

# なかのコンタクトセンター 運營業務委託仕様書

## 目次

0. 用語の定義 .....	2
1. 件名 .....	3
2. 背景と目的 .....	3
3. 契約期間 .....	3
4. 履行場所 .....	3
5. 委託概要 .....	3
6. コンタクトセンター運營業務に係る要件 .....	4
6. 1 プロジェクト体制と従事者要件 .....	4
6. 2 コンタクトセンター運營業務要件 .....	5
7. 管理委託対象物品等 .....	13
8. 業務引継ぎ .....	14
9. 情報安全対策、危機管理等 .....	15
10. 検査 .....	16
11. 支払い .....	16
12. 環境配慮 .....	16
13. 障害を理由とする差別の解消の促進 .....	16
14. 契約解除 .....	16
15. 損害賠償 .....	16
16. 知的財産権 .....	17
17. その他 .....	17

## 【添付資料】

- 別添 A 「代表電話」に入電時のフロー図
- 別添 B 意見・要望、苦情対応（緊急案件含む）フロー図
- 別添 C 代表電話入電件数
- 別添 D 情報資産を取り扱う業務委託契約事項
- 別添 E 情報システムに関する業務委託契約事項
- 別添 F コンタクトセンター業務遂行場所図面

## 0. 用語の定義

本仕様書における各用語の定義は以下のとおりとする。

用語	意味
コンタクトセンター	代表電話からの電話交換業務に加えて、問い合わせに対する一次応対や職員への引継ぎ及びメールやFAX等の電話以外のチャネルによる受付・案内を行う業務を行う体制のこと。
ワンストップ回答	問い合わせに対して担当部署に取り次ぐことなくオペレーターが回答を完結させること。
スーパーバイザー（現場責任者）	オペレーターの応対状況を管理・監督するとともに、オペレーターが応対困難な業務への対応を行う者。
オペレーター	電話応対業務における一次応対を行う者。
ミステリーコール	調査員が顧客を装ってコンタクトセンターに電話をかけ、オペレーターの応対品質やサービスレベルを評価する覆面調査のこと。

## 1. 件名

なかのコンタクトセンター運營業務委託

## 2. 背景と目的

少子高齢化や単身世帯の増加等により、区民の構成や生活様式が変化し、行政ニーズは複雑化している。非対面サービスへの需要も高まる中、電話問い合わせは1日5,000件超で、つながりにくさや部署間のたらい回しが課題である。区民が円滑に情報を得て手続きを進められるよう、ワンストップ回答を実現するコンタクトセンターを整備し、デジタルサービス体制構築の第一歩とする。

## 3. 契約期間

令和9年3月1日から令和10年3月31日まで（13か月間）

## 4. 履行場所

中野区役所（東京都中野区中野四丁目11番19号）

## 5. 委託概要

本件では、区の代表電話番号を用いた「なかのコンタクトセンター」（コンタクトセンター業務に付随するシステムを含む）の運營業務として、利用者からの電話問い合わせ対応業務に加え、交換業務及び運営管理業務を委託する。本業務における委託内容の分類と概要を以下に示す。

### (1) コンタクトセンター運營業務

受付件数に応じた要員配置、区民用・オペレーター用の各FAQデータの更新、対応記録の管理及び統計処理、本業務において必要とする調整及び報告、提供サービスの品質管理など、コンタクトセンターを適正に運営するために必要な以下ア～ウの業務を行うこと。

#### ア 入電対応業務

コンタクトセンターに入電した電話による問い合わせを受け付け、可能な限り受託者にて回答する。また、区が提供する情報により解決できないときは、適時、適切な所管担当へ転送を行うこと。

#### イ 関連システムの運用保守業務

コンタクトセンターの運営に必要な機器の運用保守を行うこと。システムの更新等対応が必要な事柄については、事前に区と協議し、迅速に対応すること。

#### ウ 定期報告業務

コンタクトセンターの運営状況について、報告書を作成し説明すること。

### (2) FAQの維持管理

オペレーター用FAQの維持管理を行うこと。オペレーター用FAQのナレッジ（コンタクトセンター運營業務を通じて蓄積される知識や経験、FAQなどの情報）については適切な頻度で見直しを行い、修正については区と十分に協議の上、正確な情報の利用に留意すること。

また、区と十分に協議の上、区民用 FAQ として、中野区ホームページ上の「よくある質問」の追加・修正を併せて行うこと。

## 6. コンタクトセンター運営業務に係る要件

### 6. 1 プロジェクト体制と従事者要件

#### (1) 体制全般

受託者は、業務受託後、区に対して作業体制（受託者側の体制図とそれぞれの役割の詳細）を報告し、承認を得て業務を進めること。

受託者は、必要な要員を確保して人員を配置し、これらを統括する責任者を置くこと。

#### (2) 名称、役割及び要件

名称	役割	要件	常駐の可否
統括責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンタクトセンター設備の管理、対応業務及び運営管理業務の実施状況の管理、オペレーター及びスーパーバイザーの管理・監督を実施し、本業務が円滑に遂行されるよう統括を行うこと。</li> <li>・区の求めにより迅速に対応できること。</li> </ul>	統括責任者として配置する要員は、以下のスキル・経験を全て満たすこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンタクトセンター運営業務の管理者として従事した実績を有すること</li> <li>・オペレーター及びスーパーバイザーの要員配置に関して権限を有し、品質改善の必要がある場合において、監督員と協議の上、要員の交代・追加や教育の強化などを行う権限を有すること。</li> </ul>	常駐不要 (非常駐可)
スーパーバイザー (現場責任者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スーパーバイザーはオペレーターの対応状況を管理・監督・統括し、オペレーターが対応困難な業務への対応、オペレーターの指導研修などにより、対応品質を適切に保ち、対応品質向上に努めるとともに、コンタクトセンター内の設備や業務に関わる運用を管理すること。</li> <li>・FAQ（オペレーター用、区民用）の更新を行うこと。</li> </ul>	配置する要員は、以下のスキル・経験を全て満たすこと。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・オペレーターで対応できない案件について、適切に対応すること</li> <li>・コンタクトセンター運営に必要とされる能力（オペレーターへの教育研修、センターの運営管理等）を有すること</li> <li>・受付した問い合わせ内容のエスカレーションの進行管理を行えること</li> <li>・区との調整及び要請に迅速に対応できること</li> <li>・スーパーバイザーとして3年以上の経験を有すること</li> </ul>	要

名称	役割	要件	常駐の要否
オペレーター	・オペレーターは主に応対業務における一次応対を迅速かつ的確に行うこと。	オペレーターとして配置する要員は、以下のスキル・経験を全て満たすこと。 ・一般常識を持ち、応対マナーに優れていること ・オペレーター業務を行うために必要とされる能力（オペレーター機器類及びシステム等を操作するために必要な基本的業務知識及び技能、基本的電話応対スキル、応対フローの理解＜業務フロー/エスカレーションフロー、応対記録の記入方法等＞）を有すること ・オペレーターとしてコンタクトセンター業務を経験していることが望ましい	要
コンタクトセンターシステム担当	・コンタクトセンターシステムの運営にあたりシステム機器類の保守、管理、調査、手続きなどを行うために必要な専門的知識及び技能を有する要員及び人員を確保すること。 ・必要に応じてスーパーバイザー、オペレーターと円滑にコミュニケーションが取れること。		常駐不要 （非常駐可）

## 6. 2 コンタクトセンター運営業務要件

### (1) 運営日・時間

令和9年3月1日から令和10年3月31日までの期間

業務内容	業務日	開設時間	備考
コンタクトセンター運営業務	月～金曜日	8時30分～19時	・年末年始（12月29日～1月3日）及び祝日は業務を実施しない。ただし祝日が日曜日に当たるときは、当該祝日は業務を実施する。 ・区の指示に基づき、コンタクトセンター運営業務を実施すること。
	日曜日	9時～16時	

## (2) 業務内容

次のア～エの業務を行うこと。

### ア コールセンター業務

#### (ア) 電話交換・問い合わせ業務

- ・コンタクトセンターで回答が可能な場合は、FAQ や中野区ホームページなどの情報をもとに回答すること。ただし、直接担当課を指定している場合は、開庁時は業務所管課へ転送を行うこと（日曜開庁開設時の業務所管課〔戸籍住民課の一部の窓口〕への転送を含む）。
- ・個人情報の取り扱いなどで回答できない案件については、開庁時は業務所管課へ適切に転送を行うこと（日曜開庁開設時の業務所管課〔戸籍住民課の一部の窓口〕への転送を含む）。なお、転送先が不明な場合等は、本事業所管課に電話で確認すること。
- ・詳細な業務フローについては、別添 A（「代表電話」に入電時のフロー図）を参照すること。
- ・対応言語は日本語とし、平日 8 時 30 分から 17 時までの外国語による問い合わせは、区民サービス課区民相談係（外国人相談窓口）へつなぐこと。
- ・閉庁時の入電については、コンタクトセンターで回答が可能な場合は、FAQ や中野区ホームページなどの情報をもとに回答すること。回答できない場合は平日時間内に再度問い合わせをするよう案内すること。

#### (イ) スポット対応業務

- ・シルバーパスの更新の時期（毎年 9 月頃）など、問い合わせが増加する期間及び内容が事前に予測でき、FAQ や中野区ホームページ、業務所管課から提供する情報で回答が可能なものについて対応すること。
- ・受付期間の開始日と終了日が明確に設定されているイベント・講座等の受付、事務手続き内容等の案内をすること。  
※スポット対応業務の要件の該当可否は、業務所管課とのヒアリングや資料により業務内容を確認し、本事業所管課と受託者が双方協議の上、決定する。  
なお、スポット対応業務の集中により電話交換・問い合わせ業務の応答が妨げられないようにすること。

### イ 意見、要望、苦情等の受付

- ・区政や区長等に対する意見や改善要望、苦情の受付を行うこと。ただし、その中で重大かつ緊急対応が必要な場合は、本事業所管課に即時通報すること。即時通報するか否かの判断は、スーパーバイザーの主観を基本とし、判断に迷う場合も通報すること。
- ・即時通報の場合は、速やか（15 分以内）に要約した内容をメールにて通知すること。通報先については、別途指示する。
- ・詳細なフローについては、別添 B「意見・要望、苦情対応（緊急案件含む）フロー図」を参照すること。

## 【参考】即時通報する場合の例

### ○キーワード

- 意見・要望、苦情
- 事件、事故、怪我、迷子

### ○具体例

- ・子ども・高齢者等の行方不明連絡
- ・区施設内の事故または道路・区施設等の破損連絡
- ・虐待の相談、通報
- ・DV被害の相談、通報
- ・犯罪（爆破予告等）や自殺の企図
- ・生命に関わること
- ・区民の生活に関わる重大な案件
- ・水道・電気・ガス等のライフライン不備に関する連絡
- ・区施設の工事による騒音や粉塵、道路が塞がっているなどの苦情
- ・道路の陥没・隆起等の連絡
- ・街路灯、ガードレール等の破損に関する連絡
- ・区政への影響が見られる案件

## ウ SMS を用いたサービス

- ・入電者から手続きに関する問い合わせがあった場合に、SMS による送信が可能な電話番号からの着信の場合は、入電者の希望に応じ受託者指定の非来庁手続きページ等にアクセスできる URL を SMS にて入電者に送信すること。また、利用者満足度のアンケートについて本機能を利用し行うこと。
- ・SMS 対応件数については、月最大 250 件（後述「(5) 区民満足度調査の実施について」の利用者満足度アンケート実施分を除く）とし、それを超える場合は、通常の一次回答または、転送の対応とすること。SMS 送信費用等、かかる費用についてはすべて受託者の負担とする。
- ・本サービスの事業効果については、後述「(8) 定期報告業務」の中で報告を行うこと。

## エ 関連システムの運用保守

- (ア) システム機能の保守対応は、24 時間 365 日を通じて実施すること。
- (イ) 障害復旧等の緊急時を除き、年間計画で予定していない運用・保守業務により、システムの停止が発生する場合は、5 営業日前までに区へ報告すること。  
また、作業は閉庁日または閉庁後、通常業務に支障がない時間において実施すること。
- (ウ) システムの機能を構成する機器状態、設置環境の状態を定期的にチェックし、障害の予防に努めること。
- (エ) 障害等発生時は、区へ障害内容（発生事象）を速やか（平日 8:30～17:15 は 24 時間以内、それ以外はベストエフォート）に連絡すること。
- (オ) 受託者は、障害発生時に影響範囲、回復見込等を区へ連絡すること。
- (カ) 受託者は、区から障害発生の通知を受けた時、もしくは受託者が障害を検知した時は過去の障害発生の事例を踏まえ、直ちに区へ報告の上、原因を究明し、速やかに障害除去に努めること。

また、障害除去後、必要に応じて障害発生から除去に至るまでの経緯及び再発防止策を区に報告すること。

なお、初動の連絡を除き、報告はすべて書面で行うものとする。

(キ) 発生した障害が受託者の管理するハードウェアもしくはソフトウェアに起因するものでないことが明らかになった時は、直ちにその旨及び想定される障害発生原因を区に通知するとともに障害発生原因と想定される他受託者に連絡し、情報を取得すること。また、障害が除去されるまでは、取得した障害情報を区に随時提供すること。

(ク) 区より障害申告があった場合はこれを 24 時間 365 日受け付け、速やかに対処すること。対処後は区へ回復報告を行うこと。

なお、運用開始にあたっては、障害申告を受け付ける緊急連絡先を区に報告し、連絡体制を構築すること。

(ケ) サービス運用時間は計画的なメンテナンスを除き 24 時間 365 日とし、稼働率は 99% 以上とすること。

(コ) 定期的にバックアップを行うこと。

(サ) システムの復旧時にデータのリカバリを伴う場合、日次のバックアップからのリカバリが可能であること。

### (3) コンタクトセンター想定規模

#### ア 業務量

入電対応件数

(平日)：1,000～1,200 件

(日曜日)：100～120 件

参考に、中野区役所電話交換（区役所代表電話）宛ての令和 6 年度の入電件数を別添 C「代表電話入電件数」に示す。

#### イ オペレーター数

業務量、サービス管理指標の目標値(下記「(4) サービス管理指標」参照)を達成するために必要なオペレーター数を用意すること。

受付件数が季節的・時間的に変動する場合においても、サービス管理指標の目標値を達成するために柔軟な体制で運営を行うこと。

### (4) サービス管理指標

コンタクトセンター運営にあたって、以下の表に示すサービス管理指標 1～8 の各目標値を達成するよう入電内容の分析及び入電を削減するための業務を実施すること。(ただし、令和 9 年 3 月から 5 月までの間は、サービス管理指標の目標値は業務実施における努力目標とする。)

また、入電内容の分析にあたっては、将来的に人を介さない音声案内及び SMS の自動発信のほか、有人チャットボットなどの導入を目指し、入電内容を分析すること。

ただし、非常事態等が発生した場合は、この限りではない。

なお、サービス管理指標の目標数値については、前年度の実績を踏まえて協議の上、決定するものとする。

No.	サービス指標	目標数値	定義と計算式
1	ワンストップ 回答率	25%以上  <参考> 将来的には、 コンタクトセ ンター導入後 3年以内でワ ンストップ回 答率を約3割 以上とする。 (KPI 指標)	入電した問い合わせに対して、各所管へエスカレーショ ンせずに回答した問い合わせの割合。  [計算式] (オペレーターによるワンストップ回答件数【注1参 照】) / (総応答件数【注2参照】) × 100  【注1】 <ワンストップ回答件数に含めるもの> ・完了 : オペレーター用 FAQ や中野区ホームページ等 を参照して完了した案件 ・一部完了 : 複数の問い合わせ内容に対し、一部のオペ レーター用 FAQ 等を基に完了した案件 <ワンストップ回答件数に含めないもの> ・取次 : 内線指定、職員指定及び組織指定(課、係等) ・転送 : オペレーター用 FAQ や中野区ホームページ等 を参照したが職員へ対応依頼した案件  【注2】 総応答件数 = 応対した件数 - 職員からの電話・その他※ ※その他 : 営業電話、間違い電話、いわゆるワン切り等
2	応答率	80%以上	クラウドPBXに着信したコンタクトセンター宛ての呼び 出しのうち、オペレーターが応答した割合。  [計算式] (オペレーター応答件数) / (総着信件数) × 100
3	放棄率	20%以内	オペレーターが応対する前に発信者(問い合わせ者)に より切断された割合。  [計算式] (利用者による切断件数) / (総着信件数) × 100
4	即応率	57%以上	クラウド PBX に着信したコンタクトセンター宛ての呼 び出しのうち、11秒以内にオペレーターが応答した割 合。  [計算式] (着信後11秒以内にオペレーターが応答した件数) / (総応答件数) × 100

No.	サービス指標	目標数値	定義と計算式
5	平均処理時間	300 秒	オペレーターが問い合わせ者と通話した平均時間と後処理時間（問い合わせ入力システムへの記録等）を合計した時間。
6	区民等の自己解決率	導入前の電話による問い合わせ件数と比較し、将来的には導入後 3 年で区民からの問い合わせの約 3 割を自己解決に導く。 (KPI 指標)	区民が、区ホームページでの検索を通じて、職員等介さず自ら課題を解決できた割合
7	職員満足度	7.0 以上 (10.0 満点)	中野区職員から見たコンタクトセンターの応対品質等。実施方法については、別途区と協議のうえ実施する。
8	区民満足度	7.0 以上 (10.0 満点)  将来的には、サービス導入後 1 年での区民満足度から導入後 3 年で区民満足度を約 8 割以上とする。 (KPI 指標)	区民（問い合わせ者）から見たコンタクトセンターの応対品質等。 下記「(5) 区民満足度調査の実施について」により評価する。

(5) 区民満足度調査の実施について

- ・年 2 回（調査実施月は別途区と調整の上、決定する。ただし、令和 8 年度は実施しないこととする。）、中立的な立場で評価・監査を行い、結果及びその結果に基づく改善を区に報告すること。
- ・ミステリーコールによるオペレーター及びスーパーバイザー等、一定数の従事者の応対調査のほか、利用者に対して、応対後にオペレーターの応対の評価について前記(2)ウを利用したアンケートを実施すること。

## (6) 納品成果物

項番	納品成果物	納品時期
1	運営実施計画書	契約締結後すみやかに
2	コンタクトセンターシステムに係るシステム運用保守サービス定義書	契約締結後すみやかに
3	電話対応システム運用保守サービス定義書	契約締結後すみやかに
4	月次報告書 (コンタクトセンターシステム・電話対応システム運用報告書を含む)	後述(8)の表中、月次定例会開催日3営業日前。ただし3月分は3月末日
5	年次報告書 (コンタクトセンターシステム・電話対応システム運用報告書を含む)	実施年度末日まで
6	課題管理表	後述(8)の表中、表中月次定例会開催日3営業日前。ただし3月分は3月末日
7	業務マニュアル	内容改変時
8	新規提案書 (令和8年度は実施しない。)	年2回(うち、1回は7月実施)

## (7) 対応内容の記録

- ・問い合わせ及びその回答に関する対応記録情報をデータとして記録し、適宜、区に提出できるよう管理すること。
- ・時間外の対応で、各課担当者に引継ぎを要する問い合わせは、平日時間内になおしを依頼することを原則とする。ただし、折り返しの対応依頼が生じた場合は必要な情報について記録し、関係者に内容を漏れなく伝えること。
- ・対応記録は、対応の要旨を欠くことなく、簡潔に要約すること。ただし、苦情等による区がその対応の全容を把握する必要があると判断した案件においては、一言一句の記録の提出を指示する場合がある。
- ・コンタクトセンターでの回答に用いたFAQごとの利用件数を管理すること。
- ・対応履歴(着信数、対応件数、通話時間<処理時間>、問い合わせ内容)などコンタクトセンター内で発生する各種データを、EBPMでの活用を見据え、CSV等の形式で出力できること。
- ・対応履歴は年度単位で1年間保存し、契約終了時に区の指示に従い適切に削除すること。

## (8) 定期報告業務

受託者は、以下に定めた各報告について、区の指示した方法で報告を行うこと。また、以下の報告に限らず、区が求めるタイミングに応じ速やかに報告すること。

なお、報告内容については、区と協議すること。

報告種別	報告頻度	内容
随時報告	随時	誤案内や問題が発生した場合など、区への報告が必要と判断される事項について速やかに報告すること。
定期報告	週次報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前週の対応記録データから、前述(2)で示す業務件数（コールセンター業務については曜日別、時間帯別、受付区分別対応区分別等の各件数の集計）を、別途区が指定する方法で報告すること。</li> <li>また、必要に応じ、コンタクトセンターシステム等から区が参照できること。</li> <li>・FAQの提案（オペレーター用FAQと区民用FAQの新規作成や改善の提案）を行うこと。</li> </ul>
	月次報告	<p>月次報告のための定例会を毎月1回開催すること。</p> <p>月次報告書は次に示す数値等を記載した報告書（データ）を翌月の第10営業日まで（ただし、3月分は3月末日）に別途区が指定する方法で報告すること。報告内容（数値データ）については、以下のとおりとする。なお、開催場所は区が指定する場所（オンラインまたは区役所会議室等）とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・週次報告の集計・積み上げ結果を報告すること。</li> <li>・前述(4)で示す表のNo.1～5について達成状況を報告すること。</li> </ul> <p>また、達成できていない項目について分析を行い、改善案等を提案すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各報告書は、一見して傾向等が読み取れるよう、必要に応じて棒グラフ、線グラフ、円グラフ等を併せて表示すること。</li> <li>・業務上の課題、応対手順の整理及び業務の見直しの必要がある場合、区と協議すること。</li> <li>・区民満足度調査の結果（原則実施した翌月）</li> </ul>
	年次報告	<p>年次報告書は、次に示す数値等を記載した報告書（データ）を3月末日までに別途区が指定する方法で報告すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・報告内容（数値データ）については、上記、「月次報告」の各月分及び「月次報告」と同一の集計値について、集計した「年次報告書」とする。</li> <li>・業務上の課題、応対手順の整理及び業務の見直しの必要がある場合、区と協議すること。</li> </ul>
その他	年2回 （ただし、令和8年度は開催しない）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・既存の業務のやり方に固執することなくICT技術動向を常に注視し、コンタクトセンターの運営効率に寄与する市場調査と区民満足度調査の結果から得られた提案を行うこと。</li> <li>・区民サービス向上及び職員負荷低減を目的とした付加価値提案を行うこと。受託者からの提案については、実証等を踏まえたうえで、導入を進めていく予定である。詳細な要件等は契約後、区と十分に</li> </ul>

報告種別	報告頻度	内容
		<p>協議すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上記の提案を行う場として、会議を毎年2回開催（月次報告と兼ねることも可）すること。（ただし令和8年度は開催しないこととする。）</li> <li>・会議の実施日程は、区と協議すること。2回のうち1回は次年度予算要求時期（毎年7月）の前に行うこと。</li> </ul>

#### (9) スキルアップ研修

受託者は、本業務開始後も従事者の習熟度を把握し、それぞれに応じた適切な研修を行うこと。また、組織改正や、新規事業の開始などがあった場合は、区が提供する資料に基づき適切に業務が遂行できるよう迅速かつ十分な研修を行う等配慮すること。

#### (10) 区職員向け研修

受託者は、コミュニケーションスキルを向上させる区職員向けの研修を年に1回実施すること。（ただし令和8年度は開催しないこととする。）  
実施時期や方法等は、区と協議すること。

### 7. 管理委託対象物品等

- (1) 本業務委託に関わり受託者に貸与する管理委託対象物品等については下表のとおりとする。  
また、その他必要に応じて貸与する物品等については別途協議する。

項目	区	受託者
中野区庁舎 (休養スペース、ロッカー含む)	区施設内にスペースを用意する	負担しない
コンタクトセンター業務遂行場所(机・椅子・キャビネット・電話機(災害時用)、サーバラックを含む。台数については協議する。業務遂行場所の広さは110.76㎡であり、図面は別添F「コンタクトセンター業務遂行場所図面」参照。	全て負担する	負担しない
光熱水費、通信費	区施設・設備及び貸与備品等の維持管理に必要な経費(光熱水費、通信費等)を負担する	左記以外を負担する
通勤用具(自転車・バイク等) 駐車スペース	中野区役所敷地内に受託者の通勤用具の駐輪・駐車スペースを確保す	負担する

項目	区	受託者
	することはできない	
入退室管理カード	負担する	負担しない
名札	負担しない	負担する
業務に必要な消耗品 事務用品	負担しない	負担する
業務に使用するパソコン及び 周辺機器	中野区ホームページ更新用パソコン	左記以外を負担する

(2) 区は、業務を遂行するのに必要な管理委託対象物品等を「財産の交換、譲渡、無償貸与等に関する条例」第9条の規定に基づき、受託者に無償で使用させることができる。ただし、区からその使用について変更等の指示がある場合はその指示による。

(3) 受託者は、管理委託対象物品等を善良なる管理者の注意をもって維持管理しなければならない。また、受託者が使用する管理委託対象物品等の維持、修理、保守等のために要する経費は、区の負担とする。ただし、受託者の責めに帰すべき事由により修理する必要がある場合の当該修理に要する経費についてはこの限りではない。

(4) 受託者は、契約期間終了時（契約解除により契約終了の場合を含む）には、本業務に関し貸与を受けた貸付物品等を遅滞なく区に返還しなければならない。

## 8. 業務引継ぎ

本業務の契約履行期間の満了（満了後も引き続き本業務を遂行することとなる場合を除く）、または契約書の規定に基づく契約の解除があるときは、受託者は区の指示の下、本業務終了日までに区が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じ、新規受託者に移行する作業の支援を行うこと。なお、引き継ぐべき業務の内容について当業務の留意事項、懸案事項、処理途中の案件を含むものとし、業務引継書を作成の上、区に提出すること。

受託者は業務引継書に基づき、新規受託者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。業務の引継ぎに関する費用及び契約解除後の撤去費用は、受託者の負担とする。

受託者の引継ぎに重大な過失があり問題が生じた場合は、受託者の責任において、引継ぎ及び業務支援を引継ぎ後も実施すること。

受託者は、本契約が終了した際には、区から提供を受けた資料、データ等について速やかに区へ返還するとともに、受託者設備に記録された資料、データ等の全てを受託者の責任で完全に消去すること。また、業務引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、区と協議の上、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV等）に加工し提供すること。

その他、業務引継の内容及び方法等の詳細については、双方協議の上、定めること。

## 9. 情報安全対策、危機管理等

受託者は、当業務の遂行にあたり、次の対策を実施する。

### (1) 中野区情報安全対策基準等の遵守

受託者は、区が定める「中野区情報安全対策基準」及び別添 D 「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」、別添 E 「情報システムに関する業務委託契約事項」を遵守すること。

### (2) 業務用端末等の取り扱い

受託者は、本仕様で定める機器の他、業務履行のため所有する業務用端末等の情報機器を持ち込む必要がある場合、別添 D 「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」に準じ、区が定める「機器持ち込み依頼書」により目的、期間、作業内容、責任者、持込機器、基本ソフト内容を明確にして提出の上、区の情報安全保護担当者（デジタル政策課長）の承諾を得るものとする。

その他、情報機器を除く貸与品以外の備品を使用する場合は、事前に区へ届出、その許可を得るものとする。なお、業務用端末等には、区民等の個人情報の記録を禁止する。

### (3) 緊急時の体制

受託者の責務において緊急時の体制を整備し、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を受託者の負担で講じること。

### (4) 事件・事故等の緊急報告

事件・事故など緊急性のあるものの報告については、初動は口頭によるものとし、その後区が定める「リスク管理・危機管理連絡票」（発生年月日、時間、内容、対応、原因の分析、今後における防止策）を事件・事故を発見した日に区の情報安全保護担当者（デジタル政策課長）へ届け出なければならない。なお、「事故」には、情報漏えい、公金の紛失等、実際に人身や施設・設備等の損害となって現れなかったものも含むものとする。

### (5) 機器等の障害、事故、災害等

万が一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、当業務遂行に支障をきたすことがないように区と連携して十分な対応をとること。

### (6) 大規模災害等における非常時の対応

業務運営時間を除く大規模災害発生時における閉庁時間、閉庁日の業務実施体制及び指揮命令系統を平常時より確立し、区から要請があった場合は、速やかに対応しなければならない。業務時間、業務内容については、区が決定し指定する。なお、新型インフルエンザなどの感染症の大流行等により業務の遂行方法を変更しなければならない場合、受託者はあらかじめ区に業務継続計画書を提出するとともに区の承諾を得なければならない。

### (7) 大規模災害等における非常時の対応に係る費用負担

業務運営時間を除く非常時の閉庁時間、閉庁日の対応に関して、追加の費用が生じる場合には、区及び受託者双方が協議の上、当業務委託とは別にこれを決定する。

## 10. 検査

- (1) 区は、前記「6.2 (8) 定期報告業務」による報告を踏まえ、本件サービスが要件どおり適正に履行されているかを検査する。
- (2) 本件サービスが、受託者の責に帰すべき事由により検査に不合格になった場合には、受託者はその責任において本件サービスを改善し区と受託者間で別途協議して定める日までに是正しなければならない。

## 11. 支払い

毎月の業務完了、検査合格の後、正当な請求のあった日から 30 日以内に当該月分を支払う。

## 12. 環境配慮

受託者は、当業務の履行にあたり、区の環境基本計画及び環境マネジメントシステムの趣旨を理解し、業務履行上の環境保全等について十分配慮すること。

本契約の履行にあたり、物品の調達にあっては、「中野区グリーン購入ガイドライン」に指定された環境負荷の少ない物品または対象物品以外についても、資源採取から廃棄までの全ての物品ライフサイクルにおける多様な環境負荷を考慮し、次の事項に配慮して購入すること。

- ア 環境や人の健康に被害を与えるような物質の使用及び放出が削減されていること
- イ 資源やエネルギーの消費が少ないこと
- ウ 資源を持続可能な方法で採取し、有効利用していること
- エ 長期間の使用ができること

## 13. 障害を理由とする差別の解消の促進

本契約の履行にあたり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害しないこと。また、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすること。

本契約において、受託者は障害者雇用促進への積極的な取り組みに努めること。

## 14. 契約解除

受託者が、本仕様書に記載した条件を履行しない場合は、区は契約を解除することができる。

## 15. 損害賠償

受託者が、本仕様書に記載した条件に違反し、区に対して損害を発生させた場合は、受託者は区に対してその損害を賠償しなければならない。

また、受託者の責めに帰すべき事由により管理委託対象物品等に損害が生じた場合は、受託者はその損害を賠償するとともに、施設については受託者の責任において現状に復帰すること。

## 16. 知的財産権

### (1) プログラムの権利

#### 業務プログラムの著作権

本件サービスにおいて受託者が使用する業務プログラムにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、受託者に留保する。受託者は本件サービスにおいて区が利用できるように利用許諾し、これについて著作者人格権を行使しない。

なお、契約期間中については、業務改善のためのシステム改修等に関して、必要に応じて受託者が実施する。

また、本システムでは導入後も機能修正や追加、業務拡張などが柔軟に実施できる環境を想定している。その環境を利用し、本仕様書に定めのない機能や業務で本システムを拡張利用するために開発等が生じる場合は、区が決定し別途調達として実施する。なお、その拡張利用はなかのコンタクトセンター運營業務に支障のない範囲であることを前提とする。

新システムを更改する際には、更改に必要なデータの移行を円滑に行えるように協力すること。

### (2) 成果物の著作権

本業務における成果物の内、納品された各ドキュメントにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、パッケージ標準に付加されるマニュアル等の原本を除き、区に帰属する。また、区によりサービス稼働時に移行またはサービス利用期間中に蓄積されたデータは、区に帰属する。

成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合、受託者は当該著作権の使用に関する負担を含む一切の手続きを行い、第三者の著作権その他の権利を侵害していないこと。

また、新システムを更改する際には、更改に必要なデータの移行を円滑に行えるように協力すること。

## 17. その他

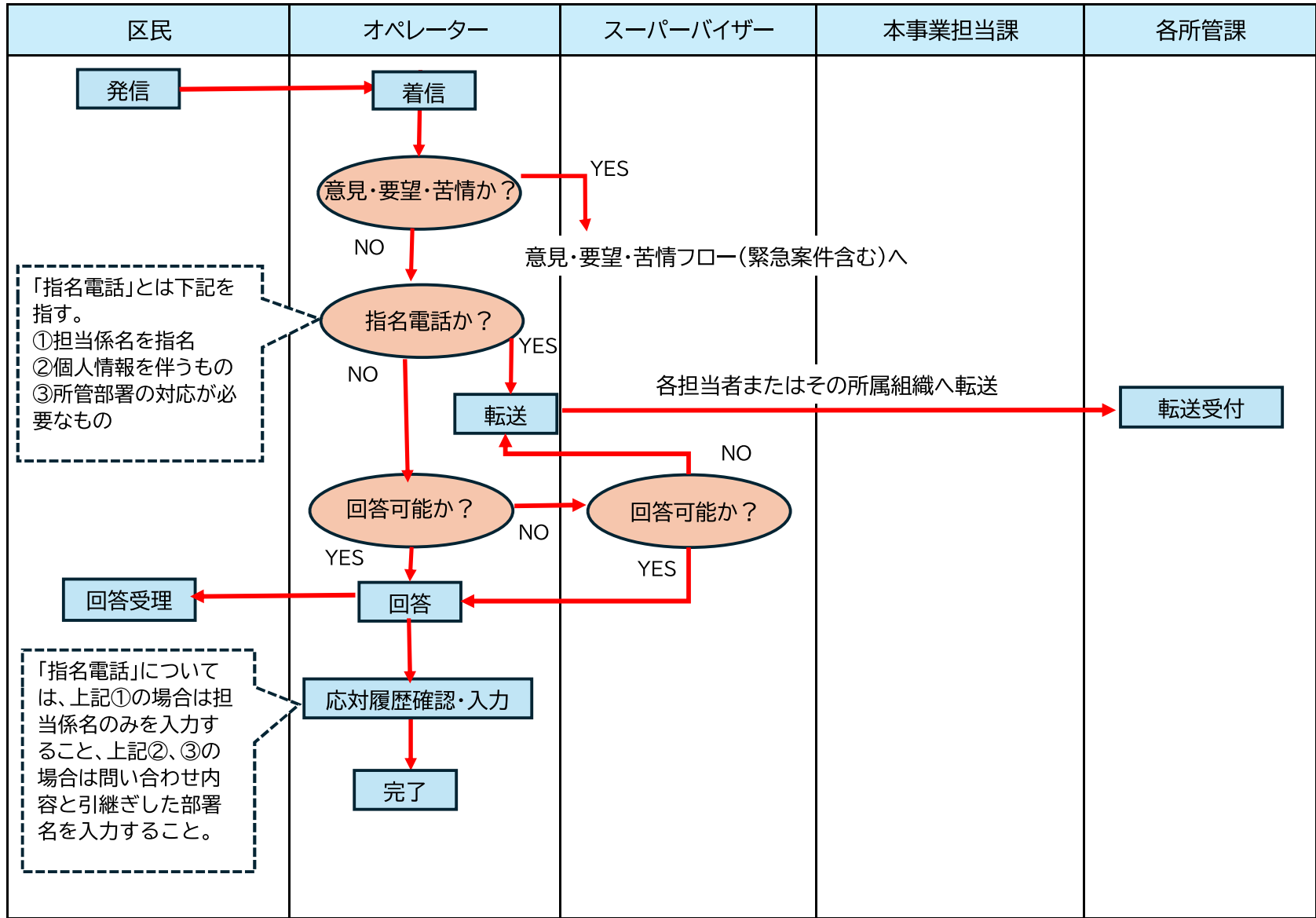
- (1) 受託者は、業務の全部を第三者に再委託してはならない。ただし、一部の業務について再委託する必要がある場合は、受託者の責任のもと、本仕様書の内容を再受託者に遵守させることとし、再委託の業務内容、再委託先名、作業従事者等を区へ文書により通知し、あらかじめ区の承諾を得ること。
- (2) 受託者は、区の指示に従い業務を実施すること。また、業務を遂行するにあたり、関係法令等を遵守して実施すること。
- (3) 区が必要と認めたときは、委託した業務についての立入検査を実施することができる。また、受託者はこの検査に協力しなければならない。
- (4) コンタクトセンターの対応要員の定着率向上を図るための方策を講じること。
- (5) 災害等非常事態において、区から指示があった場合には、職員が関連システムを利用できる

よう対応すること。

- (6) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）他、各県条例に規定する、ディーゼル車規制に適合する自動車とすること。また、自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。中野区が取り組みを進めている電気自動車等の導入の趣旨に基づき、環境負荷の少ない自動車（電気自動車、燃料電池車、プラグインハイブリッド車、ハイブリッド車）の利用に努めること。
- (7) 満たす必要のあるシステム機能部分については、なかのコンタクトセンター構築業務委託仕様書に記載をしている。受託者の責任で保守管理及び障害復旧対応を実施し、ソフトウェアの運用・保守（定期保守、障害対応）にかかる全ての経費は受託者の負担とする。OS 及び各種アプリケーションに対するバージョンアップ、パッチ適用ウイルス対策ソフトウェアのパターンファイルの更新やブラウザのバージョンアップへの対応は、必要に応じて保守の範囲内で実施すること。脆弱性診断（外部委託含む）を定期的（1 回／年）に保守の範囲内で実施すること。
- (8) この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書の事項に生じた疑義については、区と受託者が誠意をもって協議の上、決定するものとする。

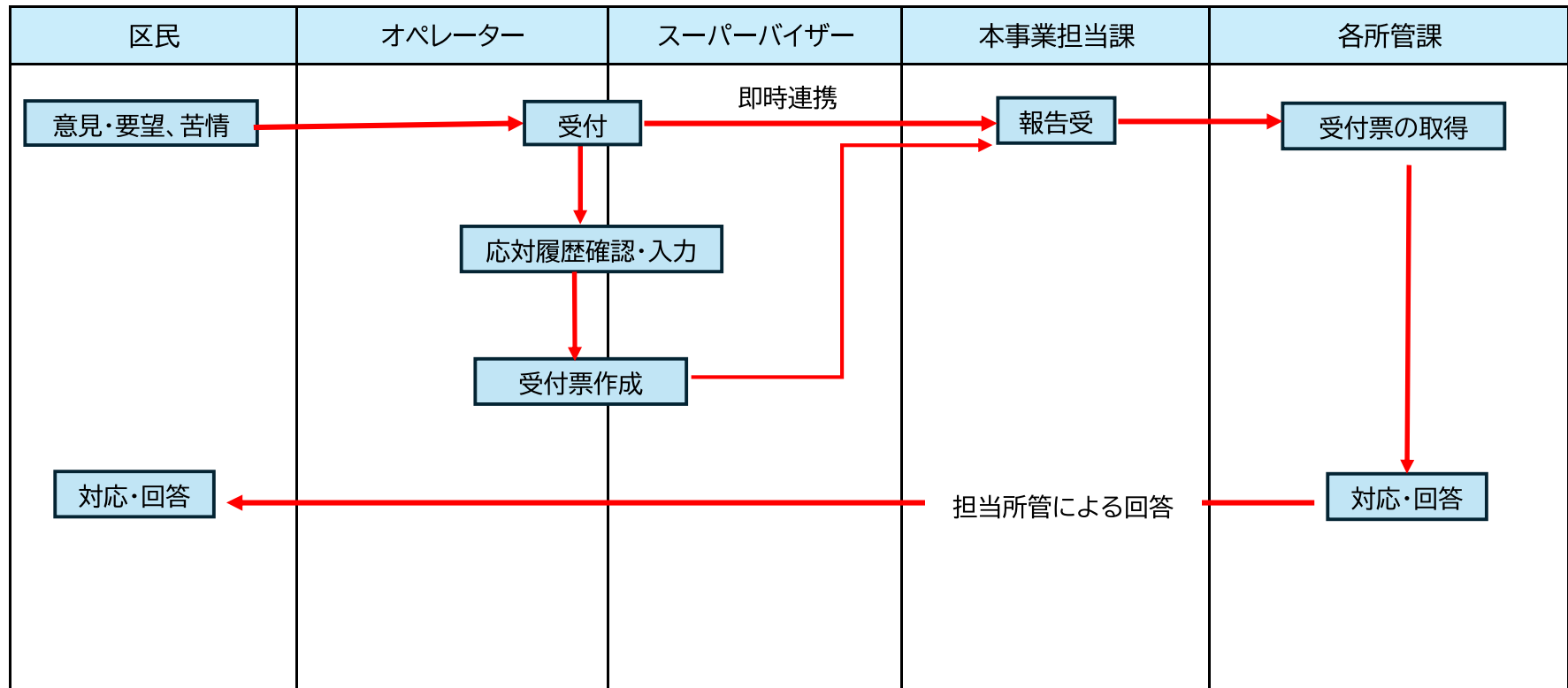
「代表電話」に入電時のフロー図

別添A



意見・要望、苦情対応(緊急案件含む)フロー図

別添B



代表電話入電件数

別添C

平日平均電話件数/日	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1日当たりの入電件数	1,195	1,120	1,255	1,128	1,048	1,100	1,121	1,082	1,075	1,075	1,111	1,202

日曜平均電話件数/日	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1日当たりの入電件数	119	112	126	113	105	110	112	108	108	107	111	120

## 情報資産を取り扱う業務委託契約事項

### 1 情報セキュリティ体制の整備

以下を整備し、区へ関係する文書を提出すること。

- (1) 受託者は、区に対して本契約の履行に関しての責任者、監督者及び作業従事者の名簿を届け出ること。  
区が作業従事者に身分証明書の提示を求めた際は、速やかに提示ができるようにすること。
- (2) 受託者は、情報セキュリティ事故等発生時の連絡体制、対応方法（対処手順、責任分界点、対処体制等）について明示すること。
- (3) 区の情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順を遵守すること。
- (4) 受託者は、作業従事者に対し情報セキュリティ対策について教育を行うこと。区が求めた場合は、教育の記録を提示すること。
- (5) 受託者は、区と協議のうえ、作業従事者ごとの作業場所、業務、情報資産等のアクセス制限を定めること。
- (6) 受託者は、第三者が提供するサービスを利用している場合、サービスレベルの達成状況及びセキュリティ上の要求事項が適切に実行されていることを監査または検査などで確認し、区に報告すること。
- (7) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法を取り決めること。

### 2 情報資産の取り扱い

#### (1) 取り扱い

受託者は、区が決定した情報資産の分類に基づき、区と同様に情報資産の取り扱いを行うこと。

ア 情報資産の漏えい、紛失、改ざん及び破損を防止すること。

イ 業務上必要のない情報資産を作成しないこと。

ウ 情報資産を必要以上に複製及び配布しないこと。

エ 業務以外の目的に情報資産を利用しないこと。

オ 区が決定した情報資産分類の価値が高い情報資産は、施錠できる場所での保管又はアクセス制御を行うなど、許可されていないものに対して、情報資産を使用不可又は非公開にする措置を講じること。その他の情報資産は、必要に応じて施錠できる場所での保管又はアクセス制御を行うなど、許可されていないものに対して、情報資産を使用不可又は非公開にする措置を講じること。

カ 個人情報漏えい防止のための技術的安全管理措置を講じること。

#### (2) 搬出入

受託者は、区が提供した情報資産の搬出入が必要な時には、事前に区の承認を得ること。また、情報資産の暗号化等の技術を活用し、盗難、不正コピー等の防止を厳重に実施すること。

### (3) 記録

区が提供した情報資産の内容及び交換・持ち出し等の履歴に関しては記録すること。

### (4) 記録媒体の制限

受託者は、区が提供した情報資産の不正な持ち出しや不適切な情報の混入を防止するため、業務に使用する記録媒体を制限すること。

### (5) 区が提供した情報資産の返還・廃棄

受託者は、区が提供した情報資産等について本契約終了後、速やかに区に返却するか、消去又は廃棄してその旨を書面で報告すること。

### (6) 記録媒体等の修理・廃棄

受託者は、区が提供した情報資産が含まれる記録媒体を有する機器を修理・廃棄する必要がある場合は、事前に内容を消去できる場合を除き修理又は廃棄事業者と機密保持義務を設けるとともに、廃棄時は情報資産の磁気破壊装置や消去専用ソフトによる消去、または物理的破壊等を行い、その旨を書面で報告すること。

### (7) 情報機器の持ち込み

受託者は、業務履行のため受託者が所有する業務用パソコン等の情報機器を区の機密区域及び業務区域に持ち込む必要がある場合は、文書をもって区の承認を受けること。また、持ち込み機器を区の機器もしくはネットワークと接続する必要がある場合については、区の情報セキュリティ対策に準じた対策を図り、その対策内容を提出して承認を得ること。

## 3 守秘義務

受託者は、本契約に基づき業務上知り得た情報について、第三者に開示・提供・漏えいしてはならない。なお、本契約終了後も同様とする。

## 4 区による監査・検査

区が、受託者に対して本契約内容における情報セキュリティ対策が遵守されていることを確認するため、必要に応じて情報システム監査又は検査を行う際に、受託者は、区の情報システム監査又は検査が円滑に遂行できるよう協力すること。

## 5 情報セキュリティインシデント発生時の対応

受託者は、個人情報の漏えい、紛失、盗難、誤送信等の事故が発生し、又はそれらの疑いがあるときは、適切な措置を取るとともに、至急、区に報告すること。また、区が情報セキュリティインシデントについて公表する際は協力すること。

なお、事前に情報セキュリティインシデントの状況を追跡する仕組みも構築しておくこと。

## 情報システムに関する業務委託契約事項

## 1 操作手順

情報システム等の操作手順は文書化し、最新の状態を維持すること。また、その手順は、必要とする全ての利用者に対して利用可能とすること。

## 2 不正プログラム対策

(1) 受託者は、利用するパソコンやサーバ等に不正プログラム対策ソフトウェアの最新バージョン及び定義ファイルを維持管理し、不正プログラムを検出する措置を行うこと。不正プログラムが検知された場合は速やかに検知された不正プログラムは自動的に隔離し駆除するとともに、区に報告すること。またネットワークから遮断し、改ざんが確認された場合は、区と相談の上、正しい内容に復元すること。

(2) インターネットに接続している情報システムでは、不正な攻撃を防止するための検知機能を有すること。

(3) クラウドサービスを提供する場合は、不正プログラムへの対策(必要なポート、プロトコル及びサービスだけを有効とすることやマルウェア対策及びログ取得等の実施)の確認と定期的な報告をすること。

## 3 脆弱性対策

(1) 受託者は、本契約の履行に際し、開発、運用、保守の際の情報セキュリティ上問題となりうる機器およびソフトウェアを使用しないこと。

(2) 受託者は、情報システムの脆弱性を突いて行われる攻撃等のリスクについて常に情報収集を行い、業務の重要度に応じた情報セキュリティ対策を提示し、実施すること。

(3) 受託者は、システム障害を未然に防止するための措置、障害発生を早期発見するための措置及び障害発生時の拡大防止や迅速復旧のための措置について、業務の重要度に応じた対策を明示すること。

(4) ウェブアプリケーションではセキュリティを考慮した実装を行い、特にインターネットに接続する情報システムでは、「脆弱性一覧」を参考に脆弱性に対応すること。

(5) 業務で利用するソフトウェアは、パッチやバージョンアップなどの開発元のサポートが終了したソフトウェアを利用しないこと。

(6) 利用するクラウドサービスに影響し得る技術的脆弱性の管理内容、区の業務に対する影響や保有するデータへの影響、技術的脆弱性に対する脆弱性管理の手順について、区に報告すること。

## 4 構成管理

(1) 情報システムを構成するハードウェアやソフトウェアの名称と版数を明らかにし、区に提示すること。

(2) 情報セキュリティ対策を実施するために必要となる項目等で修正又は変更等が発生した

場合、関連文書を更新し、区に報告すること。

(3)利用するクラウドサービスの使用において必要な監視機能し、業務継続の上で必要となる容量・能力を予測し業務が維持できるようにすること。

上記により、構成に変更があった場合も適宜報告すること。

## 5 ネットワークセキュリティ

(1)機密性の高い情報資産をインターネットに接続しているサーバ等の公開領域に保管しないこと。また、データベースサーバ等は、ファイアウォール等でインターネットと分離されたセグメントに設置すること。

(2)受託者は、情報システムの利用中に一定の使用中断時間が経過したときには、そのセッションを遮断する機能を提供すること。

(3)受託者は、情報システムの認証方法(ID、パスワード、ICカード、認証鍵等)を区に提供すること。

(4)受託者は、特定の場所又は装置からの接続を認証する手段として、自動の識別装置を必要に応じて導入すること。

(5)インターネットを利用する情報システムでは、業務の重要度に応じて、https、VPN等により暗号化を行い、通信路での盗聴及び改ざんから保護する。また不要な通信はファイアウォール等により遮断すること。

## 6 情報システムのログや記録

ログオンやログアウトなどの利用者の活動状況や外部からの非定常的なアクセス等のセキュリティ事象を監視・記録し、区の求めに応じて提供すること。また、記録(ログ等)が保護(改ざん防止等)の対応をすること。

## 7 時刻の同期

全ての情報システム内の時刻は、正確な時刻源と同期させること。

## 8 情報システム停止等

情報システムを停止する場合や運用制限がある場合は、区の了承を得ること。

## 9 変更管理

受託者が調達・管理する情報処理設備及び情報システムの変更において、区に影響を及ぼすものは、事前に区と協議を行うこと。また、情報システムの変更が行われた際には変更履歴を区に明示すること。約款による利用については、この限りでない。

## 10 データベース管理

委託先が調達・管理する情報システムにおいては、区に割り当てられる容量・能力の限界値を開示すること。また、区から要請があった場合は、資源の利用率などを明示すること。約款に

よる利用については、この限りでない。

## 11 ソースコード管理

- (1) ソースコードが不正に変更・消去されることを防ぐために、ソースコードの管理を適切に行うこと。
- (2) ソースコードを納入する場合は、区の本番環境以外の開発環境等に導入し、管理すること。また、その管理手順を区に提示し、区の承認を得ること。

## 12 品質管理

情報システムの開発工程において、区の意図しない変更が行われないことを保証する管理が、一貫した品質保証体制の下でなされていること。

## 13 バックアップ

業務継続に支障が発生する恐れのあるデータは、定期的にバックアップをとること。その際に個人情報等の機密性の高い情報資産の保護を行うこと。また、区がバックアップ手順を策定する場合は情報を提供すること。

## 14 アクセス制御

- (1) 受託者は、情報システムのアクセス制御を適切に行うこと。また、区がアクセス制御等の状況を確認できるようにすること。
- (2) 区が定めた情報セキュリティポリシーにおけるアクセス制御(パスワードや認証情報を含む)に関する事項が、実現できるようにすること。
- (3) クラウドサービスを利用する際に、受託者に管理権限が与えられた場合、多要素認証を用いて認証した上で、クラウドサービスにアクセスすること。
- (4) 不正アクセス対策として、ユーティリティプログラムについてはクラウドサービスのシステムやアプリケーション設定を変更するものは原則として使用を禁止する。これらのうち、利用が必須なものは情報セキュリティの責任者の承認を取得し、利用を管理した上で使用すること。

## 15 開発及び運用

- (1) 開発及び運用において、運用環境とテスト環境を分離する。運用内容を変更する際には、テスト実施及び検証結果を事前に区へ報告し、確認を得ること。
- (2) 受託者は、情報システムの変更を行う際には、変更履歴を区に明示すること。
- (3) 受託者は、情報システムの利用環境に変更が生じる場合は、あらかじめ区に通知し、了承を得ること。

## 16 情報セキュリティ

- (1) 情報セキュリティの観点から必要な試験がある場合には、試験項目及び試験方法を定め、これに基づいて試験を実施すること。

(2)情報セキュリティの観点から実施した試験の実施記録を保存すること。

## 17 インシデント対応準備

クラウドサービス利用における重大なインシデントに繋がるおそれのある以下の重要な操作に関して、手順化すること。

(ア)サーバ、ネットワーク、ストレージなどの仮想化されたデバイスのインストール、変更及び削除

(イ)クラウドサービス利用の終了手順

(ウ)バックアップ及び復旧

## 18 クラウドサービス利用時の責任分界点について

デジタル庁提供の「ガバメントクラウド手続き概要(全編)」(2023/09/22 公開)の「3.5 責任分界点」に記載の図を参考に責任分界点(説明責任範囲も同様)を明確にし、区に提示すること。

## 19 テストデータの管理

テストをする際は、実施及び検証のテストデータに、個人情報及び一般に公表することを前提としていない情報資産の实在データが含まれていないようにすること。個人情報及び一般に公表することを前提としていない情報資産の实在データが含まれている場合は、区が管理する区域内にテスト環境をつくり、都度許可を得ること。また、テストの完了後は、適切に削除すること。

## 20 入退域管理

受託者は、運用、機器の搬出入で区のサーバ室等機密区域へ入退域する場合は、入退域管理簿の記入等、区の定めた手順に従うこと。定期的に入退域しなければならない受託者は作業従事者ごとに担当する作業内容を明記した名簿を提出すること。

## 21 監視

データセンター等機密性及び完全性の高い情報資産を保管する場所では、カメラ監視や入退出管理等による不審者の監視が可能な状態にすること。

## 脆弱性一覧

本システムに混入しないよう対処を求める主な脆弱性は次のとおり。

<参考>「脆弱性名称の定義に関する参照先」

(1)IPA『安全なウェブサイトの作り方 2021年3月改訂』

(2)CWE - Common Weakness Enumeration

(3)IPA『ウェブ健康診断仕様』

No	脆弱性名称	
1	SQL インジェクション	
2	OS コマンド・インジェクション	
3	ディレクトリ・トラバーサル脆弱性	
4	「ログイン機能」の不備	推測可能なセッション ID
		URL 埋め込みのセッション ID の外部への漏えい
		クッキーのセキュア属性不備
		セッション ID の固定化
5	クロスサイト・スクリプティング(XSS)	
6	利用者の意図に反した実行の防止機能の不備	クロスサイト・リクエスト・フォージェリ(CSRF)
		クリックジャッキング
7	メールヘッダ・インジェクション脆弱性	
8	「アクセス制御」と「認可処理」の不備	アクセス制御
		認可処理
9	HTTP ヘッダ・インジェクション	
10	eval インジェクション	
11	競合状態の脆弱性	
12	意図しないファイル公開	
13	アップロードファイルによるサーバ側スクリプト実行	
14	秘密情報表示時のキャッシュ不停止	
15	オープンリダイレクタ脆弱性(意図しないリダイレクト)	
16	クローラへの耐性	

