

おくやみコーナー・予約受付コールセンター運営業務委託仕様書

本仕様書は、受託事業者（以下「事業者」という。）が本件業務を履行するに当たり、遵守すべき事項等を川崎市（以下「市」という。）が定めるものである。本件業務を遂行するに当たっては、この仕様書に従うものとする。

1 業務目的

おくやみコーナー業務は、家族等が亡くなったばかりの遺族と区役所の最初の接点であるため、業務の実施に当たっては、遺族の方の心情に配慮しつつ、常に市民サービスの向上が図れるよう市民ニーズにあったサービス提供に努めることとする。

市民サービスの向上及び市の業務効率化に資することを目的に、市民との信頼関係を高めるため、おくやみコーナーと併せて予約受付コールセンター（以下、「コールセンター」とする。）を設置するものとする。

2 契約期間、履行期間及び教育訓練期間

本契約の契約期間は、本契約締結の日から令和9年3月31日までとする。

また、本契約の履行期間は、契約締結日から令和6年9月までを、おくやみコーナー及びコールセンター設置に係る準備期間（教育訓練期間を含む。）とし、令和6年10月から7区役所にておくやみコーナーの運営を開始し、コールセンターはおくやみコーナー開設の2週間前を目途に運営を開始する。なお、おくやみコーナー・コールセンターは令和9年3月31日まで開設するものとする。

おくやみコーナー及びコールセンター開設日までに、適切に業務を行うことが出来るよう、市と協議の上、履行期間開始前に必要となる業務フローを作成し、教育訓練を実施する。なお、教育訓練等に関する費用は、事業者が負担する。

3 設置場所・要件

(1) おくやみコーナー

区役所名	所在地
川崎区役所	川崎区東田町8（パレール三井ビル）
幸区役所	幸区戸手本町1-11-1
中原区役所	中原区役所小杉町3-245
高津区役所	高津区下作延2-8-1
宮前区役所	宮前区宮前平2-20-5
多摩区役所	多摩区登戸1775-1
麻生区役所	麻生区万福寺1-5-1

※上記の区役所庁舎内のいずれかで、市が指定する場所。

なお、川崎区役所はレイアウト変更が予定されており、それに伴って本契約期間中に庁舎の位置に変更が生じる。

(2) コールセンター

コールセンター設置に係る諸設備及び運営場所については、川崎市役所以外の場所において、事業者の責により確保するものとする。また、設置場所は、緊急時等を勘案し、本市本庁舎から公共交通機関を利用して90分以内の場所とする。

①建物要件

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 第12に記載しているシステムの電話交換機やサーバー等は、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コールセンターをつなぐネットワークについては、閉域網の中で構成できるセキュアな構成であること。

②業務実施場所

本コールセンターの業務実施に当たっては、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口については、入室管理システムを設置すること。
- ウ 業務実施場所に、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 履行日、履行時間及び人員配置

(1) おくやみコーナー

開設期間は開設日から令和9年3月31日までとする。

①業務従事時間

午前8時30分から午後5時00分まで

- ・窓口開設時間内に受け付けた申請等に全て対応すること。
- ・窓口開設時間の直前直後における申請等については、臨機応変に対応すること。

②窓口開設時間

午前9時00分から午後4時00分まで

③窓口開設日

次に掲げる日（以下「閉庁日」という。）を除く。

- ・日曜日及び土曜日
- ・国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- ・1月2日、1月3日及び12月29日から12月31日までの日

(2) 予約受付コールセンター

開設期間はおくやみコーナー開設日2週間前から令和9年3月31日までとする。

①業務従事時間

午前9時00分から午後5時00分まで

- ・運営時間内に受け付けた申請等に全て対応すること。
- ・運営時間の直前直後における申請等については、臨機応変に対応すること。

②コールセンター運営時間

午前9時00分から午後4時45分まで

③窓口開庁日

おくやみコーナー開庁日に準ずる。

(3) 人員配置

上記履行場所(1)につき、各1名、(2)に3名とする。

※業務従事者の教育訓練及び研修等に定める教育訓練期間中はこの限りではない。

(4) おくやみコーナー設置自治体支援ナビシステム導入等業務

契約完了から令和6年8月末日までに導入

5 業務委託内容

(1) おくやみコーナー環境整備等業務

①環境整備委託及び移譲の内容

ア おくやみコーナーで使用する「川崎市版おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」

デジタル庁(旧:内閣官房情報通信技術IT戦略室)がオープンソースで提供している「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ(以下、「支援ナビ」とする。)」を川崎市版にカスタマイズしたもの

イ おくやみコーナー運用で使用する機器や消耗品

主にパソコン、複合機本体、その他周辺機器、文具等

ウ おくやみコーナーにおける設置物

おくやみコーナー開設の際に設置する設置物の一部もしくは全て

エ おくやみコーナー施工物・看板等設置物

おくやみコーナー開設時に設置する窓口の施工を伴う設置物、案内看板

オ その他、区役所が要望し双方合意が得られたもの

なお、上記で挙げているものは各区役所の状況に応じた設置物を市と事業者で協議の上決定するものとし、移譲前に故意以外の理由により、破損があったものについては、事業者が修理等を行うものとし、修理等が伴うものに関しては、修理完了後に移譲するものとする。

また、川崎区役所は令和7年1月に機能再編に伴うレイアウト変更を予定しているため、本項に記載する備品等について移転の必要が生じた場合、移転にかかる費用については事業者にて負担することとする。

(2) 支援ナビ導入等業務

支援ナビ及びその付帯システムの導入・支援等のほか、支援ナビにおいて初期セットされている内容の追加・修正や、市の様式に合わせた申請書が出力できるようカスタマイズを行うとともに、操作教育、マニュアル等の作成を行う。

①システム構築における要求範囲

要求項目は、次のとおりとする。

- ・支援ナビを試作品としたプロトタイプ型システム構築
- ・スタンドアロンでのおくやみコーナー設置自治体支援ナビシステム構築業務

- ・申請書類の出力基盤の構築
- ・その他、必要となる業務
- ・カスタマイズ項目の洗い出し、事前試験
- ・機器設定情報の作成、導入、接続試験及び各種調整
- ・システム操作研修（システム管理者向け・担当者向け）

②システム機能要件

支援ナビを基本とするが、概要は以下のとおりとする。

次のア～カは、必要最小限の機能を示しているため、システムの画面構成や展開操作については、利用者が使いやすいようにするものとし、協議の上、構築すること。

- ア 利用者に応じた手続を検索・抽出できること。
- イ 利用者が、自宅で支援ナビを用いて、自らの必要な手続の抽出ができること。
- ウ 支援ナビで手続を抽出している中で、手続に関する解説が表示されるようにすること。
- エ 検索結果の一覧に、手続の名称、手続を行う窓口や場所、手続に必要な持ち物や書類が表示されること。
- オ 検索結果に表示された手続の名称から、公開している制度概要等を説明するページにリンクすること。
- カ 手続に必要な氏名、住所等を印字した申請書を出力できるようにすること。
 ※また、印字した申請書を出力する数については、実際に市から提供されるデータを確認後、双方協議の上で、契約期間内で最大限対応することとする。

③非機能要件

行政手続の案内機能に係る前提条件・利用環境

原則として支援ナビは、職員がいつでも利用できる状態とする。ただし、保守等の予定された停止については、この限りではない。

④セキュリティ

情報システム全体の強靭性を図るため、情報セキュリティ対策の抜本的強化を実現させる手法の「三層の構え」（「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（令和4年3月版）」のα型）を基本とした設計とし、個人情報保護の観点の主眼に置くこと。

⑤運用・保守

運用・保守に関しての契約は、市と事業者が協議の上、正式に決定する。

(3) おくやみコーナー運營業務

家族等が亡くなったばかりの遺族の方が、快適かつ効率的に手続を行えるよう以下の業務を実施するものとする。なお、おくやみコーナーにおける、利用者に応じた手続の説明、関係課への手続の必要性の確認、申請書等の作成支援、担当窓口の案内等を行うこと。

- ① おくやみコーナーについては、以下の例として記載されている手続やその他手続について、おくやみコーナーでの取り扱いを含め、契約後、市と事業者で協議の上、事業者が業務フローを作成することとする。

分類	手続（例）
戸籍住民	① 故人の戸籍謄本、除票の写し等の交付手続

	<ul style="list-style-type: none"> ② 印鑑登録の廃止、印鑑登録証の返納手続 ③ 世帯主変更の手続 ④ 住民基本台帳カード返納の手続 ⑤ マイナンバーカードの返納手続
介護保険	<ul style="list-style-type: none"> ① 介護保険証の返納手続 ② 介護保険負担限度額認定証手続 ③ 介護保険負担割合証手続 ④ 高額介護サービス費の請求手続 ⑤ 介護保険料の還付請求手続
高齢・障害等	<ul style="list-style-type: none"> ① 身体障害者手帳の返納 ② 精神障害者保健福祉手帳の返納 ③ 療育手帳の返還 ④ 自立支援医療受給者証（更生医療・精神通院・育成医療）の返還 ⑤ 障害児福祉手当停止・未支払い分の請求手続 ⑥ 重度心身障害者手当停止・未支払い分の請求手続 ⑦ 心身障害者扶養共済制度・扶養年金の手続 ⑧ 特別児童扶養手当停止・未支払い分の請求手続 ⑨ 心身障害者紙おむつ支給の停止手続 ⑩ NHK テレビ受信料の減免の停止の手続 ⑪ ふれあいフリーパス返納手続 ⑫ 重度身体障害者等緊急通報システムの停止の手続 ⑬ 重度障害者医療証の返納手続 ⑭ 有料道路通行料金の割引の停止手続 ⑮ 公害保健（公害医療手帳・医療券）の停止 ⑯ 難病医療費助成（特定医療費受給者証）医療証の返納手続 ⑰ 小児慢性特定疾病医療受給者証の返納手続 ⑱ 重度障害者福祉タクシー利用券の回収手続 ⑲ 高齢者見守り・緊急通報システム利用停止手続 ⑳ 徘徊高齢者発見システムサービス利用停止手続 ㉑ 要介護高齢者等紙おむつ支給停止手続 ㉒ 要介護高齢者等寝具乾燥サービス停止手続 ㉓ 要介護高齢者等おむつ代金助成停止手続 ㉔ 要介護高齢者等訪問理美容サービス券の回収手続
保険年金	<ul style="list-style-type: none"> ①（国保・後期）葬祭費の請求手続 ②（国保・後期）還付請求 ③（国保・後期）高額療養費の請求
税務	<ul style="list-style-type: none"> ① 原付バイクや小型特殊自動車の名義変更・廃車手続 ② 亡くなられた方の住民税の申告

児童家庭	① 児童手当の変更手続 ② 子ども医療費助成の保護者変更又は助成の停止手続 ③ 児童手当の受給者等の変更又は手当の資格喪失手続 ④ ひとり親家庭等医療費助成の受給者の変更又は手当の資格喪失
保育	① 保育所等 利用・認定取消の手続 ② 保育所等 世帯構成の変更の手続
衛生	① 飲食店等、食品営業及び給食施設の地位承継の手続 ② 病院（診療所、助産所）開設許可（届出）事項変更届の手続
福祉	① 原爆被爆者援護（医療費の給付）の手続 ② 原爆被爆者援護事業の手続 ③ 原爆被爆者援護（健康診断）の手続

②おくやみコーナーは原則予約制とし、コールセンター・区役所関係課と適切に連携し、利用者の利用予定日前に、必要な手続を抽出の上、事前に利用者の手続について把握・準備をしておくこと。また、利用者や故人の状況等に応じて、柔軟な応接が求められる際には、区役所関係課の指示に従うこと。おくやみコーナーでの案内後、利用者への案内に不備等がある場合や事前に利用者に伝えるべき内容がある場合は、適宜区役所関係課と連携の上、利用者に架電し、内容の確認または再度正しい案内を行うなど、必要な措置を講じること。

③予約がない利用希望者が来庁された場合、可能な限りおくやみコーナーにて案内を行うこと。

④おくやみコーナー利用者に対し、案内終了後にアンケートを実施の上、おくやみコーナー及びコールセンターの対応についての市民満足度調査を行うこと。その結果は市に提出し、調査方法の詳細については、市と別途協議すること。なお、おくやみコーナーについては、窓口所要時間を把握できるようにすること。

⑤④の結果を踏まえて、市がおくやみコーナー及びコールセンターの対応業務の品質が低下していると判断した場合は、市の求めに応じ迅速に改善措置を講じ、月次報告会等において報告をすること。市の求めがない場合でも、同様とする。

⑥その他、区役所外での手続等の案内など、上記に付随する業務

※おくやみコーナー及びコールセンターで市民から聞き取った個人情報漏洩、滅失又はき損されないよう十分注意して行う。上記のシート類及び書き損じの申請書やメモ等、全ての紙媒体については、シュレッダー等による粉碎・溶解等の方法により処理すること。

(4) コールセンター運営業務

①コールセンター構築業務

コールセンターの運営に必要なスペース、電話等設備、FAQシステム、通信回線等コールセンター設置に必要な機器等の調達及び構築に係わる業務を行う。（令和6年8月中にコールセンターを構築し、試行運用を実施する。）

②コールセンター運営・管理業務

試行運用を踏まえ、令和6年9月（おくやみコーナー開設2週間前）から本格運用を開始する。また、コールセンターを円滑・適正に運用するために必要な運営管理を実施する。

③コールセンター電話対応業務

おくやみコーナー予約電話に入る市民等からの問い合わせについて、相手方種別（市民、団体、企業、行政機関等をいう。以下同じ。）及び用件を聞き取り、FAQシステムやおくやみコーナー予約トークスクリプトを利用して一元的に回答すること。個人情報や専門性を有する予約内容については、ルールに基づき正確かつ迅速に案内すること。なお、コールセンターに回答がない場合は、市民の連絡先等必要な情報を聴取し、記録した上で一旦電話を切り、所管課を確認すること。所管課が判明した場合、内容を引き継いで折り返し所管課から回答するよう依頼すること。市の業務でなかった場合は、コールセンターからその旨を伝え、完結すること。

ア 当該事業でない他官庁等に関するお問い合わせ等についても、各団体のホームページの閲覧を通じた対応や、インターネット情報を通じて、柔軟に対応すること。

イ 市政に関するご意見・苦情が入電した場合（広聴）は申出人の意図を十分に正確かつ詳細に内容をお伺いすること。対応に当たっては、あらかじめ市と協議の上、受託者が作成した業務マニュアルに基づき適切に対応すること。

ウ 対応終了後は速やかに各種業務に対応した対応履歴の保存を行うこと。個人情報を伴う対応履歴については、原則、保存しないこととする。

④ F A X・お問い合わせフォーム対応業務

ア 市民等からのF A Xやお問い合わせフォームを通じた問い合わせについても、FAQシステムや市から提供する各種行政情報、公式ホームページなどを通じた情報を利用して、問い合わせ等に回答すること。なお、回答手段は原則受付と同一のチャンネルにて回答することとするが、市民の希望がある時は柔軟に対応すること。

イ 対応終了後は、対応履歴の記録を行うこと。

ウ コールセンターが回答できないものについては、電話対応業務に準じること。

⑤ 付帯業務

ア 市民等からの電話・F A X・お問い合わせフォームによる苦情・意見・要望についても正確に聴取し、柔軟に対応すること。終了後は、対応履歴の保存を行うこと。

イ コールセンターFAQ等の情報の登録を行うこと。対応に必要な情報の収集と管理を行うこと。

⑥ 各種データ登録業務

以下、予約受付業務に係る各種データを登録し、データベースの管理業務を行うものとする。

ア 予約日時

イ 死亡届提出日

ウ 死亡日

エ 死亡届提出自治体

オ 故人の氏名、住所、生年月日

カ 手続者(来庁者)の氏名、住所、生年月日

キ 手続者(来庁者)の電話番号(連絡番号)

ク 故人と手続者(来庁者)の続柄

ケ 手続者(来庁者)が代表相続人か否か

⑦ 対応品質(サービスレベル)

オペレーター及びスーパーバイザーとともに、十分に対応可能な体制及び席数を受託者にて整備し、下記のサービスレベル（SLA）の目標値を達成するよう業務を実施すること。ただし、ウについてはその限りではない。

ア 受電応答率 85%以上／10秒以内

<計算式：10秒以内に応答した件数÷総着信呼数>

※自動応答ガイダンス作動時間は含まないものとする。

イ 一次完了率 90%以上

<計算式：コールセンターで完結した件数÷応答件数>

※市民等からの転送依頼について、回答した又は転送を適切に実施したコールは完結とする。

※回答に個人情報等を必要とするため、適切に所管課へ引き継いだコールも完結とする。

(5) その他

契約期間3年間でのおくやみコーナー及びコールセンター設置による、市での効果検証について、協力すること。また、本項で指定しない業務であっても、市と協議の上、決定した業務について従事すること。

6 業務報告

事業者は、表1の定期報告を行い、市による業務履行確認を受けることとする。なお、詳細の内容及び報告期限については、市と協議の上、決定するものとする。

表1【定期報告】

周期	報告内容
日時報告	業務日誌等
月次報告	月次業務実績 委託業務履行上の課題及び業務改善策等
年次報告	年次業務実績、履行状況等
随時報告	トラブル等発生時の内容報告、その他緊急の課題等

7 定例報告会の実施

事業者は、業務の進捗状況、課題の整理、業務改善策の提示等を行うための、区役所関係課を交えた定例報告会を月1回開催すること。なお、開設時などにおいては市と協議のうえ、臨時での報告会を実施することとする。

8 業務委託の前提条件

(1) 守秘義務

本業務に携わった者は、業務上知り得た個人情報等の内容を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。

(2) 資料の複製等の禁止

市が提供する一切のデータ、資料等は適切かつ厳格に管理することとし、本業務以外の目的で利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。

(3) 委託業務における指揮・命令等

本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成については、事業者が責任を持って行うこと。

(4) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するに当たり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(5) 業務従事者の服装等

事業者は本業務を遂行するに当たり、従事者に対し、華美でなく市の信用を損なわない適切な服装等に努めるとともに、その身分を明確にするための名札を着用させるものとする。

(6) 資料等の適正な保管

市から提供を受けた本業務に関する資料及び帳票類等は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に管理すること。

(7) 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対応策及び緊急時の対応を整備すること。

(8) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、市と事業者が協議の上、仕様の変更を行うこととする。また、本業務において使用するシステムの変更があった場合、研修の実施等、市と協議の上、従事者が操作の習熟に必要な措置を講じること。

9 業務実施体制について

(1) 委託業務従事者の配置

本業務を円滑に遂行するため、業務を遂行するための人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な委託業務従事者の配置を行う。

①業務従事者の基本要件

住民基本台帳事務や戸籍事務等を十分理解し、窓口業務等を滞りなく円滑に遂行できる従事者を配置し、業務に従事させること。

②統括管理責任者及び副責任者の配置

事業者は、業務に従事する者の指揮監督を行うとともに、円滑に受託業務を遂行するため、現場を総括する責任者を配置すること。また、統括管理責任者が不在の場合、統括管理責任者を代理する副責任者を配置すること。

③統括管理責任者及び副責任者は、市民文化局区政推進課及び各区役所区民サービス部の現場管理責任者との窓口となり、業務は次のとおりとする。

ア 本委託業務のマネジメント全般

イ 市との連絡調整

ウ 事業計画の進捗管理

エ 定期的な実績管理・分析と市への報告

- オ 業務改善に関する業務
- カ 現場責任者・担当者の育成
- キ 本業務にかかる情報セキュリティ等のリスク管理
- ク 委託業務に関する基本業務

④現場責任者の配置

事業者は、本業務の実務担当者として現場責任者を配置すること。現場責任者は担当業務の制度やマニュアル等の記載内容などを理解し、システム操作も的確に行える担当者であることとし、現場責任者の業務は次のとおりとする。

- ア 担当業務の要員管理、業務管理
- イ 市との連絡調整
- ウ 統括管理責任者及び副責任者への業務報告
- エ 業務の質、制度の維持・向上
- オ 業務改善に関する業務
- カ トラブル発生時における引継ぎとその対応
- キ 委託業務に関する基本業務

(2) 予約受付コールセンター

①業務監督者

応対業務の専門性や品質を確保するため、運営開始時において、おくやみコーナー予約請負業務の実績のある又はコールセンターの運営管理業務経験を3年以上有する人材を1名配置する。

②スーパーバイザー

応対業務の専門性や品質を確保するため、運営開始時において、コンタクトセンター又はコールセンターのスーパーバイザー相応の実務経験を1年以上有する人材を配置し、市の要請に迅速に対応できる体制をとることとする。

③オペレーター

直接電話等の対応に従事するオペレーターの席数は、月間別、曜日別、時間帯別等の実施状況等に依りて的確なシフト運営を行うなど、サービスレベル(SLA)の目標値を達成できるコール数に見合ったオペレーターを配置すること。運営開始時において配置人員の半数以上は地方公共団体の総合コンタクトセンター又はコールセンターの業務経験を1年以上有すること。

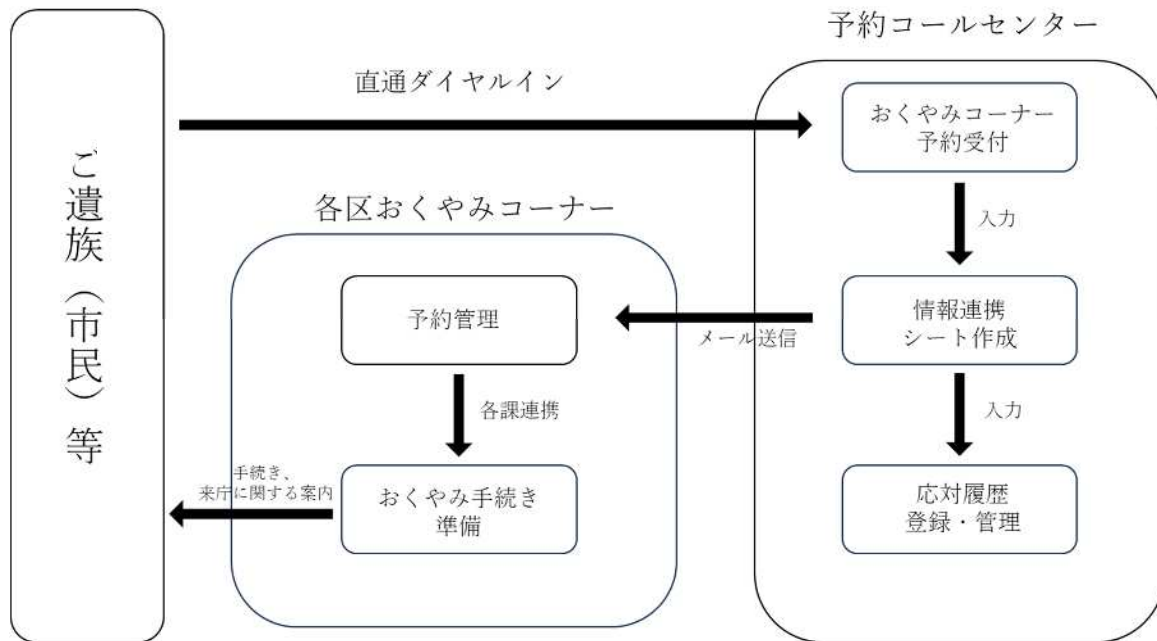
④一時的な受電繁忙時における対応要員

想定外の受電数がある場合もサービスレベルを損なわないよう、問い合わせに対応できる人員を同一建物内に保有すること。

10 コールセンターからおくやみコーナーの運営の流れ

市民からのおくやみに関する応対業務等を一体的に運営し、市民にとって「わかりやすく」「利用しやすく」「速やかな」おくやみコーナーの実現を図るため以下の流れについて、市と協議の上構築を目指すこと。

【遺族に連絡するまでの一連の流れ（イメージ）】



1.1 トラブルへの対応について

本委託業務を遂行するに当たり、窓口における苦情、トラブルが発生したときは、事業者が責任を持ち、対応すること。本内容については、随時市へ報告を行うとともに、必要に応じて市に引き継ぐこと。また、苦情等については、原因究明、対応策及び再発防止策を講じ、市へ報告すること。

1.2 予約受付コールセンターシステム設備等

(1) 電話通信設備

コールセンター運營業務を行うための電話回線並びに電話設備に関するハードウェア、ソフトウェアを市の専用システムとして新規構築し、次のとおり整備すること。

(2) 通信回線

事業者は、以下の電話番号及び回線数で受電している着信について、コールセンターにて円滑に受電できる環境を整備すること。電話番号は事業者で用意した電話番号を使用し、番号は履行開始前に市に報告すること。なお、電話番号は市より移動することは不可とする。

電話番号を使用するに当たり、電話回線はNTT東日本の「ひかり電話オフィスAを受注者が用意（新設）し、その仕組みを使用すること。名義は「川崎市」とし、その電話回線、電話番号にかかる初期費用及び開通日から廃止日までの利用料は受注者の負担とする。また、回線開通については、NTT東日本の市担当者に対応すること。

(3) コールセンター設置の電話交換機等設備

①電話交換機及び付帯設備の構成、機能、性能は次の要件を満たすこと。

- ア 代表電話回線として、外線発着信用に余裕を持ったチャンネル数を利用できること。また、増設ができる収容ポートが空いていること。
- イ 最繁時に席数の増減に柔軟な対応ができること。
- ウ 外線、保留、転送を使用できること。

エ 自動応答システム（IVR）を使用できること。

代表電話回線には、お待たせガイダンス、受付時間外ガイダンス、通話録音に関するガイダンス等、自動的に音声案内ガイダンスにて応答できること。また、入電時に利用者のダイヤル操作に基づく着信の振り分けができるよう設定ができること。具体的な内容や活用方法は、市と事業者とで検討した上で決定するものとする。

※着信がお待たせ中であることをオペレーターが確認できるよう明示できること。また、オペレーターが電話機操作により応対ができること。

オ 回線使用状況、時間別の入電件数等、統計情報等次の情報が確認・記録できること。

a 受電応答率（総着信呼数のうち 10 秒以内に応答した件数の割合）

b 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）

c 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）

d 総入呼数、1 時間当たりの応答件数

e 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

②通話を他の電話機よりモニタリングできる機能があること。

③電話端末は次の要件を満たすこと。

ア デジタル多機能電話機を 2 台以上設置すること。

イ ヘッドセットを 3 セット（3 セット目は予備）設置すること。

④通話録音装置

ア 代表電話回線について、全通話を同時録音ができる装置を備えること。

イ 録音データは 1 通話毎にオペレーター名、録音開始年月日、時分秒の記録と共に電子ファイルにて作成、保存されること

ウ LAN 端末より遠隔にて録音データ電子ファイルの収集、検索、再生、外部媒体への取り出し（保存）が容易にできること。なお、一般ユーザー権限と管理者権限の区別等によるユーザー管理を行い、管理者権限以外ではデータを外部に持ち出せない仕組みであること

エ 録音データは 6 ヶ月間の保存期間とすること。

オ 検索・再生関連の操作について、ユーザー別に権限を設定できること。

(4) 情報処理設備

①データ通信回線

ア ネットワーク回線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。

②データ通信設備

ア ネットワーク接続設備

イ ネットワーク用の回線接続設備を設置すること。

③メール

ア コールセンター業務用のメールアカウントを 1 つ以上利用できること

(5) LAN 端末設備

次の各 LAN 端末を設置すること。

- ①オペレーター（OP）用PC 2台
- ②スーパーバイザー（SV）用PC 1台
- ③ネットワークプリンター1台

ア コールセンターのLAN端末より印刷できること。
 イ ネットワークプリンターはフルカラー対応であること
 ※上記端末等の台数は現行の数字

- ④対応履歴DBサーバー
- ⑤内部FAQ Webサーバー
- ⑥ファイルサーバー

ア 通話録音データ保存
 イ 通話録音テキスト化データ保存
 ウ FAQデータバックアップ保存
 エ 対応履歴DBバックアップ保存
 オ 市民の声DBバックアップ保存

- ⑦電話交換機内LAN対応設備（統計情報及び、録音データ等の取得用）

- ⑧外付けネットワークハードディスク（データバックアップ用）

ハードディスク障害等により、本コールセンター運営に必要な情報が破損・消失することを防ぐため、データのバックアップ体制を講じること。

(6) LAN通信設備

- ①コールセンターLAN

コールセンター内にて、上記(3)項④を除く各LAN機器間の相互通信ができるよう、必要数のSW-HUBを配備すること。

- ②PC、サーバーについてはウィルス対策ソフトウェアを配備すること。
- ③PCの外部媒体（USB等）へのファイル入出力を規制するソフトウェアを配備すること
- ④システム、DBサーバー等の機器のセキュリティを確保すること。

(7) FAQシステム

市民等からのお問い合わせ及び模範回答等の情報登録、検索ができるFAQシステムを備えること。なお、FAQシステムは、次の機能要件を満たすこと。

- ①コールセンター内部用FAQシステム

コールセンターで効果的にFAQデータベースを活用できるように、以下の機能を搭載すること。
 ア FAQ-ID、分類（市指定の分類）、質問、回答、関連FAQ、関連URL、公開フラグ（公開用FAQへの反映）、公開開始日・終了日が簡単な操作で入力、修正ができること。
 イ 参照している周知情報に関連したFAQやURLへの遷移ができるなど、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 高機能検索機能として実際にお問い合わせに使った検索キーワードを活用し、登録できるとで、以降検索の対象とする類義語の範囲を追加変更できること。
 エ 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。
 オ すべてブラウザを通じた操作が実施できること。

- カ 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。また、取扱い者の権限によって、周知する内容を変更できること。
- キ 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にセキュリティ機能を確保すること。
- ク CSV形式のデータを介して、FAQデータベースの一括書き出しができること。
- ケ 公開用FAQシステムとデータベースの同期が行えること。
- コ 管理機能として、分類分けされた配下のFAQ情報を、分類した構成をそのままに、他に複写できること。

②公開用FAQシステム

- ア 公開用FAQサイトは、市の「ウェブアクセシビリティ方針」に基づき整備することとし、詳細は市と事業者で協議し決定すること。
- イ FAQ情報について選択した情報のWeb公開ができること。
- ウ Web公開情報の追加削除が容易であること。
- エ Web非公開情報については市システム内部にて閲覧できること。

③対応履歴管理

- ア 問い合わせ対応時の情報の作成、修正、削除ができること。また、対応時に参照したFAQデータ、過去の対応履歴を確認できること。
- イ 「誰が」「いつ」「何を聞かれ」「何を見て」「どう答えたか」等の対応履歴に必要な詳細な項目を登録できること。
- ウ 蓄積した対応履歴データを、共有、参照ができること。
- エ 対応履歴データは、CSV形式により一括でエクスポートできること。また、検索した結果をCSV形式によりエクスポートできること。
- オ アクセス権限を制限し管理ができること。
- カ 対応情報(オペレーターの判断に基づく情報(性別・年齢別・満足度別))の登録ができること。

1.3 委託業務従事者の研修

- (1) 受託者は、本委託業務が円滑に遂行できるよう、研修計画及び研修資料を作成の上、委託業務従事者に対して事前研修を行うこと。
 - ①業務に必要な関係法令等の知識を習得させること。
 - ②業務の重要性を理解させること。
 - ③個人情報の保護や守秘義務、情報セキュリティを理解させること。
 - ④事務処理の方法を理解させること。
 - ⑤端末機を迅速、正確に操作する技能を習得させること。
 - ⑥窓口での接遇の重要性を理解させるとともに、その技能を習得させること。
- (2) 業務システムの端末操作及び窓口での取扱いなどについては、関係法令等基本的な知識に関する研修を事業者で事前に実施の上、実地で行うことも可能とする。
- (3) 事業者は、履行開始後においても研修を実施し、常に委託業務従事者の技能向上に努めること。
- (4) 研修の一切の費用は、事業者の負担とする。

1.4 次期契約者に対する業務の引継ぎ

事業者は、次期事業者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継期間を設け、次期事業者に対して業務の引継ぎを行うとともに、必要な教育を行うこと。その際、市からの資料等の請求は、事業者の不利益になると市が認めた場合を除き全て応じるものとする。また、契約期間満了時に処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期事業者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

なお、市が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととし、事業者が上記の規定に違反し市に損害が生じた場合には、市は事業者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

1.5 成果品等

- (1) 本委託業務における成果品の一切の権利は、全て市に帰属すること。各業務の履行状況については、必要に応じて中間検査を実施するとともに、業務完了後は成果品の内容を確認することにより最終検査を行う。
- (2) 成果品の内容に誤りがある場合、事業者は速やかに修正し、それに要する経費は事業者の負担とする。
- (3) 市は、事業者が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果品等が市に業務引継ぎができる状態に至っていないときは、事業者に対して、当該成果品等の引渡しに代えて、当該契約の解除により市に生じた損害の賠償を求めることができる。

1.6 セキュリティ対策・個人情報保護要件

本委託業務の実施に当たって、「個人情報保護法」及び「川崎市情報セキュリティ基準」を遵守するとともに、個人情報を含む本委託業務において知り得る全ての情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。特に次の事項について管理を徹底すること。

- (1) 従事者は個人情報、業務上知り得た市の非公開情報等の守秘を誓約すること。
- (2) 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、周知を徹底すること。
- (3) 従事者の採用時にセキュリティ対策及び個人情報保護に関する研修を実施し、理解度をチェックすること。
- (4) 従事者に対して、採用後も必要に応じてセキュリティ対策及び個人情報保護に関する情報を提供することにより、従事者の知識の向上を図ること。
- (5) 情報セキュリティ及び個人情報に関する事件・事故や障害を防止するための対策を講じること。また、事件・事故や障害が発生した場合の体制及び対応フローについて、事前に市に提出すること。
- (6) おくやみコーナー及びコールセンターで扱う全ての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などがないように管理すること。
- (7) 本委託業務で使用するシステム類について、外部・内部からの不正アクセス対策、漏洩・改ざん対策、なりすまし対策等のセキュリティ対策を講じること。また、業務で使用する全てのコンピュータには、コンピューターウイルス対策ソフトウェアを備え、常時稼働しており、最新のウイルス

パターンファイルに更新される設定とすること。

- (8) コールセンターへの入退出を厳重にチェックするとともに記録を管理すること。おくやみコーナー従事者の区役所執務スペース等への入退出は各区役所の指示に従うこと。
- (9) コールセンターには盗難や不正な侵入等を防止するためのセキュリティ対策を講じること。
- (10) コールセンターにカバンや携帯電話や各記憶メディア等、私物の持ち込みを禁止し、私物管理用のロッカー等をコールセンター従事者に見合った数だけ用意し、業務スペース以外に配置すること。
- (11) 業務従事者に対し、おくやみコーナー及びコールセンターシステム内のデータや関係資料の外部持ち出しを禁止すること。
- (12) コールセンター及びおくやみコーナー内のゴミの取扱いについては、廃棄方法に関するルールなどを定め、管理を徹底し、個人情報漏洩の防止対策など個人情報の取扱いに関する対策を行うこと。
- (13) 本業務のために使用した紙資料（応対用に一時的に記録したメモ等を含む。）を廃棄する際は、情報漏洩を防ぐため、シュレッダー等による粉碎、溶解等の方法により処理すること。また、個人情報を含む情報を保存したシステム、サーバー、パソコン、HDD、外部記録媒体を破棄する場合は、全てのデータを判読・復旧不能な状態に消去した後、磁氣的又は物理的に破壊すること。
- (14) 個人情報を含む情報を保存・送信する場合は、必ずパスワードを設定すること。パスワードは市と事業者で協議の上、決定したパスワードを設定することとし、定期的にパスワードの変更を実施すること。
- (15) 業務で使用する全てのコンピュータには、コンピューターウイルス対策ソフトウェアを備え、常時稼働しており、最新のウイルスパターンファイルに更新される設定とすること。
- (16) 事業者は、プライバシーマークの認定、情報セキュリティマネジメントシステム(I SMS)適合性評価制度における認定、ISO27001のいずれかを有し、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。

1.7 再委託の禁止

事業者は、本委託業務を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、委託し、又は、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により市の承諾を受けた場合はこの限りではない

1.8 損害賠償責任

事業者は、業務の実施に当たり、故意または過失により市又は第三者に損害を与えたときは、実際に与えた損害の範囲内で、その損害を賠償しなければならない。

1.9 妨害又は不当要求に対する届出義務

- (1) 事業者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当

なもの認められないものをいう。)を受けた場合は、市へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。

- (2) 事業者が(1)に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随意契約の相手方としない措置を講じることがある。

2.0 委託費の支払い

委託費については、月次報告等に基づき、市が必要な検査を行った上で、当該検査を合格した場合において、事業者からの請求により支払うものとする。

2.1 追加経費

緊急その他の場合において、市長がやむをえないと認めるときに限り、市と事業者との協議の上、追加経費を認めるものとする。

2.2 システムの撤去、廃棄処理対応

本委託業務完了後は速やかに設備一式を撤去し、システムに保存された委託業務に関わる全データについて消去作業を実施の上、廃棄処理を行うこと。これらにかかる費用は本委託業務に含むこと。

2.3 その他留意事項

- (1) 事業者は、区役所または支所の来庁者への案内を行うに当たっては、業務遂行中に知り得た個人情報及び付随する事項について、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。また、個人情報の保護に関する法律(平成15年5月30日法律第57号)、及び契約書等に基づき、区役所の来庁者の個人情報の取り扱いについては十分配慮し、適切な対応をしなければならない。
- (2) 事業者は常に市と密接な連携を図り、効率的執行に努めなければならない。
- (3) 本委託業務における経緯、資料等はすべて明確にしておかなくてはならない。

2.4 関係法規等の遵守

- (1) 事業者は、関係法規等を遵守し、法規法令の主旨に沿って業務を実施しなければならない。
- (2) 事業者は、この契約による業務を行うに当たり、別紙「個人情報の保護に関する情報セキュリティ特記事項」を遵守しなければならない。
- (3) 事業者は本業務を市の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受注者に対して特記事項を遵守させなければならない。

2.5 その他

- (1) 本仕様書に定めのない実施上の事項及び疑義がある場合は、別途協議の上、実施するものとする。また、事業者はできる限り市の指示に従って業務を行うこと。
- (2) 本業務の履行に際し、システム障害等の緊急事態が起こった際は市と協議の上、解決すること。