（仮）水道局コンタクトセンター業務委託仕様書

1　総則

本仕様書は、横浜市水道局（以下「委託者」という。）が委託する水道局コンタクトセンター（以下「コンタクトセンター」という。）の運営について適用する。

コンタクトセンター業務受託者（以下「受託者」という。）は、コンタクトセンターの管理運営全般を行うものとし、本仕様書に定めるもののほか、コンタクトセンター業務マニュアル（以下「業務マニュアル」という。）に基づき、お客様から安心、信頼を得られるよう、常に適正な運営に努めなければならない。

2　契約期間

本契約の契約期間は、契約締結日から令和 14 年９月 30 日までとする。

3　履行期間

(1)　コンタクトセンター管理の運営履行期間（以下「履行期間」という。）は、令和９年 10 月１日から令和 14 年９月 30 日までとする。また、業務を円滑に進めるため、契約締結日から令和９年９月 14 日までを準備研修期間（以下「研修期間」という。）とし、令和９年９月 15 日から令和９年９月 30 日までの期間は、使用機器類の動作確認等の調整期間（以下「調整期間」という。）とする。なお、この研修期間及び調整期間は役務の提供を受けないため、委託料の支払いは生じないものとする。

(2)　受託者は、研修期間及び調整期間において、本委託業務を履行するために必要となるすべての準備を完了し、履行期間における業務を円滑に執行しなければならない。

(3)　受託者は研修期間において、委託者の指示に基づき、速やかに令和９年９月 30 日まで履行する委託業務受託者（以下「前受託者」という。）より、令和９年９月 14 日までに４か月間の業務引継ぎ及び引継ぎ研修を受けなければならない。なお、受託者と前受託者が同一の場合は、これを省略できる。

4　履行義務

受託者は、契約期間において仕様書等に明示されていない事項が発生したとしても委託者が業務の性質上、当然必要であると判断した場合には、受託者の負担で業務を履行しなければならない。

5　業務内容

（1）　電話による受付業務（別紙１）

ア　使用開始受付及び問合せ

イ　使用中止受付及び問合せ

ウ　口座継続、領収書送付、クレジットカード継続受付及び問合せ

エ　検針、料金調定情報問合せ

オ　減免、用途、共同住宅の基本戸数適用関係問合せ
カ　口座振替依頼書、クレジットカード払い共通申込書送付受付及び問合せ
キ　納入通知書再発行受付及び問合せ
ク　料金収納関係問合せ
ケ　未納停水、無届使用に対する停水関係問合せ
コ　名義変更受付及び問合せ
サ　請求先変更受付及び問合せ
シ　収入証明書発行受付及び問合せ
ス　口座振替日変更、口座組込受付及び問合せ
セ　領納変更受付及び問合せ
ソ　登録情報修正関係問合せ
タ　不着、誤投函に関する問合せ
チ　水道メーター関係問合せ
ツ　宅地内漏水修繕、道路漏水修繕、き損修繕、漏水調査、水質調査受付及び問合せ
テ　給水装置（埋設管関連を含む)、所有者関係問合せ
ト　断水情報問合せ
ナ　水道施設の見学受付及び問合せ
ニ　水缶・ペットボトル水関係問合せ
ヌ　問合せフォーム（電子メール）に関する問合せ
ネ　チャットボット・有人チャットに関する問合せ
ノ　横浜市水道局ホームページ（以下「ホームページ」という。）情報問合せ
ハ　指摘（苦情）及び要望等の問合せ対応
ヒ　その他お客様からの問合せ全般

（２）　お客様からの相談・要望を、所管する事業所へ電話転送する業務
（３）　横浜市水道局給水サービス事務オンラインシステム（以下「料金システム」という。）と連携した、横浜市水道局電話受付専用システム（以下「受付システム」という。）への情報入力、料金システム情報の確認及び問合せ等に対する回答業務
（４）　インターネットによる使用開始、中止等に関する届出の処理業務（別紙１）
（５）　問合せフォーム（電子メール）による各種受付業務（別紙１）
（６）　チャットボット・有人チャットによる各種対応業務（別紙１）
（７）　通話録音データ消去作業（別紙１）
（８）　水道に関する突発事故等の影響で入電が増加する見込み等がある場合、または委託者が対応依頼をした場合は、その内容に関する対応業務（別紙４）
（９）　大規模な災害等が発生した場合、電話によるお客様からの災害等の内容に関する問合せに対し、お客様をホームページに掲載する情報へ誘導するショートメッセージ送信サービス（以下「災害用 SMS 送信サービス」という。）の音声自動応答装置（以下「IVR」という。）の切り替え更新作業を行う業務（別紙１）
(10)　水質情報、水源情報及び各種催事の情報提供業務
(11)　受託者に起因する指摘（苦情）及び要望等のお客様対応
(12)　電話に加え、メール、有人チャット、チャットボット等のデジタルチャネルを含む全利用

者接点を対象としてVOC分析業務分析に当たっては、問い合わせ内容の分類、発生件数の集計､問い合わせ傾向の把握､FAQ及びWebサイト改善に資する課題の抽出を行うものとする。受託者は、分析結果を月次報告書として提出するとともに、利用者利便性向上及び問い合わせ削減につながる改善提案を行うこと。

(13) ホームページに掲載している「よくあるご質問 Q&A」に関する内容を委託者にて、適正な最新の状態にするために必要な提案（お客様からの問合せ内容等）を委託者に報告する業務

(14) 委託者が必要に応じて指示する、第１号から第12号に規定する業務に付帯又は関連する業務、なお、第１号から第６号に規定する業務の詳細内容については、原則として、業務マニュアルの定めによる。

６ 運用

（１） 受付及び処理業務時間

ア 営業時間（受付時間）は平日・土曜日８時00分から20時59分までとする。
（日曜日・祝日及び12 月29 日～１月3 日を除く）

イ 平日・土曜日の21時00分から翌７時59分と日曜日・祝日及び12 月29 日～１月3 日の営業時間外にIVR・PBXにシステム障害等で不測の事態が発生した場合は、委託者に直ちに報告し、原因を調査して不測の事態を解消すること。

ウ 電話受付や問合せフォーム及び有人チャット等による各種受付については、営業時間内に受付した案件は原則当日に処理を行うこと。

エ インターネットによる使用開始、中止に関する届出の処理業務について、メンテナンス等の理由を除き営業時間内に受付した案件は原則当日に処理を行うこと。

（２） 電話回線等の構成及び電話受付応対

ア 受託者は、委託者が契約するナビダイヤルその他の着信サービスからの入電を受け付ける事ができる電話受付環境を構築しなければならない。また、受託者は、委託者が指定する電話番号への着信について、同時に100件以上の着信を受付が可能な電話受付環境を構築し運用すること。

なお、着信処理能力を変更する場合には、あらかじめ委託者の承認を得なければならない。

イ 受託者は、電話対応後の折返し連絡その他委託業務の遂行に必要な発信を行うため 20件以上の発信が可能な電話環境を構築しなければならない。

なお、発信処理能力を変更する場合には、あらかじめ委託者の承認を得なければならない。

ウ 受託者は、委託者との業務連絡を行うための専用電話番号及び電話機を設置しなければならない。また、委託業務監督者が所属する部署との業務連絡を行うための専用電話番号及び電話機を設置しなければならない。これらの連絡用電話回線は、合計２回線以上確保すること。

エ 受託者は、委託者との業務連絡及び委託業務の遂行に必要な書類の送受信を行うため、FAX専用回線を２回線以上設置しなければならない。なお、委託者の組織との連絡用として１回線以上、委託業務監督者が所属する部署との連絡用として１回線以上を確保するこ

と。

オ　受託者は、電話受付環境、発信環境、連絡用回線及びFAX回線について、障害発生時又は災害発生時においても業務継続が可能となるよう冗長化その他必要な措置を講じなければならない。

カ　前各号に定める電話受付環境、発信環境、連絡用回線及びFAX回線は、主センター及び副センターの合計で必要数を確保するものとする。

キ　受託者は、受付システム内にある料金システム照会を利用し必要な情報の検索を行い、確認した内容を受付システムに入力しなければならない。なお、電話受付時に受付内容等に不備がありお客様へ確認を要する事項等（別紙１）がある場合は、受託者がお客様へ電話発信し対応すること。

ただし、事後処理に影響を及ぼす内容が含まれる場合は、管轄の担当部署へ経緯を受付システムに入力し、受託者から管轄の担当部署へ電話連絡し依頼する。

ク　受託者は、前受託者から事前に応対マニュアルの説明を受け、委託者から提供する業務マニュアル等に基づく応対マニュアルを作成し履行開始前に、委託者に確認を求めなければならない。また、お客様からの問合せに対し誠実かつ丁寧に対応する体制を整えなければならない。

ケ　受託者は、委託者の業務内容（業務フロー等を含む）に変更等が発生した場合は、応対マニュアルを改訂し、速やかに運用の変更を完了させなければならない。

コ　受託者は、応対マニュアル・FAQ等の資料を作成及び変更した場合は、委託者へ提出しなければならない。

サ　委託者から履行開始前に提供される業務マニュアルの改訂については、委託者と受託者で協議を行い確認のうえ、受託者が作成し委託者が改訂する。

シ　受託者は、電話による通話録音データをすべて保存するための通話録音装置を設置し委託者が通話録音データの提出を要請した時には、速やかに通話録音データか書き起こしなど、委託者が認めたものを提供すること。

ス　受託者は、通話録音データ記録を５か月間保管し、委託者と協議したうえで指定された日に消去すること。

セ　委託者が対応内容確認（別紙１）を要請した場合は、受託者は、速やかに内容を確認し報告を行わなければならない。原則として、委託者から対応内容確認書（様式３）により依頼をした場合は対応内容を通話録音データや書き起こしなど確認できる形で委託者に提出する。ただし、簡易な確認要請については、様式による確認及び回答を省略することができる。

ソ　委託者が契約するナビダイヤルの使用に伴う、回線工事及び本委託業務遂行上必要となるすべての通信費用は、受託者の負担とする。

（３）　IVRの設置及び業務別の入電振り分け対応

ア　受託者は、問合せ内容に応じた入電の振り分けを行うためにIVRを設置すること。

イ　IVRの切り替え作業及び振り分け種別

（ア）　通常時のIVR切り替え作業

a　平日・土曜日の８時00分から20時59分までは、振り分け種別によるIVRの設定を行い、アナウンスに案内を登録し運用すること。振り分ける種別は次のとおり

とする。

（ａ） 使用開始、中止関連の問合せ　　振り分け番号「１」

（ｂ） 料金関連の問合せ　　振り分け番号「２」

（ｃ） その他の問合せ　　振り分け番号「３」

（ｄ） 委託者の必要に応じた問合せ　　振り分け番号「４」

（ｅ） 災害用 SMS 送信サービス　　振り分け番号「５」

なお、(ｄ)の振り分け番号及び「４」の内容については、委託者が必要に応じて変更できること。

b　(ａ)と(ｂ)の振り分け番号を選択した全員を SMS 送信サービスの対象者とする。

c　各振り分け後、メール（問合せフォーム）、チャットボット、有人チャットでの案内あり

d　21 時 00 分から翌７時 59 分までは、振り分け設定は行わず、営業時間外アナウンスへ切り替えて運用すること。

（イ） 緊急時の IVR 切り替え作業

a　給水サービスに支障をおこす事故及び災害等が発生し、営業時間内に電話によるお客様からの問合せに対しコンタクトセンターで受電できない状況が生じた場合、受託者は委託者へ報告し委託者の指示により、IVR を緊急用アナウンスに変更して運用すること。なお、アナウンスの内容については、委託者の指示に基づくこと。

b　受託者は、緊急用アナウンスに変更を行ったのち、委託者より災害用 SMS 送信サービスを利用する指示を受けた場合、受託者は、IVR の振り分け番号「５」を設定し、緊急用アナウンスを変更して運用すること。

ウ　IVR の変更に伴い発生する作業及び運用等の費用については、受託者の負担にて行うこと。

（４）　問合せフォーム（電子メール）による各種受付と対応業務

ア　受託者はお客様からの問合せフォーム（電子メール）を送受信するための公表可能な専用アドレスを用意しなければならない。また委託業務監督者が所属する部署及び委託者の組織と送受信できるよう構築しなければならない。

イ　送受信に使用する書式は委託者が定めた様式を使用すること。

ウ　受託者が設定及び用意に伴う費用は、受託者の負担とする。

エ　お客様からの問合せ内容に対して迅速に適切な回答を行うこと。

オ　問合せ内容に対して適切な回答を判断できない場合は該当する所管課に対応依頼すること。

カ　問合わせ受付時にお客様の入力内容に不備や不明確なことがあり、お客様へ確認を要する事項等がある場合には、受託者がお客様へメールを返信し確認すること。

キ　問合せフォームで受付した内容を受付システムに登録すること。

ク　給水サービスに支障をおこす事故及び災害等が発生し、問合せフォームによるお客様からの問合せに対しコンタクトセンターで対応できない状況が生じた場合、受託者は委託者へ報告し委託者の指示により、問合せフォーム上に当該事象の発生状況、詳細情報を確認できるリンク先、回答に時間を要する旨その他必要な案内を掲載すること。記載内容については、委託者の指示に基づくこと。

（5）チャットボットによる各種対応業務

ア　お客さまからの問い合わせに対して自動回答可能なチャットボットを構築すること。

イ　チャットボットで解決しない内容については有人チャットにて問い合わせを受付する構築をすること。

ウ　水道事業に関する問合せの回答精度向上に向けた調整を定期的に実施し、完結率を上げることで市民の利便性及びサービス向上を図ること。

エ　受付した内容を受付システムに登録すること。

オ　給水サービスに支障をおこす事故及び災害等が発生し、有人チャットによるお客様からの問合せに対しコンタクトセンターで対応できない状況が生じた場合、受託者は委託者へ報告し委託者の指示により、チャットボットの案内上に当該事象の発生状況、詳細情報を確認できるリンク先、有人チャットへ接続しづらい旨その他必要な案内を掲載すること。記載内容については、委託者の指示に基づくこと。

（6）有人チャットボットによる各種対応業務

ア　チャットボットで解決しない内容について、有人チャットで問い合わせを受け付け、お客さまに回答すること。

イ　受付内容に応じてコンタクトセンターでの回答が難しい場合は担当課に回答を依頼すること。

ウ　受付した内容を受付システムに登録すること。

（7）災害等に係るデジタル機器の貸与と運用

受託者は、委託者が貸与する災害等に係るデジタル機器を必要に応じて確認及び操作しなければならない。

（8）　受託者は、営業時間（受付時間）平日・土曜日８時 00 分から 20 時 59 分まで（日曜日・祝日及び 12 月 29 日～１月 3 日を除く）の間は英語による受付業務及び問合せ対応ができる者を配置するものとする。配置する者は問合せ対応までですることが望ましいが、受託者内で三者通話による対応も可とする。

（9）　受託者は、季節別、時間別及び曜日別の変動要素を加味したシフト体制を組み、応対業務量に応じ適切な人数を配置する。また、いかなる状況であっても電話受付等の進捗状況を管理して、業務を円滑に進めなければならない。

(10)　受託者は、システムメンテナンス及び電気設備定期点検等のやむを得ない事由により、料金システム及び受付システムが停止した場合には、停止期間中における履行場所等の受付体制をあらかじめ整備し、電話受付を継続しなければならない。なお、停止期間中に受付した事項については、復旧後速やかに受付システムに入力すること。

(11)　受託者は、料金システム及び受付システムにシステム障害等の不測事態が発生した場合には、委託者に直ちに報告し、委託者の指示に基づき前号に準じた対応を行わなければならない。

(12)　受託者の誤案内や不適切な対応に起因するお客様からの指摘（苦情）については、受託者の責任において誠意をもって対応を完了させること。なお、お客様から責任者等の現地訪問での説明や文章回答等を求められた場合は、お詫びの文章等の作成を行い、委託者の承認を得てお客様にお渡しするとともに経緯説明を行うこと。委託者への対応報告については改善策とともに委託者へ速やかに経緯報告書を提出すること。

7　委託業務監督者

委託者は、受託者に対する指示監督を行う委託業務監督者を任命する。委託業務監督者は、給水サービス部サービス推進課長とする。ただし、委託業務監督者が不在等の場合は、委託者は必要に応じて他の職員を任命する。

8　委託業務監督者の権限

委託業務監督者は、次に掲げる権限を有するものとする。

（1）　受託者に対する指示、承認及び協議

（2）　仕様書等に基づく委託業務の履行状況の監督及び確認

（3）　その他委託者が受託者に指示する業務全般

9　名称変更

委託者は、「水道局コンタクトセンター（仮)」の名称を変更することができる。なお、新たな名称及び変更時期については、委託者が事前に受託者に提示するものとする。

10　電話番号及びFAX番号について

（1）　委託者は、コンタクトセンターの電話番号として、ナビダイヤルを利用できる電話番号を用意し、設定するものとする。

（2）　受託者は、ナビダイヤルにより着信した電話を適切に受信し、委託者が承認した方法により発信できる環境を構築すること。

（3）　委託者は、コンタクトセンターの電話番号を変更することができるものとし、その場合は事前に受託者へ通知するものとする。

（4）　委託者がコンタクトセンターで使用する電話番号を新たに設ける場合は、設置に必要となる費用その他必要事項について、委託者及び受託者が協議の上、決定するものとする。

（5）　委託者は、委託業務監督者が所属する部署その他委託者の組織との業務連絡に使用するFAX番号を用意し、設定するものとする。

（6）　FAX回線の利用に伴う回線工事、設定作業その他必要な作業並びに本委託業務の遂行上必要となる通信費用は、受託者の負担とすること。

11　運営場所及び事務所設置

本委託業務を行うにあたり必要な運営場所及び設備等は次のとおりとし、委託者からの提供がないものは費用も含め受託者が責任を持って用意すること。

また、契約締結後、事務所の設置場所を速やかに委託者に書面により提出するものとする。

なお、受託者は、事務所設置にあたり労働安全衛生法等関係法令に基づく執務環境を確保しなければならない。

（1）　運営場所

ア 主たる運営場所は関東地方圏内が望ましい。圏外の場合は委託者と協議の上決定すること。

イ 震度６強から震度７程度の地震でも倒壊せず、人命に被害を及ぼすことのない程度の性能を有する、又は、昭和56年の建築基準法改正時の新耐震基準に適合する建物であること。

ウ 火災、風水害等に優れた対策が施されている施設であること。

エ 業務に必要な設備等の機器に十分な電力が供給できる容量を確保すること。

オ 落雷等による過電流に対してサーバ等を保護する処置が講じられていること。

カ 運営時間中は法定点検等定期的なメンテナンスによる計画停電等の影響を受けることなく運営できること。

キ 突発的な停電時に備えて、自家発電装置等の非常用電源により、寸断することなく電源が供給できる対策を講じること。対策を講じても寸断する可能性等がある場合には、委託者に承認を得た上で、緊急 IVR を設定すること。

ク 委託者が契約するナビダイヤルで着信できること。なお、利用者への発信時においては、ナビダイヤル番号を発信者番号として通知できること。

ケ 本業務に利用するシステム基盤、サーバ、ネットワーク機器及びデータ保管設備については、十分な耐震対策、停電対策及び情報セキュリティ対策が講じられていること。

コ 本業務に利用する主要なシステム基盤、その他業務データの保管先は日本国内のデータセンターに設置又は運用されていること。なお、クラウドサービスを利用する場合においても同様とし、受託者その所在地及び安全対策を委託者へ提示できること。

サ 本業務は横浜市の個人情報取り扱いルールに基づき取り扱う必要があるため、在宅テレワークなどの個人宅や個人事務所などでの運用は原則認めないものとする。

ただし、一部業務において事前に委託者に申請・承認した場合はこの限りではない。

（２） 事務所設置要件

ア 受託者は、事務所の入口を IC カードによるカードリーダー及び暗証番号認証により入退室管理を行い、防犯を目的としたセキュリティ（以下「防犯セキュリティ」という。）管理された専用の入退室用ドアを用意しなければならない。

イ 受託者は、事務所において他の業務と共有しない独立した専用環境とし、電話受付等を行うオペレーション室、機器類を設置する機器室、私物等の収納用ロッカーを有する休憩室及び研修室等を設置しなければならない。

ウ 受託者は、電話受付等を行うオペレーション室の入退室管理について、IC カードによるカードリーダー及び暗証番号認証により入退室管理を行い、防犯セキュリティ管理された専用の入退室用ドアを用意しなければならない。

エ 受託者は、機器類を設置する機器室の入退室管理について、IC カードによるカードリーダー及び暗証番号認証により入退室管理を行い、防犯セキュリティ管理された専用の入退室用ドアを用意しなければならない。

オ 受託者は、オペレーション室及び機器室の入室方法について、防犯セキュリティ保持のため外部より直接入室することができないレイアウトとしなければならない。

カ 受託者は、オペレーション室内にオペレーター専用席を設置しなければならない。

キ 受託者は、オペレーション室内にオペレーターを管理する運用責任者、副運用責任者及びスーパーバイザー専用席を以上設置しなければならない。

ク 受託者は、個人情報の漏えいを防止するための防犯設備としてオペレーターを監視するための監視装置の設置及び業務で使用する書類等を保管するための保管設備として、

施錠できる書棚を設置しなければならない。

ケ　委託者は、受託者と実施する会議、研修等においてコンタクトセンターの研修室等を利用できる。なお、受託者は、職場相互訪問等に利用するにあたり必要な人数を収容できるスペースを確保しなければならない。

（3）　主たる運営場所以外の事務所設置要件（副事務所）

受託者は、電気設備法令点検や災害による被災及び緊急事態等の場合に電話受付業務を継続するために、主たる運営場所と異なる同時に被災のリスクの少ない所在地に事務所を設置するなど、電話受付業務が継続できる体制を整えなければならない。

ア　受託者は、電気設備法令点検や災害による被災及び緊急事態等に備えて、主たる運営場所以外の事務所へ電話事業者の転送電話サービス等を利用し電話転送を行い電話受付業務が継続できる体制を整えなければならない。

イ　受託者は、事務所の入口を IC カードによるカードリーダー及び暗証番号認証により入退室管理を行い、防犯セキュリティ管理された専用の入退室用ドアを用意しなければならない。

ウ　受託者は、事務所において他の業務と共有しない独立した専用環境とし、電話受付等を行うオペレーション室、機器類を設置する機器室、私物等の収納用ロッカーを有する休憩室を設置しなければならない。

エ　受託者は、電話受付等を行うオペレーション室の入退室管理について、IC カードによるカードリーダー及び暗証番号認証により入退室管理を行い、防犯セキュリティ管理された専用の入退室用ドアを用意しなければならない。

オ　受託者は、機器類を設置する機器室の入退室管理について、IC カードによるカードリーダー及び暗証番号認証により入退室管理を行い、防犯セキュリティ管理された専用の入退室用ドアを用意しなければならない。

カ　受託者は、オペレーション室及び機器室の入室方法について、防犯セキュリティ保持のため外部より直接入室することができないレイアウトとしなければならない。

キ　受託者は、オペレーション室内にオペレーター専用席を設置しなければならない。

ク　受託者は、オペレーション室内にオペレーターを管理する運用責任者、副運用責任者及びスーパーバイザー専用席を設置しなければならない。

ケ　受託者は、個人情報の漏えいを防止するための防犯設備としてオペレーターを監視するための監視装置の設置及び業務で使用する書類等を保管するための保管設備として、施錠できる書棚を設置しなければならない。

（4）　受託者は、コンタクトセンター以外の事務所に電話等を受電する設備を設置した場合は、電気設備法令点検や災害による被災及び緊急事態等に備えて、コンタクトセンター以外の事務所からコンタクトセンターへ電話事業者の転送電話サービス等を利用し、電話受付業務を継続できる体制を整えなければならない。

（5）　事務所設置費、維持管理費、機器・什器購入費、機器保守費、通信費、光熱水費、備消耗品費、業務研修費等、本委託業務遂行上必要となるすべての費用は、受託者の負担とする。なお、委託者があらかじめ貸与するものは除く。

12　機器の設置等

（1） 本委託業務で使用する機器類等は、クラウド環境上に構築するものとし、本業務専用の設定領域及びデータ領域を有すること。

なお、他の利用者及び他業務との間でデータ、設定情報及び管理権限が論理的に分離されていること。

（2） 受託者は、委託業務を履行するために必要となる機器類を横浜市水道局コンタクトセンター機器仕様書（以下「機器仕様書」という。）に基づき用意し、委託者の確認を得て設置及び設定を行うものとする。

（3） 本委託業務で使用する機器類のうち受託者の帰属により設置するものは機器仕様書のとおりとする。

（4） 受託者は、委託者で用意した機器を使用し、受託者の用意するネットワーク環境を通して料金システム情報確認及び受付システム入力情報の依頼を委託者の管轄事業所へデータ送信すること。

（5） 受託者は、委託者が電子データ又は書面等により提供する委託者に関する各種情報をコンタクトセンター内で共有するための企業内ネットワーク（以下「イントラネット」という。）を構築し、独立した専用の機器類を用意し情報の共有を行わなければならない。

イントラネットは、次の事項を必須情報とする。

ア　コンタクトセンター業務マニュアル

イ　未納停水に関する情報

ウ　断水に関する情報

エ　コンタクトセンター内、FAQ 情報

オ　その他、コンタクトセンター内で情報共有が必要な周知事項（別紙１）及び委託者が遂次提供する各種情報

（6） 通話録音装置（保存データを消去するシステムを有すること）、IVR 及び無停電電源装置（以下「UPS」という。）については、機器仕様書のとおりとする。

（7） 受託者は、委託者がコンタクトセンター内で業務を行うための事務用机を用意すること。なお、作業スペースとして、事務用机（縦 730㎜×横 1600㎜ 程度）一席分のスペースを主たるコンタクトセンター及び副センターのオペレーション室内に設置すること。

13　使用機器類における権利の帰属

本委託業務の履行期間中における、受託者に権利が帰属するものは、次の事項とする。

（1） 機器仕様書に基づき、受託事業者が用意した機器類

（2） イントラネット

14　著作権の帰属

本委託業務で受託者が作成及び更新した業務マニュアル等、FAQ、応答記録、各種報告書等成果及び納品物について、一切の権利は委託者に帰属する。なお、委託契約約款第５条の記載に関わらず、著作権の譲渡に関しては、著作権法(昭和 45 年法律第 48 号)第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む一切の権利とする。また、受託者は、委託者に対し、受託者が委託者に著作権を譲渡した著作物に関する著作者人格権（著作権法第 18 条から第 20 条までに規定した権利をいう。）を行使しないものとする。

また、本業務遂行において作成したデータ(本市が提供したデータ及び本業務の履行により作成、生成又は蓄積されたFAQ、Q&Aデータ、評価用データ、対話シナリオ、対話履歴、対応履歴、ナレッジ、メタデータその他の業務遂行に関連して作成されたデータ及び成果物)は、契約終了時又は本市から求めがあった場合には、当該データをCSV、JSON、XLSXその他一般的な電子データ形式により出力し、本市へ引き渡すものとする。

なお、本条は受託者が従前から保有する技術、ノウハウ、プログラム、アルゴリズム、AIモデルその他受託者固有の知的財産権の帰属を変更するものではない。」

なお、報告書及び納品物に含まれるチャットボットの構築及び運用に資するデータ等については、現お客さまサービスセンター業務の次期契約に係る仕様書のうち、チャットボット関連事項へ反映することを予定している。このため、委託者は契約終了後も継続して利用、複製、編集及び他システムへ移行して利用できるようにするものとする。

15　水道局ネットワーク通信回線の引き込み及びLAN配線作業

委託者と受託者で行う水道局ネットワーク通信回線の引き込み作業については、次のとおりとする。なお、本項に定める事項のほか、ネットワーク環境の構築等に係る詳細な要件は、別紙２「ネットワーク環境構築業務仕様書」に定めるところによるものとする。

（１）　受託者は、委託者が指定する広域イーサ／ビジネスVPN及び光フレッツ回線をネットワーク通信回線として利用できるよう、受託者事務所内への通信回線引き込み工事を受託者の負担により行うものとする。なお、受託者は、通信事業者への申込みから開通完了まで長期間を要する場合があることを踏まえ、履行場所を速やかに決定し、通信回線の開通準備を遅延なく実施しなければならない。

（２）　受託者は、ネットワーク機器及び通信回線の設置にあたり、契約締結後速やかに委託者のネットワーク管理部門と協議を開始し、その指示に従わなければならない。

（３）　受託者は、委託者の指示により、本業務履行期間中に通信回線引き込み工事、回線増設工事その他関連工事が実施される場合は、当該工事に立ち会うものとする。また、工事の日程については委託者と受託者が協議の上決定するものとし、立会いに要する費用等は、受託者の負担とする。

（４）　受託者は、コンタクトセンター内において、データ送受信に使用する主回線及び副回線に係る配線作業並びに、ネットワーク機器（ONU、ルーター、Ｌ３スイッチその他の同等機能を有する機器）の設置、設定及び開通確認を受託者の負担により行うものとする。

（５）　受託者は、前号のネットワーク機器から委託者の指定するLANケーブル（カテゴリー５ｅ以上）を使用し、必要に応じＬ２スイッチその他のネットワーク機器を受託者の負担で用意した上で、コンタクトセンター内に設置するクライアント端末、プリンターその他業務に必要な機器までLAN配線を行い、広域イーサ／ビジネスVPN及び光フレッツ回線が利用できる環境を構築するものとする。

また、当該構築に必要な改修作業、設備工事、保守点検その他必要な作業についても受託者の負担により実施するものとする。

（６）　受託者は、主たるコンタクトセンター又は副センターのいずれかに障害が発生した場合であっても本業務を継続できるよう、主センター及び副センター間のネットワーク構成、通信経路及び必要な配線を受託者の負担により構築するものとする。

（7） 受託者は、設置するネットワーク機器から受託者側が用意するネットワーク回線及び受託者事務所内 LAN 配線配線に係る工事を委託者が指定する期日までに完了しなければならない。

（8） 受託者は、ネットワーク構築完了後、疎通試験、通信品質確認試験、冗長回線切替試験その他委託者が必要と認める試験を実施し、その結果を書面により委託者へ提出し、承認を得なければならない。

（9） 受託者は、委託者ネットワークの接続にあたり、委託者が定める情報セキュリティポリシー、ネットワーク接続基準及びネットワーク管理部門の指示に従い、必要な設定及びセキュリティ対策を実施するものとする。

(10) 受託者は、受託者が設置した通信回線及びネットワーク機器について、障害発生時の一次切り分け、通信事業者との調整、機器交換その他必要な復旧対応を実施しなければならない。

16 クライアント端末の設置

（1） 受託者が使用するクライアント端末は、委託者より貸与する。

（2） 委託者より貸与するクライアント端末の仕様

ア 委託者が利用している受付システム及び受付システムに必要となるソフトウェア等を搭載した端末

イ 委託者が貸与するクライアント端末の総数は次のとおりとする。

（ア） 管理者用クライアント端末 20 台

（イ） オペレーター用クライアント端末 80 台

ウ 受託者は、コンタクトセンター及びその他の業務実施拠点における運用体制、要員配置及び業務継続体制を踏まえ、前号に定める端末を適切に配置するものとする。

エ 端末の配置台数及び設置場所については受託者の提案によるものとする。ただし、受託者は本業務の履行に必要な電話受付体制、管理体制及び災害その他の緊急時における業務継続体制を確保し、委託業務を確実かつ安定的に遂行できる構成としなければならない。

オ 受託者は、提案時に各拠点における端末配置計画及び運用体制を示し、委託者の承認を得るものとする。

カ クライアント端末の利用制限

（ア） 受託者で利用する受付システムのライセンス数は、100 ライセンスとする。

ただし、委託者の理由によるライセンス数の変更は、委託者の指示により変更を可能とする。

（イ） 委託者から貸与されるクライアント端末においては、委託者が用意するシステム及びソフトウェア以外は一切使用できないものとする。

（ウ） クライアント端末に接続できる機器類

受託者は、機器仕様書に記載しているプリンターのみクライアント端末と接続すること。また、受託者が業務上使用する記録媒体（USB 等）については、委託者の許可を受け使用すること。なお、記録媒体を利用できるクライアント端末は、管理者用のみとする。

（3） クライアント端末設置作業等

ア　受託者は、委託者より貸与するクライアント端末で使用するUPSを設置し設定する。

イ　委託者は、受託者へ貸与するクライアント端末の設置及び設定について、受託者と日程調整を行い実施すること。

ウ　受託者は、委託者の指示により、委託者で設置したクライアント端末及び受託者で用意するプリンター等機器の動作確認作業を行うこと。

（4）　業務引継ぎに伴う、料金システム及び受付システム操作研修等については、内容や日程調整を含め前受託者と受託者で協議のうえ決定し行うものとする。

17　料金システム、受付システム及びホストサーバ更新等

（1）　本委託契約期間内に、料金システム、受付システム、ホストサーバ等の変更又は更新等を実施する場合の対応及び運用等については、委託者の指示に基づき決定する。

（2）　料金システム、受付システム及びホストサーバ更新に伴う、操作研修等については、内容や日程調整を含め委託者と受託者で協議のうえ決定し行うものとする。

（3）　委託者の理由により変更又は更新に伴い発生する費用等については、別途、委託者と受託者で協議する。

18　営業時間外電話受付体制

受託者は、コンタクトセンター営業時間外における道路漏水その他委託者が指定する電話受付業務に対応するため、委託者が指定する水道事務所において電話受付が可能となる環境を構築しなければならない。なお、当該環境の構築、設定、保守運用その他本体制の整備及び維持に要する費用は、すべて受託者の負担とする。詳細な要件については、別紙６「水道事務所受電環境構築仕様書」によるものとする。

（1）　受託者は、委託者が指定する水道事務所からコンタクトセンターシステムへ接続し、委託者が指定する電話番号に係る受電対応が可能な環境を構築すること。

（2）　受託者は、電話受付に必要な端末、電話機、ネットワーク機器その他附帯設備の設定及び導入を行うこと。

（3）　受託者は、営業時間外に水道局職員が電話受付業務を実施する際に、受電履歴、応対内容その他必要な情報を確認できる環境を提供すること。

（4）　受託者は、本体制を継続的に利用できるよう保守及び運用支援を実施すること。

（5）　本体制の構築、機器調達、回線調達、設置工事、設定作業、保守運用、障害対応その他営業時間外電話受付体制の維持に必要な一切の費用は受託者の負担とする。

（6）　水道事務所における受付環境の構築、機器構成、ネットワーク構成その他必要な事項については、別紙６「水道事務所受電環境構築仕様書」に定めるところによる。

19　機器類の保守運用

（1）　受託者が設置する機器類は、年間を通して24時間の保守体制とし、受託者が保守を行うものとする。

（2）　機器等は毎日稼働し、定期保守点検等は業務に支障のないように行わなければならない。

（3）　受託者は、機器等に障害が確認された場合は、委託業務監督者に報告するとともに、直ちに復旧作業を行わなければならない。

20　業務研修

（1）　受託者は、新たに採用する業務従事者に対し、コンタクトセンターで行う受付業務等全般、コール品質及び事務処理精度の向上を図ることを目的とした業務研修を実施しなければならない。

（2）　受託者は委託者に対し、各年度初めに研修計画書を作成し事前に提出するとともに、実施状況の報告を行うものとする。

ただし、委託者が研修計画書の提出を必要としない場合は、省略できるものとする。

（3）　受託者は、履行期間中において、必要に応じたオペレーター等への業務マニュアル等を用いた実務研修、通話録音データ等を用いた応対品質向上研修、事務処理ミス防止を目的とした研修等を実施し、オペレーター等の育成に努めなければならない。

（4）　受託者は、受託者及び委託者が研修又は、講習会等を開催する場合、業務従事者に参加するよう働きかけなければならない。

（5）　次に掲げる事項を委託者が実施した場合、受託者は速やかに業務従事者に対して業務研修を実施し、運用変更等を完了させなければならない。

ア　委託者が業務の運用等を変更した場合

イ　業務マニュアル（業務フローを含む）を更新、改訂した場合

ウ　その他、委託者が委託業務の履行上必要があると判断する事項が発生した場合

21　受付処理件数

委託者が受付処理件数（電話、インターネット、問合せフォーム、有人チャットの処理件数）として、見込む各年度の件数は、次表のとおりとする。

履行期間：令和９年 10 月１日から令和 14 年９月 30 日まで

（単位：件）

	令和９年度	令和10年度	令和 11 年度	令和12年度	令和13年度	令和14年度
４月	－	73,308	73,520	73,969	74,678	75,572
５月	－	62,886	63,000	63,331	63,898	64,631
６月	－	68,343	68,595	69,072	69,799	70,709
７月	－	64,906	65,079	65,472	66,105	66,911
８月	－	59,819	59,931	60,244	60,777	61,462
９月	－	64,403	64,646	65,092	65,766	66,603
10 月	64,995	64,926	65,192	65,668	66,381	－
11 月	60,569	60,548	60,814	61,255	61,898	－
12 月	63,013	62,926	63,164	63,605	64,275	－
１月	65,665	65,663	65,978	66,488	67,226	－
２月	75,460	75,762	76,388	77,216	78,299	－
３月	98,510	99,367	100,518	101,833	103,404	－
計	428,212	822,856	826,825	833,244	842,506	405,888

※受付処理件数とは、オペレーターが受付システムに登録処理した件数であり、応答件数とは異なる。

※提示している受付処理件数は、概算数量の根拠として示している件数であり、実際に受付処理を行う件数を示すものではないため、実際の受付処理件数は変動する。

「受付処理積算の詳細」（別紙３）

22　応答率及び一次回答率

（１）　応答率

本委託業務のサービスレベルを一定以上に保つため、電話応答率を各月 85%以上確保すること。

各月の電話応答率が 85%を達成できなかった場合、受託者は原因を分析し業務改善策を書面等で委託者に提出して改善に努めること。次月に改善されず 85%に満たない場合には、委託者は以下の計算式により受託者への支払額を減額することができる。

なお、各月の電話応答率が 85%を達成できず、コンタクトセンター業務に支障をきたしたと委託者が判断した場合、その月の支払額を減額することができる。

※減額分＝（当月総呼量×85%－当月応答件数）×減額分単価｛(委託者が見積る当該年度分の受付処理件数×１件あたりの処理費用単価（税抜）＋当該年度分の管理者費用（税抜)）÷委託者が見積る当該年度分の受付処理件数｝＋消費税及び地方消費税相当額

※計算に用いる数値は、小数点第二位まで求め小数点第三位以下は切り捨てとし、消費税相当額は小数点以下を除す。

※自然災害やシステム障害等で受託者が責を負わないと委託者が判断した場合や受電件数が著しく増加した要因が委託者側に起因する場合にはこの限りではない。
ただし、委託者と協議の上、早急な対策を講じること。

（２）　一次回答率

受託者は、各月の総応答件数のうち、コンタクトセンター内で応答が完了した件数割合を 80%以上確保することとする。

※一次回答率（%）＝応答完了件数÷総応答件数×100

23　業務月報等の提出

（１）　受託者は、業務月報を委託者の指示がない限り、完了検査対象月の翌月 10 日までに委託者に提出しなければならない。

（２）　受託者は、業務日報を毎日作成し、原則として、業務日報作成日の翌日に委託者にこれを提出しなければならない。ただし、業務日報作成日の翌日が委託者の休業日に当たるときは、休業日でない日に順次繰り下げることができる。

（３）　受託者は、時間帯別応答率集計表（以下「時間帯別集計表」という。）を 30 分ごとに委託者の指示する時間帯別に作成し、原則として、10 時 14 時 17 時の各 1 時間以内に委託者に提出しなければならない。

（４）　受託者は、各年度の終了後速やかに、業務月報及び統計資料に基づく業務報告書（以下「年次報告書」という。）を作成し、委託者に提出しなければならない。ただし、契約開始年度及び終了年度については、当該年度の契約履行期間における報告を年次報告書とする。

24　統計資料等の作成提出

（１）　受託者は、次に掲げる統計資料を、完了検査対象月の翌月 10 日までに委託者に提出しなけ

ればならない。

ア　業務トラフィック（日別）

イ　受付種別処理件数（日別）

ウ　依頼先別時間帯処理件数集計

エ　区・事業所別依頼件数集計

オ　受付項目別（区・事業所）処理件数

カ　受付項目別（受付種別）処理件数

キ　受付項目別（区・事業所）依頼件数

ク　水道局コンタクトセンター不備集計

ケ　受付項目別指摘集計

コ　電話転送集計（事業所別）

サ　その他、委託者が指示する資料等

（２）　受託者は、委託者から指示があった場合には、前号に掲げる統計資料以外の統計資料等を作成し、委託者の指定した日時に提出しなければならない。

（３）　受託者は、受託者が起因するお客様からの指摘について、委託者が定めたデータベースに基づき、お客さまの声対応経過シート（様式５）を作成し、毎月委託者が指定した日までに提出しなければならない。

25　業務の進捗状況管理

（１）　受託者は、業務の進捗状況報告会（以下「月次報告会」という。）を開催しなければならない。月次報告会は、原則として完了検査対象月の翌月の委託者の指定する日に開催する。ただし、委託者が特別に認めた場合には、業務月報及び前項第１号の統計資料の提出をもって、月次報告会の開催を省略することができる。

（２）　月次報告会で取り上げる議題は、以下のとおりとする。

ア　業務月報及び前項第１号の統計資料に基づく業務の進捗状況報告

イ　第 21 項に記載された事項の未達成及び発生した事務処理ミス等に関する改善提案

ウ　ホームページ「よくあるご質問 Q&A」を最適な状態に更新する目的で、受託者が業務で得たお客様からの質問事項の追加、削除等の情報を委託者に提案すること。委託者は、受託者より提案された情報を基にホームページの更新を行い、更新した情報を受託者へ提供する。

（３）　完了検査対象月に発生した業務の課題及び事務処理ミス等を抽出し解決することを目的とした会議（以下「業務連絡会」という。）を、完了検査対象月の翌月の委託者の指定する日に開催する。ただし、「水道局コンタクトセンターにおいて想定される緊急事態（別紙４）」に定める状況下では、業務連絡会の開催について協議の上決定する。

（４）　業務の課題、問題等については、確認事項一覧表（様式６）により、委託者と受託者で協議する。

（５）　月次報告会及び業務連絡会の事務局は受託者とし、会議に必要となるすべての資料を作成し、原則として、会議の開催日から起算した委託者の２営業日前までに、委託者に提出しなければならない。

（６）　受託者は、月次報告会及び業務連絡会の議事録を作成し、委託者に速やかに提出しなけれ

ばならない。

26　検収条件

（1）　業務完了報告書の提出

受託者は、履行対象月の業務が完了したのち、委託者へ業務完了報告書を速やかに提出しなければならない。

（2）　完了検査の実施

委託者は、受託者より業務完了報告書を受領した日より 10 日以内に履行済部分検査又は、完了検査を実施しなければならない。

（3）　検査方法

委託者は、受託者より委託者が定める業務基準に応じた完了検査対象月の報告を受け検査を行うものとする。また、履行業務に必要な受託者が作成した帳票類についても内容を確認する。なお、委託者は実地検査項目として、委託者へ毎日データ送信している時間帯別集計データ等を無作為に抽出し動作及びデータ確認作業を行うこと。

（4）　成果物等の提出方法

履行業務に伴う、受託者からの成果物等については、納入物毎に委託者の指定する形式で提出すること。

27　委託料の請求及び支払い等

（1）　委託者は、履行済部分検査又は、完了検査後、受託者の請求に基づいて請求書を受領後 30 日以内に支払うこととする。

（2）　受託者は、「内訳書」に記載している金額に基づき、毎月の請求額を算出すること。

（3）　委託者は、受託者から請求される合計金額に消費税及び地方消費税相当額を乗じた額を支払うものとする。なお、小数点以下の金額は除す。

（4）　委託者は、委託業務の引継ぎが行われた場合は、業務履行完了月の請求に基づき、引継ぎ費用を支払うものとする。

28　従事者名簿の提出

受託者は、本委託業務履行開始前に委託業務従事者（以下「従事者」という。）名簿を委託者に提出し、確認を得なければならない。また、毎月、委託者の第一営業日に従事者名簿を委託者に提出しなければならない。従事者に変動（採用、退職、配置変更）が生じた場合は、従事者名簿に事由を加えて別記するものとする。

29　個人情報の取扱いに関する受託者が雇用する従事者からの誓約書の提出

（1）　受託者は、受託者が雇用する者に、個人情報取扱特記事項の第 10 条に規定している、業務上知り得たお客様の個人情報及び市政情報の取扱いについて、在職中はもちろん退職後においても、業務以外の用途に使用しない又は第三者に提供しない内容の研修を実施しなければならない。また、受託事業者内での異動においても同様とする。

（2）　受託者は、受託者が雇用する者から、従事開始前及び退職時に研修実施報告書・誓約書（第

２号様式）を委託業務監督者へ提出しなければならない。

（３） 受託者は、年に１回従事者へ個人情報取扱特記事項の第 10 条に規定している内容の研修を実施し、研修実施報告書・誓約書（第２号様式）を委託業務監督者へ提出しなければならない。

30 委託業務管理者

（１） 受託者は、委託業務全般を統括し、施行管理を行うための委託業務管理者を１名選任し、委託者へ委託業務管理者選定通知書を提出し委託者の確認を得なければならない。なお、委託業務管理者を変更する場合は、事前に委託者へ報告し新任者の委託業務管理者選定通知書を提出し委託者の確認を得なければならない。

（２） 委託業務管理者は、委託者の包括的な指示を受けて、従事者に対する業務指示及び指揮監督を行うものとする。

（３） 委託業務管理者は、規定外の事項等であっても委託業務の履行に際して必要があると判断できる場合には、直ちに委託者へ報告するとともに、委託者の指示を受けなければならない。

31 運用責任者

（１） 受託者は、第 28 項で委託者の確認を得た従事者の中から、業務の運用を支障なく行うための現場責任者として運用責任者を１名選任し、委託者へ現場責任者選定通知書を提出し委託者の確認を得なければならない。なお、運用責任者を変更する場合は、事前に委託者へ報告し新任者の現場責任者選定通知書を提出し委託者の確認を得なければならない。

（２） 運用責任者は、コンタクトセンターに常駐し、委託業務管理者の指示を受けて従事者に対する日々の業務指示及び指揮監督を行うものとする。ただし、運用責任者が不在の場合は、受託者は必要に応じて運用責任者に代わり、その業務を行う代理者として、副運用責任者を任命することができるものとする。

（３） 運用責任者は、委託業務の履行上必要があると思われる事項については、直ちに委託業務管理者へ報告するとともに、その指示を受けなければならない。

（４） 運用責任者は、電気ガス水道等のインフラ事業におけるコールセンター業務で１年以上運用責任者（現場責任者）として従事し、コンタクトセンター実務経験を有する者を選任しなければならない。

（５） 運用責任者は、副運用責任者、スーパーバイザー及びオペレーター従事者の育成に努めなければならない。

32 副運用責任者

（１） 受託者は、第 28 項で委託者の確認を得た従事者の中から、運用責任者の補助をするための副運用責任者を１名以上選任し、委託者へ現場責任者選定通知書を提出し委託者の確認を得なければならない。なお、副運用責任者を変更する場合は、事前に委託者へ報告し新任者の現場責任者選定通知書を提出し委託者の確認を得なければならない。

（２） 副運用責任者は、コンタクトセンターに常駐し、センター運営及び管理業務を実施し、受託者内での調整を行うために配置するものとする。また、運用責任者が不在の場合は、

運用責任者の業務を代行すること。

（３） 副運用責任者は、センター運営業務及び管理に関する知識を有する必要があるため、コールセンター業務で１年以上管理経験がある者を選任しなければならない。

（４） 副運用責任者は、スーパーバイザーの業務を兼務できるものとする。

（５） 副運用責任者は、スーパーバイザー及びオペレーター従事者の育成に努めなければならない。

33 スーパーバイザー

（１） 受託者は、オペレーターの管理監督及び指導育成を行う者をスーパーバイザーとして配置すること。スーパーバイザーの選任にあたっては、委託者へ報告し、委託者の承認を得なければならない。

（２） スーパーバイザーは水道事業又は下水道事業におけるコールセンターでの実務経験が１年以上、又は電気ガス水道等のインフラ事業におけるコールセンターでの実務経験が２年以上ある者を確保しなければならない。

受託者は、電話受付、受付内容の情報登録、問合せ全般への回答、指摘（苦情）対応等を総合的に行うコンタクトセンター業務の品質を確保するために、時期や時間帯による変動に柔軟に対応できるようスーパーバイザーを必要数配置すること。

（３） コンタクトセンター内におけるスーパーバイザーへの内部登用については、オペレーター業務に１年以上従事し、かつ受託者内で昇格条件等を設け、その条件にあてはまる者を委託者へ推薦して委託者が確認することにより、その者をスーパーバイザー業務に従事することを認めるものとする。

34 オペレーター

（１） 受託者は、本委託業務の電話受付や問合せフォーム及び有人チャット等を円滑かつ適切に遂行するため、必要となる人数のオペレーターを常時配置しなければならない。

（２） 受託者は、電話受付、問合せフォーム及び有人チャット等、受付内容の情報登録、問合せ全般への回答、指摘（苦情）対応等を総合的に行うコールセンターあるいはコンタクトセンターでの従事経験者を配置することが望ましい。

（３） オペレーターは、受託者及び委託者が開催する研修又は、講習会等を必要に応じて受講しなければならない。

35 委託業務に係る提出物及び提出方法等

受託者は、委託業務を行うにあたり、次の各号に定める提出物を委託者に提出し、その確認を得なければならない。

（１） 履行開始前及び履行期間中に変更があった場合について

ア 委託業務管理者、運用責任者、副運用責任者及びスーパーバイザーの業務経歴証明書

イ 給水サービス事務オンラインシステム ID 登録（変更）依頼書（様式４）

ウ コンタクトセンター連絡体制図

（２） その他、委託者が指示する提出物

委託者が指定するデータ提出の際は、電子情報について暗号化措置等、情報漏えい対策

を講じた上で提出しなければならない。

36　届出義務

次の各号に掲げる事由が発生した場合は、受託者は直ちに委託者に届出又は協議しなければならない。

なお、変更に関する手続きは、速やかに行い完了することとし、特段の理由がない限り、受託者の手続き遅延により生じた損害等は受託者の責めに帰すものとする。

（１）　受託者の名称、代表者、所在地、使用印、電話番号などの変更
（２）　委託業務管理者、運用責任者、副運用責任者及びスーパーバイザーの選任又は変更
（３）　履行場所を設置、変更する場合
（４）　前各号の他、委託業務の履行上、必要があると認められる事項

37　法令等の遵守

受託者は、業務の履行にあたっては、本書に特別に定めがある場合を除き、次に掲げる法令等を遵守しなければならない。

（１）　関係法令及び横浜市水道条例（昭和 33 年４月横浜市条例第 12 号）
（２）　横浜市水道条例施行規程（昭和 33 年６月水道局規程第２号）
（３）　委託契約約款
（４）　個人情報の保護に関する法律（第 66 条第２項）
（５）　個人情報取扱特記事項
（６）　電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項
（７）　その他業務に関する関係法令
（８）　セキュリティ要件について

38　守秘義務

（１）　受託者は、業務上知り得た市政情報及び個人情報等については、情報の分類なくすべて秘密事項とし、第三者に漏らしてはならない。また、契約期間の終了後も同様とする。
（２）　受託者は、業務上知り得た個人情報の漏えい及び委託者が定める重要なコンプライアンスを違反した場合、委託者は発生した月の支払額の１％を支払額より減じることができる。支払額の減額については、委託者の指示によるものとする。
※減額分＝（支払額（月額）×１％）＋消費税及び地方消費税相当額
※計算に用いる数値は、小数点以下を除す。

39　データ及び個人情報の取扱い

受託者は、本委託業務の実施に伴い取扱うすべてのデータについて、横浜市個人情報の保護に関する条例第 14 条に規定する委託者の事務の委託に伴う措置として、別記「個人情報取扱特記事項」及び「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」の規定を遵守しなければならない。

40　データの保護管理

本委託業務の実施に伴い取扱うすべてのデータ保護管理は「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」の規定により適正に管理し、次の事項を遵守しなければならない。

（1） 受託者は、第 28 項に定める従事者及び委託者が承認した者以外を履行場所に入室させてはならない。

（2） データ保護責任者として、委託業務監督者をあてる。

（3） データの保護を目的とした情報セキュリティ（以下「情報セキュリティ」という。）の責任者は、委託業務管理者をあて、委託業務上知り得た個人情報は、情報の分類なくすべて秘密事項とする。

（4） 受託者は、受託者で取扱う情報の管理に関して、情報の漏えい、不正取得、不正使用、窃取等の行為を未然に防ぐことを目的に、委託者の「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」及び受託者の情報管理規程、受託者の雇用する者に係る各就業規則により情報管理の徹底を図る。

（5） 受託者は、従事者の雇用契約に個人情報の保護に関する項目及び賠償責任について規定するとともに、教育訓練カリキュラムを実施する。

（6） 受託者は、個人情報保護を徹底するため、委託業務管理者を監査委員長とする内部監査組織を設け、業務の適正な履行について、毎年２回以上、受託者の責任において内部検査を行うものとする。実施の際には事前に実施計画書を委託者に提出し、実施後は速やかに報告書を委託者へ提出するものとする。また、監査報告に基づき委託者に改善を求められたときは、速やかに改善措置を行い、委託者に報告しなければならない。

（7） 受託者の設置する機器類の更新については、内容及び計画をデータ保護責任者に提出し、無許可ソフトウェアの導入を禁止するとともに、廃止及び廃棄機器については、機器内に残留データがないことをデータ保護責任者が確認する。また、システム上結合先に影響がある作業と判断する場合は、横浜市水道局サービス推進課（料金システム係）の指示に従い行うこと。

（8） 情報の漏えい防止措置

ア　事務所内に私物を持ち込ませないため、ロッカーを設置し、私物を収納する。筆記用具等についても、持込み及び持出しを禁止する。ただし、電話応対や問合せフォーム及び有人チャット等で、やむを得ずメモをとる場合は専用ノートを使用し、破り取ったページがないようスーパーバイザーが通しページ番号を確認するなど、紙媒体による持ち出しを防止する。

イ　受託者は、委託者の許可を得たものを除き、クライアント端末からのデータダウンロード及びプリントを禁止する。

ウ　受託者は、管理者用クライアント端末のメディアドライブ及び USB ポートの使用は、委託者から許可された管理者用クライアント端末のみ使用し、使用目的以外では使用しないこと。なお、業務上必要なデータについては、管理者用クライアント端末のみ使用し、パスワード設定したフォルダ等で保存し、定期的にバックアップファイルを取り保管する。また、紙データ等の端末外でデータ保管を要するものは、必ず書棚にて保管し施錠を行いデータの漏えい防止に努めること。

エ　オペレーター用クライアント端末のメディアドライブ及び USB ポートの使用は禁止する。

オ　受託者は、受託者が用意するサーバ等で使用するデータディスク類の取り出しについては、容易に抜き取りができないようにサーバ等を保管するラックに施錠等の防犯セキュリティを講ずること。

カ　受託者は、委託者より提供するシステムの使用者として、データ保護責任者が承認する従事者名簿に掲げる者に限定し、識別コード、パスワードを設定（メモやモバイル機器に記憶させない）し、機器へのアクセスを規制する。また、変更したパスワード等については、受託者で情報セキュリティを考慮したうえで適切に管理すること。

キ　受託者は、受託者で使用する結合回線は専用回線を使用し、外部とのアクセスを不可能にする。

（9）　不正使用の防止、発見

ア　運用責任者、副運用責任者又はスーパーバイザーが、監視画面で機器の使用状態を常時モニタリングし不正使用を防止する。また、すべてのアクセス記録を取得し保存する。

イ　集計等成果物のプリントは、運用責任者、副運用責任者又はスーパーバイザーが行う。

41　入退室の防犯セキュリティ対策

（1）　入退室用認証システム

事務所等への入退室に伴う防犯セキュリティ対策として、オペレーション室及び機器室の入室は、IC カードによるカードリーダー及びテンキーによる暗証番号入力認証により、電子錠の施錠及び解除を行い入室すること。また、退室については、IC カードによるカードリーダー認証のみにより退室すること。なお、暗証番号のパスワードは３か月ごとに変更し、委託者へ報告すること。

（2）　事務所の監視装置システム

ア　事務所の入口に来訪者を管理するための監視カメラ等を設置すること。

イ　情報漏えい対策としてオペレーション室内に、従事者を全方位から管理するための監視カメラ等を設置すること。

ウ　入口及びオペレーション室内に設置した監視カメラ等のモニター管理を行うための設備をオペレーション室内に設置し、常時モニターで確認するとともに従事者へ持ち物検査及び入退室記録をとり、適正な防犯セキュリティ運用を行うこと。

42　受付情報の送信及び受付履歴等情報の保存期間

受託者は、お客様からの電話連絡等の受付内容により、委託者が提供する受付システム操作マニュアルに基づき、受託者にて受付システム端末機器操作マニュアルを作成し、委託者の指示する手順に従い、次の処理を行わなければならない。

（1）　お客様の受付情報は、受付システム等を操作し、第 12 項第４号の処理を行うこと。なお、管轄事業所への依頼データ送信は、営業時間内の８時から 21 時までとする。

（2）　お客様からの相談、要望等のうち、前号の処理によらないもの又は、コンタクトセンターで判断することができないものについては、電話転送又は依頼データを作成し、委託者の用意するネットワーク環境により管轄事業所へ報告及び処理を依頼する。なお、本委託契約期間中に電話転送等のコンタクトセンターの業務拡張に伴う、コンタクトセンター使用機器類の増設等で発生する費用等については、別途、委託者と受託者で協議のうえ決定

する。

（３） お客様からの意見、指摘、お礼等は「お客さまの声」とし、管轄事業所及びサービス推進課へ依頼データを送信する。

（４） お客様情報の申告がない場合等、送信先の管轄事業所が特定できない場合又は送信先設定がない事業所の場合は、サービス推進課に依頼データを送信する。

（５） 委託者が定める要件に該当する、緊急を要する報告及び処理依頼については、依頼データの送信に加えて管轄事業所等へ電話連絡又はFAX送信を行うこと。

（６） 依頼データの問合せ内容の入力については、必要に応じて受託者でテンプレート等を作成し、用件内容等を統一する。

（７） 受託者は、送信した依頼データの受付内容等に関する委託者の事業所等からの電話問合せに対して、即時に対応（通話内容確認を含む。）しなければならない。

（８） 受託者は、依頼データの誤送信、送信漏れ及び受付誤り等を防止するため、受付データベースからデータを抽出し、１時間ごとに該当事業所等への送信状況を確認する。

（９） 受託者のログ及び受付履歴等音声データの保存期間は５か月間とし、保存期間を超えたデータについては、受託者の責任において完全に消去すること。

(10) 受託者で出力等を行った帳票類の保存期間及び管理

受託者で出力を行った帳票類に関しては、受託者内で５か月間保管し保存期間を経過したものについて、溶解処分、シュレッダー等による粉砕処理を行ったのち処分するなど受託者の責任において適切に管理を行うものとする。また、最終保存期間は、履行完了日までとして、履行完了日をもって廃棄処分等を行うこと。

43 職場相互訪問等

（１） 委託者と受託者は、各年度に職員相互の連携強化及び理解促進を図ることを目的とした職場相互訪問を実施する。

（２） 職場相互訪問の実施に関する計画等は、各年度に委託者と受託者で協議のうえ決定する。

（３） 委託者が主催する受託従事者を対象とした、委託業務に係る知識向上講習会等の受講依頼があった場合、受託者は委託者の指示により、講習内容に見合った人員を選定し受講させなければならない。

44 危機管理

（１） 受託者は、コンタクトセンターにおける緊急事態に対処するため、「横浜市水道局コンタクトセンターにおいて想定される緊急事態」（別紙４）に基づき、あらかじめ具体的な対応方法を定めるとともに、緊急事態発生時には、適切に対処しなければならない。

（２） 受託者は、前号に定める緊急事態が発生したときには、直ちに委託者に報告するとともに、速やかに次の事項について調査、検討し、必要な措置を講じなければならない。

ア 発生日時

イ 原因

ウ 損害及び影響等の範囲

エ 復旧方法

オ 再発防止策

カ　その他必要な対応事項

（3）　受託者は、委託者が想定する緊急事態発生時には、事前に提供している緊急連絡網による緊急呼集等を行い、コンタクトセンター運営に必要となる人員配置に努めなければならない。なお、人員配置等に係る費用は受託者の負担とする。

（4）　委託者が想定する緊急事態等により、コンタクトセンターが停電し、通常の電話受付が困難になった場合の対策については、次のとおりとする。

ア　受託者は、停電その他の障害により通常の電話受付業務が継続できなくなった場合には、速やかに非常時用電話回線による代替受付体制に切り替え、受託者が用意する非常時用電話機又はソフトフォン等を使用して電話受付業務を継続すること。

イ　受託者は、コンタクトセンターへの入電増加により、電話受付に支障が発生した場合には、委託者の指示に基づき IVR によるアナウンスを行い、受付内容を限定するなど必要な措置を講じて電話受付業務を継続すること。

ウ　受託者は、コンタクトセンターで電話受付業務の継続が困難であると委託者が判断した場合には、速やかに代替拠点へ電話転送を行い、必要に応じて IVR によるアナウンスを行うとともに、非常時用受付体制により電話受付業務を継続すること。

エ　受託者は、停電等により受付システムが使用できない場合には、電話受付内容を別途記録し、システム復旧後、受付システムに受付内容を入力し管轄事業所へ依頼データを送信すること。

オ　受託者は、非常時用電話回線、電話転送その他業務継続のために必要となる通信環境を用意し、その運用に要する費用を負担すること。

（5）　委託者が想定する停電以外の緊急事態等の対応について

受託者は、停電以外の委託者が想定する緊急事態等による電話受付対応に必要となる対策を講じて、電話受付業務等を継続しなければならない。

また、受託者は、次に揚げる事項を踏まえた業務継続体制を整備し、委託者から求められた場合は、その内容を書面により提出すること。

ア　地震、風水害その他の自然災害発生時における代替受付体制の確保

イ　通信回線、クラウド PBX、受付システムその他業務に必要なシステムに障害が発生した場合の代替手段及び復旧体制の確保

ウ　コンタクトセンター施設の利用が困難となった場合における代替拠点（副センターを含む）による受付体制の確保

エ　感染症の流行その他の事由により従事者の確保が困難となった場合における要員確保及び業務継続体制の確保

オ　漏水、断水、災害等に伴う入電の急増時における増席、要員追加配置、IVR による受付制御その他の応答率維持措置

カ　情報セキュリティインシデント又はサイバー攻撃発生時における情報保護措置及び業務継続体制の確保

キ　その他、委託者が電話受付業務の継続上必要と認める事項

ク　受託者は、契約締結後、業務継続計画（BCP）又はこれに準ずる緊急時対応計画を作成し、委託者の承認を受けるものとする。また、委託者から求められた場合は、代替受付体制、冗長化構成及び連絡体制を示す資料を提出すること。

45　委託業務の引継ぎ

受託者は、本委託契約期間の終了にあたっては、委託者の指示に従い、新規に本委託業務を受託する事業者（以下「新受託者」という。）へ、次のとおり滞りなく、かつ速やかに業務の引継ぎを行わなければならない。

なお、新受託者が同一の場合には、委託業務の引継ぎを省略する。

（1）　引継ぎ書類等

次に掲げるものについては、最新のデータを引渡し、受託者は、現状と相違ない旨を委託者に誓約すること。

ア　委託者より提供された資料一式

イ　システム端末機操作マニュアル

ウ　各種情報

エ　その他委託者が指示する資料及びデータ

オ　委託者から貸与を受けている物品等

（2）　引継ぎ研修

コンタクトセンター委託業務の引継ぎにあたり、受託者から新受託者への引継ぎ研修期間は、新受託者の契約締結日から履行開始日までの期間内における４か月間とし、受託者が作成した研修計画に基づき、システム端末機操作マニュアル及び応対マニュアル等を使用した実務研修を、受託者と新受託者が協議、調整のうえ、委託者の承認を得て行うものとする。なお、研修に使用するシステム端末機器等については、受託者で使用している設備を利用すること。

（3）　統計資料等に伴う、データ抽出方法などの条件について、受託者と新受託者が協議調整のうえ、委託者の確認を得て引継ぎを行うものとする。

（4）　委託業務の引継ぎを省略した場合は、引継ぎ費用の支払いは行わないものとする。

46　損害賠償責任

（1）　受託者は、業務の履行に当たり、受託者の故意又は過失により委託者又は第三者に損害を与えた場合、その損害賠償責任を負うものとする。

（2）　委託者が賠償責任を負った場合で受託者の責任も認められる場合には、委託者は、求償権を行使することができるものとする。

47　協議等

（1）　本仕様書及びその他添付書面について疑義が生じた場合は、すべて委託者の見解によるものとする。

（2）　本仕様書及びその他添付書面に定めのない事項に疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議して決定するものとする。

（3）　第６項第９号及び第 44 項に定める事由により、応答率が著しく低下した場合の第 21 項第１号及び第２号の適用については、委託者と受託者で協議して決定するものとする。

（4）　機構改革、法・条例改正、制度変更、担当部署の変更等により業務変更が生じた際の対応については、委託者と受託者で協議して決定するものとする。

なお、協議を行わない業務上必要となる費用は、すべて受託者の負担とする。

（5） 委託者と受託者で協議した結果、結論に達しない場合は、受託者は委託者の指示に従うものとする。

（6） 委託者の受託者に対する指示については、原則として指示書を交付する。

48 成果連動型民間委託契約方式（ＰＦＳ）

（1） 成果報酬

受託者は、VOC（Voice of Customer）分析の結果に基づき、FAQ、チャットボット、問合せフォーム、水道局 Web 会員サイト（水道の使用開始・中止、口座振替・クレジットカード払いの申し込み等）及びその他利用者向け情報提供手段の改善を提案し、ノンボイスチャネルによる市民の自己解決及び手続完結率の向上に資する取組を実施するものとする。

提案は、受託者が企画立案し委託者の承認を得た上で実施するものとし、受託者は実施結果について効果測定を行い、その成果を委託者へ報告すること。

受託者は各年度の最終月分報告時に提案に対する成果報告書を提出することができる。

委託者は当該報告書を受領した場合は、その内容を成果指標に基づき審査の上、成果報酬を支払う。成果指標及び成果報酬額の算定方法は別表に定める算定方法によるものとし、各年度の成果報酬額の上限は契約金額のうち当該年度の年割内訳金額の 100 分の 2（2%）とする。

（2） 成果指標

指標	基準値	目標値	配点
デジタルシフト率	前年度実績 ①問合せフォーム処理件数 ②水道局 Web 会員サイト処理件数 （水道の使用開始・中止、口座振替・クレジットカード払いの申し込み等） (①＋②)/総処理件数	＋5%	50%
チャットボット回答率	チャットボットで回答した件数/80%	85%	25%
チャットボット完結率	チャットボットで完結した件数/60%	65%	25%
成果報酬算定式	成果報酬額 ＝ 年間成果報酬上限額 × 達成率 （デジタルシフト率達成度×50%） ＋（チャットボット回答率達成度×25%） ＋（チャットボット完結率達成度×25%） 達成度 ＝ 実績値 ÷ 目標値 ただし 100%を上限とする。 【算定例】年間契約額 ：100 億円		

	成果報酬上限：100 億円×2%＝2 億円 項目　目標　実績　達成度 デジタルシフト率　20%　18%　90% チャットボット回答率　80%　85%　100% チャットボット完結率　60%　58%　89% 達成率＝90%×50% ＋100%×25% ＋89%×25%＝92.25% 成果報酬＝2 億円×92.25%＝1 億 8,450 万円

49　適用年月日

契約締結日から適用する。