

豊島区役所コールセンター運営業務委託 仕様書

1	本業務の概要	2
1.1	本業務の目的と期待する効果	2
1.2	委託内容	2
1.3	委託期間	2
2	構築に係る要件	2
2.1	コールセンター構築に係る要件	2
2.1.1	基本方針	2
2.1.2	コールセンター業務に係る要件	3
2.1.3	コールセンター設置場所に係る要件	5
2.2	システム構築に係る要件	6
2.2.1	システム機能要件	6
2.2.2	非機能要件	6
2.2.3	情報セキュリティ要件	7
2.2.4	ハードウェア要件	8
2.2.5	ネットワーク要件	8
2.2.6	システム設置場所に係る要件	10
3	運営に係る要件	11
3.1	コールセンター運営に係る要件	11
3.1.1	運営業務に係る要件	11
3.1.2	コールセンターの運営体制にかかる要件	11
3.1.3	物理セキュリティ要件	12
3.1.4	コールセンター運営における成果物	12
3.2	システム運用に係る要件	13
3.2.1	運用・保守業務	13
3.2.2	システム運用・保守時間	14
3.2.3	運用・保守体制	14
3.2.4	システム運用における成果物	14
3.3	サービスレベル（SLA）定義の運用	14
3.4	BCP 対策に係る要件	15
3.4.1	本区非常時におけるコールセンターの役割	15
3.4.2	コールセンター非常時における運用レベル	16
3.5	運営報告に係る要件	16
3.5.1	報告方式・報告頻度	16
3.5.2	報告内容	17
4	その他	17
4.1	契約終了時の要件	17
4.1.1	業務引継に係る要件	17
4.1.2	データ廃棄および回線の変更、機器の撤去に係る要件	18
4.2	その他留意事項等	18

1 本業務の概要

1.1 本業務の目的と期待する効果

本業務における目的と期待する効果を以下に示す。受託者においては、下記を十分理解した上で本業務を遂行するとともに、本区のパートナーとして共に目的の達成に向け、協力していくこと。

① 区民サービスの向上	・ 区民等が迅速に必要な情報を得られる ・ 専門のオペレーターが丁寧に案内することで、インターネットを利用しない区民も等しく情報を入手できる ・ 情報の一元化により、対応の統一化を図る
②業務の効率化	・ 職員がコア業務に専念できる
③職員の意識改革	・ 問合せ内容の蓄積を区にフィードバックすることで、区民ニーズの把握・業務改善に寄与する

1.2 委託内容

本業務では、区代表番号（03-3981-1111）を用いた豊島区役所コールセンター（以下、「豊島区役所コールセンター」または「コールセンター」という）およびコールセンター業務に付随するシステムの運營業務を委託する。なお、豊島区役所コールセンターのスペースは本庁舎内に無いため、受託事業者が用意すること（日本国内に限る）。

豊島区役所コールセンターにおける業務は、利用者（区民等）からの問合せ対応業務に加え、交換業務（本区主管課及び職員を指定した着信を指定先へ取り次ぐ業務）および運営管理業務とする。また、問合せの受付方法は電話、Eメール、FAXにより行うものとする。本業務における委託内容の分類と概要を表 1-1 に示す。

表 1-1 本業務における委託内容

分類	概要
コールセンターの構築	コールセンター運営に必要な準備業務 (機器の調達、コールセンター職員の採用・教育等)
コールセンターの運営	コールセンターの運營業務（問合せ対応業務、交換業務、運営管理業務）
コールセンター業務に付随するシステムの構築	コールセンター運営に必要なシステムの構築業務 (機器の構築、業務アプリケーションの構築業務)
コールセンター業務に付随するシステムの運用	システムの運用・保守業務

1.3 委託期間

本業務の委託期間は、次のとおりとする。令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日（契約は単年度）

履行期間は 3 か年に渡るが、契約は単年度契約とする。単年度契約で履行良好であれば最大 2 回まで契約更新できる。なお、更新する場合の契約内容及び契約金額は 3 年間原則不変とする。

2 構築に係る要件

2.1 コールセンター構築に係る要件

2.1.1 基本方針

(1) 運営形態

コールセンターはアウトソーシング型で運営するものとし、必要な全ての機器や備品の設置場所、執務エリア等は庁舎外（日本国内に限る）にて確保すること。また、コールセンター運営上必要な職員の

採用、教育その他全ての業務は受託者側で行うこと。なお、コールセンター、コールセンターに付随するシステムの設置場所の選択や職員の採用、教育等については、本書記載の要件に基づき行うこと。

(2) 利用手段

コールセンターにおける問合せ対応としての利用手段は、電話（有人/無人（IVR））、Eメール、FAXとする。なお、電話（無人（IVR））については①静的な自動音声ガイダンス（受付時間外の応答等）②利用者のダイヤル操作に基づく動的な自動音声ガイダンスを想定しているが、②については、本区と受託者として具体的な活用方法を検討した上で決定するものとする。

(3) 運営日および運営時間

コールセンターの運営日および運営時間は表 2-1 に示すとおりとする。

コールセンターの運営時間帯外は、IVR による音声ガイダンスでの対応を行うこと。

表 2-1 運営日および運営時間

	運営日	運営時間	
		電話（有人）	Eメール・FAX
問合せ対応業務	月曜～土曜 （日曜・祝日・年末年始を除く）	8:30～17:15	0:00～24:00 （24 時間）
交換業務	月曜～金曜 （土曜・日曜・祝日・年末年始を除く） ※ただし、土曜開庁とする主管課においては、 日曜・祝日・年末年始を除く月曜～土曜	8:30～17:15	—

2.1.2 コールセンター業務に係る要件

(1) コールセンター業務の概要

コールセンターの利用言語は、日本語とする。

コールセンターにおける委託業務は、問合せ対応業務、交換業務、運営管理業務の 3 業務である。各業務の概要を表 2-2 に示す。

表 2-2 コールセンター業務一覧

業務	内容
問合せ対応業務	・利用者からの問合せ（電話、Eメール、FAX）に対し、FAQ や区公式ホームページ、マニュアル等の各種資料を活用して回答を行う ・利用者からの問合せの内容に応じて、本区主管課へ取り次ぎ（電話）や転送（Eメール、FAX）を行う ・問合せの対応履歴管理を行う
交換業務	・本区主管課及び職員を指定して問合せがあった場合に、本区主管課へ取り次ぎを行う
運営管理業務	・コールセンターを運営する上で必要となる管理を行う

① 問合せ対応業務の概要

利用者からの問合せ（電話、Eメール、FAX）に対し、FAQ や区公式ホームページ、マニュアル

等の各種資料を活用して回答を行う。なお、問合せの種類と対応方法の例は表 2-3 に示す。

また、本区ホームページで提供している情報もあるため、適宜参照すること。

利用者からの問合せ（電話、Eメール、FAX）に対し、回答に本区職員の判断を要する場合、個人情報¹を取り扱う可能性がある場合、相談・意見・苦情等の本区職員が直接対応すべき内容である場合等は、本区主管課へ取り次ぎを行うこと。

表 2-3 問合せの種類と対応

問合せの種類		コールセンターにて問合せ対応	本区主管課へ取り次ぎ
情報提供	一般的な情報提供（FAQ 等に基づき回答可能）	○	—
	専門的な情報提供（回答に判断を要する情報提供）	—	○
	利用者の個人情報に係る情報提供	—	○
	資料の送付等を伴う情報提供	—	○
要望・苦情・意見	区政一般に対する要望・苦情・意見に関する対応	△	○

② 交換業務の概要

交換業務は本区主管課を指定して問合せがあった場合に、本区主管課や担当者へ取り次ぎを行う業務である。取り次ぎルールの詳細や手順等については、別途区と協議のうえ決定する。

③ 運営管理業務の概要

センターパフォーマンス管理、要員管理、システム維持管理等、コールセンターを運営する上で必要となる業務を行うこと。なお、運営管理業務の詳細に関しては、「3.1.1 運営業務に係る要件」を参照のこと。

④ 業務で使用する電話番号等の帰属

コールセンターで使用する下記代表電話番号等の帰属は豊島区とする。

種 類	番号等
豊島区代表電話番号	03-3981-1111
FAX 受付番号	03-3981-1280

⑤ 業務で使用する電話番号

本業務は、コールセンター専用番号（着信番号、発信番号ともに区の指定する専用番号）を使用する。

（2）現行業務量

豊島区役所コールセンターにおける主に令和 6 年度の入電件数等の実績値を別紙 1「**現行業務量**」に示す。受託者は、利用手段（電話、Eメール、FAX）や季節・曜日・その他変動要素を考慮した上で、上記現行業務量に過不足なく対応できる体制を整備すること。ただし、上記現行業務量はあくまでも実績値であ

¹ 本業務における個人情報とは、戸籍、住民記録、保険等利用者に係る重要な情報を指す。氏名、電話番号、Eメールアドレス、FAX 番号等は、問合せ受付の際には取り扱い必須であるため、当該情報の取り扱いを指すものではない。

るため、実際には様々な要因により入電件数等が増大する可能性がある。そのような想定外の事態が発生しても柔軟に対応できる体制を整備すること。

2.1.3 コールセンター設置場所に係る要件

(1) コールセンターの設置場所

コールセンター拠点（オペレーター等が勤務し、問合せに対応する拠点）の設置場所は、庁舎外の任意の場所（日本国内に限る）とする。

(2) ハウジング要件

コールセンターのハウジング要件を表 2-4 に示す。また、可能な限り環境や省エネ対策に配慮すること。なお、記載の要件は全て必須ではないが、記載相当の要件を満たすこと。記載以外の要件となる場合は、本区と協議の上で決定すること。

表 2-4 コールセンターのハウジング要件

項目	要件
耐震/免震構造	- 鉄骨鉄筋コンクリート構造とする - 激震（震度 7）においても、建物倒壊・崩壊を避けること
耐火対策	- 自動火災報知システムを設置すること - 消火設備、延焼防止対策等を実施すること - 館内諸設備の集中管理を行うこと
耐水/雷害対策	- 空調機械室内の床は防水塗装を行うこと - 漏水センサーを設置し、漏水警報を監視すること - 避雷針、アース、トランス等の雷対策を行うこと
電源	CVCF（無停電電源装置）による電力共有の瞬断防止対策を行うこと
場所	災害等機能が停止するような場合、別場所で事業が継続可能な体制を確保すること

(3) 物理セキュリティ要件

コールセンター拠点の物理セキュリティについては、本区セキュリティポリシーの遵守を前提に、表 2-5 に示す対策を行うこと。なお、記載の対策は必須ではないが、記載相当の対策を行うこと。記載以外の対策を採用する場合は、本区と協議の上で決定すること。

表 2-5 物理セキュリティ要件

種類	対策	説明	対策実施エリア
入館管理	共連れ防止設備	ゲート等により、特に入退館時における共連れを防止する	受付
入退室管理	ID カード整備	ドアを常時施錠し、ID カードによる入退室の制御および入退室記録を行う	執務エリア（機材、キャビネットエリア含む）、書庫、倉庫、サーバールーム
キャビネット管理	キャビネット施錠	キャビネットを常時施錠し、入退室管理とは異なる認証によって解錠する	キャビネットエリア、書庫、倉庫
所持品管理	私物持込み	対象エリアへの私物持込みを禁止、も	執務エリア、書庫、倉庫、サーバ

	禁止	しくは制限する	ールーム
監視	監視カメラ 設置	対象エリアの入退室用扉付近をカメラにて常時撮影し、一定の保存期間を設けて録画する	執務エリア、サーバールーム

2.2 システム構築に係る要件

2.2.1 システム機能要件

(1) システム機能要件の概要

各システムの機能は、別紙 2「システム機能要件一覧」に示す要件全てを実現できること。ただし、技術的にシステム機能としての実現が難しい等の理由から、運用面で回避せざるを得ないような場合については、本区職員の作業負荷や作業品質への影響が極めて限定的である等、実効性のある提案がなされていた場合に限って、当該システム機能の実装に代替する手段として認めることがある。（あくまで例外的な措置であることに留意すること。）

(2) その他

・ CRM（応対履歴管理）

CRM システムは、コールセンターの応対履歴管理を主な機能とする。応対履歴管理は、コールセンターの品質を定量的・視覚的に示すデータであり、重要度が非常に高いため、安定的な運用に配慮し、後処理時間が短くなるような工夫を施すこと。また、本区においては、個人情報の取り扱い方針に基づき、個人を特定する情報²は応対履歴情報に含めないものとする。

なお、主たるの利用者は受託者とし、本区職員による利用は必要に応じて応対履歴情報の参照を行う程度を想定している。そのため、本事業の各業務を遂行するにあたって、必要となる機能が別紙 2「システム機能要件一覧」の記載以外にある場合は、その内容も網羅すること。

・ FAQ

FAQ は、本区が指定するものを使用する。FAQ や業務フロー等の活用等を行い、本区に負荷がかからないように留意すること。

2.2.2 非機能要件

本業務において構築する各システムは、「(1)信頼性要件」「(2)性能要件」「(3)使用性・効率性要件」を満たすこと。

(1) 信頼性要件

本区の要求する信頼性要件は、以下の通りとする。

・ オンライン中断

本番環境でのオンライン中断時間および中断回数は、年間 1.5 時間以内、かつ 2 回以内とすること（オンライン中断とは、本区職員、コールセンター職員、区民が利用するシステムの停止状態を意味し、障害検知からサービス再開までの時間とする。また、当該中断が本業務に関する各システムに起因する（他業務システム等に起因しない）場合に限る）。

・ バックアップデータの保存・リストア

本業務における各システムにおいては、障害や天災等でデータの消失・破壊が生じた場合であっても、確実に正常な状態に復旧できるよう、バックアップおよびリストアの機能を整備すること。バックアップの方法および頻度は、システムへの負荷を考慮し、最適となるように決定すること。

² 本項における「個人を特定する情報」とは、氏名、電話番号、E メールアドレス、FAX 番号等を含む。

と。その際に、バックアップ処理により性能要件を損なうことのないようにすること。

システムのリカバリに必要なデータのバックアップを、各データ（トランザクションデータ、マスタデータ、システム・ソフトウェア設定情報等）の特性に応じて行うこと。各バックアップデータ、ジャーナル等により、障害直前のデータを復旧できること。

バックアップデータは、媒体等により、サーバの設置場所とは別の場所に保管できること。バックアップデータは世代管理が可能なこと。

- ・ **障害時対応手順の策定**

障害時の運用手順については、障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて、運用手順書に記述すること。

（２）性能要件

本区の要求する性能要件は、以下の通りとする。

- ・ オンライン応答時間³⁾は、3 秒以内とすること。なお、本調達に関わる部分を除くネットワークの影響、および縮退運用時を除外する。
- ・ データ量およびユーザの増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように、ハードウェアおよびソフトウェアのチューニングが行えること。

（３）使用性・効率性要件

本区の要求する使用性・効率性要件は、以下のとおりとする。

- ・ 事務処理を踏まえ、業務を効率的に行えるよう配慮した画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。
- ・ 一貫性のある画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。
- ・ 本区職員やコールセンター職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する効率的な検索機能、入力チェック機能、データ入力／出力（抽出）機能を有すること。

2.2.3 情報セキュリティ要件

各システムにおけるセキュリティ要件を表 2-6 に示す。各システムは重要な情報を管理するため、情報資産の「機密性」「完全性」「可用性」を維持するため、「技術的脅威」「人的脅威」「物理的脅威」に対して、対策を講じること。

表 2-6 セキュリティ要件

要素	要件
セキュリティポリシー	本区のセキュリティポリシーを遵守すること。
セキュリティ対策	庁内外からの不正な接続および侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。 継続的にセキュリティが確保されるよう、PDCA サイクルを構築して管理運用を行い、セキュリティレベルが低減することのないように取組むこと。
権限管理	ID/パスワード等により識別および主体認証を行う機能を設けること。 システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。 アクセスを許可されたユーザに対しての権限管理を行う機能を設けること

³ 一般的な庁内ネットワーク性能要件を満たしている環境（場所）におけるレスポンスタイムを意味する。

ログ	システムログおよびアプリケーションログを取得、保存、分析、報告する機能を設けること。取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること
暗号化	通信および蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。
監視	セキュリティ機能の稼働状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。
ウィルス対策	アンチウィルスソフトウェアを活用して、不正プログラム対策を実施すること。
設計	サーバから端末に攻撃の糸口になり得る情報を送信しないように情報システムを構築すること。

2.2.4 ハードウェア要件

ハードウェア要件を表 2-7 に示す。要件に留意して稼働に必要となる機器等を選定すること。

表 2-7 ハードウェア要件

構成要素	要件
業務 PC	・ 対応業務ならびに運營業務に不可欠なシステム構成要素のツールが利用できること。 ・ 故障やコールセンター職員の増員等に備え、十分な在庫を保持していること。 ・ 業務 PC として正常に稼働するための設定変更が必要な場合は、業務 PC を介して実行できること。また、設定変更は管理者権限を有するユーザに限定すること。
電話機	・ 外線発着信、内線発着信、保留、モニタリング等の基本的な機能が利用できること。 ・ 電話機の種別としては、ハードフォン/ソフトフォンどちらも可とする。 ・ ハードフォンの場合、故障やコールセンター職員の増員等に備え、十分な在庫を保持していること。 ・ ソフトフォンの場合、コールセンター職員の増員等に備え、ソフトウェアライセンスを管理していること。 ・ 電話機として正常に稼働するための設定変更は、業務 PC を介して実行できること。また、設定変更は管理者権限を有するユーザに限定すること。
OA 機器	・ 対応業務ならびに運用業務に不可欠な OA 機器類が利用できること ※ 対応業務の特性上、紙ベースの書類などは付随しない想定。 ・ 故障等に備え、必要に応じて在庫を保持していること。 ・ OA 機器類として正常に稼働するための設定変更が必要な場合は、業務 PC を介して実行できること。また、設定変更は管理者権限を有するユーザに限定すること。

2.2.5 ネットワーク要件

(1) ネットワーク接続要件（電話）

・ 前提条件

本区は、IP 電話を導入している（現在は「Skype for Business」を導入しているが、令和 7 年 9 月に「CUCM (Jabber)」に変更する予定である）。コールセンター業務の遂行において、この仕組みを踏まえた相互接続等による電話転送等が必要となる。

・ ネットワーク接続要件（電話）

ネットワーク接続要件（電話）を以下に示す。

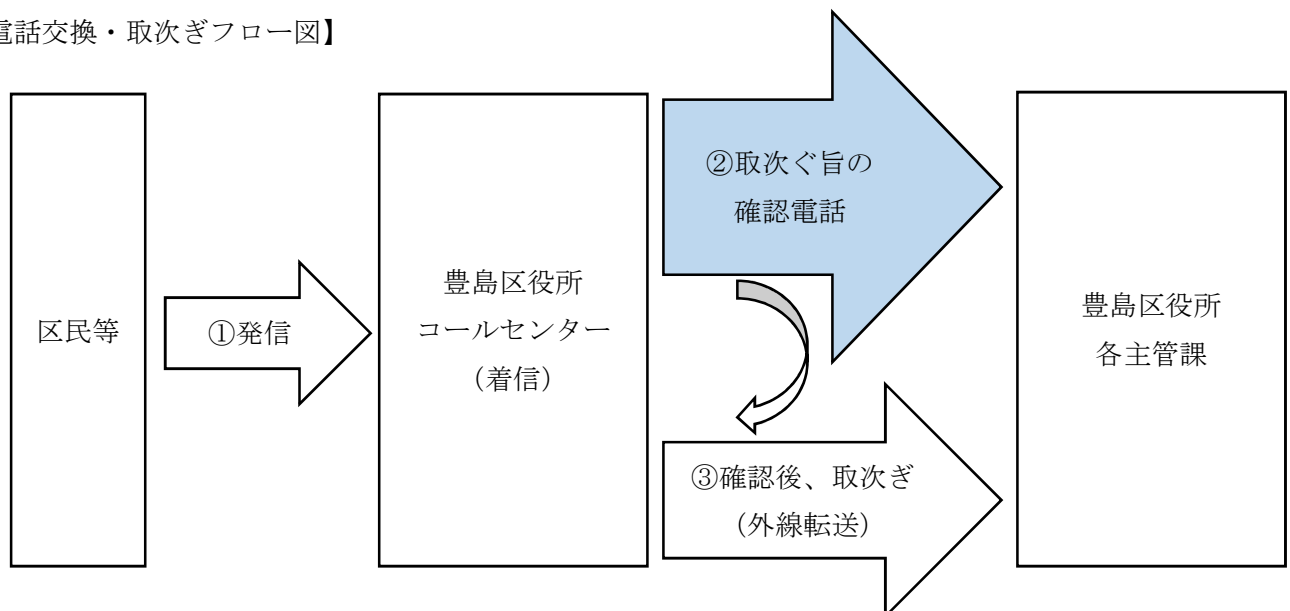
- 本区の代表電話番号として現在使用している電話番号（03-3981-1111）を継続して利用できること。
- 電話番号はコールセンター専用の番号を受託業者が KDDI 光ダイレクトにて新規に取

得すること。なお、取得にかかる一切の費用は受託業者が負担する。着信番号は、上記新規番号に区所有の（03-3981-1111）への入電を自動転送する手続きを区が実施する。

- 番号取得の際の指定業者は、KDDI 光ダイレクトとする。
- 発信番号はコールセンター専用番号（03-4566-1111）を使用することを原則とする。対応困難な場合は、区と協議の上決定する。なお、03-4566-1111 は契約終了時、区に返還または新たな受託者に引き継ぐこと。返還または引き継ぎにかかる一切の費用は受託者が負担する。
- コールセンター業務に係る業務量（呼量）を踏まえ、サービスレベルに準ずることのできる電話回線数（チャネル数 40 以上）を収容できていること。なお、コールセンターにて応答した呼の本区関連課等への転送も配慮されていること。

なお、本区庁舎からコールセンターへの着信転送およびコールセンターから本区主管課への電話交換・取次ぎに伴う転送は、外線転送とする。転送方式により本書で定めた機能要件に制限が発生しないよう留意すること。また、転送に伴い基本料金、通信費、工事費、保守費等の費用が発生する場合は、全て受託者の負担とし、電話交換・取次ぎを行う際は、以下のフロー図の「②取次ぐ旨の確認電話」にあたる通話の通話料も受託者の負担とする。

【電話交換・取次ぎフロー図】



- 運営時間外には、あらかじめ録音した受付時間外の旨を日本語で案内する専用の音声アナウンスを流す機能を有すること（アナウンスの内容は必要に応じて更新が可能なこと。更新内容については事前に区に報告すること）。電話回線が混雑した場合には、あらかじめ録音した電話回線混雑の旨を日本語で案内する専用の音声アナウンスを流す機能を有すること（アナウンスの内容は必要に応じて更新が可能なこと）。

（2）ネットワーク接続要件（データ通信）

・ 前提条件

情報セキュリティ等の観点から、受託者による本区が保有するシステムへのアクセスならびに本区職員等によるコールセンター業務に係る各種システムへのアクセスを行わずにコールセンター業務を遂行できることを想定している。

・ ネットワーク接続要件（データ通信）

ネットワーク接続要件（データ通信）を以下に示す。

- E メールを利用したコールセンター業務の遂行（メール受付/回答、メール転送等）、ならびに本区主管課等との連絡等が可能であること。
- E メール送受信用サーバーは受託者が用意すること。
- E メールアドレスについては、外部問合せ用は区の指定するメールアドレスを使用する。また、このメールアドレスとは別に本区主管課等との連絡用のメールアドレスについては受託者が用意すること。

2.2.6 システム設置場所に係る要件

（１）システムの設置場所

システムの設置場所は、庁舎外の任意の場所とする。ただし、非常時のコールセンターとの連携や業務継続性を考慮すること。

（２）ハウジング要件

データセンタのハウジング要件を表 2-8 に示す。

表 2-8 データセンタハウジング要件

項目	要件
耐震/免震構造	・ 鉄骨鉄筋コンクリート構造とする ・ 堅固な地盤に杭基礎で支持すること ・ 激震（震度 7）においても、建物倒壊・崩壊を避けること
耐火対策	・ 自動火災報知システムを設置すること ・ 消火設備、延焼防止対策等を実施すること ・ 館内諸設備の集中管理を行うこと
耐水/雷害対策	・ 空調機械室内の床は防水塗装を行うこと ・ 漏水センサーを設置し、漏水警報を監視すること ・ 避雷針、アース、トランス等の雷対策を行うこと
電源	・ 複数の回線スポットネットワーク受電による信頼性対策を行うこと ・ 3 日間以上の電力供給が可能な自家用発電機を確保すること ・ CVCF（無停電電源装置）による電力共有の瞬断防止対策を行うこと
空調設備/温度・湿度管理	・ 信頼性を加味した 24 時間連続運転可能な空調設備を確保すること ・ 室内温湿度を監視すること
サーバールーム環境	・ 一般の事務室および居室とは独立したスペースであり建物外部からの視野が遮断されていること ・ 他システムから隔離された区画であること ・ フリーアクセス（二重床）構造であり、電気、通信ケーブル等の床下配線が可能であること ・ 内装、備品等は不燃、防災性を有する材料を用いるとともに静電気による影響を防止する措置を講じていること

（３）物理セキュリティ要件

システム拠点の物理セキュリティについては、本区セキュリティポリシーを遵守すること。受託者は、システムの安全性を担保できる物理セキュリティ対策を施すこと。

3 運営に係る要件

3.1 コールセンター運営に係る要件

3.1.1 運営業務に係る要件

コールセンターを運営する上で必要となる、表 3-1 に記載の運営管理業務を行うこと。

表 3-1 運営管理業務

種 類	内 容
センターパフォーマンス管理	コールセンターの問合せ対応の品質を保つために行う業務 (KPI の設定、パフォーマンス測定、報告等)
要員管理	問合せ対応業務および交換業務に必要な人員数を計画し管理する業務 (要員計画作成、シフト作成、リアルシフト作成等)
人材管理	コールセンターの体制を決め、オペレーターの採用、教育等を行う業務 (採用、教育、パフォーマンス管理等)
システム維持管理	システムを常に正しい状態で利用するために行う業務 (運用計画作成、運用保守作業、定期報告等)
コンテンツ管理	運営マニュアル等業務遂行上必要となるコンテンツを常に正しい状態で利用するために行う業務 (運用ルール作成、運営マニュアル修正)
備品管理	必要な備品を常に備えておくために行う業務。 (備品調達、管理等)
フロア管理	業務を行うために必要な執務環境を維持するために行う業務 (フロアレイアウトの作成、フロア整備等)

3.1.2 コールセンターの運営体制にかかる要件

コールセンターの運営体制として、職位、役割および担当業務を表 3-2 に示す。

なお、体制が表 3-2 と異なる場合は、各職位の役割、業務内容を明らかにすること。

表 3-2 コールセンターの運営体制

職位	役割	担当業務
コールセンター長	コールセンターの統括責任者 必要に応じ、副センター長を置いてセンター長の補佐およびスーパーバイザーの指導等の任にあてる	・コールセンターの統括業務 (区との連絡調整)
スーパーバイザー (SV)	オペレーターの指揮、指導を行うとともに、オペレーション業務の管理、各種情報連携、モニタリング、緊急時の対応等を担当する 必要に応じ、統括スーパーバイザーを置いて管理体制を強化する	・問合せ対応業務 ・交換業務 ・センターパフォーマンス管理 ・要員管理・人材管理 ・コンテンツ維持管理 ・回答支援情報等の共有
リーダー	スーパーバイザーの補佐、オペレーターへの指導、オペレーター業務の補完	・問合せ対応業務 ・交換業務
オペレーター (OP)	利用者からの問合せへの対応や、内容に応じた取り次ぎ (交換含む) を行う	・問合せ対応業務 ・交換業務

職位	役割	担当業務
スケジュールリング担当者	季節や曜日、時間帯の変動を踏まえて呼量を予測し、オペレーターやスーパーバイザーのシフトを作成する。また、当日の勤務状況を踏まえたコールセンター要員の配員を行う	・要員管理
モニタリング担当者	オペレーターやスーパーバイザーのパフォーマンスをモニタリングし、定期的な報告や改善方法の検討を行う	・センターパフォーマンス管理
採用担当者	呼量予測に基づく要員計画および採用計画を作成し、オペレーターやスーパーバイザーの採用を行う	・要員管理
教育担当者	オペレーターやスーパーバイザーの教育を行う	・問合せ対応業務、・交換業務 ・人材管理・コンテンツ維持管理
システム管理担当者	システム保守、機器保守等全般的な運用・保守業務や、関連する備品、フロア等の管理を行う	・システム維持管理
セキュリティ担当者	セキュリティポリシーに従って、適切な情報セキュリティ管理を実施する	・システム維持管理

3.1.3 物理セキュリティ要件

コールセンター拠点の物理セキュリティについては、本区セキュリティポリシーの遵守を前提に、表 3-3 に示す対策を行うこと。具体的な対策については、本区と協議の上で決定すること。

表 3-3 物理セキュリティ要件

種類	対策	対策実施エリア
入館管理	入館時の共連れ等を防止する対策を行うこと	受付
入退室管理	入退室の記録・制御等を行い、入退室管理を行うこと	執務エリア（機材、キャビネットエリア含む）、書庫、サーバールーム
キャビネット管理	利用時以外、キャビネットを常時施錠すること	キャビネットエリア、書庫
所持品管理	対象エリアへ飲料等以外の私物持込みを禁止、もしくは制限すること	執務エリア、書庫、サーバールーム
監視	対象エリアの入退室扉付近をカメラ等によって監視を行うこと	執務エリア、サーバールーム

3.1.4 コールセンター運営における成果物

各成果物（表 3-4）は本区の承認を得た上で納入期限内に提出すること。なお、運用報告書の報告項目は「3.5 運営報告に係る要件」を参照すること。

また、各成果物の納品方法は、原則として、CD-ROM 等の電子媒体（格納ファイル形式は、Microsoft Office の各ドキュメント形式もしくは PDF）および紙とする。

表 3-4 コールセンター運営における成果物

成果物	成果物の構成内容	提出頻度
日次報告（Eメール）	暦日の運用（実績・課題等）に関する報告	原則として運営日当日中
運用報告書	※運用報告に係る要件を参照	会議開催時 毎月1回
・運用実績統計資料 ・課題抽出資料	月（日）単位での課題・クレーム等・の収集・集約及び傾向分析	各毎月1回
SLA モニタリング報告書	SLA 項目モニタリング結果	毎月1回
SLA 改善報告書	モニタリング結果の分析結果 達成できていない項目の改善案等	随時
運営マニュアル	コールセンター構築時の成果物に準ずる	随時（見直し発生都度）
応対履歴（データ）	日時およびカテゴリ別の下記データ ・問合せ内容、応対内容	随時
セキュリティ対応基準・ 災害対応手順	コールセンター構築時の成果物に準ずる	随時（見直し発生都度）
研修計画書等	コールセンター構築時の成果物に準ずる	随時

3.2 システム運用に係る要件

3.2.1 運用・保守業務

コールセンターで使用するシステムおよびハードウェアやソフトウェアについて、以下(表 3-5)の対応を行うこと。なお、運用・保守状況について、コールセンターの運営実績報告内で報告することとし、問題が発生していれば、状況の改善を図るよう適宜提案を行うこと。

表 3-5 運用・保守業務の概要

業務名	実施内容
システム運用・保守管理業務	・各システム等の運用管理業務として、 ①システム運用、②運用管理、③アカウント管理、④データ管理、⑤構成管理、⑥障害管理、⑦性能管理、⑧システム監視、⑨システム保守 を行うこと ・各システム等の運用に先立ち、上記①から⑨に関する計画を策定し、システム運用計画書として取りまとめること ・各システム等の運用に先立ち、上記①から⑨に関する手順を策定し、システム運用マニュアルとして取りまとめること ・システム運用計画書に従いシステム運用管理業務を実施すること - また、業務が計画とおりに行われるよう適切に管理すること
情報セキュリティ管理業務	・本区が策定するセキュリティポリシーに基づき、本業務全体を通じたセキュリティ管理を行うこと
システム管理業務	・本区およびコールセンターからの問合せ対応 ・月次報告書等の作成

3.2.2 システム運用・保守時間

運用・保守時間は表 3-6 に示すとおりとする。

表 3-6 運用・保守時間

項 目	対応時間
データセンタ機器の保守・管理	原則 24 時間 365 日対応（閏年においては 366 日）
障害対応	24 時間 365 日対応（閏年においては 366 日）

3.2.3 運用・保守体制

受託者は、本区と連携し、各システムの運用・保守管理を行うこと。また、受託者側の運用保守体制に加え、本区職員、コールセンター要員等への連絡体系について明記した体制図を作成し、本区の承認を受けること。

なお、担当者の選出にあたっては、本仕様書の「3.1.2 コールセンターの運営体制に係る要件」を踏まえて行うこと。

3.2.4 システム運用における成果物

システム運用における成果物を表 3-7 に示す。各成果物は本区の承認を得た内容で納入期限内に提出すること。

また、各成果物の納品方法は、原則として、CD-ROM 等の電子媒体（格納ファイル形式は、Microsoft Office の各ドキュメント形式もしくは PDF）および紙とする。

表 3-7 システム運用における成果物

成果物	成果物の構成内容	提出頻度
システム運用報告書	・ 作業依頼書に基づく作業の実施・結果報告書 ・ ハードウェア・ソフトウェア設定変更報告書 ・ 監視報告書 ・ 作業依頼対応一覧・報告書 ・ 変更一覧書・報告書 ・ インシデント一覧書・報告書 ・ 障害対応一覧書・報告書 ・ 管理担当者への問い合わせ対応一覧・報告書 ・ 運用・保守業務の中でプログラム変更時等により更新した成果物	会議開催時 毎月 1 回
運用管理マニュアル	システム構築時の成果物に準ずる	随時（見直し発生都度）

3.3 サービスレベル（SLA）定義の運用

（１）サービスレベルの作成と効果

サービスレベル項目は契約期間を通じて、継続的に更新されることとする。なお、サービスレベルの作成・更新は、本区と受託者の双方協議の上で実施する。

（２）本業務にて適用するサービスレベル

本業務におけるサービス要求水準は別紙 3「サービスレベル定義」を参照のこと。

ただし、別紙 3「サービスレベル定義」における要求水準は契約時における想定であり、運営開始後

3 ヶ月間程度の実績値を基に、本区と協議の上、見直しができるものとする。各サービスレベルのモニタリングに際し、機器等が別途必要な場合は、受託者にて準備すること。受託者は更新された別紙 3「サービスレベル定義」の目標を達成するよう努めること。

(3) SLA 評価体制

表 3-8 に示すとおり、受託者はサービスレベルのモニタリングを逐次実施し、モニタリング結果を定期的に本区へ提出すること。また、必要に応じて本区と SLA の評価に関する会議を行うこと。

表 3-8 SLA 報告会要件

報告会種別	開催時期	報告方式
定期報告	定期（1 回/月）	月次の運用報告会において、サービスレベルの項目についてモニタリング結果の定例報告を行うこと
	随時	必要に応じてサービスレベル報告会を開催し、モニタリング結果の分析と達成できていない項目の改善案等を提案すること

(4) 継続的なサービスレベル向上への取り組み

SLA の遵守、品質の向上に向けて本区と受託者の双方が継続的に取り組めるよう、定期報告の結果から、双方の役割に基づき改善案等を検討する。定期報告において改善案が双方の合意のもと確定した後、受託者は改善計画書を本区に提出すること。改善計画書の構成を表 3-9 に示す。

表 3-9 改善計画書の構成

項 目	内 容
状況分析	SLA 違反の原因となった障害等の状況および原因分析結果報告
再発防止策	再発防止策・予防策の具体的な提示
導入スケジュール	再発防止策の導入スケジュール
効果測定	効果測定の時期と評価方法

SLA が遵守できない場合における改善策の実施に関する費用は、全て受託者の負担とする。改善策を複数回講じても一向にレベルが遵守されない等、受託者の信頼性、信用性およびパートナーとしての品格について著しい欠落が認められた場合、本業務委託契約を解除することがあるため留意すること。

(5) その他のサービスレベル向上への取り組み

①コールセンターでの対応完了後に、聞き取りにてアンケートを行うなどの方法で満足度調査を実施すること。年 1 回以上、各回 100 件以上聞き取ること。

② その他、有用と考えられるサービス向上策がある場合には適宜提案すること

3.4 BCP 対策に係る要件

3.4.1 本区非常時におけるコールセンターの役割

本区は、「豊島区業務継続計画」において、非常事態（地震、大規模停電および新型インフルエンザ等）発生時の対応（優先して行う業務や本区職員の態勢等）を定めている。本区を含む地域で非常事態が発生した場合、コールセンターは、通常体制から緊急体制に切り替え、本区対策本部をはじめ関係部や関係機関と連携して区民からの問合せに対する回答や取り次ぎ等を行うこと。また、緊急体制への切り替えは区民相談課からの要請にて行うこと。

なお、上記に定めた非常事態以外にも、台風や大雪等により交通機関の乱れや本区サービスの停止等の事態が発生し、当該事態に係る問合せが一時的に増大する可能性がある。この場合は必要に応じて本区と受託者との間で連携し、柔軟に対応を行うものとする。また、予め想定可能な対応については、本区と協議の上、対応手順・内容等を策定しておくこと。

3.4.2 コールセンター非常時における運用レベル

受託者は、コール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等の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。

ただし、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、コールセンターから本区へ速やかに報告を行ったうえで、本区の許可に基づき実施するものとする。

3.5 運営報告に係る要件

3.5.1 報告方式・報告頻度

コールセンター運営、システム運用において、次ページの表 3-10 に示す方式で報告を行うこと。

表 3-10 運営報告の方式

報告種別	報告頻度	報告方式
随時報告	随時	本区へ緊急で報告すべき事項（応答率低下、クレーム等）や本区から求められた内容について、随時、電話・Eメール等で報告する
定期報告	日次報告	・原則として運営日の当日中にEメールで区民相談課へ報告する。なお、送付の遅れが予想される場合には、事前に区民相談課へ連絡すること。 ・報告内容は以下の項目とする。 ①着信件数、応答件数、メール件数、FAX件数、問合せ受付総数、オペレーター配置数（最大） ②主なクレーム・課題等 ③所管課取次ぎ・転送に関するトピックス ④状況（当日の入電傾向、センター対応状況等（全般）について記述。特殊イベント(選挙、大量通知送付等)に関する入電数の報告。） ※その他、区民等の関心が高いと思われる事項が発生した際には、その事項に関する問合せ件数の報告を求める場合があるので、可能な限り対応すること。

報告種別	報告頻度	報告方式
	月次報告（1回/月） （オンライン開催可）	月次で報告会を開催する。報告内容を以下に示す。 ・別紙2「運営報告項目一覧」に示す報告項目の実績 ・サービスレベルモニタリング実績、結果分析、改善提案 ・業務運営において特に報告する事項（クレーム、共有すべき対応履歴等） ・区に対するお知らせ事項等の共有 ・その他、報告が必要な事項
	年次報告（1回/年） （オンライン開催可）	月次運用報告会・サービスレベルモニタリング結果分析の内容に加え、年度での実績報告や分析、評価等を行うこと なお、10月には上半期運営実績の資料を別途作成・提出すること。
成果物	随時（暦日）	【利用者からの声】 オペレーター等が聞き取ったコールセンター利用者の意見・要望等を取りまとめ、区へ報告する。（送付は日次報告と同時）
	随時（暦日）	【不審電話情報】 コールセンターに寄せられた「不審電話」に関する情報を集約し、対応結果も含めて区へ報告する。（送付は日次報告と同時）
	月次報告（1回/月）	【前月の主な問合せ内容と回答内容データ】 前月、多く寄せられた問い合わせ内容と回答内容をまとめ、区へ提出する。区のFAQ充実や区民等への通知内容等の改善を目的とする。
	月次報告（1回/月）	【コールセンター実績（詳細版）】 日次報告内容の着信件数、応答件数、メール件数、FAX件数、問合せ受付総数、オペレーター配置数（最大）の他、問い合わせ件数、センター内回答件数、エスカレーション件数、取次ぎ件数、センター内回答率を日別で集計し、区へ報告する。Excel形式。

3.5.2 報告内容

報告会で実績として報告する数値等は、別紙4「運営報告項目一覧」に定めるとおりとする。これらの数値は、対応履歴管理システムやCTI、PBXのログ等により取得できるようにすること。

4 その他

4.1 契約終了時の要件

4.1.1 業務引継に係る要件

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本業務終了日までに本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。また業務引き継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、本区と協議の上、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、本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、本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。本区、受託者以外の第三者に引継を行う場合、引継ぎ業務には本区の担当者が立会い、その内容について確認を行う。

4.1.2 データ廃棄および回線の変更、機器の撤去に係る要件

本業務終了後は、受託者の責任においてデータの廃棄および電話およびFAX回線の変更や機器類の撤去等を行うこと。また、これら作業終了時に書面にて作業の終了を証明すること。

4.1.3 費用負担

4.1.1 および 4.1.2 に要する一切の費用（人件費、資料作成費用、交通費等を含むがこれに限られない）は、受託者が負担するものとする。

4.2 その他留意事項等

- (1) 本業務を遂行する上で新たに発生した事項については、本区および受託者が十分な協議を行った上で実施すること。
- (2) 別紙2「システム機能要件一覧」および本書2.3.5「ハードウェア機能要件一覧」はともに基本的な要件を定義したものであり、実際のシステム開発にあたっては、本区と慎重に協議したうえで対応をとること。別紙2「システム機能要件一覧」および本書2.3.5「ハードウェア機能要件一覧」を基準として、仕様変更（機能、性能、操作性等の品質をより向上させるための設計変更等）に対しても同様に対応すること。
- (3) 受託者は、業務の全部を第三者に再委託してはならない。但し、一部の業務について再委託する必要がある場合は、本区の承諾を受け、受託者の責任の下、本仕様書の内容を再委託者に遵守させることとし、再委託の業務内容、再委託先名、作業従事者等を本区に通知すること。
- (4) システム受け入れの承認は、テスト仕様書に基づいて本区が実施した検収に合格したときとする。
- (5) 検収完了後、本仕様書との不一致が見られた場合は、本区と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。なお、本件システムの契約不適合責任期間は、本契約の終了後から1年間とする。また、本契約には軽微な修正・改修等を含むものとする。
- (6) 開発に必要な環境整備、作業場所等（本区が提供する場合を除く）、開発に要する一切の費用は、すべて受託者の負担とする。
- (7) 委託金額の支払は、受託者が検収に合格したときに、受託者の請求を受けて行うものとする。但し、予算の範囲内での支払方法の調整は可能とする。
- (8) 受託事業者選定にあたり、提案された内容で本仕様書に無い事項については、誠実に履行するよう努めること。
- (9) 委託者は本区で設置している「豊島区役所コールセンター業務委託事業者選定委員会」からの要望に対し、資料提供、会議体への出席やヒアリングなどに適宜、応じること。
- (10) 受託者は、労働安全衛生法第66条第1項から第3項までの規定に定めるところにより、労働者に対し医師等による健康診断を実施する等の健康管理を行うこと。
- (11) 視覚や色覚に障害を持つ職員が利用すること等を想定した、システムのアクセシビリティ対策をとること。
- (12) 受託者は、本件業務の履行により知り得た受託業務の内容を一切第三者に漏らしてはならない。
- (13) 本業務におけるシステムに格納されるデータや業務を行う中で生成されたデータはすべて本区が所有権を有するものとする。また、システムを更改する際には、更改に必要なデータの移行を円滑に行え

るよう協力すること。

(14) 調達する各システム機器、ネットワーク機器以外の運営に必要となる全ての物品（什器等）は、受託者が所有し受託者がそれらを用いたサービスを行うこと。

(15) 知的財産権は、本区との契約事項に基づき運用するものとするが、以下を遵守すること。

【著作権】

- ・ 本業務における成果物の内、納品された各ドキュメントにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、本区に帰属する。成果物は、引渡し時を持って著作権を本区に譲渡する。また、著作者人格権は本区および本区が指定する者に対して一切行使できない。
- ・ 但し、パッケージシステム標準に付加されるマニュアル等の原本そのものの著作権は、受託者に留保する。

【プログラム構成部品等の権利】

- ・ 本業務で採用されたパッケージシステムにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から 28 条に定める権利を含む全ての著作権は、受託者に留保する。
- ・ 本業務で開発を行ったカスタマイズプログラムおよび新規作成プログラム（汎用性のあるルーチン、モジュール、関数、型等含む）における一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から 28 条に定める権利を含む全ての著作権は、本区に帰属する。なお、これらのプログラムを営利目的にて他所で使用する場合、本区の許諾を必要とする。

(16) 本契約の履行に当たって自動車を使用する場合、自動車の種類はディーゼル自動車以外の自動車（天然ガス車、LPG車、ガソリン車等）又は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」（平成 12 年東京都条例第 215 号）に適合するディーゼル自動車を使用すること。

なお、ディーゼル自動車を使用する場合は、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

(17) 業務履行、書類提出、打合せ等で本庁舎に来庁する場合の駐車場に掛かる費用については受託者の負担とする。

(18) 受託者は常に従事者の健康管理に留意の上、健康状態を把握し、業務に支障がないようにすること。

(19) 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）及び東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（平成 30 年条例第 86 号）を遵守し、また、豊島区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 5 月 31 日施行）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。

(20) 本契約の履行に当たっては、「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」、「豊島区男女共同参画推進条例」及び「多様な性自認・性的指向に関する対応指針」を踏まえ、性自認及び性的指向に起因する差別的な取扱いを行わないこと。

(21) 監督員は、別紙 5「履行確認（監督員）チェックシート」により、履行状況を確認するとともに必要な監督を行うものとする。

(22) 受託者は本業務を実施するにあたり、個人情報保護に努めるとともに、別紙 6「個人情報特記事項」を遵守すること。

(23) 受託者は完了までに 1 回、個人情報の取扱いの遵守状況について報告すること。

(24) 本区は受託者に対し、本仕様書の「2.2.1 (3) 運営日および運営時間」の範囲において、受託者の責に帰すべき理由により被った被害について、下記計算式に基づき受託者に支払う代金を減額するもの

とする。

＜計算式＞

代金を減額する額 = 停止時間（A）÷ 年間総稼働時間（B）× 年間契約金額

（A）障害発生等により豊島区役所コールセンターが稼働（運営）できなかった時間（分）

（B）525 分（8 時間 45 分：1 日）× 292 日 = 153,300 分（2,555 時間）

＜端数計算＞

なお、上記計算式にて算出された減じる額の小数点以下の端数については切り捨てる。

＜減額時期＞

代金を減額する場合は、原則として障害の発生した翌月にて減額する。

(25) 契約締結後、受託者は業務計画書及び業務マニュアルを作成し、業務着手前に本区に提出すること。

(26) この仕様書に定めのない事項については、双方協議のうえ定めるものとする。

1. 着信件数(令和6年度年間実績)

年月/日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	合計
令和6年4月	737	591	542	552	543	102	71	662	519	577	521	548	110	65	647	556	567	521	527	111	74	628	507	485	557	583	112	85	107	713		12,920
令和6年5月	556	593	86	67	52	62	662	644	580	557	108	87	638	554	603	658	779	91	59	818	663	641	614	622	92	73	737	593	623	607	613	14,132
令和6年6月	118	73	686	623	612	540	593	119	32	734	615	580	710	734	97	46	862	817	877	816	657	128	46	855	808	652	627	577	139	36		14,809
令和6年7月	760	760	674	592	670	146	67	748	693	610	580	620	116	60	98	743	727	738	656	123	38	814	675	632	521	580	88	40	622	549	535	15,275
令和6年8月	556	534	93	47	687	587	487	557	533	109	39	93	605	461	502	479	99	43	590	552	475	560	643	112	35	660	500	525	508	465	110	12,246
令和6年9月	31	666	549	539	525	508	112	48	643	566	464	529	534	96	42	75	667	587	518	547	110	40	92	708	688	496	496	122	39	705		11,742
令和6年10月	644	513	472	525	93	44	711	535	507	531	544	121	46	96	753	581	588	614	145	55	678	566	576	564	569	126	58	582	462	469	509	13,277
令和6年11月	538	118	43	109	676	533	489	558	127	29	586	539	466	498	493	108	45	607	499	407	485	564	112	33	638	638	508	487	533	100		11,566
令和6年12月	43	681	545	551	459	470	96	41	524	416	466	404	457	94	35	526	483	437	497	502	88	44	553	479	439	469	485	140	34	145	57	10,660
令和7年1月	46	63	59	151	35	655	583	514	441	488	123	34	69	634	540	461	573	91	34	592	517	464	454	512	98	34	612	552	469	482	561	10,941
令和7年2月	94	29	664	494	605	696	665	114	24	669	121	684	533	647	121	29	728	544	492	529	485	168	42	105	814	620	653	605				11,974
令和7年3月	114	34	678	566	577	560	653	107	42	756	562	553	526	599	110	38	647	495	462	91	603	95	34	704	500	483	513	479	103	42	589	12,315
総計																															151,857	

2. 曜日別着信件数

曜日/年度	令和5年度	令和6年度
月	33,218	29,330
火	31,376	30,049
水	28,168	28,325
木	28,714	27,532
金	28,792	28,465
土	6,177	5,787
日	3,387	2,369
合計	159,832	151,857

3. 時間帯別受付件数(電話・メール・FAXの計)

時間帯	令和6年4月1日(月)	令和6年6月3日(月)
8:00～9:00	35	21
9:00～10:00	113	84
10:00～11:00	98	81
11:00～12:00	82	85
12:00～13:00	56	73
13:00～14:00	78	81
14:00～15:00	82	78
15:00～16:00	98	83
16:00～17:00	71	84
17:00～18:00	21	27
18:00～19:00	7	5
合計	741	702

4. Eメール・FAX受信件数

	令和5年度	令和6年度
Eメール	1,793	1,840
FAX	978	987

機能名称		機能の定義	重要性	留意事項
1. テレフォニーシステム				
1.1. PBX				
1.1.1.	基本機能	外線発着信、内線発着信、保留、モニタリング等の基本的な電話機能が利用できること。	A	
1.1.2.	実績データの保持およびCMS連携	CMSが必要とする実績データ（発着信履歴、転送/保留履歴、内線ログイン/ログアウト履歴等）を保持し、指定される方式で実績データをCMSに連携できること。	A	
1.1.3.	電話転送	庁舎の電話システム（UCM（Jabber））の構成を踏まえ、所定の転送先へ応答した呼を転送できること。	A	
1.1.4.	設定変更	PBXとして正常に稼働するための設定変更は、業務PCを介して実行できること。また、設定変更は管理者権限を有するユーザに限定すること。	A	
1.2. IVR				
1.2.1.	サービスメニュー設定	CCの開通時間に基づき、時間帯別または業務領域別に分岐（サービスメニュー）を設定し案内することができること。	A	
1.2.2.	音声ガイダンス	特定のサービスメニューや夜間帯等については、事前に準備登録している業務領域別の音声ガイダンスにて案内することができること。	A	
1.2.3.	ACD連携	架電者が指定したサービスメニューを保持し、ACDに連携できること。	A	
1.2.4.	CTI連携	架電者が指定したサービスメニューを保持し、CTIに連携できること。	A	
1.2.5.	実績データの保持およびCMS連携	CMSが必要とする実績データ（サービスメニュー毎の処理履歴等）を保持し、指定される方式で実績データをCMSに連携できること。	A	
1.2.6.	設定変更	IVRとして正常に稼働するための設定変更は、業務PCを介して実行できること。また、設定変更は管理者権限を有するユーザに限定すること。	A	
1.3. ACD				
1.3.1.	呼の自動分配	IVRから連携される架電者が指定したサービスメニューに基づき、アイドル時間が長い内線番号への優先着信や担当可能な業務領域の内線番号のグループ化等といった着信ルールもにて適切な着信先（オペレーター）を判断し、呼を分配できること。	A	
1.3.2.	実績データの保持およびCMS連携	CMSが必要とする実績データ（着信分配履歴等）を保持し、指定される方式で実績データをCMSに連携できること。	A	
1.3.3.	設定変更	IVRとして正常に稼働するための設定変更は、業務PCを介して実行できること（また、設定変更は管理者権限を有するユーザに限定すること。	A	
1.4. CTI				
1.4.1.	CRM連携	IVRから連携される架電者が指定したサービスメニューに基づき、指定される方式でCRMに連携できること。	A	
1.4.2.	実績データの保持およびCMS連携	CMSが必要とする実績データ（連携履歴等）を保持し、指定される方式で実績データをCMSに連携できること。	A	
1.4.3.	設定変更	CTIとして正常に稼働するための設定変更は、業務PCを介して実行できること。また、設定変更は管理者権限を有するユーザに限定すること。	A	
1.5. FAXサーバー				
1.5.1.	基本機能	FAX送受信、受信FAXのダイヤルイン番号からの問合せ内容の判別による自動振分等、FAX機能が利用できること。 ※自動振分については、本庁舎のFAX関連の仕組みから転送される受信FAXも対象範囲とする。	A	
1.5.2.	CRM転送	指定される方式で、受信FAXをCRMへ転送できること。	A	
1.5.3.	設定変更	FAXサーバーとして正常に稼働するための設定変更は、業務PCを介して実行できること（また、設定変更は管理者権限を有するユーザに限定すること。	A	
1.6. メーラー				
1.6.1.	基本機能	メール送受信、受信メールのメールアドレスや件名からの問合せ内容の判別による自動振分等、メール機能が利用できること。 ※自動振分については、新庁舎のメール関連の仕組みから転送される受信メールも対象範囲とする。	A	
1.6.2.	CRM転送	指定される方式で、受信メールをCRMへ転送できること。	A	
1.6.3.	設定変更	メーラーとして正常に稼働するための設定変更は、業務PCを介して実行できること。また、設定変更は管理者権限を有するユーザに限定すること。	A	
2. コンピュータシステム				
2.1. CRM				
2.1.1.	着信応答	CTIから連携される架電者が指定したサービスメニュー等に基づき、サービスメニューに沿った情報も含め、対応業務をサポートする画面をシステムユーザーへポップアップで通知し、該当の着信に応答できること。	A	
2.1.2.	トークスクリプト利用	対応業務に合わせたトークスクリプト（会話例や確認すべき事項などの業務運用ルール）をもって対応業務をサポートできること。	A	
2.1.3.	ナレッジの検索および参照	対応業務に見合ったFAQコンテンツ検索や構造化（ドリルダウン）表示、さらにはキーワード検索、高い参照コンテンツ表示等、FAQのFAQ参照関連の機能を踏まえ対応業務をサポートできること。	A	
2.1.4.	応対履歴登録	対応業務の結果（内容）を応対履歴として登録（保存）することができること。 ※応対履歴が登録（保存）されるまでは、新たな着信は通知されないこと。	A	
2.1.5.	FAXおよびメールの取り込み	FAXサーバーならびにメーラーからのFAX/メールの転送を要対応リスト等として取り込み、対応業務を促すことができること。	A	
2.1.6.	実績データの保持およびCMS連携	CMSが必要とする実績データ（応対終了履歴、対応業務毎の処理件数、FAQ利用履歴、ユーザーログイン/ログアウト履歴）を保持し、実績データをCMSに連携できること。	A	
2.1.7.	設定変更	CRMとして正常に稼働するための設定変更は、業務PCを介して実行できること。また、設定変更は管理者権限を有するユーザに限定すること。	A	
2.2. WFM				
2.2.1.	呼量予測およびシフト作成	CMSで保持されている実績データを利用し、呼量の予測、平均処理時間等を踏まえたスタッフィング（要員数）の予測、勤務体系（シフト）を踏まえたシフト生成ができること。	A	
2.2.2.	勤務状況の管理	生成したシフトに対して、CC勤務者を割り当て、該当日での勤務状況を管理することができること。	A	
2.2.3.	シミュレーション	呼量やスタッフィングの予測については、平均処理時間等の条件変更等によるシミュレーションができること。	A	
2.2.4.	設定変更	WFMとして正常に稼働するための設定変更は、業務PCを介して実行できること。また、設定変更は管理者権限を有するユーザに限定すること。	A	

機能名称		機能の定義	重要性	留意事項
2.3. CMS				
2.3.1	実績データの保持	PBX、IVR、ACD、CRMにて保持している実績データをコールセンター実績の管理等のサイクルに準じて、取得し保持することができること。	A	
2.3.2	レポートニング	CCのパフォーマンス管理指標（KPI）に基づき、CCの運営状況を把握することができレポート機能が利用できること。	A	
2.3.3	レポート参照	指定年月日、現時点（連携するシステム構成要素との実績データの連携サイクルに依存）にてレポートを参照することができること。	A	
2.3.4	設定変更	CMSとして正常に稼働するための設定変更は、業務PCを介して実行できること。また、設定変更は管理者権限を有するユーザに限定すること。	A	

凡例

【重要性】

A: 実現が必須である B: 実現が必須ではないが、実現が望ましい

サービスレベル定義

要件分類			内容	SLA評価項目	定義	備考	SLA要求水準
コールセンター (電話)	サービスレ ベル	応答時間	設定した時間内に何%のコール に応答したかを管理する	目標内応答時間率	目標の閾値以内に応答できた 呼の割合		呼び出し音が鳴動してから15 秒以内に電話をとる。
		対応件数	オペレータにつながらずに待っ ている間に顧客が電話を切っ た率を管理する	放棄呼率	・「コールが途中で放棄された 件数」(放棄呼数)÷「コールの 総件数」(着信数)×100 (%)		10%未満/月
	品質	対応の正確性	利用者への対応ミスや、コンプ ライアンス上のミスが発生しな かった割合を管理する	コンプライアンス違反発生率	コンプライアンス違反発生数÷ 全受付件数×100(%)		発生率 0%/月
		対応品質	一回の応対で問合せが完了し た割合を管理する	回答率	・一次回答件数(コールセン ターで完了した案件数)÷全受 付件数×100(%)	取り次ぎ業務は含まない	80%/月 (努力目標)
	効率性	平均処理時間	利用者への応対にかかった総 時間を管理する	平均処理時間	・累計処理時間÷全受付件数	処理時間＝通話時間＋後 処理時間	3分以内/件
		平均通話時間	利用者への対応にかかった通 話時間を管理する	平均通話時間	・通話時間合計÷応答呼数		2分以内/件
コールセンター (Eメール・FAX)	サービスレ ベル	応答時間	目標のサイクルタイム以内に 処理された問合せの割合を管 理する	納期率	・目標の閾値以内に処理され た問合せの割合 ・目標値内返信数÷返信数		コールセンターで対応すべき案 件を24時間以内に90%以上
		対応件数	納期までに処理されなかった、 取引業務の件数を管理する	未処理件数	・目標の閾値を越えてまだ処理 されていない取引業務の件数		24時間以上の未処理案件を0 件とする
	品質	対応の正確性	利用者への対応ミスや、コンプ ライアンス上のミスが発生しな かった割合を管理する	コンプライアンス違反発生率	・コンプライアンス違反発生数 ÷全受付件数×100 (%)		発生率 0%/月
		対応品質	一回の応対で問合せが完了し た割合を管理する	回答率	・一次回答件数(コールセン ターで完了した案件数)÷全受 付件数×100 (%)	取り次ぎ業務は含まない	80%/月 (努力目標)
	効率性	平均処理時間	問合せ1件あたりの平均処理 時間を管理する。	平均処理時間	・コールセンターの稼働時間に 処理される取引業務の平均処 理時間	受付開始後6時間以内	-

運営報告項目一覧

■コールセンター運営に係る報告項目

利用用途	報告項目	電話	Eメール・FAX	報告周期	SLA設定	備考
対応状況の品質管理	1 総入電呼数	○	○	月次/ 年次	-	曜日及び時間帯別
	(1)受電呼数	○	○		-	曜日及び時間帯別
	(2)放棄呼率	○	-		有	曜日及び時間帯別
	(3)未処理	-	○		有	曜日及び時間帯別
	2 サービスレベル	-	-		-	
	(1)サービスレベル達成度	○	-		有	
	(2)納期達成度	-	○		有	
	3 品質	-	-		-	
	一次回答件数および回答率	○	○		努力目標	
	4 効率性	-	-		-	
	(1)平均処理時間	○	-		有	
	(2)平均通話時間	○	-		有	
	(3)平均保留時間	○	-		-	
	5 転送件数	-	-		-	
	(1)交換による転送件数	○	-		-	
	(2)本区職員への転送件数	○	○		-	
	6 平均応答時間	○	-		-	
業務適正の判定	1 オペレーター配置状況	○	-		-	オペレータ配置人数
	1 折り返し架電した対応内容履歴	○	-	随時	-	CRMシステム上で区が随時確認できるようにしておくこと
	2 職員へ転送した対応内容履歴	○	-	随時	-	
	3 職員へ転送した場合の転送先等	○	-	随時	-	
区民の関心があるカテゴリの分析	1 対応種別/行政区分別		-	月次/ 年次	-	行政区分別は係単位とする
	(1)受電呼数	○	-		-	
	(2)一次回答率	○	-		-	
	(3)転送件数	○	-		-	
	職員(区)への転送件数	○	-		-	
区民満足度調査	1 満足度調査結果	-	-	年次	-	年1回以上、各回100件以上聞き取ること。

※報告単位以外にも、本区の要求に応じて提出を可能にしておくこと。

■システム運営に係る報告項目

利用用途	報告項目	電話	Eメール・FAX	報告周期	SLA設定	備考(主にPBX)
正常稼働の維持	1 稼働状況	-	-	月次/ 年次	-	
	(1)障害発生件数・障害内容	-	-		-	
	(2)障害によるサービス停止時間	-	-		-	
運用作業状況	1 運用作業報告	-	-	月次/ 年次	-	
	(1)システム維持作業実績	-	-		-	
	(2)Eメール・FAXデータ削除報告	-	-		-	
	2 障害状況報告	-	-		-	
	(1)障害状況報告	-	-		-	

※報告単位以外にも、本区の要求に応じて提出を可能にしておくこと。

履行確認チェックシート

課長	係長	監督員

業務名	豊島区役所コールセンター運営業務委託	契約番号	契約第 号
受託業者		所管課	区民相談課
業務実施場所		確認日	
監督員氏名		管理主任者氏名 (受託業者の責任者)	

No.	確認項目	結果	確認事実の記載 (△、×の場合は必須)
1	業務計画書は、所定の日付までに提出されている。		
2	業務計画書は、仕様書の内容に基づき作成されている。		
3	業務実施に必要なマニュアルが作成されており、適宜更新されている。		
4	業務に使用する機器・設備等が仕様書または業務計画書に定めるとおり整備されている。		
5	業務管理責任者、副責任者が仕様書のとおり配置されている。		
6	責任者は業務を熟知し、現場の指導・監督を適切に行っている。		
7	繁閑に応じて適切に従事者を配置している。		
8	従事者に対して業務に必要な研修が実施されている。		
9	各状況に対応した研修が定期的に実施されている。		
10	利用者に対する接遇や、要望・苦情への対応が適切に実施されている。		
11	仕様書または業務計画書に定める業務内容や業務手順のとおり、業務が適切に履行されている。		
12	仕様書または業務計画書に定める業務水準を満たしている。		
13	利用者からの要望・苦情の現状分析と解決策及び再発防止策を講じ、実施されている。		
14	区の改善指示に速やかに対応している。		
15	日次、月次、年次の各定例報告は、仕様書または業務計画書に定めるとおりに行われている。		
16	再委託の際は区の承諾を受ける等、再委託時の手続きを適正に行っている。		

管理主任者の報告、是正措置等
(必要に応じて写真等を添付)

個人情報特記事項

（基本的責務）

第1条 豊島区役所コールセンター運営業務委託契約（以下「本契約」といい、次条以下においては、本個人情報特記事項を含む。）に基づく、豊島区役所コールセンター運営業務の受託事業者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護に関する豊島区（以下「甲」という。）の施策に協力するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、受託業務の処理に当たって個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を害することのないよう最大限配慮し、関係法令及び本個人情報特記事項を遵守しなければならない。なお、本契約と本個人情報特記事項に矛盾抵触がある場合には、第2条第1項各号に掲げる個人情報（以下「取り扱う個人情報」という。）に関する限り、本個人情報特記事項が優先するものとする。

（取り扱う個人情報の範囲等）

第2条 乙は、受託業務の処理に当たっては、次に掲げる個人情報に限り取り扱うことができるものとし、当該個人情報以外の個人情報の収集、保有、使用その他の取扱いをしてはならない。

- （1）氏名
- （2）住所
- （3）電話番号
- （4）性別
- （5）年齢
- （6）相談内容
- （7）電話番号
- （8）FAX番号
- （9）メールアドレス

2 乙は、受託業務に係る個人情報を取り扱う責任者及び作業従事者の氏名を、あらかじめ甲に別紙5-1「責任者及び業務従事者の管理及び実施体制等報告書」により報告しなくてはならない。変更するときも、同様とする。

（個人情報に関する秘密保持）

第3条 受託業務に従事している者又は従事していた者は、受託業務に関して知り得た個人情報を第三者（乙の子会社又は関係会社を含む。以下同じ。）に提供又は漏えいしてはならず、乙はかかる者がこれを遵守することを確保しなければならない。

2 本条の定めは、本受託業務終了後も同様とする。

（目的外利用の禁止）

第4条 乙は取り扱う個人情報を本受託業務の目的以外の目的で利用してはならない。

（再委託の制限）

第5条 乙は、本受託業務の処理を第三者（以下「再委託先」という。）に再委託してはならない。ただ

し、受託業務の処理上必要であると認められる場合において、事前に甲から書面による承認を受けたときは、受託業務の一部（主たる業務を除く）を再委託できるものとする。

- 2 受託業務において、個人情報を取り扱う再委託に係る第1項ただし書の承認を受けようとするときは、乙は、(1)再委託先における責任者及び業務従事者の管理体制及び実施体制、個人情報の管理の状況についての検査に関する事項等の必要な事項について書面による確認、(2)委託内容に応じた情報セキュリティ対策が確保されていることの書面による確認、(3)再委託先の選定の参考情報として、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格の認証取得状況、情報セキュリティ監査の実施状況等の書面による確認、(4)個人情報のアクセスを認めるために必要なセキュリティ要件を充足していることの書面による確認を行い、個人情報の適切な管理を行う能力を有しない者を選定することがないよう再委託先を選定しなければならない。また、再委託先との契約締結においては、本契約における個人情報の取扱いに関する乙の義務と同程度の義務を再委託先に課さなければならない。
- 3 乙は、前項の場合には、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託において取り扱う情報等を明記した再委託に関する協議（承諾申請）書に、再委託先との契約書案及び前項の各書面を添付して甲に提出し、書面により承認を得た上で、再委託先と当該契約書案に従った契約を締結し、締結済みの契約書を再度甲に提出しなければならない。
- 4 前項の場合、乙は、本契約に基づく乙の一切の義務（監査等に関する事項を含む。）を再委託先が遵守する旨を再委託先との契約書において明記するとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 5 乙は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を本個人情報特記事項に準じて監督するとともに、監督の状況を少なくとも本契約期間中に1回（契約期間が1年を超える場合は年度ごとに1回以上）、実地検査後速やかに報告し、また甲の求めに応じて、速やかに報告しなければならない。
- 6 乙は、再委託先が乙の子会社又は関係会社である場合も、再委託先に対し、本条で規定する乙が再委託に求めるべき事項を同様に求めなければならない。

（複写又は複製の制限）

第6条 乙は、取り扱う個人情報を複写又は複製してはならない。

（安全管理措置）

- 第7条 乙は、甲から取扱いを委託された個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止のために、組織的、人的、物理的及び技術的な安全管理のために必要かつ適切な措置（以下「安全管理措置」という。）を講じなければならない。具体的な安全管理措置の内容については、「個人情報の取扱いに係る安全管理措置」の通りとする。
- 2 乙は、安全管理措置を徹底するため、受託業務に係る個人情報を取り扱う責任者及び業務従事者を定め、そのものの氏名及び管理体制等をあらかじめ別紙5-1「責任者及び業務従事者の管理及び実施体制等報告書」により報告しなければならない。変更するときも同様とする。

（業務従事者の管理）

第 8 条 乙は、個人情報を取り扱う従事者の範囲を限定したうえで、当該従事者が本個人情報特記事項を遵守するよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 乙は、受託業務に従事している者に対して、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修又は教育を実施しなければならない。

(セキュリティ対策の整備義務等)

第 9 条 乙は、受託業務の処理に当たっては、「外部委託先に関するセキュリティ用件のチェックシート」及び「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 7 年 3 月版）」の情報セキュリティ要件を遵守し、セキュリティ対策を整備しなければならない。

2 乙は、取り扱う個人情報の安全確保を図るための管理体制を整備しなければならない。特に、受託業務を電子計算機により処理する場合は、不正アクセスやコンピュータウイルス等による個人情報の盗用、破壊、漏えい、改ざん等に対する防御対策を講じなければならない。

(持ち出しの制限)

第 10 条 乙は、取り扱う個人情報を事業所内から持ち出してはならない。

(個人情報の取扱状況の報告)

第 11 条 乙は、契約履行中において、個人情報の取扱いの遵守状況について、「個人情報取り扱い状況の確認書（書面検査）」により完了までに 1 回甲に報告しなければならない。

(監督に応じる義務)

第 12 条 甲は、委託業務の処理に関し、監督員による監督その他の監督を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

(監査等に応じる義務)

第 13 条 甲は、前 2 条の他、乙が委託業務を処理する施設等について立入検査及び調査その他の監査等を実施することができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

2 甲は、前項の監査等の一環として、委託する業務に係る保有個人情報の秘匿性等その内容やその量等に応じて、乙の作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理の状況について少なくとも本契約期間中 1 回以上、原則として書面検査により確認するものとし、乙は正当な理由なくこれを拒めない。

(個人情報の漏えい等の事案の発生時における対応)

第 14 条 乙は、本委託業務に関し漏えい等をすることがないよう必要な措置を講ずるものとし、委託業務に係る個人情報の漏えい等に関し責任を負うものとする。

2 乙は、漏えい等事案が発生した場合又はそのおそれのある場合には、その事案の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事案に関わる個人情報の内容、件数、事案の発生場所、発生状況等を報告し、甲の指示に従わなければならない。

- 3 乙は、個人情報の漏えい等の事案が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 4 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事案が発生した場合は、必要に応じて当該事案に関する情報を公表する。

(個人情報の廃棄)

第15条 乙は、本受託業務に関連して取得した個人情報の利用が終了した場合、直ちに当該個人情報を廃棄しなければならない。

2 乙は、契約履行中において、個人情報の廃棄状況について、「個人情報の（消去・廃棄）に関する報告書」により完了までに1回甲に報告しなければならない。

(契約解除)

第16条 第2条から前条までの規定に違反する行為があったときは、甲は本契約を解除することができる。なお、甲による解除は、甲から乙に対する損害賠償請求権の行使を妨げない。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

(損害賠償)

第17条 第2条から第15条までの規定に違反する行為によって、甲又は第三者が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。

(存続条項)

第18条 本受託業務の終了後も、第3条（個人情報に関する秘密保持）、第4条（目的外利用の禁止）、第5条（再委託の制限）第4項、第6条（複写又は複製の制限）から第10条（持ち出しの制限）まで、第12条（監督に応じる義務）から第15条（委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却）まで、及び第17条（損害賠償）から第20条（準拠法）までの規定は、有効に存続する。

(管轄裁判所)

第19条 本契約に関する甲乙間の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

(準拠法)

第20条 本契約は、日本法に従って解釈され、本契約に関する紛争は日本法に従って処理されるものとする。