

松阪市マイナンバーカード交付予約 コールセンター業務委託仕様書

令和3年1月6日
松阪市戸籍住民課

第1章 概要

1 目的

松阪市（以下、「本市」という。）では、令和2年度のマイナポイント事業や令和3年3月より保険証としての利用が開始される等、国のマイナンバーカード利活用促進に関する施策により、マイナンバーカードの新規交付需要が大幅に高まり市役所への来庁者が今後も増えることを想定しており恒常的に窓口の混雑が懸念される。

このことから窓口の混雑を軽減し、マイナンバーカードの交付を希望する市民の待ち時間の増加や交付窓口の混乱を抑制することに加え、市役所他業務に混乱の波及を防止することを目的として、個人番号カード交付予約専用の窓口を松阪市役所内及び各地域振興局に設けるとともにカード交付の事前予約制を敷くものである。

「松阪市マイナンバーカード交付予約コールセンター」は、上記におけるカード交付の事前予約を可能とするために、市民が交付予約を行うための専用のコールセンターを設置するものである。

2 個人番号カード交付事務の概要

個人番号カードの交付事務については、以下の流れによる。

（1）個人番号カードの交付を希望する者（以下、「申請者」という。）からの申請を受け、地方公共団体情報システム機構が作成した個人番号カードは、本市戸籍住民課に送付される。

（2）戸籍住民課は、個人番号カードを検品後、必要な設定をカードに施し申請者に交付通知書を転送不要郵便で郵送することにより通知する。

（3）申請者は、本業務委託により受託者が設置するコールセンター又は本市が別途調達するマイナンバーカード交付予約システム（以下、「予約システム」という。）にて受け取りの日時を予約する。

このときコールセンターでは、必要書類、受付時間及び交付場所等の案内をし、申請者が確実に受け取れるようにする。

（4）申請者は、予約日時に交付通知書と交付時に必要な書類を持参して戸籍住民課個人番号カード交付窓口に来庁し、本人確認及び暗証番号の設定を行ったうえで個人番号カードの交付を受ける。なお、予約せずに窓口へ来庁した場合は、現在運営中の個人番号カードブース、または事前に電話予約をした上であれば各地域振興局にて交付を受けられる。

第2章 委託業務の仕様

1 委託業務の範囲

（1）個人番号カードの戸籍住民課予約専用交付窓口及び各地域振興局での受取手続きに

係る予約（以下、「交付予約」とする。）の受付（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等に係る問い合わせへの対応
- （３）コールセンター開設準備計画書、マニュアル類一式等各種成果物の作成
- （４）実績報告書等の作成
- （５）そのほか、仕様書に記載のある事項

２ コールセンターにおける交付予約受付等業務

（１）コールセンターの運営

ア 運営期間 令和３年３月１日から令和４年３月３１日まで

イ 電話受付時間 運営期間中の平日（年末年始（１２月２９日から１月３日まで）を除く）午前８時３０分から午後５時１５分まで。

なお、電話受付時間以外にコールセンターの運営を要しない日又は時間帯が生じた場合は、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 受託者は、契約締結後、速やかにコールセンター開設準備計画書（人員配置等も含む）を提出すること。

イ コールセンター開設準備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。

ウ 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。

エ 受託者は、本委託業務を実施するにあたって本仕様書に特段の定めがない限り、必要となるシステム及び機器等を費用等も含め用意すること。

オ 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あえるよう、連絡用の電話番号及びFAX 番号、電子メールアドレスを用意し、本市に事前に提示すること。

カ 設置場所は、日本国内であること。

キ コールセンターのオペレーション室及び機械室等の諸室は、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、ID カードシステムやパスワード認証等による入退室管理を行うこと。また、入退室に関するログ情報が取得できるようになっており、本市がログ情報の提出を求めた際には開示に応じること。なお、本委託業務のために、諸室を専用に整備することは求めない。

ク コールセンターの建物は、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。

ケ 防火、防水に優れた対策が施されている施設であること。

コ 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、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、安定した電源供給を行えること。

（３）コールセンターの人員配置

ア 下表の月あたり平均想定入電件数に対して、オペレーターによる応答率が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。

月あたり平均想定入電件数（運営期間中）（単位：件）

①	個人番号カード交付想定件数	4,000件	
②	うち窓口交付件数	3,000件	（①×75％（交付実績による））
	（参考）うち郵送交付件数	1,000件	（①×25％（交付実績による））
③	②のうち電話予約件数	600件	（②×20％（他市事例等を考慮））
④	マイナンバーカード問合せ	400件	
⑤	想定入電件数 ③ + ④	1,000件	

イ 本委託業務のサービスレベルを一定以上に保つため、オペレーターによる応答率９０％以上を維持すること。なお、本要件が達成されない場合は、速やかに本市に報告するとともに、本市と協議、調整のうえ、改善を図り、その改善策を文書で報告すること。

ウ 本委託業務全体の受託者側の業務の総括管理責任者を１人置くこと。なお、統括管理責任者は、本委託業務に支障がない範囲で、他のコールセンター業務等の管理者相当の業務と兼務することができる。

エ 総括管理責任者は業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を担い、業務責任者及び業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当する。

オ オペレーターの管理、指導を行うため業務責任者を配置すること。業務責任者は、オペレーターでは対応が困難であるが一定の専門知識があれば対応可能な問い合わせや要望・提案などの対応も行う。なお、業務責任者は、コールセンター業務での業務管理の経験を１年以上有する者をあてることとする。

カ 電話受付・対応等を行うオペレーターは必要数を確保すること。

キ 業務開始にあたり、統括管理責任者、業務責任者の業務履歴を本市に提出すること。なお、運営期間中にこれらの職に就く者が変更となった場合にも同様とする。

ク 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と対応の協議を行うこと。

ケ 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。

（４）交付予約の受付等に関する対応

ア 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、必要に応じて適時、改定すること。なお、別途調達する予約システムの操作マニュアルについては本市より提供する。

イ 予約の受付等業務は業務マニュアルに基づき丁寧に対応すること。

ウ 市民から交付予約の申し込みがあった際は、空き状況を確認し、案内すること

エ 市民から交付予約の変更、取り消し等の要望があった場合は、その予約状況、空き状況等を確認し、案内すること。

オ 交付予約を受け付ける際は、市民の希望日時など必要な情報を聴き取り、予約システム等に入力を行うこと。交付予約の変更、取り消しなどの際も同様に対応すること。

カ 交付予約の確定を確認した後、交付時間ほか本市があらかじめ指示する事項を市民に伝達すること。

キ 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などの理由によりコールセンターで対応できない場合は、本市戸籍住民課にて対象住民へ折り返し連絡するため、対象者とその内容について連絡すること。

ク 受託者は、入電の内容が交付予約の受付若しくは取り交わしたQ&Aに該当のない内容でコールセンターで対応できない場合は、本市の関係部署又は国のマイナンバーカード総合フリーダイヤル等の連絡先を案内すること。なお、案内先などの対象については、一定のルールを本市と協議のうえ決定する。

ケ 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。

コ 管理する書類は、処理中のものも含めて本市が必要に応じて閲覧できるようにすること。

サ 交付予約受付等の件数、対応状況全件をデータにて月次報告すること。

（５）コールセンターの電話設備

ア 着信用の回線は、受託者が用意し、フリーダイヤル（0120）により着信が可能な電話回線とすることとし、その電話番号については、予め本市の了承を得たうえで確定すること。

イ 大量の着信を特定のオペレーターに集中させることがないよう、各オペレーターのスキル、レベル等に基づいて、均等に分配し、効率的な対応ができること。

ウ オペレーター数を上回る入電があった場合は、自動音声応答システム等で自動対応し、電話に出ない状況にならないよう留意すること。

エ コールセンターの運営時間外は、その旨の案内を自動音声応答システム等で行うこと。

3 業務執行体制等

(1) 基本的な遵守事項

受託者は、本委託業務を行うにあたっては、以下の事項を遵守すること。

ア 受託者は、契約締結後速やかに、本市担当者と打ち合わせを実施し、担当者名及び本契約の責任者等を記載した業務体制表を提出すること。

イ 受託者は、通常期、繁忙期を発送時期、予約件数等から勘案し、状況に応じて適正かつ柔軟に従事者を配置し、業務が最も効率的に行えるよう、業務実施体制を整えること。なお、誘導や休憩等で窓口が不在にならないようにすること。

ウ 受託者は、業務に必要な事務処理マニュアル等を整備し、適正かつ効率的な事務処理の執行に努めること。なお、事務処理マニュアル等の所有権・著作権は本市に帰属するものとする。ただし、受託者が本市を含め他業務を行う場合に当該納品物に記載されたノウハウを転用することを妨げない。

エ 本委託業務に係る業務従事者は、当該委託業務の目的、性質等を十分理解し、業務を適切に処理できる能力を有する者であること。

オ 業務従事者は、当該委託業務に関する知識向上に常に努め、各業務の遂行に万全を期すこと。

カ 業務従事者は、業務に関する書類等について、汚損、毀損、紛失等を生じないように適切な管理を行うこと。

キ 総括管理責任者及び業務責任者は、作業遂行にあたり業務従事者が独自の判断で委託業務にかかる事務を行うことのないよう、業務従事者の管理及び指導を適切に行うこと。

ク 本市及び受託者は、業務管理上必要があると認められたときは、互いに対して業務調整会議を行うことを求めることができる。

(2) 業務従事者の要件及び研修等

ア 受託者は、業務従事者の新規登用にあっては、本業務に適した一般常識を兼ね備え、基本的なビジネスマナーを有した人材を登用すること。

イ パーソナルコンピューターの基本的な知識及び操作能力を有する者を登用すること。

ウ 受託者は、業務開始前に受託事務の内容に関する教育訓練を計画的に実施すること。

エ 受託者は、本市が必要に応じて提供する各種資料等に基づき、業務遂行手順等について必要なマニュアル及び研修資料を作成し、その内容について市に照会した上で、業務従事者に対して教育訓練を行うこと。

(3) 業務の処理及び報告等

ア 本委託業務の各処理においては、本市と受託者で取り決めた期日までに処理を行うこと。

イ 受託者は、未完了の業務について、取り決めた期日前であっても、本市が要求した場合には、その業務について本市に引き継ぐこと。

ウ 受託者は、本委託業務の実施に関する調査及び報告を求められたときは、速やかにその状況を本市に報告するとともに、問題がある場合は、早急に改善すること。

なお、事務処理方法等について改善を要する場合は、双方協議の上決定する。

エ 受託者は、事件・事故等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・事故等が発生した場合、速やかに本市へ報告し、再発防止策を提案すること。

オ 実績報告書

受託者は、業務の執行に関し、実績報告書を作成し報告すること。また、本市が別途口頭等での報告を求めた場合は報告会を開催し、実績の報告を行うこと。

カ セキュリティ・品質確保

受託者は、セキュリティおよび品質管理について内部監査を実施し、維持・改善に努めること。また、その結果を本市に報告すること。本市がセキュリティ監査を実施する場合は協力すること。

（４）業務品質について

受託者は、業務の正確性及び迅速性について、高い水準のサービスを検討すること。

（５）法令遵守

受託者は、本委託業務の実施にあたっては、関係法令を遵守すること。

（６）安全衛生

ア 受託者は、受託者の現場責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、履行場所内における本市の責に帰する事由による災害については、この限りではない。

イ 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

（７）危機管理

受託者の責務において、本委託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講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本委託業務の遂行に支障をきたすことがないよう本市と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、本市に提出すること。

第3章 その他留意事項

1 履行期間

契約締結日から令和4年3月31日まで（運用開始は令和3年3月1日とする。）

なお、契約締結日から令和3年2月28日までは準備期間とし、コールセンター構築・業務研修等を確実に実施し、令和3年3月1日から円滑・確実に運営開始できるよう準備すること。

2 履行場所

松阪市マイナンバーカード交付予約コールセンター

※ 受託者が日本国内に設置する外部センターとする。

3 検査及び委託料の支払い

（1）検査

受託者は、運用期間中、月を単位として翌月10日までに本委託業務に係る委託業務完了報告書を本市に提出することとする。本市はこれを受けて検査を行い、検査結果を適当と認めた際は、請求書の提出を求めるものとする。

（2）委託料の支払い

毎月後払いとする。

本市は、前項に記載する請求書を受領した日から起算して30日以内に、入札価格(税抜)に100分の110を乗じて得た金額を13等分した金額を月額とし、受託者の指定する口座に支払うものとする。ただし、月額に端数が生じた場合は、初回支払いに含める。

4 受託者要件

受託者はISO27001又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度の認証を受けていること。

5 業務の再委託について

ア 受託者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。

イ 受託者は、業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、事前に、本市に対し、再委託先の名称、代表者氏名、その他発注者が指定する事項を通知し承認を受けなければならない。

ウ 受託者は、業務の一部を第三者に再委託した場合、当該再委託先に対し、本仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、本市に対して、当該再委託先の全ての行為及びその結果についての責任を負うものとする。

6 その他

ア 「個人番号カード」の呼称について、市民向けの案内等で使用する場合には、「マイナンバーカード」に統一するものとする。

イ 本仕様書に関して定めのない事項または業務上に疑義が生じた場合は、別途本市と受託者の双方協議の上決定するものとする。

ウ 本委託業務の履行期間満了又は履行期間中の契約解除等により、受託者の変更があった場合は、継続して本業務が円滑に行えるよう現受託者は次期受託者に業務の引き継ぎを行うこと。次期受託者が現場の確認及び引き継ぎを希望した場合は、これに協力すること。

エ 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。

オ 受託者は、業務従事者等の雇用条件、賃金の支払い状況、作業環境を十分に把握し、適正な労働環境を確保しなければならない。なお、賃金の支払い状況において、従事者から未払い等の申し出があり、甲が必要と認める場合は、その状況を確認できる資料を提出するものとする。また、必要に応じ労働基準監督署等の関係機関へ照会、通報できるものとする。

連絡先 松阪市役所戸籍住民課 永田 0598-53-4053