

長崎市コールセンター運営業務委託仕様書

1 目的

本市では、平成22年10月から「長崎市コールセンター(愛称「あじさいコール」)」を設置している。設置後約15年が経過し、開設時と比べると市民ニーズも変化し、コールセンター運営を見直す時期に来ている。

令和6年度末に長崎市公式ホームページ及びLINEのリニューアルなどにより、誰もがいつでも必要な情報を入手しやすい環境が強化され、コールセンターへのニーズも変化することから、コールセンターの運営を見直し運営時間を短縮することとしている。また、FAQ・対応履歴システムの調達と運用をコールセンター業務に加えて委託し、専門的なノウハウや創意工夫を活かした運用を行うことで、より市民等が利用しやすく、知りたい情報を探して解決につながるようなシステムを整備する。

これらのことを通して、市民サービスの向上、情報格差の解消及び業務の効率化を図るもの。

2 契約期間

契約日から令和12年9月30日まで

ただし業務開始日は令和7年10月1日とし、契約日から業務開始日の前日までは準備期間とする。

なお、準備期間中は役務の提供を受けないため委託料は支払わないものとする。

3 履行場所

履行場所は長崎市内とし、本業務に必要な事業施設(以下「コールセンター」という。)は、受託者が用意すること。

また、長崎市役所(長崎市魚の町4番1号)から片道1時間以内に公共交通機関での往来が可能な場所とすること。

なお、現在、市が借り上げている運営場所(長崎市馬町[※])(以下「現在の運営場所」という。)を利用することも可。

※詳細な住所については参加資格を有すると認めた者に別途連絡する。

4 運営期間及び運営時間

(1) 運営期間

年中無休

(2) 運営時間

平日:午前8時から午後7時まで

土日祝、年末年始:午前8時から午後5時まで

(年末年始:12月29日から1月3日)

※FAX及び電子メールは24時間、年中無休で受信する。

※災害の発生等、本市が必要とする場合には運営時間を延長することがある。(8-(3)参照)

※現行は午前8時から午後8時まで

※運営時間の変更に関する提案は認めない。

5 受付番号

コールセンターの受付番号は、下記のとおりとする。

項 目	電 話 番 号 (メールアドレス)
① あじさいコール(現代表番号)	095-822-8888
② 外国人専用ダイヤル	095-825-5175
③ 原爆資料館	095-844-1231
④ FAX番号	095-822-8850
⑤ メールアドレス	8888@ajisai-call.jp
⑥ 問い合わせフォーム	-

※⑤については、11-(1)-イ以外の相手方と契約する場合はこの限りでない。

6 対応言語

対応言語は、日本語、英語、中国語、韓国語、タガログ語、ベトナム語は必須とし、その他の言語についてもできるだけ対応すること。

英語については、英会話が堪能なオペレーターが対応することが望ましいが、三者間通話等のサービスにより対応が可能な場合はこの限りでない。また、英語以外の必須の対応言語の問い合わせについても、三者間通話等により常時対応できること。

7 要員要件

(1) 席数・要員配置

過去の総着信数の実績及び別紙1等を参考に、「9 品質要件 (1) サービス品質管理指標」の達成に必要な席数及び要員の配置を行うこと。オペレーターについては、着信数に応じた柔軟な配置を行うこと。

総着信数(平成30年度～令和5年度)

(単位:件)

年度	総着信数 (①～⑥)	822-8888 (① あじさいコー ル)	825-5175 (②外国人専用 ダイヤル)	844-1231 (③原爆資料館)	④FAX、 ⑤メール、 ⑥問い合わせ フォーム
平成30年度	204,511	195,044	200	8,638	629
令和元年度	209,504	199,140	169	9,394	801
令和2年度	265,046	254,464	52	9,478	1,052
令和3年度	244,240	232,691	44	10,023	1,482
令和4年度	240,159	229,271	47	9,461	1,380
令和5年度	208,965	199,378	76	8,330	1,181

※令和2年度～4年度はコロナやマイナンバー等例年のない問い合わせが多く総着信数が他年度に比べて増加している

(2) 要員体制

コールセンターの運営にあたっては、スーパーバイザー、オペレーター等の必要な要員を確保し、これらを統括する責任者(マネージャー)をおくこと。なお、コールセンター要員に求められるスキル等は以下のとおり。

職務	分類	必要スキル	その他
マネージャー	センター運営管理	<ul style="list-style-type: none"> ・センター運営管理 ・雇用、労務管理 ・定期報告 	
スーパーバイザー	人材管理	<ul style="list-style-type: none"> ・人材配置 ・指導、育成管理 ・リーダーシップ 	<ul style="list-style-type: none"> ・本市との連絡調整及びエスカレーション対応を行えるように、常時、1名以上配置すること。 ・国または地方公共団体のコールセンターで、スーパーバイザーまたは、スーパーバイザーの補佐の経験を1年以上有する者を1名以上含めることが望ましい。
	オペレーション業務管理	<ul style="list-style-type: none"> ・トラヒック管理 ・データ管理 ・対応品質管理 	
	二次対応	<ul style="list-style-type: none"> ・基本コミュニケーション ・対応マナー ・問題解決 ・エスカレーション 	
	事務処理	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書作成 	
オペレーター	コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・基本コミュニケーション ・対応マナー ・サービスマインド 	「長崎市の顔」としての自覚を持って職務にあたること。また、着台時はあじさいコール以外の業務を同時に実施することがないよう配置すること。
	OA	<ul style="list-style-type: none"> ・タイピング ・システムの理解、操作 	
	一般知識	<ul style="list-style-type: none"> ・オペレーター職の必要性 ・個人情報等のセキュリティ ・協調性 	
	業務知識	<ul style="list-style-type: none"> ・FAQ、マニュアルの理解 	

(3) 要員配置計画書の提出

毎月25日までに翌月分の要員配置計画書を提出すること。

また、交通機関の遅延、病気などの突発的な理由により、要員が出勤できない場合においても、業務に支障が出ないよう運営できる体制を整えること。

(4) 対応知識の事前習得

コールセンター要員(スーパーバイザー及びオペレーター)には、「9 品質要件 (1) サービス品質管理指標」を達成するため対応業務を開始する前に、次に示す研修及び訓練を実施すること。また、コールセンター要員のスキルアップのため、契約期間中においても適宜研修を実施すること。

ア ビジネスマナー・電話対応研修

電話対応に必要なマナーをはじめ、聴き方、話し方、言葉遣いなどについて習得すること。

イ 守秘義務研修

地方公務員法第34条に定められている「秘密を守る義務」の内容に準ずる守秘義務を確認すること。

ウ 業務知識研修

本市の行政サービスに関する総合的な知識及び業務手順の習得と確認をすること。

エ システム操作研修

本市コールセンターで利用する業務システム(FAQ・対応履歴システム、トラヒック管理)の端末操作を習得すること。

オ ロールプレイング研修

実際の問い合わせを想定したロールプレイング方式での研修を実施すること。

カ 外国語対応研修

外国語での電話に対して、一次対応を行うために必要となるトークスクリプトを習得するための研修を実施すること。

キ 個人情報保護及び情報セキュリティ研修

個人情報保護及び情報セキュリティの確認を行うための研修を実施すること。

ク 再教育

スーパーバイザーが、対応スキルが不足していると判断したオペレーターには再教育を実施するなど、オペレーターのスキルを一定以上に保つこと。

(5) 定期研修等の実施

制度改正などの事案に的確に対応できるように、定期的に勉強会や研修、対応内容の反省会などを実施し、対応品質の維持及び向上に努めること。

(6) コールセンターの対応要員定着率の向上

コールセンターの対応要員の定着率向上を図るための方策を講じること。

8 運営業務要件

コールセンターでは、市政全般に関わる問い合わせ、代表電話交換、電話による申込受付業務、臨時的な対応及び運営管理業務を行うこと。

(1) 電話等対応

ア 一次対応

(ア) 電話、FAX、電子メールによる問い合わせ等を受け付け、内容の聞き取りを行うこと。

(イ) 問い合わせに対しては、FAQシステム、本市ホームページ、本市が提供した資料等をもとに回答すること。

(ウ) 回答に使用する伝達媒体は、利用者から依頼のない限り、受け付けた伝達媒体と同じ媒体を使用すること。

(エ) 対応した内容、担当所管等の情報を対応履歴システムに入力すること。

イ 転送

(ア) 個人情報を含むものなど、コールセンターで回答できない案件について、担当所管を確認し、転送すること。

(イ) 担当所管が確認できない場合は、コールセンター所管課に引き継ぐこと。

(ウ) 閉庁時間に受け付けた問い合わせ等が緊急の場合、担当所管の時間外連絡先に連絡し、対応を依頼すること。

(エ) コールセンターから担当所管への転送に用いる伝達媒体は、電話、FAX、電子メールとすること。

(オ) 対応した内容、担当所管等の情報を対応履歴システムに入力すること。

ウ 代表交換

(ア) 担当所管、担当者名、内線番号を指定する電話は、迅速に担当所管に引き継ぐ。

(イ) 担当所管等の情報を対応履歴システムに入力すること。

エ 申込受付

(ア) 本市が実施する講座等について、市民等から申し込みがあった際、受け付けを行うこと。

(イ) 講座等の申し込みに際して、関連する問い合わせがあった場合、本市が事前に準備している「質問に対する回答」に基づき対応すること。

(ウ) 申し込みの受付方法等については、事前に担当所管と必要な調整を行うこと。

(エ) 事前の調整に従って、必要な情報を報告すること。

申込受付実績(令和3年度～令和5年度) (単位:件)

年度	講座等件数	受付件数
令和3年度	27	1,706
令和4年度	27	2,017
令和5年度	33	2,335

オ 問い合わせフォーム対応

(ア) 本市が準備する「長崎市電子申請サービス」を利用して問い合わせを受け付ける。
当該サービスから抽出した問い合わせデータ(CSVファイル)をコールセンター所管課からコールセンターへ送付するので、市民等利用者へ回答を行うこと。

(イ) FAQ等に情報が無く回答できない場合は担当所管へ回答作成を依頼し、コールセンターから回答を行うこと。

(ウ) 問い合わせ内容と回答内容は個人情報(メールアドレス含む)を除いて対応履歴システムへ登録すること。

(エ) コールセンターから回答を行う際は、第三者へメールを誤送信することが無いように、ダブルチェック等の対策を徹底すること。

(オ) 市民等利用者へメールを送信する場合は暗号化し、添付資料がある場合はパスワードを付して送付すること。

(カ) 市民等利用者の個人情報を含むデータはコールセンターのファイルサーバーに保管しデスクトップには残さないこと。市民等利用者への当月末分までの回答データを、翌月末に削除すること。

(キ) クラウドサービス等を利用して市民等利用者の個人情報を含むデータを管理する場合は、インターネットを経由しないセキュアな閉域網を利用して管理すること。ただし、メールの送受信についてはインターネット網の利用可。

※問い合わせ内容に個人情報が含まれる場合はコールセンター所管課から担当所管へ回答を依頼し、担当所管から市民等利用者へ回答する。

(2) 運営管理業務

受付件数に応じた要員配置、対応履歴の管理及び統計処理、本業務において必要とする調整及び報告、提供サービスの品質管理など、コールセンターを適正に運営するために必要な業務を行うこと。

(3) 災害時等問い合わせ対応

台風、地震、水害などの災害及び感染症の発生時等において、長崎市地域防災計画に基づく災害対策本部の配備体制と連動した対応等を行い、市民からの問い合わせ窓口となるとともに、本契約の中で通常の運営時間も含めて概ね最長48時間、運営時間の延長を行うこと。ただし、災害規模や状況等に応じてコールセンター所管課と協議のうえ、延長時間を決定することとする。

運営時間の延長実績(令和3年度～令和5年度)

年度	日付	延長対応時間	理由
令和4年度	令和4年9月5日(月)	午後8時～午後9時	台風11号
	令和4年9月6日(火)	午前7時～午前8時	台風11号
	令和4年9月18日(日)	午後8時～午後9時	台風14号
	令和4年9月19日(月・祝)	午前7時～午前8時	台風14号

※令和3年度、5年度は無し

(4) ネットワーク障害時の対応

全ての電話機が不通になった場合は、速やかに市役所6階のMDF室に移動して、1時間以内に代表交換業務を実施すること。

(5) FAQの修正依頼

実際の対応履歴をもとに、次のような事例があった場合は担当所管にFAQの修正を依頼すること。

- ・間違いが含まれるもの
- ・分かりづらいもの
- ・よく聞かれる問い合わせが用意されていない 等

(6) FAQの分析・改善

FAQの見直し、利用分析等を行い、回答率や検索率の向上等に向けたFAQの改善提案を最低でも年1回以上行うこと。

(7) 業務の引き継ぎ

ア 引き継ぎ等を必要とする場合においては、令和7年9月30日までに、現在の運営事業者から本業務を円滑に開始するために必要な知識や技術等の引き継ぎを受けること。

イ 本業務委託の満了にあたり、次期事業者に引き継ぎ等を必要とする場合においては、本業務を円滑に開始するために必要な知識や技術等の引き継ぎを行うこと。

(8) マニュアル作成

本市と協議のうえ、以下のマニュアルを整備すること。また、運営状況に応じて、各マニュアルの改訂を適宜実施すること。

- ア 適切にコールセンターを運営するために、コールセンター業務実施状況の管理、監督体制や、問題発生時の業務ルール、業務量の変動(季節変動要因や突発的な処理量の増加)に対応するための運営方法、体制などを踏まえたコールセンター運営マニュアル
- イ 問い合わせや転送などの電話対応に関する対応時マニュアル
- ウ 災害等による緊急事態における障害発生時対応マニュアル
- エ セキュリティを確保するための対策や具体的手法について記したセキュリティマニュアル

オ コールセンターの品質を確保、向上させるための具体的な手法について記した品質管理マニュアル

カ FAQシステム及び対応履歴システムの操作方法について記したFAQ操作マニュアル、対応履歴システム操作マニュアル

(9) 報告

以下の項目について、別紙2の内容を報告すること。

ア 日次報告

日次報告書を作成し、原則としてデータで提出すること。

イ 週次報告

週次報告書を作成し、必要に応じてマネージャーが報告を行うこと。本市から報告の要請があった場合は対応すること。報告書は原則としてデータで提出すること。報告場所はコールセンター所管課。オンライン会議での報告も可。

ウ 月次報告

月次報告書を作成し、マネージャーが報告を行うこと。報告書は原則としてデータで提出すること。報告場所はコールセンター内会議ルームまたはコールセンター所管課。

エ 年次報告

年次報告書を作成し、マネージャーが報告を行うこと。報告書は原則としてデータで提出すること。報告場所はコールセンター内会議ルーム。

オ 随時報告

(ア) 申込受付業務について報告すること。

(イ) 問題が発生した場合は、遅滞なく本市に報告すること。

(ウ) 災害時訓練の結果を報告すること。

(エ) 品質管理値を達成できなかった場合は、達成できなかった原因を分析し、報告すること。

(オ) 満足度調査を実施した際の結果を報告すること。

(10) 非常時を想定した訓練の実施

大規模災害、ネットワークの障害等を想定した訓練を年に1度以上実施すること。

(11) 発電機の定期運転

月に1度以上、発電機の定期運転を行うこと。

(12) その他

スーパーバイザーは、FAQの整備に関することや電話転送に関すること等について、コールセンター所管課及び担当所管が必要と判断した場合は、コールセンター所管課と協議のうえ、担当所管と直接意見交換を行うこと。

9 品質要件

(1) サービス品質管理指標

受託者は、本業務の実施にあたり、以下のサービスレベルの目標値を達成すること。当該目標値を達成できない場合は、受託者自ら改善を図るための提案を行い、本市の承認を得ること。

なお、サービスレベルは、月次報告において集計された結果を元に評価すること。

評価項目	目標値	定義	集計方法
コールセンター 回答率 (一次回答率)	95%以上	コールセンターで対応した問い合わせの総数に対し、コールセンターで対応が完結した問い合わせの割合 (所管課への転送対応も含む)	対応履歴システムから集計。 スーパーバイザーによるモニタリングを月500件以上実施して確認を行うこと。
平均応答時間	3コール以内 (9秒以内)	着信してからオペレーターが応答するまでの時間の平均	ACD/MIS からデータ抽出。 (ACD: Automatic Call Distribution、 MIS: Management Information System)
平均通話時間	2分30秒以内	オペレーターが応答し切断するまでにかかった時間の平均	
応答率	90%以上	着信した総呼数のうち応答した呼の割合	
住民満足度	90%以上	回答総数のうち、5段階評価で4以上の件数の割合等 (定量的評価により評価すること)	満足度調査を実施すること。

(2) 満足度調査の実施

コールセンターの対応品質のチェック及び品質の維持、向上を目的として、次のとおり満足度調査を実施すること。

- ア 利用者から満足度や要望等を確認する調査を行うこと。
- イ 調査項目、方法等は、コールセンター所管課と事前に協議すること。
- ウ 年2回以上、調査対象は1回につき300件以上とすること。
- エ 調査結果は、別紙2の内容を含む報告書を作成し、報告すること。

10 運営場所・設備要件

(1) 現在の運営場所を利用する場合

現在、本市が借り上げている運営場所を利用する場合は、現委託事業者の場合は名義変更、新規事業者の場合は新規契約を行い利用することが可能である。

また、現在の運営場所に本市が設置した以下の設備及び備品等は賃貸借契約を締結し、継続して使用することができる。

ア 入退室管理設備

オペレーションルーム、休憩室は、本業務従事者以外の不正な侵入等を防止するため、認証システムによる施錠ができ、入退室管理を行う設備を備えている。本市が設置した入退室管理を行う設備は継続して使用できるが、受託者の過失により故障した場合の修繕費は受託者の負担とする。

イ スペース及び設備等

現在の運営場所のオペレーションルーム、休憩室、研修室について、「11 受託者が準備

するもの」に記載があるもの以外で、必要なものは受託者側で準備すること。

ウ オペレーションルーム、休憩室、研修室の什器類

	品目	数量	備考
オペレーションルーム	デスク	13	サイドパネル付 12 台(うちデスクトップパネル付 5 台)、パネル無し 1 台、引き出し付き
	ワゴン	13	小引出し、中引出し、A4
	椅子	13	肘掛けなし×12 脚、肘掛けあり×1 脚
	キャビネット	4	引き違い戸、3 段
	ホワイトボード	1	
休憩室	ロッカー	4	3 連 2 段、シリンダー錠
	コートハンガー	1	10 人用 キャスター付き
	テーブル	2	
	椅子	6	肘掛けなし
研修室	テーブル	2	
	椅子	10	肘掛けなし
	ホワイトボード	1	

エ 内線設備(ACD:Automatic Call Distribution、MIS:Management Information System)

内線設備に付属するもの等については、「11 受託者が準備するもの」を参照すること

オ IP電話機(富士通製 SS-190B2) 15台(予備3台含む)

市民からの問い合わせ及び市役所との内線連絡に使用するIP電話機の設置、設定は本市において行う。受託者が準備する音声ネットワーク用ルーターからIP電話機までは本市において配線作業を行う。

カ 自動アナウンス機能

応対にあふれた着信に対して、混雑アナウンスを流すとともに音声ガイダンスにより待ち合わせ呼として保ち、オペレーターの空いた順に着信させる機能。

キ 自家発電機

オペレーションルームは、停電時に手動操作で発電機から電力の供給ができるようにしている。停電時は、電源供給を発電機からできるように切り替えを行うこと。

(2) 現在の運営場所とは異なる場所で運営する場合

次の建物要件を満たした運営場所でイ～エについては受託者で準備すること。オ～キについては、本市が準備する。なお、現在の運営場所に本市が用意した備品等(10-(1)-ウ、キ)については賃貸借契約を締結し、使用することができるが、新しい運営場所までの運搬費用は受託者が負担すること。契約終了後についても、市が指定する場所へ運搬すること。

ア 建物要件

(ア) 鉄筋コンクリート造の建物で、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。

イ 運営業務場所

(ア) オペレーションルームは複数業務が運営されている一角ではなく、本市コールセンター専用のスペースとし、本業務従事者以外が自由に入ることがないような環境を整えること。

(イ) オペレーター等が昼食や休憩をとることができるよう休憩室等の十分なスペースを設けていること。

(ウ) 必要な機器類等に見あった電源を確保すること。

(エ) 運営を行うために必要な什器等を備えていること。

10-(1)-ウについては、受託者が運搬費用を負担する場合は、賃貸借契約を締結し使用することも可能。

ウ 入退室管理設備

オペレーションルーム、休憩室等は、本業務従事者以外の不正な侵入等を防止するため、認証システムによる施錠ができ、入退室管理を行う設備を備えること。

エ 自家発電機

オペレーションルームは、停電時に手動操作で発電機から電力の供給ができるようにすること。停電時は、電源供給を発電機からできるように切り替えを行うこと。

受託者が運搬費用を負担する場合は、賃貸借契約を締結し、現在の運営場所で使用している自家発電機を使用することも可能。

オ 内線設備(ACD:Automatic Call Distribution、MIS:Management Information System)

カ IP電話機(富士通製 SS-190B2) 15台(予備3台含む)

市民からの問い合わせ及び市役所との内線連絡に使用するIP電話機の設置、設定は本市において行う。受託者が準備する音声ネットワーク用ルーターからIP電話機までは本市において配線作業を行う。

キ 自動アナウンス機能

応対にあふれた着信に対して、混雑アナウンスを流すとともに音声ガイダンスにより待ち合わせ呼として保ち、オペレーターの空いた順に着信させる機能。

11 受託者が準備するもの

コールセンターの運営に必要な性能・機能を満たし、かつ、以下に示す性能・機能等を満たしている機器等を準備し、本市と打ち合わせのうえ、構築、設置すること。なお、費用には、機器の設定、設置、LANケーブルの敷設及び使用するモール等に係る経費及びサポートサービス費等、契約期間中機器を使用するための一切の経費を含むものとし、機器の損害保険についても、受託者の責任と費用負担で加入すること。(システム構成イメージについては別紙3参照)

コールセンター業務を継続的に行えるよう、特に音声ネットワークで使用する機器については、障害発生時すぐに原因の特定を行い、復旧に努めること。

(1) インターネット環境

オペレーター等がFAQの検索、応対履歴の登録、市公式ホームページや市公式SNS(Facebook、Instagram、X、LINE)を閲覧し、情報収集できるようにインターネット環境(パソコン、ソフトウェア、回線等)を整えること。

ア コールセンター所管課との連絡用のメールアドレスを用意すること。

イ 現在の運営場所で行っている回線は次のとおり。継続して利用する場合は次の相手方と契約手続きを行うこと。

相手方：(株)長崎ケーブルメディア

回線：光インターネット回線(上り下り1Gbps・ベストエフォートタイプ)

(2) ハブ(8ポート)

通話録音装置等を接続するために使用する。必要な台数分準備すること。

(3) ハブ(16ポート)

項目	仕様
ネットワーク	1000BASE-T、100BASE-TX、10BASE-Tに対応していること。
接続	パソコン、ルーター、複合機を接続するために使用。必要な台数を準備すること。(非常時のため、1台は予備として保管しておくこと。)

(4) 通話録音装置

項目	仕様
録音対象	全通話録音機能があり、録音した通話は容易に検索可能なこと。また、録音の開始・停止は通話の開始・停止によって自動制御にて録音できること。
保存期間	1年分の通話全てについて録音を保存できること。
その他	必要に応じて音声情報の取り出しができ、Windowsパソコンで再生できること。

(5) 24ポート給電ハブ 2台

項目	仕様
ネットワーク	1000BASE-T、100BASE-TX、10BASE-Tに対応していること。
接続	IP電話機に給電し利用できること。必要な台数を準備すること。(非常時のため、1台は予備として保管しておくこと)

(6) 多機能電話用ヘッドセット

本市で準備するIP電話機と接続できるように、多機能電話用ヘッドセット及びその付属品一式を、必要な数量を用意すること。

(7) ルーター 2台

項目	仕様
ネットワーク	1000BASE-T、100BASE-TX、10BASE-Tに対応していること。
接続	市役所6階のMDF室とコールセンター間の音声回線(ビジネスイーサ、フレッツVPN)を接続できること。 2台の内訳はコールセンター側に設置するフレッツVPN用1台、ビジネスイーサワイド用1台(市役所側は本市が設置)

(8) 複合機

項目	仕様
機能	プリンタ、スキャン、FAX
FAX機能	市民等からのFAXを24時間受信可能であり、返信が可能であること。

FAX 回線	FAX を送受信する回線は本市において準備するが、複合機及び回線と接続する機器（音声ゲートウェイ）を受託者側で準備すること。 なお、回線使用料は本市の負担とする。
その他	消耗品等についても受託者側で準備すること。 本市が提供する資料の打ち出し、事務作業に使用する。

(9) 無停電電源装置

項目	仕様
出力電力容量	1100V 980W 以上
その他	バッテリー交換等の保守も含む。
接続機器	「音声回線用 ONU」2 台、「音声回線用ルーター」2 台、 「(5)24 ポート給電ハブ」1 台が接続できること。

(10) 収納ラック

項目	仕様
収納するもの	「ONU」3 台、「ルーター」3 台、「(5)24 ポート給電ハブ」1 台、 「(9)無停電電源装置」1 台、その他機器を収納できること。

(11) 発電機で使用する燃料等

項目	仕様
分量	常時、34L 分の燃料（ガソリン）を準備しておくこと。なお、停電時及び定期運転で使用する燃料及び保管に使用する容器についても本業務委託の中で準備すること。
保管方法	性能試験に適合した金属製容器で適切に保管すること。
その他	バッテリー交換等の保守も含む。

(12) 業務連絡用電話

担当所管の時間外連絡先等に連絡するための電話回線及び電話機を準備すること。なお、通信費は受託者側の負担とし、本市に電話番号を通知すること。

(13) 監督台用壁掛けディスプレイ

コールセンター内での業務に必要な情報を表示するためのディスプレイを準備すること。

(14) FWルーター

インターネット回線の接続ができること。

12 システム要件

現在使用しているFAQ・対応履歴システムについては、運用開始から約10年経過している。システムについては、コールセンター要員の操作性を高めるとともに、利用者が知りたい情報を探して解決につながるような、誰もが見やすく、検索しやすいシステムの構築及び運用について提案すること。なお、提案を受けた内容をもとに、詳細については本市と協議の上決定することとし、柔軟に対応できること。

(1) ネットワーク要件

ア FAQ・対応履歴システムの利用については、許可された固定IPアドレスからのみの接続とすること。

イ ウェブサイトとユーザー間の通信を暗号化し、安全にアクセスするための仕組みを導入すること。

と。

ウ 現在FAQ・対応履歴システムで利用しているドメインは次のとおり。FAQシステムのドメインについては次の相手方と契約手続きを行い継続して利用すること。

【ドメイン情報】

ドメイン名: AJISAI-CALL.JP

契約相手方: (株)長崎ケーブルメディア

エ 公開FAQサイトにアクセスが集中しても、継続的にFAQサイトを閲覧できること。また、本市及びコールセンターからFAQの作成、修正、削除や対応履歴入力作業が通常通り行えること。

オ Microsoft Edge、GoogleChrome、FireFox、Safariなどの主要なブラウザに対応していること。新しいバージョンがリリースされた場合、動作検証を行い新バージョンにも対応できること。

(2) FAQシステム

以下の機能を最低限有するシステムを提供すること。

ア FAQシステムを構築し、初期段階は現在使用しているFAQシステムからデータをインポートして使用できるようにすること

イ FAQをWebブラウザから簡単に検索・閲覧できること

ウ 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

エ 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

オ FAQを登録、分類できること

カ FAQごとに一意のIDを付与する等により、FAQごとに一意で管理・検索できること

キ 次の情報を登録できること

(ア) 質問

(イ) 回答

(ウ) 担当所管

(エ) 関連ウェブサイト(リンク設定ができること)

(オ) チラシや画像等のデータ添付

ク FAQの利用回数を集計、分析できること

ケ FAQを閲覧した方から、該当のFAQが役に立ったか、役に立たなかったか、評価・意見を取得できるようにすること

コ 問い合わせフォーム

本市が準備する「長崎市電子申請サービス」を利用して問い合わせを受け付けるため、リンクを設定すること。

サ ユーザーアカウント及び承認アカウント

コールセンター要員及びコールセンター所管課が同システムを閲覧・操作できるように構成すること。また、具体的な承認フローにより、担当所管に必要な権限やアカウント数が異なるため、具体的なFAQの作成・承認・公開フロー及び必要なアカウント数を提案すること。

(参考:担当所管 約170)

シ 公開FAQサイトでは、スマートフォン、タブレット等画面サイズに最適化したページを自動生成できること

ス 現在のFAQシステム情報

(ア) 使用しているシステム:PKSHA FAQ

(イ) FAQの件数(令和7年2月末時点) 全データ:5,261件、公開中データ:3,955件

(ウ) FAQの閲覧数:月5万～10万強 ※過去の実績は別紙1参照

(3) 対応履歴システム

以下の機能を最低限有するシステムを提供すること。

ア 対応内容を記録、分類できること

イ 対応履歴を検索できること

ウ 対応ごとに一意のIDを付与する等により、対応ごとに一意で管理・検査できること

エ 次の対応を記録できること

(ア) 受付時間

(イ) 受付チャネル

(ウ) 問い合わせ等の分類(問い合わせ、代表交換など)

(エ) 問い合わせ等の件名

(オ) 問い合わせ等の内容

(カ) 回答内容

(キ) 処理ステータス

(ク) 応答者名

(ケ) 担当所管

(コ) カテゴリ名

オ ユーザーアカウント及び承認アカウント

最低限、コールセンター要員及びコールセンター所管課が同システムを閲覧・操作するために必要なアカウント数を用意すること。

カ 現在の対応履歴システム情報

使用しているシステム:PKSHA myHelpdesk

(4) システムの運用

以下の要件を満たすサービスを利用すること。

ア システム運用時間

FAQシステムは365日24時間、対応履歴システムは基本的に365日コールセンター運営時間内は利用ができること。

イ サービスレベル

サービスレベル目標として以下水準を定め、維持できるよう万全の運用監視体制とすること。

項目	要求水準
レスポンスタイム	一般的な環境において3秒以内
システムの稼働率	99.99%以上※
障害時の復旧体制	24時間365日 障害検知後、直ちに復旧対応
緊急受付	24時間365日

※なお、稼働率の算出は、通常利用時間を前提とし、計画停電及び定期保守等の事前計画に基づいた停止時間を除くものとする。

ウ 障害からの復旧

異常又は障害が発見された際には、直ちに本市へ連絡し、復旧手段について万全を期す体制及び運用が可能であること。また、障害発生時には、原因を調査の上、報告書を提出するこ

と。

(5) 信頼性要件

以下の要件を満たすサービスを利用すること。

ア サービスにおける信頼性

ハードウェア等を冗長化構成とするなど、サーバー等のハードウェア、ネットワークに起因する障害等が発生しても、業務に影響を及ぼさないような構成とすること。

イ データ等格納サーバー及びその設置場所等に係る信頼性

(ア) 立地仕様

- ・国内のデータセンターへの設置・運用をすること。
- ・ディザスターデータセンターの開設等の環境面の整備を実施すること。

(イ) 災害対策

データセンターにおいて免震性、耐火性、停電等を考慮した環境とすること。

ウ セキュリティ

ネットワーク及びサーバーを監視すること。

エ 上位互換性

サービス利用開始当初のOS、ミドルウェア等のバージョンに係るサポート期間がサービス利用期間中に終了した際には、新たなバージョンに迅速かつ円滑に対応し、移行すること。

また、そのために、サービス利用期間中において、問題なくサポートを受けられる製品を選択すること。

13 情報セキュリティ要件

本業務の実施にあたっては、以下の要件を備えていること。

(1) 受託者の義務

長崎市の服務規律、情報セキュリティポリシー及び環境保全に向けた取り組みを遵守すること。

(2) 守秘義務

ア 業務従事者に対して、守秘義務に関する誓約書の提出を義務付けていること。

イ 守秘義務違反における罰則が明確化され、周知されていること。また、その内容について本市に報告すること。

(3) 不正等防止対策

コールセンターで扱う情報は、第三者等による不正アクセス、紛失、改ざん、破壊、漏洩等、本市の意図しない変更に対する十分な対策を講じること。

(4) 情報の目的外利用

保存された情報を目的外に利用することを禁止する。また、第三者へ提供しないこと。

(5) 情報セキュリティ確保のための体制

個人情報や企業情報等の情報セキュリティについて、公的な認定機関により認定された管理システム(ISMS、BS7799、ISO/IEC2700Xまたはプライバシーマーク)を有し、社内ルールや法令遵守(コンプライアンス)の仕組みが整備されていること。

(6) 入退室管理

コールセンタースペースに本業務従事者以外が立ち入れないよう、入退出の手順を明確化し、入退室管理を徹底すること。

(7) オペレーションルームへの私物の持込み禁止

オペレーションルームに携帯電話などの業務情報が入手できる機器やカバンなどの私物を持ち込まないこと。

(8) 業務情報の処分

コールセンターで、応対用に一時的に記録したメモ等の業務情報はシュレッダーにかけるなど、適切に処分すること。

(9) 資格情報の管理

端末やシステムにログインする際の資格情報を適切に管理すること。

(10) 適正なインターネット利用

業務に関係のないWEBの閲覧は行わないこと。

(11) セキュリティ対策

本業務に使用されるパソコン等の機器については、ウイルスや外部からの攻撃、障害対応、情報漏洩等に関して十分な安全対策が施されていること。

(12) セキュリティ更新

本業務で使用するパソコンのOS、ソフトウェア等は、適切にアップデートが行われ、最新の状態に保たれること。

(13) 報告

情報の漏洩、改ざん、滅失等が発生した場合は、直ちに本市に報告するとともに、必要な措置を講じること。

(14) 情報セキュリティインシデントへの対処方法

本市は、情報セキュリティインシデントが発生した場合、市民等に対し適正な説明責任を果たすため、当該情報セキュリティインシデントの公表を必要に応じて行う。この場合、受託者は受託者の責に帰すべき事由により発生したとき、誠実な対応を行うこと。

(15) 市による監査、検査

情報セキュリティ確保のための措置の実施状況について本市から報告の求めがあった場合は対応すること。また、本市から是正を求められたときは、誠意をもってこれに対処し、書面によりその処理結果を報告すること。

なお、本市は受託者の事務所への立ち入り調査を行うことができるものとし、この場合、本市は受託者の定める入退場等の諸手続き及び安全管理措置に基づく規則を遵守するものとする。

(16) 損害の賠償

業務の履行において情報セキュリティポリシーが順守されなかったため、事故等が発生し本市に被害が生じた場合は、受託者が損害賠償の責任を負うこと。

(17) 情報資産の廃棄等

契約が満了したときは、受託者が使用した機器内等に存する個人情報を含むデータを復元できないよう適切な削除を行うこと。

14 納品物

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

(1) 業務責任者選任届

契約締結後速やかに業務全般について責任を持つ業務責任者(マネージャー)を選任し、市

に届け出ること。

(2) 業務実施計画書

契約締結後1ヶ月以内に、業務開始までに必要な作業を記載した計画書を提出すること。

(3) 業務従事者に関する書類

業務開始日(令和7年10月1日)の1ヶ月前までに業務従事者に関する次の書類を提出すること。

ア 業務従事者名簿(従事役職、氏名、資格・経験等)

イ 業務従事者の経歴書、資格を証する書類(免状等)及び雇用を証明する書類(健康保険被保険者証の写し等)

(4) 業務準備状況完了報告書

業務開始日(令和7年10月1日)の前までに業務準備状況に関する報告書を提出すること。

(5) マニュアル

業務開始日(令和7年10月1日)の前までに各種マニュアル類(コールセンター運営マニュアル等)を提出すること。

(6) 完成図書

導入機器の設定情報などを記した導入機器完成図書を提出すること。

15 作業全般における要件

(1) 本仕様書によるすべての作業において、本市が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講じること。

(2) 本市が提供した情報を第三者に開示することが必要である場合は、事前に本市と協議のうえ、承諾を得ること。

(3) 本業務の成果物に関する著作権(著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む)は、検査完了のときをもって受託者から本市に移転及び帰属するものとする。なお、成果物には対応履歴データや申し込みデータなどを含む。

(4) 受託者は、本仕様書による成果及び納品物が、本市以外の者が有する著作権、特許権、肖像権等の権利を害しないことを確認すること。

(5) 受託者は、業務の全部又は一部を、第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ本市の承諾を得た場合はこの限りでない。

16 コールセンター運営費用に関する要件

(1) 要員に要する費用は、委託費に含めることとする。ただし、予測しえない事態の発生により、実際の受付件数が大幅かつ継続的に増加したことを原因として、「9 品質要件」に示すサービス指標の目標値の達成、維持が困難となる場合は、本市と受託者が別途、協議する。

(2) 業務の実施に必要な消耗品は委託費に含めることとする。

(3) 運営場所に係る賃料、光熱費等については、受託者が支払うこと。

(4) 委託費は令和7年10月から令和12年9月までの各月の請求に対し支払うものとする。

17 その他

(1) 業務ノウハウ

コールセンター事業者として、コールセンター運営ノウハウを備えていること。

(2) 法令等の遵守

本市の条例及び規則、その他関係する法令を遵守すること。

(3) オペレーションルーム等の清掃

オペレーションルーム等は、清掃、整理整頓に心がけ常に清潔に保つこと。なお、清掃業者と契約する場合の費用は受託者の負担とする。

(4) 追加提案

本業務の仕様は、現在市が最低限必要と考えているものである。受託者の専門的立場から、本業務の費用範囲内で効果的な提案がある場合は追加提案を行うこと。

(5) 協議

本業務仕様書に記載の無いものは本市と協議し、決定するものとする。また、常時、協議、連絡調整できる体制とすること。