

仕様書

1 件名

世田谷区お問い合わせセンター（せたがやコール）業務委託

2 履行期間

契約締結日から令和13年10月31日まで

※ 本業務委託に関わる契約締結について、お問い合わせセンター運用委託の初年度は契約期間を令和9年6月1日から令和10年3月31日までとする。単年度契約で履行良好であれば令和13年度まで最大4回まで契約更新できるものとする。また、4回目の契約更新時における契約期間は令和13年4月1日から令和13年10月31日までとする。契約更新の際に仕様の見直しや新規技術導入等を行なう場合の他、労働報酬下限額の引き上げや労務費の増減等があった場合には、契約内容と金額について両方で協議するものとする。契約締結については、各年度の予算の範囲内で行う。

3 履行場所

受託者の事業所及び世田谷区（以下「区」という。）が指定する場所

4 委託内容及び委託範囲

(1) お問い合わせセンター準備（構築）業務

お問い合わせセンターの運営に必要なスペース、電話等設備、システム、通信回線等お問い合わせ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。原則として運用開始日までにお問い合わせセンターを構築する。また、お問い合わせセンター運営開始後も適切な運営のために、区と協議の上必要に応じて設備等を見直し、適宜構築作業を行う。

(2) お問い合わせセンター運営・管理業務

区に関する手続きや制度、イベントや施設案内などに関する区民等からの問い合わせについて、電話、FAX、ホームページを通じて受付・回答等を行うお問い合わせセンター業務を実施すること。

(1)(2)とも詳細は、別紙1「委託内容及び委託範囲の詳細仕様」のとおりとする。

5 区施設への立ち入りに関する条件

受託者が区施設に立ち入って作業を行う場合は、事前に作業内容及びスケジュールを提示し、区と協議の上、実施すること。立ち入りの際、受託者は、従事者に身分証明書を携帯させ、区の求めがあった場合は、これを提示させること。その他、区施設内における作業にあたっては、区担当課からの注意事項に従うこと。

6 完了届の提出

受託者は、履行期間中について、毎月の業務完了後直ちに完了届を区に提出しなければならない。

7 支払方法

各月ごとに検査合格後、請求に基づき支払う。

支払回数	令和9年度	10回
	令和10年度	12回
	令和11年度	12回

令和12年度 12回
令和13年度 7回
(契約期間中で計53回の支払いとする。)

8 その他

- (1) 業務受託に伴い入手する個人情報の取り扱いは、その保護管理体制を確立し、社員のモラルを徹底させ、情報の遺漏等の事故がないように努めること。なお、詳細については仕様書資料4「電算処理の業務委託契約の特記事項(兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項)」のとおりとし、これを遵守すること。
- (2) 受託者は、区広報広聴課長が委託内容を変更する必要があると認めるときは、その協議に応じなければならない。また、受託者は、委託された作業内容を変更する必要がある場合は、区広報広聴課長に直ちにその旨を申し出、変更の可否等について協議しなければならない。なお、契約書及び仕様書に明記された委託内容・作業内容を変更する場合は、原則的に契約変更によるものとし、主要な内容の変更を伴わない軽易な変更については区広報広聴課長の指示書によることができるものとする。
- (3) 本仕様書に記載のない事項については、その都度区広報広聴課と協議すること。

9 担当部署

政策経営部広報広聴課

(電話) 03-5432-2014 (FAX) 03-5432-3001

委託内容及び委託範囲の詳細仕様

1 件名

世田谷区お問い合わせセンター（せたがやコール）業務委託

2 目的

世田谷区お問い合わせセンター（せたがやコール）（以下、「お問い合わせセンター」という。）は、区民等からの問い合わせや区のイベント・講座（以下、「イベント等」という。）の申し込み受付等にワンストップで対応し、窓口業務の負担軽減や効率化と区民サービスの向上を図ることを目的として運営すること。また、区の組織及び業務内容等を十分に理解し、区役所代表電話にかかる区民や事業者などからの電話を、東棟、西棟、分庁舎等の各部署に円滑かつ正確に取り次ぐこと。

3 委託期間

契約締結日から令和13年10月31日まで

ただし、契約締結日から令和9年5月31日まではお問い合わせセンターの運営準備（運営機材及び体制構築・業務研修等）期間とし、運営業務の履行開始は令和9年6月1日とする。

4 お問い合わせセンターの運営期間及び運営時間

(1) 運営期間 令和9年6月1日から令和13年10月31日（年末年始等含めて年中無休）

(2) 運営時間 オペレーター対応：（平日）午前8時～午後7時
（土日祝日）午前8時～午後6時※年末年始等を含む。詳細は別途区と協議する。

FAX、ウェブフォーム、チャットボット対応：24時間

5 お問い合わせセンターの運営場所

お問い合わせセンター運用に必要な全ての機器や備品の設置場所及び執務エリア等は区が特に指定する場合を除き、受託者が区役所庁舎外の日本国内に用意すること。

なお、災害時等におけるBCP（事業継続計画）対策やワークスタイルの変革に伴って別拠点、複数拠点を設ける場合、特定の運営拠点以外の場所で業務をおこなう場合は、日本国内に限り運用を認めるものとする。ただし、事前に区の承認を得ること。

6 業務概要

(1) お問い合わせセンター構築業務

お問い合わせセンター運営に必要な運営拠点の準備とシステム等を含めた環境整備、電話基盤、ネットワーク等の構築及び機器の調達等の準備など業務実施に必要な設備・システムの構築

(2) お問い合わせセンター運営業務

区民等からの問い合わせ等に関する応答、案内、情報提供、申し込み受付等、お問い合わせセンターの運営（運営に必要な施設、機材等の準備及び保守を含む）に関する一切の

業務

7 業務量

- (1) お問い合わせセンターへの着信件数について、最新の年間実績は、仕様書資料1「月別・曜日・時間帯別 推定着信件数」を参照。
- (2) イベント等の募集回数について、最新の年間実績は、仕様書資料2「イベント件数申込数_月別一覧」を参照。
- (3) FAQ は、現在の基礎データが約 2,000 件。公開 FAQ サーバへのアクセス頻度は年間 10,000,000 件程度。なお海外からのクローラーと思われるアクセスを含む。

8 構築業務

6 (1) で定めるお問い合わせセンター構築業務を行う場合には、下記の対応を行うこと。

(1) 運営環境設備の構築の条件

- ① 区に設置する下表の番号に着信した電話（電話番号についてはすべて光回線化）を受託者の非公開番号へ転送する。一般周知番号と非公開番号は原則として共に区の名義とし、両番号の回線基本料を含む一般周知番号からお問い合わせセンターへの転送に係る回線の基本料・設置撤去料及び通話料などは受託者が支払いを行うものとし、その費用は本契約の契約金額に含まれるものとする。非公開番号について受託者の名義とする場合には、事前に区と協議し了承を得ること。一般周知番号からお問い合わせセンターへの転送に係る回線は多重化し、災害等により主系統に不具合が発生しても自動的に予備回線に切り替わることで業務の継続を可能とすること。

番号	名称	電話番号
1	世田谷区役所代表電話番号（世田谷総合支所）	03-5432-1111
2	世田谷区役所北沢総合支所	03-5478-8000
3	世田谷区役所玉川総合支所	03-3702-1131
4	世田谷区役所砧総合支所	03-3482-1321
5	世田谷区役所烏山総合支所	03-3326-1202
6	世田谷区役所太子堂出張所	03-3413-1247
7	世田谷区役所経堂出張所	03-3420-7143
8	世田谷区役所用賀出張所	03-3700-3657
9	世田谷区役所二子玉川出張所	03-3707-4946
10	世田谷区役所烏山出張所	03-3300-5361
11	世田谷区役所世田谷総合支所区民課区民係	03-5432-2814
12	世田谷区役所北沢総合支所区民課区民係	03-5478-8039
13	世田谷区役所玉川総合支所区民課区民係	03-3702-1137
14	世田谷区役所砧総合支所区民課区民係	03-3482-3861
15	世田谷区役所烏山総合支所区民課区民係	03-3326-8290
16	世田谷区役所世田谷総合支所区民課戸籍係	03-5432-2825
17	世田谷区役所北沢総合支所区民課戸籍係	03-5478-8041
18	世田谷区役所玉川総合支所区民課戸籍係	03-3702-1136
19	世田谷区役所砧総合支所区民課戸籍係	03-3482-1326
20	世田谷区役所烏山総合支所区民課戸籍係	03-3326-8293
21	お問い合わせセンター一般周知番号	03-5432-3333

- ② お問い合わせセンターから区への転送用回線は受託者が準備するものとし、その回線の基本料・設置撤去料及び通話料などは受託者が支払いを行うものとし、その費用は本契約の契約金額に含まれるものとする。転送にあたり区側の環境を利用することも可能であるが、構築時に事前に区と協議し了承を得ること。なお、転送先である区側各施設の電話は固定電話番号を有する電話回線である。
- ③ 本委託業務専用の FAX 用回線等（インターネット FAX も可とする）を準備すること。FAX の一般周知番号（03-5432-3100、区に設置）は区名義とし、転送先の非公開番号（お問い合わせセンターに設置）は原則として区の名義とする。非公開番号について受託者やサービス提供プロバイダの名義とする場合には、事前に区と協議し了承を得ること。両番号の回線の基本料・設置撤去料及び通話料などは受託者が支払いを行うものとし、その費用は本契約の契約金額に含まれるものとする。
- ④ 問い合わせに対する回答にあたり使用する電子メールアドレス等必要な電子メールアドレスは受託者において準備すること。また、本運営にかかる費用も受託者が支払いを行うものとし、その費用は本契約の契約金額に含まれるものとする。なお、電子メールアドレスを準備する際は、安全性、安定性の観点から国内プロバイダサービスを用いることとし、フリーメール等は利用しないこと。また、電子メールアドレスについてはドメインも含め、世田谷区役所にふさわしい区民に不信感を抱かせないようなものを利用することとし事前に区と協議すること。
- ⑤ 後段の「9 各機能等の要件」「11 施設、設備及び機器の要件」で示す内容を備えたお問い合わせセンターを構築すること。なお、構築にあたり記載されていない事項については運営準備期間中に区と協議のうえ調整する。
- ⑥ そのほか構築にあたり、①～⑤の条件を変更する等の場合には、構築前に事前に区と協議し了承を得ること。

(2) 業務設計

区と必要な協議を実施し、従前お問い合わせセンターの運営状況及び運用環境を踏まえながら、後段の「9 各機能等の要件」に示す運営に必要な業務設計を実施すること。また、区 FAQ 以外に必要な対応情報を収集し、事前に整備すること。そのほか、運営にあたっては、カスタマーハラスメント対策を講じるとともにマニュアルを作成し、事前に区に提示すること。

(3) 体制

受託者は、本業務を統括し、区との窓口となる統括窓口責任者を設置すること。

- ① 特に定めのない限り、統括窓口責任者等との連絡は区の通常業務時間内(平日の午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分)は電話連絡等にて対応し、区との協議により受託者が必要と判断した場合は区への出張対応を行うものとする。
- ② 区の通常業務時間外において、区が緊急に統括窓口責任者等と連絡調整を必要とする場合、受託者は区と統括窓口責任者等との間で速やかに電話連絡等を取れる体制を整備しなければならない。
- ③ 作業実施体制図のほか、作業スケジュール等を作成し、本提案内にて提示すること。

(4) 進捗報告

- ① 本業務の受託者は、「構築作業実施計画書」を作成し、契約締結後 15 日以内に電子データにて提出すること。
- ② 本業務の受託者は、構築状況の進捗を区の求めに応じて進捗状況報告書の提出によって報告すること。ただし、上記に関わらず、緊急の報告を行う必要が発生した場合に

は、直ちに報告を行うものとする。

- ③ 「構築作業実施計画書」に基づき、構築に関するスケジュール及び区側で協力が必要な確認作業は明示すること。
- ④ お問い合わせセンター運営のために必要なテストについて、実施方法、内容、実施時期を報告した上で、テスト結果が記された試験成績表を作成し、提出すること。

(5) 納品物

受託者は、本システムの環境構築に伴い作成した各種ドキュメントの提供を行うものとする。

- ① プロジェクト管理関連 一式 (プロジェクト管理資料等)
- ② 設計関連 一式 (基本設計書等)
- ③ 構築関連 一式 (構成機器一覧、設定シート等)
- ④ テスト関連 一式 (試験項目表、試験成績表等)
- ⑤ その他 一式 (ソフトウェアの操作マニュアル、システム管理手順書、区との打ち合わせ議事録、作業報告書等、本業務に用いるシステム全体構成図やデータフロー図、通信経路図)
- ⑥ 上記ドキュメントを格納した電子データ 一式
(電磁記録による成果物は、PDF 形式または Microsoft 365 Apps (for enterprise / for business) または Office LTSC 2021 以降で閲覧・編集可能な Microsoft Office 標準ファイル形式 (Office Open XML) に準拠した形で納品すること。具体的には .docx / .xlsx / .pptx を基本とし、マクロを含む場合は .docm / .xlsm / .pptm を用いること。)

(6) 要員の整備

業務運営にあたっては、本仕様に基づく対応要員を確保するとともに、運営開始までに必要な研修を行い、円滑かつ確実に運営を開始できるようにすること。なお、研修においては、電話対応研修並びに、次に示す知識を習得できるように教育を実施すること。

- ① お問い合わせセンターに関する知識
お問い合わせセンターの目的、業務内容、施設・設備の使用法、対応業務の実施方法等
- ② 区に関する知識
区の組織構成及び制度や主な事業概要、区の地理や主な施設等
- ③ 対応情報源に関する知識
対応情報源の種類、構成、主な内容、活用方法等
- ④ 情報セキュリティ及び個人情報保護に関する知識
情報セキュリティ及び個人情報保護に関する一般的な知識、各種規程の概要等

(7) その他

お問い合わせセンター設置に合わせて構築する機能等について区職員への周知・理解等が必要な場合には、マニュアルを準備するとともに、必要に応じて区職員を対象とした研修を行うこと。詳細は区と協議のうえ決定する。

9 各機能等の要件

本委託業務の運営業務を行うにあたり、以下の機能等を備えること。

(1) 問い合わせ受付等機能

- ① システム要件
・機能要件
(ア) 後述の「16 サービスレベルに関する要件」を満たすことが可能な設備である

こと。

- (イ) 業務に必要な電話機（ヘッドセットを含む）、応対用パソコン及びソフトウェア等を用意すること。
- (ウ) 待ち呼警告灯等、オペレーター業務効率向上のための機能があること。
- (エ) 通話中、待機中、後処理中等のオペレーターの管理機能があること。
- (オ) お問い合わせセンター運営時間外において、自動アナウンス等で案内すること。
- (カ) トラフィック集中時音声自動応答のできる設備（IVR）があること。
- (キ) ACD（自動着信呼分配）機能、区庁舎の担当部署及び各総合支所等への電話転送有するPBX（交換機）またはサービスを備えること。
- (ク) 問い合わせに対し、電話・FAX・ウェブフォーム、チャットボットの受付設備があること。
- (ケ) ウェブフォームで受け付けたデータを送信する際には、TLS 等適切な暗号化を行うこと。
- (コ) 問い合わせへの回答に際し、電話・FAX・電子メール・チャットボットでの回答設備があること。
- (サ) 電話・FAX・ウェブフォームからの問い合わせについて、エスカレーションが可能なこと。なお、チャットボットからの問い合わせについては、問い合わせ者が希望した回答が見つからなかった場合等に、ウェブフォーム等の案内を行うこと。
- (シ) オペレーターの端末から、後述の「公開FAQ」を検索・表示できること。
- (ス) オペレーターの端末から、区ホームページおよび問い合わせへの回答にあたって必要とする区外郭団体・関連団体等を含んだ関係するサイトを閲覧できること。
- (セ) お問い合わせセンターの受付回線数は「7 業務量」を参照のうえ、「16 サービスレベルに関する要件」を満たし、待ち呼数ができるだけ発生しないような受付回線数となる構成とすること。
- (ソ) 区ホームページ閲覧等に必要なインターネット回線の利用料は受託者が支払いを行うものとし、その費用は本契約の契約金額に含まれるものとする。
- (タ) 通話録音機能を有すること。音声データの保存期間は最低3ヵ月以上とする。また文字起こしデータが発生する場合の保存期間も同様とする。基本料金、利用料金、データ保管費等費用が発生する場合は、全て受託者の負担とし、提案費用に含めること。
- (チ) ウェブフォームおよびチャットボットは主要なブラウザから検索・閲覧が可能で、スマートフォンやタブレットでの閲覧に対応し、区ホームページのトップページ、ウェブフォーム画面へのリンクが可能であること。
- (ツ) ウェブフォームは、アクセシビリティに配慮したデザインにすること。デザインについては、事前に区の承認を得ること。また、英語での案内が併記できること。

・構成

- (テ) 区民応対用の回線に故障や切断が発生した場合でも、緊急に受け付け用として利用できる電話回線を準備すること。
- (ト) 区庁舎と管理責任者との連絡のための、区民応対用以外の電話回線があること。

・信頼性

- (ナ) 回線異常や電話交換設備等の不具合が発生した場合でも、回復作業が容易であること。
- (ニ) JATE 等の規格に適合している製品・部材であること。JATE 等の規格に適合し

ているか不明な場合については、事前に区に製品等について確認を行い、了承を得る事。

- (ヌ) お問い合わせセンターから区庁舎の担当部署及び各総合支所等への電話転送は、IP 電話の品質基準である音声品質クラスA相当の回線サービスを用いること。

・運用性

- (ネ) 受付件数の変動にも対応した、拡張性を考慮した設備であること。
(ノ) 省電力、省スペースを考慮していること。
(ハ) 将来、着信課金型の利用や、受付番号、受信チャンネル数の追加等を行うことがある場合にも、別途機器の追加等を行えば対応可能であること。

② 運營業務要件

- (ア) FAX・ウェブフォーム・チャットボットの受付時間は、24時間年中無休とする
(イ) オペレーターによる問合せ対応は「4 お問い合わせセンターの運営期間及び運営時間 (2) 運営時間」記載の時間とすること。

ただし、選挙投票日の午前6時30分から午後8時までについては、選挙執行にかかるオペレーター対応を行うとともに、仕様書資料3選挙執行日業務完了報告書に記録を行うこと。なお様式については区と協議のうえ変更可能とする。

(参考選挙執行日入電量：平時の日曜日の入電量に加え、6:30～20:00 までの下記①②含む一日の入電量について60件前後の入電量の加算が見込まれる。①6:30～8:00 までの入電量としては数件。②18:00～20:00 までの入電量として10件未満。)

- (ウ) 上記(イ)以外の時間帯に電話で問い合わせを受け付けた場合、オペレーターによる問い合わせ対応時間外であることを、電話にて自動で案内すること。なお、ボイスボット24時間稼働後における時間外の対応については、ボイスボットでの回答を行ったうえで、各担当部署への転送等が必要な場合に、対応時間外であることを自動で案内すること。

- (エ) お問い合わせセンターで案内する内容は、以下のとおり。

- ・区で扱う諸手続きに関すること
- ・各担当部署が主催する事業に関すること
- ・広報紙などの記載に関すること
- ・区が主催するイベント等申込等の受付業務
- ・区の施設(場所・利用案内等)に関すること
- ・公共機関の一般的な案内
- ・区民等の生活に密接な内容
- ・区役所全般に関すること
- ・公共性の高いその他の情報など
- ・区に関する意見・要望・苦情
- ・上記に関連した区HP番号・FAQ等の案内

- (オ) 利用者から電話・FAX及びウェブフォームによる問い合わせに対し、オペレーターが受け付けを行い、FAQ、区のホームページ等必要な情報を閲覧し回答すること。なお、問い合わせ者の氏名、電話番号、Eメールアドレス、FAX番号等の問合せ受付の際に取り扱いが必須な情報は除く重要な個人情報を含む問い合わせ、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や回答するFAQがない情報のほか、区民等からの希望があった場合には、必要に応じて区に転送等を行

い引き継ぐこと。

- (カ) 区への転送については、原則として祝祭日を除く月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分までとすること。また、太子堂出張所および支所区民課などの一部担当部署については上記に加え第3土曜を除く土曜日の午前9時00分から午後5時00分までの転送を行うこと。そのほか、転送曜日や時間帯について追加・変更が生じる場合には、別途区より指示する。
- (キ) 土曜、日曜、祝日、担当部署の閉庁時間等、担当部署に転送できない場合は、原則として担当部署の電話番号を案内し掛けなおしを依頼すること。問い合わせ者からの掛けなおしが困難な場合には、開庁日に担当部署から折り返すことが可能な旨を説明し、サービスの低下とならないよう努めること。なお、折り返しの対応依頼については必要な情報について記録し、関係者に内容を漏れなく伝えること。また、必要に応じて緊急対応連絡網による職員または区が指定する者への連絡業務を行うこと。
- (ク) オペレーターが受けきれない混雑時は、待ち呼数を明示的に把握できること。また、混雑している旨自動で案内すること。
- (ケ) オペレーターが効率よく対応業務が行えるように、オペレーター用端末からアクセスできる CRM 対応管理システムを具備すること。
- (コ) 受付ごとに、オペレーターが、氏名、受付時間、問い合わせ及び回答内容等について簡潔にまとめ電子的に記録すること。
- (サ) 区のおしらせ『せたがや』発行日、イベント等の受付開始日やその他問い合わせ件数の増加が事前に見込まれる場合は、オペレーターを増員し案内可能な体制を整備すること。なお、災害発生時等突発的に件数が増加した場合は可能な限り対応すること。
- (シ) ACD 及び IVR 等を使用し、オペレーターの受付業務の効率化に努めること。
- (ス) オペレーターの技能向上と業務知識習得を図る研修計画を策定、研修を実施し、区に報告すること。
- (セ) 運営にあたってお問い合わせセンターは、業務マニュアルを整備するとともに、業務管理等に必要な履歴・業績データを蓄積、集計し、随時業務改善を行い、事業期間を通じてエスカレーションを減少させる努力を継続すること。
- (ソ) お問い合わせセンターの運営にあたっては、「16 サービスレベルに関する要件」を遵守するよう努め、業務改善策を検討して随時提案すること。想定業務量を上回った場合も「16 サービスレベルに関する要件」を満たせるよう工夫に努めること。ただし、緊急時等の区が認めた場合を除く。
- (タ) お問い合わせセンターの対応言語は日本語とするが、日本語以外の多言語（英語、中国語、韓国語を含む10か国語以上）による問い合わせ（電話・ウェブフォーム・FAX）に対応すること。3者間通訳等での対応も可とする。電話問い合わせにおいて区への引継ぎが発生する場合には、具体の言語も含めお客様が外国語を話されていることを区へ伝えたいうで、問い合わせ内容について区職員に対し日本語で口頭での引継ぎを行うこと。ウェブフォーム・FAX の問い合わせにて区への引継ぎが発生する場合には、日本語への翻訳を行った上で、原文とともに引継ぎを行うこと。英語、中国語、韓国語以外の言語については、区の国籍別人口動態を参考に、区と協議のうえ決定する。なお、電話に関して一度区への引継ぎを行ったものについては、その時点で多言語対応は終了する。

- (チ) 英語、中国語、韓国語については、電話受付時間内において、問い合わせに対応すること。上記(タ)に掲げるその他の言語の問い合わせ対応時間については、区と協議のうえ決定する。
- (ツ) 新型コロナなど問い合わせが増大する社会的事件がある場合は、区の要請によりオペレーター、電話回線を増設させる等について区と協議の上対応を検討する。

(2) FAQ 機能

以下の要件を満たした上で、より利便性の高い FAQ 機能を提案すること。

① システム要件

- (ア) FAQ はインターネット上に公開する「公開 FAQ」を準備すること。
なお、内部向け FAQ の準備は任意とする。
- (イ) 「公開 FAQ」は主要なブラウザから検索・閲覧が可能で、スマートフォンやタブレットでの閲覧に対応し、区の公式ホームページのトップページ、ウェブフォーム画面へのリンクが可能であること。また、検索エンジンにてヒットできるようにすること。
- (ウ) ブラウザは原則として Microsoft Edge、Firefox、Google Chrome、Safari の委託開始時期における最新バージョンに対応すること。詳細は区と受託者で協議する。
- (エ) 「公開 FAQ」は、日本語サイトを閲覧時に、翻訳ボタンを選択するなどの操作を行うことにより、内容を日本語以外の他の言語（英語、中国語、韓国語を含む 100 か国語以上）へ自動翻訳して表示できること。
- (オ) 「公開 FAQ」は、アクセシビリティに配慮したデザインにすること。デザインについては、事前に区の承認を得ること。
- (カ) FAQ は、キーワード、カテゴリでの検索機能を有すること。カテゴリや Q&A の本文は区が指定する。カテゴリ分けや Q&A 本文は、必要に応じ随時変更が可能であること。
- (キ) FAQ の Q&A は、閲覧の開始日時、終了日時を指定でき、期間限定の情報を公開できること。
- (ク) 故障時等に備え冗長化構成をとり、データバックアップの機能を有すること。
- (ケ) 「公開 FAQ」と後述の応対管理システムとも物理的または異なるクラスタ上にサーバを設置することを前提に論理的に分離する等、セキュリティ対策を講じること。なお、記載の手法以外でのセキュリティ対策とする場合については、事前に区に製品等について確認を行い、了承を得る事。
- (コ) FAQ データについては、CSV 形式での取り込み（更新）、データ出力が可能であること。
- (サ) FAQ データについては、閲覧件数等の記録が可能であり、閲覧数上位・注目のキーワード・注目の FAQ 等について「公開 FAQ」ホームページ内に表示する機能を備えること。
- (シ) FAQ データについては、通常の FAQ 用の回答内容とは別に、チャットボット・ボイスボット用の要約した回答内容の記録ができること。なお、チャットボット・ボイスボット用の回答内容について別の手法での記録を想定している場合には事前に区に手法等について確認を行い、了承を得る事。
- (ス) 「公開 FAQ」システム内のコンテンツについて、各種ブラウザやアプリ等による音声読上げサービスの適用対象となるよう制限をかけないこと。

- (セ)「公開 FAQ」システム内のコンテンツについて、各種ブラウザやアプリ等による外国語翻訳サービスの適用対象となるよう制限をかけないこと。
- (ソ)「公開 FAQ」システムにおいて、検索欄に入力された質問ワードに対しての入力サジェスト機能を備えること。
- (タ)「公開 FAQ」システムにおいて、検索欄に入力された質問ワードおよび結果等のデータが記録できること。
- (チ) FAQ データについては区の担当部署ごとに管理が可能で、かつその担当部署単位での作成更新削除ができること。また他部署が作成更新削除ができないこと。なお、担当部署の数や構成については、別途区と協議のうえ決定する。

② 運營業務要件

- (ア) 原則、24時間年中無休での運用とすること。
- (イ) FAQ の変更（追加・修正・削除）にあたっては、作成者、承認者等、必要に応じ権限を設定すること。なお、権限設定は、区と協議のうえ決定すること。
- (ウ) 区で承認した FAQ 変更情報（追加・修正・削除）に基づき、無停止で更新手続きを実施すること。
- (エ) 受託者からも問い合わせ状況等を踏まえた FAQ の追加・改善要望を適宜提示し、高品質な FAQ を作成・更新・管理し、鮮度を保つ運用を行うこと。また、「公開 FAQ」システムでの検索において、FAQ があるにもかかわらず、入力された質問ワードにより回答が得られない場合は、辞書登録やキーワード修正などの提案を区に対して行い改善を図ること。
- (オ)「公開 FAQ」の自動翻訳については、訳質の向上に取り組むとともに、自動翻訳に誤りがあった際は、修正等の対応について、区と協議を行うこと。
- (カ) FAQ システムの年度末更新（利用ユーザの修正や FAQ データの担当部署等の修正等の補助）について適宜事業者のフォローを行い、区の補助を行うこと。

(3) CRM 対応管理機能

① システム要件

- (ア) オペレーターの対応履歴として受話時刻、質問内容、回答に利用した FAQ カテゴリなどが登録・蓄積できること。
- (イ) 履歴は絞り込み検索ができ、検索結果を画面表示、並び替え等検索が容易にできること。
- (ウ) 対応履歴は受託者の持つお問い合わせセンターの要員のみでなく、区の管理担当者と逐次共有され検索・閲覧が可能なこと。その際に専用端末や専用回線が必要であれば検索・閲覧に際し必要な設備並びにシステム等は受託者が準備すること。
- (エ) システム上での履歴の保存は少なくとも過去1年分とし、これをシステム上で参照できること。
- (オ) 故障時等に備え冗長化構成をとり、データバックアップの機能を有すること。
- (カ) FAQ システムとは物理的または異なるクラスタ上にサーバを設置することを前提に論理的に分離する等、セキュリティ対策を講じること。なお、記載の手法以外でのセキュリティ対策とする場合については、事前に区に製品等について確認を行い、了承を得る事。
- (キ) 対応時に参照した FAQ 利用件数の記録ができること。

- (ク) 区役所への転送等について、その転送先部署名称や件数について記録ができること。
 - (ケ) 登録するデータは、EBPM 等の調査・統計に活用することも視野に入れたデータとすること。
 - (コ) ボイスボット導入後には、ボイスボットの会話ログ、認識結果、要約、転送理由、参照 FAQ 等を CRM に連携・蓄積ができる拡張性があること。なお、CRM への連携・蓄積が難しい場合には、通話ログ等を用いた分析や応対精度向上への活用についての具体的な代替手段を用意し提案を行うこと。
- ② 運營業務要件
- (ア) 応対履歴の削除及び応対履歴の印刷は管理責任者が行うこと。応対履歴の入力後内容を修正する場合、修正内容について管理責任者が確認すること。
 - (イ) 履歴データのバックアップを実施すること。
- (4) エスカレーション機能
- ① システム要件
- 区業務所管とエスカレーション等を行う際は、個人情報の取り扱いについて適切なセキュリティ対策を講じること。
- ② 運用業務要件
- (ア) エスカレーション等を行った際に、電話やメール等で通知を行うなど、円滑にデータを授受できるような体制を構築すること。
 - (イ) エスカレーション等を行った案件について、必要に応じ、回答作成の催促を行う等の進捗管理を行うこと。
 - (ウ) 頻出する、かつ簡易な問い合わせ等については、区民への迅速な回答に影響する場合を除いてコールセンターで一次回答案を区に提示する等、区と相談の上、区の業務負担軽減について検討すること。
- (5) イベント等受付機能
- 主に区のおしらせ『せたがや』に掲載しているイベント等の電話受付を行うこと。オペレーターはイベント等の受付にあたり必要な情報を聞き取ること。必要な情報は各イベント等により異なるため、その都度区が指定する（基本的に、氏名、年齢、住所、電話番号等を想定）。イベント等の受付時に聞き取った必要な情報は、原則として区が用意したフォーム（株式会社トラストバンクが提供する「電子申請システム」LoGo フォームを想定。変更がある場合には、別途区より指示する）へ蓄積（代理入力等）すること。
- (6) SMS を用いたサービス
- 区民サービス向上及び職員負荷低減を目的とし、SMS を用いたサービスの導入を検討すること。具体的なサービスの詳細は下記を想定しているが、より効果的な代替サービス等がある場合には、区と協議のうえ変更することができる。なお、SMS 送信費用、要件定義等、かかる費用についてはすべて受託者の負担とすること。
- ・入電者から手続きに関する問い合わせがあった場合に、受託者指定の非来庁手続きページ等にアクセスできる URL を SMS にて入電者に送信する機能。
 - ・IVR、チャットボットやボイスボット機能等と組み合わせた、問い合わせ詳細や関連するページ URL を SMS にて入電者に送信する機能。
- (7) ボイスボットを用いたサービス
- 区民サービス向上及び職員負荷低減を目的とし、契約期間内において IVR 及びボイスボットを組み合わせたサービスの導入を検討すること。具体的には、令和10年度中までに実験的に段階的に導入し、令和11年度4月に本実装・本稼働とする。なお、より効果的

な代替サービス等がある場合には、区と協議のうえ変更することができる。

ボイスボットサービスの機能要件については下記を想定しているが、要件を満たさない内容がある場合には、事前に区と協議し了承を得ること。

【ボイスボットサービスの機能要件】

- ① シナリオ型に限定せず、LLM、RAG その他同等以上の技術を用いた対話型の自動応答を基本とし、対話中も含めて必要に応じてシナリオ型応答へ遷移できるハイブリッド型の構成とすること。区が指定又は承認した FAQ(現状約 2,000 程度)、ナレッジ、案内文等を根拠として、区民等の発話内容を踏まえた連続的な会話に対応できること。また生成 AI 基盤へ送信するデータの範囲、保存有無、モデル学習利用の有無、ログ残存の有無を明示すること。
- ② 令和 10 年度より段階的に導入・対応範囲を拡大し、区と協議のうえ確定する本実装段階(令和 11 年度)では、お問い合わせセンターの冒頭で 24 時間稼働すること。拡張時にお問い合わせセンター連携(例：SIP 接続/転送/コールバック等)へ移行可能な設計を提示すること。
- ③ 事業者保有の回線で同着 300 以上を確保し、必要に応じて通信キャリアや回線数を固定することができること。尚、専用回線や共用回線などの形式は問わない。また、品質低下(応答遅延許容範囲 4 秒以内)を起こさないこと。
- ④ SMS サービスと連携し、問い合わせ内容に応じて、区が事前に承認した定型メッセージ又は関連 FAQ 等の URL を送信できること。SMS 送信に当たっては、国内直収 SMS 又は同等以上の安全性、到達性、送信元の明確性及びなりすまし対策を有する方式とすること。送信先番号、SMS 本文、送信ログについて、保存場所、保存期間、閲覧権限、再委託先、削除方法を明示すること。なお、生成 AI が SMS 本文を自由生成する構成は原則として認めず、区が承認した内容を会話内容に応じて選択する方式を基本とすること。
- ⑤ 回答の根拠となるナレッジベースを限定できる、回答の信頼度が低い場合には有人対応へエスカレーションできる、生成 AI が回答を「創作」しない設計または防止対策が講じられていること。
- ⑥ 有人オペレーター、区の担当部署への転送機能を有し、利用者からの問い合わせ内容を要約して引継ぎができること(要約方法等については区と協議の上決定する)
- ⑦ 通話ログのテキスト化および分析機能を有し、改善提案ができること。なお、音声データ(生音声)の保存有無、保存する場合の保管期間・暗号化・アクセス制御、保存しない場合の一時データの取り扱い(処理後破棄)を明確化すること。書き起こしテキスト・要約についても同様に定めること。
- ⑧ ボイスボット音声データおよび文字起こしデータについての保存期間は最低 3 ヶ月以上とすること。なお、データの保存(ログ、音声、テキスト、要約等)は国内に限定し、第三者提供及びモデル学習への利用は行わないこと。推論処理において国外を経由する可能性がある場合でも、当該処理に用いられるデータが保存されないこと、及び取扱い条件(保管期間・閲覧権限等)を明確化し、区と協議のうえ決定すること。
- ⑨ FAQ を根拠とした回答、ハルシネーション対策(ナレッジ限定、信頼度低時の制御、区民の問い合わせに対して通常職員が対応しているような感じで案内すべき情報(回答)を伝えられるように、指定キーワード等に対する問い合わせ内容の絞り込みのための分岐や設問設定、NG ワード設定等)があること。また、指定キーワード絞り込み分岐について登録上限がないこと。

- ⑩ 多言語にも対応できること。
- ⑪ 外部システムと API 接続にてデータ連携を可能とし、複雑な入電にも対応する機能を有すること。
- ⑫ モデル・プロンプト・ナレッジベースの更新を行う場合、更新内容、影響、検証結果（誤回答/誘導/個人情報混入等の観点）を区へ報告すること。
- ⑬ 区職員やお問い合わせセンターオペレーターが区民等とやり取りした問い合わせ傾向等を分析して AI の回答内容をチューニングができること。
- ⑭ 区民等が AI と通話した、通話ログ（音声・テキスト）等の応対履歴データについて一定期間区担当者が閲覧できる環境を用意し、区側で CSV データ等での記録情報のダウンロードができること。また、期間や通話ログ、キーワード等での検索・絞り込み機能を有すること。
- ⑮ 区担当者が WEB 上等から閲覧・試験できるデモ環境を用意し、区側より修正指示等のフィードバックを行えること。
- ⑯ 区職員がガイダンス、シナリオ、ナレッジ等を編集できる機能を提供する場合は編集可能な範囲、権限、承認手順、変更履歴、検証方法及び切戻し方法を提案すること。なお、本番環境への反映方法は区と協議のうえ決定する。

【ボイスボットサービスの非機能要件】

- ⑰ 受託者は、初期構築時に限らず、運用開始後も専任体制を確保し、サービスの有効性や運用状況について継続的に検証し、改善提案を行うなど伴走支援を積極的に行うこと。特に運用開始後 3 か月間は必ず専任担当者を設けて伴走支援体制を講じ、日次・週次での報告を実施すること。
 - ⑱ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与するプライバシーマーク、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO/IEC 270XX）、SOC 報告書、クラウド情報セキュリティ監査報告書、ISMAPP の登録状況その他これらと同等以上の情報セキュリティ管理体制と構成要素を確認できる資料を提示すること。
 - ⑲ 自治体固有の問い合わせに対応することが必須であるため、2026/6/1 時点で人口 5 万人以上の自治体お問い合わせセンター等で生成 AI の LLM、RAG その他同等以上の技術を使ったボイスボットの運用実績の経験を有する、または当該実績（再委託による実績参入も可とする）を有するサービスを構成要素として提供できる見込みがあること。なお、ボイスボットの運用実績（再委託による実績も可とする）が見込みの場合には、2028/6/1 までの間での規定人口規模以上の自治体での本番稼働を実現する計画を有することとし、当該計画の内容（導入予定時期、対象自治体規模等）について、事前に区に報告し了承を得ること。
- (8) 区民ニーズの収集に基づく事業改善提案
- 9 (1) ① (タ) 通話録音機能等の問合せ内容の蓄積で、区民ニーズの収集を行うとともに、それらを基にした区民目線での FAQ 等の記載内容についての改善提案、資料作成等の提案を行うこと。具体的には以下を想定している。
- ・ HP や FAQ の内容に誤りを見つけた場合
 - ・ HP や FAQ が分かりづらい、誤解を招く可能性があるかと判断した場合
 - ・ HP や FAQ の修正や追記、分類の追加等が必要であると判断した場合
 - ・ チャットボットについて辞書登録やキーワード修正などが必要であると判断した場合
 - ・ そのほか、応対品質向上のための内部向けナレッジ蓄積等も含めお問い合わせセンタ

一業務に付随して区民ニーズに基づく改善・資料作成等の必要があると判断した場合

(9) ICT 技術動向等を踏まえた新規事業改善提案

ICT 技術動向を常にウォッチし、お問い合わせセンターの運営効率に寄与する市場調査と提案についての会議を毎年 2 回開催すること。実施日程は、区と協議すること。2 回のうち 1 回は次年度予算要求時期の前である 6 月中に行うこと。

10 お問い合わせセンター運営体制

お問い合わせセンター運營業務は、「16 サービスレベルに関する要件」に定めた設定値を月間で達成するよう従事者の採用、教育その他全ての業務等の運営体制を整えること。ただし、緊急時等の区が認めた場合を除く。

(1) お問い合わせセンターの組織

組織の構成員として以下を設置すること。なお「16 サービスレベルに関する要件」の達成が続かない場合や、入電規模やオペレーター等の人数に対して受託者側の責任者の数が明らかに不足していると区が判断した場合には、区は事業者に対して必要な責任者の設置を求めることができ、受託者は区からの要請があった場合には協議の上、設置しなければならない。なお、区と協議の上追加で設置した人員に関する費用は、全て受託者の負担とする。ただしサービスレベルの達成に向けて、下記本項(8)②に定める区の積極的な協力が得られず、サービスレベルが達成できない場合を除く。

① マネージャー（お問い合わせセンター業務に関する受託者側の責任者）

オペレーションマネジメント全般の統括、オペレーション業務全般の統括、お問い合わせセンターに従事する要員の管理、区との運営上の窓口、区への運営状況報告等を行うこと。

② スーパーバイザ（お問い合わせセンター内のオペレーション業務及び応対品質の管理責任者）

応対品質管理、目標管理、業務進行の管理、オペレーターのスキル評価／育成（モニタリング／コーチング）、オペレーター回答不能時のエスカレーション対応等を行うこととする。また、マネージャーを補佐し、不在時の業務を代行する。なお本職務については、本お問い合わせセンター専属の配置とするとともに、自治体のお問い合わせセンターでの業務経験を有すること。

③ オペレーター

- ・区民等からの電話・FAX・ウェブフォームによる問い合わせの一次応対及び付随するコールバック対応、対応内容のシステム入力等を実施すること。
- ・運用開始時には、全オペレーターのうち半数以上は自治体のお問い合わせセンターでの業務経験を有することが望ましい。難しい場合には、未経験の場合における質の担保の機能（ソフト・ハードの両面）について事前に区に報告し了承を得ること。

④ システム運用者

お問い合わせセンターでの業務が円滑に遂行されるよう、お問い合わせセンターに関する PBX・システムの運用、追加・変更業務に関わるシステムメンテナンス窓口、システムの保守、障害対応、データバックアップ業務等のシステム運用を行うこと。

(2) 研修

実際の業務に携わる前に知識を習得できるように研修を実施すること。

① マニュアルの作成

電話受付の品質（利用者対応、処理時間等）の維持・向上のため、研修及び運用マニユ

アルを作成し、オペレーター等運用要員の教育訓練を行うこと。また、マニュアルは区に提出すること。

② オペレーターへの研修

FAQ システムや、世田谷区のホームページ、「せたがや便利帳」、区のおしらせ「せたがや」等を使った業務知識、及び応対用システムに関する研修を行うとともに、運用期間中については、スキルアップ、モチベーション維持、セキュリティマインドの醸成等に関する研修を適宜行うこと。

③ スーパーバイザへの研修

業務知識、システム対応等のスキル維持・向上に向けたフォローアップを行うとともに、オペレーションマネジメントに関する研修を適宜行うこと。

④ 区職員向けのマニュアル作成等

区職員向けのマニュアルを作成すること。マニュアルの作成の他、各機能等を円滑に利用するためのフォローアップを行うこと。

(3) 障害発生時の対応

システム障害発生時には、速やかに区へ届け出るとともに迅速な復旧に努め、原因の究明及び再発防止策の実施など、必要な措置を講じるとともに、障害発生の原因及び再発防止策等について区に文書で報告すること。また、システムの障害に対する処理及び問題等を障害記録として体系的に記録し、常に活用できるように保存すること。

(4) 内部監査業務

お問い合わせセンター業務に関わるすべての業務を対象として、年 1 回以上の内部監査を実施すること。内部監査の結果、是正を要する事項が認められた場合には、監査結果の通知後 10 営業日以内に是正計画を提出し、是正完了後 30 日以内に完了報告を行うこと。内部監査に関する監査基準・監査運用基準を明文化し整備すること。なお、監査組織は、監査を受けるものと監査するものを別組織に分け、監査の妥当性などを十分考慮すること。

(5) 利用者満足度調査

利用者に対してお問い合わせセンターの満足度について年 1 回以上、アンケートを行い、満足度を定量化・分析し報告すること。利用者満足度については、「16 サービスレベルに関する要件」を参照すること。調査方法については提案すること。

(6) 報告業務

受託者は、お問い合わせセンターの運営状況について、以下のとおり報告を行うこと。

① 日次報告

日次報告は原則、翌営業日の午前中までに報告すること。ただし、区が認めた場合にはこの限りではない。

- ・受付状況（受付・応対件数、電話応答率、エスカレーション件数等）
- ・報告事項（苦情・要望等の内容及び対応状況、発生した障害やトラブル、問い合わせの多かった内容、連絡事項等）
- ・その他（区業務所管とやり取りをしたデータ等）
- ・選挙執行日については、問い合わせ内容について記録を作成し上記に合わせて報告すること。なお様式については区と協議のうえ決定する。

② 月次報告

月次報告については、以下の報告を基に定例会報告書を作成し、原則毎月 1 回対象月の翌月末までに月次報告会を行うこと。ただし、区が認めた場合にはこの限りではない。報告書は電子媒体で提出すること。また上記日次報告のうち、コール件数及び問合せ、

応答内容を含めたデータファイルについても電子データにて提出すること。

- ・ 日次対応記録報告を集計、分析した報告（コールの曜日別、時間帯別、カテゴリ別等）
- ・ SLA に関する報告
- ・ オペレーター等必要人員配置状況
- ・ セキュリティ報告（セキュリティ運用管理に関する事項の問題の有無、システム運用管理に関する事項の影響有無）
- ・ システム運用状況報告及び今後の運用スケジュール
- ・ FAQ 利用分析〔公開 FAQ についての利用ログを分析し、特に使われている FAQ の内容等を報告〕
- ・ チャットボットの利用分析
- ・ ボイスボットの利用分析（利用総件数、ユニークユーザー利用総件数、完結率、有人転送件数および率、SMS 送信件数および率、回答不能件数および率、誤回答疑義件数、平均応答遅延、改善提案件数、冒頭離脱件数等）
- ・ 対応記録データ報告
- ・ 主要ブラウザの問い合わせフォーム動作確認

③ 半期・年間報告

半期・年間報告については、以下の報告を基に定例会報告書を作成し、翌月の定例会にて報告会を行うこと。報告書は電子データで提出すること。

- ・ 月次対応記録報告を集計、分析した報告
- ・ セキュリティ診断報告（ネットワーク診断、ウェブアプリケーション診断結果の結果報告及び対応の報告）
- ・ SLA 実績報告
- ・ 利用者満足度調査の報告
- ・ 障害対応報告書
- ・ 監査報告書

④ 適宜の報告

- ・ 苦情及び要望報告
- ・ 事故、障害報告
- ・ 大型イベント等受付実績報告
- ・ 運用業務マニュアル

(7) トラブルの対応

お問い合わせセンター運営にあたり、苦情対応、受付時の不備、システムの不具合等でトラブルが発生、又は発生する恐れがある場合は、速やかに区に報告すること。また、トラブルの原因、経過、改善策等を文書により区に提出すること。

(8) サービスレベルの達成および業務改善

- ① 月次報告で2か月以上、「16 サービスレベルに関する要件」に定めた設定値の達成ができていない場合には、受託者は翌月の月次報告までに改善策、改善期限等を記載した業務改善計画書を区に提出し、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するとともに、その結果を区に報告すること。なお、②で定めのために区側で実施する改善対策を除き、改善策の実施に関する費用は、全て受託者の負担とする。
- ② 区は、提出された業務改善計画書を踏まえて積極的に協力し、FAQ 含めた資料の更新、記載内容の粒度が低い等を改善するなど、サービスレベルの達成に努めなければならない

ない。

- ③ 受託者が上記の業務改善措置を講じない場合や改善策を複数回講じても一向にサービスレベルが達成されない等、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区が判断した場合には、区は本契約を解除することができる。ただしサービスレベルの達成に向けて、②に定める区の積極的な協力が得られず、サービスレベルが達成できない場合を除く。

1 1 施設、設備及び機器の要件

(1) お問い合わせセンターシステム設置場所

「9 各機能等の要件」に示すお問い合わせセンターシステムの設置場所は、次の要件を満たすこと。

- ① 震度7程度の耐震構造を備え、防火設備のある建築であること。
- ② 安定的な事業継続に必要な電源障害対策が施されている建物であること。
- ③ 停電時（広域災害によらないもの）にも安定的に事業が継続できるための装置を備え、電話受付ができること。また、法定点検があつたときでも電話受付ができること。
- ④ 水没などに対する対策を講じること。具体的には、地下や1階にはコンピュータールームを設けない、排水設備を完備する等。
- ⑤ 電気設備、セキュリティ設備、空調、防火・防水設備、避雷・静電気対策設備などが適切に運用・管理されること。
- ⑥ サーバルームには関係者以外の入室を禁止するための認証設備を備えること。
- ⑦ クラウド環境にシステムを構築する場合についても、当該クラウド環境が機密性、完全性及び可用性の観点から十分なセキュリティ対策が講じられていることを客観的に示す文書（当該クラウド環境に関する ISO2700X 等の情報セキュリティ認証取得証明資料等）を事前に区に提示するなど、安定的に事業継続ができることを区に提示し、了承を得た上で構築すること。

(2) お問い合わせセンター運営場所

「9 各機能等の要件」に示す業務運営が可能な十分なスペース、什器等を備えること。

- ① お問い合わせセンター入室の際には、関係者以外の入室を禁止するための認証設備を備えること。
- ② 対応要員の労働条件・健康管理に配慮された空調及び照明設備であること。
- ③ カバンや携帯電話などの私物が持ち込まれないよう、私物管理用の施錠可能なロッカー等を用意し、業務スペース以外に配置すること。
- ④ システム設置場所の要件を満たすこと。

(3) その他

システム設置場所とお問い合わせセンター運営場所の間の通信ネットワークは二重化し、災害等が発生しても自動的にバックアップ回線に切り替わることで通信継続を可能とすること。

1 2 システム保守・管理業務

(1) 保守管理

- ① システムのバージョンアップ、システムのバグ対応、システムの軽微な改良、システムの管理、ハードウェアの保守等の業務、及び区に設置の情報共有端末のソフトウェア保守（障害の切り分けも含む）を行うこと。また、システムのバージョンアップ等

を実施する場合は、スケジュール、内容について事前に区に報告すること。なお、システムのバージョンアップ、システムの改良に関して費用が発生する場合は区と協議の上決定すること。9（7）ボイスボットを用いたサービスについてもサービス稼働情報やシステムのアラーム等の警告情報を収集して、サーバの死活監視、サーバのトラブル監視、付帯施設監視を行うこと。また緊急時に備えてシステムバックアップを取得すること。システム監視については以下を実施すること。

- ・ ツール等を用いて 24 時間 365 日システムの監視の実施
 - ・ システム稼働中は、Ping、SNMP、システムログを用いた監視の実施
 - ・ 障害検知時は決められた手順に従い連絡等を行う障害対応の実施
- ② 常時運用を円滑に行うための保守(点検及び障害復旧等を含む)体制を確保すること。緊急を要する場合の対応については、区との協議のうえ対応すること。
 - ③ 発生した故障について、報告書（故障箇所、内容、対処策など）を作成し、速やかに区に提出すること。

(2) ソフトウェア保守

- ① システムのバグの対応については保守の対象とする。
- ② 不具合が発生した場合、速やかに区へ一報を入れ、迅速な修正対象の特定と修正計画の立案を行い報告すること。
- ③ 本システムを構成するソフトウェアに対して、セキュリティホール等が公開された場合、速やかに区へ報告し対応策を協議すること。

(3) ハードウェア保守

- ① 故障箇所がハードウェアであったときには、現状の機器もしくは同等以上の能力を有する機器（部品交換を含む）を用意し、速やかに復旧対応すること。
- ② 本システムの維持管理のため、構成機器等の保守はメーカーに定めるものとする。定めがないものは東京都標準仕様書による。
- ③ 本システムを構成するハードウェアに対して、不具合等の情報が公開された場合、速やかに区へ報告し対応策を協議すること。

1.3 お問い合わせセンター災害対策要件

受託者は、お問い合わせセンター拠点において地震や大規模停電、新型インフルエンザや新型コロナウイルスをはじめとした感染症の大流行等による非常事態が発生した場合を想定し、可能な限り通常運用を継続できるよう対策を予め実施すること。耐震、耐火、耐水、耐雷等の防災対策、あるいは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などの運営拠点の分散化や非常時における遠隔拠点への着信転送といった具体的な対策方法を策定すること。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。

また、外的要因（大規模地震等）により予測不可能な被害を受けた場合は、縮退運用を許容する。縮退運用に切り替える場合は、お問い合わせセンターから区へ速やかに報告を行ったうえで、区の許可に基づき実施するものとする。

- (1) 受託業者は、災害発生時の対応マニュアルを作成し、区へ提出すること。
- (2) 災害発生時は、受託者従業員の安全を確保した後、速やかに区へ状況を報告し、お問い合わせセンター機能の復旧と維持に努めること。
- (3) 大規模災害のほか、局地的な災害（集中豪雨等による災害）、事故等によるライフラインの停止により業務の継続に支障をきたす、又はその恐れがある場合は、速やかに区へ状

況を報告し、お問い合わせセンター機能の復旧と維持に努めること。

- (4) 災害時のお問い合わせセンター機能については、区と協議の上、通常業務以外の臨時的対応を行うこと。
- (5) 災害発生時の対応マニュアルのほか、従業員の確保等についても備えること。

1.4 情報セキュリティ要件

- (1) 情報セキュリティに関しては、仕様書資料4「電算処理の業務委託契約の特記事項（兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項）」を遵守すること。
- (2) 個人情報及び企業情報などの情報セキュリティについて、ISO2700X またはプライバシーマークの認証を取得していること。又はこれと同等以上の情報セキュリティ管理体制を有していること。
- (3) 電子メール並びに FAX については、誤送信を防止するシステム対策を講じること。
- (4) 区とのデータ共有は、仕様書資料4「電算処理の業務委託契約の特記事項（兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項）」を遵守し、セキュリティに配慮したネットワークを使用すること。
- (5) オペレーターの端末にはウイルス対策ソフトを導入すること。また、最新のウイルス対策パターンデータを適用すること。サーバ機器に関しても同等のウイルス対策を施すこと。
- (6) 情報セキュリティに関する事案を検知するため、24時間毎日情報システムの障害等監視を行わなければならない。なお、本件監視には、ネットワークだけではなく、お問い合わせセンターの施設内にある機器の監視で死活監視（機器がいきているかを監視するもの）も含めること。また、外部と常時接続するシステムについては、ネットワーク侵入監視装置等を設置し、不正侵入や改ざんが行われていないか、24時間毎日監視し、記録を残すこと。なお、本項目の規定について実現手段を特定の“装置”に限定せず、同等以上の対策（例：WAF/IDS/IPS/EDR/SIEM等による統合監視、SOC/マネージド監視サービス、クラウド標準の侵入検知・改ざん検知機能等）で24時間365日監視し、ログを保存・保全することでの対応も可とする。
- (7) オペレータールームへの入退室は認証システム等によるセキュリティ対策がなされていること。また、入退室の履歴が管理できること。
- (8) オペレーター席への私物の持ち込み、及び関係書類の外部持ち出しを禁ずること。
- (9) FAQ システムの管理者、並びに対応管理システムへのログイン時のID・パスワードの管理が行われていること。
- (10) イベント等の申し込み情報や、折り返し電話のために記録した個人情報の削除忘れ防止対策を講じるなど、確実に削除すること。
- (11) 区民等の個人情報を取り扱う部分においては、オンプレミス機器の場合はお問い合わせセンター内設備に閉じることとし、クラウドサービス等を利用する場合は閉域網接続・専用サーバ構成すること。やむを得ずインターネット回線を用いる場合は、VPN（暗号化・認証）を必須とし、加えてIP制限等により接続元を限定すること。なお、対策の内容は事前に区へ提示し、承認を得ること。
- (12) 独立行政法人 情報処理推進機構の発行する「安全なウェブサイトの作り方」に基づいたセキュリティ診断を年1回以上行い、結果を報告すること。
- (13) 「1.4 情報セキュリティ要件」の(1)～(12)の定めについては、お問い合わせセンターの運営場所を特定の運営拠点以外に設けた場合には、事前に各項目の詳細について

区と協議し承認を得ること。

1.5 FAQ システムの変更に関する要件

- (1) FAQ システムを変更する際には、継続的な FAQ システムの運用に支障をきたすことなく、移行を行うこと。
- (2) FAQ システム変更にあたり不具合が発生した場合は、区と協議し早急に対応すること。

1.6 サービスレベルに関する要件

サービスレベル設定項目		内容	設定値
システム稼働率		FAQ システム等、区民等からの問い合わせや申し込みの対応に必要なシステム全般について、サービスの利用が可能な時間のうち、実際に利用可能な時間の割合	99.9%以上
電話	センター解決率	問い合わせに対し、各所管へエスカレーションせずに回答した問合せの割合 ※詳細は表外参照	初年度 25%以上 次年度以降 30%以上
	応答率	発生した着信数に対し、オペレーター等が応答した率	90%以上
	放棄率	発生した着信数に対し、オペレーター等が応答する前に切られた率	10%未満
	即応率	発生した着信に対し、15秒以内にオペレーターが応答した率	目標値：85%
	平均通話時間	1 応答あたりの通話時間	目標値：5分
	平均後処理時間	通話終了後 1 応答あたりの記録等の処理に要した時間	目標値：5分
ウェブ受付		ウェブフォームから受信した問合せに対し、24時間以内に対応した率	目標値：90%
FAX 受付		受信した FAX に対し、24時間以内に対応した率 ・講座受付は受付完了を申し込み者へ連絡 ・問い合わせは担当部署に対応を依頼する。依頼方法は区と協議のうえ決定する。	目標値：90%
利用者満足度		利用者満足度調査において、200人以上の利用者が満足と回答した率 ※以下の基準で5点満点中4点以上 (5点：非常に満足 4点：満足 3点：普通 2点：少し不満 1点：非常に不満)	90%以上

※本項目に記載のないサービス等の提供にかかるサービスレベルについては、別途区と協議する。

※サービスレベルの目標値については、4 半期や半年、前年度の実績を踏まえて区と協議のうえ、適宜見直しを行うものとする。

センター解決率の詳細

[計算式] (オペレーターによる一次解決件数) / (総応答件数) × 100

[補足事項] (総応答件数) = (対応した件数 - 職員からの電話・その他※)

※その他：営業電話、間違い電話、ワン切り、一次解決件数に含めないもの等

	定義	一次解決件数
完了	FAQ や Web サイト等を参照して完了した案件	含める
一部完了	複数の問合せ内容に対し、一部の FAQ 等を元に完了した案件	含める
FAQ 転送	FAQ の記載指示または個人情報が含まれる問い合わせ (税・保険・年金・福祉等) により関係所管へ転送・担当部署の番号を案内した案件	含める
取次	内線指定、職員指定及び組織指定 (課、係等) した案件	含めない※
転送・番号案内	FAQ や Web サイト等を参照したが職員へ対応依頼した・担当部署の番号を案内した案件	含めない※

※：土日祝など営業時間外の場合には含める

1 7 その他

(1) 品質要件

受託者は、お問い合わせセンター運営にあたって「1 6 サービスレベルに関する要件」に示す目標値を達成するよう業務を実施すること。受託者は、受託者が持つノウハウを最大限に発揮し、業務に活用すること。

(2) 電子データの提出

CD-R 等の電子媒体により提出する場合は、最新のウイルス対策ソフトによるチェックを行い、異常のないものの媒体表面に契約件名、使用ソフト及びバージョンを明示すること。電子メールにより提出する場合は、別途区が指定するメールアドレスに提出すること。

(3) 再委託の扱い

- ① 受託者は、業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ区の承諾を得たときは、この限りでない。承諾を受けようとする際は、再委託する業務内容等、区が指定する内容が明記された書面にて申し出を行うこと。
- ② 再委託をする場合は、再受託者にも本契約の内容を遵守させて、再受託者が区にとって不利益となる事象を発生させた場合、すべての責任は受託者が負うこと。
- ③ 個人情報の取り扱いは特に重要なため、受託者と再受託者の間では、本契約と同等以上の個人情報保護規定が明記された契約を締結すること。

(4) 会議録

定例会等、業務実施にあたって区と受託者の間で開催する会議について、受託者は会議録を作成し、区に提出すること。提出に際しては事前に区の内容確認を受けること。なお、両者間で記録不要と合意した会議については、会議録の作成は要しない。

(5) 著作権

- ① 受託者が納入するすべての成果物 (FAQ・辞書・シナリオ・ログ含む) の著作権は、契約金額の支払い完了をもって区に帰属する。
- ② 受託者が従前から有していた著作権は受託者に保留されるものとし、区は当該契約に

基づいて自己利用するために必要な範囲で、これらを著作権法に従い利用できるものとする。

③ 業務の履行に関し、新たに著作した成果物の著作権は、区に移転する。

(6) 移転関連

区本庁舎は令和 11 年 4 月まで建替え工事を行っている。受託者が業務運営上、区本庁舎に機器を設置する場合において、建替え工事により移設する必要がある場合は、受託者負担で移設することとする。

移転の必要がある場合は、移転先の詳細が決まり次第、別途通知する。

(7) 業務の引継ぎ

① 受託者は、事由の如何を問わず本契約が終了する際には本業務終了日までに区が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じ、他社に移行する作業の支援を行うこと。また業務の引継ぎが円滑に行われるよう、受託者が運営にあたって使用している資料やデータを含めて、次期受託者が必要とする情報を提供すること。業務引き継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、区と協議のうえ、構築・運用を行っている全ての各業務システムについて、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV 等）に加工し提供すること。さらにファイル・データレイアウト等の資料を提供し、区または新規受託者に対して誠意を持って対応すること。引き継ぐべき業務の内容について、業務引継書を作成し、区に提出するものとする。また受託者は業務引継書に基づき、被引継者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明およびサポートを行うこと。なお、引継ぎの対象事項は、区及び次期受託者が協議のうえ決定する。

② 本契約終了時にはシステム等の撤去を行うこと。システム等の撤去費用等は受託者の負担とする。

(8) 障害を理由とする差別の解消の推進

受託者は仕様書資料 5 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を遵守すること。