

西宮市総合コールセンター構築・運用業務 仕様書

第1 基本事項

1 業務名

西宮市総合コールセンター構築・運用業務

2 業務の背景と目的

本市には、電話等を通じて市政に関する様々な問合せが日々寄せられている。

現在、市民等から代表電話への問合せは、電話交換手に対応しているが、定型的な問合せも含め、全て各課に転送されている状況であり、各所管課への直通電話も含め、定型的な問合せへの対応が各所管課の業務負担になっている。また、適切な部署へ転送されない場合には、再振り分けの手間やクレームの発生原因にもなっている。

本業務は、市民からの多種多様な問合せ電話に対し、FAQを参照しながら、委託先のオペレーターが時間外や土日祝も含め電話での一次対応等を行う総合コールセンターを構築し、その運用を行うものである。

また、今回の総合コールセンターの構築及び運用においては、現在本市本庁舎で職員が実施している代表電話交換業務もあわせて業務委託し、総合コールセンターにおいて実施するものである。

なお、本業務の目的（期待される効果）は、以下のとおりである。

（1）市民サービスの向上

- ・ 閉庁時（夜間、休日）でも問合せ対応を行うことができる。
- ・ インターネット未利用者も等しく情報を入手できる。
- ・ 問合せ先と情報の一元化により、対応の統一化を図る。

（2）職員の業務負担の軽減

- ・ 定型的な問合せが減り、時間を有効活用できる。

（3）市民ニーズの把握と蓄積データの活用

- ・ 入電傾向や対応履歴の分析が可能となる。
- ・ 市民への情報提供方法などの改善につなげる。
- ・ ホームページに掲載するFAQの内容を充実させ、市への問合せを減らす。

なお、別紙1「成果物等一覧」に記載する成果物等並びに新たに本市名義で取得する電話番号及びFAX番号以外は役務提供とし、それに必要となる土地・建物・設備などの固定資産については本市名義での資産保有は行わない。

3 履行期間

(1) 構築等設置準備期間

契約締結日から令和5年5月31日まで。

なお、代表電話交換業務については、(2)アのとおり令和5年2月1日から先行して実施するため、同業務に必要な部分については、令和5年1月31日までに構築を完了することとする。

(2) 運用業務

ア 代表電話交換業務

令和5年2月1日から令和10年5月31日まで(64か月)

代表電話交換業務のみ、令和5年2月1日から5月31日までの4か月間、先行して実施する。

イ 問合せ対応業務

令和5年6月1日から令和10年5月31日まで(60か月)

4 業務委託料及び支払い

(1) 業務委託料

業務委託料は、本仕様書に定める業務内容を履行するための構築費用と運用費用(60か月分。代表電話交換業務部分は64か月分。)とし、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、全て本委託費に含めること。

(2) 支払い

業務委託料の支払いは、受託者と相談のうえで決定するが、原則として構築費用は問合せ対応業務に必要な部分も含めた構築終了後、運用費用は1月ごとの支払いとする。

(3) その他

次に掲げる場合は、本市と受託者とが別途協議するものとする。

ア 想定入電件数を常態として大幅に超過し、「8 サービス指標」の目標値の達成が困難となる場合

イ 大規模災害等により本来の総合コールセンターの業務拠点での運営が不可能となった場合であって、代替場所により業務継続の対応を行うとき

ウ 災害発生時等の緊急対応業務として、運営業務の時間を延長する場合

5 業務の概要

以下の総合コールセンター業務を、受託者の施設及び設備、機器、システム等を用いて行うこと。

(1) 代表電話交換業務

代表電話(電話番号:0798-35-3151)への電話の内容に応じて、適切な所管課(職

員)へ電話交換を行う業務である。代表電話から転送できない出先施設等については、電話番号を正確かつ迅速に案内する。回答が可能な簡易な問合せには、(2)と同様の業務を行う。

応答終了後は、応対履歴システムを活用して速やかに応対履歴の保存を行う。

(2) 問合せ対応業務

専用ダイヤル、FAX、電子メール(フォームメール)による市民等からの問合せについて、FAQシステムや本市から提供する各種行政情報、公式ホームページ、西宮市政ニュースなどを通じた情報を利用して回答する業務である。個人情報や専門性を有する市民等からの問合せ等については、所管課へ転送(取次ぎ)する。本市の事業でない他官庁等に関する問合せ等についても、簡易なものについては各団体のホームページを閲覧し、情報提供するなど、柔軟に対応する。

対応終了後は、応対履歴システムを活用して速やかに各種業務に対応した応対履歴の保存を行う。

(3) 運営管理業務

入電件数に応じた要員配置、FAQデータの更新、応対履歴の管理及び統計処理、転送案件の進行管理、本市への報告及び調整、提供サービスの品質管理、セキュリティ・障害対策など、総合コールセンターを適切に運営するために必要な業務全般を行う。

(4) 準備業務

施設及び設備の準備作業、システムの構築作業、総合コールセンターの運営準備など、多岐にわたる作業を計画的、効果的かつ効率的に実施し、総合コールセンター運営開始までに遅滞なく必要なものを準備する。

6 運営日及び運営時間

総合コールセンターの運営日及び運営時間は、下の表のとおりとする。

| 業務内容 | 運営日 | 運営時間 |
|----------|---|---|
| 代表電話交換業務 | 月曜日から金曜日まで (休祝日及び年末年始 (12/29~31、1/1~3)を除く。) | 午前8時45分から午後5時30分まで |
| 問合せ対応業務 | 年始(1/1~3)を除く 全日 | 【月曜日から金曜日まで(休祝日及び年末(12/29~31)を除く)】 午前8時30分から午後7時まで 【土曜、日曜、休祝日、年末(12/29~31)】 午前9時から午後5時まで |

| | | |
|--|--|--|
| | | (FAX及びメールは24時間365日受信することとするが、回答は問合せ対応業務の運営時間内とする。) |
|--|--|--|

7 運営規模

(1) 想定入電件数等 (年間)

電話：代表電話 10万件

問合せ電話 6万件

FAX : 100件

メール：300件

本市では今回が初めての総合コールセンター設置となるため、上記件数は、本市における代表電話や直通電話(ダイヤルイン)の受電状況、人口規模類似の他都市の状況から試算したものである。なお、令和3年度の代表電話交換受付件数については、別紙2参照。

なお、総合コールセンターの席数等を見積もるための参考として、令和3年6月～令和4年5月にPBXログ調査により取得した567番号のログデータ(日別・番号別の着信回数及び通話時間)をCSVファイル等で提供することが可能であるので、希望する事業者は申し出ること。

(2) 必要席数

想定入電件数に対応でき、かつ、「8 サービス指標」の目標値を確保する席数及び要員を確保すること。なお(1)に記載のとおり、想定入電件数は試算によるものため、席数及び要員については、これを超える場合に備え、ある程度の余裕をもって確保すること。

(3) 対応言語

対応言語は、原則として日本語とするが、外国語対応として、少なくとも英語、韓国・朝鮮語、中国語による問合せがあった場合には、当該言語が堪能なオペレーターによる対応又はオペレーターと通訳等との三者通話による対応を行うこと。

上記言語に加え、受託者において業務委託料の範囲内で対応できる言語がある場合は、提案すること。

8 サービス指標

次のサービス指標の目標値を達成するよう業務を実施すること。

(1) 受電応答率

90%以上(代表電話及び問合せ電話)

<計算式：応答した件数÷総着信呼数>

(2) 一次対応完了率

90%以上（代表電話及び問合せ電話）

＜計算式：総合コールセンターで完結した件数÷応答件数＞

※市民等からの依頼による転送（電話取次）を適切に実施したコールは完結とする。

※個人情報等を必要とするなど、適切に所管課へ引き継いだコールも完結とする。

(3) 平均応答時間（代表電話及び問合せ電話）

10 秒以内

(4) 利用者満足度（問合せ対応業務）

利用者満足度調査による満足度について、5 段階中 4 以上が 80%以上

第2 構築業務

1 構築準備

(1) 作業計画及びスケジュール

受託者は、本契約締結後、速やかに、総合コールセンター設置にあたっての設計・構築・試験運用などをまとめた作業計画書を作成し、本市に提出すること。また、構築作業着手前に、設置準備期間の全体スケジュール・作業別スケジュール、作業体制図、要員のスキルが分かる資料等をあわせて本市に提出すること。

作業計画書には、構築作業の管理手順や報告書様式を定め、各作業の作業予定日及び作業報告予定日を記載すること。

(2) 進捗管理

受託者は、作業計画に基づき業務の進捗を管理するとともに、作業計画書で定めた各業務の報告予定日に基づき、作業の進捗状況報告のための会議を開催すること。

各作業工程終了後に、作業結果をまとめて作業報告書を本市に提出すること。

作業遂行上問題が発生した場合は、影響を検証及び評価のうえ、改善案を作成し、これを問題管理票として本市へ報告すること。また、本市からの改善案の承認をもって、作業を遂行すること。

2 運営場所の確保

総合コールセンターの運営場所は、本市本庁舎から公共交通機関を利用して 60 分以内の場所で、受託者が確保するものとする。

3 施設要件

受託者が確保する運営場所となる施設の建物等の要件は以下のとおりとする。

(1) 建物要件

総合コールセンターを設置する建物については、次の要件を満たすこと。

ア 鉄筋コンクリート造の建築物で、昭和 56 年の「新耐震基準」に適合している

こと。

イ 建物は不正侵入や盗難を防止する環境が整っていること。

ウ 電話交換機やサーバ等は、オンプレミス型の場合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。また、クラウド型の場合はデータセンターと総合コールセンターをつなぐネットワークについては、閉鎖網の中で構成できるセキュアな構成であること。データセンターは、国内に設置され、裁判管轄権が国内であり、災害対策やセキュリティ設備などの安全管理設備が備えられていること。

(2) 業務実施場所

総合コールセンターの業務実施場所については、次の要件を満たすこと。

ア 業務実施場所は、他の部屋等に話し声等が聞こえない専用部屋とし、パーティション等での仕切り部屋でないこと。

イ 業務実施場所への出入については、入室管理を行うこと。

ウ 業務実施場所に、総合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。

4 業務従事者の確保

受託者は、「第1-8 サービス指標」の目標値を達成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(1)から(4)までに掲げるとおりとし、必要に応じてその他の業務従事者を配置すること。また、(1)及び(2)については、要員を固定化すること。

なお、受託者は、本業務の実施に当たり、オペレーター等の業務従事者を新たに雇用する場合は、可能な限り西宮市民を優先的に雇用するよう努めること。

(1) 業務監督者

総合コールセンター全体のマネジメント、業務従事者の教育、本市との調整を行う。

(2) スーパーバイザー

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合せ等に対応する。

(3) オペレーター

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電話等に対応し、その内容の記録を行う。

(4) システム管理者

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。

5 業務実施体制の構築

業務品質の管理等を行う業務監督者、問合せを受けて対応するオペレーター、オペレー

ターを指導・統括するスーパーバイザーなど、総合コールセンター業務の適切な履行を確保するための責任体制を構築し、その内容を本市に文書で提出すること。なお、変更した場合も同様とする。

また、関係法令等を遵守して要員の適切な労務管理を行うこと。

6 事前研修（構築期間中研修）

（1）受託者の業務従事者向け研修

受託者は、運営開始当初から円滑な業務運営とサービスレベルを確保するため、オペレーター等の教育研修を実施すること。受託者は、研修実施前には研修計画を作成し、本市の承認を得て実施するとともに、研修実施後には本市に書面で報告すること。

（2）本市職員向け研修

受託者は、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、構築期間中に少なくとも1回、本市職員に対して必要な研修を行うこと。受託者は、研修の実施に当たっては、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。なお、研修の内容には次に掲げる内容を含むこと。

ア 総合コールセンターの運用（エスカレーション方法等）

イ F A Q の内容及び維持管理

ウ その他本市が指定する内容

7 電話設備等

業務に係る専用の電話設備を次のとおり整備すること。ただし、本市が認めたものについては、兼用を可能とする。

（1）通信回線

ア 現行の西宮市代表電話で受電している全ての回線（現行アナログ 20 回線）を、総合コールセンターで円滑に受電できるようにすること。代表電話は、現在使用している番号（0798-35-3151）を使用することとする。

イ 問合せ電話及び F A X に使用する番号は、市外局番を 0798 とし、新たに取得すること。回線数は総合コールセンターで円滑に受電できる数を整備すること。具体的な番号については本市と協議のうえ決定すること。

新たに取得する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、本契約終了後に受託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。

ウ ア及びイの回線は全て、総合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、受電のために外線転送をする場合には N T T 西日本の『ひかり電話オフィス A（エース）』などによる転送の仕組みを受託者の負担にて構築し、通信料の削減に努めること。

- エ 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。
- オ 市民から所管課（※別紙3「現ネットワーク構成図」のIPネットワークで繋がる施設に属する課を除く。）のダイヤルイン番号への入電を、総合コールセンターへ転送する場合もあるため、そのような転送も円滑にできるように受託者にて整備すること。
- カ 総合コールセンターから所管課へ転送した後、その所管課から再度総合コールセンターへ円滑に転送できるようにすること。ただし、別紙3「現ネットワーク構成図」のIPネットワークで繋がる施設に属する課については、必須条件とはしない。
- キ 総合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。
- ク 回線工事に伴う本市の現用電話交換機への工事及び保守は、受託者の負担により、本市電話交換機導入及び保守業者（※本庁舎の電話交換機は西日本電信電話株式会社兵庫支店、第二庁舎の電話交換機は株式会社スイタ情報システム）で実施すること。
- ケ ア及びイにかかわらず、代表電話交換と問合せ対応を代表電話番号で一元化することが市民サービスの向上及び本市職員の業務負担の軽減に有効である場合は、その理由を示して提案すること。その他、音声品質の向上、利便性の向上や費用削減について、効果的な代替案や新たな方法がある場合は、アからクまでにかかわらず提案すること。

(2) 総合コールセンターの電話交換機等

- ア 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。
- イ 業務に必要な電話機やヘッドセットなどの付帯機器を整備すること。
- ウ ACD機能やモニタリング機能、MIS端末など、必要な機能を搭載していること。
- エ 停電時に3時間以上稼働できるよう、UPS（無停電電源装置）等の電源を備えること。
- オ 着信呼数、応答呼数、応答時間、意見・要望等の件数など、総合コールセンター業務の品質管理に必要なデータを取得できること。
- カ 総合コールセンターで受信した電話を、本市本庁舎、第二庁舎周辺施設、その他別紙3「現ネットワーク構成図」で示した施設に転送できること。
- キ 外国語対応として三者通話による対応をする場合は、三者通話が可能な設備を備えること。
- ク 本市職員と総合コールセンターとの連絡用の電話番号を準備すること。
- ケ 総合コールセンター設備での操作により、総合コールセンターの運営時間外に

は、運営時間外ガイダンスの後に本市本庁舎守衛室に着信を自動転送できること。

(3) 音声自動応答及び通話録音

ア 代表電話及び問合せ対応電話には、お待たせガイダンス、運営時間外ガイダンス、通話録音に関するガイダンスなどができる機能を有すること。なお、各ガイダンス内容については、本市と別途協議のうえ決定すること。

イ 代表電話及び問合せ対応電話の全ての通話が録音できる機能を有すること。なお、録音内容は削除できるようにすること。

8 情報処理設備

業務に係る専用の情報処理設備を次のとおり整備すること。ただし、本市が認めたものについては、兼用を可能とする。

また、情報処理設備に関しては、契約書及び本仕様書の内容を満たせる場合は、ASPサービスやホスティングサービスの利用を妨げないが、本業務従事者以外からアクセスできないよう制御すること。外部に公開するシステムについては、暗号化通信を導入すること。

(1) FAQシステム

ア 総合コールセンター内部用FAQシステム

(ア) 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になるようセキュリティ機能を確保すること。

(イ) 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。

(ウ) 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・終了日の項目を簡単な操作で入力、修正ができること。

(エ) 任意のタイミングにCSV形式で、FAQデータベース(※「第2 構築業務」の「10 FAQの整備」参照)の一括書き出しができること。また、書き出しと同フォーマットのCSVデータを用いてFAQデータの一括更新ができること。

(オ) 編集者は、FAQの作成、修正、削除、公開可否の設定ができること。

(カ) 閲覧されたFAQのアクセスランキングを集計(週ごと)して表示すること。

(キ) 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。

イ 市民向け公表用FAQサイト

(ア) 市民等がインターネットを介して、FAQを参照することができる市民向け公表用FAQサイトを構築すること。

(イ) 市民向け公表用FAQサイトは、FAQのカテゴリー(行政区別、ライフイベント別、所属別、よく見られているキーワード等)による分類が行え、またキーワードによる自然言語検索をはじめ、用語やFAQの検索候補を表示するサジェスト機能が具備されるほか、検索性に優れているものであること。

- (ウ) 市民向け公表用FAQサイトは、市民によるFAQデータの満足度調査が行え、FAQデータの満足度に関する統計データが作成できるものであること。
- (エ) その他市民向け公表用FAQサイトは、「西宮市ウェブアクセシビリティガイドライン」に基づき整備することとし、詳細は本市と協議にて決定すること。
- (オ) 市民向け公表用FAQサイトは、タブレット及びスマートフォンにも対応すること。

ウ 対応履歴システム

- (ア) FAQ等を参照して、問合せ回答を実施した履歴を投入できる対応履歴機能を搭載すること。
- (イ) 複数の条件で検索ができ、結果を一覧表示できること。
- (ウ) 対応履歴の内容は、データベースの一括又は抽出して書き出しができ、本市の指示内容に基づき、電子媒体（CSV形式又はエクセル形式）により提出することができること。

(2) 問合せWEBサイト（メールフォーム）

市民からWEBを通じて問合せ受付できるように、次のとおりWEBサイトを整備すること。

- ア 本サイトは、タブレット及びスマートフォンにも対応すること。
- イ 受付データ等は総合コールセンターにて管理するため、本サイト用のWEBサーバを整備すること。
- ウ 本サイトにて受付した問合せをメールで回答する場合のメールサーバを整備すること。
- エ 受信後、正常に受信した旨を自動応答により回答できること。
- オ 問合せWEBサイトは、「西宮市ウェブアクセシビリティガイドライン」に基づき整備することとし、詳細は本市と協議にて決定すること。

(3) 総合コールセンターホームページ

受託者において、次のとおり、総合コールセンターホームページを作成し、運営管理すること。

ア 総合コールセンターホームページには、次の項目を含むこと。

- (ア) 総合コールセンターの紹介
- (イ) 本市の特定コールセンター等の紹介
- (ウ) (1) イに掲げる市民向け公表用FAQサイト
- (エ) (2) に掲げる問合せWEBサイト（メールフォーム）
- (オ) FAQデータのアクセスランキング等統計データ

イ 総合コールセンターホームページは、タブレット及びスマートフォンにも対応すること。

ウ 総合コールセンターホームページのURLは、西宮市総合コールセンターであ

ることが分かるドメインを使用することとし、詳細は本市と協議にて決定すること。また、SSL証明書を取得すること。

エ 総合コールセンターホームページは、「西宮市ウェブアクセシビリティガイドライン」に基づき整備することとし、詳細は本市と協議にて決定すること。

(4) FAX設備

G3規格以上の機器を整備すること。

(5) サーバ及び端末の管理

データを持ち出せないようにドライブやUSBポートに対して、適切な処理を実施すること。

(6) インターネット環境及び問合せWEBサイト環境

オペレーター等が問合せに対応するため、各種ホームページを閲覧できるようにすること。また、インターネットから問合せWEBサイトに快適にアクセスできるようにインターネット回線等を整備すること。

(7) メール環境

本業務専用のメールアドレスを設定すること。

(8) その他付帯設備

(1) から (7) までのほか、円滑な業務遂行に必要な環境を受託者の責任において整備すること。

9 システム管理及びネットワーク管理

(1) システム管理

ア 本業務で使用するすべてのサーバや端末等の情報機器及びソフトウェア等には、不正アクセス及び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。

イ システムダウン時におけるデータの棄損・滅失を防止する機能を有するとともに、速やかに回復できるシステム構成とすること。

ウ 停電発生時等においてもシステム及びデータが棄損・滅失しないようなシステムとすること。

エ システムへのアクセスログを、最低3か月記録できるものとし、必要に応じて確認や分析が可能なこと。

(2) ネットワーク管理

ネットワーク接続を行うに当たっては、ファイアウォール等を配置し、不正アクセス及び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。

10 F A Qの整備

- (1) 本市専用のF A Qデータベースを作成すること。登録されたF A Qについては、総合コールセンター内部用F A Qシステムで確認できること。また、フラグ管理により、市民向け公表用F A Qサイトにも掲載できること。
- (2) F A Qデータベースへの初期登録に当たっては、受託者は、本市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て、設問及び回答案を作成すること。作成した設問及び回答案については、本市の確認を受け、必要に応じて追加、削除、修正等を行うこと。
- (3) F A Qの整備に当たっては、本市の業務負担が少なくなるよう努めること。

11 マニュアルの作成

業務の適切な実施に資するため、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）を作成すること。なお、内容については事前に本市の承認を得るとともに、本市にも提出すること。

12 試行運用

総合コールセンター業務を円滑かつ適正に運営できるよう必要な調整を行う期間として、試行運用を実施すること。詳細については本市と協議のうえ、承認を得て実施すること。

受託者は試行運用を踏まえ、本格運用実施計画書を本市に提出し、承認を受けた後、代表電話交換業務については令和5年2月1日から、問合せ対応業務については令和5年6月1日から本格運用を開始すること。

第3 運用業務

1 対応業務等

(1) 代表電話交換業務

ア 代表電話（電話番号：0798-35-3151）への電話（所管課から代表電話へ転送される電話を含む。）の内容に応じて、適切な所管課（職員）へ電話交換を行うこと。

イ 代表電話から転送できない出先施設等については、電話番号を正確かつ迅速に案内すること。

ウ 回答が可能な簡易な問合せには、(2)と同様の業務を行うこと。

(2) 問合せ対応業務

ア 専用ダイヤル（所管課から専用ダイヤルへ転送される電話を含む。）、F A X、電子メール（フォームメール）による市民等からの問合せについて、F A Qシステム

や本市から提供する各種行政情報、公式ホームページ、西宮市政ニュースなどを通じた情報を利用して回答すること。

イ 個人情報や専門性を有する市民等からの問合せ等については、所管課へ転送（取次ぎ）すること。ただし、転送は所管課の業務取扱時間のみ行うものとし、それ以外の時間帯においては、所管課の電話番号及び執務時間を案内すること。

ウ F A X及び電子メールについては、24時間受信し、受信日又は受信日の翌日（12月31日及び1月1日から3日までに受信したメールについては1月4日）に必ず一次回答を行うこと。ただし、災害等市の危機事態の発生時において、F A X及び電子メールが多数寄せられている場合については、この限りでないが、その場合は、「第2 8（3）の総合コールセンターホームページ」に回答が遅れる旨を記載するなどの代替措置を講じること。

エ 本市の事業でない他官庁等に関する問合せ等についても、簡易なものについては各団体のホームページを閲覧し、情報提供するなど、柔軟に対応すること。

オ 回答に用いる媒体は、原則として市民から受けた媒体と同じ媒体を使用すること。ただし、市民が指定した別の媒体でも回答できるようにすること。

（3）意見・要望等の受付

ア 電話の内容が意見、要望、苦情、折り返しの対応依頼等の場合も、市民に転送の意向がなければ、総合コールセンターでできる限り完結することとするが、市民が転送を希望した場合は、所管課へ転送すること。

総合コールセンターで完結した場合や閉庁時間のため所管課へ転送できない場合は、用件等を詳しく聴取したうえで適切に受付を行い、内容を所管課へ引き継ぐこと。

イ 折り返しの対応依頼は、再度、当該利用者からの問合せに対応するため、所管課が対応を完了するまでの間、進捗管理を行うこと。

（4）対応内容の記録

ア 受託者は、総合コールセンターにおける代表電話交換及び問合せ対応業務の内容を対応履歴システムに記録すること。

イ 電話対応については、音声を録音するとともに、録音データを3か月間保存すること。

ウ 受託者は、録音データを適切に管理するとともに、保存期間終了後は、本市の承認を得たうえで適切に削除すること。

2 運営管理業務

受託者は、入電件数に応じた要員配置、F A Qデータの更新、対応履歴の管理及び統計処理、転送案件の進行管理、本市への報告及び調整、提供サービスの品質管理、セキュリティ・障害対策など、総合コールセンターを適切に運営するために必要な業務全般を行う

こと。

3 FAQデータベースの管理

- (1) FAQデータベースの追加・修正等の更新作業等を行うこと。
- (2) 本市からFAQ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に基づいて更新すること。
- (3) 追加又は修正が望ましいデータについては、その都度、本市に具体的に提案すること。
- (4) 年に1回以上、全てのFAQの内容についてチェックすること。
- (5) (1) から(4) までのほか、FAQデータベースの質を向上させるため、単なるFAQデータの追加・修正にとどまらない改善策を検討し、実施すること。
- (6) FAQデータベースの内容は、本市の指示内容に基づき、適宜、電子媒体(CSV形式又はエクセル形式)により本市に提出すること。

4 業務報告

(1) 日次報告

1日あたりの受付件数及び対応履歴については、日次報告として当該日後直近の開庁日の正午までに電子媒体にて本市に報告すること。なお、本市に対する意見・苦情や総合コールセンターに対する意見・苦情については適宜本市へ報告すること。

(2) 月次報告

次の事項に係る1か月ごとの実績値等を、月次報告として本市に報告すること。なお、内容については、表、グラフなどを用いて分かりやすくし、当該月の翌月の定例会の際に、報告書としてまとめて紙媒体及び電子媒体で提出すること。

ア 受電応答率(総着信呼数のうち応答した件数の割合)

※ アについては、代表電話・問合せ電話それぞれの内訳を出すこと。

イ 一次応対完了率(電話取り次ぎを含む総合コールセンターで完結できた件数の割合)

ウ 一次回答率(問合せに総合コールセンターで回答し完結できた割合)

エ その他報告内容(代表電話交換業務、問合せ対応業務)

- ・ 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)
- ・ 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)
- ・ 平均通話時間(電話応対開始から通話終了までの平均時間)
- ・ 総入呼数、1時間当たりの応答件数
- ・ 平均処理時間(電話応対開始から後処理終了までの平均時間)
- ・ 時間別処理件数

- ・ 内容別受付件数
- ・ F A Q使用回数（応対時の回答に利用したF A Qごとの使用回数）
- ・ 長時間対応案件の件数及びその内容
- ・ すべての応対履歴のデータ（C S V形式等表計算ソフトで読める形式に加工）
- ・ その他本市が必要と認めるもの

（3）半期及び年間報告

月次報告に準じる形式、内容にて半期ごと、年度ごとに本市に報告すること。

5 品質管理及び改善活動

- （1）第1～8に掲げるサービス指標の達成状況を適宜把握し、サービスレベルの確保及び改善に努めるとともに、サービス指標を達成していない場合は、速やかにその原因分析を行い、必要に応じてサービス指標を達成するための業務改善策を講じること。
- （2）受電内容と応対状況を分析し、業務における改善点等を月例の定例会において報告すること。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。
- （3）利用者満足度調査を年1回以上定期的に実施し、その結果を本市に提出のうえ、月例の定例会等の場で報告すること。調査方法の詳細については、本市と別途協議すること。それらの結果をふまえて、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、月例の定例会等において報告すること。本市の求めがない場合も同様とする。

6 本市の事務事業についての改善提案等

- （1）受託者は、適宜対応履歴の分析などを行い、同様の問合せ等が多数寄せられていると判断できる場合には、本市に対し、市ホームページの記載、市から発信する通知文等の見直し、その他本市の情報発信方法の改善について、積極的に提案すること。
- （2）受託者は、適宜対応履歴の分析などを行い、制度の新設、改善等本市の施策に対する要望が多数寄せられていると判断できる場合には、本市に対し、その旨を報告すること。
- （3）（1）の提案は適宜、（2）の報告は8の定例会において行うこと。ただし、緊急を要する改善については、その都度報告を行うこと。

7 定例会

月1回、本市市役所において、月例の定例会を受託者が主催し、本市に詳細な報告を行うこと。総合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。なおその議事録を作成し、速やかに提出すること。

8 マニュアル等の改訂

受託者は、総合コールセンターの運営を行う中で、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。なお、内容については事前に本市の承認を得るとともに、本市にも提出すること。

9 運用期間中研修

(1) 受託者の業務従事者向け研修

受託者は、円滑な業務運営とサービスレベルを確保するため、運用期間中において、適宜オペレーター等の教育研修を実施すること。受託者は、毎年度当初に研修計画を作成し、本市の承認を得て実施するとともに、当該年度の全研修実施後には本市に書面で報告すること。

(2) 本市職員向け研修等

ア 受託者は、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、運用期間中においては少なくとも1年度につき1回、本市職員に対して必要な研修を行うこと。

受託者は、研修の実施に当たっては、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。

イ 受託者は、本市職員の理解促進や問合せの多い事項について周知を図るため、本市職員向けのレポート(A4判、2ページ、PDF形式)を定期的に作成すること。

10 災害等の緊急時の対応

(1) 長時間停電、システム設備故障、感染症等の発生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、受託者にて運営体制を整備すること。なお、総合コールセンター運営場所の地域的な災害時の場合、代替施設・拠点等を活用するなどして総合コールセンターを運営すること。

(2) 災害発生等の緊急時に、本市が受付時間の延長を求めた場合には、対応できるようにしておくこと。

第4 その他

1 業務引継

(1) 受託者は、契約期間満了のほか、いかなる理由を問わず本委託契約が終了する場合には、契約期間終了時まで、新規受託者が継続して総合コールセンターを実施できるよう、実務上必要となる業務処理の手順、方法等を記載した業務資料を作成し、実地による実務的な引継を新規受託者へ行うものとする。

(2) 受託者は、本市の指示する者に対し、スーパーバイザー以上の者による、実地による実務的な引継を行うこと。なお、引継にあたっては本市と協議すること。

(3) 業務引継の詳細は、本市と協議して定めるものとする。

2 再委託

(1) 本業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断、電話等対応や対応履歴の入力など、主たる業務を第三者に委任し、又は請け負わせることはできないものとする。

(2) 受託者は、(1) 以外の部分の再委託にあたっては、書面により本市の承諾を得なければならない。

3 想定入電件数との乖離への対応

(1) 想定入電件数を下回る場合

総合コールセンターの入電件数が、想定入電件数を下回る場合、受託者は、本市に対し、所管課への直通電話を総合コールセンターに誘導する、既存の特定コールセンターを総合コールセンターに集約するなど、本市が総合コールセンターの稼働能力を十分に活用できるような方策等について提案すること。また、本市から総合コールセンターの入電件数を増加させるためにイベント受付業務等の提案があった場合、受託者は、委託費の範囲内で可能な限り対応すること。

(2) 想定入電件数を上回る場合

総合コールセンターの入電件数が、想定入電件数を常態として上回る場合、受託者は、市民向け公表用FAQサイトへの誘導や、FAQの内容の充実など、総合コールセンターへの入電件数を削減するような方策等について提案すること。それでもなお想定入電件数を常態として上回る場合の対応については、別途本市と受託者が協議のうえ決定する。

4 FAQデータベースの他業務での利用

受託者が作成したFAQデータベースは、将来的には本市が実施するAIを活用した問合せ対応サービス(チャットボット)などにも利用することを検討しているため、他業務でも利用できるようにすること。

5 特定コールセンターの設置等

本市は、総合コールセンター設置後もなお、受電件数が多い特定の業務がある場合や、感染症の発生等市民生活に影響を及ぼす事態が発生した際に、特定コールセンターを設置すること及び既存の特定コールセンターを総合コールセンターに集約していくことを検討しているため、総合コールセンターの機能を拡張して設置できるようにすること。なお、特定コールセンターの追加費用等については、本市と受託者とが協議するものとする。

6 著作権

- (1) 本業務で受託者が納入した成果物についての権利は、原則本市に帰属する。また、受託者は、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、受託者に属する著作権、特許権、肖像権が残存する場合等において、受託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。
- (2) 受託者は、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。
- (3) 受託者は、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、受託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。

7 全般に係る要件

- (1) 本業務は、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、積極的に提案を行うこと。
- (2) 本市が提供する各種資料は、原則として貸与とし、業務の完了後は、速やかに返還すること。
- (3) 本市から引き渡された資料等を、本市の許可なく複製又は複製しないこと。
- (4) 本仕様書による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又は漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。
- (5) 総合コールセンター施設、設備、システムに係る関係資料を運用業務開始までに、紙媒体及び電子媒体で各1部を提出すること。
- (6) 本業務の仕様については、本仕様書に定めるもののほか、本市の「情報処理関連業務委託に関する一般仕様書（Ver. 4. 6）」及び「情報システム用機器の賃貸借期間終了後の機器撤去、運搬及びデータの抹消措置に関する一般仕様書（Ver. 1. 0）」の規定に基づくものとする。また、委託期間終了後、データの抹消措置を行い、実施した旨の証明書を発行すること。なお、証明書に記載する項目は「消去方法（物理的破壊、磁氣的破壊、OS等からのアクセスが不可能な領域（リカバリ領域、クリップ領域及び再割り当て済セクタ等）を含めた1回以上の上書きによるデータ消去、暗号化消去）／消去日時／消去機器型番／消去機器台数／消去作業を実施した業者名等」とし、抹消措置の実施がわかるようシリアル番号等が映るよう撮影した証拠写真を合わせて提出すること。
- (7) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）によるプライバシーマーク又はISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証を取得していること。
- (8) 受託者は、本市からの監査請求に対しては、監査資料の作成、提出等について協力

すること。

(9) 本市が総合コールセンター運営施設で本市職員の業務研修や見学会業務の実施を受託者に求めた場合は、本市と協議のうえ業務実施に誠意をもって協力すること。

(10) その他業務の実施に必要な事項については本市と受託者で協議のうえ定めること。

成果物等一覧

| 構築業務 | | | |
|-------------------|---|-------------------|------------|
| 区分 | 内容 | 時期 | 仕様書記載箇所 |
| 構築準備 | 総合コールセンター設置にあたっての設計・構築・試験運用などをまとめた作業計画書 | 契約締結後速やかに | 第2 1 (1) |
| | 設置準備期間の全体スケジュール・作業別スケジュール、作業体制図、要員のスキルが分かる資料等 | 構築作業着手前 | |
| | 作業報告書 | 各作業工程終了後 | 第2 1 (2) |
| | 問題管理票 | 作業遂行上問題が発生した場合 | |
| 業務実施体制 | 総合コールセンター責任体制の内容 | 体制構築時及び変更時 | 第2 5 |
| 事前研修 | 業務従事者向け研修計画書 | 研修実施前 | 第2 6 (1) |
| | 業務従事者向け研修報告書 | 研修実施後 | |
| | 本市職員向け研修実施方法、内容を記載した書面 | 研修実施前 | 第2 6 (2) |
| F A Qデータベースの初期登録 | 設問及び回答案の作成 | F A Qデータベースの初期登録前 | 第2 10 (2) |
| マニュアルの作成 | 各種マニュアル(案) | 作成前 | 第2 11 |
| | 各種マニュアル | 作成後 | |
| 本格運用実施計画書の作成 | 本格運用実施計画書 | 試行運用後 | 第2 12 |
| 運用業務 | | | |
| 区分 | 内容 | 時期 | 仕様書記載箇所 |
| F A Qデータベースの管理 | F A Qデータベース(CSV形式又はエクセル形式) | 市が指示したとき | 第3 3 (6) |
| 業務報告 | 日時報告(1日あたりの受付件数及び対応履歴) | 当該日後直近の開庁日の午前中まで | 第3 4 (1) |
| | 意見・苦情の報告 | 適宜 | |
| | 月次報告書(紙媒体及び電子媒体) | 当該月の翌月の定例会の際 | 第3 4 (2) |
| | 半期及び年間報告 | 半期及び年度ごと | 第3 4 (3) |
| 品質管理及び改善活動 | 業務における改善点等の報告 | 月例の定例会 | 第3 5 (2) |
| | 利用者満足度調査結果 | 実施後 | 第3 5 (3) |
| | 改善措置の報告 | 改善措置実施後 | |
| 本市の事務事業についての改善提案等 | 本市の情報発信への改善提案 | 適宜 | 第3 6 (1) |
| | 本市の施策に関する要望の報告 | 月例の定例会 | 第3 6 (2) |
| 定例会 | 定例会議事録 | 定例会実施後速やかに | 第3 7 |
| マニュアル等の改訂 | 各種マニュアル改訂(案) | マニュアル改訂前 | 第3 8 |
| | 改訂後の各種マニュアル | マニュアル改訂後 | |
| 運用期間中研修 | 業務従事者向け研修計画 | 毎年度当初 | 第3 9 (1) |
| | 業務従事者向け研修実施報告 | 当該年度の全研修実施後 | |
| | 本市職員向け研修実施方法、内容を記載した書面 | 研修実施前 | 第3 9 (2) ア |
| | 本市職員向けのレポート(A4判、2ページ、PDF形式) | 定期的に作成 | 第3 9 (2) イ |
| その他 | | | |
| 区分 | 内容 | 時期 | 仕様書記載箇所 |
| 業務引継 | 引継用業務資料 | 契約終了による業務引継前 | 第4 1 (1) |
| 想定入電件数との乖離への対応 | 総合コールセンターの稼働能力を上げる方策等の提案 | 想定入電件数を下回る時 | 第4 3 (1) |
| | 総合コールセンターの入電件数を削減するような方策等の提案 | 想定入電件数を上回る時 | 第4 3 (2) |
| 全般に係る要件 | 総合コールセンター施設、設備、システムに係る関係資料 | 運用業務開始まで | 第4 7 (5) |
| | データの抹消措置実施報告書等 | データ等廃棄時 | 第4 7 (6) |

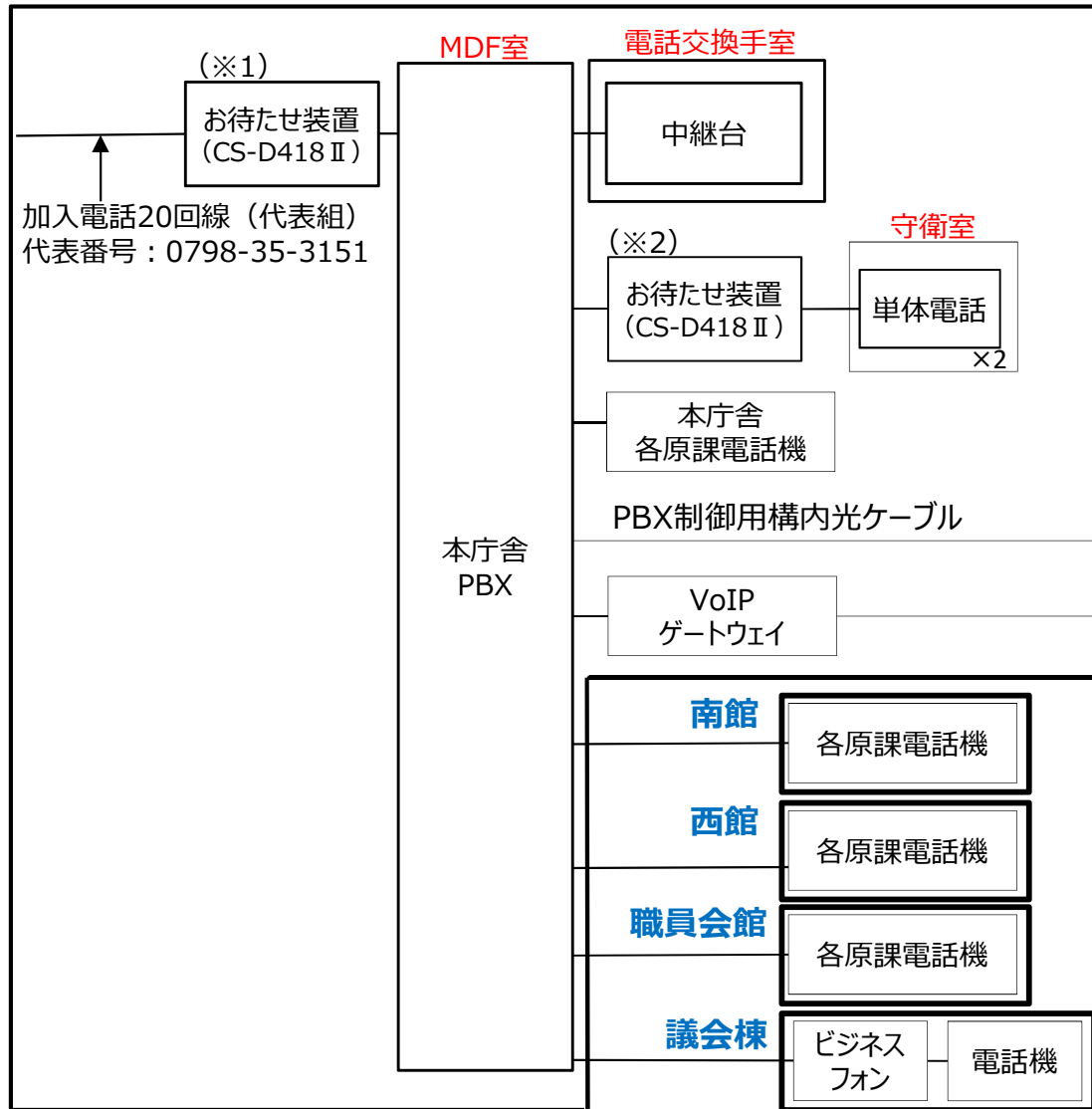
令和3年度代表電話交換受付件数

| 月/時間帯 | 8:45~9:00 | 9:00~10:00 | 10:00~11:00 | 11:00~12:00 | 12:00~13:00 | 13:00~14:00 | 14:00~15:00 | 15:00~16:00 | 16:00~17:00 | 17:00~17:30 | 合計 |
|-------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| 4月 | 106 | 1,797 | 1,459 | 1,356 | 950 | 1,207 | 1,189 | 1,278 | 1,255 | 301 | 10,898 |
| 5月 | 114 | 1,469 | 1,191 | 1,055 | 825 | 1,027 | 1,048 | 1,005 | 1,071 | 281 | 9,086 |
| 6月 | 133 | 1,862 | 1,627 | 1,511 | 1,006 | 1,323 | 1,266 | 1,400 | 1,414 | 383 | 11,925 |
| 7月 | 96 | 1,643 | 1,374 | 1,196 | 881 | 1,115 | 1,049 | 1,039 | 1,003 | 299 | 9,695 |
| 8月 | 112 | 1,647 | 1,445 | 1,222 | 956 | 1,137 | 1,140 | 1,125 | 1,078 | 339 | 10,201 |
| 9月 | 78 | 1,549 | 1,338 | 1,191 | 769 | 1,075 | 1,097 | 1,060 | 1,049 | 285 | 9,491 |
| 10月 | 103 | 1,606 | 1,403 | 1,292 | 873 | 1,147 | 1,136 | 1,166 | 1,089 | 332 | 10,147 |
| 11月 | 77 | 1,639 | 1,414 | 1,194 | 894 | 1,122 | 1,119 | 1,091 | 1,096 | 261 | 9,907 |
| 12月 | 77 | 1,512 | 1,356 | 1,253 | 832 | 1,050 | 1,036 | 1,040 | 1,044 | 300 | 9,500 |
| 1月 | 110 | 1,884 | 1,495 | 1,503 | 999 | 1,357 | 1,256 | 1,334 | 1,314 | 399 | 11,651 |
| 2月 | 97 | 1,771 | 1,534 | 1,432 | 1,003 | 1,246 | 1,255 | 1,249 | 1,250 | 361 | 11,198 |
| 3月 | 93 | 1,990 | 1,681 | 1,570 | 1,069 | 1,475 | 1,353 | 1,392 | 1,370 | 431 | 12,424 |
| 合計 | 1,196 | 20,369 | 17,317 | 15,775 | 11,057 | 14,281 | 13,944 | 14,179 | 14,033 | 3,972 | 126,123 |

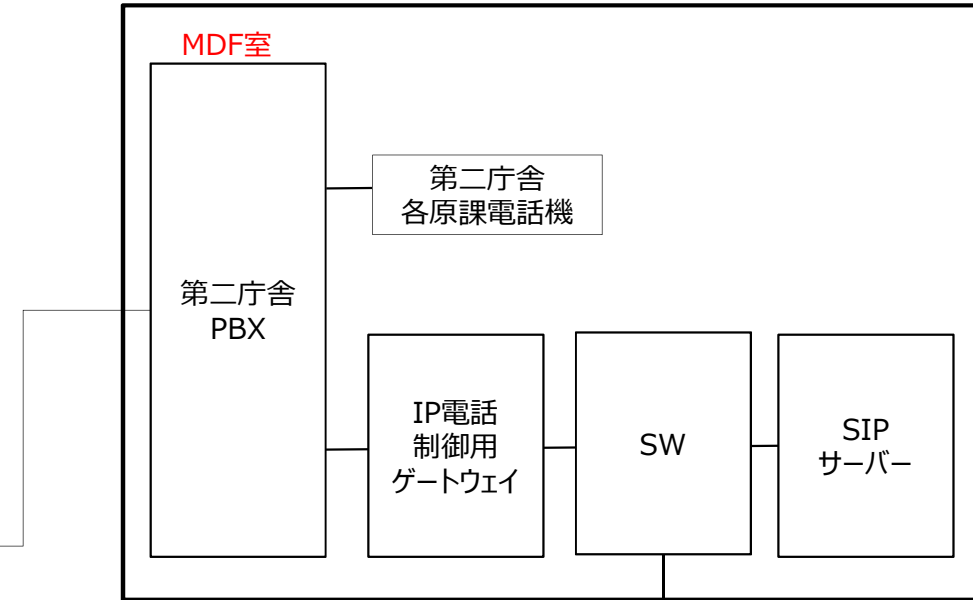
※上記件数は、代表電話番号（0798-35-3151）に直接入電したもののほか、所管課への直通電話（ダイヤルイン）から代表電話番号に転送されたものを含む。

現ネットワーク構成図

本庁舎

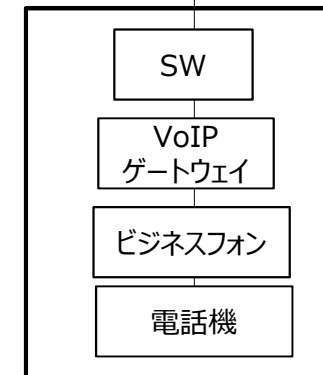


第二庁舎

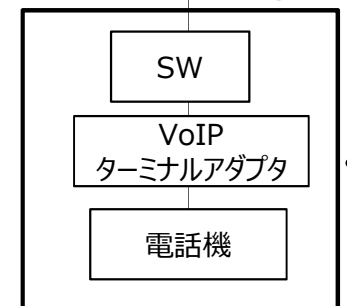


IPネットワーク網
(地域イントラネット)

出先拠点A



出先拠点B



(※3) 出先拠点の詳細は別表に記載

(※1) 開庁時に以下メッセージを流す
ただ今電話が大変込み合ってます。お待たせして申し訳ございません。

(※2) 閉庁時に以下メッセージを流す
お電話ありがとうございます。こちらは西宮市役所です。本日の業務は終了いたしました。恐れいりますが、開庁時間内におかけ直してください。
開庁時間は、平日の午前9時から午後5時30分です。
なお、道路の陥没や公衆トイレの水漏れ等に関する緊急のお問い合わせにつきましては、守衛室に転送いたしますので、このまましばらくお待ちください。

●出先拠点A (24拠点 96回線)

| 出先拠点名 | 回線数 |
|----------------|-----------|
| 市民会館 | 2 |
| 中央病院 | 5 |
| 東館8階保健所 | 4 |
| 中央図書館 | 3 |
| 東館 | 16 |
| 江上庁舎 | 4 |
| JR西宮駅南庁舎 | 4 |
| 保健所 | 5 |
| アクト西宮西館 | 5 |
| 山口センター | 4 |
| 中央保健福祉センター | 6 |
| 西部総合処理センター | 3 |
| 環境衛生課 | 5 |
| 塩瀬支所 | 3 |
| 夙川市民サービスセンター | 1 |
| 環境事業部棟 | 8 |
| 美化第2課 | 2 |
| 美化第3課 | 4 |
| 勤労会館 | 2 |
| 神祇官分室 | 2 |
| 鳴尾支所 | 3 |
| 瓦木支所 | 2 |
| 甲東支所 | 2 |
| 上甲子園市民サービスセンター | 1 |
| 合計 | 96 |

●出先拠点B (83拠点 225回線)

| 出先拠点名 | 回線数 | 出先拠点名 | 回線数 |
|-----------|-----|------------------|------------|
| 安井小学校 | 3 | 甲陵中学校 | 3 |
| 香櫛園小学校 | 3 | 甲東小学校 | 3 |
| 浜脇中学校 | 3 | 段上西小学校 | 3 |
| 用海小学校 | 3 | 段上小学校 | 3 |
| 浜脇小学校 | 3 | 塩瀬中学校 | 3 |
| 津門小学校 | 3 | 東山台小学校 | 3 |
| 西宮支援学校 | 3 | 名塩小学校 | 3 |
| 今津小学校 | 3 | 生瀬小学校 | 3 |
| 今津中学校 | 3 | 山口小学校 | 3 |
| 西宮浜義務(後期) | 5 | 北六甲台小学校 | 3 |
| 西宮浜義務(前期) | 5 | 山口中学校 | 3 |
| 上甲子園中学校 | 3 | 甲陽園小学校 | 3 |
| 真砂中学校 | 3 | 北夙川小学校 | 3 |
| 小松小学校 | 3 | 苦楽園小学校 | 3 |
| 学文中学校 | 3 | 苦楽園中学校 | 3 |
| 鳴尾北小学校 | 3 | 夙川小学校 | 3 |
| 鳴尾中学校 | 3 | 広田小学校 | 3 |
| 鳴尾東小学校 | 3 | 西宮高校 | 3 |
| 鳴尾南中学校 | 3 | 神原小学校 | 3 |
| 高須小学校 | 3 | 大社中学校 | 3 |
| 高須西小学校 | 3 | 大社小学校 | 3 |
| 高須中学校 | 3 | 高木北小学校 | 3 |
| 鳴尾小学校 | 3 | 上ヶ原公民館(図書館上ヶ原分室) | 1 |
| 西宮東高校 | 3 | 段上公民館(図書館段上分室) | 1 |
| 甲子園浜小学校 | 3 | 瓦木公民館(瓦木支所) | 1 |
| 浜甲子園中学校 | 3 | 高木公民館(瓦木消防署) | 1 |
| 南甲子園小学校 | 3 | 夙川公民館 | 1 |
| 春風小学校 | 3 | 今津公民館 | 1 |
| 平木小学校 | 3 | 鳴尾公民館 | 1 |
| 平木中学校 | 3 | 若竹生活文化会館 | 3 |
| 瓦木中学校 | 3 | 中央公民館 | 4 |
| 高木小学校 | 3 | 甲東公民館 | 1 |
| 深津小学校 | 3 | 塩瀬公民館 | 1 |
| 深津中学校 | 3 | 山口公民館 | 1 |
| 瓦木小学校 | 3 | 地域保健課(中央) | 3 |
| 瓦林小学校 | 3 | 鳴尾保健センター | 1 |
| 上甲子園小学校 | 3 | 塩瀬保健センター | 1 |
| 甲武中学校 | 3 | 動物管理センター | 1 |
| 樋ノ口小学校 | 3 | こども未来センター | 2 |
| 上ヶ原小学校 | 3 | 総合教育センター 浜分室 | 2 |
| 上ヶ原南小学校 | 3 | 鳴尾図書館 | 2 |
| 上ヶ原中学校 | 3 | 合計 | 225 |