

仕様書

1 件名

町田市代表電話及びイベントダイヤル運営業務委託

2 委託目的

利用者からの問い合わせに対するワンストップサービスを実現するとともに、庁内業務の効率化を図る観点から、本市代表電話及びイベントダイヤル運営業務（以下「本業務」という。）を委託するものである。

3 委託期間

契約締結日から 2031 年 3 月 31 日まで

ただし、契約締結日から 2026 年 3 月 31 日までは運営準備（構築業務）期間とし、本業務運営の履行期間は 2026 年 4 月 1 日から 2031 年 3 月 31 日までとする。

4 業務概要

（１）本市代表電話及びイベントダイヤル構築業務

本業務実施に必要な設備・システム等の構築を行う。

（２）本市代表電話及びイベントダイヤル運営業務

ア お問い合わせ対応業務

利用者からの電話、FAX 及び電子メールによる問い合わせを受け付け、回答する。回答にあたっては、FAQ（よくある質問）、本市ホームページ、本市の指定した刊行物や資料等に基づいて行い、これらの情報により回答できないもの、個人情報を含む問い合わせ、回答に行政的な判断を要するものは、適時、適切な本市業務主管課へ転送を行う。

イ イベントダイヤル運営業務

本市が指定する講座・イベントについて、本市業務主管課が指定する方法により申込受付を行い、必要な報告を行う。

ウ 運営管理業務

受付件数に応じた要員配置、FAQ データの更新、対応記録の管理、本業務において必要とする調整及び報告、品質管理など、本業務を適正に運営するために必要な業務を行う。

5 運営場所

本業務の運営場所（以下「コンタクトセンター」という。）は受託者が用意し、日本国内に用意すること。

6 運営期間及び運営時間

（１）運営期間 2026 年 4 月 1 日から 2031 年 3 月 31 日

（２）運営時間 午前 7 時から午後 7 時。ただし、FAX、電子メールの受信及びイベント受付システムの使用は 24 時間可能とすること。

7 業務運営に向けた構築業務

(1) 運営環境整備の構築の条件

- ア 本業務は、電話、FAX、電子メール及びインターネット環境を用いて運営する。
- イ 代表電話の電話番号は、042-722-3111 とする。
- ウ イベントダイヤルの電話番号は、042-724-5656 とする。
- エ FAX 番号は、042-724-5600 とする。
- オ 上記イ、ウ及びエの電話回線の名義は、原則として本市とする。ただし、契約履行期間の満了時に本市へ名義を変更することを条件に、受託者の名義とすることもできる。
- カ コンタクトセンターから本市業務主管課への転送通話料が発生しないようにすること。
- キ 本市市庁舎内の業務主管課には、内線電話への転送も行えるようにすること。
- ク 電子メールアドレスは、本市が別途指定するものを使用すること。
- ケ 後段の「8 コンタクトセンターのシステム要件」「9 施設、設備及び機器の要件」で示す内容を備えたコンタクトセンターを構築すること。

(2) 業務設計

本市と必要な協議を実施し、現行のコンタクト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「10 運営業務要件」に示す運営に必要な業務設計を実施すること。また、本市 FAQ 以外に必要な対応情報を収集し、事前に整備すること。

(3) 進捗報告

- ア 受託者は、契約締結後 15 日以内に「構築作業実施計画書」を、紙媒体一式と同様の内容の電子データで提出すること。
- イ 受託者は、構築状況の進捗を本市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。

(4) 要員の確保及び事前研修

業務運営に向け、本仕様書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、接遇研修、電話対応研修、及び次に示す知識を習得させる教育を実施すること。

ア 本業務に関する知識

本業務の目的、業務内容、施設・設備の使用方法、対応業務の実施方法等

イ 本市に関する知識

本市の組織構成及び制度や主な事業概要、本市の地理や特徴的事象（航空機騒音等）、主な施設等

ウ 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

エ 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

(5) 開設準備

- ア 本業務に必要な施設、設備、機器類等の設置及び整備を行い、システムの使用が円滑に行えるよう、音声ガイダンスの録音、FAQ データの登録等の必要な作業を行うこと。
- イ 2026 年 3 月 31 日まで本業務を運営する現事業者から引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データ及び資料、知識及び技術等の引継ぎを受けること。なお、その際に発生する一切の費用については、受託者の負担とする。

(6) マニュアル作成業務

- ア 本業務を適切に運営するために、実施状況の管理、監督体制や、問題発生時の業務ルール、繁忙期や突発的な処理量の増加等、業務量の変動に対応するための運営方法、体制等を踏まえた業務マニュアルを本市と協議のうえ、整備すること。
- イ 適切に各種設備や具体的な業務要件を運用するために必要な業務スペースに関する運用管理マニュアル、システム操作に関するマニュアル、問い合わせや転送等の電話対応に関するマニュアル、本市と受託者の連絡業務に関するマニュアル、災害等による緊急事態における対応マニュアルなど、各種マニュアルを本市と協議の上、整備すること。
- ウ 運営状況に応じて、本市と協議の上、各マニュアルの改訂を適宜実施すること。

8 コンタクトセンターのシステム要件

(1) 電話受付設備

ア 機能

- ・ ACD（自動着信呼分配）機能、エスカレーション機能（電話転送）、待ち合わせ等の機能を有する PBX（交換機）又は同等の機能を有する設備機器を備えること。
- ・ 後述の「14 品質要件」を満たすことが可能であり、繁忙期等においても十分な対応が可能なキャパシティを有すること。
- ・ 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。
- ・ 着信呼数、応答呼数、応対時間等、コンタクトセンターの品質管理に必要なデータを取得できること。
- ・ オペレータのステータス管理（通話中、待機中、後処理中、離席中等）及び経過時間を随時把握できる機能を有すること。
- ・ 待ち呼警告灯等、オペレータ業務効率向上のための機能があること。
- ・ オペレータ席から待ち呼数が把握できること。
- ・ 全通話録音機能があり、録音した通話は容易に検索及び再生が可能であること。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できること。
- ・ 応対記録の作成や応対内容の品質確認のため、通話ログは 3 ヶ月間以上保存すること。
- ・ 応対時の保留には、保留音を流せる設備を有すること。また、その設備には、保留音の代わりに本市が提供する案内メッセージを流すことができること。なお、この案内メッセージは、原則として、本市が文案を作成し、受託者が作成するものとす

る。

- ・運営時間外において、自動アナウンス等で案内すること。
- ・混雑時に音声自動応答のできる設備（IVR）があること。
- ・本市の指定する案内について、音声ガイダンスで案内アナウンスを流す機能を有すること。なお、同一日において複数のアナウンスの対応が可能な機能を有すること。
- ・電話・FAX・電子メールでの受付・発信設備があること。
- ・オペレータの端末から、FAQを検索・表示できること。
- ・オペレータの端末から、本市ホームページを閲覧できること。
- ・本市ホームページ閲覧等に必要インターネット回線を用意すること。なお、インターネット回線の利用料は受託者の負担とする。
- ・コンタクトセンターで受信した電話を、本市業務主管課に転送できること。

イ 構成

- ・市民応対用の回線に故障や切断が発生した場合でも、緊急に受付用として利用できる電話回線を準備すること。
- ・本市と管理責任者との連絡のための、市民応対用以外の電話回線があること。

ウ 信頼性

- ・障害などが発生した場合でも回復作業が容易であること。
- ・JATE等の規格に適合している製品・部材であること。

エ 運用性

- ・拡張性を考慮した設備であること。

(2) FAQ システム

ア 機能

- ・FAQシステムは本市ホームページ上に公開する「公開FAQ」と、オペレータ応対用の「オペレータFAQ」を準備すること。
- ・FAQシステムはブラウザからの検索・閲覧が可能であること。
- ・FAQシステムは多言語（少なくとも英語、中国語、韓国語）に対応していること。
- ・「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。
- ・「公開FAQ」は利用者の利便性に配慮したデザインにすること。
- ・「公開FAQ」参照件数は、クローラーによるアクセス件数を除くこと。
- ・FAQシステムは、キーワード、カテゴリーでの検索機能を有すること。
- ・閲覧件数又は問い合わせの多いFAQデータについては、FAQシステムに別階層を設けるなど、本市と協議の上、利便性の向上を図ること。
- ・類義語検索が行えるなど、検索性に優れたFAQシステムを構築すること。
- ・FAQデータの蓄積とそのメンテナンスを行うこと。
- ・FAQシステムの本文閲覧期間設定や追加・更新・削除を行う管理者権限を、ID・パスワードによるログイン認証にて制御可能であること。
- ・FAQデータをCSV形式で取り込み、データ出力が可能であること。
- ・上記要件を満たした上で、より利便性の高いFAQシステムを提案すること。

イ 構成

- ・故障等によるシステムダウンに備え、ディスクの多重化、テープ等によるデータバ

ックアップ装置の設置を行うこと。

- ・故障等によるシステムダウン及びセキュリティ対策として、「公開 FAQ」と「オペレータ FAQ」が物理的に分離されていること。また後述の対応記録システムとも物理的に分離すること。ただし、その他の方法で故障等によるシステムダウン及びセキュリティ対策がとれていれば、この限りではない。

ウ 信頼性

- ・障害が発生した場合でも回復作業が容易であること。
- ・故障等に備え、FAQ データのバックアップを 1 日 1 回以上、コンタクトセンターの稼動時間外に実施すること。

(3) 対応記録システム

ア 機能

- ・オペレータの対応履歴として受付時刻、対応時間、性別及び年齢層、質問内容、回答に利用した FAQ カテゴリーなどが登録・蓄積できること。
- ・対応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、印刷できること。なお、結果を印刷できるのは管理責任者の端末のみとすること。
- ・対応履歴は修正・削除することができること。なお、修正・削除ができるのは管理責任者の端末のみとすること。
- ・システム上での履歴の保存は少なくとも過去 6 ヶ月間分とし、これをシステム上で参照できること。

イ 構成

- ・故障等に備え、ディスクの多重化、テープ等によるデータバックアップ装置の設置を行うこと。
- ・故障等によるシステムダウン及びセキュリティ対策として、FAQ システムとは物理的に分離されていること。ただし、その他の方法で故障等によるシステムダウン及びセキュリティ対策がとれていれば、この限りではない。

ウ 信頼性

- ・障害が発生した場合でも回復作業が容易であること。
- ・履歴データのバックアップを 1 日 1 回以上、コンタクトセンターの稼動時間外に実施すること。

(4) 情報共有端末

ア 機能

- ・本市の提供する情報等や受託者の報告する報告書等のデータを授受できるネットワーク及びクライアント端末を準備すること。
- ・情報共有端末は、電源投入後に自動的に情報授受のためのネットワーク接続が行われ利用準備が完了し、利用後の切断等は電源遮断（シャットダウン）のみで行えること。

イ 構成

- ・情報共有端末は本市及びコンタクトセンター運営場所に 1 台ずつの構成とすること。なお、本市において、情報共有端末は広聴課事務室内に設置するが、組織改正等に伴い設置場所の変更を要する場合がある。

ウ 信頼性

- ・各情報共有端末は、閉域ネットワーク（100Mbps 以上）で接続すること。
- ・各情報共有端末は、セキュリティパッチ及びウイルス対策を施すこと。

エ その他

- ・コンタクトセンターと本市の広聴課間で情報共有のために準備する、情報共有端末用の接続回線については、受託者が準備するものとし、初期費用並びに月額回線費用等は受託者の負担とする。

(5) イベント受付システム

本市が指定する講座・イベント等の申込受付業務を効率的に行うため、次の機能を有するシステムを構築すること。

ア 機能

- ・利用者が直接申し込めるインターフェースを設置すること。
- ・本市職員の端末から直接イベント情報を登録できること。尚、登録した情報はイベントダイヤル業務の管理者が管理可能とすること。
- ・ブラウザからの閲覧が可能であること。
- ・本市の公式ホームページから、直接リンクができること。
- ・イベント毎に URL 及び本市が指定する形式のイベントコードを発行すること。
- ・アクセシビリティに配慮したデザインにすること。
- ・イベント毎に管理できること。
- ・イベント毎に受付業務に必要な聞き取り項目名を登録できること。
- ・各オペレータの端末からイベント受付ができること。また、開催予定のイベント、受付を開始するイベントをキーワード、カテゴリー、イベントコードで検索できる機能を有すること。
- ・受付番号が一括管理でき、受付した順となること。
- ・キャンセル待ちの受付ができること。
- ・受付開始後に受付期間や受付人数、受付内容の変更に対応できること。
- ・本市職員の端末からシステム上で直接電子データの受付名簿を受領できること。
- ・名簿の管理・受領には、セキュリティ対策が講じられていること。
- ・急な受付名簿の報告（当日依頼・当日報告）に対応できること。
- ・名簿の削除が速やかに行えること。
- ・「イベント登録情報」、「受付名簿」等の管理業務は受託者側の責任者又は管理責任者のみ可能とすること。
- ・利用者用、市職員用、オペレータ用の機能を有すること。
- ・オープンデータとしてイベント情報を公開するために、オープンデータ化を担うデジタル庁が指定する形式で抽出できること。

イ 構成

- ・故障等に備え、ディスクの多重化、テープ等によるデータバックアップ装置の設置を行うこと。
- ・故障等によるシステムダウン及びセキュリティ対策として、他のシステムやネットワークとは物理的に分離されていること。ただし、その他の方法で故障等によるシステムダウン及びセキュリティ対策がとれていれば、この限りではない。

- ・WEB サーバー接続の集中を避けるため、負荷分散装置を設置する等の対策を講じること。

ウ 信頼性

- ・障害が発生した場合でも回復作業が容易であること。また、イベント受付を継続できる体制をとること。
- ・受付データのバックアップを実施すること。

(6) その他 (FAX、インターネット閲覧環境、その他の設備等)

ア FAX

- ・現在のコールセンターで使用している FAX 番号 (042-724-5600) を引き継いで使用すること。
- ・一般回線による FAX の受信及び送信ができること。
- ・G3 規格に対応していること。

イ インターネット閲覧環境

- ・応対要員の席数分の、インターネットに接続できるパソコン環境を用意すること。
- ・インターネットへの接続にあたっては、ブロードバンド回線を用意すること。
- ・インターネット環境に接続する機器は、外部からの不正アクセスや攻撃等に対して、ファイヤーウォール等のセキュリティ対策を講じること。
- ・ホームページ等の画面表示の応答性が高く、閲覧性に優れているものとする。

ウ その他の設備等

- ・本市の報告物の提出や、本市からの情報提供物を紙で出力するために、プリンタを1台以上用意すること。
- ・受託者が用意する機器類、什器、電話回線等は、受託者の責任で保守・管理及び故障対応すること。
- ・各設備及びシステムは、応対業務を開始する前に接続及び動作の確認を本市と協力して行うこと。

9 施設、設備及び機器の要件

(1) システム設置場所

「8 コンタクトセンターのシステム要件」に示すシステムの設置場所は、次の要件を満たすこと。

- ア 震度7程度の地震に対する耐震構造を備え、かつ防火設備のある建築であること。
- イ 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。
- ウ コンタクトセンターの運営時間中は、落雷等による緊急停電、法定点検等の定期的なメンテナンス、計画停電等の影響を受けることなく、無停電電源装置又は自家発電装置による電源供給が行えること。もしくは、代替施設での運営が継続できる体制を整えること。
- エ 大規模災害等により、コンタクトセンターの運営を中断せざるを得ない状況が発生した場合には、直ちに本市に停止の状況を報告するとともに、復旧に向けた作業を行うこと。また、本市と運営方法等について必要な調整を行うこと。
- オ 業務運営上必要な防火対策が施されており、定期的に従事者に対する訓練や教育を実施していること。

- カ 水没等に対しての対策を講じること。
- キ 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。
- ク 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。

(2) 業務スペース

- ア 「10 運營業務要件」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。
- イ 業務スペース（オペレータ等の対応要員が業務を行う場所）は、関係者以外の入室を禁止するため、カードシステム等の認証による施錠及び入退室管理を行う設備であること。
- ウ 外部からの騒音や室内の反響音が対応業務の妨げにならないよう、防音に配慮した設備環境であること。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 「(1) システム設置場所」に関するア〜クの要件を満たすこと。

10 運營業務内容

(1) 問い合わせ対応業務

コンタクトセンターに寄せられた電話、FAX 及び電子メールによる問い合わせを受け付け、回答する業務である。

回答にあたっては、FAQ、本市ホームページ、本市の指定した刊行物や資料等に基づいて行い、これらの情報により回答できないもの、個人情報を含む問い合わせ、回答に行政的な判断を要するものは、適時、適切な本市業務主管課へ転送を行う。

- ア 電話による問い合わせ対応（運営時間）は午前7時から午後7時まで、年中無休とする。
- イ 上記以外は運営時間外であることを自動アナウンスで案内すること。
- ウ オペレータが受けきれない混雑時は、オペレータ席から待ち呼数が把握できること。また、混雑している旨自動アナウンスで案内すること。
- エ FAX 及び電子メールの受付時間は、24 時間年中無休とする。
- オ 運営時間外に FAX 及び電子メールを受け付けた場合は、翌日の運営時間内に、原則として受付と同じ手段で回答すること。なお、対応情報源で回答できないもの、個人情報を含む問い合わせ、回答に行政的な判断を要するものは、適切な本市業務主管課に引継ぐこと。
- カ コンタクトセンターで案内する基本的な内容は、次のとおりとする。

- ・本市における市民等の各種申請、届出、手続き、窓口案内
- ・本市における公共施設に関する情報の案内
- ・本市が主催する講座・イベント等における開催状況等の案内
- ・本市の指定する講座・イベント等の案内及び申込受付
- ・本市における市政に関する意見・要望等の受付
- ・広報紙などの記載に関すること

- ・本市の施設（場所・利用案内等）に関すること
 - ・公共機関の一般的な案内
 - ・市民の生活に密接な内容
 - ・公共性の高いその他の情報など
- キ 利用者からの電話による取次ぎ依頼に対し、本市業務主管課への取次ぎを行う。
- ク 受付ごとに、オペレータ ID、受付時間、問い合わせ及び回答内容について簡潔にまとめ電子的に記録すること。その際、問い合わせをした利用者の個人情報記録しないこと。
- ケ 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。
- コ 「14 品質要件」の達成に努めること。
- サ コンタクトセンターの運営時間内で、本市市役所の閉庁時間帯に受け付けた、生命・財産に危険を及ぼす事案（緊急対応案件）については、緊急連絡網による職員又は本市が指定する者への連絡業務を行うものとする。また、受託者から警察等へ直接連絡すべき事案が発生した場合には、本市と受託者で事前に協議のうえ定めた手順に従い、連絡業務を行うものとする。
- シ 次の場合には、速やかに該当の通話録音データを本市の要請に応じて提出すること。
- ・本市が、第三者から法令に基づいて通話録音データの提出を求められた場合
 - ・本市が、捜査機関から犯罪又は事故等の捜査のため通話録音データの提出の要請を受けた場合
 - ・個人の生命・財産の安全を守るため、緊急の必要がある場合
- ス ACD 及び IVR を使用し、オペレータの受付業務の効率化に努めること。
- セ オペレータ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、本市に報告すること。
- ソ 英語による問い合わせにも対応すること。

（2）意見・要望等の受付

- ア 意見・要望、作業依頼、折返し対応依頼等の案件については、原則として本市業務主管課へ転送するが、閉庁時間や利用者の希望により、コンタクトセンターで受け付ける場合は、利用者の住所、氏名、連絡先、用件等を詳しく聴取したうえで適切に受け付けること。
- イ 上記アについて、本市業務主管課への引継ぎの報告は、本市の指定する様式により速やかに行うこと。また、場所の特定を要する案件については、明細地図等で確認のうえ、合わせて報告すること。

（3）イベント受付業務

本市が指定する講座、イベント等について、利用者から電話、FAX、電子メール及びイベント受付システムによる申込受付を行い、必要な報告を行う。

- ア 講座、イベント等の申込受付及び問い合わせに円滑に対応するため、本市の指定するイベントの申込受付にかかる必要な情報に誤謬や問題を察知した際は速やかに市へ報告すること。

- イ 電話による受付は午前 7 時から午後 7 時まで、FAX、電子メール及びイベント受付システムによる受付は 24 時間、それぞれ年中無休で行う。なお、運営時間外に受け付けた FAX、電子メールによる申込は、翌日受け付け、申込者に対して連絡する。
- ウ 申込開始日から申込締切日までの間、本市業務主管課の指定する、申込者の情報（住所、氏名、連絡先、年齢、参加人数等）を漏れなく聴取し、イベント受付システムに記録し、受付を行うこと。なお、受付は、受付順に受付番号を付番して管理すること。
- エ 申込者からのキャンセル受付を行うこと。
- オ 申込の受付方法等においては、本市業務主管課と必要な確認、調整を行うこと。
- カ 申込締切日の翌開庁日までに受付名簿に入力漏れや誤り等がないか確認の上、必要があれば、修正すること。
- キ 本市からの申込状況の照会に適時、対応すること。
- ク 受付方法は、定員型（先着順に受付を行い、定員に達し次第受付を終了するもの）及び抽選型（申込締切後、本市業務主管課で抽選を行うもの）の 2 種類とする。なお、定員型については、定員に達した際、本市広聴課及び業務主管課に報告するとともに、申込締切日まで、申込が終了した旨を利用者に伝え、その件数を集計する。
- ケ イベント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、オペレータを増員し、可能な限り案内可能な体制を整備すること。
- コ 本業務は問い合わせ数の増加が見込まれ、迅速な報告が業務上必要となるため、その他効果的かつ効率的な受付業務の仕組みを用意すること。

（４）FAQ 管理業務

本市から提供された FAQ データを基に、オペレータが問い合わせに対応する「公開 FAQ」及びオペレータ応対用の「オペレータ FAQ」を準備し、各 FAQ のデータベースを管理・運用する。

- ア 本市から提供される FAQ 変更情報（新規・修正・削除）に基づき、適時、更新手続きを行う。
- イ 更新手続きは、速やかに行うものとする。ただし、緊急性を要するもの、又は反映稼動に大きな影響を及ぼす大量の更新等については、別途本市と協議の上対応を決定すること。
- ウ FAQ データやその他の情報源を充実させるために、対応上、新規・修正・削除が望ましいものについて、本市に対して改善等の要望を提出すること。
- エ FAQ データの更新漏れや不備等がないか、少なくとも 6 ヶ月に 1 度は確認を行うこと。

（５）要員体制

受託者は、本業務を遂行するにあたり、別紙 1「町田市代表電話及びイベントダイヤル業務における応対状況」をふまえ、本仕様書「14 品質要件」に定めた目標数値を達成するよう、オペレータ、スーパーバイザー等の必要な要員及び人員を配置し、これらを統括する責任者を置くこと。

ア コンタクトセンターの組織

- ・統括責任者（コンタクトセンター業務に関する受託者側の責任者）

本委託業務の全てを統括し、コンタクトセンターの品質確保等に向けて、本市との調整を行う。なお、本市との調整及び本市の要請には迅速に対応すること。

- ・オペレータ

利用者からの問い合わせを受付し、FAQ や各種応対情報源を基に迅速かつ適格な対応を行い、必要に応じて本市業務主管課へ引継ぎを行う。また、本市の指定する講座・イベント等の申込受付を行う。なお、英語による問い合わせに対応できる態勢をとること。参考人員「英会話に精通した者1名以上」とする。

- ・スーパーバイザー（コンタクトセンター内の業務及び応対品質の管理責任者）

オペレータで対応できない案件について適切に対応するとともに、オペレータへの教育及び研修、コンタクトセンターの管理運営能力を有すること。また、自治体のコールセンターでの業務経験を有すること。

- イ 研修の実施

受託者は、オペレータ及びスーパーバイザーに対し、本業務を円滑に行うことができるよう、次に定める業務研修を適宜行うものとする。

- ・接遇研修

- ・本市の市政全般に関する研修
- ・システム運用研修
- ・情報セキュリティ研修
- ・スキルアップ研修
- ・マネジメント研修（スーパーバイザーのみ）
- ・町田市内の公共施設等の現地視察研修
- ・その他、本業務を円滑に行うために必要な研修

受託者は、受託期間中における研修実施計画書を作成し、本市へ提出するとともに、研修実施後は速やかに本市へ研修報告書を提出すること。

（6）利用者満足度調査

コンタクトセンターの応対品質のチェック及び品質の維持・向上のため、次のとおり利用者に満足度調査を実施すること。

ア 満足度調査の内容、方法等は、本市と事前に協議すること。

イ オペレータによる応対終了後、利用者に電話応対に関する満足度を聞き取りにより行うこと。

ウ 満足度調査は、年1回以上行うこと。

エ 満足度調査の実施結果について報告書を作成し、データを専用端末に格納して報告すること。

（7）報告業務

受託者は、コンタクト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。

- ア 日次報告

以下の報告を電子データで本市に提出すること。

- ・応対記録（コンタクトセンターに寄せられた問い合わせ）の報告
- ・その他（発生した障害やトラブル等の報告、連絡事項、時間帯別応対状況等）

- イ 月次報告

月次報告については、以下の報告を基に月次報告書を作成し、毎月 1 回月次報告会を行うこと。また、報告書は紙媒体と同時に電子データでも提出すること。

- ・ 1 ヶ月間の総着信件数、総応答件数、時間内応答件数、回答件数、エスカレーション件数、途中放棄件数、バックログ件数
- ・ 時間帯別着信応答件数、開閉庁時間着信数、問い合わせカテゴリー別件数、オペレータ FAQ の参照件数、公開用 FAQ 利用件数（クローラーによるアクセスを除く）報告書
- ・ 応答率、回答件数、完結率、放棄率、エスカレーション率、バックログ率
- ・ イベントダイアル申込人数、イベントシステム申込人数（開庁時間、閉庁時間別）、イベントシステム利用率、イベント件数
- ・ 傾向

ウ 年次報告

年度末には、月次報告の集計についての年次報告を行うこと。また、報告書は紙媒体と同時に電子データでも提出すること。

- ・ 月次対応記録報告を集計、分析結果の報告
- ・ 傾向

エ 対応関連記録の報告

対応に関連して蓄積した記録（対応記録、FAQ 参照件数、その他各種資料等）を基に、利用者からの問い合わせ傾向の把握に努め、本市が指定する方法で年 1 回以上報告を行うこと。また、報告書は紙媒体と同時に電子データでも提出すること。

なお、報告の方法、様式については、本市と協議のうえ決定することとする。

オ 障害報告

本業務の運営に用いるシステム等に障害が発生した場合は、迅速な復旧に努めるとともに、本市に速やかに報告すること。

カ 最新の技術等に関する調査報告書

受託者は、コンタクトセンター業務の運営に資する AI 技術等の進歩について、動向の把握に努め、業務の効率化等が期待できる場合は、その技術の導入提案を含めた調査報告書を年に 1 回以上提出すること。報告書には、最新の技術の概要、導入における課題、コスト、効果等を記載すること。

キ 適宜の報告

その他、必要に応じて各種報告をすること。

（８）市職員向け研修

受託者は、本市職員の電話対応能力向上を目的として、本市と協議の上、次に示す研修を実施すること。

- ・ 実施回数：年間 5 回程度
- ・ 内容：電話対応の基礎研修等

1 1 コンタクトセンター災害対策要件

- （１）受託業者は、災害発生時の対応マニュアルを作成し、本市へ提出すること。
- （２）災害発生時は、受託者従業員の安全を確保した後、速やかに本市へ状況を報告し、コンタクトセンター機能の復旧と維持に努めること。また、災害等の状況に応じ、本市と

運営方法等について必要な調整を行うこと。

- (3) 故障等によるシステムダウンに備え、ディスクの多重化、テープ等によるバックアップ装置の設置を行うこと。
- (4) 災害発生時は、本市が指定する日時に IVR による音声案内に切り替える体制を整えること。

1 2 情報セキュリティ要件

- (1) 情報セキュリティに関しては、別紙 2「情報セキュリティ確保・個人情報保護のための外部委託管理に関する特記仕様書」に準ずること。
- (2) 個人情報や企業情報など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（ISO2700X 又はプライバシーマーク等）を有すること。
- (3) 受託者は、対応要員が実際の対応業務に携わる前に、情報セキュリティ及び個人情報保護に関する知識を習得させる教育を実施しなければならない。
- (4) コンタクトセンターで扱う全ての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないよう管理すること。
- (5) 個人情報漏洩発生時や障害発生時の体制及び対応フローについて、事前に本市に提出すること。また、個人情報漏洩発生時や障害発生時には、速やかに本市に報告し、本市の指示のもと対応にあたること。
- (6) 受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から本市が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託者が負うものとする。
- (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) イベント受付や折返し対応のために一時的に記録した個人情報のメモ等を破棄するため、シュレッダーなどを用意すること。
- (10) データベース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。
- (11) 本市とのデータ共有は、受託者の社内ネットワークから独立した専用の情報共有端末及びネットワーク機器を使用すること。
- (12) オペレータの端末、情報共有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。
- (13) 情報セキュリティに関する事案を検知するため、24 時間 365 日情報システムの障害等監視を行わなければならない。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 365 日監視し、記録を残すこと。

1 3 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) 「7 業務運営に向けた構築業務 (3) 進捗報告」に示す構築作業実施計画書及び進捗状況報告書
- (2) 各種マニュアル等（運営業務マニュアル等）
- (3) 「10 運営業務内容 (5) 要員体制 イ研修の実施」に示す計画書及び報告書

- (4)「10 運営業務内容 (6) 利用者満足度調査」に示す報告書
- (5)「10 運営業務内容 (7) 報告業務」に示す報告書

また、その他本仕様書に記載されている事項について、本市から必要な物を求められた際には、受託者は速やかに納品する。

1.4 品質要件

受託者は、本業務の運営にあたり一定基準の品質を確保するため、次に示すサービス目標レベルの数値を達成するよう努めなければならない。

(1) サービス目標レベル

本業務のサービス目標レベル数値は下表のとおりである。

	項目	目標数値	概要
1	応答率 (%)	月間平均 90%以上	コンタクトセンターに着信した電話件数の内、オペレータが電話に応答した割合
2	即応率 (%)	月間平均 80%以上	着信してから 15 秒内でオペレータが応答した割合
3	完結率 (%)	月間平均 30%以上	本市業務主管課に転送 (FAQ の指示による転送含む) することなく、コンタクトセンターで対応が完結した件数の割合

また、サービス目標レベルは、定期的に見直すことができるものとする。

- (2) 受託者は、サービス目標レベル数値を達成できなかった場合、本市が指定する期日までに原因を究明し、改善策とともに本市に書面で報告し、承認を得ること。
- (3) サービス目標レベルとは別に、手数時間短縮の取り組みを行い、品質の向上に努めること。

1.5 監査の実施

- (1) 受託者は、本市が実施する監査に協力すること。
- (2) 監査は、指定された情報やデータの提出と、現場視察により実施する。
- (3) 監査の結果、是正措置が必要な場合は、本市と対応を協議し決定する。

1.6 作業全般における要件

- (1) 受託者は、本業務の遂行にあたり、関係法令を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、本市にとって最適な成果及び納品物が得られるよう、必要な事項について積極的な提案を行うこと。
- (3) 受託者は、本業務の遂行にあたり、本市から提供された資料や貸与品等を、本市の承諾を得ずに複写又は複製しないこと。
- (4) 本市が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏洩しないこと。また、そのために必要な措置を講じること。
- (5) 本市が提供する資料は、本市が公共向けに発行したチラシ、パンフレット等を除き、原則として貸出によるものとし、適時返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供はしないこと。

- (6) 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上、承諾を得ること。
- (7) 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等の権利を害さないことを確認すること。

1 7 費用負担

- (1) コンタクトセンターの運営施設、設備、システム等の整備、要員にかかる費用、必要な消耗品費、及び光熱費等、本業務の運営に要する全ての費用は、委託料に含まれるものとする。
- (2) 利用者からコンタクトセンターへの通話料金は、利用者の負担とする。
- (3) コンタクトセンターから本市業務主管課への転送通話料が発生しないようにすること。
- (4) 運営時間の拡大等、本市が本仕様書の定めを超え、受託者にとって明らかに追加の費用負担を伴う業務を要請した場合は、費用負担等について両方で協議し、決定する。

1 8 委託料の請求及び支払

- (1) 本市は、各月の受託者の履行状況を確認した後、委託料を1ヶ月単位で支払う。
- (2) 受託者は、月次報告書を提出して本市の確認を受けた後、委託料の支払を請求することができる。
- (3) 本市は、受託者の正当な請求を受けた日から、30日以内に委託料を支払う。

1 9 業務終了時の要件

契約履行期間の満了等に伴い、受託者が本業務を終了し、次期の受託者が異なる場合は、引き続きコンタクトセンターの運営業務が円滑に行われるよう、次期の受託者が必要とする情報を提供し、本市に協力すること。また、本業務の遂行にあたり作成した報告物、納品物（紙媒体及び電子データ）を、本市の指示により適切に削除するとともに、作業結果を報告し、本市の承認を得ること。

2 0 その他

- (1) 本業務の運営状況の確認等のために必要な会議への出席を、本市が受託者に求めた場合は、必ず出席すること。
- (2) 受託者は、業務の全部又は主要な部分を第三者に委託することはできない。ただし、あらかじめ本市から書面による承諾を得た場合は、この限りではない。
また、再受託者にも本契約の内容を遵守させ、再受託者が本市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) 受託者が納入する成果物の著作権、及び受託者が作成した著作物（各種マニュアル等）については、本市に帰属する。ただし、受託者が従前から有していた著作権は受託者に留保されるものとし、本市は利用にあたり、著作権法に従い、必要な範囲で利用できるものとする。
- (4) 本業務に対する苦情や意見が寄せられた場合、本市と協議の上、誠意をもって対応すること。
- (5) 本市は、受託者の本業務委託の結果に関し、受託者に対し、受託者の責に帰すべき事由により被った被害について、損害の賠償を請求することができる。

- (6) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本市と受託者で協議し、決定するものとする。

町田市代表電話及びイベントダイヤル業務における対応状況

1.月別対応状況(2022年度～2024年度)

2022年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
着信件数	18,281	18,521	21,020	23,390	21,159	20,458	21,701	19,900	17,496	17,431	17,870	18,548	235,775
応答件数	16,325	16,713	18,684	20,182	19,153	18,066	18,508	17,942	16,123	16,189	16,268	17,598	211,751
FAX	11	7	9	6	11	4	4	6	3	7	4	5	77
メール	44	84	74	62	71	53	40	60	43	61	54	66	712
イベント受付申込み件数 (電話申込)	605	377	361	677	406	560	900	474	450	650	162	494	6,116
イベント受付申込み件数 (ウェブ申込)	1,823	408	461	1,727	711	443	754	1,434	234	616	841	710	10,162

2023年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
着信件数	17,371	18,098	18,659	16,895	16,260	17,894	18,751	15,348	14,526	15,977	16,226	15,517	201,522
応答件数	16,280	16,924	17,525	15,772	15,332	16,716	17,482	14,645	13,930	14,754	15,039	14,846	189,245
FAX	12	5	17	22	23	18	18	21	22	13	19	18	208
メール	62	69	79	88	79	65	90	76	58	61	71	66	864
イベント受付申込み件数 (電話申込)	884	537	419	583	326	669	896	588	290	1,140	386	136	6,854
イベント受付申込み件数 (ウェブ申込)	1,113	581	379	2,366	707	487	1,054	591	399	1,674	849	174	10,374

2024年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
着信件数	15,474	16,045	16,313	19,149	15,612	15,813	23,587	15,512	14,874	15,557	15,114	15,890	198,940
応答件数	14,700	15,166	15,380	17,788	14,764	14,860	20,520	14,024	12,813	13,826	13,832	14,629	182,302
FAX	22	22	7	26	25	38	42	33	23	24	20	34	316
メール	70	79	69	75	50	56	83	65	60	78	44	62	791
イベント受付申込み件数 (電話申込)	876	481	272	296	442	954	665	541	332	851	249	147	6,106
イベント受付申込み件数 (ウェブ申込)	1,087	273	1,000	1,337	610	797	931	669	1,326	954	952	374	10,310

2.曜日・時間帯別平均着信件数(2024年度)

曜日	07時台	08時台	09時台	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	合計
月曜日	3.3	51.0	140.2	115.8	103.1	71.2	91.3	91.8	91.3	93.7	21.3	7.3	881.3
火曜日	3.0	41.4	114.5	105.4	95.5	71.3	85.6	82.7	83.3	86.5	16.3	4.8	790.3
水曜日	3.4	36.3	103.1	90.4	81.5	64.7	78.9	74.9	77.3	81.3	16.1	6.5	714.4
木曜日	3.1	32.8	96.1	88.2	80.6	61.9	74.4	73.5	75.8	77.2	16.5	6.0	686.1
金曜日	3.8	35.1	95.2	90.1	84.9	67.5	79.5	77.0	77.2	83.7	19.3	8.0	721.3
土曜日	4.5	9.2	19.6	17.9	15.7	11.2	9.6	11.2	10.7	9.1	6.0	3.7	128.4
日曜日・祝日	2.1	6.9	12.1	12.0	10.4	7.4	7.9	7.6	8.4	7.8	4.2	3.0	89.8

情報セキュリティ確保・個人情報保護のための特記仕様書

【第 5.0 版】

乙は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び町田市情報セキュリティポリシーを遵守して契約を履行する。

また、特定個人情報を取扱う場合は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号法」という。）も遵守して契約を履行する。

本特記仕様書は、契約書、契約約款、特記仕様書その他の契約書面と一体を成す。

本特記仕様書の記載内容が他の契約書面と相違するときは、本特記仕様書の記載内容を優先して適用する。

（秘密の保持）

- 1 乙は、本契約の履行に伴い知り得た業務内容（個人情報及びその他の情報をいう。以下同じ。）の一切を他に漏らしてはならない。また、本契約の終了後又は解除後も同様とする。

（第三者への提供の禁止）

- 2 乙は、本契約の履行に伴い知り得た業務内容の一切を第三者に提供してはならない。

（指示目的以外の利用の禁止）

- 3 乙は、本契約の履行に伴い知り得た業務内容の一切を甲の指示する目的以外に使用してはならない。

（事故発生時の報告義務）

- 4 乙は、本契約に関する事故が生じたときは、直ちに甲に連絡するとともに、報告書を提出しなければならない。

（再委託の禁止）

- 5 乙は、あらかじめ甲に書面により申請し、承認された場合を除き、受託業務の処理を第三者（会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条第 1 項第 3 号に規定する子会社を含む。）に委託してはならない。

（再委託における遵守事項）

- 6 乙は、受託業務の処理を委託する場合（2 以上の段階にわたる委託を含む。）は、以下の事項を遵守しなければならない。
 - （1）契約条項に基づいて乙が遵守すべき事項について、乙と同様に委託先にも遵守させること。
 - （2）故意又は過失を問わず委託先が行った一切の行為について、連帯して責任を負うこと。
 - （3）委託先と委託に関する契約を締結し、当該契約書の写しを甲へ提出すること。
 - （4）適正な履行を確認するために、定期的に委託先への調査を実施し、甲からその書類の提出を求められたときには速やかに提出すること。
 - （5）委託先において事故が生じたときは、直ちに乙に連絡させるとともに、報告書を提出させること。
 - （6）承認内容に変更が生じた場合には速やかに再申請すること。なお、長期継続契約については、年度更新時に変更がないか確認し、報告すること。

(複写又は複製の禁止)

- 7 乙は、本契約の履行に伴い知り得た業務内容を複写又は複製してはならない。ただし、受託業務の履行に複写又は複製が必要な場合は、その旨書面で提出し、甲から承認を得ることにより、複写又は複製することができる。

(情報の管理義務及び返還義務)

- 8 乙は、次の体制等により、契約の履行にあたり使用する甲の資料等を善良な管理者の注意をもって管理し、漏えい・流出及び滅失・毀損等の事故を防止しなければならない。

(1) 施設設備の管理体制

乙は、事務室、電子計算機室、データ保管室その他受託した業務を実施するために使用する施設設備の保安体制を確保するものとする。

(2) 情報の借用

乙は、受託業務の履行に必要な情報を甲から借用するときは、甲に「情報の借用に関する確認書」を提出しなければならない。

(3) 情報の利用

乙は、甲から借用した情報を、U S Bメモリ等の可搬記憶媒体で取り扱ってはならず、やむを得ない場合は、あらかじめ、書面により甲の承認を得なければならない。甲から借用した情報を可搬記憶媒体で持ち出す際は、データを暗号化するとともに日時、用途、内容等を記録し、利用状況を定期的に甲に報告しなければならない。

(4) 情報の返還

乙は、本契約の終了後又は解除後及び受託業務の履行中であっても、甲の請求があったときは、甲の資料等を甲の指示に従い直ちに返還しなければならない。また、甲に「情報の返還に関する確認書」を提出しなければならない。

(5) 情報の消去等

乙は、本契約の終了後又は解除後、甲に返還若しくは納入する物又は特に保管を要する物を除き、受託業務の実施にあたり作成した情報の一切を抹消、焼却、切断、溶解その他の方法により復元不可能な状態にして消去又は廃棄するものとする。また、甲に「情報の消去及び廃棄に関する確認書」を提出しなければならない。

(6) 外国に所在するサーバ等の使用

乙は、外国に所在するサーバ等の設備を使用して個人情報を取り扱う場合は、当該国の個人情報の保護に関する制度等を把握した上で、保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。また、甲に「外国に所在するサーバ等の設備の使用に関する確認書」を提出しなければならない。

(立ち入り調査)

- 9 甲は、本契約の適正な履行を確認するために必要があると認めるときは、乙及び乙の委託先に対して立ち入り調査を実施することができる。なお、甲は指定する者に調査を行わせることができる。

(監査への協力)

- 10 乙は、甲が受ける情報セキュリティ監査等に協力を求められたときは、速やかに協力しなければならない。

(履行体制図及び対応マニュアルの作成)

- 1 1 乙は、業務の履行体制図及び情報の漏えい・流出及び滅失・毀損等の事故が発生した場合の対応マニュアルを作成し、甲に提出しなければならない。また、甲に提出後変更が生じた場合は、速やかに再提出しなければならない。

(情報セキュリティ対策実施状況の報告)

- 1 2 乙は、個人情報等の重要な情報資産を取り扱う場合及び甲の求めがある場合、情報セキュリティ対策の実施状況を書面により報告しなければならない。なお、甲の求める範囲が I S M S (I S O 27001) の認証又は政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (I S M A P) 又はこれに準ずる第三者認証により証明できる場合は、それらの登録証の写しを提出することでこれに代えることができる。

(守秘義務違反等の場合の措置)

- 1 3 甲は、乙に守秘義務その他契約に違反する行為があったときは、法令及び契約条項に定める措置 (告発、損害賠償請求等) を行うことができる。

(特定個人情報の項目)

- 1 4 乙は、本契約の履行にあたり、特定個人情報を取扱う場合は、その項目について、書面により甲に提出しなければならない。また、甲に提出後変更が生じた場合は、速やかに再提出しなければならない。

(作業証跡)

- 1 5 乙は、本契約の履行にあたり作業証跡を記録し、甲の請求があったときは、作業証跡を提出しなければならない。

(情報セキュリティインシデント発生時の公表)

- 1 6 甲は、本契約に関し情報セキュリティインシデントが発生したときは、必要に応じ、当該情報セキュリティインシデントを公表するものとする。