

リモート窓口及び DX コールセンター業務委託仕様書

1 業務名

リモート窓口及び DX コールセンター業務委託

2 業務目的

本業務は、総務省の「フロントヤード改革モデルプロジェクト」に基づき、市民の利便性向上と窓口業務の効率化を図ることを目的として、リモート対応が可能な相談体制及び、デジタル技術を活用したコールセンター機能を整備するものである。

本業務では、単なる人員配置型のコールセンターではなく、リモート環境下での市民対応ノウハウ、各種手続きや FAQ の体系化、さらには住民満足度向上を見据えたサービスデザインが求められる。

3 業務委託期間・実施時間

(1) 委託期間

契約日から令和8年3月31日(火)まで

4 実施時間

(1) リモート窓口業務

令和7年8月～9月:平日8時30分から17時15分まで

令和7年10月～令和8年3月:平日8時30分から16時30分まで

(2) DX コールセンター業務

令和7年8月～令和8年3月:平日8時30分から17時15分まで

5 履行場所について

宇部市が指定する場所

6 スケジュール

時期	内容
令和7年6月中旬～	・システムの構築、機器の調達 ・対応マニュアル及び FAQ の作成 ・対応オペレーターの研修
令和7年7月中旬～	・什器・機器等の搬入及び設置 ・運用テスト ・職員研修
令和7年8月上旬～	・本番稼働開始

7 リモート窓口業務

(1) 業務内容

システムに接続した市民に対して、受託者が用意するオペレーターが手続きや相談に関する初期対応を行う。初期対応で完結しない場合は、本庁職員へ案件を引き継ぐ。対象となる業務内容は、業務

開始までに協議のもと決定し、業務期間中であつてもより効果的な利用となるよう、提案を行うこと。

(2) 実施体制

- ・市民センター等の中から効果的な場所を選定し、合計8台を設置する。
- ・オペレーターへの同時接続数は2接続を担保すること。
- ・その他効果的な運用方法がある場合には提案すること。

(3) 運用イメージ

ア オペレーターによる初期対応

- ① FAQ による定型化された質問への対応
- ② 本市実施事業に係る電子申請の利用支援
- ③ 苦情や他の案件への対応

イ 本庁職員による二次対応

- ① 初期対応で完結しなかった案件への対応
- ② 初期対応を経由しなかった案件への対応

(4) その他

ア 機器の設置日時、場所は、契約締結後に市及び受託者双方協議の上、決定する。

イ 運用開始前に機器を利用した操作研修を実施すること。

ウ 機器の取扱マニュアルを作成すること。

エ 機器の障害発生時に想定される不具合の対処方法がわかりやすく記載したトラブル対応マニュアルを作成すること。

オ 作成する全てのマニュアルは、電子データで市へ納品すること。

カ 受託者は、次の什器・物品等を必要数調達し設置すること。なお、設置日時、場所は、契約締結後に市及び受託者双方協議の上、決定する。

NO.	名称	要件	数量
1	リモート窓口用端末	<ul style="list-style-type: none"> ・タッチパネル式モニターで画面サイズが 20 インチ以上であること。 ・端末起動時に自動でアプリケーションが立ち上がること。 ・端末の電源操作以外のシステム上の操作は、タッチパネルのみで行えること。 ・通話終了時、当該通話に係るデータが消去されること。 	8式
2	職員対応用端末	<ul style="list-style-type: none"> ・10 インチ以上 15 インチ以下程度のノート PC 型でフロントカメラを搭載していること。 ・端末起動時に自動でアプリケーションが立ち上がること。 ・通話終了時、当該通話に係るデータが消去されること。 	5式
3	Web カメラ	解像度は HD 以上とすること	8台
4	セキュリティーワイヤー	上記 1 に接続可能なセキュリティーワイヤーであること。	8本

5	Wi-Fi ルーター	<ul style="list-style-type: none"> ・データ通信量が無制限であること。 ・支援業務を行う上で必要な通信速度を確保できること。 ・WPA3 もしくは WPA2 に対応した製品であること。 	13式
6	ヘッドセット	マイク付きヘッドホンであること。	13個
7	IC カードリーダー	マイナンバーカードの読み取りが可能であること。	8式
8	書画カメラ	<ul style="list-style-type: none"> ・1000 万画素以上であること。 ・オートフォーカス機能があること 	13式
9	テンキー	リモート窓口用端末に接続して使用可能であること。	8式

(注 1)リモート窓口用端末の OS のアップデートや、経年劣化による故障等一般的に一方がその責めを負うことが妥当ではないとされる事象により支援業務の継続が困難になった場合、受注者は早期の支援再開に努めること。

(注 2)その他、現場機器・什器等の設置に関する詳細は、発注者と協議の上決定することとする。

8 ソフトウェアに関する事項

- (1) 端末起動時に自動的にアプリケーションが立ち上がること。
- (2) リモート窓口端末での通話終了後、利用者の個人情報に関するデータが保存されずに消去されること。
- (3) リモート窓口端末上に予測変換の履歴が残らないこと。
- (4) 当該アプリケーションが端末に全画面で映し出されること。
- (5) 書画カメラの映像は、A4サイズで 10 ポイントの文字が認識できること。
- (6) 書画カメラの画像を拡大できること。
- (7) 端末に不具合が発生した際、受注者が遠隔操作で調査を行えること。

9 リモート窓口の運用・保守について

- (1) 端末設定、保守及び必要に応じたメンテナンス等を行い、適切に業務が行われる動作環境を確保すること。
- (2) システムのアップデート(軽微な機能追加、デザインの変更、文言の修正等)に対応すること。(対応範囲等の詳細は別途協議による。)
- (3) リモート窓口用端末にはウイルス対策ソフトを導入し、最新の定義ファイルを常時更新すること。また、OS の修正プログラムについても最新の修正プログラムを常時更新する運用や対策を行うこと。
- (4) Wi-Fi ルーターのファームウェアのアップデート等は受注者で実施すること。
- (5) 発注者が実施または参加するサーバー、ネットワーク、ウェブアプリケーション等に対するセキュリティ診断に協力・対応するものとし、脆弱性や不備が見つかった場合は速やかに対策を講じること。
- (6) 不具合等による利用制限及び停止が生じないよう、バックアップ体制を備えること。
- (7) 実施時間においては、発注者からのシステム及びサービス全般についての問い合わせに対応できる体制であること。
- (8) システムに障害等が発生した場合は、速やかに復旧すること。
- (9) 障害を復旧した場合、復旧後に障害状況、発生原因、事後対策等について、復旧から 1 週間以内に発注者に報告を行うこと。
- (10) サービスレベルの確保

- ア 端末及び Wi-Fi ルーターの故障時は 3 日以内に代替機を提供すること。
- イ 住民サービスを停止させないため、災害等の発生により受注者側の環境に通信障害等のトラブルがあった際に、即時他拠点のオペレーターへの接続切り替えが可能であること。

10 DX コールセンター業務

(1) 業務内容

市民等からの市民課への電話(市が別途指定する電話番号)を、オペレーターが受電する。オペレーターは、当該課関連の定型化された質問に関する初期対応を行う。初期対応で完結しない場合は、オペレーターが適切な課職員に案件を引き継ぐ。引き継いだ職員は、市民に対し二次対応を実施する。

(2) 実施体制

オペレーターへの同時接続数は7接続を担保すること。

(3) 運用イメージ

ア オペレーターによる初期対応

① FAQ による定型化された質問への対応

FAQ システムや AI の利用など、市民からの質問に効率的に回答できるよう工夫すること。

② 苦情や他の案件への対応

イ 本庁職員による二次対応

① 初期対応で完結しなかった案件への対応

FAQ やエスカレーション内容は、オペレーターと職員の間でリアルタイムに共有される仕組みであること。

② 初期対応を経由しなかった案件への対応

(4) 設備等その他

業務に必要な電話設備等は、受託者において次のとおり整備すること。

ア 通信回線

① 受託者は、当市への電話を円滑に受電できるようにすること。

② DX コールセンターと当市間の通話を転送する場合も、業務に支障のない音声品質であること。

③ オペレーターへの同時接続数は 7 回線以上を確保すること。

11 本業務に係るマネジメント業務

(1) リモート窓口で取り扱う手続きに関する提案

事業実施期間内において、リモート窓口について、市が整備しているオンライン申請の代行申請に加え、外国語対応や聴覚障害者対応、災害時の対応など内容の拡充策を提案すること。

(2) 各種 KPI の設定と効果検証、改善策の提案

住民の希望に沿った窓口の実現のため、リモート窓口と DX コールセンターの運営において、住民利便性向上と業務効率化を実現する適切な目標と成果指標等を設定し、住民の満足度調査や実際に利用される手続きや受電件数等のデータを取得した上で、AI による効果検証等を実施し、結果からの改善策を提案すること。

(3) 職員の時間を生み出す業務フローの提案

リモート窓口システムと DX コールセンターを通じて把握可能なデータ(設定した指標等に関するデータに加え、処理件数・処理時間・待ち時間・満足度その他窓口等での手続において生じる各種申請処理に係るデータ等も含む。)を取得のうえ、その見える化等を図ることにより、指標改善に向けた

課題や事務処理上の課題を分析し、その対応策を検討すること。

(4) 広域化・共同化に関する提案

他自治体との広域化・共同化のための指標や連携モデルを提案すること。

12 業務共通事項

(1) リモート窓口業務とDXコールセンター業務の間でマニュアルやFAQを共有すること。

(2) 受託者は、マニュアルやFAQの作成・更新の際に、市の承認を得ること。

(3) マニュアルは、市民等からの問い合わせ内容や市からの要請により随時更新すること。なお、市からの要請以外の更新は、市に遅滞なく報告し、市の確認を受けること。

(4) マニュアルやFAQで対応し難い事例が発生した際は、受託者は、市に相談し、指示を仰ぐこと。

(5) マニュアル及び機器の操作方法について、機器を操作する職員へ直接説明すること。

13 セキュリティ要件

(1) 本業務の構築・運用に関しては、宇部市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(2) 本業務は、個人情報を取り扱うため、プライバシー保護の観点から全てのシステム環境（本番環境・保守環境・開発環境等）において、セキュリティ対策に万全を期すこと。また、リモート窓口システムでは、サーバー上にデータを保存・管理することを原則として、利用時には、各端末側にデータが残らないようにすること。

(3) データ通信設備は、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。

(4) 秘密の保持

ア 受託者は、本業務で知り得た情報を本件業務以外の目的で使用してはならない。また第三者に提供してはならない。

イ 受託者は、本業務で知り得た情報の漏洩、滅失、き損等（以下「漏洩等」という。）の防止、その他適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

ウ 本業務で漏洩等の事故が発生した場合、受託者はただちに当該事故による損害を最小限にとどめるために必要な措置を講ずるとともに、市に報告しなければならない。

エ 受託者は、本業務の実施において、受託者の責めに帰すべき事由により、漏洩等の事故が発生し、第三者への損害賠償が必要となった場合、これに対する費用の負担を行うものとする。

オ 本業務の実施において、受託者の責めに帰すべき事由により、漏洩等の事故が発生し、市が損害を被ったときは、市は、受託者に対して当該損害の賠償を請求できるものとする。

カ 受託者は、本業務を実施するにあたっての個人情報の取扱について、別記「個人情報等取扱特記事項」を遵守しなければならない。

14 主務担当者の選任及び責務

受注者は、業務の遂行に当たっては、総括責任者及び主任責任者を選任し発注者に届け出ること。

(1) 総括責任者の責務

本業務の全体の状況を把握し、業務が円滑に実施されるよう指揮・監督する。

(2) 主任責任者の責務

主任責任者は、その業務の遂行上、各業務間の連携やシステムの管理を行い、オペレーターの業務に関する指揮監督を行うこと。

15 オペレーターの服務規律

(1) サービス

オペレーターは、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努めること。また、オペレーターは、市民からの問い合わせ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うこと。

(2) 服務態度

市民と接する業務に携わるオペレーターは、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めること。

16 報告について

(1) 業務実施状況及び事業成果の進捗について、毎月、報告書を作成し、実施月の翌月 5 日までに発注者へ提出すること。

(2) 12 月上旬を目途に、実施した委託事業の進捗状況や問題点について、総合的な取りまとめた中間報告書を作成すること。

(3) 3 月上旬を目途に、実施した委託事業の進捗状況や問題点について、総合的な取りまとめた最終報告書を作成すること。

(4) 事業終了後、速やかに実績報告書を提出すること。

(5) その他、事業期間中に発注者が必要と判断した事項について、調査・報告を速やかに行うこと。

17 事故への対応

受託者は、業務の履行に関連し発生する事故に対し、その発生の防止を最優先することとし、関係法令を遵守し、その対策に万全を期すこと。また、事故が発生したときは、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故の対応後、市に対し速やかに事故報告書を提出すること。

18 納品場所

宇部市市民環境部フロントヤード改革戦略室

19 契約の解除等

業務の継続が困難となった場合の契約の解除等の取扱いについては、次のとおりとする。

(1) 受託者の責に帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合、市は、契約の解除ができるものとし、当該解除により市に生じた損害は、受託者が賠償するものとする。

(2) 災害その他の不可抗力等、市及び受託者双方の責に帰すことができない事由により業務の継続が困難となった場合、市と受託者は、業務の継続の可否について協議するものとし、協議が整わない場合、市又は受託者は、書面通知により契約を解除することができる。

20 その他

(1) 本業務に関する内容については、本仕様書によるほか、受託者の提案内容に従い、契約後詳細な打合せにより、市及び受託者双方合意の上、決定することとする。

(2) 本仕様書に明示なき事項、又は業務上疑義が発生した場合は、市及び受託者が協議し、業務を進めるものとする。