

【様式7】

(様式7)

運営施設・設備要件等確認書

参加者番号

※必須項目(100項目)につきましては、全項目対応いただくことが本市の必須条件となりますので、1項目でも「2:対応不可」と回答された場合は自動的に本プロポーザル失格となります。

必須項目

No.	分類	質問事項	回答欄	備考欄
1	運営環境整備	電話、FAX、電子メール及びインターネットを利用できる環境であること。		
2	運営環境整備	業務主管課への内線電話転送を行えるようにすること。		
3	運営環境整備	コンタクトセンターから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	運営環境整備	本市指定の電子メールアドレスを使用して業務を遂行すること。		
5	電話受付設備	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設備機器を備えること。		
6	電話受付設備	仕様書「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。		
7	電話受付設備	業務に必要な電話機(含ヘッドセット)、応対用パソコン及びソフトウェア等を用意すること。		
8	電話受付設備	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。		
9	電話受付設備	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。		
10	電話受付設備	オペレータ席から待ち呼数が把握できること。		
11	電話受付設備	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。		
12	電話受付設備	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。		
13	電話受付設備	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。		
14	電話受付設備	運営時間外において、自動アナウンス等で案内すること。		
15	電話受付設備	混雑時に音声自動応答のできる設備(IVR)があること。		
16	電話受付設備	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設備を有すること。		
17	電話受付設備	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。		
18	電話受付設備	オペレータの端末から、FAQを検索・表示できること。		
19	電話受付設備	オペレータの自席から、本市ホームページを閲覧できること。		
20	電話受付設備	インターネット回線を用意すること。		
21	電話受付設備	市民応対用の回線に故障や切断が発生した場合でも、緊急受付用として電話回線を準備すること。		
22	電話受付設備	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。		
23	電話受付設備	障害などが発生した場合での回復作業が容易であること(その作業工程・時間等が具体的であること)。		
24	電話受付設備	JATE等の規格に適合している製品・部材であること。		
25	電話受付設備	拡張性を考慮した設備であること。		
26	FAQシステム	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。		
27	FAQシステム	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。		
28	FAQシステム	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。		
29	FAQシステム	「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。		
30	FAQシステム	「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。		
31	FAQシステム	「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。		
32	FAQシステム	FAQシステムは、キーワード、カテゴリでの検索機能を有すること。		
33	FAQシステム	閲覧件数もしくは問合せの多い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。		
34	FAQシステム	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。		
35	FAQシステム	FAQデータの蓄積とそのメンテナンスを行うこと。		
36	FAQシステム	FAQシステムの本文閲覧機能設定や追加・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。		
37	FAQシステム	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。		
38	FAQシステム	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。		
39	FAQシステム	応対記録システムと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。		
40	FAQシステム	障害が発生した場合でも回復作業が容易であること。		
41	FAQシステム	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働時間外に実施すること。		
42	FAQシステム	オペレータの応対履歴として、受付時刻、応対時間、性別及び年齢層、質問内容、回答に利用したFAQのカテゴリなどが登録・蓄積できること。		
43	FAQシステム	応対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、管理責任者の端末のみ印刷できること。		
44	FAQシステム	応対履歴は修正・削除することができること。また、これを行えるのは管理責任者端末のみと設定可能なこと。		
45	FAQシステム	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。		
46	FAQシステム	故障等に備え、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。		
47	FAQシステム	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。		
48	FAQシステム	障害が発生した場合でも回復作業が容易であること。		
49	FAQシステム	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働時間外に実施すること。		
50	FAQシステム	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。		
51	情報共有端末	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。		
52	情報共有端末	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。		
53	情報共有端末	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。		
54	情報共有端末	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。		
55	イベント受付システム	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。		
56	イベント受付システム	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アル業務の管理者が管理可能とすること。		
57	イベント受付システム			

【様式7】

58	イベント受付システム	ブラウザからの閲覧が可能であること。		
59	イベント受付システム	本市の公式ホームページから、直接リンクすることができること。		
60	イベント受付システム	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。		
61	イベント受付システム	アクセシビリティに配慮したデザインにすること。		
62	イベント受付システム	イベント毎に管理できること。		
63	イベント受付システム	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。		
64	イベント受付システム	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。		
65	イベント受付システム	受付番号が一括管理でき、受付した順となること。		
66	イベント受付システム	キャンセル待ちの受付ができること。		
67	イベント受付システム	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。		
68	イベント受付システム	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。		
69	イベント受付システム	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。		
70	イベント受付システム	名簿の削除が速やかに行えること。		
71	イベント受付システム	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。		
72	イベント受付システム	「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または管理責任者のみ可能とすること。		
73	イベント受付システム	利用者用、市職員用、オペレーター用の機能を有すること。		
74	イベント受付システム	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。		
75	イベント受付システム	故障等に加え、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。		
76	イベント受付システム	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。		
77	イベント受付システム	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。		
78	イベント受付システム	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。		
79	イベント受付システム	受付データのバックアップを実施すること。		
80	FAX機能	一般回線によるFAXの受信及び送信ができること。		
81	FAX機能	G3規格に対応していること。		
82	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。		
83	インターネット閲覧環境	インターネット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。		
84	インターネット閲覧環境	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。		
85	インターネット閲覧環境	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。		
86	その他設備	プリンタを1台以上用意し、紙での印刷を可能とすること。		
87	その他設備	シュレッダーを用意すること。		
88	施設・設備・機器	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。		
89	施設・設備・機器	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。		
90	施設・設備・機器	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、無停電電源装置また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。		
91	施設・設備・機器	大規模災害により、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の業務継続の具体的な方策が示されていること。		
92	施設・設備・機器	業務運営上必要な防火対策が施されていること。		
93	施設・設備・機器	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。		
94	施設・設備・機器	水没等に対して対策を講じること。		
95	施設・設備・機器	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。		
96	施設・設備・機器	サーバー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。		
97	施設・設備・機器	業務スペース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ができ、入退室管理を行う設備であること。		
98	施設・設備・機器	外部からの騒音や室内の反響音が応対業務の妨げとならないよう、防音に配慮した設備環境であること。		
99	施設・設備・機器	私物持込み防止のため、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。		
100	情報セキュリティ要件	個人情報や企業情報などの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またはプライバシーマーク等)を有すること。		