

令和5年度

統合型庁内コールセンター 業務仕様書

内容

| | | |
|---|----------------------------|---|
| 1 | 業務名 | 3 |
| 2 | 業務期間 | 3 |
| 3 | 業務目的 | 3 |
| 4 | 一般事項 | 3 |
| | (1) 作業場所 | 3 |
| | (2) 作業時間 | 3 |
| | (3) 入庁手続き等 | 3 |
| 5 | 業務対象範囲 | 3 |
| | (1) 対象職員数 | 3 |
| | (2) 対象端末台数 | 3 |
| | (3) ヘルプデスク対象サービス概要 | 3 |
| | ア 分離環境 | 3 |
| | イ SKYSEA | 4 |
| | ウ 庁内ポータル | 4 |
| | エ 集中調達ライセンス関連 | 4 |
| | オ テレワークプラットフォーム (CACHATTO) | 4 |
| | (4) 想定入電件数 | 4 |
| 6 | 業務内容 | 4 |
| | (1) ヘルプデスクサービスの提供 | 4 |
| | (2) 定期報告 | 5 |
| 7 | 提出書類 | 5 |
| 8 | 留意事項 | 5 |
| 9 | 環境への配慮 | 6 |

1 業務名

統合型庁内コールセンター業務

2 業務期間

令和5年（2023年）4月1日から令和6年（2024年）3月31日まで

3 業務目的

札幌市では、複数ベンダーが関与する各種システムにより職員向けのサービスを提供している。これらを利用する職員からの問い合わせ窓口を一元化した統合型コールセンターを構築し、本市職員の業務効率及びサービスの向上を図るものである。

4 一般事項

(1) 作業場所

受託者コールセンター

(2) 作業時間

法令で定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く、月曜日から金曜日までの原則8時45分から17時15分までとする。

ただし、業務に関わる障害対応などにより前述の作業時間帯以外の時間に作業する必要が生じた場合であって、それが本市の事情によるときは、受託者は業務主任の指示に従うものとし、また、受託者の事情によるときは、事前に業務主任に申し出て承認を受けるものとする。

(3) 入庁手続き等

打合せ等により菊水分庁舎に入庁する必要がある場合は、業務主任または管理担当者を介して、事前に入庁手続きをしたうえで、指示に従って対応すること。

入庁の際は作業場所において常に身分証明書を携行すること。また、庁舎内における防災、保安等に協力すること。

5 業務対象範囲

(1) 対象職員数

全庁約15,000人

(2) 対象端末台数

全庁約16,000台

(3) ヘルプデスク対象サービス概要

ア 分離環境

インターネットの閲覧及びデータのアップロード/ダウンロードを行う分離環境を、対象端末へCitrix Workspaceを導入して実現（導入時はCitrix Receiver）。Citrix Workspaceの展開・管理及び障害対応については、すべて以下に掲げるSKYSEAを用いて対応。

また、分離環境からイントラネット環境へデータを取り込む際は、セキュリ

ティ製品を使用しファイル無害化を実施。

イ SKYSEA

USB デバイス等外部記憶媒体等の制御を目的に、対象端末へ展開。システム及びセキュリティ管理については、集中管理体制をとり、その他の各種管理については、全庁約 800 部署にて分散管理体制とする。

また、各部署内における SAM の運用・管理を実施。

ウ 庁内ポータル (SWS)

庁内の情報共有基盤として、約 60 部署が立ち上げる庁内ホームページへのアクセス及び各種システムのリンクを集約した Web ポータルを運用。

フロントエンドアプリケーション (MVC フレームワーク) と API 化したエンドポイントアプリケーション (WordPress) とを連携させた複合型 SPA。

エ 集中調達ライセンス関連

Adobe、AutoCAD 及び Microsoft Office の集中調達を年 1 回実施。端末展開、認証システムによるライセンス認証及び SKYSEA によるライセンス管理を実施。

Adobe 及び AutoCAD のソフトウェアのバージョンアップを実施予定。

オ テレワークプラットフォーム (CACHATTO)

職員が所有するスマートフォン等の端末にて、イントラメールの送受信やファイルサーバ閲覧等が行えるサービス。緊急時の連絡体制の確保及び在宅勤務時の業務手段として全庁に提供している。

(4) 想定入電件数

平均約 236 件/月

※令和 4 年実績

| 月 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 件数 | 181 | 130 | 433 | 705 | 229 | 254 | 136 | 140 | 124 | 149 | 136 | 217 |

6 業務内容

(1) ヘルプデスクサービスの提供

受託者コールセンターにおいて、以下の作業を実施すること。

- ・ 5- (3) に掲げる各種サービスに係る利用者からの問い合わせに対し、一次対応を行うこと。
- ・ 問い合わせ内容について定型的及び軽微なものについては、原則受託者コールセンターオペレーターにて対応するが、必要に応じて本市担当者及び 5- (3) に掲げる各サービスの保守業者に適宜エスカレーションすること。
- ・ エスカレーションした問い合わせについては、対応結果についてのフィードバックを受けること。また、同様の問い合わせに対しては、蓄積した知識を活かし、サービスの向上に努めること。
- ・ 問い合わせ管理については CTI や CRM、またはこれに準じた方法を用いて適切

に記録し、業務主任及び管理担当者の閲覧に供すること。

- ・ 上記業務期間においては、対象サービスに係る専門知識を有する人員を複数配置し、問い合わせへの対応を保障すること。

(2) 定期報告

- ・ 毎月末にヘルプデスク対応履歴をまとめたうえ速やかに提出し、情報共有を図ること。

7 提出書類

| 提出書類 | 提出時期 | 提出方法 |
|---|-----------------------------------|--------|
| <ul style="list-style-type: none">・ 業務着手届・ 業務責任者指定通知・ 業務責任者経歴書・ 雇用関係の証明書 (健康保険証の写し等) | 契約締結後、業務履行開始まで | 別途指示する |
| <ul style="list-style-type: none">・ 業務完了届・ 月次報告書・ ヘルプデスク対応履歴票 | 毎月、前月分を提出 ※3月分については 3月末日に提出 | |

※指定期限までの提出が困難な場合、予め提出可能な期限を提示し、本市の了承を得ること。また、この場合においては期限を厳守すること。

8 留意事項

- ・ 本業務に必要な電話回線及び機材等については、受託者にて用意すること。
- ・ 本市及び各保守業者へのエスカレーションまたは情報共有の際は、受託者において用意したメール等のコミュニケーションツールを用いること。なお、使用するツールについては事前に本市と協議の上決定すること。
- ・ 本業務に事前準備が必要な場合には、業務期間開始までに受託者の責任において確保すること。
- ・ 5-(3)に掲げる各種サービス内容について、当該期間中に運用内容の変更が生じる場合があること。なお、当該変更により 6-(1)に記載の内容と差異が生じた際には、本市と協議の上、提供サービスの修正を図ること。また、協議内容については書面に記録し提出すること。
- ・ 本業務で職員から聴取する内容や対応履歴において、個人情報などが含まれないよう留意すること。
- ・ 本仕様書の内容に関して疑義が生じた場合、必ず本市と協議し承認を得ること。なお、協議の内容については書面に記録し提出するものとする。
- ・ 業務履行上やむを得ず提供するサービスの停止が必要となる場合は、事前に本市と協議し日時及び期間を決定すること。

- ・ 過失によりサービスに影響を与えた場合は、速やかに本市へ報告し、本市指示の下受託者の責任において復旧作業を行うこと。
- ・ 本業務の遂行にあたり、受託者は業務上知り得た事項を第三者に漏えいしないように注意すること。
- ・ この仕様書に定めのない事項については、双方で協議するものとする。

9 環境への配慮

本業務においては、環境関連法令等を遵守するとともに、本市の環境マネジメントシステムに準じ環境負荷低減に努めること。

- ・ 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。
- ・ ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- ・ 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。
- ・ 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。
- ・ 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。