

大分市マイナンバーカードコールセンター運営業務委託仕様書

1 件名

大分市マイナンバーカードコールセンター運営業務委託

2 業務目的

本委託業務は、マイナンバーカード関連の電話対応を行うコールセンターを運営し、窓口の手続き予約の受付や、マイナンバーカード等に関する問い合わせ対応を行うことにより、市民サービスの向上を図ることを目的とする。

3 履行場所

受託者が用意した場所

4 履行期間

契約日から令和9年3月31日までとする。

5 実施計画書の提出について

受託者は本仕様書に従い、業務の実施に先立って実施計画書を作成し、本市へ提出し、その承諾を受けること。

また、実施計画書で定めた各作業について、適宜、進捗状況を確認し、必要に応じて本市に報告すること。なお、作業において問題等が発生した場合は、速やかに本市に報告するとともに、検証を行い、必要な措置を講ずること。

6 業務内容

- (1)マイナンバーカードの交付等手続きに係る予約受付（予約の変更や取消しを含む。）
- (2)交付予約を行った者の予約状況や持ち物等に係る問い合わせへの対応
- (3)マイナンバー制度・マイナンバーカード全般に関する市民からの問い合わせへの対応（電子証明書、暗証番号再設定等）
- (4)マイナポータルやマイナンバーカードの利活用に関する基本的な問い合わせへの対応
- (5)業務に使用するコールセンター及びシステム機器等の設置
- (6)質疑応答集の作成・更新
- (7)実施計画書、マニュアル類一式等各種成果物の作成
- (8)日次・月次報告書等の作成
- (9)そのほか、仕様書に記載のある事項

7 コールセンターにおける問い合わせ対応業務

(1)コールセンターの運営

コールセンターの運営開始日は、令和8年4月1日（水曜日）とする。

また、運営時間は午前8時30分から午後6時00分まで（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く。）とする。その他コールセンターの運営を要しない日が生じた場合は、本市と対応を協議のうえ決定する。

(2)コールセンターの設置

- ア 本市は、コールセンターの設置場所を提供しない。よって、受託者が費用等も含め設置場所を用意すること。
- イ 設置場所は、日本国内とする。
- ウ 受託者は、本委託業務を実施するにあたり、本市で導入予定の予約システム（LGWAN-ASP）を使用すること。予約システム使用のための機器やインターネット環境等を費用等も含め用意すること。

※予約システムについては、本市にてコールセンター用のアカウントを作成する。受託者の用意した端末に、予約システム開発事業者から提供される専用ツールのインストール及び設定を行ったうえで、インターネット接続にてID及びパスワードにより予約システムにログインする想定。VPN接続や専用線の設定は不要。

- エ コールセンターのオペレーション室及び機械室等は、セキュリティ保持のため、外部より直接入室できないよう、施錠可能な場所を用意すること。
- オ 防火、防水に優れた対策が施されている施設であること。
- カ 無停電電源装置や自家発電装置などの非常用電源設備を備えることで、停電や電源障害などが発生しても、コールセンターの運営を継続できるようにすること。
- キ 受託者は、設置したコールセンターと本市が直接連絡を取り合えるよう、連絡用の電話番号、FAX番号及び電子メールアドレスを用意し、本市に事前に連絡すること。

(3)予約の受付などに関する対応

- ア 全ての地域から通話可能なサービスとすること。
- イ 予約状況の管理は、本市の予約システムによって行う。
- ウ 市民から予約の申し込みがあった際は、予約システムで空き状況を確認し、案内する。
- エ 予約を受け付ける際は、市民から希望日時など必要な情報を聴きとり、システムに入力を行う。
- オ 予約確定を確認した後、予約日時・持参物等本市があらかじめ指示する事項を市民に口頭で伝達する。
- カ 受託者は、交付予約の受付等業務に関して業務マニュアルを作成し、必要に応じて本市と協議の上、改訂すること（予約システムの操作方法等の資料は本市より提供する）。

- キ 予約の受付業務は業務マニュアルに基づき、その他本市の指示に従い丁寧に対応すること。
- ク 受託者は、予約の受付以外にも、市民からの問い合わせに適切な回答ができるよう質疑応答集を作成し、必要に応じて適時、更新すること。
- ケ 質疑応答集の作成・更新に際しては、国や関連する機関の最新情報を把握し、その内容を本市と協議のうえ、必要に応じて反映すること。
- コ 作成した業務マニュアル及び質疑応答集に関する権利は、本市に帰属する。受託者は、本委託業務の実施以外には、業務マニュアル及び質疑応答集を使用しないこと。また、本委託業務を実施するうえで、第三者に提供する必要が生じた場合には、本市と受託者の間で協議を行い、本市が認めた場合のみ、第三者に提供することができる。
- サ 問い合わせ内容がマイナンバー制度そのものではなく個別の施策に関わるものである等の理由によりコールセンターで対応できない場合は、本市の関係部署等又は国のマイナンバーカード総合フリーダイヤルを案内すること。
- シ 受託者は、入電の内容が交付予約の受付等に関するものであるが、本市の個別の判断を要する等の理由によりコールセンターで対応できない場合は、本市の担当窓口に転送（エスカレーション）すること。なお、転送については電話を一旦保留したうえで、本市へ電話転送を行う方法を想定している。
- ス 問い合わせ等の受付結果については、対応終了後、速やかに記録すること。記録したデータの権利は、本市に帰属する。受付結果等について、本市が必要に応じて閲覧できるようにすること。また、本委託業務を実施するうえで、記録したデータを第三者に提供する必要が生じた場合には、本市と協議を行い、本市が認めた場合のみ、第三者に提供することができる。
- セ 記録の内容については、本市と別途協議する。記録件数、応答状況をデータにて日次・月次報告すること。
- ソ コールセンターへの問い合わせについて、適切な対応を行い、その内容に応じて質疑応答集を更新していくこと。
- タ 本市の責に帰すことのできないオペレーターの誤案内や不適切な対応にかかる苦情は、受託者が責任を持って対応すること。また、あらかじめ苦情発生時の処理体制を明確にし、苦情対応については、本市に速やかに報告すること。
- チ 日本語のほか、英語・中国語・韓国語による入電にも対応すること。

8 コールセンターで使用する設備等の要件

(1)電話設備

- ア 電話番号は現在運営中の大分市マイナンバーカードコールセンターの電話番号（097-510-5151）を引き継ぎ、使用すること。
- イ 通話料はコールセンターの利用者（発信者側）の負担とするとともに、コールセンターから利用者への折り返し架電等の通話料は受託者の負担とすること。

- ウ 大分市のマイナンバーカードに係る代表番号としての機能を有し、問い合わせ内容に応じて、大分市役所本庁・各支所に取り次ぎできること。
- エ オペレーター数を上回る入電があった場合は、音声応答システム等で自動対応すること。
- オ コールセンターの運営時間外は、その旨の案内を音声応答システム等で行うこと。

(2)その他

- ア 受託者は、本委託業務を実施するにあたって必要となる機器等を費用等も含め用意すること。また、必要となる機器等の運用、保守作業を行うこと。なお、機器等を運用するにあたっては、十分なセキュリティ対策を講じることとし、機器等に故障が生じた場合は、早急にメンテナンス等を行うこととし、業務停止を避けること。
- イ 本市との連絡用の電子メールアドレスを1つ以上用意すること。ただし、この電子メールアドレスは、応対業務および個人情報の受け渡しには使用しないこと。

9 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、下記のとおり業務責任者・現地管理者・業務従事者の要員を配置すること。

受託者は、受託業務の適正な執行及び保安管理のため、業務履行体制表を作成すること。作成した体制表は、業務従事前までに本市に提出すること。変更が生じた場合は、速やかに本市に報告し、体制表の変更を行うこととする。

(1)業務責任者

- ア 業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を行うこと。
- イ 現地管理者および業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。
- ウ 業務効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決・品質の保持と向上を行うこと。
- エ 本市に対して、作業の進捗の報告を定期的に行うこと。
- オ 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有している者であること。

(2)現地管理者

- ア 現地の管理者として、業務責任者の職務を代行できるとともに、業務全体の進捗管理および労務管理を行うこと。また、業務従事者に業務指示・指導およびフォローを行い、業務を適正に処理すること。
- イ 業務全体を掌握し、本市職員と調整および連携等を行い、業務の運用調整を行うこと。
- ウ マイナンバー制度・マイナンバーカードを取り扱う事務等の知識を有すること。

- エ 個人情報および特定個人情報の適正な取り扱いを熟知していること。
- オ 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有すること。
- カ 現地管理者はコールセンターに1名以上常駐すること。
- キ 市民への案内や問い合わせ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。

(3)業務従事者

- ア 現地管理者の指示を受け、業務を適正に処理すること。受託者は円滑に業務を行うにあたり、必要な知識および技術を有する者を配置すること。
- イ 公務を執り行っていることを十分に意識し、基礎的なビジネスマナーを身につけ、協調性を有すること。
- ウ パソコンの操作（キーボード入力、検索操作等）が円滑に実施できること。
- エ 市民からのマイナンバー制度やマイナンバーカードに関する問い合わせに答えられる程度の知識を有すること。
- オ 電話対応等の対人サービスの経験があること、若しくはその適性があること。

(4)遵守事項

- ア 受託者は、本市と協議のうえ、業務マニュアル等を作成し、電話応対処理、システム操作等、対応品質及び事務処理品質の向上を図ることを目的とした業務研修を業務従事者に行うこと。
- イ 受託者は、業務内容に変更が生じた場合は、本市と協議のうえ、速やかにマニュアル等を改訂し、業務従事者に対して業務研修を実施すること。
- ウ 大規模災害時や感染症発生時の事業継続については別途協議を行うものとする。

(5)コールセンターの人員配置

- ア 下記の一月当たりの平均想定入電件数、及び特に入電が多いと思われる時間帯を踏まえ、オペレーターによる応答率が月間90%以上となるよう、必要な席数を確保すること。なお、一時的に入電が殺到した場合等においても、柔軟に席数を調整し対応できる体制を整備すること。

該当月	一月当たりの平均想定入電件数	特に入電が多い時間帯
令和8年4月～ 令和9年3月	3,000件～ 3,500件 (一日当たり150件・ 一件あたりの処理時間： 6分程度（通話時間及び 後処理時間の合計）)	午前8時30分～ 午後2時

- イ 受託者は、業務量に応じた適切な人員を確保したうえ、シフト体制を組み、業務を円滑に推進すること。なお、入電件数の状況等を踏まえ、人員配置の拡大や縮小等に適切に対応するため、定期的に本市への状況報告を行うこと。
- ウ 交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的にオペレーター等が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことのない運営体制を整えること。

1.0 個人情報保護及びセキュリティ等に関すること

- (1)受託者は、本契約に関して知り得た秘密を第三者および受託者の従業員で本業務遂行に関係しない者に一切、開示・漏洩してはならないものとする。この契約終了後においても同様とする。
- (2)受託者は、本契約の履行に必要な本市が秘密と指定して開示された情報を他の用途に使用してはならない。この契約終了後においても同様とする。
- (3)受託者は、本契約の履行により知り得た内容を第三者に提供してはならない。この契約終了後においても同様とする。
- (4)受託者は、本契約に基づく業務を処理するため、本市から引き渡された資料等を本市の承諾なくして複写又は複製をしてはならない。また、本契約終了後は、速やかに本市あてに返還し、若しくは廃棄し、又は消去しなければならない。
- (5)受託者は、本業務委託に係る情報の保管・管理に万全を期し、本市の求めに応じて、安全管理体制に係る報告又は資料等の提出を行わなければならない。
- (6)受託者は、契約目的物の納入前に事故が生じたときには、速やかにその状況を書面をもって本市へ報告し、本市の指示に従わなければならぬ。
- (7)受託者は、本市から提供された資料等のうち、受託者が契約履行のために作成したそれらの記録媒体については、施錠できる保管庫等に格納する等、適正に管理しなければならない。
- (8)受託者は、個人情報の管理と情報セキュリティについて、万全の対策措置を講ずること。また、本業務委託は個人情報を取り扱うため、安全管理措置を講ずること。
- (9)受託者は、セキュリティ対策実施状況について、文書により本市に報告すること。
- (10)従事者には、業務開始前に守秘義務研修を行うこと。なお、研修終了後は守秘義務に関する誓約書を提出させること。（様式指定無し）
- (11)守秘義務違反に関する罰則を明確化し、周知徹底すること。

1.1 本市への報告

次に定める報告書類を原則、本市と受託者で取り決めた期日までに提出すること。なお、報告の様式や詳細については本市と協議のうえ決定するが、提出方法は、必要な項目をテキスト化したデータを、ExcelやPDF等でEメールにて本市に送付することを

想定している。

また、受託者は、事件・事故が発生した場合の対応策をあらかじめ書面で本市に通知するとともに、業務従事者に周知すること。また、事件・事故が発生した場合、速やかに本市へ報告し、再発防止策を提案すること。

(1)日次報告

日次での問い合わせ履歴（受電日時、問い合わせ内容、回答等）

(2)月次報告

- ア 日別・時間帯別の着信件数、応答件数、応答する前に切電した件数などの実績
- イ 予約システムの予約受付件数
- ウ 応答率、コールセンター内完了率、転送率
- エ オペレーターの配置人数などの実績
- オ 苦情件数、転送件数などの実績
- カ 上記ア～オに関する傾向分析、意見、提案
- キ その他、本市が指示するもの

1 2 本委託業務終了時の引き継ぎ等

(1)電話番号の引継

本委託業務終了後に事業者が変更した場合には、本市が指定する者と協議の上、同電話番号を業務に支障のないよう円滑に引き継ぐこと。また、本市に電話番号を引き継ぐこともできるようにすること。

電話番号の名義変更の手続きにかかる費用については、受託者が負担すること。

(2)委託業務終了時の取り扱い

受託者は、本委託業務の委託契約期間終了後、関連する機器の撤去を行うこと。また、格納されたデータは完全に消去することとし、データ消去の終了後に作業完了報告書を本市に提出すること。

1 3 危機管理

受託者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。万一、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、本委託業務の遂行への影響を最小限に留めるとともに復旧状況等を本市へ報告するものとする。また、事前に緊急時の体制を整備し、本市に提出すること。

1 4 損害賠償

(1)受託者は、この仕様書に定めた事項に反し、またはその他受託者の責任に帰すべき事由により、本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてその損害を賠償しなければならない。

(2)本市は、受託者又はその従事者が本業務で取り扱った情報を漏洩し、第三者に損

害を及ぼした場合、受託者に損害賠償を求め、債務不履行責任を問うことができる。

15 再委託

- (1)受託者は、業務の全部又は主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- (2)受託者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、書面により本市の承諾を得なければならない。

16 その他

- (1)本業務の履行に関しては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、大分市情報セキュリティポリシーの内容を遵守すること。
- (2)受託者は、想定する入電数を長期間にわたり大幅に超過するなど、仕様書に定める前提条件に大幅な変動があった場合で、本市が変更契約の締結を要請した場合は、可能な限りこれに応じること。
- (3)運営施設、設備、電力、通信費用、システム整備等、本委託業務の運営に要するすべての費用は、業務委託費に含めることとする。
- (4)受託者が不当要求行為を受けた場合又は不当要求行為による被害を受けた場合若しくは被害が発生するおそれがある場合は、本市に報告するとともに、所轄の警察署に通報すること。また、受託者は、本市及び所轄の警察署と協力し、不当要求行為の排除対策を講じること。
- (5)脅迫、犯行予告など、緊急を要する連絡が入った場合は、速やかに対応すること。なお、対応方法は、本市と協議すること。
- (6)本業務委託の履行に関し本仕様書に明記されていない事項や疑義があるときは、本市と受託者の間で協議を行い、合意した内容に基づき業務を遂行することとする。この場合、必要に応じて契約内容を更新することとする。