

四日市市総合コールセンター構築・運用業務委託仕様書

第1 基本事項

1 業務名 四日市市総合コールセンター構築・運用業務委託

2 業務の目的等

(1) 四日市市（以下「本市」という。）には、電話等を通じて市政に関する様々な問合せが各所属に日々寄せられている。本業務は、以下を目的(期待される効果)として、それらの問合せを、業務の所管課にかかわらず、一元的に受け付ける四日市市総合コールセンター「きいてみよっかいち（予定）」(以下「総合コールセンター」という。)という、これまでの市役所窓口や電話対応とは別に、新たな市民との接点（窓口）の構築・運用を行うものである。

具体的には、よくある質問と回答(以下、「FAQ」という。)をFAQシステムとして整備し、WEBサイトに公開する(以下、「FAQサイト」という。)。FAQサイトや本市ホームページ(以下、「市HP」という。)等の情報をもとに、市民に対して、電話対応またはFAQサイト上での閲覧等、それぞれに合った方法で必要な情報が円滑に得られるようにする。

また、それぞれの対応履歴データを収集・分析した上で、FAQサイトを随時更新し、より市民が求める情報を提供していく。

【目的（期待される効果）】

①市民サービスの向上

- (ア) 市民等が必要な市政情報をより簡単に入手し、より迅速に問題を解決できる環境を整える。
- (イ) デジタル環境を持たない市民等も、必要な市政情報を気軽に入手できる窓口とする。
- (ウ) 問合せ先と情報の一元化により、対応の統一化を図る。

②職員の業務負担の軽減

- (ア) 市職員の定型的な問合せ対応業務を縮減することで、市役所内部における業務執行の効率化を図り、現状の職員の電話対応時間（1か月約5,170時間）を4割程度削減することを目標とする。
- (イ) 職員が問合せ対応業務を縮減した時間で、より丁寧な聞き取りが必要な相談対応や他の業務等に集中して取り組むことで、市民サービスの向上と職員のワークライフバランスを確保する。

③市民ニーズの把握と蓄積データの活用

- (ア) 入電傾向や対応等の履歴のデータを蓄積し、その分析を可能とする。
- (イ) 問合せ内容等を分析し、市民ニーズにより即した情報提供体制の充実を図る。
- (ウ) 本市のFAQサイト等に掲載する内容を充実し、市民等の自己解決能力の向上を図り、将

来的に本市への対面や窓口での問合せを減らす。

(2) 総合コールセンターを運営するために必要な運用場所や設備の確保、システムの導入、FAQの整備、業務従事者の確保や研修の実施等、総合コールセンターの構築から運用に係る一切の業務（以下「本業務」という。）を、専門的な能力を有する事業者に委託するものである。

なお、別紙1「成果物等一覧」に記載する成果物等並びに新たに本市名義で取得する電話番号及びFAX番号、WEBドメイン以外は役務提供とし、それに必要となる運用場所、設備等の固定資産やシステム等について、本市名義での資産保有は行わない。

3 履行期間

契約締結の日から令和11年12月31日まで。

- (1) 構築業務 契約締結日から令和9年1月3日まで
- (2) 運用業務 令和9年1月4日から令和11年12月31日まで（36か月）

※総合コールセンターの運用開始日は令和9年1月4日を指定し、電話での問合せ受付の開始時間は同日午前8時30分を指定する。契約締結日から運用開始日までは、総合コールセンターを運営するために必要な運用場所や設備の確保、システムの導入、FAQの整備、業務従事者の確保や研修の実施等を行い、円滑・確実に運用が開始できるようにすること。

4 業務委託料及び支払い

(1) 業務委託料

業務委託料は、本仕様書に定める業務内容を履行するための構築費用と運用費用とし、運営設備、消耗品、光熱費等及び要員に要する費用について、全て本委託費に含めること。

(2) 支払い

構築費用は構築業務の完了後に支払う。また、原則として、運用費用は月次報告書に基づく、一か月ごとの支払いとする。

(3) その他

次に掲げる場合は、本市と本業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）が別途協議するものとする。

- ①想定入電件数等が常態として大幅に超過し、「8 サービス指標」の目標値の達成が困難となる場合
- ②大規模災害等により本来の総合コールセンターの業務拠点での運営が不可能となった場合であって、代替場所により業務継続の対応を行う場合
- ③災害発生時等の緊急対応業務として、運営業務の時間を延長する場合

④その他本市が必要と認めた場合

5 業務の概要

以下の業務を、受託者の施設及び設備、機器、システム等を用いて行うこと。

(1) 構築業務

施設及び設備の準備作業、システムの構築作業、総合コールセンターの運営準備など、多岐にわたる作業を計画的、効果的かつ効率的に実施し、総合コールセンター運営開始までに遅滞なく必要なものを準備する。

(2) 運用業務

①運営管理業務

入電件数等に応じた要員配置、FAQデータの更新、FAQサイトの更新・保守管理、対応履歴の管理及び統計処理、転送案件の進行管理、本市への報告及び調整、提供サービスの品質管理、セキュリティ・障害対策など、総合コールセンターを適切に運営するために必要な業務全般を行う。

②対応業務等

専用ダイヤル、FAX、電子メール（メールフォーム）からの市民等からの問合せについて、FAQサイトや本市から提供する各種行政情報、市HP及び市の関係団体公式ホームページなどを通じた情報を参照して回答する業務である。本市の制度や手続き、イベント、施設案内等、市政に関する定型的な問合せに一元的に対応する。

個人情報や専門性を有する市民等からの問合せ等について所管課への取次ぎは、原則として、オペレーターによる番号案内等を行う。また、本市の事業でない他官庁等に関する問合せ等についても、簡易なものについては各団体のホームページを閲覧し、情報提供するなど、柔軟に対応する。

対応終了後は、対応履歴システムを活用して速やかに各種業務に対応した対応履歴の保存を行う。

(3) その他

①受託者が上記業務で参照等する市HPは令和8年度末（詳細時期未定）にリニューアル予定であるため、業務に必要な参照先アドレスの変更等の対応を本市と協力して行うこと。

②市HP上で令和7年中より提供しているAIチャットボット（別契約。「株式会社 karakuri」提供）による回答（主に質問内容に対応する市HPのリンク先を回答）とFAQサイトとの連携については、本市側で行うため、FAQサイトのドメイン情報を提供すること。また、同サービスの利用状況データが本市から提供された場合は、市民サービス向上のため、活用すること。

6 運営日及び運営時間

総合コールセンターの運営日及び運営時間は、年末年始（12月29日～1月3日）及び祝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。

ただし、FAX、電子メールの受付及びFAQサイトは24時間365日稼働すること。

7 運営規模

（1）想定入電件数等

①入電 年間120,000件程度

（繁忙期等 最大月11,000件（1日500件）程度想定）

②FAX 年間50件程度

③メールフォーム（電子メール） 年間700件程度

※本市では今回が初めての総合コールセンター設置となるため、上記件数は総合コールセンターを既に設置している他都市の状況等から見込んだものである。

（2）必要席数

想定入電件数に対応でき、かつ、「8 サービス指標」の目標値を確保する席数及び要員を確保すること。なお上記に記載のとおり、想定入電件数等は推計によるため、席数及び要員については、これを超える場合に備え、ある程度の余裕をもって確保すること。

（3）対応言語

対応言語は、日本語とするが、受託者において実施要領に定める業務委託料の範囲内で対応できる他の言語（本市でニーズが高い順に、ベトナム語、ポルトガル語、中国語、英語、インドネシア語、スペイン語など）がある場合は、提案すること。なお、その場合、当該言語が堪能なオペレーターによる対応のほか、オペレーターと通訳等との三者通話による対応を妨げない。

8 サービス指標

問合せ対応業務において、次のサービス指標の目標値を達成するよう業務を実施すること。

（1）受電応答率90%以上

<計算式：応答した件数÷総着信呼数>

（2）一次対応完了率90%以上

<計算式：総合コールセンターで完結した件数 ÷ 応答件数>

※ 次に掲げる対応については、総合コールセンターで完結したものとみなす。

・個人情報や専門性を要する事項について、ルールに基づき適切に所管課へ引き継いだもの

・市民等からの依頼（かけ直し依頼、伝言の預かり等）に対し、適切に受け付け、所管課への連絡を行ったもの

（3）平均応答時間 10 秒以内（着信からオペレーター応答までの平均時間）

（4）利用者満足度

利用者満足度調査による満足度について、5段階中4以上が80%以上

第2 構築業務

1 構築準備

（1）作業計画及びスケジュール

①受託者は、本契約締結後、構築作業着手前に、総合コールセンター設置にあたっての設計・構築・試験運用などをまとめた作業計画書を作成し、契約締結の日から14日以内に本市に提出し、承認を得ること。

②作業計画書には、構築作業内容や課題の管理手順、報告書様式を定め、各作業の作業予定日及び作業報告予定日を記載すること。

③受託者は、構築期間の全体スケジュール・作業別スケジュール、作業体制図、要員のスキル・役割分担が分かる資料を作業計画書にあわせて本市に提出すること。

（2）進捗管理

①受託者は、総合コールセンターの構築期間中は円滑・確実に履行できるよう、「第2-4（1）業務監督者（責任者）」に定める業務監督者（責任者）の指揮命令系統の下、構築の全体統括を行うプロジェクトリーダーを配置するほか、業務に必要な要員を配置すること。プロジェクトリーダーは、本業務と類似の自治体コールセンター（専門コールセンターを含む）の構築において、業務全体を統括した経験を有していること。なお、業務監督者（責任者）との兼務を妨げないが、その場合は業務監督者（責任者）としての資格を有していることを必須とする。

②受託者は、作業計画に基づき業務の進捗を管理するとともに、作業計画書で定めた各業務の報告予定日に基づき、作業の進捗状況報告のための会議を行い、会議後は議事録を作成し、5営業日以内に本市に提出すること。なお、議事録内容に本市から疑義等があった場合は速やかに対応すること。

③受託者は、各作業工程終了後に、作業結果をまとめて作業報告書を本市に提出すること。

④受託者は、作業遂行上問題が発生した場合は、影響を検証及び評価の上、改善案を作成し、これを問題管理票として本市へ報告すること。また、本市からの改善案の承認をもって、作業を遂行すること。

⑤受託者は、作業計画書の提出後、内容を変更する必要がある場合は、本市の承認を得た上で内容を変更し、あらためて計画書を提出すること。

2 運営場所の確保

総合コールセンターの運営場所は、受託者が確保するものとする。

3 施設要件

受託者が確保する運営場所となる施設は国内に設置するものとし、建物等の要件は以下のとおりとする。なお、予定施設について、提案時に説明すること。また、契約締結後に、改めて本市と協議の上、下記の要件を満たすことを示す施設に関する説明書や図面等の資料を本市に提出し、承認を得ること。

(1) 建物要件

総合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。

- ①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。
- ②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。
- ③電話交換機やサーバ等は、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総合コールセンターをつなぐネットワークについては、閉鎖網の中で構成できるセキュアな構成であること。データセンターは、国内に設置され、裁判管轄権が国内であり、災害対策やセキュリティ設備などの安全管理設備が備えられていること。

(2) 業務実施場所

総合コールセンターの業務実施場所については、次の要件を満たすこと。

- ①業務実施場所は、外部からの騒音や室内の反響音が問合せ対応業務の妨げにならないよう、また、本業務の会話音が総合コールセンターの業務従事者以外の者に漏れることにより個人情報流出に繋がることのないよう、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。なお、打ち合わせ等を行う業務スペース、業務従事者の休憩スペースは別に確保すること。また、業務従事者が業務実施場所に鞆や携帯電話等の私物を持ち込まないように、私物管理用の施錠ロッカーを人数分用意する等の対応を行うこと。
- ②業務実施場所への出入りについては、個人情報保護や情報セキュリティ対策の観点から、入室管理を行うこと。
- ③業務実施場所に、総合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本業務とは別の業務と設備等の一部（ただし、①のとおり、「業務実施場所」そのものは本業務の専用部屋とし、対象外とする）を共有する場合は、国内自治体のコールセンター業務に限るとともに、事前に本市から承認を得た場合にのみ可能とし、その際、取り扱う情報が別の業務に紛れ込んだり、別の業務の従事者へ漏れいしたりしないように対策を講じること。

4 業務従事者の確保

受託者は、「第1 8 サービス指標」の目標値を達成するために必要な総合コールセンターの業務従事者を確保すること。主な業務従事者は(1)から(4)までに掲げるとおりとし、必要に応じてその他の業務従事者を配置すること。なお、(1)及び(2)については、要員を固定化すること。また、名簿を本市に提出し、運用開始後、新規採用・退職等による業務従事者の変更があった場合は、その都度最新の名簿を提出すること。

(1) 業務監督者（責任者）

- ①総合コールセンター全体の統括責任者として、品質確保に向けた業務全体のマネジメント、業務従事者の教育、本市との調整を行う。
- ②他のコールセンターで業務監督者としての業務経験を有し、総合コールセンターのマネジメント業務に必要な知識、技能を十分に有する者とする。
- ③プロジェクトリーダーと兼務することを妨げない。

(2) スーパーバイザー

- ①総合コールセンターの現場を管理し、オペレーターの指導、監督、教育を行うとともに、オペレーターでは対応が困難な問合せ等に対応する。
- ②総合コールセンターの受付時間内には、必ず1名以上配置することとする。
- ③他のコールセンターでのスーパーバイザーまたはスーパーバイザー補佐としての業務経験を1年以上有する者とする。

(3) オペレーター

- ①スーパーバイザーの指示に従い、業務実施場所において、総合コールセンターに寄せられる電話等に対応し、その内容の記録を行う。
- ②総合コールセンターの対応業務に必要な知識や技能等に関する研修を受講している者とする。

(4) システム管理者

- ①本業務において使用する通信設備及び各種システムの運用保守を担当する。
- ②必ずしも総合コールセンターに常駐する必要はないが、障害等が発生した際には即座に復旧作業にあたることができる者とする。（リモート対応可）

5 業務実施体制の構築

業務品質の管理等を行う業務監督者、問合せを受けて対応するオペレーター、オペレーターを指導・統括するスーパーバイザーなど、総合コールセンター業務の適切な履行を確保するための責任体制を構築し、その内容を本市に文書で提出すること。なお、変更した場合も同様と

する。

また、関係法令等を遵守して要員の適切な労務管理を行うとともに、業務従事者の定着率向上を図るための方策（社内体制、ルール整備、認証取得、研修実施等）等について、提案すること。

6 事前研修（構築期間中研修）

受託者は、各研修の具体的な内容を記載した研修実施計画を策定するとともに、事前に本市に提出し、承認を得て実施するとともに、研修実施後には本市に書面で報告すること。

（1）受託者の業務従事者向け研修

受託者は、運営開始当初から円滑な業務運営とサービスレベルを確保するため、オペレーター等の教育研修を、次に掲げる内容を含んだ内容にて実施すること。

- ①ビジネスマナー、電話対応スキル
- ②守秘義務、個人情報保護
- ③情報セキュリティ
- ④業務知識（本市の地理・地勢等の理解を含む）
- ⑤情報システムや端末等の操作
- ⑥その他、本市が依頼した事項

（2）本市職員向け研修

受託者は、総合コールセンターの運用を円滑に行えるよう、本市と協力して、構築期間中に少なくとも2回（FAQの整備前及びFAQの整備後の運用開始前）以上、本市職員に対して必要な研修を行うこと。なお、研修の内容には次に掲げる内容を含むこととし、動画撮影を行い、後日研修に参加できなかった職員が視聴できるようにし、本市に納品すること。また、受託者は、研修の実施に当たっては、具体的な実施方法や内容等について、事前に本市と十分に協議し、承認を得ること。

- ①FAQの内容にかかる作成、維持管理及び更新方法
- ②総合コールセンターの運用（市民から所管課への取次方法等）
- ③その他本市が指定する内容

（3）本市総合コールセンター担当課向け操作研修

上記（2）の研修とは別に、本市の総合コールセンター担当課には、システム操作等の研修を行うこと。研修の実施に当たっては、具体的な実施方法や内容等について、協議して実施すること。

7 電話設備等

業務に係る専用の電話設備を次のとおり整備すること。ただし、本市が認めたものについては、

兼用を可能とする。また、下記の要件を満たすことを示す設備等に関する説明書や図面等の資料を本市に提出し、承認を得ること。

(1) 通信回線

①問合せ電話・FAXに使用する番号は、四日市市の市外局番（059）にて、新たに取得すること。回線数は総合コールセンターで円滑に受電できる数を整備すること。具体的な番号については本市と協議の上決定すること。

新たに取得する番号は本市名義とするが、必要な費用については委託費に含めること。なお、本契約終了後に受託者が変更となる場合でも引き続き当該番号を本市が使用できるようにすること。

②①の回線は全て、総合コールセンターにて受電できるように整備すること。なお、受電のために外線転送をする場合にはNTT西日本の『ひかり電話オフィスA(エース)』などによる転送の仕組みを受託者の負担にて構築し、通信料の削減に努めること。

③本業務を円滑かつ適正に実施できるように、受託者は余裕を持った転送用の回線及びチャンネル数を確保すること。

④市民等から所管課への取次方法は、原則、オペレーターによる番号案内と担当部署へ伝言として引き継ぎ、対応を依頼するといった方法にて対応すること。また、受託者において実施要領に定める業務委託料の範囲内で、市民へのサービス向上に資する他の手法（受託者負担による所管課への転送対応や市民へのSMSによる番号案内等。ただし、本市の現用電話交換機への転送を可能とする内線化の工事は不可）があれば、費用内容を明らかにして、提案すること。なお、本市は令和9年1月4日から、職員による対面及び電話の受付時間の短縮を行う予定（短縮後の同受付時間は9時00分～16時30分）である。本業務の対応時間内における短縮後の受付時間前後との間（8時30分～9時00分及び16時30分～17時15分）において、総合コールセンターで受け付けた市民等から所管課への取次方法等について、提案を積極的に行うこと。

⑤市民から電話を受け付けた際、適宜、FAQサイトや市HP等への誘導を行うこと。

⑥その他、音声品質の向上、利便性の向上や費用削減、市職員の業務負担の軽減に資する、効果的な代替案や新たな方法がある場合は、上記にかかわらず提案すること。

(2) 総合コールセンターの電話交換機等

①高品質なサービスが提供できる機能を有する電話交換機を整備すること。

②業務に必要な電話機やヘッドセットなどの付帯機器を整備すること。

③ACD機能（Automatic Call Distributor 着信呼自動分配）やモニタリング機能、MIS端末など、必要な機能を搭載していること。

④停電時でも3時間以上、電話対応業務が継続的に行えるよう、UPS（無停電電源装置）等の電源と回線を確保すること。

⑤着信呼数、応答呼数、応答時間、意見・要望等の件数など、総合コールセンター業務の品質管理に必要なデータを取得できること。

- ⑥本市職員と総合コールセンターとの連絡用の電話番号を準備すること。
- ⑦総合コールセンターの運営時間外には、自動音声等による運営時間外ガイダンスを行うこと。

(3) 音声自動応答及び通話録音

- ①問合せ対応電話には、お待たせガイダンス、運営時間外ガイダンス、通話録音、緊急時のサービス停止時等に、あらかじめ録音した音声にてガイダンスなどができる機能を有すること。なお、各ガイダンス内容については、本市と別途協議の上決定すること。
- ②問合せ対応電話の全ての通話が録音できる機能を有すること。なお、録音内容は削除できるようにすること。
- ③スーパーバイザーがオペレーターの通話内容を確認し、適時オペレーターの対応支援がすることができるようにすること。
- ④総合コールセンターへの総入電呼出数、応答呼数、放棄呼数等のデータを収集する機能を有する設備を備えること。

8 情報処理設備

業務に係る専用の情報処理設備を次のとおり整備すること。ただし、本市が認めたものについては、兼用を可能とする。

また、情報処理設備に関しては、契約書及び本仕様書の内容を満たせる場合は、ASPサービスやホスティングサービスの利用を妨げないが、本業務従事者以外からアクセスできないよう制御すること。外部に公開するシステムについては、暗号化通信を導入すること。

(1) FAQシステム全般

- ①FAQシステムの導入にあたっては、要件定義書（各種機能説明を含む）及びシステムの環境の概要が分かる資料を、本市に提供し、承認を得ること。
- ②FAQシステムは、操作性や視認性等の面で優れたものであること。
- ③次項以降に掲げる「(3) FAQサイト（市民向け公表用FAQサイト）」、「(5) 問合せWEBサイト（メールフォーム）」、「(6) 総合コールセンターホームページ」（以下、これらを「市民向けに提供するサイト」という。）については、タブレット及びスマートフォンにも対応すること。
- ④市民向けに提供するサイトについては、広く一般的に使用されているWEBブラウザ（Chrome、Edge、Safariの最新版）や機能を利用し、直感的なユーザーインターフェースを有すること。
- ⑤市民向けに提供するサイトについては、高齢者や障害のある方を含む誰もが閲覧できるよう、ブラウザ・OS・回線環境等に限定されない、アクセシビリティに配慮したデザインとなるよう努めること。なお、デジタル庁「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」及び総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」の各最新版に沿って整備することとし、詳細は本市と協議にて決定すること。

⑥近年、IT技術の発展が急速に進んでおり、最新のIT技術を用いた更なる業務効率化に寄与する機能追加（AIによる業務支援、ワークフローのパフォーマンス向上など）や、セキュリティ向上を目的とした追加費用なしにバージョンアップを適宜行うこと。また、バージョンアップやパッチ適用等は、リリースのタイミングに依存せず本市が指定する日時に実施すること。

（2）総合コールセンター内部用FAQシステム

- ①FAQ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セキュリティ機能を確保すること。
- ②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。
- ③FAQ-ID、分類(本市指定の分類)、質問、回答、関連FAQ、関連URL、FAQ担当所管課、公開フラグ(公開用FAQへの反映)、公開開始日・終了日の項目を簡単な操作で入力、修正ができること。
- ④任意のタイミングにCSV形式で、FAQデータベース(※「第2 構築業務 10FAQの整備」参照)の一括書き出しができること。また、書き出しと同フォーマットのCSVデータを用いてFAQデータの一括更新ができること。
- ⑤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。
- ⑥閲覧されたFAQのアクセスランキングを集計(週次)して表示すること。
- ⑦ID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。
- ⑧電話等による問合せに対してオペレーターが迅速な対応を行うために、FAQ検索を効率的に行うことができるものであること。

（3）FAQサイト（市民向け公表用FAQサイト）

- ①市民等がインターネットを介して、FAQを参照することができる市民向け公表用FAQサイトを構築すること。
- ②市民向け公表用FAQサイトは、FAQのカテゴリー(行政区別、ライフイベント別、所属別、よく閲覧されているキーワード等)による分類が行え、またキーワードによる自然言語検索をはじめ、用語やFAQの検索候補を表示するサジェスト機能が具備されるほか、適切な検索エンジンの最適化の工夫等、SEO対策を行い、特に検索性に優れているものであること。また、そのために適切な検索キーワードを検討し、本市と協議して搭載すること。
- ③市民向け公表用FAQサイトは、市民によるFAQデータの満足度調査が行え、FAQデータの満足度に関する統計データが作成できるものであること。
- ④市民向け公表用FAQサイトを本市が提供するチャットボットの参照先とするため、ドメインを取得次第、速やかに本市へ提供すること。また、市民向け公表用FAQサイトには本市チャットボットをサービス呼び出すためのアイコンを配置すること。なお、配置用の情報等については本市から提供する。

(4) 対応履歴システム

- ①FAQ等を参照して、問合せ回答を実施したすべての履歴（電話のほか、FAX、WEBフォームを含む）を投入できる対応履歴機能を搭載すること。
- ②複数の条件で検索ができ、結果を一覧表示できること。
- ③対応履歴の内容は、データベースの一括又は抽出して書き出しができ、本市の指示内容に基づき、電子媒体(CSV形式又はエクセル形式)により提出することができること。
- ④電話等による問合せに対して、オペレーターが迅速な対応を行うために、FAQ検索が効率的に行えるものであること。また、本市及び受託者において、視認性が高いダッシュボード機能等で、対応履歴の集計・分析等も効率的に行えるものであること。

(5) 問合せWEBサイト（メールフォーム）

市民からWEBを通じて問い合わせ、受付できるように、次のとおりWEBサイトを整備すること。

- ①受付データ等は総合コールセンターにて管理するため、本サイト用のWEBサーバ等必要な環境を整備すること。
- ②受信後、正常に受信した旨を電子メールで回答するためのメールサーバを用意すること。
- ③受信後、正常に受信した旨を自動応答により電子メールにて回答できること。
- ④受信や回答について、電子メールのやり取りやログ等の履歴を残すことができるようにすること。

(6) 総合コールセンターホームページ

受託者において、次のとおり、総合コールセンターホームページを作成し、運営管理すること。

- ①ホームページ作成前に、基本的な機能や構成、デザインを含めた企画書を作成の上、本市に提出し、承認を得ること。
- ②総合コールセンターホームページには、次の項目を含むこと。
 - (ア) 総合コールセンターの紹介
 - (イ) 本市の特定コールセンター等の各種問合せ先の紹介
 - (ウ) (3)に掲げる市民向け公表用FAQサイト
 - (エ) (5)に掲げる問合せWEBサイト（メールフォーム）
 - (オ) FAQデータのアクセスランキング、アクセス件数等の統計データ
- ③総合コールセンターホームページのURL（ドメイン）は、受託者において新規に取得し、使用することとし、詳細は本市と協議して決定すること。ドメインの取得費用及び契約期間中の維持管理費用、SSL証明書等の費用は受託者が負担すること。

なお、本契約の終了時には、当該ドメインの管理権限を本市または本市が指定する次期受託者へ遅滞なく引き継ぐものとする。新たに取得するドメインは本市名義とするが、必要な費用につ

いては委託費に含めること。なお、本契約終了後に受託者が変更となる場合でも引き続き当該ドメインを本市が使用できるようにすること。

④受託者は、総合コールセンターホームページの構築後、公開前にホームページの設計書（構築環境を含む）及びコンテンツを本市に提出すること。

（7）FAX設備

市民からFAXを通じて問い合わせ、受付できるように、G3規格以上のFAXを整備すること。

（8）サーバ及び端末の管理

データを持ち出せないようにドライブやUSBポートに対して、適切な処理を実施すること。

（9）インターネット環境及び問合せWEBサイト環境

オペレーター等が問合せに対応するため、各種ホームページを閲覧できるようにすること。また、インターネットから問合せWEBサイトに快適にアクセスできるようにインターネット回線等を整備すること。

（10）メール環境

問合せフォーム（電子メール）からの質問回答及び本市との連絡用の各専用のメールアドレスを設定すること。なお、対応に必要な環境（サーバ機器、端末機器、ソフトウェア、ネットワーク等）を整備すること。また、電子メールでの受信や回答については、電子文書のやり取りの履歴、ログ等の履歴を残すことができるようにすること。

（11）その他付帯設備

上記のほか、「第18サービス指標」を実現し、円滑な業務遂行に必要な環境を受託者の責任において整備すること。

9 システム管理及びネットワーク管理

（1）システム管理

①本業務で使用するすべてのサーバや端末等の情報機器及びソフトウェア等には、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システムダウン時におけるデータの棄損・滅失を防止する機能を有するとともに、速やかに回復できるシステム構成とすること。

③停電発生時等においてもシステム及びデータが棄損・滅失しないようなシステムとすること。

④システムへのアクセスログを、最低3か月記録できるものとし、必要に応じて確認や分析が可能なこと。

(2) ネットワーク管理

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。

10 FAQの整備

(1) 本市専用のFAQデータベースを作成すること。FAQデータベースに登録されたFAQについては、総合コールセンター内部用FAQシステムで確認できること。また、フラグ管理により、市民向け公表用FAQサイトにも掲載できること。

(2) 受託者は、これまでのコールセンター業務経験を活かし、新たに作成するFAQが有効なものとなるよう、FAQの構成、内容の検討や、本市における効率的な進め方の手順等に対する提案を実施すること。

(3) FAQデータベースへの初期登録に当たっては、受託者は、本市に関する情報を収集・整理し、また、本市が提供するパンフレットやマニュアル等のほか、自ら収集した他自治体の情報等を参考にして、設問及び回答案を作成すること。作成した設問及び回答案については、本市の確認を受け、必要に応じて追加、削除、修正等を行うこと。

(4) FAQへのアクセス履歴が把握でき、どのようなキーワードでFAQが検索されているか、設定したキーワード等が有効に機能しているかなどを分析し、報告ができるようにすること。

(5) FAQの整備に当たっては、本市の業務負担が少なくなるよう努めること。

11 マニュアルの作成

(1) 適切に業務を実施するため、業務実施状況の管理・監督体制や、問題発生時の業務ルール、業務量の変動（季節変動要因や突発的な処理量の増加）に対応するための運営方法・体制などを踏まえた次に示す業務マニュアルを整備すること。なお、内容については事前に本市に承認を得るとともに、整備後は共有すること。

①総合コールセンターの業務の管理・監督体制

②業務マニュアル（通常の業務運営、災害等の緊急時の対応・運用、情報セキュリティ対策等）

③研修マニュアル

- ④システム操作マニュアル
- ⑤クレーム対応マニュアル
- ⑥危機管理マニュアル など

(2) 適切な業務運用に必要な下記の各種マニュアルを、本市と協議のうえ整備すること。マニュアルの作成については、受託者が主体的に実施すること。必要に応じて本市は既存の資料（組織情報や研修資料）や本市職員からのヒアリングの機会を提供する。

- ①各種問合せ対応時のマニュアル
- ②各FAQ所管課との連携に関するマニュアルなど

(3) 上記において作成したマニュアル類は業務運用開始後も必要に応じて本市と協議の上、随時見直すこと。

1.2 試行運用

(1) 受託者は、総合コールセンターの運用開始前に、運用に係る問題点を明らかにし、円滑かつ適正に運用できるよう必要な調整を行う期間として、業務従事者、本市職員等の関係者による試行運用を実施すること。

(2) 受託者は、詳細について、事前に本市と協議の上、試行運用に係る実施計画書を策定するとともに、本市に提出して、承認を得ること。

(3) 試行運用においては、実際の運用を想定した設備やシステム等の機能の確認を行うこと。また、音声品質のテストも行い、適正な音声品質が確保されない場合は必要な調整を行うこと。併せて、市民からの問合せ電話等を実際に受けることを想定したシミュレーションも十分に行うこと。

(4) 試行運用において明らかになった運用に係る問題点等については、本格運用開始前までに速やかに改善すること。

(5) 試行運用後、その結果と対応内容について、報告書としてとりまとめて、本市に報告すること。

(6) 試行運用結果を踏まえ、運用実施計画書を本市に提出し、承認を受けた後、令和9年1月4日からの本格運用を開始すること。

第3 運用業務

1 運営管理業務

受託者は、入電件数に応じた要員配置、FAQデータの更新、対応履歴の管理及び統計処理、本市への報告及び調整、提供サービスの品質管理、セキュリティ・障害対策など、構築業務の内容に基づき、総合コールセンターを適切に運営するために必要な業務全般を行うこと。

2 対応業務等

(1) 問合せ対応業務

①専用ダイヤル(所管課から専用ダイヤルへ転送される電話を含む。)による市民等からの問合せについて、FAQシステムや本市から提供する各種行政情報、市HPなどを通じた情報を利用して回答すること。

②個人情報や専門性を有する市民等からの問合せ等については、所管課の電話番号及び執務時間等を案内すること。なお、「第2構築業務 7 電話設備等(1)通信回線④」にかかる提案による取次ぎを実施する場合は手法等の詳細について、別途市と協議すること。

③FAX及び電子メールについては、24時間受信し、受信日または受信日の翌日(土日祝・及び年末年始は、その翌営業日まで)に必ず一次回答を行うこと。また、電子メールについては、受信後、正常に受信した旨を自動応答により回答すること。なお、災害等市の危機事態の発生時において、FAX及び電子メールが多数寄せられている場合は、この限りではないが、その場合は、総合コールセンターホームページに回答が遅れる旨を記載する等の代替措置を講じること。

④本市の事業でない他官庁等に関する問合せ等についても、簡易なものについては各団体のホームページを閲覧し、情報提供するなど、柔軟に対応すること。

⑤回答に用いる媒体は、原則として市民から受けた媒体と同じ媒体を使用すること。ただし、市民が指定した別の媒体でも回答できるようにすること。

(2) 意見・要望等の受付

①電話の内容が意見、要望、苦情、折り返しの対応依頼等の場合は、用件等を詳しく聴取した上で適切に受付を行い、内容を所管課へ引き継ぐこと。

②折り返しの対応依頼は、再度、当該利用者からの問合せに対応するため、所管課が対応を完了するまでの間、進捗管理を行うこと。

(3) 対応内容の記録

①受託者は、総合コールセンターにおける問合せ対応業務の内容を対応履歴システムに記録すること。

②電話対応については、音声を録音するとともに、録音データを3か月間保存すること。

③受託者は、録音データを適切に管理するとともに、保存期間終了後は、本市の承認を得た上で適切に削除すること。

④対応内容の記録には、FAQの維持管理、対応履歴の管理・集計・分析・提案等に活用でき

るよう、下記の項目を含むこと。なお、個人情報の記録は最小限とすること。(受付番号、受付日時、受付者ID等、通話時間、受付チャネル(電話、FAX、メール)、FAQ-ID、分類(本市指定の分類)、質問、回答、回答にあたり利用した関連FAQ等の情報源、処理ステータス(完了、引継ぎ連絡済み等)、FAQ所管課への番号案内によるかけ直しの依頼の有無、受付区分(問合せ、意見・要望、苦情等)等

3 FAQデータベースの管理

- (1) FAQデータベースの追加・修正等の更新作業等を行うこと。
- (2) 本市からFAQデータの追加・修正等を指示した場合は、本市から提供する資料に基づいて更新すること。
- (3) 追加又は修正が望ましいデータについては、その都度、本市に具体的に提案すること。
- (4) 年に1回以上、全てのFAQの内容についてチェックすること。
- (5) (1)から(4)までのほか、FAQデータベースの質を向上させるため、単なるFAQデータの追加・修正にとどまらない改善策を検討し、実施すること。
- (6) FAQデータベースの内容は、本市の指示内容に基づき、適宜、電子媒体(CSV形式又はエクセル形式)により本市に提出すること。

4 業務報告

受託者は下記の報告を行うこと。なお、月次報告、半期・年間報告及び臨時報告の会議には、必ず業務監督者(責任者)が出席すること。

(1) 日次報告

1日あたりの受付件数及び対応履歴については、日次報告として当該日後直近の開庁日の正午までに電子媒体にて本市に報告すること。なお、報告は本市側で加工しやすいようにExcelで提出すること。

(2) 月次報告

次の事項に係る1か月ごとの実績値等を、原則翌月5営業日までに、月次報告として本市に報告すること。なお、内容については、表、グラフなどを用いて分かりやすくし、当該月の翌月の定例会の際に、報告書としてまとめて提出すること。また、報告は本市側で加工しやすいようにExcelで提出すること。

①受電応答率(総着信呼数のうち応答した件数の割合)

②一次対応完了率(電話番号案内を含む総合コールセンターで完結できた件数の割合)

③コールセンター回答率(市役所へ繋がらず、コールセンターのみで解決した割合)

(計算式: {総応答件数 - (庁内各課への取次・番号案内件数 + 伝言・かけ直し受付件数)} ÷ 総応答件数)

※総応答件数から、本市の各所管課等へ電話を転送した件数、かけ直し用の電話番号を案内し

た件数、及び所管課への伝言や折り返し連絡の受付を行った件数を除いた件数の割合。

※ただし、市役所以外（他官庁、関係機関等）の案内や回答により完結したものは、コールセンター側での解決に含めるものとする。

④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）

⑤その他報告内容

（ア） 平均放棄呼時間（電話を着信してからオペレーターが応答するまでの間に放棄された相手方の平均待ち時間）

（イ） 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）

（ウ） 平均保留時間（利用者対応中に、電話を保留した平均時間）

（エ） 総入呼数、1時間当たりの応答件数

（オ） 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）

（カ） 各日・曜日・時間帯別処理件数

（キ） 内容別受付件数

（ク） 各FAQ使用回数（応対時の回答に利用したFAQごとの使用回数）

（ケ） 長時間対応案件の件数及びその内容

（コ） 市民等へ庁内の各所管課等へのかけ直し用の番号案内を行った件数

（サ） すべての応対履歴のデータ（CSV形式等表計算ソフトで読める形式に加工）

（シ） その他本市が必要と認めるもの

（3） 半期及び年間報告

月次報告に準じる形式、内容にて半期ごと、年度ごとに、原則報告締め月の翌月10営業日以内に本市に報告すること。なお、内容については、月例の定例会の場で説明すること。

（4） 臨時報告

総合コールセンターのシステム障害、個人情報の漏洩等の緊急事態が発生した場合や本市や総合コールセンターに対する重大な苦情や意見、その他本市が必要に応じて臨時で報告を求めらるる事項については適宜速やかに詳細を電話、会議、電子媒体にて報告すること。なお、その際、事態を発生させた原因を追究し、是正策を本市に提示するとともに、本市と協力して解決すること。

5 品質管理及び改善活動

（1）「第1-8サービス指標」の達成状況を適宜把握し、サービスレベルの確保及び改善に努めるとともに、サービス指標を達成していない場合は、速やかにその原因分析を行い、必要に応じてサービス指標を達成するための業務改善策を講じること。

（2） 受電内容と応対状況を分析し、業務における改善点等を月例の定例会において報告するこ

と。また、本市から改善指示があった場合は、遅滞なく（遅くとも改善指示から1月以内に）改善に取り組むこと。

（3）利用者満足度調査を各年度1回以上定期的に実施し、その結果を本市に提出の上、定例会等の場で報告すること。調査方法については、対象者を無作為に抽出した聞き取り調査を実施するなど、公平性を担保した調査とすることとし、詳細については本市と別途協議すること。それらの結果を踏まえて、本市が対応業務の品質が低下していると判断した場合は、本市の求めに応じ迅速に改善措置を講じ、月例の定例会等において報告をすること。なお、本市の求めがない場合も同様に主体的に行うこと。

6 本市の事務事業についての改善提案等

（1）受託者は、適宜対応履歴の分析などを行い、同様の問合せ等が多数寄せられていると判断できる場合には、本市に対し、市HPの記載、市から発信する通知文等の見直し、その他本市の情報発信方法の改善について、積極的に提案すること。

（2）受託者は、適宜対応履歴の分析などを行い、制度の新設、改善等本市の施策に対する要望が多数寄せられていると判断できる場合には、本市に対し、その旨を報告すること。

（3）（1）の提案適宜、（2）の報告は7の定例会において行うこと。ただし、緊急を要する改善については、その都度報告を行うこと。

7 定例会

月1回、本市市役所において、月例の定例会を受託者が主催し、本市に詳細な報告を行うこと。総合コールセンターにおける業務上の課題、応対手順の整理、業務の見直しの必要がある場合は、本市と協議すること。なおその議事録を作成し、速やかに提出すること。

8 運用期間中研修

（1）受託者の業務従事者向け研修

受託者は、円滑な業務運営とサービスレベルを確保するため、運用期間中において、適宜オペレーター等の教育研修を実施すること。受託者は、毎年度当初に研修計画を作成し、本市の承認を得て実施するとともに、当該年度の全研修実施後には本市に書面で報告すること。なお、セキュリティにかかる研修は年1回以上必ず実施すること。

（2）本市職員向け研修等

①受託者は、総合コールセンターの運用を円滑に行えるよう、本市と協力して、運用期間中において少なくとも1年度につき1回、本市職員に対して必要な研修を行うこと。

②受託者は、研修の実施に当たっては、具体的な実施方法や内容等について、事前に本市と十分に協議し、承認を得ること。

③受託者は、本市職員の理解促進や問合せの多い事項について周知を図るため、本市職員向けのレポート(A4判、2ページ、PDF形式)を定期的に作成すること。

9 災害等の緊急時の対応

(1) 総合コールセンターの運営場所における地域的な災害時や緊急時(長時間停電、システム設備故障、感染症等の発生など)においても、代替施設・拠点等を活用するなどして、市民等からの問合せに迅速に一次対応できるよう、受託者にて運営体制を整備すること。

(2) 災害発生等の緊急時や感染症の発生等、本市において、市民生活に影響を及ぼす事態が発生し、本市が受付時間の延長等を求めた場合には、直ちに対応を検討し、本市と協議すること。なお、この対応にかかる費用は別途協議の上、決定する。

第4 その他

1 業務引継

(1) 受託者は、契約期間満了のほか、いかなる理由を問わず本委託契約が終了する場合には、契約期間終了時まで、新規受託者が継続して総合コールセンターを実施できるよう、実務上必要となる業務処理の手順、方法等を記載した業務資料を作成し、実地による実務的な引継を新規受託者へ行うものとする。

(2) 受託者は、本市の指示する者に対し、スーパーバイザー以上の者による、実地による実務的な引継を行うこと。なお、引継にあたっては本市と協議すること。

(3) 業務引継の詳細は、本市と協議して定めるものとする。

2 再委託

(1) 本業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断、電話等応対や応対履歴の入力など、主たる業務を第三者に委任し、又は請け負わせることはできないものとする。

(2) 受託者は、(1)以外の部分の再委託にあたっては、書面により本市の承諾を得なければならない。

3 想定入電件数との乖離への対応

(1) 想定入電件数を下回る場合

①総合コールセンターの入電件数が、想定入電件数を下回る場合、受託者は、本市に対し、所

管課への直通電話を総合コールセンターに誘導する、既存の特定コールセンターを総合コールセンターに集約するなど、本市が総合コールセンターの稼働能力を十分に活用できるような方策等について、提案すること。また、本市から総合コールセンターの入電件数を増加させるためにイベント受付業務等の提案があった場合、受託者は、委託費の範囲内で可能な限り対応すること。

(2) 想定入電件数を上回る場合

①総合コールセンターの入電件数が、想定入電件数を常態として上回る場合、受託者は、市民向け公表用FAQサイトへの誘導や、FAQの内容の充実など、総合コールセンターへの入電件数を削減するような方策等について提案すること。それでもなお想定入電件数を常態として上回る場合の対応については、別途本市と受託者が協議の上、決定する。

4 FAQデータベースの他業務での利用

受託者が作成したFAQデータベースは、CSV形式でのデータ抽出を可能とするなど、他業務でも利用できるようにすること。

5 著作権

(1) 本業務で受託者が納入した成果物についての権利は、原則本市に帰属する。また、受託者は、本市に対して著作者人格権を行使しないものとする。なお、受託者が成果物の一部を第三者に対し、受託者の業務実績として発表する等の場合には、その内容を明示し、書面により本市の承認を得ること。

(2) 受託者は、本仕様書による成果物の納品前に、本市以外の者が有する著作権、特許権、肖像権等の権利を害していないことを確認すること。なお、当該成果物が第三者の著作権の権利を害した際は、その責を受託者が負うこと。なお、このことについて、本市が当該第三者に訴えられた場合は、本市は受託者に損害賠償を請求することができる。

(3) 受託者は、成果物について、本市がインターネットを含む対外的な発表を行うこと、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。なお、これは契約期間終了後においても同様とする。

6 注意事項

(1) 個人情報の取り扱いに関する事項

この契約による業務を行うに当たり個人情報（特定個人情報（個人番号をその内容に含む個人情報をいう。）を含む。）を取り扱う場合においては、別に定める「個人情報取扱注意事項」を遵守すること。

(2) 暴力団等不当介入に関する事項

①契約の解除

四日市市の締結する契約等からの暴力団等排除措置要綱（平成20年四日市市告示第28号）第3条又は第4条の規定により、四日市市建設工事等入札参加資格停止基準に基づく入札参加資格停止措置に相当すると判断されるときは、契約を解除することがある。

②暴力団等による不当介入を受けたときの義務

(ア) 不当介入には、断固拒否するとともに、速やかに警察へ通報並びに業務発注所属へ報告し、警察への捜査協力を行うこと。

(イ) 契約の履行において、不当介入を受けたことにより、業務遂行に支障が生じたり、納期等に遅れが生じたりするおそれがあるときには、業務発注所属と協議を行うこと。

③①②の義務を怠ったときは、四日市市建設工事等入札参加資格停止基準に基づく入札参加資格停止等に準じる措置を講ずることがある。

(3) 障害者差別解消に関する事項

①対応要領に沿った対応

(ア) この契約による事務・事業の実施（以下「本業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本業務を履行するに当たり、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。以下「法」という。）に定めるもののほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する四日市市職員対応要領（平成29年2月28日策定。以下「対応要領」という。）に準じて、「障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止」及び「社会的障壁の除去のための合理的な配慮の提供」等、障害者に対する適切な対応を行うものとする。

(イ) (ア)に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応要領に示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

②対応指針に沿った対応

上記1に定めるもののほか、受託者は、本業務を履行するに当たり、本業務に係る対応指針

（法第11条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。

7 全般に係る要件

(1) 本業務は、本市にとって最適な結果が得られるよう、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、「第1 基本事項 目的等」に記載した内容に資する事項や必要な事項については、積極的に提案を行うこと。また、その際、生成AI等のデジタル技術の活用を適宜検討すること。

- (2) 本市が提供する各種資料は、原則として貸与とし、業務の完了後は、速やかに返還すること。
- (3) 本市から引き渡された資料等を、本市の許可なく複写又は複製しないこと。
- (4) 本仕様書による全ての作業において、本市が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。
- (5) 本市に提出する本業務での書類は電子媒体を原則とするが、本市が求めた場合は紙媒体(1部)も提出すること。
- (6) 受託者は、契約全期間において、一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)によるプライバシーマーク又はISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の認証取得を継続するとともに、必要なセキュリティ対策を実施すること。なお、受託者が共同事業者の場合は、個人情報を取り扱う業務を行う全事業者が行うこと。
- (7) 受託者は、本市からの監査請求に対しては、監査資料の作成、提出等について協力すること。
- (8) 受託者は、契約期間終了後、データの抹消措置を行い、実施した旨の証明書を発行すること。なお、証明書に記載する項目は「消去方法(物理的破壊、磁氣的破壊、OS等からのアクセスが不可能な領域(リカバリ領域、クリップ領域及び再割り当て済セクタ等)を含めた1回以上の上書きによるデータ消去、暗号化消去) / 消去日時 / 消去機器型番 / 消去機器台数 / 消去作業を実施した業者名等」とし、抹消措置の実施がわかるようシリアル番号等が映るよう撮影した証拠写真を合わせて提出すること。
- (9) 本市が総合コールセンター運営施設で本市職員の業務研修や見学会業務等の実施を受託者に求めた場合は、本市と協議の上業務実施に誠意をもって協力すること。
- (10) その他業務の実施に必要な事項については本市と受託者で協議の上定めること。

(別紙1) 成果物等一覧

区分	書類名	時期	仕様書記載箇所
構築業務	作業計画書（全体スケジュール他）	契約締結の日から14日以内	第2 構築業務 1（1）
構築業務	議事録（進捗状況報告会議）	会議後5営業日以内	第2 構築業務 1（2）②
構築業務	作業報告書	各作業工程終了後	第2 構築業務 1（2）③
構築業務	問題管理票	随時	第2 構築業務 1（2）④
構築業務	施設に関する説明書や図面等の資料	契約締結後、改めて本市と協議の上定める期日	第2 構築業務 3
構築業務	業務従事者名簿	契約締結後、改めて本市と協議の上定める期日	第2 構築業務 4
構築業務	責任体制の内容を記した文書	契約締結後、改めて本市と協議の上定める期日	第2 構築業務 5
構築業務	研修実施計画（構築期間中）	契約締結後、改めて本市と協議の上定める期日	第2 構築業務 6
構築業務	研修実施報告書（構築期間中）	研修実施後	第2 構築業務 6
構築業務	研修動画データ	本市職員向け研修実施後	第2 構築業務 6（2）
構築業務	電話設備等に関する説明書や図面等の資料	契約締結後、改めて本市と協議の上定める期日	第2 構築業務 7
構築業務	要件定義書及びシステムの環境の概要が分かる資料	契約締結後、改めて本市と協議の上定める期日	第2 構築業務 8（1）①
構築業務	ホームページ企画書	契約締結後、改めて本市と協議の上定める期日	第2 構築業務 8（6）①
構築業務	ホームページの設計書及びコンテンツ	契約締結後、改めて本市と協議の上定める期日	第2 構築業務 8（6）④
構築業務	F A Q データベース（設問及び回答案）	F A Q データベースの初期登録時	第2 構築業務 10（3）
構築業務	各種マニュアル	契約締結後、改めて本市と協議の上定める期日	第2 構築業務 11（1）
構築業務	試行運用に係る実施計画書	契約締結後、改めて本市と協議の上定める期日	第2 構築業務 12（2）
構築業務	試行運用結果報告書	契約締結後、改めて本市と協議の上定める期日	第2 構築業務 12（5）
構築業務	運用実施計画書	試行運用後（本格運用開始前）	第2 構築業務 12（6）
運用業務	F A Q データベース	随時	第3 運用業務 3（6）
運用業務	日次報告	当該日後直近の開庁日の正午まで	第3 運用業務 4（1）
運用業務	月次報告	原則翌月5営業日まで（報告書は定例会時）	第3 運用業務 4（2）
運用業務	半期及び年間報告	原則報告締め月の翌月10営業日以内	第3 運用業務 4（3）
運用業務	臨時報告	随時	第3 運用業務 4（4）
運用業務	改善案	随時（指示から1月以内）	第3 運用業務 5（2）
運用業務	利用者満足度調査結果	毎年度調査実施後	第3 運用業務 5（3）
運用業務	定例会の議事録	定例会実施後、速やかに	第3 運用業務 7
運用業務	研修計画（運用期間中）	当該年度当初	第3 運用業務 8（1）
運用業務	研修実施報告書（運用期間中）	当該年度の全研修実施後	第3 運用業務 8（1）
運用業務	本市職員向けのレポート	定期的（契約締結後、改めて本市と協議の上定める）	第3 運用業務 8（2）③
その他	業務引継資料	契約期間終了時まで	第4 その他 1（1）
その他	データの抹消措置実施証明等	データ等廃棄時	第4 その他 1（8）

※本業務での提出書類は電子媒体を原則とするが、本市が求めた場合は紙媒体（1部）の提出を行う。