

# 府民お問合せセンター整備運営業務に係る仕様書

令和8年4月16日

大阪府府民文化部府政情報室

<b>1. 府民お問合せセンター整備運営業務</b> .....	<b>- 5 -</b>
(1) 委託の目的 .....	- 5 -
(2) 本事業を実施する上で改善すべき課題 .....	- 5 -
(3) 大阪府が求める「府民お問合せセンター」の構築 .....	- 6 -
<b>2. 本委託仕様書に基づく運営期間等</b> .....	<b>- 6 -</b>
(1) 構築等、設置準備期間.....	- 6 -
(2) 運用業務期間 .....	- 6 -
(3) 契約上限金額 .....	- 6 -
<b>3. 運営場所</b> .....	<b>- 6 -</b>
<b>4. 運営日及び運営時間等</b> .....	<b>- 7 -</b>
(1) 運営日.....	- 7 -
(2) 運営時間 .....	- 7 -
(3) 対応言語 .....	- 7 -
<b>5. 委託業務概要</b> .....	<b>- 7 -</b>
<b>6. 用語の定義</b> .....	<b>- 8 -</b>
<b>7. システム構築時の注意事項</b> .....	<b>- 10 -</b>
(1) クラウド環境 .....	- 10 -
(2) データセンターの設置（物理的サーバを設置する場合） .....	- 11 -
(3) 情報セキュリティインシデント対策について .....	- 11 -
(4) バックアップについて .....	- 12 -

(5) アクセスログの記録について .....	- 12 -
(6) 生成 AI の利用について .....	- 12 -
<b>8. システム要件 .....</b>	<b>- 12 -</b>
(1) 電話回線構成・ネットワーク設備等の構築について（提案事項あり） .....	- 13 -
(2) 各種システム構築について .....	- 14 -
(3) クライアント端末.....	- 17 -
<b>9. 業務概要.....</b>	<b>- 17 -</b>
(1) コールセンター部門 .....	- 17 -
(2) バックヤード部門 .....	- 19 -
(3) 来訪部門（府民案内）（提案事項あり） .....	- 23 -
(4) 運営管理業務（提案事項あり） .....	- 23 -
(5) BCP 対応について（提案事項あり） .....	- 26 -
<b>10. 要員要件.....</b>	<b>- 27 -</b>
(1) コールセンター部門 .....	- 27 -
(2) バックヤード部門 .....	- 28 -
(3) 総括責任者.....	- 29 -
(4) 想定業務量の変動に伴う協議について .....	- 29 -
(5) 業務の実施体制（提案事項あり） .....	- 29 -
<b>11. 研修.....</b>	<b>- 29 -</b>
<b>12. 対応件数実績と今後の対応件数の目標について.....</b>	<b>- 30 -</b>

<b>13. 品質要件</b> .....	<b>- 31 -</b>
(1) 目標に向けた業務実施 .....	- 31 -
(2) 各指標とサービス要求水準 .....	- 32 -
(3) サービス要求水準の評価方法 .....	- 33 -
(4) 目標達成度の公表.....	- 35 -
(5) 適用除外 .....	- 35 -
(6) 支払額の算定について .....	- 35 -
<b>14. 機器の搬入</b> .....	<b>- 36 -</b>
(1) 受付案内業務 .....	- 36 -
(2) 各種作業／切替作業.....	- 36 -
<b>15. 運用・保守要件</b> .....	<b>- 36 -</b>
(1) 運用・保守の基本方針 .....	- 36 -
(2) 運用・保守体制 .....	- 36 -
<b>16. セキュリティ・障害対策要件</b> .....	<b>- 37 -</b>
(1) 受注者の責務.....	- 37 -
(2) 情報セキュリティ確保のための仕組み .....	- 37 -
<b>17. 実施環境</b> .....	<b>- 38 -</b>
(1) インターネット接続環境 .....	- 38 -
(2) お問合せセンターにおけるサーバ環境 .....	- 38 -
(3) 電子メール送受信環境 .....	- 38 -

<b>18. センター運営のための要件</b> .....	<b>- 39 -</b>
(1) 準備業務 .....	- 39 -
(2) 試行期間について.....	- 39 -
(3) 契約期間満了時の取扱い.....	- 40 -
<b>19. 納品物</b> .....	<b>- 40 -</b>
<b>20. 作業全般における要件</b> .....	<b>- 41 -</b>
<b>21. その他</b> .....	<b>- 42 -</b>
(1) 関係法令等の遵守.....	- 42 -
(2) 許認可事項.....	- 42 -
(3) 仕様変更 .....	- 43 -
<b>22. 参考</b> .....	<b>- 43 -</b>
(1) 現行体制について.....	- 43 -
<b>23. 提案について</b> .....	<b>- 44 -</b>
(1) 企画提案書類の書類作成について.....	- 44 -

## 1. 府民お問合せセンター整備運営業務

「次期お問合せセンターのコンセプト（基本方針）」

お問合せセンター業務を全面的にリニューアルし、AI 等を活用した業務の効率化を図るとともに府民サービスの向上を図る。

### (1) 多様な問合せツールの構築

電話中心のお問合せ方法から、電話以外の新しい問合せツールを構築する。

### (2) 電話対応の効率化

一次応答は原則として自動音声応答システム（IVR 等）や AI を活用し、基本的な問合せは自動化し、オペレーターの負担を軽減する。人でしか対応できない高齢者・障がい者等デジタル技術への対応が困難な方の対応や、複雑かつ高度な電話内容についてのみオペレーターが対応する。

### (3) 府民サービスの向上

デジタルツールの導入による、問合せ回答のスピードアップ、24 時間対応可能なサービスの充実に  
より、府民に分かりやすく、必要な情報を素早く提供する。

### (1) 委託の目的

大阪府（以下「府」という。）では、府民サービスの向上と問合せ業務等の効率化を進めるため、よくある問合せの回答業務を集約してワンストップ化を実現するなど、一次窓口のあり方を抜本的に見直し、効率的で真に府民に満足していく総合窓口として、平成 20 年 1 月に「府民お問合せセンター」を開設、また、平成 24 年 4 月から代表交換電話も集約し運営してきたが、現行の府民お問合せセンター整備運営事業に係る業務委託契約が令和 9 年 3 月に契約期間満了を迎えることから、引き続き効率的・効果的な府民お問合せセンター事業を推進し、真に府民に満足していく総合窓口を整備することを目的に、本委託業務を実施する。

### (2) 本事業を実施する上で改善すべき課題

ア 府では府民サービスの向上に資するため、数多くのオペレーターによる代表電話対応、問合せ対応、広聴対応等を行ってきた。入電件数は減少傾向にあるものの、府民からの代表電話への入電件数は未だに年間約 30 万件近くある状況であり、問合せ対応、広聴対応についても年間約 2 万件の入電数がある。なお電話対応については開庁時間中のみ対応となっており、全てオペレーターが担っている。開庁時間外に対応できる府民サービスについても、一部の施策の AI チャットボットに限定されている。

イ 代表交換対応、問合せ対応等について、府民の方々が直接的に電話を府にかけて話をしなければ必要な情報を得られないというのは、現在の府民の生活形態やニーズに合致していない。また、デジタル化の進んだ現在においては、電話ではなくてもスマートフォン等を使うことにより、容易に府民が情報収集できる様々な効率的な手法もあるにもかかわらず、これを活用できていない。

ウ 更には人件費の高騰する時代において、数多くのオペレーターを使ってセンターを運営することは非効率的であり、効率的な運営へ変革する必要がある。

### (3) 大阪府が求める「府民お問合せセンター」の構築

(2) の課題解決のため、次期「府民お問合せセンター」では、業務効率化を図り、次世代型の「府民お問合せセンター」を目指し、業務のあり方そのものを変革する。

具体的な手法としてデジタル技術を活用した多様な問合せ等のチャットや IVR（自動音声応答システム）等、様々な対応ツールを現在の府の入電内容や府の問合せ内容等の現状に合った形で活用し、府民ニーズに柔軟に対応するとともに効率化を図る。なお今回のセンターの運営方針転換により、デジタル弱者である障がい者や高齢者が取りこぼされることのないよう、そのフォローについては十分に行うものとする。

様々な問合せや広聴業務等に柔軟に対応できるよう、「府民お問合せセンター」の機能向上を図り、府民サービスを向上するとともに職員の更なる負担軽減を図るため、本業務に必要な電話回線の敷設やシステム等の整備、要員確保や研修の実施等一切の業務を一体として委託するものである。

## 2. 本委託仕様書に基づく運営期間等

### (1) 構築等、設置準備期間

令和9年2月1日から令和9年9月30日まで（準備期間は約8カ月を予定）

### (2) 運用業務期間

令和9年10月1日から令和14年9月30日まで（契約期間5年間）

### (3) 契約上限金額

1,357,658,000 円（消費税及び地方消費税を含む）

#### 【内訳】

令和8年度 : 0%

令和9年度 : 約 21.42%（消費税及び地方消費税を含む）

令和10年度 : 約 17.21%（消費税及び地方消費税を含む）

令和11年度 : 約 17.34%（消費税及び地方消費税を含む）

令和12年度 : 約 17.45%（消費税及び地方消費税を含む）

令和13年度 : 約 17.55%（消費税及び地方消費税を含む）

令和14年度 : 約 9.00%（消費税及び地方消費税を含む）

※金額詳細は、契約締結後定めるものとする。

## 3. 運営場所

(1) センターの運営場所については、特段、地域などの要件は付さないが、以下の要件を遵守すること。

#### <運営場所が入る施設・設備要件>

センターの設置に当たっては、以下の施設、設備要件を満たすこと。さらに障害の発生、停電、大規模災害などの発生に備え、BCP対策を講じること。BCP対策については、「9.業務概要（5）BCP対応について」で具体的に記載する。

ア 昭和56年「新耐震基準」適合の鉄筋コンクリート造の建築物であること。

- イ 避雷針及びアース等の落雷による対策が施されていること。
- ウ 通信回線引込みについては、将来の拡張性に対応できる容量の管路を備えていること。
- エ 停電時においても本業務が維持できるようにすること。なお、緊急時に備えた別拠点や非常用電源の確保等により、BCP 対策を施す場合にはこの限りではない。
- オ 法定点検時等でも 本業務のサービスを継続できること。なお、法定点検時の別拠点等を設け、業務継続の対応を行う場合にはこの限りではない。
- カ 施設は、不正侵入や盗難を防止する環境が整っていること。

<制約事項>

災害時や緊急対応が必要な場合でも府と連携を行い業務を継続できるような措置を講じておくこと。

#### 4. 運営日及び運営時間等

(1) 運営日

土日・休日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く平日

(2) 運営時間

ア コールセンター部門

9時から18時まで（FAQ等サイトは24時間運営）

ただし、府民の声システム及びオンライン上の問合せフォームは24時間受信すること。

イ バックヤード部門及び来訪部門

9時から18時まで

(3) 対応言語

対応言語は日本語とする。

ただし、コールセンター部門の電話による対応業務については、英語、韓国・朝鮮語及び中国語による入電に対応すること。（必ずしも英語、韓国・朝鮮語及び中国語での対応ができるオペレーターをセンターに常駐させる必要はない。）

#### 5. 委託業務概要

本委託業務における業務及び構築内容については以下のとおりである。

コールセンター等運営業務	コールセンター等構築業務
(1) コールセンター部門	(1) 電話回線構成・ネットワーク設備等の構築について
ア 問合せ対応業務	(2) 各種システムの構築
イ 広聴対応業務	ア 音声系システム
ウ 代表電話対応業務	イ 音声認識システム
エ 対応内容の記録	ウ FAQ システム
オ 入電内容分析・対応改善業務	エ 府民の声システム
カ その他	オ 対応履歴システム
(ア) 府民向けヘルプデスク業務	

<p>(イ) 府職員向けヘルプデスク業務</p> <p>(2) バックヤード部門</p> <p>ア イベント参加申込み受付</p> <p>イ 「府政だより」プレゼントの応募受付業務</p> <p>ウ 府政学習会対応業務</p> <p>エ 「府民の声」対応業務</p> <p>オ パブリックコメント対応業務</p> <p>カ 府 Web サイト管理業務</p> <p>キ FAQ 等サイトの構築</p> <p>(3) 来訪部門（府民案内）</p> <p>(4) 運営管理業務</p> <p>(5) BCP 対応</p> <p>※コールセンターの運営場所については指定はないが、P 6「 3. 運営場所」記載の施設・設備要件を満たすこと。</p>	<p>カ 庁内電話帳システム</p> <p>キ 入退室管理システム</p> <p>※ア～キのシステムについては、過去の府民お問合せセンターの運営実績を基にコールセンター業務を実施する上で、必要と思われるシステムを記載しているが、これらのシステムは個別に全て構築する必要はなく、受注者において機能的合理的に運用できるような複数のシステムの統合を図るなど、最も最適な方法で構築することも可能。</p> <p>例：対応履歴システムに、府民の声システムの機能を搭載し、一元的に運用することも可能。</p> <p>また記載したシステム以外に本委託業務を実施する上で導入した方が効率的と思われるシステムがあれば提案を行うこと。（提案方法については「23. 提案について」に記載。）</p>
---	--

## 6. 用語の定義

本仕様書で用いる主な用語の意義は下表のとおりとする。

用語	意義
部局	府の組織における部及び局並びに行政委員会事務局
所属	府の組織における室課所
府政情報室	府の広報、広聴、情報公開、文書管理等を所管する所属
府民お問合せセンター (以下「センター」という。)	府民からの問合せ等の窓口（代表交換・広聴対応を含む）。本事業において構築する、コールセンター全体をさす。
ピピッとライン	大阪府の様々な制度や資格・試験、免許、施設利用、催しなどの問合せに答えるサービス。
手続き・催し総合案内（ピピッとネット）	府 Web サイト上の手続きや催し、窓口、お問合せ集などを総合的に案内するサイト。（ <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/annai/">https://www.pref.osaka.lg.jp/annai/</a> ）
府民の声	府民から府に寄せられる提言、要望、意見、苦情等の申出
府民の声システム	「府民の声」を組織内で一元的に管理し、職員間の共有を図り、府民への公表に繋げるシステム。
対応履歴システム	センターにおいて対応した問合せや広聴の情報を一元的に管理するシステム。

府 Web サイト管理システム	府 Web サイトに Web ページを公表するためのシステム。 本システムを利用し、以下の情報をセンターで更新または、承認を行う。 ・センター広報ページ ・手続き・催し総合案内（ピピッとネット）内の各種ご案内（お問合せ集、相談窓口、公共施設、府の組織・連絡先） ※なおシステムについては、すでにクラウド上で構築済みであり、受注者において開発を行う必要はない。操作を行うに当たっては当課が許可申請を行うことにより、受注者にて操作を行うことが可能。
行政オンラインシステム	府 Web サイトに Web フォームを設け、各種申請・お問合せ等の受付を行うためのシステム。 ※なおシステムについては、すでにクラウド上で構築済みであり、受注者において開発を行う必要はない。操作を行うに当たっては当課が許可申請を行うことにより、受注者にて操作を行うことが可能。
FAQ システム	問合せに対し、すばやく正確に、バラツキの無い回答をするため、「よくある問合せ」と「回答」を登録しておき、オペレーターが参照するための内部向けシステムと府民からよくある「問合せ」として、公表するための「回答」をまとめた外部向けシステム。
FAQ 等サイト	府から提供される FAQ 等（お問合せ集・相談窓口・公共施設）の情報を基に事業者で再構築を行い、外部に公表するサイト。
府政学習会	府庁を見学しながら府の施策や取組みについて学ぶもの。団体（グループ）で申込み「随時型」と個人を対象に企画する「公募型」（年 10 回程度）の 2 種類がある。
パブリックコメント	計画等を立案する過程において、その案を公表することにより、府民等から意見や情報を募集し、提出された意見等を考慮して意思決定を行う仕組み。

(スケジュール例)



## 7. システム構築時の注意事項

受注者が業務で使用するシステムは、システムごとに本府の「情報セキュリティ基本要綱」及び別紙 1 から 4 の「情報セキュリティ対策」等を遵守すること。さらには情報セキュリティ対策は ISO/IEC27000 ファミリーの各規格に準拠していること。なお、構築前に本府と十分協議を行った上、構築方法やそのセキュリティ等について本府の承認を得ること。

また受注者側で当該情報システムの管理者及び利用者が日常的に守るべき主な基準や手順等を定めることにより、情報セキュリティを確保すること。使用するシステム等のサービス終了や、情報セキュリティ事故等により業務期間中に本府の要件を満たせなくなった場合は、速やかに本府に報告するとともに、代替手段を受注者で提供すること。サーバ、P B X（電話交換機）等、システムやネットワーク構築に当たっては、クラウドを利用することができ、生成 A I を活用したシステムの構築も可能とする。

### (1) クラウド環境

クラウドサービスを使用する場合は、以下の条件を満たしていること。

- ア 日本国内のデータセンター等のコンピュータ、データ通信装置で環境を構築することが望ましい。なお、バックアップデータ等の保管先は日本国内であること。
- イ 可用性を確保するため、Web サーバ、DB サーバをサーバレベルで冗長化する等の対策を行うこと。
- ウ 以下のいずれかの条件を満たしていること。
  - ・政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）クラウドサービスリストに掲載されているクラウドサービス
  - ・ISO/IEC27001（ISMS 国際規格）を取得している事業者のクラウドサービス（登録証等の写しを提出すること。なお登録していることが分かる書面等の提出を持って変えてよい）
- エ インターネット回線とクラウド基盤との接続点の通信を監視し、不正侵入、不正利用等の検知、原因調査、追跡が可能であること。重大な不正侵入、不正利用等を検知した場合は、受注者で検知し、府のシステム管理者に報告すること。
- オ 本番用環境とは別に、環境動作テストや不具合の検証を行うための検証用環境を構築すること。
- カ クラウド環境における情報資産の取扱いについては、日本の法律を準拠法とし、裁判管轄は国に限ること。
- キ 情報セキュリティインシデント対策として、ファイアウォール等様々な措置を講じておくこと。
- ク 情報資産が残留して漏えいすることがないように、必要な措置が講じられていること。また、サービス利用終了後、クラウドサービス上のデータを消去し、その結果を府に書面で報告すること。
- ケ 契約期間中、サーバ負荷やトラフィックの増加などにより想定以上、もしくは想定外の費用が発生したとしても、一切の費用については受注者の負担とする。ただし、想定外の費用が長期に渡って発生することが予想される等の理由で、府が認めた場合は、この限りでない。
- コ クラウドサーバ又はシステム等に障害が発生した場合であっても、業務が継続できるよう代替措置を確保しておくこと。

## (2) データセンターの設置（物理的サーバを設置する場合）

システムを構築、データを保管するデータセンターは、最低限でも日本データセンタ協会（JDCC）が定める「Tier II」の基準を満たしていること。さらには次の要件を満たすこと。

- ア 昭和 56 年の「新耐震基準」適合の鉄筋コンクリート増の建築物であり、震度 5 に対応した耐震基準を満たしていること。
- イ 地階又は 1 階に設けてはならない。また、外部からの侵入が容易にできないように無窓の外壁にしなければならない。
- ウ 外部に通ずるドアは必要最小限とし、鍵、監視機能、警報装置等によって許可されていない立入りを防止しなければならない。
- エ データセンター内の機器等に、転倒及び落下防止等の耐震対策、防火措置、防水措置等を講じなければならない。
- オ 配置する消火薬剤及び消防等設備等が機器及び外部媒体等に影響を与えないようにしなければならない。
- カ 自然災害（津波、河川氾濫、内水氾濫）の被災リスクが低い立地であり、万が一の河川氾濫などへの備えがあること。
- キ データセンターに設置した機器や保管されたデータは、IC カードや生体情報等による認証機構を複数組み合わせるなど、限られた者だけがアクセスできることとし、監視カメラ等による随時の不正チェックを実施していること。
- ク データセンターに設置した機器の電源は、災害時等の常用電源喪失に対応するため、自家発電装置や UPS を備えるなど、冗長化を図っていること。
- ケ 24 時間 365 日、保守対応すること。

## (3) 情報セキュリティインシデント対策について

情報セキュリティインシデント対策として以下のことを講じること。

- ア 原則としてクラウドサービスのファイアウォールサービスを利用し、必要な通信のみ許可するよう設定すること。
- イ サービス、ポートは、必要なものに限定すること。
- ウ 各種システムに対する DDoS 攻撃への対策を講じること。
- エ ソフトウェアは、契約期間中を通じて脆弱性に対するセキュリティ更新プログラムが提供されるものであること。
- オ ウイルス対策ソフトウェア又はクラウドサービスで提供されるウイルス対策サービスにより、コンピュータウイルスの検知及び駆除を行うこと。パターンファイルは適切なタイミングで更新されること。
- カ 権限のない者による情報へのアクセスができないよう、アクセス権限を設定すること。
- キ クラウドサービス利用における重大なインシデントにつながるおそれのある重要なおそれのある重要な操作の関する手順書を作成すること。

（例）

- ・サーバ、ネットワーク、ストレージなどの仮想化されたデバイスのインストール、変更及び削除
- ・外部サービス利用の終了手順



(1) 電話回線構成・ネットワーク設備等の構築について **(提案事項あり)**

受注者はセンター等で受電した電話を、府庁管理（以下「府」という。）の PBX（電話交換機）（以下「府庁舎 PBX」という。）を介して、各所属の内線番号に転送できるよう電話回線を構築すること。

次ページに記載する回線構成は一例であり、具体的には事業者からの提案を求める。提案を求める内容については具体的に後述する。詳細については府と受注者が協議し決定する。

・受注者は通話、電話転送送受信を含めた音声系通信を実施するのに十分な帯域であって音質遅延の生じることのない回線を準備して、安定性が高く、センターと府庁舎 PBX 間を接続する環境を準備すること。

・府庁舎 PBX から各所属の内線の回線については、現行の府設置の内線網を使用すること。

なお、センター構築に当たっては府庁舎及びセンターの停電やネットワーク障害、災害等が生じても業務を遂行できるよう、代替措置を講じておくこと。また大規模災害が発生しセンター等が受電ができなくなった際でも代替拠点に電話転送するなど業務に支障がないよう、業務が継続できる体制を構築すること。

具体的な手法と運用方法を後掲 P47【提案を求める事項②-1】に記載する提案事項に基づき提案すること

（電話回線について）

番号及び用途	回線	備考
06-6941-0351 （代表番号で使用）	光回線 46CH 可能	・回線の契約は府で行う ・回線は未定 ※ 1
06-6910-8001 （ピピッとラインで使用）	光回線 23CH 可能	・回線の契約は府で行う ・回線は未定 ※ 1
06-6910-8307 （職員ヘルプデスクで使用）	光回線	・回線の契約は受注者で行う※ 2 ・現在は NTT の ISDN 回線

※ 1 回線については、府が契約を行うものであるが、構築図の提案については、各社が最適と考える回線事業者の回線により提案すること。光回線及びその構築部分については、提案以外の光回線となる場合があるので、契約前に最優秀事業者と改めて仕様の調整を行うものとする。（現行は NTT の ISDN 回線を使用）なお番号の変更は認めない。

※ 2 前受注者より名義変更して開設すること。現行は ISDN 回線であるので運用開始まで光回線に変更しておくこと

ア 電話回線構成・ネットワーク設備等の構築網にかかる費用分担

(ア) 設置工事について

府庁舎に府の名義で行う電話回線（06-6941-0351、06-6910-8001）を引き込む際の工事費用は、府が負担する。次頁に図示する電話回線収容装置等、受注者がセンターと府庁舎 PBX を接続するための電話網の構築にかかる費用については全て受注者の負担とする。なお電話回線を直接受注者の設置するセンターに引き込むことも可能であるが、その場合の費用は受注者が負担する。

(イ) 回線使用料の負担について

基本使用料：府が負担。

その他電話転送・発信等により生じる費用等：受注者が負担

※ヘルプデスク用電話（06-6910-8307）は基本料金・発信費用等全て受注者にて負担すること。

なお、電話転送・発信費用については本契約の契約金額に計上しておくこと。これらの費用の支払い方法等については契約締結後協議を行うこととする。

(ウ) テスト期間中の府庁舎 PBX の P R I トランク増設費用及びその他費用について

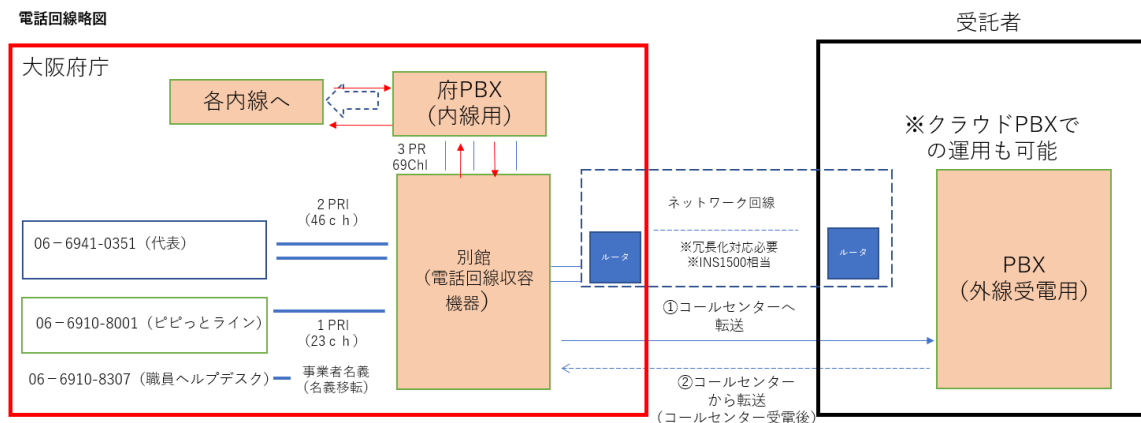
テスト期間中に府庁舎 PBX と接続を行う際には P R I 増設の費用（リース料金）が必要となるが、その費用については受注者が負担すること。なおその金額については入札価格に含まないこととする。支払等の詳細については、府から受注者に支払時点までに指示をする。

なお、光回線の引込工事は府が実施する予定であるが、テスト回線の基本料金及び発信料等の費用については受託者が負担するものとする。詳細については、契約以降に両者で協議を行う。

(エ) 府庁舎 PBX 接続の前提条件について

- ・府庁舎 PBX とセンターPBX については「PRI トランク×3 69CH」にて接続すること（全体構築図は別添3「大阪府既設 P B X の仕様」に記載）
- ・電話回線については光回線を使用。
- ・咲洲庁舎への転送は府庁舎 PBX（大手前庁舎）を通じて行うものとする。

【回線構成例】



※受注者と府庁間のネットワーク回線については、十分な帯域で音声遅延の生ずることがないように整備すること。

(2) 各種システム構築について

ア 音声系システムについて（提案事項あり）

以下の機能を有する仕様すること。

(ア) オペレーターがヘッドセットを使用して、会話しながら操作できる CTI システムなどの電話の受

発信ができる機器を整備すること（必ずしもビジネスフォンを設置する必要はなく、パソコンを使用して電話の受発信を行うものであってもよい）。

(イ) 英語、韓国・朝鮮語及び中国語による入電があった際対応できるよう機能を有すること。さらには、通話内容を録音すること、その電話番号、内線番号及びログを記録できること。

(ウ) 電話の受発信を確実に行えるものであり、複数の発着信の管理を行うことができるものとする。

(エ) 音声ガイダンスについては

・運用時間外・電話混雑時に電話が取れない際に「時間外であること」を府民に通知すること。

・音声、録音されていることを府民に通知すること。については最低限行うことができ、その内容については本府の求めに応じ、変更をすることができるものとする。

(オ) 入電した内容の、日・週・月、年単位の統計をとり、分析ができるようにすること。

この内容については、別添 1「府民お問合せセンターの運営状況について」で示す統計データを最低限

取得できる機能を有すること。

(カ) 通話録音した音声は、運用期間中、最新の 6 か月間は保存し、必要時に確認できるようにすること。なおその他自動音声応答（IVR 等）・生成 AI 等の導入など、具体的な手法と運用方法を後掲 P48【提案を求める事項②-2】に記載する提案事項に基づき提案すること

イ 音声認識システムについて（提案事項あり）

音声認識システムについては、後掲 P48【提案を求める事項②-2】に記載する提案事項に基づき提案すること。

ウ FAQ システムについて（**提案事項あり**）

府民からの問合せ対応を行うにあたって参照する FAQ システムはオペレータの問合せ対応を効果的に支援できるような工夫がなされていること。その構築について最低限以下の機能を有すること。

(ア) FAQ システムは、FAQ のカテゴリによる分類、キーワードによる検索を行えるなどオペレーターの業務の効率化に資する機能を有していること。

(イ) 迅速な対応を行うため、問合せ等の内容に応じ候補となる FAQ の選出や、回答頻度が高い FAQ を選出できるよう、効率的に FAQ による対応ができること。

(ウ) リモート業務を行う場合にあって、その場所からアクセスし FAQ システムを閲覧できること。

その他、後掲 P49【提案を求める事項②-2】に記載する提案事項に基づき提案すること。

エ 府民の声システム（提案事項あり）

府民の声の構築については、別記「府民の声システム構築・運用等業務にかかる仕様書」を遵守すること。その他、後掲 P49【提案を求める事項②-3】に記載する提案事項に基づき提案すること。

オ 対応履歴システムについて

コールセンター部門で対応した記録を履歴としてデータベース化するシステムである。以下の機能を有するよう構築すること。

(ア) センターで対応した情報などが一元的に登録、管理できること。

(イ) オペレータの業務の効率化に資する機能を備えたものであること。

- (ウ) 対応履歴の検索ができること。
- (エ) 問合せ内容を「受付 ID」「受付日時」「回答日時」「受付者」「所管課」「受付種別」「進捗状況」「性質」「属性」「分類」「件名」「申出内容」「イベント」など複数の条件で容易に検索できること。なお当該データをダウンロードし、Excel のような形で検索機能を持たせるものであってもよい。
- (オ) 対応履歴受付内容は、「件名」「受付日時」「受付者」「申出者名」「進捗状況」「受付種別」「性質」「対応結果」「申出内容」「回答内容」などを登録可能として必須項目は、一目でわかるような画面構成とすること。
- (カ) 「代表電話」で所属に引継ぎを行った際には、引き継いだ「所属」及び「用件」を記録できること。
- (キ) 対応履歴システムについては、単独での構築ではなく、「府民の声システム」等との一体化を行うなど、効率的かつ機能的な運用を実現できるものとする。
- (ク) 別添 2「運営管理業務にかかる報告内容等」を記録・分析できること。

#### カ 庁内電話帳システム

本府が提供する電話帳データ（CSV データ）を基に、職員・業務所管課のエスカレーション先の内線番号を検索できる庁内電話帳システムを構築すること。なお、職員録データについては、現在 CSV データ形式で府から提供を行っているが、今後提供データ形式の変更があっても対応できるよう柔軟な仕様とすること。

#### キ 入退室管理システム

以下の機能を有するよう、構築すること。

- (ア) 業務を実施する際はパーティション等で区切られたクローズドブースで業務を行うこと。
- (イ) 厳重な入退室管理（二重認証、I Dカード、生体認証等）が成されていること。
- (ウ) 入退室の履歴を保管し、管理すること。
- (エ) 紙媒体の業務マニュアル、その他業務に関する紙媒体の資料については、公開されているものを除き、利用しないときは施錠可能なキャビネットで保管すること。
- (オ) 運営業務場所及びデータセンター内では、U S B メモリ等デジタル保管用記録媒体の使用及び持込みを認めない。ただし、受注者が文書により府に使用を申請し、本府が許可した場合は、この限りではない。
- (カ) 本府の許可を得ずに、本委託業務で入手した情報を運営業務場所及びデータセンター以外に持ち出さないこと。また、不正に情報資産を持ち出せないよう対策を講じること。
- (キ) 運営業務場所内の廃棄物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、個人情報の漏洩などの対策を、十分行うこと。
- (ク) セキュリティ対策として、出入口に高解像度の監視カメラを設置し、録画データは一定期間保管する。なお録画データの保存期間等詳細については府と協議の上定めること。
- (ケ) 外部から不正な侵入等がされない措置を講じること。

### (3) クライアント端末

- ア 本業務に使用されるサーバ、パソコン等の情報機器については、セキュリティに留意し、ウイルス対策ソフトやセキュリティを確保するためのソフトウェア等を導入し、ウイルスや外部からの攻撃や障害対応、盗難、情報漏洩等に関して十分な安全対策を施すこと。また、本業務に使用される OS、ソフトウェア等に常に最新のセキュリティパッチが適用されており、その管理がなされていること。業務で利用する OS、ソフトウェアは、パッチやバージョンアップなどの開発元のサポートが終了する等セキュリティ上問題のあるものを使用してはならない。
- イ OS 関連のセキュリティパッチについては、本契約で調達したシステムの運用に支障のないよう適用を調整すること。特に Microsoft Edge のバージョンアップには、運用期間中、逐次対応できるよう努力すること。ただし、対応履歴システムや FAQ システム等の都合上、セキュリティパッチや Microsoft Edge のバージョンアップの適用除外が必要な場合は、事前に府と協議の上、対応すること。

## 9. 業務概要

### (1) コールセンター部門

#### ア 問合せ対応業務

##### (ア) 電話対応 (提案事項あり)

①ピピっとライン (06-6910-8001) に入電があった、電話での問合せを受け付け回答する。回答等に当たっては、FAQ システムや、府 Web サイト、FAQ 等サイト、府の広報制作物、インターネット、各種マニュアル、定型回答文等 (以下「対応情報源」という。) を参照して行う。

##### <問合せの内容>

- ・センターを問合せ先として広報している府の施策、制度、手続、イベント等に関する問合せ
- ・府の施策、制度、手続、イベント等に関する一般的な問合せ
- ・府からの緊急的な情報提供 (災害の発生状況など) に関する問合せ
- ・その他

②電話での応答の際に、対応情報源の内容では十分な回答ができないときは、必要に応じ府の適切な所管所属へ相談し、回答する。それでも回答できないときは、適宜、問合せの内容に応じて適切な所管所属担当グループへ転送を行うこと。また、適切な相談・転送先が見つからないときは、必要に応じ府政情報室への転送を行うこと。

##### <想定転送先数>

- ・転送先として想定される担当グループ数・465 グループ (令和 8 年 4 月 1 日現在)
- その他、後掲 P45【提案を求める事項①】に記載する提案事項について別途提案すること。

##### (イ) 電話以外 (提案事項あり)

電話以外での問合せ対応として、現在は行政オンラインシステムにより問合せフォームを作成している。行政オンラインシステム等で受け付けた問合せに対しては、所属と調整の上、速やかに回答を行うこと。

なお、問合せフォームについては、既に構築済みの「行政オンラインシステム」上のものを継続して使用することも可能であるが、受注者にて作成する FAQ 等サイトにおいて問合せフォームを作成し、「対応履歴システム」・「府民の声システム」等に直接情報が収集されるようにする等の機能を持たせるよう構築することも可能である。

また、受託者にて問合せフォームを新たに構築した場合は行政オンラインシステムによる問合せフォームは閉鎖するため、受託者の行政オンラインシステムによる問合せフォームの管理は不要である。電話以外の問合せ対応ツールについて業務効率化・府民サービス向上の観点から、有用な手法があれば事業者から提案すること。

その他、後掲 P45【提案を求める事項①】に記載する提案事項について別途提案すること。

## イ 広聴対応業務

### (ア) 入電対応（提案事項あり）

ピピッとラインまたは府庁代表電話に入電のあった「府民の声」を受け付け、聴取する。

受付に当たっては、申出の趣旨を余すところなく最後まで聴取し、正確かつ詳細に内容を記録する。またその業務については音声認識システムを活用し、対応記録を行うなど、オペレーターの業務時間短縮・合理化を図ること。

なお、入力内容については、内容が正確に記録されているかどうか、オペレーターの目視等による確認などを行い、正確性が担保されるようにすること。対応に当たっては、あらかじめ府と協議のうえ、受注者が作成した業務マニュアルに基づき対応すること。

その他、後掲 P45【提案を求める事項①】に記載する提案事項について別途提案すること。

### (イ) 入電以外

府民の声入力フォームから入力されたものについては、「(2) エ『府民の声』対応業務」(P20)に沿って処理をすること。

## ウ 代表電話対応業務

府庁代表電話（06-6941-0351）に入電があった電話に対応し、電話の内容に応じて、適切な所属へ電話交換を行う。内容によっては「ア 問合せ対応業務」と同様の業務を行う。

なお、現在は電話転送はオペレーターが全て対応しているが、今後はオペレーターを介さずにデジタル技術を活用した取次ぎ業務を導入し、これでは対応できない電話について取次業務を行うこと。

## エ 対応内容の記録

(ア) 各種媒体により受け付けたすべての案件に関し、管理番号を含む対応履歴情報をシステムへの入力により記録すること。（記録する項目については、「8. システム要件 (2) 各種システムの構築について オ 対応履歴システム」を参照すること）。

(イ) 対応内容について、運営上の課題や府民とのトラブル等が生じた場合などについては、速やかに府へ報告すること。

### ■ 対応履歴に記載する業務の分類と内容

業務	分類	内容
電話交換	窓口取次ぎ	本庁所管所属への取次ぎ。取次先（可能であれば用件含む）
広聴	広聴受付	府政に関する苦情、要望、提言等（府民の声）

		※直接府民の声システムに入力する場合は省略可。
問合せ	問合せ対応	最低大・中・小項目にカテゴリズして分類し、具体的な内容を登録すること。詳細については府と協議の上定める。 (カテゴリズした分類内容については、府が指示する。)
申込受付	各種受付	イベント受付以外の申込受付（来庁受付等）
	イベント受付	イベントの申込受付
その他	その他（府庁関係）	ピピッとライン及び代表電話経由で入電した所管所属からの業務連絡等

#### オ 入電内容分析・対応改善業務

##### (ア) 入電内容の分析

府民からの入電について、入電内容の分析を行い、上記業務運営により蓄積された対応履歴データ等をもとに、入電の削減目標を達成するとともに、府民対応を改善するための検討を行い、措置を講じること。なお削減目標については、契約時に、別途府と協議の上定めることとする。

##### (イ) デジタルツールの効果検証・改善案の検討

毎年度、(ア)の分析・府民対応のアンケート結果等から、デジタルツールについて効果検証を行い、これに基づき、入電削減目標の到達状況を確認する。

- ・デジタルツール導入による府民サービスの向上が図ることができているか
- ・入電削減効果の向上等を検討の上、デジタルツールの内容改善を行うものとする。（この毎年度の改善に係る費用については、契約費用に見込んで計上すること。）

##### (ウ) 改善案の報告

「9. 業務概要（4）運営管理業務 イ（エ）デジタルツールの改善報告について」の記載に基づき、デジタルツールに導入に関する効果検証結果、及びその改善方策については毎年度府に報告するものとする。

#### カ その他

##### (ア) 府民向けヘルプデスク業務

府民からの行政オンラインシステムに関する電話による問合せを受け、府から提供するFAQ等を用いて回答する。

##### (イ) 府職員向けヘルプデスク業務

府庁職員向けの①「府民の声」の操作方法に関すること、②年度末における府WEBサイトの更新業務の作業方法や操作方法に関すること等の問合せについて回答する。回線については「8（1）電話回線構成・ネットワーク設備等の構築について」に記載のとおり、回線を受注者で確保すること。（前受注者から名義変更をすること）

#### (2) バックヤード部門

##### ア イベント参加申込み受付

(ア) 参加申込みが必要なイベントについて、所属が指定する方法で行政オンラインシステム等に参加申込みの受付や抽選等を行う。

- (イ) 申込み受付を行った全ての媒体のデータを一覧表にまとめ、所属と協議の上、適宜報告を行うこと。（報告のタイミングについては、所属と協議の上決定すること。）
- (ウ) 一覧表のデータ項目はイベントごとに所属と受注者が協議して決定すること。
- (エ) 抽選が必要な場合はセンターで抽選を行うこと。抽選の方法は所属と協議の上決定すること。
- (オ) 申込者に参加証や当選証の送付を行う場合は、センターで参加証や当選証を作成し、所管所属の確認を受けた後、申込者にメール等で送付すること。

イ 「府政だより」のプレゼント応募受付業務

「府政だより」誌上で募集するプレゼント応募について、応募数の集計、抽選を行う。

(ア) プレゼント応募のしくみ

「府政だより」（現状年 9 回発行）誌上で募集する「もずやんの大阪ひとつとび！」キャンペーン等に行政オンラインシステムにより応募し、所定人数の当選者を抽選により決定する。

(イ) 業務内容

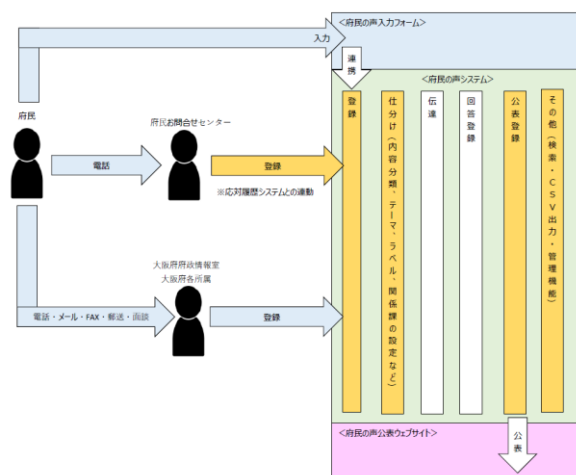
- ・受領した行政オンラインシステムによる応募について、記載内容を確認し、応募者への回答が必要な意見、感想が書かれているものについては、受領した翌日中に応募者の情報、意見等を取りまとめた上で、府政情報室に提出する。
- ・応募締切日から 5 営業日以内に、行政オンラインシステムによる応募について、それぞれ必要事項の記載について確認のうえ、応募数、有効応募数、正解者数を集計すること。
- ・応募締切日から 7 営業日以内に、抽選により当選者を決定し、結果を府政情報室に報告すること。
- ・応募締切日から 14 営業日以内に、応募者情報（応募媒体種別、性別、市町村別等）及び「府政だよりへのご意見・ご感想」について電子データ化すること。ただし、令和 14 年 9 月分については、別途協議のうえ入力の期限等を決定する。

ウ 府政学習会対応業務

公募型府政学習会の問合せ対応を行い、所管所属が指定する方法で、申込み受付（行政オンラインシステム等）、受付簿作成、抽選、参加証作成・送付業務等を行うこと。

エ 「府民の声」対応業務

(ア) 府に寄せられる「府民の声」は、次図に示すとおり処理すること。



(イ) 府民の声システムへの登録

- ・電話（広聴）で寄せられた府民の声を別途構築する「府民の声システム」に登録すること。
- ・府政情報室に届いた郵送物、専用 FAX については府政情報室がデータ化し、センターに提供を行う。そのデータ内容を抜粋して「府民の声システム」に登録すること。
- ・所属が受けた電話、面談で寄せられた「府民の声」は、府において既に府民の声システムに登録されているので、再登録は不要である。また、府民が「府民の声フォーム」から入力した声についても、自動的に「府民の声システム」に登録されるよう構築する予定であるため、登録は不要である。（別記仕様書参考）
- ・なお、「府民の声システム」への登録が効率的にできるよう、「府民の声システム」の構築と、センター業務で構築・使用する応対履歴システムは、連携できるようにしておくこと。  
（システムを統合することも可）

(ウ) 府民の声システムでの仕分け

a 内容分類・テーマの設定

声の内容に応じた内容分類・テーマを府が別途指定するリストから選択して入力すること。該当するテーマが無い場合は、任意のテーマを設定すること。

b フラグ（ラベル）の設定

下記「フラグ基準」に基づき該当するフラグ（ラベル）を設定すること。

【フラグ基準】
（青フラグ）
所属で回答（連絡を含む。）済みとなった声を、「府民の声」として本伝達するもの
（赤フラグ）
・府民からの声の内容に回答を希望する等の文言が含まれるもの
・「(行政)処分等の求め」に該当する可能性がある内容が含まれているもの
（黄フラグ）
・生命・身体にかかわるもの
・府民の安全確保等について緊急で対応する必要がある案件
（紫フラグ）
・職員に対する苦情等の通報（職務の公正執行や人事管理上の問題が疑われる等）等に該当するもの
（フラグなし）
・上記以外のもの

c 関係課の設定

声の内容に応じて、関係課を判断し、設定すること。

d 公表用の声の登録

声データのうち、個人、企業が特定される氏名、団体名、住所、メールアドレス、Web ページアドレス（https://～）、特定の個人や団体等を誹謗中傷するものや、公序良俗に反するもの、その他府が公表に適さないと指定する項目を削除・マスキングし、公表用の声データを登録すること。

## オ パブリックコメント対応業務

府が実施するパブリックコメントで寄せられた意見（行政オンラインシステム等）の入力業務を行う。具体的には、所属の依頼に基づいて、郵便、FAX、行政オンラインシステムで寄せられた意見を所属が指定する表（電子ファイル）に入力する。

## カ 府 Web サイト管理業務

府 Web ページ内の「**手続・催し総合案内（ピピっとネット）**」の情報管理及び同ページ内のセンター広報ページのコンテンツ作成・更新を行う。なお府の CMS はクラウド上に構築されており府 Web サイト管理システムの操作を行うため、使用するグローバル IP アドレスを固定できること。

- (ア) 現在府 Web ページ内の「**手続き・催し案内（ピピっとネット）**」（お問合せ集、相談窓口、公共施設）を運営しているが、今後は、受注者で構築した Web ページ（FAQ 等サイト）にこれらの情報を掲載するものとする。府 Web ページ内のデータの受け渡し等については協議の上決定する。
- (イ) 府 Web ページの組織・連絡先情報については、各所属が更新を行った際に更新情報をセンターの情報として収集し、センターの対応情報源の更新を行うとともに、各所属が更新した府 Web ページのレイアウト等のルール、誤字脱字等について確認を行い、承認を行うこと。また年度末には各所属に対し組織情報等の更新を行うよう、依頼を行うこと。
- (ウ) 府民向けにお問合せセンターの運営実績に関するサイト（SLA 達成基準等・府民満足度アンケート結果等）を府 Web ページ内に作成すること。

## キ FAQ 等サイトの構築（提案事項あり）

府民等利用者がインターネットを介して、FAQ を参照することができる公開用 FAQ 等サイトを構築・運用すること。なお FAQ などの府民が知りたい情報の基本データは、契約開始時点においては、府から提供を行う。そのデータを基に受注者において FAQ 等サイトの構築を行うこと。

運用開始時点においても、受注者が FAQ 等サイトに掲載すべきと考える情報については、府の提供した基本データ以外についても掲載すること。随時、これらの FAQ データについては、受注者において、各所属に照会を掛けるなどして更新作業を行うこと。この更新業務の実施方法等については、府と受注者で契約時に協議の上決定する。

現在府 Web ページ上で府民向け FAQ を掲載しているものを、受注者で構築した Web ページに掲載するものとする。FAQ 等サイトは府 Web ページにリンクを貼り、府 Web ページからもアクセスできるようにする。この FAQ 等サイトについては、FAQ だけではなく、AI を活用した検索ツール等を掲載し、府 Web ページと FAQ のみから正しい回答を府民に提示するなどといった、府民が自分で知りたい内容を自分で導き出せ、府民が知りたい情報に容易にアクセスできるような機能を有すること。また、以下の機能を有すること。

- (ア) ユーザーが簡単に目的の情報にアクセスできるようになっていること。
- (イ) キーワード検索が可能で、関連性の高い結果が表示されること。
- (ウ) デスクトップ、タブレット、スマートフォンなど、さまざまなデバイスで快適に閲覧できること

(エ) FAQ の閲覧数や検索キーワードなどのデータを分析し、その情報から FAQ 等サイトで発信すべき情報の更新や FAQ の追加、府民の関心の動向を分析し情報発信を行なうことについて、随時府に提案し府の了承を得て更新すること。

(オ) FAQ 等サイトの URL については、センターであることがわかるようなサブドメイン名を使用すること。

(カ) A I 検索エンジン等を活用して、府民が検索を行えば、府の FAQ システムと府 Web 上の内容から、ある程度正しい回答を導き出すことのできる仕組みをサイト上に構築し、府民の自己解決に役立つツールとすること。A I チャットボットの活用等によるものでもよい。

その他、後掲 P49【提案を求める事項③】に記載する提案事項について別途提案すること。

### (3) 来訪部門（府民案内）（提案事項あり）

府庁 1 階正面玄関入口及び別館 1 階府民案内コーナーにおいて、来庁者に対しデジタルサイネージ等を活用した無人の案内業務を行う。なお、デジタルサイネージ等による案内では不明な点がある府民に対しては、センターから遠隔等での支援対応を行うものとする。デジタルサイネージ等の無人化による効果的な業務手法については、提案を行うこと。デジタルサイネージ等によって使用する電気料金については、受注者負担とし、詳細は契約時に、府と受注者との協議により決定する。コールセンターとの通信については、庁内のネットワークから独立した回線を使用すること。（府庁内のネットワークへの接続は不可）

なお、ここでは「府庁 1 階正面玄関入口及び別館 1 階府民案内コーナー」と記載したが、正式な案内の設置場所については別途協議の上決定する。対応言語については日本語対応のみでよい。その他、後掲 P46【提案を求める事項①】に記載する提案事項について別途提案すること。

### (4) 運営管理業務（提案事項あり）

センターにおける各種施設、設備、機器等の適正管理、応対要員の適正配置、統計分析、応対要員の研修、マニュアル等資料作成、府民満足度調査の実施、各種業務に係る府への定例的または随時の報告、その他センターの適正かつ円滑な運営に必要な事項を行う。

#### ア 受付件数に応じた要員配置

「10. 要員要件」における要員配置については、繁閑差に応じ「13. 品質要件（1）目標に向けた業務実施 ア 満たすべきサービス要求水準」に定めるサービス要求水準を確保した上運営できるように配置すること。

なお、12（2）記載のとおり5年間で計画的に入電件数を削減することとしており、これをもとに、必要な人員削減の座席数の検討を行った上、要員配置計画を立てること。

要員配置を行うに当たっては、効率的・効果的な業務手法を考え、提案事項に記載した点に留意して提案を行うこと。

また、詳しくは「10.要員要件（4）想定業務量の変更に伴う協議について」に記載しているが、入電件数の削減状況等業務量の変動状況を見て、毎年、12月には次年度の体制を府と協議するものとする。（必要に応じて体制の見直しを行うものとする。）

特にコールセンター部門については、入電件数の毎年度の削減状況を見て、協議の上、次年度の体制を決定するため変動要素があるが、DXによる効果による削減件数等を検討の上、5年間オペレーター等の職員を継続的に配置できるよう、準備をしておくこと。

#### イ 府への報告

##### (ア) 「9（1）オ 入電内容分析・対応改善業務」（P19）の報告

- ①音声システムアクセス記録
- ②対応履歴情報・FAQ システム情報
- ③FAQ 等サイト

上記①～③の統計分析を行い、毎週及び毎月単位で府に報告すること。各システム等の連携や対応改善・入電数削減効果向上に必要と思われる事項について AI 等を用いて効率的に分析を行い毎週・毎月の報告書とともに運用改善方策などについて、必要に応じ提案を行うこと。なお、報告に当たっては、報告書を電子データで提出すること。報告内容、報告時期の詳細については、別添 2「運営管理業務にかかる報告内容等」のとおりである。

また、府から随時に指示があった場合は、適宜報告書を提出すること。

##### (イ) 緊急案件報告

「府職員及び府民の生命・身体の安全のために、府が緊急に対応することを要する」と考えられる案件（例：庁舎の爆破予告、職員に対する危害予告、通報者自身の自殺予告等）を受け付けた場合には、直ちに電話及びメールで府に報告すること。

また、報告を受けた府政情報室から対応記録を求められた際は、速やかに提供すること。

##### (ウ) 差別事象報告

差別事象に対応を要する案件（身分・階級と職業・地域・性別・能力・病人等に関する差別）を受け付けた場合には直ちに府に報告すること。

また、報告を受けた府政情報室から対応記録を求められた際は、速やかに提供すること。

##### (エ) デジタルツール効果検証に関する事項

P19「9（1）オ 入電内容分析・対応改善業務」に定めるデジタルツールに導入に関する効果検証結果、及びその改善方策については毎年度府に報告するものとする。

#### ウ 定例会の開催

府との定例会を次の開催要領に基づき開催し、センターの運営管理にかかる事項及び品質管理、入電件数削減率や課題・問題点について説明・報告を行うこと。課題等を検討した結果、業務を見直す必要がある場合には、府と協議の上、改善策を立案し、速やかに実施の上、報告すること。開催方法等の詳細は府と協議の上決定すること。

##### （開催要領）

###### ・開催頻度等

会議は原則、毎月 1 回、WEB 若しくは、府が指示した場所において開催すること。なお、府から指示した場合は、随時報告が行える体制を整えること。

###### ・出席者

受注者の総括責任者等の責任者及びスーパーバイザー等の関係者とする。

・報告事項（別添 2「運営管理業務にかかる報告内容等」）

報告書の記載事項を報告するものとする

- ①問合せ対応に関する事項
- ②要員に関する事項
- ③入電内容・デジタルツールの効果検証等
- ④FAQ に関する事項
- ⑤ニーズ及び満足度に関する事項
- ⑥監視保守に関する事項
- ⑦運営管理に関する事項

報告書及び提案事項等は、府の指示に従い、電子データで提出すること。また、議事録を作成し、速やかに府に提出すること。

報告書の報告内容、報告時期の詳細については、別添 2「運営管理業務にかかる報告内容等」のとおりである。

エ 対応満足度調査の実施

センターが提供しているサービスについて、利用者等の満足度やニーズを把握するため、利用者（デジタルサービス利用を含む）に対するアンケート調査を年 4 回程度実施し、定例会の報告事項として報告すること。実施方法については、府と協議を行い合意の上実施すること。

オ 業務改善

（ア）サービス水準基準 SLA 基準の達成について

「13. 品質要件（1）目標に向けた業務実施 ア 満たすべきサービス要求水準」に定めるサービス指標に対する目標値が達成できなかった場合、その原因を分析するとともに、業務改善計画を作成の上、府に提出すること。

受注者は、上記の業務改善計画について府の承認を得たうえで、受注者の責任で直ちに業務改善に取り組むこと。業務改善後、取組内容及び成果等を取りまとめた報告書を作成し、府へ提出すること。また、当該報告書について、府の承認を得ること。

（イ）日常発生する課題について

上記（ア）に定める事項のほか、日々の業務を遂行する上で改善すべき課題については府と受注者で協議し双方合意の上、サービス品質の向上に向けた業務改善を行うこと。

（ウ）入電数削減目標の達成について

「12. 対応件数実績と今後の対応件数の目標について」に定める入電数削減目標を達成できなかった場合、その原因を分析するとともに、業務改善計画を作成の上、府に提出すること。受注者は、上記の業務改善計画について府の承認を得たうえで、受注者の責任で直ちに業務改善に取り組むこと。

（エ）その他センター運営に必要な業務

上記の（ア）（イ）に定める事項のほか、主体的にサービスの品質向上に向けた自己評価と改善策を検討し、センターの適正かつ円滑な運営に必要な業務を行うこと。

#### (5) BCP 対応について (提案事項あり)

大規模災害や大規模障害の発生に対応できるよう、BCP 対策として複数拠点での運営を行う等、停電や障害、災害発生時に事務が継続できるような対策を講じておくこと。(複数拠点での運用はあくまでも例である。在宅などのリモート対応を活用することも可能。なお平常時の在宅勤務も可とする。但し、「ア 災害対策本部等の設置時について」に対応できるように、非常時の代替措置や人員供給体制等の準備を行っておくこと。) なお、センターの運営の中で、さまざまな障害、事故、災害などの不測の事態など緊急事態発生リスクがあり、そのリスクに対して適切に対応するためのコンテンジェンシープラン(危機管理計画)を作成すること。

その他、後掲 P50【提案を求める事項④-2】に記載する提案事項について別途提案すること。

##### ア 災害対策本部等の設置時について

感染症の発生や地震等の災害などの事態が発生し、府に災害対策本部が設置されたときなど問合せが急増することが予測され、府がコールセンター部門での対応が必要と判断した場合、開設日の追加及び開設時間の延長を行い、府から提示される FAQ により、コールセンター部門の問合せ対応業務を行うこと。想定する事務日数や体制は以下のとおりである。

なお、通常の運営時間以外の部分に係る費用は、入札金額とは別に受注者から提示をし、府と協議のうえ契約時に決定するものとする。(実際の支払は、イ(ア)の事態が発生し、下に記載する体制整備を行い業務を実施した際に行うものとする。)

(想定する事務日数と体制)

当該年度の1日あたり換算件数の基準値の1.5倍の件数を処理できる体制を最大7日間分確立し、対応すること。

①想定対応時間 8時から21時まで 土日・休日を含む最大7日間

②追加日・延長時間の想定内容

土日・休日の開設日の追加 最大2日間 で延べ26時間の範囲内

時間外の開設時間の延長 最大5日間 で延べ20時間の範囲内

③最大処理件数と組むべき問合せ体制の想定内容

当該年度の1日当たり換算件数の基準値の1.5倍の件数を処理できる体制なお、これを超える内容を実施する必要がある場合については、府と受注者で継続する期間、追加業務内容や追加費用等の条件について別途協議を行い、決定するものとする。

##### イ 復旧等について

(ア) 大規模災害時(想定被害等について後掲 P50【提案を求める事項④-2】に記載)

大規模災害時などの緊急時においては、発生後24時間以内の間においては縮退した体制であっても、府民からの災害時の電話に対応ができるよう、代替措置を講じておくこと。発生後3日以内に、通常の業務が行えるよう、体制を整えること。(災害対策本部等が設置された場合などについては、アの体制を取るべく、府は受注者に対して指示を行う。受注者はこの場合、アの体制を整備し、業務を行うこと。)

なお、非常時のため、体制上の問題がある場合には府に受注者から申出を行い、体制復旧時期の緩和等を協議の上決定するものとする。

(イ) 障害発生時

大規模障害が発生しセンターシステムが停止した際は、速やかに復旧作業を行うこと。

## 10. 要員要件

(1) コールセンター部門

ア 要員体制及び必要数

運営に当たっては、「13. 品質要件（1）目標に向けた業務実施 ア 満たすべきサービス要求水準」に示すサービス要求水準を達成しうよう、オペレーター、リーダー、スーパーバイザー及び管理者といった適切な役割の者を適正数配置すること。

イ 人材要件

(ア) オペレーター

オペレーターは、問合せ等を受け付けて、FAQ を主とした対応情報源をもとに、迅速かつ的確に対応を行い、必要に応じ府の業務所管所属へ転送すること等を職務内容とする。オペレーターは以下に示す a から e までの要件をすべて満たすこと。

- a 一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。
- b 対応業務に必要なコミュニケーション能力（日本語の語学力、説明能力、文章作成能力、協調性等）を有すること。
- c 対応業務に必要な機器の操作や設定に関する基礎的な能力を有すること。
- d パーソナルコンピュータとそのオペレーティングシステム（Microsoft 社の Windows など）及びそのもとで使用する一般的なアプリケーションソフトウェア（ワードプロセッサ、表計算ソフト Web ブラウザ、メールソフト等）について基礎的な知識を有し、これを活用して業務を行えること。
- e 行政組織や行政にかかる各種手続き等を理解するとともに、FAQ システム及びインターネット等を利用して、問合せ等に的確に対応できる能力を有すること。

(イ) リーダー

リーダーは、スーパーバイザーの補佐を行う。また、オペレーターが対応困難な案件の対応や、オペレーターに対し、指示及び指導を行うことを職務内容とする。リーダーは以下に示す a 及び b の要件を満たすこと。

- a 「（ア）オペレーター」に示す a から e までの要件を満たすこと。
- b オペレーターが対応困難な案件について適切な対応が行えること。

(ウ) スーパーバイザー

スーパーバイザーは、センターに常駐し、オペレーターの対応状況を管理・監督する。また、オペレーターが対応困難な案件の対応、オペレーターへの指導・研修等を行うことにより、対応品質の向上に努めるとともに、運営管理を行うこと等を職務内容とする。スーパーバイザーは以下に示す a から c までの要件をすべて満たすこと。

- a 「（ア）オペレーター」に示す a から e までの要件を満たすこと。
- b オペレーターやリーダーへの教育及び研修、センターの運営管理能力などを有すること。

- c 過去に総合コールセンターの電話交換又は問合せ対応業務について、従事したことがあり、管理経験を有していること。（民間のコールセンターも可）

#### (エ) 管理者

管理者は、センターに常駐し、オペレーター、リーダー、スーパーバイザーの対応状況を管理・監督する。また、オペレーターやリーダーまたはスーパーバイザーが対応困難な案件の対応、オペレーターやリーダー、スーパーバイザーへの指導・研修等を行うことにより、対応品質の向上に努めるとともに、運営管理を行うこと等を職務内容とする。管理者は以下に示す a から c までの要件をすべて満たすこと。

- a 管理者は、センターの運営計画の作成・管理、対応業務及び運営管理業務の実施にかかる管理、オペレーターやリーダー、スーパーバイザーの管理・監督、センターの施設・設備の管理などを実施し、センターの円滑な運営を図るとともに、府との調整窓口となり、府の要請に迅速に対応すること。
- b 構築時において作業が順調に進捗するよう業務遂行状況を確認し、マネジメントを行う能力を有すること。
- c 過去に官公庁での電話交換又は問合せ対応業務について、従事したことがあること。及び、管理経験を有していること（民間のコールセンターも可）。

#### (2) バックヤード部門

##### ア 要員体制及び必要数

- (ア) 運営に当たっては、バックヤード要員、スーパーバイザーといった適切な役割の者を適正数配置すること。

##### イ 人材要件

###### (ア) バックヤード要員

バックヤード要員は、FAQ データベースシステム、FAQ 等サイト、府 Web サイト管理業務及びセンター広報ページの更新等の「9. 業務概要（2）バックヤード部門」に示す内容を職務とする。バックヤード要員は以下に示す a から c までの要件をすべて満たすこと。

- a 業務に必要なコミュニケーション能力（日本語の語学力、説明能力、文章作成能力協調性等）を有すること。
- b 対応業務に必要な機器の操作や設定に関する基礎的な能力を有すること。
- c パーソナルコンピュータとそのオペレーティングシステム（Microsoft 社の Windows など）及びそのもとで使用する一般的なアプリケーションソフトウェア（ワードプロセッサ、表計算ソフト Web ブラウザ、メールソフト等）について基礎的な知識を有し、タッチタイプでのキーボード入力により利用する能力を有すること。

###### (イ) スーパーバイザー

スーパーバイザーは、バックヤード要員を統括し、指示及び指導を行うこと。必要に応じて府との連絡、調整を行うことを職務とする。スーパーバイザーは以下に示す a から c までの要件をすべて満たすこと。

- a 「(ア) バックヤード要員」に示す a から c までの要件を満たすこと。
- b バックヤード要員への教育及び研修、バックヤード部門の運営管理能力などを有すること。
- c 運営開始時において、行政組織や行政にかかる各種手続き等を理解し、運営開始時において所管所属との連絡、調整を行う能力を有すること。

### (3) 総括責任者

総括責任者は「9. 業務概要 (4) 運営管理業務」に示す内容及び下記ア～エを職務内容とする。総括責任者は1名以上とする。

- ア 本業務委託における受注者側の管理・監督責任者。
- イ 本委託業務について、府との連絡調整を行うこと。
- ウ 各構築業務ごとの作業計画書に定めた各工程の作業が順調に進捗するよう、管理者の業務遂行状況を確認し、マネジメントを行うこと。
- エ 「13. 品質要件 (1) 目標に向けた業務実施 ア 満たすべきサービス要求水準」に示す品質管理目標を達成することができるよう、管理者の業務遂行状況を確認し、マネジメントを行うこと。

### (4) 想定業務量の変動に伴う協議について

毎年度、12月に入電量の年度末見込みと他の業務の業務量変動をみて協議を行う。大幅に変動がある場合には次年度の要員体制等について、見直しを行う。見直し後の委託料は、増減する業務量に応じた合理的な計算方法に基づき受託事業者が提案することとし、見積書及び人件費・備品等経費・管理費などの内訳や業務ごとの配置人数等がわかる明細書を提出すること。なお、受注者による入電抑制および府民サービス向上の取組の結果、センターの体制が縮小される場合は上記の委託料見直しの対象外とする（受注者による入電抑制および府民サービス向上の取組の効果であることについては、受注者側が説明を行うこと）

### (5) 業務の実施体制（提案事項あり）

本仕様書に定める業務の実施体制については、運営開始の3週間前までに、従事者名簿を提出すること。また業務を開始する前に前受託業者から業務に係る十分な引継ぎを受けた上で業務を開始すること。

その他、後掲 P50【提案を求める事項④-1】に記載する提案事項について別途提案すること。

## 11. 研修

(1) 受注者の責任で、センター要員として、以下の必要な教育研修を行うこと。

- ア センターに関する知識

- イ 府の組織等及び府の業務に関する知識（組織構成・各部局の事業概要、主な施設・窓口の概要等）
  - ウ 人権擁護、個人情報保護、情報セキュリティについての基本的な知識、応対上の留意点、関係規定等の概要
- (2) 研修の具体的な内容については、研修計画書としてまとめ、府へ提出すること。また、発注者より開示を求められた際は、内容をその都度開示すること。
- (3) 研修プログラムは受注者側で準備し、センター要員に提供すること。
- (4) 教育研修として最低限度設定される内容は、以下のとおりである。
- ア 初期教育
    - 新たにセンターに配属されたオペレーターに対するオリエンテーションとして、行政コールセンターとしての特殊性や業務上の注意点等を中心に教育を行う。
      - (ア) 個人情報の取り扱いや業務上知り得た情報の秘密保持についての説明、情報漏洩を防ぐための方策
      - (イ) 応対履歴管理 システム等の操作方法や、一般応対業務、職員への引き継ぎ業務、申込受付業務等のオペレーションに伴う業務概要や業務フローに関するオリエンテーション
- (5) フォロー教育として、必要に応じて、スーパーバイザー、リーダー、オペレーターに対してフォロー研修を行うような場合に、研修を行う必要があると想定している。
- ア 応対履歴管理 システム等、オペレーター支援用のシステムが大幅に改変された場合のオペレーション指導教習
  - イ 特定業務や問い合わせに対して苦情や問題が発生した場合に対処するためのクレーム対応研修
  - ウ 個人情報保護や情報セキュリティ等について、問題が発生した場合や法律等の改正があった場合、セキュリティ基準等に変更があった場合などの知識更新のための研修
- (6) 研修実施後は、研修結果報告書を提出すること。
- (7) 府民サービス向上のため、DX化したツールだけでは対応できない府民を実際に対話でフォローする案件が多くなることが想定されるため、府民の満足度を下げないよう、府民サービス向上の観点から、どのような技術をオペレータが身に着けるべきかを考え、必要な研修を行うこと。

## 12. 応対件数実績と今後の応対件数の目標について

「10. 要員要件」に記載する要員の配置や体制整備、デジタルサービスの導入等の検討に参考となるよう、これまでの応対件数実績と、頭書に記載した本事業の目標を達成するために設定した、本事業期間中の入電件数の見通し（目標値）について記載する。

- (1) コールセンター部門における応対件数の実績について

### ア 「問合せ対応業務」と「広聴電話対応業務」の合計

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (R8.1まで)
20,554件	18,996件	19,947件	18,583件

※ 1 件当たりの平均処理時間 令和 4 年～令和 7 年

ア 問合せ・広聴対応業務 450 秒

**イ 代表電話対応業務（着信総数）**

令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度 (R8.1 まで)
356,339 件	303,660 件	282,529 件	227,837 件

※ 1 件当たりの平均処理時間 令和 4 年～令和 7 年

イ 代表電話対応業務 76 秒（後処理時間として約 10～20 秒程度要す）

**(2) 入電件数・対応件数の今後の見通しについて（目標値）**

大阪府庁への入電データ詳細については別添資料のとおりである。受注者は大阪府庁への入電内容を分析し、下記の想定入電数を目標値として、電話による問い合わせを削減させる業務を行うこと（5 年間で 2 割減）。

なお、入電件数の目標値については、契約時に一度両者協議の上設定を行い、毎年度の入電件数の状況（削減状況）を見て、「10. 要員要件（4）想定業務量の変動に伴う協議について」に記載している、毎年度の協議時（12 月）に翌年度の入電件数目標値の見直しを行い、双方合意の上決定するものとする。

**(想定入電件数)**

	令和 9 年 10～ ※ 6 ヶ月 想定	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12 年度	令和 13 年度	令和 14 年 9 月 まで
ア 問合せ対応業務	10,000	19,200	18,400	17,600	16,800	8,000
イ 広聴対応業務						
ウ 代表電話対応業務	140,000	268,800	258,000	247,680	237,700	112,000

**13. 品質要件**

**(1) 目標に向けた業務実施**

センター運営に当たって、次に示す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。なお設定時間のカウントは、音声ガイダンス等終了後からカウントすることとする。（その場合は、音声系システムの構築の際に、音声ガイダンス終了後の対応時間、待機時間も分割して記録できるようにすること）

**ア 満たすべきサービス要求水準**

指標とサービス水準要求の概要指標名

		問合せ	交換	
一次回答率	92%以上	○		月次
設定時間内電話応答率	10 秒以内 90%以上	○	○	月次

対応満足度	平均 8.5 点以上（10 点満点）	○		年次
電話削減率	令和 9 年度の想定入電件数（1 年分）（代表 28 万件・総合 2 万件：令和 7 年度末の想定件数）を基準とし、5 年間で 2 割削減を目指す。なお毎年の削減率については契約時に一定の目標値を定めた上、事業者と協議の上毎年度見直しを行うものとする。	○	○	年次

(2) 各指標とサービス要求水準

ア 一次回答率

・評価月度における一次回答率を以下のとおりとすること。

(A) ÷ (A) + (B) × 100% が 92% 以上であること。

A) 一次回答 (ワンストップ回答)	B) エスカレーション	C) 間違電話・電話交換業務
-----------------------	-------------	----------------

\* 網掛け部分のうち、A) の部分の割合を 92% 以上とする。

一次回答基準の定義

一次回答は、センターへの入電に対し、対応情報源から回答を導き出し、即答対応したものとす。入電中に所管所属へ確認を行い回答したり、所管所属へ転送（エスカレーション）した場合は、一次回答とはならない。また、回答確認に時間がかかる等の理由によりコールバック対応とした場合においても一次回答とならない。（対応情報源のないものは、この対象としない）

なお、エスカレーションについては、センターに問合せ窓口を一元化している業務だけでなく、所管所属を問合せ窓口としている業務に関しても、所管所属へエスカレーションした入電は一次回答とはならない。また、電話番号等を案内後、取り次いだ場合は、一次回答とはならない。

(電話処理区分)

業務分類	一次回答
即答	○
転送	×
コールバック	×
リターンコール	×
切れ	×
間違い	×

## 分類別

業務分類	問合せ分類	一次回答
広聴	広聴受付	非対象
問合せ	よろず案内	対象
	イベント	
	施設利用	
	資格試験	
	採用試験	
	免許	
	許認可等各種手続き	
申込受付	各種受付	非対象
	イベント受付	非対象

### イ 設定時間内電話応答率

10秒以内に応答された呼数の割合

・評価月度における設定時間内電話応答率を以下のとおりとすること。

(A) ÷ ( (A) + (B) + (C) ) × 100 が 90%以上であること。

A) 10秒以内につながった	B) 10秒を超えてつながった	C) 10秒を超えて電話が切れた	D) 10秒以内に電話が切れた
----------------	-----------------	------------------	-----------------

※網掛け部分のうち、A) の部分の割合を 90%以上とする。

※センター交換機を経由した全ての電話呼数のうち、10秒以内の放棄呼数は携帯電話の電波状態が悪いなどにより切れたもの等を含むと考え、D) については除外する。

### ウ 府民満足度

・府民満足度調査（アンケート）結果（下の計算結果が 8.5 以上であること）

(府民の満足度調査（アンケート）の点数合計) ÷ (府民満足度調査（アンケート）有効回答数)

※満点を 10 点とする。有効回答数は原則 200 件/回とする。

※調査（アンケート）については年 4 回程度実施することとし、内容、方法等については別途協議する。

### エ 入電削減率

前年度の入電件数を基準として、当該年度に入電削減できた比率とする。

## (3) サービス要求水準の評価方法

サービス要求水準の達成度に応じた支払に関するサービス要求水準の評価・測定方法及び評価点換算方法並びにサービス要求水準の達成度ポイントの算定方法は次のとおりとする。

なお、各指標の測定に要する費用は、受注者が負担することとする。

(ア)

指標区分	指標名・評価・測定方法	サービス要求水準値	測定サイクル	サービス要求水準達成区分	評価点	加重点	項目評価点
<b>(1-1) 問合せ窓口業務関係指標</b>							
①設定時間内電話応答率	90%以上	月次	95%以上	5	4		20
			90%以上	4			16
			85%以上	3			12
			80%以上	2			8
			80%未満	1			4
②一次回答率	92%以上	月次	94%以上	5	5		25
			92%以上	4			20
			90%以上	3			15
			85%以上	2			10
			85%未満	1			5
<b>(1-2) 代表電話交換業務関係指標</b>							
①設定時間内電話応答率	90%以上	月次	95%以上	5	4		20
			90%以上	4			16
			85%以上	3			12
			80%以上	2			8
			80%未満	1			4
<b>(2) 全体指標</b>							
①府民お問合せセンターに対する府民満足度	満足度10段階で平均8.5以上	年次	9以上	5	5		25
			8.5以上	4			20
			8以上	3			15
			7.5以上	2			10
			7.5未満	1			5

※月次の指標については、評価対象となる年度の各月の平均値を評価する。

サービス要求水準の達成度ポイントの算定方法

サービス要求水準の達成度ポイント(X) = (項目評価点の合計 / 90) × 100

※ポイントの計算は小数点以下第1位で、切り捨てる

なお、ここで算出したサービス要求水準の達成度ポイントに対し、以下の指標の達成度に応じて数字を乗じ、最終的な達成度ポイントを算出する

(イ)

指標名	評価	測定サイクル
①入電数削減状況（代表）	電話件数削減状況	年次
②入電数削減状況（総合）	電話件数削減状況	年次

(ア) ①、②の目標を達成できた場合 アの達成度ポイント×1倍

(イ) ①、②のいずれかが未達の場合 アの達成度ポイント×0.5倍

なお、①、②の数値目標が未達となった場合は「9.業務概要（4）オ 業務改善（ウ）入電数削減目標の達成」に基づく協議を行って、受注者より削減できなかった理由の説明及び今後の契約期間中に目標達成できる合理的な提案を行い、その内容を基に協議をし双方で合意できた場合には（ア）を適用する。

ただし、達成度ポイントが80ポイントを超えた場合であっても、アのいずれかの指標がサービス要求水準を満たしていない場合は、達成度ポイントは80ポイントに減じる。

#### （4）目標達成度の公表

サービス管理指標の目標達成度合いに関して、府に対して定期報告すること。

また、目標達成度合いは、府 Web ページ内のセンター広報ページで定期的に公表するものとする。

#### （5）適用除外

受注者は、契約書に定める場合（不可効力による大規模な損害など受注者の責に帰さない事由による場合）のほか、以下に該当する事由により、サービス要求水準等を達成することが困難な場合は、直ちに府と協議を行わなければならない。

ア 府の電話回線、府庁舎 PBX 機器等に起因する障害発生時

イ 府の事由を直接の原因とした障害及びサービスレベルの低下時

ウ 電力会社からの電源供給が一定時間以上停止したことなどにより、委託業務の遂行が困難な場合

エ 実際の業務量が長期間に渡り、「12.対応実績件数と今後の対応件数目標（2）入電件数・対応件数の今後の見通しについて（目標値）」に記載する入電件数よりも、受注者の責めに帰すべきではない社会的要因により増加したことを、原因として、「13. 品質要件（1）目標に向けた業務実施ア満たすべきサービス要求水準」に示すサービス指標の目標値の達成が長期間に渡って困難となる場合

オ その他明らかに府の責に帰す場合

#### （6）支払額の算定について

支払額の算定方法については、令和9年度から14年度の府民お問合せセンター運営経費について、サービス要求水準の達成度に応じ、85～100パーセントの範囲内の支払率を乗じ、当該年度の「サービス確定支払額」を定める。上記支払いにかかるサービス要求水準の達成度の評価については、サービス要求水準の達成度に応じ、20～100ポイントのサービス水準の達成度ポイントを算定することとする。サービス要求水準の達成度ポイントの算定は、契約書の規定により別途締結する「サービスレベルに関する協定」に基づき行なう。算定されたサービス要求水準の達成度ポイントに応じた支払率の換算方法は以下のとおりとする。

#### サービス要求水準の達成度ポイントの支払率への換算方法

サービス要求水準の達成度ポイント (X)	支払率 (Y)
$X < 40$	85%
$40 \leq X < 60$	90%
$60 \leq X < 80$	95%
$80 \leq X \leq 100$	100%

## 14. 機器の搬入

### (1) 受付案内業務

無人対応可能な、受付用のデジタルサイネージ等の機器を配置すること。この機器について、府民対応のためにインターネット等を使用する場合については、通信手段は受託者が準備し、通信できるよう整備すること。機器の設置場所については、大阪府と協議の上決定するものとする。

配置場所等の詳細については、契約後府から提示する。

### (2) 各種作業／切替作業

ア 受注者は、本業務委託の契約締結後、速やかに発注者との必要な協議を実施し、現行センターの運営状況及び運営環境を踏まえながら本仕様に基づく業務設計を行うこと。

イ 本仕様に基づく運営環境の整備、対応要員の確保及び研修等の必要な準備を速やかに行い、円滑且つ確実に運営を開始できるようにすること。

ウ 新システムでのサービス運用研修の実施について、既存サービス運用を妨げてはいけない。

エ 府が提供する令和9年9月30日までのセンターにおける対応履歴情報、各種マニュアル、各種データ等を速やかに移行し、円滑且つ確実な対応業務の引継ぎを受けること。

オ 準備の進め方、検討課題等については、府と随時協議すること。

カ 本仕様書に明記されていない細部の事項及び業務実施中に疑義が生じた場合は、府と協議すること。

## 15. 運用・保守要件

### (1) 運用・保守の基本方針

「情報セキュリティ基本要綱」及び別紙2「運用・保守時の情報セキュリティ対策」を遵守して実施し、常時、センターの業務が断絶することなく継続できるように、定期点検を行うなど保守を行うこと。

### (2) 運用・保守体制

ア 保守及び障害に対して、導入機器（契約物件）の取扱いについて、専門知識を有し且つ習熟している者が対応できる体制をとること。

- イ システム保守に関して、受注者は、障害内容がシステム運用に支障を来す内容であった場合、速やかに各種システム復旧の手配・対応を実施するとともに、発注者へ障害の発生日時、障害内容を報告し、復旧後は、復旧日時、復旧対応内容を報告すること。
- ウ 受注者は、保守体制の中にシステム全体の保守連絡を受けることができる窓口（以下「システム障害対応窓口」という。）を設けることとし、通常のセンター応対業務スタッフと混在することのない整理された体制を整えること。
- エ 「システム障害対応窓口」は、土日・休日・12/29～1/3の年末年始を除く日の午前9時から午後6時まで受け付けること。但し、音声系システムの障害の場合は、24時間365日の対応窓口を設けることとする。
- オ 「システム障害対応窓口」において連絡を受けた場合、速やかな復旧に努めること。
- カ システム障害時の対応受付後、音声系を初めとしたシステム全体について、24時間365日復旧に向けて対応すること。

## 16. セキュリティ・障害対策要件

受注者は、サービスの提供に当たって問合せ等を寄せた利用者の連絡先などを一時的に保持することが想定されるため、個人情報保護やプライバシー保護の観点から、次の条件で運営すること。

### (1) 受注者の責務

本業務は、府の行政サービスの一環として提供するため、受注者は、必要かつ十分な情報セキュリティ対策を継続して確保しなければならない。

- ア 本業務に携わる要員は、守秘義務に関する誓約書を府に提出すること。
- イ 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、周知徹底すること。

### (2) 情報セキュリティ確保のための仕組み

- ア 受注者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマークの付与、又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度における認証を受けていること。共同企業体にあつては、構成員のすべてが上記の要件を満たすこと。
- イ 受注者は、個人情報保護法、大阪府個人情報保護法施行条例及び契約書別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。
- ウ 受注者は、府が別途定める「情報セキュリティ基本要綱」、別紙1「導入・構築時の情報セキュリティ対策」、別紙2「運用・保守時の情報セキュリティ対策」、別紙3「更改・廃棄時の情報セキュリティ対策」に記載されている事項を遵守し、システム全体の包括的なセキュリティ対策を実施すること。
- エ 受注者は、本業務に関する情報漏洩等の防止に向けたセキュリティポリシーやセキュリティマニュアルを整備し、府に提出するとともにこれを厳格に運用すること。
- オ 受注者は、本業務において、情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施すること。
- カ 受注者は、本業務に携わる要員に対して、情報セキュリティ研修の受講を義務付け、習熟度テストなどにより理解度をチェックすること。なお、応対要員は、実際の応対業務に携わる前に、府の「情報セ

- セキュリティ基本要綱」や個人情報保護に関する各種規定などの関連知識を事前に習得すること。  
また、情報セキュリティに関する研修について、研修計画書にまとめ府へ提出すること。
- キ 本業務で扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないう管理すること。
  - ク 障害発生時の体制及び対応フローについて事前に府に提出し、承認を得ること。また、障害発生時には、速やかに府に報告し指示を求めること。
  - ケ 業務スペースにカバンや携帯電話などの私物が持ち込めないよう、業務スペース以外にセンターの要員に見合った数の私物管理用施錠ロッカーを用意すること。
  - コ 個人情報を含む可能性のあるデータについては、サーバに保有する仕組みとし、端末側への保有、ダウンロード等ができない仕組みとすること。
  - サ 本業務で使用するデータを格納するサーバは、受注者が自ら管理するものとする。
  - シ 本業務で使用するサーバは、十分な可用性を保たなければならない。

## 17. 実施環境

### (1) インターネット接続環境

業務スペース（お問合せセンター）内において、本府が指定した一般に公開されている信頼できる応対情報源（府 Web ページ等）が参照できるインターネット環境（回線、PC など）を確保すること。

### (2) お問合せセンターにおけるサーバ環境

- ア インターネットによる情報提供が 24 時間 365 日、中断なく行えること。
- イ ネットワーク監視及びサーバ監視は、24 時間 365 日行うこと。なお、監視の対象と内容については、府と協議の上、決定すること。
- ウ 障害が発生した場合は、速やかに 電話、メール等の手段を用いて、府に発生時間、サーバ名、障害内容等を確実に連絡すること。
- エ 障害復旧については、迅速な対応が取れる体制を整備すること。ポートスキャンや D O S 攻撃等のアタックに対するアクセス制御等を適正に行うこと。
- オ O S やサーバサービス等のセキュリティパッチやバージョンアップについては、適宜、迅速かつ適切に対応すること。
- カ 本府が行うセキュリティ監査等による指摘事項については迅速に改善し、その結果を府に報告すること。
- キ グローバル I P アドレスや D N S の手続き等にかかる費用については、受注者負担とする。
- ク 本府情報セキュリティ基本要綱及び別紙 1 から別紙 4 の「情報セキュリティ対策」を遵守すること

### (3) 電子メール送受信環境

- ア 電子メールの送受信をできる環境を受注者が独自に用意すること。また電子メールによる回答を府民に発信する際にはセンターであることが分かるサブドメイン名を使用すること。

- イ メールサーバは不正改ざん防止など、十分なセキュリティ対策を講じること
- ウ システムに障害が生じて冗長構成等によりサービスを継続できるよう、措置を講じておくこと
- エ サーバ内にあるメールは、障害時において復旧可能な措置を講じること
- オ 保守停止を除き、電子メールの送受信が 24 時間 365 日遅滞なく行えること
- カ s m t p は第三者に s m t p は第三者による不正中継を行われないように対応すること。
- キ 主要なプロトコル（（POP,SMTP,IMAPPOP,SMTP,IMAP））に対応していること。
- ク 所管課等とのメールの送受信が容易にできること。
- ケ 所管課から庁内ヘルプデスク宛てにメールを送信し、その内容を受信した際は、本府の指定するメールアドレス（センター業務所管課）に自動的に転送すること。

## 18. センター運営のための要件

### (1) 準備業務

本委託業務の契約締結日から運営開始日（令和 9 年 9 月 30 日）の前日までをセンター運営に向けた準備期間として、センターの運営が円滑に開始できるよう次の業務を行うこと。

#### ア 業務設計

受注者は本委託業務の契約締結後、速やかに府との必要な協議を実施し、現行センターの運営状況及び運営環境を踏まえながら本仕様に基づく業務設計を行うこと。

#### イ 運営環境の整備

本仕様に基づく運営環境の整備、対応要員の確保及び研修等の必要な準備を速やかに行い、円滑かつ確実に運営を開始できるようにすること。

また、本業務を遂行するためにセンター敷地の確保、必要な机、椅子、ロッカー、収容棚等の什器の設置は、受注者において用意し適切に配置すること。

#### ウ 業務の引継ぎ及び移行

府が提供する令和 9 年 9 月 30 日までのセンターにおける対応履歴情報、各種マニュアル、各種データ等を速やかに前受託者から移行すること。運用開始後の業務が円滑に進むよう、準備期間中に引継期間を設け円滑かつ確実な対応業務の引継ぎを受けること。

#### エ 府との打合せ

準備の進め方、検討課題等について府と随時協議すること。

### (2) 試行期間について

令和 9 年 10 月 1 日からのお問合せセンター業務の稼働前に、令和 9 年 9 月の間の 1 ヶ月間電話接続及び各システムのテスト稼働を行うこと。また、テスト稼働終了後に、課題等を抽出し、本格稼働に向けて改善を図ること。テスト範囲については以下のとおりとする。

#### ア 「8. システム要件（1）電話回線構成・ネットワーク設備等」の接続

#### イ 「8. システム要件（2）各種システム構築について」のア～キの各種システムの稼働

#### ウ 各要員のオペレーションテスト

#### エ その他本事業を実施するうえで必要となるすべての業務を確認すること

また、これに係る費用負担等については、「8. システム要件（1）ア（ウ）テスト期間中の府庁舎 PBX の P R I トランク増設費用及びその他費用について」記載のとおりとする。

### （3）契約期間満了時の取扱い

ア 契約期間満了にあたり、令和 14 年 10 月以降のセンター運營業務が円滑に行えるように、次期受注者へ業務に必要な事項を引き継ぐこと。さらに、業務引き継ぎのために、次期受注者の用意した施設で、業務内容を継承するための研修や OJT を 1 か月程度、契約期間内に実施すること。具体的な実施スケジュールや引継ぎの対象事項は府、受注者及び次期受注者が協議の上、決定すること。

イ 次期受注者へ各種データ等の引継ぎを確実にを行うため、本契約機器からのデータ抽出（CSV 形式等）の仕組みは、本契約の契約金額に含む。

ウ 契約期間満了時の移行作業の際は、次期システムと本件のシステムとを並行して運用する。

エ 契約期間満了後は、機器や配線を受注者にて撤去すること。

オ 機器撤去後の建物自体の床面、壁面等は、監督員の指示に従い補修すること。

カ 契約期間満了時の外部サービスで利用する全ての情報について、情報セキュリティ基本要綱及び別紙 3「更改・廃棄時の情報セキュリティ対策」を遵守し、適切に移行及び削除されるよう管理すること。なおデータの移行及び削除については、書面で報告を行い、府に承認を得ること。

キ 本委託契約終了時に機器を撤去する際は、機器内の記憶装置についてはデータ消去ソフトにより全ての情報を抹消し、復元不可能な状態にする措置を行うこと。なお抹消措置を行う場合は、米国防立標準研究所企画、米国防総省規格、もしくはこれらと同等以上の規格によること。更には、その結果を府に書面で報告すること。

ク 府が引継ぎ未完了と判断した場合は、委託期間終了後であっても受注者は無償で引継ぎを行うこと。

## 19. 納品物

以下のとおり納品物を府の指定する場所に納入（電子媒体 1 部及び紙媒体 1 部）し、その一切の権利は納入と同時に府に帰属するものとする。ただし、納品物の一部に受注者に属する著作権、特許権、肖像権等の権利が残存する場合は、その一切について書面による府の承諾を要すること。加えて、本仕様による成果及び納品物が、府以外の者が有する特許権、肖像権等の権利を侵害しないことを確認すること。

すべての納品物について、更新した場合は随時更新後の電子媒体を納入すること。

- （1）プロジェクト体制図
- （2）導入スケジュール
- （3）作業計画書
- （4）全体、タスク別スケジュール
- （5）プロジェクト業務手順書
- （6）作業体制図
- （7）進捗報告書

- (8) 打合せ議事録（定例会議含む）
- (9) 運営テスト計画書、運営テスト作業項目一覧、運営テスト結果報告書
- (10) 運営設計・計画書
- (11) コンテンジェンシープラン
- (12) 電話回線網、システム、機器及びファシリティなどに係る設計図書及び完成図書
- (13) 各種システム操作マニュアル（※重大なインシデントにつながるおそれのある重要な操作に関する事項を含む）
- (14) 業務設計書（業務要件定義書を含む）・業務マニュアル（基本・業務別・職種別）
- (15) 調査計画書（各所属業務の調査項目一覧、調査スケジュールなどを含む）
- (16) 要員教育資料一式
- (17) FAQ 一式及び FAQ を掲載する受注者構築の FAQ 等サイトページの画面データ
- (18) 府庁電話番号周知及びセンターの Web ページ画面データ
- (19) 運営管理に関する報告書等（コールセンター・バックヤード・来訪部門）（サービスレベル要求値及び入電削減状況と達成度、カテゴリー別・媒体別・曜日別・時間帯別受付件数、イベント受付件数ほかデジタルツール効果検証結果報告書・業務改善報告書などを含む）
- (20) 各種システムバックアップ・リストアマニュアル
- (21) 府民の声システム操作手引書（令和 9 年 7 月末日まで）

## 20. 作業全般における要件

- (1) 受注者は、本業務遂行中に知り得た事項及び付随する事項については、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならない。なお、府と受注者との間で、守秘義務に関する契約を別途締結する。
- (2) 受注者は、府から提供を受けた資料等について、適正に保管及び管理するとともに、データ保護等について万全の措置を講じること。府から引き渡された原票、資料等を、府の許諾なくして複写または複製しないこと。
- (3) 府が提供する資料は、原則として貸出しによるものとし、本契約が終了した場合（契約期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）までに返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供はしないこと。
- (4) 個人情報保護法等各種法規、府の条例、規則などを遵守し、府にとって最適な成果及び納品物が得られるよう、府の立場に立ち業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案を行うこと。
- (5) 契約書に規定する業務の実績報告書については、「9.具体的な業務要件（4）運営管理業務 イ 府への報告」で定める月次の報告内容を業務の実績報告書として、受注者は府へ提出すること。
- (6) 受注者は、目的物の納入前に事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、処理対策等を府に報告し、応急措置を加えた後、書面により府に詳細な報告及びその後の方針案を提出すること。
- (7) 本仕様による成果及び納品物について、府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、受注者は一切の異議を申し立てないこと。

- (8) 受注者は、本仕様による成果及び納品物が、府以外の者が有する著作権、特許権、肖像権等の権利を侵害しないことを確認すること。
- (9) 本仕様による成果（応対履歴データ含む）及び納品物の一切の権利は府に属するが、一部に受注者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合には、その内容を納品時にすべて明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、書面による府の承諾を要するものとする。
- (10) 受注者は、情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施し、府に報告すること。
- (11) 府は、毎年度センター運営について監査を実施する。受注者は、府が実施する監査に協力するとともに監査に必要な機器、データの提供と説明を行うこと。監査の結果、改善を求められた場合、受注者は、改善策を提示し即座に実行した上で、その結果を府へ報告すること。
- (12) 府は、受注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、成果品等が府に業務引継ぎできる状態に至っていないときは、受注者に対し、当該成果品等の引渡しに代え、当該契約の解除により府に生じた損害の賠償を求めることができる。
- (13) 次期受注者に対する業務の引継ぎについては、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行なわなければならない。その際、府及び次期受注者からの資料等の請求については、受注者の不利益になると府が認めた場合を除き全て応じる。
- 府は、受注者が上記の規定に違反し、損害が生じた場合には、受注者に対しその損害額の賠償を求めることができる。
- (14) 受注者は、本契約の終了に当たっては、本業務を府が継続して支障なく遂行するため、汎用性の高い形式で FAQ 等業務に必要となるデータの移行などの措置を講じなければならない。また、本業務の他の者への移行を支援する必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行なわなければならない。
- 府は、受注者が上記の規定に違反し、損害が生じた場合には、受注者に対しその損害額の賠償を求めることができる。
- (15) 受注者は、本契約が終了した場合は、本業務に関し、提供を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく、府に返還しなければならない。なお、提供されたものに、滅失、毀損等の損害が生じた場合は、受注者は、その損害を賠償する。
- (16) 本委託仕様書に定めのない事項については、府と受注者双方協議の上決定するものとする。
- (17) 本仕様書に明記されていない細部の事項及び業務実施中に疑義が生じた場合は、府と協議すること。

## 21. その他

### (1) 関係法令等の遵守

本業務の実施にあたっては、法律及びその政令・規則等を遵守し、また規格等に準拠するものとする。

### (2) 許認可事項

本事業内容により関係官公庁への許認可申請、届出、報告等の手続きの必要がある場合には、受注者の負担で書類作成及び手続きを代行するものとする。

(3) 仕様変更

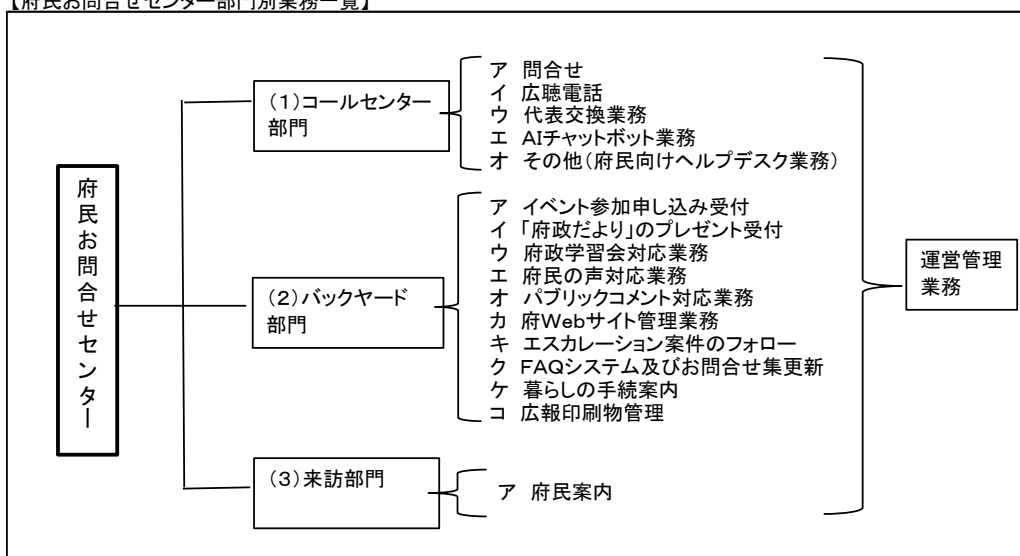
組織変更、移転等により、仕様を変更する必要が生じた場合には、府と受注者が協議の上、仕様の変更を行うこととする。

22. 参考

(1) 現行体制について

現行のコールセンターの業務一覧については以下のとおり

【府民お問合せセンター部門別業務一覧】



1 サービス水準 問合せ

指標名	目標値	測定サイクル
①一次回答率	92%以上	月次
②電話放棄率	3%未満	月次
③設定時間内電話応答率	10秒以内90%以上	月次
④対応満足度	平均8.5点以上(10点満点)	年次

《達成状況》

年度	①一次回答率	②電話放棄率	③設定時間内応答率	④対応満足度
令和3年度	100%	3.9%	96%	1回目：9.7点 2回目：9.6点
令和4年度	99.9%	1.3%	98.5%	1回目：9.6点 2回目：9.6点
令和5年度	99.9%	1.4%	98.4%	1回目：9.7点

				2回目：9.7点
令和6年度	99.9%	1.7%	98.2%	1回目：9.7点 2回目：9.6点
令和7年度 (R8.1まで)	99.9%	1.1%	99.1%	1回目：9.6点 2回目：9.6点

## 2 サービス水準 代表交換業務

指標名	目標値	測定サイクル
①電話放棄率	3%未満	月次
②設定時間内電話応答率	10秒以内90%以上	月次

### «達成状況»

年度	①電話放棄率	②設定時間内応答率
令和3年度	8.1%	91.9%
令和4年度	2.6%	97.4%
令和5年度	1.8%	98.2%
令和6年度	1.1%	98.9%
令和7年度 (R8.1まで)	1.5%	98.4%

## 23. 提案について

提案を求める内容及びその提出方法について、以下のとおり定める。

### (1) 企画提案書類の書類作成について

#### ア 企画提案書

##### (ア) 概要版

##### (イ) 提案内容 必要部数 原本1部 コピー 8部

- ・合計で50枚（両面印刷で100頁）以内で作成すること。用紙の向きは縦又は横のいずれかで統一することとし、図・写真等の使用も可とする。
- ・表紙や目次は制限枚数に含まない。提案書には、正本・副本共にページ番号を付すこと。言語は日本語を使用することとし、正確に記述すること。

**【提案を求める事項①】**

**提案内容の妥当性及び充実度 ①新たなコールセンターの構築について**

提案項目	ア	入電時の一次対応は IVR 等など、原則デジタルツールによる対応及び AI 等の技術を活用すること。
	イ	電話対応中心のコールセンターから変革を図り、府民が自ら知りたい情報を Web 等で入手できるなど、多様な府民のニーズに答え、府民満足度の向上に資する運営方法になっていること。
	ウ	今後 5 年間の運用で、入電数を 2 割削減できる実現可能性のある具体的な計画を立てること。
	エ	A I 等の技術を活用し、回答精度の向上や対応記録の作成の効率化などオペレーター支援を行う運用となる提案を行うこと。
	オ	来訪部門（府民案内）の無人化を行うに当たっては、府民の情報入手につき、効果的な府民案内を行うことのできる手法の提案を行うこと。

アについて	9. 業務概要 (1) コールセンター部門 ア 問合せ対応業務 (ア) 電話対応
イについて	9. 業務概要 (1) コールセンター部門 ア 問合せ対応業務 (イ) 電話以外
ウについて	9. 業務概要 (4) 運営管理業務
エについて	9. 業務概要 (1) コールセンター部門 ア 問合せ対応業務 (ア) 電話対応 9. 業務概要 (1) コールセンター部門 イ 広聴対応業務 (ア) 入電対応
オについて	9. 業務概要 (3) 来訪部門（府民案内）

**9. 業務概要 (1) コールセンター部門 ア 問合せ対応業務 (ア) 電話対応**

提案項目	ア・エ
留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・IVR・A I 等のシステムを活用し、コールセンター運営の合理化（人員減・業務効率化）を図ること。</li> <li>・システムを導入することで府民サービスの向上に繋がる点を具体的に提案書に記載すること。</li> </ul>

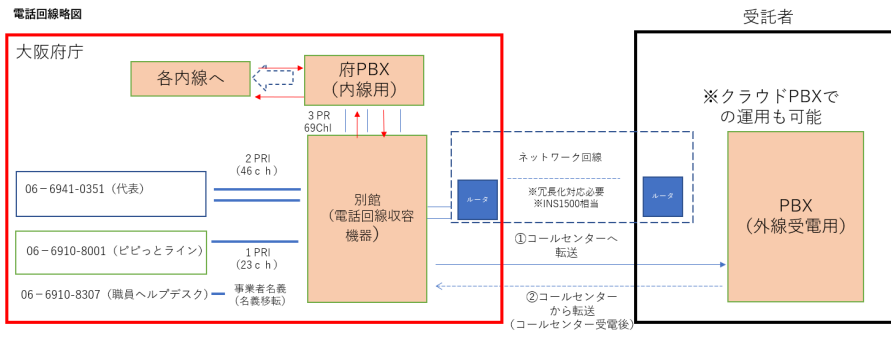
**9. 業務概要 (1) コールセンター部門 ア 問合せ対応業務 (イ) 電話以外**

提案項目	イ
留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・府民の多様なニーズに対応するため、電話以外にも府民の問合せに対する回答が Web 等で解決できるツール（自己解決率向上に寄与するもの）を提供すること。またそのツールについては府が提供する問合せや入電状況等に関するデータを参照の上、府にとって最も効果的であると思われるものを提案すること。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案を行うに当たっては、WEB や導入するツールがどのような仕組みで入電数削減効果を生みながら府民満足度の向上に資するものとなるかが分かるように具体的に記載すること。</li> <li>・問合せツールについては、開庁時間外に府民がアクセスできるものと、閉庁時間内であっても電話以外の手法により府の情報を簡単に問合せすることができるツールをそれぞれ提案すること。</li> </ul> <p>【導入ツール例】：A I チャットボット・有人チャット・AI 検索システム等</p>
9. 業務概要 (1) コールセンター部門 イ 広聴対応業務 (ア) 入電対応	
提案項目	エ
留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在府民からの入電記録については、オペレーターが全て手入力で対応履歴システム等に入力を行っているが、事務効率化のため以下の機能を有するシステムを導入すること。また①、②の機能を導入することにより、どのような業務改善効果が見込めるかを提案時に具体的に記載すること。</li> <li>①オペレーターの入力業務等の効率化（オペレーターの所作をサポートする機能）</li> <li>②オペレーターの対応品質向上（運用含む）</li> <li>・問合せ内容について制度変更等により日々変化することが想定される。そのためシステム導入後も対応品質の維持・向上のため、業務上の改善点等を反映できるなど運用面とセットで対応することが重要と考えており、この点についても配慮した提案とすること。</li> </ul>
9. 業務概要 (3) 来訪部門（府民案内）	
提案項目	オ
留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタルサイネージ等を活用した無人の府民案内業務については、必ずしもデジタルサイネージでなくともよく、ノートパソコン等によるものであってもよい。</li> <li>・カメラやマイクを接続し、コールセンターから府民の質問等に対応できるように、コールセンターとインターネット接続できる通信手段等を準備して連絡が取れるようにしておくこと。</li> <li>・アバターを使用するなど、府民が親しみやすく話しやすいような工夫を凝らすこと。</li> <li>・デジタルサイネージ等については、各所属の位置だけでなく、業務内容や府民の相談内容からアクセスしたい所属が分かるようにすること。</li> <li>・提案の中には、このサービスを利用する府民は、どのような情報を入手することができ、府民がサイネージ等から知りたい情報を得られない場合にはどのような形でフォローするのか、等具体的に提案すること。</li> </ul>
9. 業務概要 (4) 運営管理業務	
提案項目	ウ
留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業全体を総括する総括責任者及び各業務において責任者が設定し、構築から業務開始に向けて、具体的に実施可能なスケジュールを示すこと。</li> <li>・運用期間中において、計画的に入電数を5年で2割削減する計画をどのように実現するのかを具体的に提案すること。</li> </ul>

**【提案を求める事項②-1】**

**提案内容の妥当性及び充実度 ②-1 システム関係 (電話回線構築について)**

<p>提案項目</p>	 <p>電話回線略図</p> <p>大阪府庁</p> <p>各内線へ</p> <p>府PBX (内線用)</p> <p>3 PR 69Ch</p> <p>別館 (電話回線収容機器)</p> <p>06-6941-0351 (代表) 2 PR (46 c/h)</p> <p>06-6910-8001 (ビビットライン) 1 PR (23 c/h)</p> <p>06-6910-8307 (職員ヘルプデスク) 事業者名義 (名義移転)</p> <p>ネットワーク回線</p> <p>※冗長化対応必要 ※INS1500相当</p> <p>①コールセンターへ転送</p> <p>②コールセンターから転送 (コールセンター受電後)</p> <p>受託者</p> <p>※クラウドPBXでの運用も可能</p> <p>PBX (外線受電用)</p> <p>【回線構成例】を参考にし、受注者のコールセンターと府庁舎 PBX 間の電話の接続及び庁舎の内線への転送が常時安定的に行われるように、電話回線構成・ネットワーク設備等の構築を行うこと。</p>
-------------	--

**8. システム要件 (1) 電話回線構成・ネットワーク設備等の構築について**

<p>留意事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「8 (1)」に記載する条件を遵守して回線及びネットワーク設備等を構築すること。</li> <li>・音声遅延することのない、安定した回線・ネットワーク構成とするよう、各社の技術を活用して工夫を行うこと。</li> <li>・障害発生時や停電時等の際に業務継続できるよう、代替措置を講じておくこと。</li> <li>・回線構成やセキュリティ対策について具体的にどのような工夫がなされており、セキュリティや品質が担保されるのかが分かるように提案書に記載すること。</li> </ul>
-------------	--

**【提案を求める事項②-2】**

**②-2 システム関係 (合理的な全体システム構築について)**

<p>提案項目</p>	<p>ア</p> <p>システム構築に当たり、府民に対して最適なサービスを提供することができ、かつセンターの運営を効率的・合理的に行えるシステム構築の提案を行うこと。その他仕様書に記載しているシステム以外に本委託業務を実施する上で導入した方が効率的と思われるシステムがあれば提案すること。</p> <p>イ</p> <p>セキュリティ上の安全性を確保すること。</p>
<p>該当箇所</p>	<p>8. (2) 各種システム構築について</p> <p>ア 音声系システムについて (個別に提案事項を求める項目あり)</p> <p>イ 音声認識システムについて (個別に提案事項を求める項目あり)</p> <p>ウ FAQ システムについて (個別に提案事項を求める項目あり)</p> <p>エ 府民の声システムについて (個別に提案を求める項目あり)</p> <p>オ 対応履歴システムについて</p>

	カ 庁内電話帳システム キ 入退室管理システム
留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種システム構築に当たっては、セキュリティ対策等、「7. システム構築時の注意事項」を遵守して実施すること。</li> <li>・システム構築の基本的条件についてはア～キに記載をおこなっている。これらのシステムは過去の府民お問合せセンターの運営実績を基にセンター業務を実施する上で、必要と思われるシステムを記載しているが、これらのシステムは個別に全て構築する必要はなく、受注者において最も最適な方法で構築することも可能である。構築に当たっては、府民に対して最適なサービスを提供することができ、かつセンターの運営を効率的・合理的に行えるシステム構築とすること。（例：応対履歴システムに、府民の声システムの機能を搭載し、一元的に運用することも可能。）</li> <li>・ア～キに記載したシステムの構築に当たっては、記載した機能を最低限有するよう構築すること。</li> <li>・各種システムを構築するに当たっては、業務の継続性を確保するため、冗長性や障害発生時等のための代替措置等を取ったうえ、安定的に運用できるものとする。</li> <li>・システム構築に関する具体的な仕様や構成図などを書面で提示し、提案を行うこと。</li> </ul>
8. (2) 各種システム構築について ア 音声系システムについて	
提案項目	ア・イ
留意事項	<p>コールセンター部門の業務の効率化を図るため、オペレーターを介さず、電話転送ができるようまた所属への転送が正確に行われるよう構築すること。</p> <p>(機能の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・府民が内線番号を知って架電している場合に、その内線番号にデジタル機能を使って転送できること。</li> <li>・デジタル技術を活用して、府民の行う手続き内容や業務名から、所属グループを判別し、所属グループに転送ができること。</li> </ul> <p>※システムの詳細については、府と協議の上定めることとする。なお、システム構築を行うに当たっては、別添資料の府の入電状況を踏まえ、効率化と府民満足度に資するよう自動音声応答（IVR 等）・生成 AI 等の導入など、具体的な手法と運用方法を提案すること。</p>
【8. (2) 各種システム構築について イ 音声認識システムについて】	
提案項目	ア・イ
留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター業務の応対品質を向上させるため、システムの構築について、提案を行うこと。なお、以下に機能の例を記載するが、具体的にどのような手法が府にとって適切であるかを具体的に提案すること。提案するに当たっては、品質向上のため日々の運営での課題を改善していけるような柔軟なシステムとすること。（生成 AI 等の活用も可能とする。）</li> <li>(機能の例)</li> <li>・音声認識機能によりオペレーターの所作をサポートする機能を有すること。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・府民の発話内容を「府民の声システム」や「対応履歴システム」に入力できるテキストデータで表示するなど、オペレーターの入力業務等の効率化の資するものとする。</li> <li>・音声の認識率を向上するための辞書登録・チューニング機能を有すること。</li> </ul>
8. (2) 各種システム構築について ウ FAQ システムについて	
提案項目	ア・イ
留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・府民からの問合せ対応を行うにあたって参照する FAQ システムはオペレータの問合せ対応を効果的に支援できるような工夫がなされていること。</li> <li>・他のシステムと、アクセス記録などと連携を行い、効果的な FAQ の活用ができるようなシステム提案を行うこと。</li> </ul>

### 【提案を求める事項②-3】

#### ②-3 システム関係 (府民の声システム構築について)

提案項目	ア	原則として、府民の声システムの構築は、既存のパッケージ製品またはローコードツールを活用すること。
	イ	集計・分析機能について、効果的なものとなるようデジタルツールの活用等の検討がされていること。

#### 8. (2) 各種システム構築について エ 府民の声システム

留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター及び府職員が直感的に操作でき、使いやすく、視覚的にわかりやすいシステムとすること。</li> <li>・センターが、より効率的に、前掲 P20-21 に記載の「府民の声」対応業務を行うことができるような提案、例えば、公表用の声の登録の際、声データのうち、個人、企業が特定される氏名、団体名などの府が公表に適さないと指定する項目を、AI 等により自動で削除・マスキングできるなどの提案も行うこと。</li> <li>・1週間単位・1ヶ月単位で検索・抽出したデータを分析し、多いテーマ順に並べ替えて表示し、レポートやグラフを自動で作成することができ、AI 等のデジタルツールによる意見の分析を行い、意見の傾向や課題の可視化などを行うなど報告・分析機能を具体的に提案すること</li> </ul>
------	---

### 【提案を求める事項③】

#### FAQ 等サイトの構築について

提案項目	ア	府民が FAQ 等から自分の知りたい情報を容易に入手できるように、府 Web や他のシステムとの連携を工夫した提案を行うこと。
	イ	FAQ 等サイトの構成や情報について具体的かつ、事業目的に合った提案を行うこと。

#### 9. 業務概要 (2) バックヤード部門キ FAQ 等サイトの構築

留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「9 業務概要（2）キ FAQ 等サイトの構築」を確認の上、府民が FAQ 等から自分の知りたい情報を容易に導き出せるように、府 Web や「8 システム要件（2）ウ FAQ システムについて」の FAQ とのシステムとの連携を工夫すること。</li> <li>・ピピッとネット上にある、FAQ、相談窓口、公共施設の情報については、このサイトに移行するものとするものとし、府民が活用できる形の掲載方法を具体的に提案すること</li> <li>・FAQ 等サイトの構築について、どのような考え方で構築を行ったものか具体的に記載すること。サイト構成、画面構成等についても具体的に記載すること。</li> <li>・府が提供した基本データ以外にも FAQ 等サイトとして利便性を図るのに掲載した方がよいと思われる情報については提案されたい。</li> </ul>
------	--

#### 【提案を求める事項④－1】

##### 業務遂行能力 ④-1 業務遂行体制

提案項目	ア	府が別途提供する、毎年度の業務量等のデータを参照し、効率的な人員配置を提案できているか。特にコールセンター部門について、DX 導入効果による削減件数等を検討の上、5 年間オペレーター等の職員を継続的に配置できるような人員配置となる提案を行うこと。
	イ	事業全体を総括する総括責任者及び各業務において責任者が設定されていること。
	ウ	構築から業務開始に向けて、具体的に実施可能なスケジュールを示すこと。
	エ	外部からの不正アクセスやサイバー攻撃等があっても業務継続できるよう、必要なセキュリティ対策が講じられているか。
9. (5) 運営管理体制		
10. 要員要件 (5) 業務の実施体制		
留意事項		・「イ」については、大規模災害や障害発生に対する BCP 対策とは別に、日常起こりえる不正アクセス等についても、常時連絡をとり、迅速な報告対象が行える体制も含めて提案すること。

#### 【提案を求める事項④－2】

##### 業務遂行能力 ④-2BCP 対応

提案項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害の発生時、大規模災害時等においても、継続して業務ができるよう実現可能な BCP 対策の手法・体制について提案を行うこと。</li> </ul> <p>【想定被害について】</p> <p>≪震度について≫</p> <p>大阪府内広域で震度 5 弱以上を観測。</p> <p>≪公共インフラ被害≫</p>
------	--

電力・道路交通・鉄道については、一部・若しくは複数の被害が発生	
項目	被害想定
電力	府内一部地域で停電
道路交通	阪神高速・国道・一般道の一部が通行不可。
鉄道	地下鉄・JR・私鉄の一部が運転停止。
《通信インフラ被害》	
項目	被害想定
固定電話・携帯電話	発災直後から一部通話制限が発生。
インターネット回線	インターネット回線について一部断絶等の影響によりアクセス障がいが発生。
《従事者の被害》	
項目	被害想定
出勤・参集率	道路交通・鉄道網の被害により、一部の府職員・センター職員の出勤が困難な状況
9. 業務概要（5） BCP 対応について	
留意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「8 システム要件」に記載のとおり、電話回線構成・ネットワーク設備についても、各種システム構築についても、大規模災害や障害発生時において、代替措置や冗長性の確保を行っておくことは大前提であり、その上で「9 業務概要（5） BCP 対応について」記載の内容を遵守すること。</li> <li>・「イ（イ）の障がい発生時」については①府庁舎 PBX の障害発生時、②コールセンター自体の障害発生時に分け BCP 対応を提案すること。</li> <li>・BCP 対応として、コールセンターの複数拠点による運営も可能であり、また、在宅などのリモートによる電話対応も可能である。在宅などのリモート対応の実施にあたっては、府と協議の上、情報セキュリティ要綱に従って安全管理措置基準を定めこれを遵守して実施することが必要となるため、この点も加味した提案を行うこと。</li> <li>・障害の発生時、大規模災害時等においても、原則として代替措置により、すぐに業務を継続することができる体制をとれることが基本であるが、念のため、縮退してもよい時間等を「9 業務概要（5） BCP 対応について イ」に記載。</li> </ul>