業所	電話番号:078-652-1441	営業時間:平日 8 時～16 時 30 分
・環境局須磨事業所	電話番号:078-731-2041	営業時間:平日 8 時～16 時 30 分
・環境局垂水事業所	電話番号:078-783-0333	営業時間:平日 8 時～16 時 30 分
・環境局西事業所	電話番号:078-961-1414	営業時間:平日 8 時～16 時 30 分

なお、年間の転送件数は消費生活センターが 500 件、環境局事業所は各事業所の合計で 7000 件を見込む。転送後の対応時間は、消費生活センターが平均 20 分、環境局事業所では平均 5 分を想定のうち、外線転送時に生じるコストは見積りに含めること。

市民サービスの向上を図るうえで、上記の出先機関は変更を行う場合がある。出先機関の変更や外部コールセンターへの外線転送を行う場合は、神戸市と協議のうえ定めることとする。事業者からの提案がある場合は、提案内容に含めること。

- ⑧市役所の一部ではクラウド型 PBX(ソフトバンク・ConnecTalk)を導入している。現行回線網を用いる提案の場合は、本市の機器構成は変更せず、コンタクトセンター側に必要な機器を受託者が準備すること。受託者が提案する通信キャリア等により内線網を構成する提案の場合は、本市のクラウド型 PBX(ソフトバンク・ConnecTalk)に接続するための機器を導入すること。本市と協議のうえ、機器の設置及びコンタクトセンターからの接続テストを受託者側で行うこと。
- ⑨今後、区役所では庁舎の PBX が耐用年数を迎えることから、区役所に設置している PBX を順次クラウド化(IP化)することを検討している。コンタクトセンター側で順次に切り替えられる機器構成とすること。詳細は契約締結後に協議し決定する。

(5)FAX回線

- ①FAXによる申込や問合せへの対応(送受信)が可能な電話回線、通信設備を確保すること。
- ②G3以降の規格に対応していること。

10.3 コンタクトセンター等システム要件

コンタクトセンターで利用するシステムは、本市の「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。また、市民が利用する Web システムは、「ホームページサーバ等チェックリスト」及び「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装チェックリスト」に適合すること。

システムごとに本市のセキュリティチェックリスト及び外部サービス要件(機密性 2 以上)に適合することを前提として提案し、構築前にセキュリティ協議を行い、チェックリストを提出すること。適合しない点がある場合は採用できないことがある。

以下(1)～(9)の機能を有するコンタクトセンターを構築・運営する。各システムは、具体的な名称や機能を提案書に記載すること。

また、SNS(本市公式 LINE 等)との連携は仕様には定めていないが、有用な施策があれば事業者から提案すること。

(1)電話系システム(PBX・IVR)【必須】

PBXはコンタクトセンターにて効率よく電話受発信を行うための電話交換システムであり、IVRは入電集中時や時間外の市民対応を行う自動音声システムのことであり、以下の要件を満たすこと。

- ①クラウド型 PBX を前提として構築すること。パブリック型・プライベート型は問わない。
- ②市役所本庁舎・各区役所の電話交換機へ転送できること。
- ③着信均等分配機能(ACD)に対応していること。
- ④オペレーターが電話に出ることが出来ず、ユーザーを待たせてしまう場合は音声メッセージによる自動音声案内を提供すること。
- ⑤FAQ やチャットボットへの誘導を行う機能を有すること。
- ⑥通話録音機能を有すること。なお、入電時に通話録音を行う旨、注意喚起の音声メッセージを流すこと。
- ⑦通話の録音データは3か月保存とし、3か月を超える古いデータから削除すること。
- ⑧運営時間外には、あらかじめ録音した専用の音声メッセージを流す機能を有すること。
- ⑨運営時間外には、折り返し電話(日時指定)の予約を可能とするような機能を有すること。
- ⑩本業務の品質管理に必要な以下のデータを取得できること。なお、取得したデータは、日次単位で本市に納品すること。

項目	内容
着信数	PBXに入電した件数(市民等からの入電数)
応答数	PBXに入電した件数のうち、オペレーターが応答した件数
応答時間	PBXに入電してから、オペレーターが応答するまでの時間
通話時間	オペレーターと市民が会話した時間
保留時間	オペレーターが通話中に保留した時間
転送時間	オペレーターが職員に転送を開始してから完了するまでに要した時間
保留回数	オペレーターが通話中に保留した回数
転送回数	オペレーターが職員等に転送した回数
転送先	オペレーターが転送した番号の履歴
最終転送先	オペレーターが最終転送した番号

以下、市民のWEB接点として、(2)～(4)の機能を有するカスタマーポータルサイトを新規構築する。

(2)カスタマーポータルサイト及び問い合わせフォーム【必須】

カスタマーポータルサイトは、市の公式サイトとは別で受託者が準備するサイトである。Webによる問い合わせ機能を担い、市が設ける申込機能やe-KOBE等の手続きに誘導する機能を備えるなど、電話による問合せを削減するための重要な機能となる。以下の機能を有すること。

なお、Webサイトの機能や構成、分量は提案によるものとし、具体的な構成案を提案書に含めること。

- ①ドメインは***.city.kobe.lg.jp など、神戸市ドメインのサブドメインとする予定であり、受託者側と本市で協議のうえ定める。新規に取得する必要があるため、見積金額に含めること。
- ②受託者側でサーバを準備し、随時更新管理を行うこと。
- ③アクセシビリティは、JISX8341-3:2016の適合レベルAAに準拠すること。

コンタクトセンターで電話以外に、WEB から問い合わせを受け付ける窓口を設置する。問い合わせフォームは以下の要件を備えること。

- ④ 市民が問い合わせフォームに入力した内容は、自動応答で、問い合わせをした市民に受け付けたことをメールで送信する機能を有すること。
- ⑤ 問い合わせ内容を所管部署へ引継ぎ、また問い合わせ内容への回答を実現すること。
- ⑥ 問い合わせフォームに入力された内容や回答内容は、後述する対応履歴管理システム(CTS)に連携し、対応履歴として管理ができるようにすること。

(3)FAQ システム【必須】

現行、神戸市で管理運営している市民向け FAQ システムは、今後コンタクトセンターが本格運用を開始するタイミングから廃止・統合予定である。Web サイトで市民向けに公開する FAQ と、コンタクトセンターのナレッジシェアのための内部 FAQ を同一の FAQ システムで管理し、常に市民が最新の情報を得られるように運用するため、以下の機能を有することを最低限の条件とし、具体的な画面構成や UI を提案書に記載すること。

なお、コンタクトセンター所管課(市長室広報戦略部・地域協働局区役所課)職員の 10 名程度も同システムを閲覧・操作できるように構成すること。本市職員はインターネット経由でアクセスすることを想定している。具体的な承認フローにより業務所管課に必要な権限やアカウント数が異なるため、FAQ の作成・承認・公開フローを提案書に記載のうえ、業務所管課に必要なアカウント数を提案すること。

- ①FAQ 検索システムは受託事業者が構築し、初期段階は本市が提供する FAQ データをインポートして用いること。
- ②市民向けの公開 FAQ とコンタクトセンター内部で利用する FAQ は同一プラットフォームのものとする。
- ③市民が FAQ を Web ブラウザから簡単に検索・閲覧できること
- ④市民が FAQ を検索する際の、文字の揺らぎやあいまい検索に対応すること
- ⑤市民が検索した際に、ストレスなく閲覧できる応答速度を備えていること
- ⑥FAQ を閲覧した市民から、該当の FAQ が役に立ったか役に立たなかったか、評価・意見を取得すること
- ⑦コンタクトセンターで公開 FAQ の修正・追加を行い、神戸市職員も公開 FAQ の修正・確認、承認を行えること。
- ⑧コールセンター内部で用いている内部 FAQ(ナレッジ)を、市民向けの公開 FAQ として公開できること
- ⑨市 HP に FAQ をキーワードで検索できる検索窓を埋め込むことができること。具体的には、市 HP の body 内にスクリプトを埋め込むことで、FAQ システム内のデータをキーワード等の絞り込み条件に合わせて表示できる機能を想定している。

(4)AI チャットボット・有人チャット【必須】

AI チャットボット・有人チャットは、市民がチャットを通じて困りごとを解決するシステムのことである。また、チャットボットで疑問が解決しなかった場合は、オペレーターがオンライン状態にある場合、有人チャットに取り次ぐなど、市民が電話をかけずに対応できるようにするため、以下の機能を有することを最低限の条件とし、具体的な画面構成や UI を提案書に記載すること。

なお、生成系 AI の利用は神戸市情報セキュリティ対策基準 8.1.26 に準拠したうえで、本市の事前承認を得る必要がある。提案する場合はオプション機能とすること。

- ① カスタマーポータルサイトを含む、WEB サイト上に設置可能であること
- ② フリーワード入力によって、AI が適切な回答を返すこと
- ③ チューニングにより回答率の向上が図れること(管理画面)
- ④ チャットボットの回答に満足できない場合は、有人チャットへ接続する機能を有すること
- ⑤ 有人チャットのオンラインオフラインの切替ができること(管理画面)

- ⑥ チャットボット・有人チャットの利用状況を確認できるレポート機能(管理画面)

(5)CTIシステム【必須】

オペレーターがヘッドセットを使用して、会話しながら操作できるシステムとする。また、オペレーターが容易に操作できる優れたユーザーインターフェースとすること。

- ①保留機能(市役所本庁舎・各区役所の各業務・制度所管課との通話の保留も含む)
- ②転送機能(市役所本庁舎・各区役所の各業務・制度所管課への転送も含む)
- ③ピックアップ機能(在席中のオペレーターがコールに出られないときに、別の者が代理で電話をとる機能)
- ④ヘッドセット接続機能
- ⑤スーパーバイザーへのヘルプ機能
- ⑥窓口別ログイン機能(コンタクトセンター、各区の代表電話は分離してオペレーションを行う想定をしているため、それぞれの窓口でログインできること。)
- ⑦オペレーターのスキルレベルの設定ができること。
- ⑧スキルレベルに応じたルーティングや、業務ごとのルーティングなどの設定ができること

(6)音声認識システム【必須】

コンタクトセンターの応対品質を向上させるとともに、分析機能の充実によりHPやFAQの充実を図るため、以下の機能を有すること。

- ① 通話内容を自動的にリアルタイムテキスト化し、オペレーターの使用するシステムの画面上に表示すること。タイムラグが生じない速度で表示できることが望ましい。
- ② 音声の認識率を向上させるための辞書登録・チューニング機能を有すること。
- ③ オペレーターの所作をサポートする機能を有すること。
- ④ オペレーターの応対品質向上につながる機能(運用含む)を有すること。

なお、①③④の機能は任意要件とするが、市民からの問い合わせは多岐にわたることから、オペレーターのスキルレベルを補完するため、応対品質の維持・向上のためには運用面とセットで対応することが重要と考えている。具体的なシステムの運用方法を含め、提案書で具体的に示すこと。

また、音声認識システムその他システムとの連携を含めた活用方法がある場合も、提案書で具体的に示すこと。

(7)応対履歴管理(CTS)システム【必須】

コンタクトセンターで対応した記録を履歴としてデータベース化するシステムであり、以下の機能を有すること。

なお、コンタクトセンター等所管課職員の6名程度も同システムを閲覧できるように構成すること。

なお、市の組織情報は毎年度末(3月末)に更新されるため、本市の組織情報マスタ(別紙11)に準じた情報に更新することも考慮すること。

- ① 本市が想定する管理項目(下表の項目)を記録できること。なお、登録したデータは日次単位で本市に納品または本市がダウンロードを可能とすること。
- ② 応対履歴の検索ができること。
- ③ 管理画面でカテゴリごとに問合せ内容を分類・ソートできること。
- ④ 管理画面で所管課ごとに問合せ内容を分類・ソートできること。
- ⑤ 案件のステータスを管理できること。
- ⑥ csv形式等で検索結果をエクスポートする機能を備えること。
- ⑦ 問い合わせフォームやチャットボット・有人チャットの履歴が残ること
- ⑧ 市の管理者変更に対応できること。(ユーザー管理機能)
- ⑨ 市の組織改正に対応できること。(マスタ情報管理機能)
- ⑩ 記録の自動化や、オペレーターの後処理時間が短縮できるよう工夫すること。

- ⑪ FAX と CTS のシステム間連携は必須ではないが、受信履歴を残せること。

管理項目	詳細情報
応対情報	
概要	案件のタイトル
受付者	案件の受付者氏名
受付日	案件を受付けた日付
受付時刻	案件を受付けた時刻
回答者	案件の回答者
応対時間	受付を開始してから応対情報の入力完了までの時間
ステータス	新規起票・対応中・対応完了
分類	問い合わせ、お礼、苦情等
所管課(上)	所管局
所管課(下)	所管課
カテゴリ	問い合わせ等をカテゴリで分類(40項目程度)
サブカテゴリ	カテゴリと合わせ2階層で管理(40項目程度)
予備カテゴリ	(予備)
予備サブカテゴリ	(予備)
チャンネル	電話・電子メール(Webフォーム)・チャット
職員個人情報有無	職員個人情報の記録の有無
利用者個人情報	個人情報の記録
エスカレーション	
引継ぎ所管課(上)	引継ぎ先所管局
引継ぎ所管課(下)	引継ぎ先所管課
引継ぎ先担当	引継ぎ先担当職員
コールバック要不要	所管課へのコールバックの必要可否
FAQ情報	
参照FAQ	回答に用いたFAQID

<本市が想定する管理項目>

(8)BI システム【任意】

クラウド型 PBX や CTI システム・CTS システム等と連動し、コンタクトセンター内のシステム等から取得できる数値を可視化するシステムを導入すること。なお、コンタクトセンター所管課(市長室広報戦略部・地域協働局区役所課)職員の 6 名程度も同システムを閲覧できるように構成すること。以下の機能を有することを最低限の条件とし、具体的な画面構成や UI を提案書に記載すること。

- ①Web ブラウザから閲覧できること
- ②入電数や応答率は、即時性を持った情報更新が行われること
- ③日別、月別、年別、所管課別、カテゴリ別などダッシュボードの内容を切り替え表示できること
- ④上記(1)PBX データの品質管理に必要な情報が可視化できること
- ⑤拠点、所管課を任意で選択し、横並びで比較ができること

(9)内線番号検索【必須】

本市が提供する電話帳データ(Excel 形式データ)を基に、職員・業務所管課のエスカレーション先(転送先)の内線番号を検索できるシステム(またはシステムに準ずるもの)を準備し、センター運営にあたること。

オペレーターは市民が発話する所管課名や職員名、業務名を基に、電話帳データの内容を検索し、検索結果として表示される内線番号への転送を行う。

現在、市の電話交換業務では、以下の課題がある。

- ① 市の管理するデータと委託先の保有データが別れており、データが一元化されていないため、誤転送や、データのデグレードが発生することがある。
- ② 市民の発する言葉・会話の内容を基に、オペレーターが電話帳データをキーワード検索を行うが、電話帳に登録された文字と完全一致しないことで検索結果にヒットせず、再度別のキーワードを入れて調べなおすなど、電話口で市民を待たせる時間が増え、ストレスをかけることがある。
- ③ 部署を跨いだ事務分担になっている場合や、複雑な業務分担になっているケースでは、オペレーターが転送先の電話番号を検索し判断することが難しく、誤転送やたらいまわしになる場合がある。

なお、本市が求める具体的な要件は、別紙 10 に記載している。全ての機能を実現する必要はなく、電話帳データを統合しデータベース化したうえで、各列の情報をキーワードで絞り込む検索機能を最低限の要件とし、本市の課題を解決し、オペレーターから職員へのエスカレーション(電話転送)をスムーズに行うことができるシステム(またはシステムに準ずるもの)が構築できることが望ましい。構築費の範囲内で実現可能なシステムを提案書に記載すること。

10.4 実施環境

(1) インターネット接続環境

- ① 業務スペース(コンタクトセンター)内において、本市が指定した一般に公開されている信頼できる情報源(WEBページ等)が参照できるインターネット環境(回線、PCなど)を確保すること。
- ② 情報源の参照可否を管理者が容易に変更できること。

(2) コンタクトセンターシステムにおけるサーバ環境

- ① インターネットによる情報提供が24時間365日、間断なく行えること。
- ② アドレスやポート等の設定について、コンタクトセンター等業務所管課と協議のうえ、決定すること。
- ③ ネットワーク監視及びサーバ監視は、24時間365日行うこと。なお、監視の対象及び内容については、コンタクトセンター等業務所管課と協議の上、決定すること。
- ④ 障害が発生した場合は、速やかに電話、メール等の手段を用いて、コンタクトセンター等業務所管課に、発生時間、サーバ名、障害内容等を確実に連絡すること。
- ⑤ 障害復旧については、迅速な対応が取れる体制を整備すること。
- ⑥ ポートスキャンやDOS攻撃等のアタックに対するアクセス制御等を適正に行うこと。
- ⑦ OSやサーバサービス等のセキュリティパッチやバージョンアップについては、適宜、迅速かつ適切に対応すること。
- ⑧ 本市が行うセキュリティ監査による指摘事項については迅速に改善し、その結果をコンタクトセンター等業務所管課に報告すること。なお、ホームページのセキュリティ診断は年に1回行われるため、市民向けのWeb機能は指摘事項への対応を行うこと。
- ⑨ グローバルIPアドレスやDNSの手続き等にかかる費用については、受託者負担とする。
- ⑩ 本市の情報セキュリティポリシーに準拠し、外部サービス要件(機密性2以上)の必須事項を満たすこと。

(3) 電子メール送受信環境

- ① 電子メールの送受信をできる環境を受託者が独自に用意すること
- ② 共通アドレス(メーリングリスト)宛てのメールを必要な関係者が参照可能とすること
- ③ 受信メールに関し、ウイルス対策等十分なセキュリティ対策を行うこと
- ④ メール保存用HD容量は必要十分な量を割りあてること
- ⑤ メールサーバは不正改ざん防止など、十分なセキュリティ対策を講じること

- ⑥システムに障害が生じても冗長構成等によりサービスを継続できること
- ⑦サーバ内にあるメールは、障害時において復旧可能な措置を講じること
- ⑧保守停止を除き、電子メールの送受信が24時間365日遅滞なく行えること
- ⑨ s m t p は第三者による不正中継を行われないように対応すること
- ⑩主要なプロトコル(POP,SMTP,IMAP)に対応していること
- ⑪所管課等とのメールの送受信が容易にできること
- ⑫所管課から庁内サポートデスク宛てにメールを送信し、その内容を受信した際は、本市の指定するメールアドレス(コンタクトセンター業務所管課)に自動的に転送すること。

10.5 セキュリティ管理要件

(1) 受託者の義務

受託者は以下の義務を負う。

- ①本業務は、本市の行政サービスの一環として提供するものであり、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。
- ②本業務の内容は、全て秘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神戸市個人情報保護条例、神戸市情報セキュリティポリシー等を遵守し、コンタクトセンター等業務所管課と協議のうえ、コンタクトセンター等を運営するためのセキュリティに関するルールを定める。
なお、神戸市情報セキュリティポリシーについては、以下のホームページを参照すること。
<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>
- ④受託者は、契約締結前に本市の定める「個人情報を取り扱う業務に関する委託先チェックリスト(資料7)」を提出すること。なお、再委託先がある場合は、全ての再委託先の提出を行うこと。
- ⑤受託者は、運用期間中の本市への納品検査を行う際に、本市の定める「情報セキュリティ対策実施状況報告書(資料6)」を提出すること。なお、再委託先がある場合は、全ての再委託先の提出を行うこと。

(2) 情報セキュリティ確保のための仕組み

受託者は、情報セキュリティ対策に対応するための社内ルールや法令遵守(コンプライアンス)の仕組みを整備し、以下の要件で運用すること。

- ①ISMS、プライバシーマーク等、第三者機関の審査によるセキュリティ基準の認定を取得し、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。
- ②上記セキュリティ基準について、受託者が複数企業による連合体である場合は、コンタクトセンター等業務の運営を担当する事業者が、当該セキュリティ基準の認定を取得済み、あるいは取得の見込みが確実であること。
- ③情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティガイドライン、情報セキュリティ確保のための手順書等が規定整備されており、厳格に運用されていること。また、当該規定類については、適宜、適正な見直しが行われていること。
- ④情報セキュリティに関する十分な教育研修が行われていること。
- ⑤情報セキュリティに関するルールや教育研修については、研修計画書にまとめ、「5 業務の概要と所管課」に示す各業務所管課へ開示すること。
- ⑥情報セキュリティに関する内部監査が定期的実施されていること。
- ⑦本市にセキュリティ対策実施状況を定期的に報告すること。

(3) 設備による対応

受託者は、セキュリティを確保するための情報セキュリティレベルの高い設備を整備し、以下の要件で運用すること。当該業務スペースへの入退室は許可された者のみに限定し、外部の者(他の自治体業務を行う者)が容易に区域に入ることができない措置を講じること。

- ① 運営場所の業務スペース内のフロアは、セキュリティ区画を設け、カードシステムなどの入退室管理システムを導入し、第三者の進入が基本的にできないこと。また、入退室の記録を保管すること。
- ② 当該セキュリティ区画への入退室は、個人認証システム(生体認証設備、カード認証設備等)で管理し、その記録を保管すること。
- ③ 当該セキュリティ区画内の業務スペースは、他の事業スペース(会議室等)と区別されていること。区画を分ける方法は指定しないが、許可された者以外の立ち入りを制限できること。
- ④ 業務スペースは、24時間、有人監視もしくはセキュリティシステム(監視カメラ等)で安全に警備されていること。
- ⑤ 本業務で利用する紙媒体のマニュアル類・業務手順書類は、鍵付きのキャビネット等安全な場所に保管すること。
- ⑥ 本業務で利用する端末パソコンには、セキュリティを確保するためのソフトウェアを備え、情報漏洩防止を図ること。
- ⑦ 個人情報サーバに保有する仕組みとし、端末側へのアクセス権限を設定し、ダウンロード操作を制限することで対応できる仕組みを構築すること。
- ⑧ データベース内の個人情報は、全て暗号化して保有すること。
- ⑨ インターネット環境に接続される機器は、ファイアウォール等を配置しセキュリティを確保すること。
- ⑩ パソコン・サーバーには、ウイルス検知・駆除ソフトを導入すること。
- ⑪ OSやサーバーサービス等のセキュリティパッチやバージョンアップについては、適宜、迅速かつ適切に対応すること。
- ⑫ 機器の廃棄、故障等により情報を記録した磁気記録装置、記録媒体等を廃棄する場合は、確実にデータを消去し、データ消去証明を提出すること。
- ⑬ 業務スペース内では、USBメモリ等デジタル保管用記録媒体の使用及び持ち込みを認めない。また、接続時にウイルスチェックを行うことを必須とする。
ただし、受託者が書面により使用を申請し、本市の書面による同意を得た場合は、この限りではない。
- ⑭ 業務スペース内の物の出し入れは、事前の書面による届け出により管理され、管理簿に記録されること。
- ⑮ 業務スペース内のゴミの取り扱いについては、廃棄方法に関するルール等を定め、管理を徹底し、個人情報漏洩の対策等、個人情報の取扱いに関する対策を十分に行うこと。
- ⑯ セキュリティ管理の記録を必要に応じて参照できるよう作成すること。

(4) 個人情報を取り扱う機器類の廃棄等の対応

個人情報を取扱う電子機器類の廃棄もしくは電子機器のリース返却等を行う場合は、個人情報を記録している電磁的記録媒体について ISO27001 に準拠してデータを復元できないように初期化等を行うとともに、物理的に破壊する等、復元不可能な状態にすること。また、廃棄処理を行った日時、担当者及び処理内容を記録すること。その際、データを消去又は廃棄した証明書を本市に提示すること。

クラウドサービスで利用する保有個人情報について、クラウドサービスの利用終了時期を確認し、クラウドサービスで扱う保有個人情報が適切に移行及び削除されるよう管理すること。また、クラウドサービス事業者が利用する装置等の処分(廃棄)をする場合は、セキュリティを確保した対応となっているか、クラウドサービス事業者の方針及び手順について確認し、当該確認にあたっては、クラウドサービス事業者が利用者に提供可能な第三者による監査報告書や認証等を取得している場合には、その監査報告書や認証等を利用すること。

(5) 外部サービス利用時の注意事項

受託者が業務で使用するシステムは、本市の「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。システムごとに本市のセキュリティチェックリスト及び外部サービス要件(機密性 2 以上)に適合することを前提として提案し、構築前に本市の承認を得ること。あわせて、本市の情報システムセキュリティ実施手順書(別紙 2)を参考に同様の手順書を作成し、受託者側で当該情報システムの管理者及び利用者が日常的に守るべき主な基準や手順等を定めることにより、情報セキュリティを確保すること

サービス終了や、情報セキュリティ事故等により業務期間中に本市の要件を満たせなくなった場合は、速やかに本市に報告するとともに、代替手段を受託者側で提供すること。

11 コンタクトセンター等運用要件

11.1 コンタクトセンター業務

コンタクトセンターでは、市民からの市政・くらし、各種手続きなどに関する問い合わせのほか、本市が主催・共催で実施するイベントに関する問い合わせに回答するとともに、イベント申込受付の業務を行う。

また、コンタクトセンターでは市役所代表交換に係る業務も行う。市役所代表交換では、業務所管課への転送を希望する内容だけではなく、コンタクトセンターで対応可能な問合せも多く含まれることから、コンタクトセンターと市役所代表交換の機能を一体化することで、職員にエスカレーションすることなく市民の速やかな疑問解決につなげるとともに、FAQ やチャットボットの充実等により、市民がわざわざ電話をかけなくて良い仕組みの構築を目指している。

(全体イメージ図は「別紙 4_コンタクトセンター業務 全体イメージ図」のとおり)

11.1.1 実施業務

(1) 制度やイベントの問合せへの回答

個人情報を含む問い合わせや専門的知識が必要な問い合わせを除き、FAQ や本市ホームページ等に基づいて可能な限りの回答を行う。市民からの電話、メール(Web フォーム)、チャット、FAX からの問合せに対応すること。

FAQ や本市ホームページ、業務所管課から提供された情報により解決できないときは、内線番号検索システムを利用し、適切な業務・専用コールセンターの電話番号案内や業務・制度所管課への転送を行い、対応依頼(エスカレーション)を行う。また、問い合わせに際して、市民から制度等への意見・要望を受けた場合は、速やかに業務所管課に連絡すること。

主な業務フローは、「別紙 5_業務フロー」のとおり記載するが、フローの改善提案を行うことも本業務の委託範囲に含めるものとする。

なお、大規模イベント時(例:神戸マラソン、神戸ルミナリエ等)は、特に市内外からの問い合わせが多くなることから、事前にコンタクトセンター等業務所管課と協議し、十分に対応できる体制・仕組みを整えること。

(2) イベント申込受付

イベントの申込受付は、神戸市が別途構築する「神戸市イベント情報管理システム」を活用する。

Web 申込を受け付けているイベントで、Web 申込ができない市民から受電した申込内容を同システムに代行入力を行うこと。

イベント申込時に取り扱う情報はイベントごとに異なるが、主に取得する情報は参加者氏名、電話番号、住所、年齢、学年、同行者氏名などがある。要配慮個人情報やクレジットカード番号、マイナンバー情報等の特定個人情報は取り扱わない。

(3) 所管課への転送(エスカレーション)

入電時に市民が所管課への転送を希望するときは、内線番号検索システムを利用し、適切な業務所管課の内線番号に転送する。内線番号のない所管課や専用コールセンターが窓口である場合は、外線番号をご案内する。なお、閉庁時間帯にコンタクトセンターに着信した場合は自動音声応答で必要な情報を案内するとともに、SMS等を活用して問い合わせフォームへの誘導を行う。

また、電話転送先は、本庁舎に入居する部局だけでなく、本庁舎以外の施設にあって、従来より電話交換を実施している部局、本庁舎建替えに伴い民間等のビルに移転した、もしくは移転する部局を含む。業務の運用にあたっては下記の点に留意すること。

- ① 転送を行っても業務・制度所管課の応答がない、もしくは転送先の電話がすべて塞がっている場合は、同一課内の別の係に転送すること。
- ② 本庁舎の業務・制度所管課における取り扱い業務は多岐にわたり、課・係の数も非常に多いことから、問い合わせの内容とその転送先の情報については、ナレッジの共有を図ること。
- ③ 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・制度所管課による処理が必要な案件等は、各局・室の総務担当課に転送を行うこと。

メール(Web フォーム)やチャットの問合せで、コンタクトセンター側で回答できない内容の場合は、業務所管課に対応依頼を行うこと。

(4) 問合せ履歴の記録

対応した内容は全ての内容を対応履歴管理システム(CTS)に入力・管理すること。なお、オペレーターの後処理時間が短くなるよう、通話履歴のテキストデータを効率的に入力・管理できる提案を可とする。

(5) 問い合わせ分析・削減業務

上記業務運営により蓄積された対応履歴データ等をもとに、11.1.3 の対応範囲に記載した問い合わせ削減目標を達成するため、入電内容の分析及び入電を削減するための取り組みを行うこと。

FAQ やチャットボットなど、市民向けに公開することにより問い合わせを削減できる場合はバックオフィスと連携し、速やかに対応すること。また、業務所管課が準備した HP が原因である場合は、該当のページをバックオフィスと連携のうえ、本市に連絡すること。

具体的なナレッジマネジメントの方法は提案によるものとするため、提案書に記載すること。

11.1.3 の対応範囲に記載した問い合わせ数が目標値を上回る見込の場合は、原因を分析のうえ対策案を提示し、本市と協議を行うこと。

(6) マニュアル整備

適切に業務を実施するため、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整備し、本市に共有すること。

また、各種問い合わせ対応時のマニュアル、区役所代表交換との連携に関するマニュアルなど、適切な業務運用に必要な各種マニュアルを、本市と協議のうえ整備すること。マニュアルの作成については、受託者が主体的に実施すること。必要に応じて本市は既存の資料(組織情報や研修資料)や本市職員からのヒアリングの機会を提供する。

なお、作成したマニュアル類は業務運用開始後も必要に応じて本市と協議のうえ、随時見直すこと。

(7) 要員配置・管理業務

事業の広報開始後の問い合わせ集中やイベント申込開始による入電数の増に対応できるよう、入電数の繁閑差に応じた要員配置を行うこと。また、対応履歴の管理、本業務において必要とする調整及び報告等、適正に運営するために必要な業務を行う。

(8)市の組織改正、人事異動への対応業務

例年、市の組織改正が行われ、局、部、課、係名の変更や業務の移管(業務を担当する部署の変更)が行われることや、人事異動により担当業務が変更となることから、市より提供する組織改正及び人事異動情報により、エスカレーション先の整理を行う。

11.1.2 障害及び緊急対応業務

本市が想定する障害及び緊急対応業務は(1)～(4)に記載する。提案書において障害発生や緊急対応時の体制やフローを記載すること。

(1)障害対応業務

問い合わせ対応業務並びに対応システム等に障害が発生した場合に備えて、以下の対応を行うこと。

- ①障害発生時は通常の運営時間外においても速やかに原因分析・報告・復旧対応を行う。
- ②復旧対応後に事象・要因・一次対応・本格対応や再発防止策について、報告書に記載し本市に提出を行うこと。

(2)災害時の緊急対応業務

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に、平時の体制を越えて、オペレーターが対応できないときは、ICT・音声設備などを活用して、以下のとおり問い合わせ対応を行うこと。なお、通常の運営時間以外の部分に係る費用は、別途見積りとして差支えない。

- ①緊急対応業務は、大規模災害が発生した場合に、本市の指示により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応答業務をコンタクトセンターで実施すること。
- ②音声設備及びオペレーターによる応答業務を実施すること。
- ③通常の運営時間によらない運営体制(24時間体制)の提供ができること。
- ④緊急対応業務用の問い合わせ回答は、本市より提供した問い合わせ回答を基本として業務手順書を作成の上で、対応を行うこと。
- ⑤「11.5 実施体制(要員・品質・研修)」に記載のとおり、地震や台風等の災害の影響により、交通機関が途絶し、オペレーター等が出勤できない場合においても、業務への支障を最小限に留め、運営できる体制を整えること。BCP対策として、運営場所とは異なる他の拠点や、在宅による対応を可能とするなど、運営体制をあらかじめ整えること。

(3)事件・事故等の臨時対応業務

本市での事件・事故等の発生時など、本市への問い合わせが急増することが予測される事態が発生した場合に、本市との協議のうえ、ICT・音声設備などを活用して、以下のとおり問い合わせ対応を行うこと。なお、臨時対応業務に係る応答率等の低下は、各業務のサービスレベル要件の評価対象としない。

- ①臨時対応業務は、本市における事件・事故等が発生した場合に、本市の指示により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応答業務をコンタクトセンターで実施すること。
- ②音声設備及びオペレーターによる応答業務を実施すること。

- ③入電状況を鑑み、本市と相談のうえ、通常の運用体制からフロントオフィスの一部を臨時対応業務専用
にシフトさせるなど柔軟な体制をとること。
- ④臨時対応業務用の問い合わせ回答は、本市より提供した問い合わせ回答を基本として業務手順書
作成の上で、対応を行うこと。

(4) 計画策定・訓練の実施

機器故障時等に市民サービスへ影響が出ないよう、受託者と神戸市が協議のうえ連携して計画を策定
し、訓練を実施する。

① 計画の策定

災害発生時やシステムに異常が発生した場合等に備えて、機器故障における影響度及び発生可能性
を評価し、本市と協議のうえ、優先度が高いものから具体的な計画を事業開始までに策定すること。な
お、システム異常等が発生した場合に備えて、営業時間外でも検知できるよう構築するとともに、緊急連
絡網を計画に含めること。

② 訓練の実施

業務への影響を最小限にするため、訓練内容は、機器異常発生時の検知から機器回復までの間の運
用対処を含め、本市と協議のうえ実施する。訓練実施結果は、実施後遅滞なく委託事業者から神戸市に
報告すること。

11.1.3 対応範囲

(1) 応答範囲

FAQの内容、並びに一般に公開されている信頼できる情報源(WEBページ等)を活用して回答できる範囲
とする。個人情報に関わる内容の問い合わせや専門的知識が必要な問い合わせについては、コンタクトセン
ターは回答せず、関係部署へ転送、または、専用のコールセンターの番号をご案内することを想定している。

(2) 対応件数

【総合コールセンターの入電件数・対応件数】

	令和元(2019)年度	令和2(2020)年度	令和3(2021)年度	令和4(2022)年度
入電件数	290,216	311,516	269,267	231,866
対応件数	215,173	241,847	230,950	200,901

※現在の電子メールの受付件数や、イベント申込受付件数は「別紙 1_総合コールセンターの取扱業務量
(年間・月別・時間帯別件数)」に記載している。

【市役所代表交換の入電件数・対応件数】

	令和元(2019)年度	令和2(2020)年度	令和3(2021)年度	令和4(2022)年度
入電件数	33,985	111,675	109,874	91,601
対応件数	29,187	94,031	92,145	86,397

※令和元年度は12月から3月までの実績

※月別や時間帯別の受付件数は「別紙 2_市役所代表交換の電話交換業務量(年間・月別・時間帯別件
数)」に記載している。

【入電件数の今後の見通し(目標値)】

- ・受託者は下記の想定入電数を目標値として、電話による問い合わせを削減させる業務を行うこと。また、メールやチャット等による問い合わせにシフトできる体制を整えること。
- ・想定応対件数は、想定入電数の90%としている。メールやチャットボット等から回答した件数は含んでいないため、提案書においてデジタルシフトさせる方法と計画を提案すること。

	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度 (12ヶ月想定)	令和7(2025)年度	令和8(2026)年度
想定入電件数	246,248	236,000～ 241,000	201,000～ 217,000	181,000～ 195,000
想定応対件数	221,624	212,400～ 216,900	180,900～ 195,300	162,900～ 175,500

	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度 (12ヶ月想定)
想定入電件数	167,000～ 185,000	159,000～ 176,000	151,000～ 167,000
想定応対件数	150,300～ 166,500	143,100～ 158,400	135,900～ 150,300

(3) 対応言語

日本語及び英語とする。英語対応について、英会話が堪能な者を1名以上配置すること。ただし、三者間通話などの通訳による対応が可能な場合においてはこの限りでない。

上記以外の言語での問い合わせに対応できる体制やシステムがある場合は提案書に記載すること。

11.1.4 報告要件

(1) 日次報告

運営上の課題やトピックスがある場合は、即時でコンタクトセンター等業務所管課に報告すること。

(2) 月次報告

1ヶ月に1回、次の事項をコンタクトセンター等業務所管課に報告すること。月単位で、日次報告を基に運用報告書を作成すること。各要件で定めた業務が正しく実施できたか否かについて報告を行うこと。

- ①平均応答時間(市民からのコールがPBXに到着してからオペレーターが電話をとるまでの時間)
- ②平均応対時間(平均通話時間+平均後処理時間)
- ③平均放棄呼時間(PBXに接続されてから放棄された呼の待ち時間)
- ④放棄率(着信した総呼数のうち、放棄された呼の割合)
- ⑤応答率(着信した呼のうち、何%の呼に応答したか)
- ⑥一次回答率(全応対件数のうち、コンタクトセンターが回答した件数の割合)
- ⑦総入呼数、1時間ごとの応答件数
- ⑧コンタクトセンター全体の時間別処理件数
- ⑨週次、月次の処理件数推移
- ⑩イベント申込受付業務に関する報告

申込受付業務の対象イベント、申し込み者数、問い合わせ数等について集計を行い、業務報告として月次報告書を作成すること。

- ⑪入電内容分析と改善提案内容
- ⑫入電削減率

- ⑬満足度調査結果
- ⑭その他本市が必要と認めるもの

(3) 四半期及び年間報告

上記(2)の月次報告に準じる形式、内容にて、四半期毎、年度毎にコンタクトセンター業務所管課に報告すること。

(4) 適宜の報告

適時、下記の事項をコンタクトセンター等業務所管課に報告すること。

① 苦情報告

コンタクトセンター運営に関する苦情は、発生の都度、報告すること。

② 緊急対応業務に関する報告

緊急対応業務が発動された場合、当該業務終了後、遅滞なく報告すること。

③ 計画停止の許可

- a 運営時間外に保守停止等による計画停止の実施が必要となる場合には、作業計画書を作成し、計画停止1ヶ月前までにコンタクトセンター等業務所管課の許可を得ること。
- b 作業終了後、作業報告書を作成すること。
- c 報告書の内容は、作業日時、作業内容、影響範囲、作業完了時の確認方法及び連絡方法、作業者一覧、並びにこれらの項目に対応した作業結果を明示すること。

④ 緊急停止の許可

- a 火災による罹災等、不可抗力により業務継続が困難と判断される場合は、直ちにコンタクトセンター等業務所管課に連絡し、業務停止の許可を得ること。
- b 停止の理由、原因、今後の善処策等を緊急停止に関わる報告書としてまとめること。

(5) 受託者とコンタクトセンター等業務所管課との報告会の開催

① 定例報告会

- a 受託者は、コンタクトセンター等業務所管課と月次定例の打合せを行い、定められた報告書を提出し、品質維持や問題点について報告の義務を負う。また、報告した内容について改善案を必ず提示すること。
- b コンタクトセンター等業務所管課は、受託者から報告を受け、必要がある場合には、サービスの改善や内容の変更を求める。受託者は、コンタクトセンター等業務所管課の要求があった場合には、その要求に従うこと。

② 緊急報告会

- a コンタクトセンターにおいて、個人情報の漏洩や重大なクレーム等の緊急事態が発生した場合、受託者は、緊急報告会を開催し、コンタクトセンター等業務所管課へ報告する義務を負う。また、事態を発生させた原因を追求し是正策を提示すること。
- b 発生した問題について、受託者は、コンタクトセンター等業務所管課と協力し解決すること。

11.1.5 サービスレベル要件

(1) サービスレベル策定の概要

サービスレベルの策定は、コンタクトセンター等業務の運用を円滑に行い、受託者から提供されるサービス品質を一定以上に保つために、評価要件等を設定するものである。

(2) 策定目的

コンタクトセンター等業務の円滑な運営及びサービス品質の向上を図ることを目的とする。案内誤りや誤回答などのオペレーションミスが発生した際の初期対応を定めるとともに、オペレーションミスが発生した際の原因分析及び再発防止にかかる改善策を定めること。また、品質向上を図るためのモニター調査の実施を検討すること。

(3) 策定効果

- ①利用者の利便性の向上
- ②オペレーターの対応能力の向上
- ③コンタクトセンター運営の効率性
- ④職員の利便性の向上

(4) 管理項目及び評価要件

下表に示すとおりとする。ただし、受託者がこれとは別に、期待効果を満たす目的で管理項目及び評価要件を定めることを妨げない。

サービスレベルは、月次、半期、年間報告書の指標管理の対象とする。

受託者は、各種報告として定められた品質レベルが保たれているか否かを、コンタクトセンター等業務所管課に対して報告する。また、毎年度末において、次年度の目標を設定するための協議の場を設けること。

品質レベルが達成できていない等、下記に示す事項が認められる場合、市は事業者に対して要因や取り組み状況について確認の上、改善の是正を求める。その是正の求めに対して、正当な理由なく、改善の取り組みを履行せず、改善が図られない場合には、当該年度分の支払い予定額から評価要件を下回った割合等に応じて減額を行うことがある。

さらに、是正の求めに対して、将来的にも改善の見込みがないと判断される場合には、契約解除を行うことがあり、それに伴い、市に発生する事業者への損害賠償責任等は免責されるものとする。

なお、減額や契約解除の検討は、年度単位での評価を基本とするが、運営開始1年目にあたる2025年12月末においても行う。

【減額および契約解除の検討を行う事項】

- ①事業者の取り組みが不十分等、事業者に戻すべき要因により、仕様書に定める応答率及び入電削減率を達成できていない場合。
- ②仕様書「11.5 実施体制(要員・品質・研修) (4)入電抑制および市民サービス向上の取り組み」を履行できていないと認められる場合。
- ③企画提案書の提案内容のうち、仕様書「11.5 実施体制(要員・品質・研修) (4)入電抑制および市民サービス向上の取り組み」に関連し、契約締結時に履行を計画するものが履行できていないと認められる場合。

なお、上記の管理項目のうち応答率が、年次報告において、評価要件を大きく下回った場合は、当該年度分の支払予定額から受託者と調整の上で、評価要件を下回った割合に応じた減額を行うこともある(ただし、応対範囲で求める想定コール数を超過した場合などは除く)。

管理項目	内容	評価要件
応答率	コンタクトセンターに接続された総呼数のうち、応答した呼の割合 ※ただし、放棄呼に対して利用者が希望する場合に、コンタクトセンターより折り返し電話対応をした場合は、応答した呼として算定してよ	90%以上

	い。また、SMS サービス等を活用し、チャットボット等に誘導できた問合せについては、応答した呼として算定してよい。	
平均応答時間	コンタクトセンターに接続された総呼数の平均の待ち時間	8 秒以内
一次対応完了率	コンタクトセンターで対応した件数のうち、以下の合計の割合(呼以外も含む) ①コンタクトセンター内で解決した件数 ②転送希望において、正しい所管課に引き継いだ件数	90%以上
転送回数割合	コンタクトセンターに接続され、応答した呼数のうち、転送を行った回数全体の割合	転送回数 0～1 回の割合が 90%以上かつ転送回数 0～4 回の割合が 100%
平均対応時間	コンタクトセンターに接続され、応答した呼数のうち、①市民とオペレーターの平均の通話時間、②オペレーターの平均の保留時間、③オペレーターから職員への平均の転送時間の合計 ※PBX データと CTS データを紐づけて確認できることが望ましい。	対応内容別に異なる 転送希望:120 秒以内 問い合わせ:事業者と協議のうえ、毎年度設定する
入電削減率	前年度の入電件数を基準として、当該年度に入電を削減できた比率 ※メールやチャットボット等からの通報・問合せは算定基準とせず、電話による通報・問合せのみを算定基準とする。	11.1.3 の対応件数の見通しで定める入電数を基に、事業者と協議の上、毎年度、設定

(5) 市民満足度調査の実施と報告

利用者の満足度を毎月確認し、月次報告すること。具体的な調査内容や方法については、本提案書に含めることとし、実施の際は本市と協議の上、決定すること。

また、調査を行った場合には、その結果及び改善策を本市に報告すること。

11.2 区役所代表交換業務

区役所代表交換では、市民が個人的な事情により架電することが多いため、市民の指定事項や問合せ内容に応じた適切な部署の内線番号に転送する。問い合わせ内容が庁舎の開庁時間帯など、簡易な場合は可能な限り回答し、回答できない場合は、その業務・制度所管課の内線番号に転送する。

開庁時間外にコンタクトセンターに着信した場合は、自動音声応答で必要な情報を案内するとともに、SMS 等を活用して問い合わせフォームへの誘導を行う。区役所への入電数を削減するため、市民が電話することなく疑問を解決できる仕組みの構築を目指している。

11.2.1 実施業務

(1) 電話交換業務

区役所の代表電話番号への入電を受けて、問い合わせ内容を聞きとり、課・係名、職員名の指定の場合には、その課・係、指定の職員の所属する部署の内線番号に転送する。

問い合わせ内容が簡易な場合は、可能な限り回答し、個人情報を含むなど回答できない場合は、その業務を所管する課、係の内線番号を検索し、転送を行う。

業務の運用にあたっては下記の点に留意すること。

- ① 応答の際には、それぞれの区役所の代表電話であることを告げること。
- ② 転送を行っても業務・制度所管課の応答がない、もしくは転送先の電話がすべて塞がっている場合は、同一課内の別の係に転送すること。それでも、電話に出ない場合は、必要な情報を案内するとともに、SMS 等を活用して問い合わせフォームへの誘導を行う。
- ③ 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・制度所管課による処理が必要な案件等は、総務担当課に転送を行うこと。

(2) 簡易な問い合わせへの回答業務

各区役所の代表電話番号で受電した電話のうち、簡易な問い合わせは、転送することなく回答すること。問合せ内容に応じてコンタクトセンター内で対応を完結させることも含め、市民サービス向上と職員の業務負荷軽減を考慮した運用を行うこと。

(3) 問合せ履歴の記録

対応した内容は、全ての内容を対応履歴として CTS システムに入力・管理する。

なお、区役所代表交換からコンタクトセンターに転送を行い、対応を完結した場合は、入電件数を1件としてカウントすること。

(4) 問い合わせ分析・削減業務

上記業務運営により蓄積された対応履歴データ等をもとに、11.2.3 の対応範囲に記載した問い合わせ削減目標を達成するため、入電内容の分析及び入電を削減するための取り組みを行うこと。

FAQ やチャットボットなど、市民向けに公開することにより問い合わせを削減できる場合はバックオフィスと連携し、速やかに対応すること。また、業務所管課が準備した HP が原因である場合は、該当のページをバックオフィスと連携のうえ、本市に連絡すること。

具体的なナレッジマネジメントの方法は提案によるものとするため、提案書に記載すること。

11.1.3 の対応範囲に記載した問い合わせ数が目標値を上回る見込の場合は、原因を分析のうえ対策案を提示し、本市と協議を行うこと。

(5) 要員配置・管理業務

区役所業務の繁閑差に応じた要員配置、対応履歴の管理、本業務において必要とする調整及び報告等、適正に運営するために必要な業務を行う。

(6) マニュアル整備業務

適切に電話交換業務を実施するため、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整備すること。

また、問い合わせ対応や転送などの電話対応に関するマニュアル、コンタクトセンターとの一体的な運用に関するマニュアルなど、適切な業務運用に必要な各種マニュアルを、本市と協議のうえ整備すること。

なお、マニュアルの作成については、受託者が主体的に実施すること。必要に応じて本市は既存の資料(組織情報や業務マニュアル等)や本市職員からのヒアリングの機会を提供する。

11.2.2 障害及び緊急対応業務

「11.1.2 障害及び緊急対応業務」と同じ。

11.2.3 対応範囲

(1) 応答範囲

区役所代表交換での回答範囲は現行の回答内容を参考として、コンタクトセンター等業務所管課と随時調整を行うこと。回答範囲以外の内容は、速やかに業務所管課に転送する。

【回答範囲】

回答項目	回答内容
市役所等の庁舎	神戸市役所本庁舎の所在地・アクセス・開庁時間の案内、展望ロビー等の案内、仮移転庁舎の所在地案内
区役所等の庁舎	区役所・支所・出張所・サービスコーナーの所在地、アクセス、開庁時間の案内、取扱業務
日曜開庁	日曜開庁の実施日時・実施場所・実施業務の案内
平日夜間特別窓口	平日夜間特別窓口(木曜延長)の実施日時・実施場所・実施業務の案内
証明書の請求(郵送申請・電子申請は除く)	証明書等の交付の窓口・手数料・必要なもの・コンビニ交付
マイナンバーカード	申請窓口の場所・必要なもの
専用コールセンター	専用コールセンターで実施している事業は、その番号案内

(2) 対応件数

【区役所代表交換の対応件数】

	令和元(2019)年度	令和2(2020)年度	令和3(2021)年度	令和4(2022)年度
入電件数	249,914	767,636	1,827,746	1,605,950
対応件数	212,353	743,246	1,506,857	1,485,844

※令和元年度は4区役所分、12月から3月までの実績。

※令和2年度は4区役所分の実績。令和3年度以降は10区役所+2支所(出張所)の実績。

※区別・月別や時間帯別の受付件数は「別紙 3_区役所代表交換の電話交換業務量(年間・月別・時間帯別件数)」に記載している。

【入電件数・対応件数の今後の見通し(目標値)】

- ・受託者は下記の想定入電数を目標値として、電話による問い合わせを削減させる業務を行うこと。また、メールやチャット等による問い合わせにシフトできる体制を整えること。
- ・想定対応件数は、想定入電数の90%としている。メールやチャットボット等から回答した件数は含んでいないため、提案書においてデジタルシフトさせる方法と計画を提案すること。

	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度 12ヶ月想定	令和7(2025)年度	令和8(2026)年度
想定入電件数	1,386,344	1,331,000～ 1,359,000	1,131,000～ 1,291,000	1,018,000～ 1,226,000

想定応対件数	1,247,710	1,197,900～ 1,223,100	1,017,900～ 1,161,900	916,200～ 1,103,400
--------	-----------	-------------------------	-------------------------	-----------------------

	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度 12ヶ月想定
想定入電件数	937,000～ 1,165,000	890,000～ 1,107,000	846,000～ 1,052,000
想定応対件数	843,300～ 1,048,500	801,000～ 996,300	761,400～ 946,800

(3) 対応言語

日本語及び英語とする。英語対応について、英会話が堪能な者を1名以上配置すること。ただし、三者間通話などの通訳による対応が可能な場合においてはこの限りでない。

上記以外の言語での問い合わせに対応できる体制やシステムがある場合は提案書に記載すること。

11.2.4 報告案件

「11.1.4 報告案件」と同じ。

11.2.5 サービスレベル要件

(1) サービスレベル策定の概要

サービスレベルの策定は、区役所代表電話交換業務の運用を円滑に行い、受託者から提供されるサービス品質を一定以上に保つために、評価要件等を設定するものである。

(2) 策定目的

区役所代表電話交換業務の円滑な運営及びサービス品質の向上を図ることを目的とする。案内誤りや誤回答などのオペレーションミスが発生した際の初期対応を定めるとともに、オペレーションミスが発生した際の原因分析及び再発防止にかかる改善策を定めること。また、品質向上を図るためのモニター調査の実施を検討すること。

(3) 策定効果

- ①利用者の利便性の向上
- ②オペレーターの対応能力の向上
- ③コンタクトセンター等運営の効率性
- ④職員の利便性の向上

(4) 管理項目及び評価要件

下表に示すとおりとする。ただし、受託者がこれとは別に、期待効果を満たす目的で管理項目及び評価要件を定めることを妨げない。

サービスレベルは、月次、半期、年間報告書の指標管理の対象とする。

受託者は、各種報告として定められた品質レベルが保たれているか否かを、コンタクトセンター等業務所管課に対して報告する。また、毎年度末において、次年度の目標を設定するための協議の場を設けること。

品質レベルが達成できていない等、下記に示す事項が認められる場合、市は事業者に対して要因や取り組み状況について確認の上、改善の是正を求める。その是正の求めに対して、正当な理由なく、改善の取り組み

みを履行せず、改善が図られない場合には、当該年度分の支払い予定額から評価要件を下回った割合等に応じて減額を行うことがある。

さらに、是正な求めに対して、将来的にも改善の見込みがないと判断される場合には、契約解除を行うことがあり、それに伴い、市に発生する事業者への損害賠償責任等は免責されるものとする。

なお、減額や契約解除の検討は、年度単位での評価を基本とするが、運営開始1年目にあたる 2025 年 12 月末においても行う。

【減額および契約解除の検討を行う事項】

- ①事業者の取り組みが不十分等、事業者に帰すべき要因により、仕様書に定める応答率及び入電削減率を達成できていない場合
- ②仕様書「11.5 実施体制(要員・品質・研修) (4)入電抑制および市民サービス向上の取り組み」を履行できていないと認められる場合
- ③企画提案書の提案内容のうち、仕様書「11.5 実施体制(要員・品質・研修) (4)入電抑制および市民サービス向上の取り組み」に関連し、契約締結時に履行を計画するものが履行できていないと認められる場合

管理項目	内容	評価要件
応答率	区代表交換に接続された総呼数のうち、応答した呼の割合	90%以上
平均応答時間	区代表交換に接続された総呼数の平均の待ち時間	8 秒以内
一次回答率	区代表交換に接続され、応答した呼数のうち、受託者で解決した呼の割合	実績を見た上で設定
転送回数割合	区代表交換に接続され、応答した呼数のうち、転送を行った回数の全体に占める割合	転送回数 0～1 回の割合が 90%以上かつ転送回数 0～4 回の割合が 100%
平均応対時間	区代表交換に接続され、応答した呼数のうち、①市民とオペレーターの平均の通話時間、②オペレーターの平均の保留時間、③オペレーターから職員への平均の転送時間の合計	80 秒以内
入電削減率	前年度の入電件数を基準として、当該年度に入電を削減できた比率 ※メールやチャットボット等からの通報・問合せは算定基準とせず、電話による通報・問合せのみを算定基準とする。	11.2.3 の応対件数の見通しで定める入電数を基に、事業者と協議の上、毎年度、設定

(5) 市民満足度調査の実施と報告

利用者の満足度を毎月確認し、月次報告すること。具体的な調査内容や方法については、本提案書に含めることとし、具体的な調査内容や方法については、本市と協議の上、決定すること。

また、調査を行った場合には、その結果を本市に報告すること。

11.3 庁内サポートデスク業務

庁内サポートデスク業務は、コンタクトセンターで取り扱う情報を業務所管課から収集・集約し、コンタクトセンター内で情報展開する役割を担う。特に広報実施に際して、Web サイトの情報不足や申込先が分かりにくいことにより入電が増加することを避けるため、広報媒体や Web サイトの確認を行うことも本業務に含む。

また、コンタクトセンター側で対応した内容や把握した課題を業務所管課が効率よく把握できるよう、速やかにフィードバックする機能が求められる。

下記業務内容は、随時対応を行うとともに、月次報告書において実績を報告すること。

(1) エントリー管理

所管課が事業やイベント等を広報する前に、事前に提出されるエントリー内容を管理し、コンタクトセンターで取り扱う業務を集約・周知する。

情報が不足している場合は、エントリーした所管課に連絡を取り、情報収集や情報公開・更新依頼を行うこと。(主な業務フローは、「別紙5_業務フロー」に記載のとおり。)

(2) 広報物・HP 等確認

業務所管課が行う事業やイベントの多くは直前にしか内容が確定せず、エントリー時点で全ての情報が揃うことは少ないため、広報開始日を中心とした所管課へのフォローを行う必要がある。

所管課が電話番号をチラシ等の告知物に掲載する際は、必ず市内サポートデスクの確認を行うこととしており、電話番号の誤りがないか、Web サイトへの導線が設けられているか、FAQ は用意されているか等のチェックリストに基づいた確認を行い、修正がある場合は業務所管課に連絡し、対応依頼を行うこと。また、必要な情報を入手した場合は、市が提供するシステム(イベント情報管理システム・Backlog)への入力も行うこと。

(3) FAQ 更新

フロントオフィスでは市民からの問い合わせ等に対して 10.3 の FAQ システム内の公開 FAQ やコンタクトセンター用内部 FAQ を用いて回答する。

実際の対応履歴をもとに、下記のような事例があった場合、FAQ システムを通じて FAQ の内容を修正し、本市に承認依頼を行う。本市が承認した場合、記事が公開される。具体的な手順等は提案内容を基に、本市と協議のうえ決定する。

このほか、フロントオフィスでの対応の際に検索したホームページで、市民にとって分かりにくい、伝わりにくいホームページを発見した場合は、改善提案を行うこと。

- ・間違いの含まれる FAQ・ホームページ
- ・分かりづらい FAQ・ホームページ、誤解を招く可能性がある FAQ・ホームページ
- ・よく聞かれる問い合わせが FAQ・ホームページとして用意されていない
- ・動線が適切でない FAQ・ホームページ など

(4) 電話帳更新

オペレーターは「内線番号検索システム」を用いて市民からの転送希望に対して業務所管課や職員の内線番号に転送する。実際の対応履歴をもとに、下記のような事例があった場合、直ちに電話帳データの修正等を行う。具体的な手順等は本市と協議のうえ決定する。

- ・内線番号に誤りがある
- ・存在しない職員が掲載されている
- ・組織名称が古い
- ・担当事務が記載されていない など

なお、更新の際は業務所管課及びコンタクトセンター等業務所管課に確認を行うこと。

(5) 所管課へのフィードバック(改善提案)

分析業務により検知した課題や、コンタクトセンターへのコールリーゼンとなっている要因を業務所管課に対して分析したデータと共にフィードバックを行うこと。

早急に改善が必要な案件は、速やかに業務所管課に報告すること。また、即時性はないが、所管課の業務改善に繋がる案件は四半期報告にあわせて報告すること。

(6)市の組織改正、人事異動への対応業務

例年、市の組織改正が行われ、局、部、課、係名の変更や業務の移管(業務を担当する部署の変更)が行われることや、人事異動により担当業務が変更となることから、市より提供する組織改正及び人事異動情報により、電話交換先の整理を行う。

(7)取扱い業務量(参考)

現在は庁内ヘルプデスクとして、総合コールセンターへのエントリー受付を行っている。

総合コールセンターのエントリー実績(2023年4月1日から9月30日)は、業務所管課がエントリーした件数は448件となっており、年間では1,000件を超える見通しである。1件ごとに別紙5の業務フローに基づいた、業務所管課への確認依頼等の対応が発生するため、今後の業務量の参考にすること。

また、代表電話交換業務でも業務所管課との「電話帳データ」のやり取りが毎日数件は発生しており、年間の取扱い件数は2,000件(1件ごとに数回のやり取りが発生)が想定される。

なお、現在の庁内ヘルプデスクと業務所管課のコミュニケーション手段は、電子メールを基本として、連絡を急遽取る必要がある場合は、電話(内線網)を利用している。

11.4 分析業務

コンタクトセンター業務の運用により蓄積された対応履歴データや Web サイトの閲覧履歴等をもとに、入電内容や市民ニーズの各種分析を行い、分析結果を踏まえ、オペレーターの対応品質向上や、職員の電話対応業務の省力化に向けた改善提案を行う。

下記業務内容は、随時対応を行うとともに、月次報告書において実績報告及び改善提案を行うこと。

(1)入電内容の分析

市民から電話による問合せが多い現状を踏まえ、入電内容の分析を行い、FAQ やチャットボットなどのノンボイス機能への誘導を行う事業を提案し、本市と協議のうえ改善策を講じること。

その際、サービスレベルや利用者の満足度を低下させることなく、市民が求める手段で満足な回答に到達できるよう、各問い合わせ手段のサービスの質の向上・均質化を図っていくための改善提案を行うこと。

(2)対応品質管理・改善

コンタクトセンター内の対応品質の状況を管理し、品質改善につなげるための企画立案・実施を行うこと。新人及びリーダー・オペレーターへの指導及び育成(新人教育含む)を行い、オペレーターへの定期フィードバック(業務品質に関するフィードバック)を行うこと。

また、安定的な品質確保のためには、人材定着のための取り組みが必要不可欠であることから、従業員の働きやすさや定着のための取り組みを提案書に記載すること。

(3)FAQ・チャットボット分析・改善

庁内サポートデスクへのエントリー内容及び日々の問合せ内容から、内部ナレッジの作成及び内部ナレッジの更新、改善に向けた分析を行うこと。

また、外部公開 FAQ ツールの利用分析を行い、回答率や検索率の向上に向けた FAQ コンテンツの追加・改善を行うこと。なお、市民向けに内部 FAQ を公開する場合は、庁内サポートデスクと連携し、事前に業務所管課の確認を経て行うこと。

チャットツール利用分析や実際の対応履歴の分析から、新たなページへのチャット導入や、正答率や自己解決率向上に向けたチャットツールのチューニング、シナリオ修正等の改善を行うこと。

提案書において、市民からの Web 動線分析および改善方法を具体的に提案すること。

(4) 電話帳データ分析・改善

転送回数が多い問合せ案件や、保留時間や転送時間が長時間化する案件、オペレーターが検索してもヒットしない案件など、電話帳データの作成及び情報更新、改善に向けた分析を行うこと。なお、電話帳データを更新する場合は、庁内サポートデスクと連携し、必要に応じて業務所管課の確認を経て行うこと。

(5) Web サイト分析・改善

本市 Web サイトの定量的なアクセス解析や定性的な分析を行うほか、オペレーターが電話対応の際に検索したホームページで、市民にとって分かりにくい、伝わりにくいホームページを発見した場合など、フロントオフィス側の意見を踏まえて、庁内サポートデスクと連携し、市民目線による Web サイト改善に関する改善提案を行うこと。

- ・間違いの含まれるFAQ・ホームページ
- ・分かりづらいFAQ・ホームページ、誤解を招く可能性があるFAQ・ホームページ
- ・FAQ・ホームページとして用意されていない、よく聞かれる問い合わせ
- ・動線が適切でないFAQ・ホームページ など

(6) 印刷物分析・改善

市民に発送する印刷物や通知文がコンタクトセンターや区役所代表交換へのコールリーゼンの 1 つになっている。市民にとってわかりにくい、伝わりにくい印刷物が発見した場合など、フロントオフィス側の意見を踏まえて、庁内サポートデスクと連携し、市民目線による印刷物改善に関する提案を行うこと。

- ・必要な情報が掲載されていない、分かりづらい印刷物
- ・申請書の記入見本が分かりにくく、問合せに繋がっている印刷物
- ・Web への導線が設けられておらず、電話による問合せに繋がっている印刷物 など

11.5 実施体制(要員・品質・研修)

(1) 要員体制

要員体制は、下表に示す配置条件を満たし、適正な要員を配置し、本業務を確実に実施しなければならない。

なお、現場監督者、スーパーバイザー、リーダー、オペレーターは、2 拠点で運営する場合は、それぞれの拠点に 1 名以上を配置すること。

要員	人数	業務内容	勤務
----	----	------	----

業務監督者 (統括マネージャー)	1名以上	本事業の全体統括責任者であり、管理業務全般を行うとともに、コンタクトセンター等業務所管課との連携を保ち、コンタクトセンター等業務実績、報告、及び品質・運用向上、呼量削減に関する改善提案実施、コンタクトセンター等業務所管課と連携して年間計画(フォーキャスト、体制等)策定及び管理に関して責任を負う	常駐
現場監督者 (マネージャー)	1名以上	コンタクトセンター等運営全般の責任者として、各職位の機能状況管理及び改善指示、年間計画に基づくセンター運用計画の策定及び管理(採用計画、リソース配置、目標管理)、改善施策の効果測定、報告及び効果検証を実施	常駐
スーパーバイザー	1名以上	コンタクトセンター等の窓口責任者として、従事者に対する指導・監督、コンタクトセンターで提供する要員管理、品質管理について判断する	常駐
リーダー	1名以上	スーパーバイザーの指示に従い、オペレーター対応が困難な案件(苦情、常連対応など)の二次対応、及びリアルタイムのオペレーター指導及び育成、オペレーターへの定期フィードバックを実施	常駐
オペレーター	1名以上	リーダーの指示に従い、業務を遂行する	常駐
庁内サポートデスク	1名以上	所管課と連携し、事業やイベントのエンターリー受付、情報収集及びコンタクトセンター内への周知展開を実施 所管課へのエスカレーションやフィードバックを行う(外部 FAQ・神戸市及び区 HP のメンテナンス依頼、未知のイベント情報確認) 印刷物や Web サイトの確認及び修正・改善提案	開庁時間内は常駐
品質管理(クオリティコントローラ)	1名以上	業務教育及び業務品質の管理及び改善(生産性、一次完了率、一般的な応対品質)の企画立案及び実施 オペレーターへの定期フィードバック実施(業務品質に関するフィードバック) 新人及びリーダー・オペレーターへの指導及び育成(新人教育含む)	常駐
FAQ 専任担当 (ナレッジ担当)	1名以上	外部公開 FAQ ツールの利用分析、定期的なレポート 内部ナレッジ(内部 FAQ、電話帳データ)の改善企画立案及び実施 内部ナレッジの作成、更新、改善に向けた調査(分析、フロントオフィス・庁内サポートデスクとの連携) 回答率、検索率の向上に向けたコンテンツのチューニング等の改善活動	専任

チャットボット専任担当	1名以上	チャットボットツールの利用分析、定期的なレポート 正答率、自己解決率向上に向けたチャットボットツールのチューニング、シナリオ修正等の改善活動	専任
Web サイト分析/改善担当	1名以上	Web サイトのアクセス解析および定性的サイト分析を専門的な視点から支援し、フロントオフィスと連携してポータルサイトを管理するほか、市の Web サイト改善に関する指摘・提案を実施 市ホームページの Google Analytics の権限は受託者に付与する。	定期的 に支援

- ①受託者は、コンタクトセンターサービスレベルを実現するため、オペレーターが不足する場合は、適切に業務を遂行するのに必要な要員を配置すること(「11.1.5 及び 11.2.5 サービスレベル要件」参照)。
- ②受託者は、要員計画を策定し、体制表を提出すること。
- ③シフト体制は受託者が定めるが、スーパーバイザー以上の管理者が運営時間中常時配置されていること。
- ④交通機関の遅延及び通院などの理由により、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。また、できるかぎり、神戸市域内でのオペレーターの雇用確保に努めること。
- ⑤地震や台風等の災害の影響により、交通機関が途絶し、オペレーター等が出勤できない場合においても、業務への支障を最小限に留め、運営できる体制を整えること。BCP対策として、運営場所とは異なる他の拠点において運営体制をあらかじめ整えるという対策も可とする。

(2) 人材の品質維持

- ①コンタクトセンター要員は、市民、本市職員、ユーザーに対する満足度を向上させる目的で配置すること。
- ②受託者は、業務に応じた服務規程を取りまとめ提出すること。
- ③受託者は、受託者内での一般的なスキル及びレベル設定を提示し、今回確保するコンタクトセンター要員につき、その中における位置付けを明示すること。提案書においてオペレーター、リーダー、スーパーバイザーをはじめとするコンタクトセンター要員に必要な資質や素養を記載すること。
- ④人材の確保を継続的に維持するため、受託者は次項「(3)研修計画」を定め、その基本方針、研修体系等をコンタクトセンター等業務所管課に提出すること。
- ⑤受託者は、継続的にコンタクトセンター要員のスキルレベルを把握し、コンタクトセンター全体の品質向上に向けた教育を実施すること。
- ⑥受託者は、従事者が働きやすい環境を整え、人材定着のための取り組みを行うこと。

(3) 研修計画及び実施報告

- ①受託者の責任で、コンタクトセンター要員として必要な教育研修を行うこと。
- ②研修の具体的な内容については、研修計画書としてまとめ、コンタクトセンター等業務所管課へ提出すること。また、コンタクトセンター等業務所管課より開示を求められた際は、内容をその都度開示すること。
- ③研修プログラムは受託者側で準備し、コンタクトセンター要員に提供すること。
- ④問い合わせ分析結果に応じて、市業務に関する研修を必ず実施すること。なお、個別業務に関する資料等が必要であれば、コンタクトセンター等業務所管課に相談すること。
- ⑤教育研修として最低限想定される内容は、以下のとおりである。
 - a 初期教育

新たにコンタクトセンターに配属されたオペレーターに対するオリエンテーションとして、行政コールセンターとしての特殊性や業務上の注意点等を中心に教育を行う。

- (a) 個人情報の取り扱いや業務上知り得た情報の秘密保持についての説明、情報漏洩を防ぐための方策
- (b) 対応履歴管理システム等の操作方法や、一般対応業務、本市職員への引き継ぎ業務、申込受付業務等のオペレーションに伴う業務概要や業務フローに関するオリエンテーション

b フォロー教育

受託者は、必要に応じて、スーパーバイザー、リーダー、オペレーターに対してフォロー研修を行う。次のような場合に、研修を行う必要があると想定している。

- (a) 対応履歴管理システム等、オペレーター支援用のシステムが大幅に改変された場合のオペレーション指導教習
- (b) 特定業務や問い合わせに対して苦情や問題が発生した場合に対処するためのクレーム対応研修
- (c) 業務上のストレスケアを行うための対処法や予防法について専門的な知識を身につける為のストレス研修

⑥研修実施後は、研修結果報告書を提出すること。

(4)入電抑制および市民サービス向上の取り組み

- ①入電抑制および市民サービス向上の観点から、電話以外の問い合わせツールの導入及びそのツールを市民に利用してもらうための対応を実施すること。
- ②チャットボット等の Web により自己解決を促進するツールの導入においては、問い合わせ内容等から対象分野を絞り込み、回答の精度向上等の工夫を行うことにより、利用促進を図ること。
- ③問い合わせ内容等を分析し、よくある質問と回答をまとめた FAQ の掲載、市民へ発出する通知等の記載内容に関する助言等、入電抑制に向けた提案を行い、事業者において対応できる事項については実施すること。
- ④通知物発送等に伴い、入電が一時的に集中した場合には、チャットボット等の市民が疑問点を自己解決できる仕組みへ誘導することで、サービスレベルを維持するとともに、再入電を抑制すること。

12 コンタクトセンター等業務 試行実施要件

12.1 試行実施の概要

令和6(2024)年12月1日からのコンタクトセンター等業務の稼動前に、受託者及び「6 業務の概要と所管課」に示す各業務所管課によるテスト稼動を行う。また、テスト稼動終了後に、課題等を抽出し、本格稼動に向けて改善を図る。

また、代表電話交換業務開始前に、受託者及び本庁舎・各区役所の各業務・制度所管課(本市が指定する。また、民間ビルに入居する部局等も含む。)によるテスト稼動を行う。また、テスト稼動終了後に、課題等を抽出し、本格稼動に向けて改善を図る。

なお、試行実施は業務への影響を考慮し、平日のみとする。具体的な期間や実施方法は提案書に記載すること。

12.1.1 試行業務の範囲

試行期間中は、現在の総合コールセンターの電話の一部(ナビダイヤルへの入電)を、新たに構築するコンタクトセンターに振り分ける。

区役所代表電話交換業務は、現在の区役所代表交換業務において、一部の区役所に入電した電話を、新たに構築するコンタクトセンターに振り分ける。

試行業務期間中に問題が発生した際は、現在の事業者に速やかに切り戻しを行うため、現行業務に支障がないように実施すること。

12.2 試行業務実施要件

12.2.1 試行業務実施の目的

一般的な電話対応、メール対応、チャット対応、FAX受付など設備・技術的にも問題なく実施できるかを、現行のコンタクトセンター等業務・代表電話交換業務に支障のない範囲で、規模を限定して実施する。

受託者は試行業務実施計画書を作成し、本市の承諾を経たうえで履行すること。

12.2.2 テスト範囲

(1)コンタクトセンターシステム、設備等全般

電話系回線、対応履歴管理システム、FAQ検索システム、内線番号検索システム、申込受付データの管理、Web システムその他本業務を実施するうえで必要となる全ての施設・設備の確認を行う。

各システムの単体テスト及び結合テストの報告書を実施前に提出すること。

(2)各要員のオペレーション

スーパーバイザー及びリーダー、オペレーター的能力確認、業務フローの確認のほか、並びにコンタクトセンター等業務所管課との連携などを確認する。

(3)その他

本事業を実施するうえで、必要となる全ての業務を確認する。

12.2.3 実施時期等

令和6(2024)年 11 月上旬から1ヶ月程度を想定している。試行時間、実施対象区域等、試行実施の詳細は、受託者及びコンタクトセンター等業務所管課と協議のうえ決定する。なお、構築費の範囲内で行うこととし、具体的な実施期間などを提案書に記載すること。

実施期間中においては、プロジェクト管理関連書類(議事録、業務課題管理表等)を作成のうえ、本市に提出すること。

12.3 課題解決に向けた協議

受託者は、テスト稼働中、毎日の対応状況及び発生した課題をとりまとめ、「5 業務の概要」に示す各業務所管課に報告するとともに、テスト稼働終了前に、課題解決及び本番運用開始に向けた協議の場を設けること。

12.4 本番運用に向けた準備

受託者は、本番運用開始前に、本番切替計画書及び運用テスト結果報告書を作成し、本市の承諾を受け、本番環境への切り替えを行うこと。

13 業務引継要件

契約期間満了の他、如何なる理由を問わず本業務の委託契約が終了する場合、受託者は、「5 業務の概要」に示す各業務所管課の指示に従い、次期受託者が本業務を継続して実施できるよう必要な引継ぎを行う。

なお、引継ぎの詳細については、本市と受託者が協議し双方合意のうえ取り決めるものとし、引継ぎにおいて発生する費用については、受託者が負担するものとする。

13.1 実施要件

13.1.1 引継内容

受託者は、コンタクトセンター等業務所管課及び次期受託者と協議のうえ、契約終了の5カ月前から、業務に支障を来さないよう次期受託業者に引継ぎが可能な体制を確立し、委託期間満了日又は契約解除日まで次期受託者との引継期間を設け、次期受託者に対して確実に業務の引継ぎを行うこと。その際、本市が同席する場合がある。

引継ぎは、次期受託業者を受け入れ、基本的にOJT(On the Job Training)で行うこと。また、本市又は次期受託者から資料等の請求があった場合若しくは業務内容や個別の案件等の確認を求められた場合には、誠実に対応すること。

13.1.2 引継書の作成

受託者は、業務運営上の留意点や、実務上必要となる業務処理の手順、方法や引継スケジュール、引継対象事項等をまとめた引継書を作成し、事前にコンタクトセンター等業務所管課に提出し承認を得たうえで、当該運營業務委託の次期受託者に対して、業務マニュアル類、各種データ及び成果物の提供等を含め、委託業務履行に必要な事項を無償で引き継ぐこと。また、実地による実務的な引継ぎを次期受託者に行うこと。

13.1.3 引継期間

引継ぎは契約終了日までに実施すること。

13.2 受託者の責務

受託者は、契約期間終了後に生じた引継対象事項の問題について、「5 業務の概要と所管課」に示す各業務所管課の要請に応じて必要な支援を行うこと。

14 その他留意事項

14.1 機器等の所有関係

本業務の構築・運用に必要な全ての機器等は、受託者が調達し、所有する。

業務を実施するにあたって必要となる土地・建物・設備等の固定資産は、本市名義で資産保有は行わない。

14.2 著作権等の取り扱い

本調達において、パッケージウェアを利用する場合など、発注前から受託者または第三者が権利を有する部分については、本市がこれを利用する権利を確保する。また、本市が必要に応じて改変を要求する権利を確保する。

本調達において、パッケージウェアをカスタマイズする場合、カスタマイズ部分は受託者または第三者の著作権とし、受託者はその分のコストの低減を図ること。

なお、カスタマイズした部分についても、本市はこれを利用する権利、改変を要求する権利を確保する。著作権等に関する取り扱いについては、次に示す内容を基本に別途定める。

- 1 この契約によって作成されるシステムに係る著作物の著作権は、受託者に帰属するものとする。受託者は、神戸市に対して著作者人格権を行使しないものとする。
- 2 神戸市は、前項における著作物を使用する権利及び改変を要求する権利及び著作権法第47条の2の規定に基づき著作物の複製、翻案をすることができる権利を有するものとし、設計書類は受託者が神戸市に納入し神戸市が管理できるものとする。
- 3 第1項の著作物には、この契約が締結される以前に神戸市、受託者または第三者がそれぞれ著作権を有していた著作物は含まないものとする。
- 4 第1項の著作物の使用のために、受託者が著作権を有する前項の著作物を一体として使用する必要がある範囲において、神戸市は受託者の著作物を使用する権利及び改変を要求する権利並びに著作権法第47条の2の規定に基づき著作物の複製、翻案をすることができる権利を有するものとする。第三者が著作権を有する前項の著作物についても同様とし、受託者は、受託者の責任において、第三者の当該著作物に係る甲の使用する権利等を確保しておくものとする。
- 5 神戸市の使用する必要がある範囲について、神戸市が発注した内容から、神戸市が業務を委託する関係機関において業務が一体として使用すると考えられる場合は、関係機関も神戸市の使用する必要がある範囲内として、前4項と同様の権利が及ぶものとする。
- 6 本条における権利または著作権法に基づく利用の許諾等の対価は、個別契約記載の対価に含まれており、当該許諾等に伴って、本契約記載の対価とは別の費用が神戸市に発生することはないものとする。

受託者は、本件業務を履行するうえで本市から提供したデータ（FAQ データ及び電話帳データ等）を必要に応じて改変できるものとする。改変後のデータ及び新たに作成したデータは本業務の成果物として取り扱う。

14.3 納品物・成果物

本業務を履行するにあたり、受託者は本市に対して以下に掲げる物を納品すること。また、その他仕様書に記載されている事項について、本市から必要なものを求められた際は、受託者は速やかに納品すること。

納品物の記載事項や提出方法、提出日等の具体的な事項は、本市と協議のうえ定める。

納品時期	名称	参照項目
契約締結時	<ul style="list-style-type: none"> ・作業計画書一式 ①作業計画書 ②全体スケジュール・詳細スケジュール ③各業務の構築にかかるプロジェクト業務手順書 ④要員名簿 ⑤体制図(9.3 管理体制の詳細含む) ⑥運営場所レイアウト図 	<ul style="list-style-type: none"> 9.2 計画書策定 9.3 管理体制

	<ul style="list-style-type: none"> ・研修計画書 <ul style="list-style-type: none"> ①初期研修計画 ②フォロー研修計画 ③情報セキュリティに係る教育研修計画 	11.5 実施体制
	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報を取り扱う業務に関するチェックリスト(契約前確認用) 	10.5 セキュリティ管理要件
	<ul style="list-style-type: none"> ・再委託を行う場合は、再委託承諾申請書 	15 再委託の取扱い
構築期間中	<ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備要件関連書類 <ul style="list-style-type: none"> ①運営場所の施設・設備要件適合表 ②業務スペースの設備要件適合表 ③電話回線網構築設計書(必要回線数含む) ④電話転送設備 ⑤FAX 回線 	10.2 施設・設備要件
	<ul style="list-style-type: none"> ・コンタクトセンター等システム関連書類 <ul style="list-style-type: none"> ①各システムの設計、運用保守関連書類 ②各システムのセキュリティ関連書類 <ul style="list-style-type: none"> 資料 1_外部サービス要件(機密性 2 以上) 資料 2_情報システムセキュリティ実施手順書 資料 3_ホームページサーバ等チェックリスト 資料 4_ウェブアプリケーションのセキュリティ実装チェックリスト 資料 5_情報セキュリティポリシーチェックリスト 	10.3 コンタクトセンター等システム要件 10.5 セキュリティ管理要件
	<ul style="list-style-type: none"> ・実施環境確認書類 <ul style="list-style-type: none"> ①インターネット接続環境 ②サーバ環境 ③電子メール送受信環境 	10.4 実施環境
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアル 	11.1 コンタクトセンター業務 12.1 区役所代表交換業務
	<ul style="list-style-type: none"> ・要員計画 ・従事者一覧(体制表) ・守秘義務に関する誓約書(写し) ・研修結果報告書 	11.5 実施体制
	<ul style="list-style-type: none"> ・試行業務実施計画書 ・単体テスト結果報告書 ・結合テスト結果報告書 	12.2 試行業務実施要件
試行業務中	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト管理関連書類 <ul style="list-style-type: none"> 議事録 業務課題管理表 進捗管理表 障害管理表 変更要求管理表 リスク管理表 	12.2 試行業務実施要件
本番環境切替前	<ul style="list-style-type: none"> ・本番切替計画書 ・運用テスト結果報告書 	12.4 本番運用に向けた準備
運営期間中	<ul style="list-style-type: none"> ・日次報告書 ・月次報告書 ・四半期報告書 ・年間報告書 	11.1.4 報告案件 12.1.4 報告案件
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査結果報告書 	11.1.5 サービスレベル要件 11.2.5 サービスレベル要件

	・庁内サポートデスク業務報告書	11.3 庁内サポートデスク
	・分析報告書及び改善提案書	11.4 業務分析
	・従事者に変更が生じた場合は、 従事者一覧(体制表) 守秘義務に関する誓約書(写し) 研修結果報告書	11.5 実施体制
	・情報セキュリティ対策の実施状況報告書(資料6)	10.5 セキュリティ管理要件
	・個人情報を取り扱う機器類の廃棄等を行う場合は、 データ消去に係る報告書	10.5 セキュリティ管理要件
契約終了時	・業務引継書及び関係書類(データ等含む) ・データ消去に係る報告書	13 業務引継要件 10.5 セキュリティ管理要件

15 再委託の取り扱い

本調達の一部を第三者に委託、または請け負わせる場合は、以下の事項に留意のうえ、本市の承認を得ること。ただし、本業務の全部または大部分を第三者に再委託することは禁止する。フロントオフィス・バックオフィスの業務自体が今回の業務委託の主な目的であることから、フロントオフィス・バックオフィスの業務を再委託することは業務の一部再委託とは認められない。

本業務の一部を第三者に委託する場合は、事前に委託内容及び委託先の名称、その他必要な事項を本市へ報告し、本市の書面による承認を得ること。なお、この場合、受託者は、本仕様書に定める各事項を第三者に遵守させること。また、責任の所在を明確にすること。ただし、受託者の責任は回避されないこと。

【添付資料】

- 別紙1_神戸市総合コールセンター業務量実績
- 別紙2_本庁代表電話の電話交換業務量実績
- 別紙3_区役所代表電話の電話交換業務量実績
- 別紙4_コンタクトセンター業務 全体イメージ図(別紙 4-1～4-2)
- 別紙5_業務フロー
- 別紙6_電話網構成図(別紙 6-1～6-6)
- 別紙7_本市が提供するシステム一覧
- 別紙8_FAQ データー式
- 別紙9_電話帳データー式
- 別紙 10_内線番号検索システム機能要件一覧
- 別紙 11_組織情報マスタ

- 資料1_外部サービス要件(機密性2以上)
- 資料 2_情報セキュリティ実施手順書
- 資料 3_ホームページサーバ等チェックリスト
- 資料 4_ウェブアプリケーションのセキュリティ実装チェックリスト

資料 5_情報セキュリティポリシーチェックリスト

資料 6_情報セキュリティ対策の実施状況報告書

資料 7_個人情報を取り扱う業務に関するチェックリスト(契約前確認用)

資料 8_再委託承諾申請書

資料 9_機密を要する情報システムでインターネット回線の利用を認める基準