

## 「区役所の電話対応分析等業務委託」提案仕様書

### 1. 名称

区役所の電話対応分析等業務委託

### 2. 業務目的

福岡市では、DXの推進によって市民の利便性向上と業務の効率化を図り、その効果を福祉など人のぬくもりが必要な分野に振り向けることとしている。

本業務は、区役所の電話対応（問合せ・応答内容）の現状を分析し、市民の満足度向上を図るほか、電話応答の自動化等により職員の業務負担を軽減することによって、人のぬくもりが必要な分野に振り向ける時間の創出につなげることを目的とする。

### 3. 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

### 4. 履行場所

福岡市総務企画局DX戦略部サービスデザイン課 他

### 5. 業務内容

本業務では、区役所の電話対応に係る市民の満足度向上に加え、職員の業務負担軽減を図るため、区役所の電話対応履歴のデータ蓄積や傾向の分析、Q&A（市民からの定型的な電話問合せと応答内容）作成を行うとともに、AIツール（AIチャットボット、AIボイスボット、IVR等）の導入により、定型的な問合せへの応答の自動化・迅速化、職員による対応が必要な問合せの振り分けなど電話対応の効率化に向けた全体設計を行う。

#### (1) 電話対応履歴のデータ蓄積

区役所の電話対応履歴を録音等により一定期間記録した上で、Q&A、AIツールへの展開を図れるよう、テキスト化して整理する。

- ①記録対象は外線着信（代表電話や他部署から転送されたものを含む）とする。
- ②録音不要な通話内容等の場合は、職員の判断・操作により、容易に録音内容の削除ができ、使用する電子媒体等に記録として一切残されないようにすること。
- ③現在の電話機を引き続き使用できるなど、電話対応に係る職員の負担が増えない録音方法となるよう努めること。
- ④機器を新たに設置する場合や職員の操作が必要な場合は、予め試行を行い、事前の操作研修やマニュアル準備、問合せへの対応など職員への必要なフォローを講じること。
- ⑤本業務で取り扱うデータはすべて国内に保存すること。
- ⑥クラウドサービスを使用する場合は、次の条件を満たすこと。
  - ・「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAPP）」において登録されたサービスか、ISO/IEC 27017:2015 又は CS マーク（ゴールド）のいずれ

れかの認証を取得しているサービスであること。

- ・情報資産を管理するデータセンターの物理的所在地が日本国内であること。
- ・阪神・淡路大震災や東日本大震災と同規模の大規模災害等が発生した場合でも、継続してサービスを提供できる環境を整備すること。
- ・クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、発注者の所在地を管轄する裁判所をもって合意による専属的管轄裁判所とする。

⑦以下に掲げる他、個人情報や情報セキュリティ関係法令等に準拠すること。

- ・個人情報の保護に関する法律
- ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律
- ・地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン
- ・福岡市情報セキュリティに関する規則及び情報セキュリティ共通実施手順

#### 【参考情報】電話に関わる仕様

分析対象として想定している東区役所内の4部署における電話に関する仕様は、下記のとおり。

- ・電話機の数：親機 22 台、子機 13 台
- ・電話回線：ひかり電話オフィス A（エース）
- ・電話回線数：6 回線（外線）
- ・月間着信数：約 3,000～4,000 件／1 部署
- ・平均通話時間：3 分～5 分/通話
- ・チャンネル数：受信・発信合わせて 32ch
- ・構成：[ONU]-[ルーター]-[PBX]-[電話機]

（その他）

東区役所内に利用可能なインターネット回線はなし。

ONU と PBX 間に録音機器を設置する方式にて事前テストを行い、通話録音が可能なことを確認済み。

#### (2) 傾向の分析

問合せの傾向を把握し、Q&A 作成につなげるため、「5. 業務内容(1) 電話対応履歴のデータ蓄積」について質問テーマやキーワード、質問・応答の展開などによるパターン化、件数等の分析を行う。

#### (3) Q&A 作成

「5. 業務内容(2) 傾向の分析」の結果を踏まえ、Q&A を作成する。

また、現在、福岡市ホームページに掲載中の「福岡市よくある質問 Q&A」(<https://www.city.fukuoka.lg.jp/qa/index.html>) の項目も参照したうえで、今後、福岡市ホームページ等への掲載に適する Q&A をピックアップし提示すること。

なお、Q&A 作成にあたっては以下の点に留意すること。

- ①市民にとってわかりやすい内容・簡易な表現とすること。
- ②職員が検索しやすい形式とすること。

- ③法令改正などに伴う更新等が容易で、管理しやすい形式とすること。
- ④既存情報との整合を図り、正確な内容とすること。また、情報や表現の正しさなど行政機関の Q&A として相応しい内容となっているか、納品前に担当部署へ確認を行うこと。(必要に応じ、発注者から受注者へマニュアル等の提供を行う)
- ⑤AI ツール導入を見据えて Q&A を作成すること

#### (4) 電話対応の効率化に向けた全体設計

定型的な問合せへの応答の自動化・迅速化、職員による対応が必要な問合せの振り分けなどを見据え、AI ツール (AI チャットボット、AI ボイスボット、IVR 等) の導入による電話対応の効率化に向けた全体設計を行う。

(全体設計の内容)

ツール導入に向けた企画設計 (問合せ導線の設計・電話対応のコールフロー設計・導入スケジュール・導入想定ツール等)、ツール導入後の運営計画 (体制・管理方法・運用フロー等)、ツール比較表、費用算出 (ツール費用・運営費用)、要件定義書、提案仕様書等

### 6. 対象部署及び電話対応履歴の記録期間

上記「5. 業務内容(1) 電話対応履歴のデータ蓄積」における対象部署は、福岡市東区役所 (福岡市東区箱崎 2 丁目 54-1) 内の 4 部署 (令和 6 年 4 月に決定予定) とする。

電話対応履歴の記録期間は、全体で 6 月～1 月の 8 か月程度を想定しているが、時期により問合せ傾向に変化があるため、本委託契約締結後、福岡市と受託者の協議により、各対象部署の詳細な記録期間を決定する。

### 7. 成果物

全ての成果物は、電子データで納品すること。また、後日データの加工や修正が容易にできるよう、編集可能なデータ形式とすること。

#### (1) 電話対応記録をテキスト化したデータ

Q&A、AI ツールへの展開や、更新等の管理が容易な形でテキスト化すること。

#### (2) 傾向の分析結果報告書

「5. 業務内容(2) 傾向の分析」で分析した内容を分かりやすく整理すること。

#### (3) Q&A データ

「5. 業務内容(3) Q&A 作成」の①～⑤を満たす形式のデータを納品すること。

例：検索しやすく加工した Excel データ、App Suite (福岡市の庁内ネットワークで使用) 等の業務アプリ作成ツールに利用可能な csv データ等

#### (4) 電話対応の効率化に向けた全体設計書

電話対応の効率化に向けた全体設計を分かりやすく整理すること。

なお、全体設計の内容は「5. 業務内容(4) 電話対応の効率化に向けた全体設計」記載のとおり。

※納入時の受渡し方法やファイル名などについては本市と協議のうえ決定すること。

※データ形式について、特に定めのない場合は Microsoft Office2016 で読み込み可能な Word、Excel、Power Point で作成すること。

## 8. 作業全般に係る要件

- (1) 福岡市にとって適切な提言・支援及び効果的な成果物が作成されるよう、福岡市の立場に立って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すること。
- (2) 受注者は、本業務に着手したときは速やかに着手届を提出すること。
- (3) 本業務の進め方、手法については、福岡市と打ち合わせをして実施するとともに、適宜、進捗状況を報告すること。提出された提案書の内容は、契約を締結した際に提案者が責任を持って必ず履行できる内容とすること。
- (4) 受注者が福岡市と協議する場所は、福岡市が用意する。作業場所は、福岡市と協議して決定する。
- (5) 本業務における会議は原則として対面とするが、感染症予防等の観点から対面での実施が困難な場合は、オンライン会議も可とする。その場合は、受注者側に必要な機材等は受注者が準備すること。
- (6) 秘密保持に係る誓約書、入室に要する届等、書面の提出が必要となる場合には、福岡市の指示により提出すること。
- (7) 業務の履行にあたっては、福岡市の定める監督者の指示に従うこと。
- (8) 業務の遂行にあたり必要となる資料及びデータの提供は、福岡市が妥当と判断する範囲内で提供する。
- (9) 本業務において打ち合わせ等を行った場合は、速やかに議事録を作成し提出すること。
- (10) その他、業務の実施に必要な事項については、福岡市と受注者とが協議して定めることとする。

## 9. 福岡市契約事項事務規則等の遵守

受注者は、本書に定めるもののほか、福岡市契約事務規則その他関係法令の定めるところに従わなければならない。

## 10. 個人情報・情報資産の保護

受注者は、業務を実施するにあたっては、個人情報及び情報資産の取扱いについて、契約書で定める「個人情報・情報資産取扱特記事項」を遵守しなければならない。

## 11. 疑事の解釈

この仕様書に記載されていない事項または疑事が生じた場合は、福岡市と受注者間の協議により解決する。