

新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター  
構築及び運営業務委託 共通仕様書

1 業務名

新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター（以下「各コールセンター」という。）構築及び運営業務委託（以下「本業務」という。）とし、仕様を指定する。

なお、各コールセンターの個別事項については個別仕様書に定める。

2 業務目的

本業務は、市民からの各種問い合わせ申込に一元的に対応することにより市民の利便性向上及び受託者の業務効率化を図るものである。ライフスタイルの多様化やデジタル技術の発展等により、各コールセンターの役割も時流に併せて変化させていく必要に迫られている。特に、利用者に寄り添い、電話・メール・ホームページ・電子申請など、適切な問い合わせや申込受付手段を提供し、利便性と効率化を図った運営を実現する必要がある。

また、各コールセンターで使用する設備等の共有化を図ることにより、運用体制の最適化を目指すものである。

3 契約期間

契約締結日から令和12年3月31日まで。

構築、運営業務の実施期間は以下の通りとする。

(1) 構築

契約締結日から令和7年3月31日まで。

(2) 運営

令和7年4月1日から令和12年3月31日まで。

4 本業務の範囲

(1) 構築

各コールセンター運営に必要となる一切の物件（建物、設備等）の確保、システムの構築、業務従事者の確保・教育、各種テスト、各種文書、納品物の作成に係る一切の業務。

(2) 運営業務

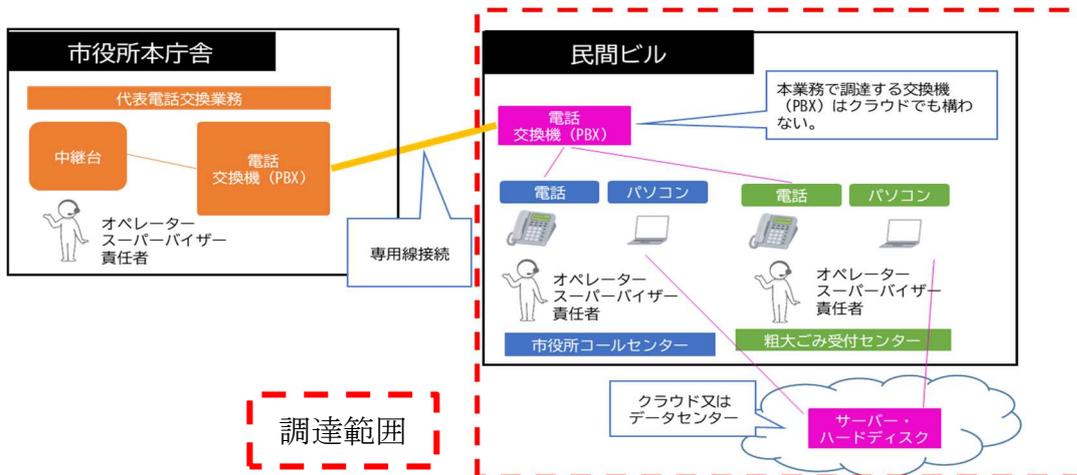
各コールセンターの運営に必要な一切の業務。

(3) 本業務調達範囲の想定構成図

本業務の調達範囲は、次に示す構成図のとおりとする。

なお、「5 調達方針」に示す内容及び個別仕様書の内容を満たすもので

あれば、この限りではない。



## 5 調達方針

### (1) 業務実施場所

以下に示す要件を満たす業務実施場所とすること。

なお、市庁舎（区役所等を含む。）への、各コールセンターの運営に係る機器の一部（管理端末等）の設置については本市と受託者の協議により決定する。

ア 新潟市内かつ、昭和56年改正の建築基準法（昭和二十五年法律第二〇一号）の新耐震基準に適合した建物内に設置すること。

イ 避雷針及びアース等による落雷対策が施されていること。

ウ 通信回線引き込みについては、将来の拡張に対応できる容量の管路を備えていること。

エ 落雷等の瞬断時において、速やかに復旧し、本業務が維持できるようにすること。

オ 法定点検時等でも本業務の営業時間における運営を継続できること。

カ 本業務の執務室については以下に示す要件を満たすこと。

（ア） 他の役務と区別された専用スペースであること。

（イ） 入退室のセキュリティチェック機能を備えること。

キ 本業務で調達するサーバ・ハードディスク等をクラウドサービス環境とする場合、日本国内のデータセンターを利用すること。また、係争となった場合、裁判所からの差し押さえ命令に対応できるようにすること。

### (2) 業務従事者

各コールセンターの個別仕様書に記載する人員を配置すること。

なお、個別仕様書に示されている内容及び「9 情報セキュリティ仕様」を達成することができる場合には、受託者の判断で各コールセンター間における兼務を認める。

### (3) 設備機器類

#### ア 設備機器

各コールセンターで使用するPC、プリンター等必要機器一式を調達すること。

各コールセンターで使用する機器のうち、電話交換機(PBX)、サーバ、ハードディスクについては共有化すること。

このほかにも共有できる機器等がある場合、積極的に共有を図ること。

なお、共有機器は「9 情報セキュリティ仕様」を達成できるものであれば、オンプレミス環境、クラウドサービス環境等問わない。

#### イ リスク対応

各コールセンターに活用する各種機器に無停電装置等を備え、停電対策を講ずること。

また、災害発生時等によるシステムや機器の断絶が発生した場合、速やかに復旧できるよう、サーバやハードディスクの冗長化を実施するとともに、1日単位のデータバックアップを行うこと。

#### ウ 設備・システムの保守点検

受託者は、各コールセンターを円滑に運営するため、必要に応じて設備及び各システムのメンテナンスを行うこと。

なお、メンテナンスの実施に際して、各コールセンターの運用に支障をきたす可能性のあるメンテナンス作業を行う場合、各コールセンターの運用時間外に実施するなど影響のない方法で行うこと。

また、各種機器を常に最適な状態に保つため、OSやアプリケーションなどについて、必要なバージョンアップやライセンスの更新等を適時行うこと。

メンテナンスの結果、各コールセンターの運用に支障をきたす可能性のある不具合や、不具合に繋がりうる事象を発見した場合、直ちに本市に報告の上、対応策を講ずること。

#### エ 電話交換機(PBX)と本市音声ネットワークとの接続

本市本庁舎PBX及び本市の用意する音声ネットワークと接続し、本市本庁舎等の各拠点と本業務拠点間で電話の内線転送が行えるように次に示す条件に対応できるよう、電話交換機(PBX)を調達するとともに環境を整備すること。

##### (ア) 本市本庁舎PBX及び通信方式

本市本庁舎PBXは「UNIVERGE SV9500CT」(NEC社製)、通信方式は「CCIS over IP方式」である。

##### (イ) 接続設備

受託者が指定する新潟市内の拠点に、音声ネットワーク接続に係るL

3-SWを本市が設置する。L3-SWよりコールセンター側で必要となる設備については、受託者で調達を行うこと。

#### (ウ) 接続設定作業

作業に当たっては本市が指定する事業者と連携をとり、内線転送に係る環境整備を実施すること。なお、受託事業者側で実施する作業で発生する費用は受託者負担とし、本市指定の事業者側の作業で発生する費用は本市が負担することとする。

### 6 業務の引継ぎ

#### (1) 前受託者との引継ぎ

前受託者が、本業務受託者と異なる場合、本業務受託者は各コールセンターの運営を円滑に継続できるよう、前受託者から業務の引継ぎを受けること。

また、本業務受託者は、前受託者から業務の引継ぎ等を受けた後、本業務実施に必要な各種業務処理の手順方法等を整理し、マニュアル等へ反映すること。

#### (2) 次期受託者との引継ぎ

本業務受託者が、次期受託者とならない場合、次期受託者が各コールセンターの運営を円滑に継続できるよう、次期受託者に対して、各種マニュアル、各種データ、業務ノウハウ等を含め、業務に必要な事項の引継ぎを実施すること。

なお、業務引継ぎの詳細は、本市と協議のうえ定めるものとする。

### 7 本業務の要件定義

受託者は、各コールセンター単位で、本市と本業務の構築を行う範囲や機能等の検討を行い、本市が求める機能の全貌を的確に把握しながら、本市が提示する既存資料の分析及び本市担当者に対して資料を用いたヒアリングを実施し、本業務で必要となる要件や本市の要求を明確にすること。

また、本業務にて提案した機能については必ず構築の対象として要件定義を行うこと。

要件定義後に、用いた資料やヒアリング後の決定事項等をまとめて、「要件定義書」として、構築実施前に本市に提出すること。

### 8 文書の作成

次に示す書類について、本市の承認を得た後に、電子媒体（CD-R又はUSBメモリ等に格納）及び、印刷した書面を提出すること。

#### (1) 要件定義書

「7 本業務の要件定義」に示す書類を構築実施前に提出すること。

## (2) 各コールセンター構築に係る完成図書

次に示す書類を各コールセンター単位で作成（分冊し項目見出しを付すること）し、構築後、速やかに本市に提出するもの。

### ア 従事者名簿

受託者は、契約締結時に、本業務の責任者、主任担当者、SV、OP、システム開発及び保守などを実施する責任者及び主任担当者など、本業務の関係者が記載されている名簿を通常時及び緊急時の連絡先と共に示すこと。

### イ 構築図

本業務において構築対象となる詳細な機器、回線等を記載した図面を作成すること。

変更等があった場合は速やかに本市に報告の後、変更後の書類を作成し提出すること。

### ウ システム構成図

本業務で従事者が活用するシステムの主要な構成や機能、出力することができる帳票等（市民などが操作するインターネットページ等を含む）をすべて示したシステム構成図に説明を付して作成すること。

### エ クレーム対応における対応フロー図

各コールセンターで受信したクレーム対応における考え方や、エスカレーションのタイミング等を示した対応フロー図をその連絡先と共に示すこと。

また、本市で受信したセンターの対応に起因するクレームに対する考え方、本市との協力体制の在り方をその連絡先と共に示すこと。

### オ 本業務で受託者が用意した物品リスト

各コールセンター構築の際、受託者にて用意した機器、収納用具について一覧表を作成すること。

### カ 運用保守計画

令和7年4月1日から令和12年3月31日までに実施する各コールセンターの運用保守計画について記載した資料を作成すること。

### キ 情報セキュリティ対策方針

本市のセキュリティポリシー、契約書にて示す「情報セキュリティに関する要求事項」を遵守したうえで、本業務で取り扱う個人情報を明確化するとともに、その漏洩リスク等とその予防策・対応策について記載した資料を作成すること。

## (3) 報告書の作成

次に示す書類を各コールセンター単位（分冊すること）で作成し提出すること。

なお、ここで示すものの他に個別仕様書で指示がある場合にはそれらを含めて作成し提出すること。

また、詳細な書式や必要となる会議体については契約後、本市と協議の上、決定するものとする。

#### ア 運用月報

苦情、問い合わせ件数、サービス水準実績等について、運用開始日以降各コールセンター単位で毎月作成し、対象月の請求書に合わせて報告すること。なお、該当日が市役所閉庁日の場合は翌開庁日までに報告すること。

#### イ 運用年報

苦情、問い合わせ件数、サービス水準実績等について運用開始日以降各コールセンター単位で毎年度作成し、対象年度の3月の請求書に合わせて報告すること。なお、該当日が市役所閉庁日の場合は翌開庁日までに報告すること。

#### ウ システムログ情報

システムにログインしたIDごとのログ情報を運用開始日以降各コールセンター単位で毎年度作成し、対象年度の3月の請求書に合わせて報告すること。なお、該当日が市役所閉庁日の場合は翌開庁日までに報告すること。

#### エ 障害記録情報

障害の発生状況についてその発生内容、原因、対処法、その後の対策について記載するとともに障害発生の都度、速やかに本市に報告すること。

### 9 情報セキュリティ仕様

受託者は、各コールセンター運営に当たり、契約書に示す「新潟市情報セキュリティポリシー」、「情報セキュリティに関する要求事項」、「個人情報取扱特記事項」を遵守する他、以下の情報セキュリティ要件を満たすこと。

#### (1) 受託者の義務

受託者は、本業務を行うにあたり、次に示す義務を負う。

ア 業務従事者に対し、雇用開始の際又は本市と契約締結後に、守秘義務に関する契約を取り交わすこと。

イ 本業務で取り扱った個人情報については仕様書で定めがある場合を除き、蓄積しないこと。

#### (2) 情報セキュリティ確保のための体制

ア 本業務で利用するすべてのコンピュータには、コンピュータウイルス対策ソフトウェアを備え、常時稼働し、最新のウイルスパターンファイルに更新される設定とすること。

イ 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よう

で、業務マニュアルに記載して管理を徹底し、個人情報漏洩の防止対策等個人情報の取扱いに関する対策を十分に行うこと。

ウ 業務従事者に対し、各コールセンター業務における執務室への携帯電話、各種記録メディア等の私物持ち込みを禁止すること。

エ 情報の漏洩、改ざん、滅失等が発生した場合に対処すべき事項と手順を明確にしたうえで、業務マニュアルに記載すること。

## 10 その他

### (1) 改善提案

受託者は契約期間中いつでも、利便性の向上に寄与する改善事項があった場合は、本市に対して積極的に提案を行うこと。

### (2) 調査への協力

受託者は、本市が受託者に対して実施する、業務従事者の賃金や雇用形態等に関する調査、及び、本市が業務従事者に対して実施する満足度調査等に協力すること。

なお、調査結果に基づき、本市から是正指導を受けた場合は、誠意をもって対応すること。

### (3) 本業務の再委託

「契約書」の記載による。

### (4) 契約不適合責任

「契約書」の記載による。

### (5) 疑義の解釈

本業務について疑義を生じた場合は、速やかに本市と受託者で協議を行い、業務を実施すること。

### (6) 業務評価の特記仕様

本業務の履行完了等、契約終了後に受託者の業務内容について、本市は下記の基準により評価を行い記録の保存を行うものとする。

なお、受託者は評価結果について異議を申し立てることはできないものとする。また、評価結果が契約条件に影響を与えることは一切ないものとする。

評価ランク	評価基準
A	成果物の品質、納入などで仕様を超える成果があった。
B	通常の指示により仕様どおりの成果を得た。
C	仕様の他に口頭の指示などにより仕様どおりの成果を得た。
D	担当者が相当程度指導するなどして、仕様レベルの成果を得た。
E	仕様を達成できなかった。(契約解除等)

(7) 法令等の順守

本業務の履行にあたっては、関係法令及び本市の条例、規則、要綱などを十分理解すること。なお、本市で定める規定類は、本市のホームページ (<https://www.city.niigata.lg.jp/>) の例規集及び要綱集に掲載のとおりである。