

マイナンバーカードコールセンター業務委託仕様書

1. 業務目的

本業務委託は、マイナンバーカード交付の予約受付及び交付に関する案内を行う。また、その他市民等からのマイナンバーカード等に関する問合せに対応することを目的とする。

2. 契約期間

契約期間は令和4年4月1日～令和5年3月31日とする。

なお、令和4年4月1日～令和4年4月30日まではコールセンター開設準備期間とし、コールセンター業務は令和4年5月1日から開始する。

3. 業務内容の概要

- ・マイナンバーカードの交付予約受付（予約の変更や取消しを含む。）及び交付案内
- ・マイナンバーカードの交付に関する問合せへの対応
- ・その他マイナンバーカードに関する問合せへの対応
- ・上記を遂行するためのコールセンター及びシステム機器等の設置
- ・マニュアル類一式等各種成果物の作成
- ・対応報告書等の作成
- ・そのほか、仕様書に記載してある事項

4. コールセンターの設置及び運営

上記業務内容を遂行するために、次のとおりコールセンターを設置する。

【概要】

項目	内容
① 場所	受注者により用意した条件を満たす任意の場所
②窓口開設期間	令和4年5月1日から令和5年3月31日
③窓口開設日時	平日（役所開庁日）及び毎月第2日曜日の8時30分から17時15分
④備品	コールセンター運営に必要な備品は受注者で用意すること
⑤電話設備	電話番号は現在市で使用している番号を使用すること
⑥人員	業務管理者1名 オペレーター7人が常時配備されること

※詳細は以下のとおり

① 場所

- ・日本国内において、十分なセキュリティ対策を講じた場所を受注者によって用意すること。

②窓口開設期間 令和4年5月1日から令和5年3月31日

③窓口開設日時

- ・平日（市役所開庁日）及び毎月第2日曜日の8時30分から17時15分まで。
- ・12時～13時の間も受付が可能になるようにすること。

- ・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。

④備 品

- ・運営に必要な備品は受注者が用意すること。
- ・予約受付対応に使用する Web システムは、発注者で用意したものを使うこと。
- ・Web システムを使用するための PC やインターネット環境は受注者が用意すること。

⑤電話設備

- ・着信用の回線は、現在発注者で使用している電話回線を使用すること。
- ・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し、電話に出ない状況にならないよう留意すること。

⑥人 員

- ・本業務委託の受注者側の管理・監督責任者として業務責任者を 1 名置くこと。なお、責任者は、業務に支障のない範囲で、他のコールセンター業務の管理者を兼務することができる。
- ・オペレーターは、原則 7 名体制とする。ただし、入電数が想定よりも大幅に増加又は減少した場合は、双方協議の上、柔軟に変更するものとする。

5. コールセンターにおける予約電話対応業務

- ・市民から予約の申込があった際は、Web システムで空き状況を確認し案内する。
- ・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聞き取り、Web システムに入力をする。
- ・予約確定をした後、持ち物等の交付に必要な事項を市民に伝達する。
- ・予約を受け付けた際は、発注者が指定する交付予約受付簿に記載し、発注者に提出すること。
- ・受注者は、予約の受付以外にも、市民からの問合せに対し回答を行う。また、その際は、内容を記録し発注者へ提出すること。
- ・発注者の責に帰すことのできないオペレーターのご案内や不適切な対応に係る苦情は、受注者が責任を持って対応すること。

6. 研修及びマニュアルの作成

- ・受注者は、発注者と協議のうえ、業務マニュアル等を作成し、電話対応処理、システム操作等の業務研修を十分に行うこと。
- ・受注者は、運用開始までに管理者 1 人あたり 3 日間以上市役所内にて研修を行うこと。
オペレーターは 1 人あたり 3 日以上管理者より研修を受けること。

7. 発注者への報告

次に定める報告書類を発注者へ提出すること。なお、報告書の様式等については、発注者と協議のうえ決定する。

①日次報告

- ・前日の交付予約受付簿

②月次報告

- ・ 1ヶ月分の着信件数、応答件数、応答する前に切電した件数などの実績
- ・ 業務責任者及びオペレーターの勤務実態
- ・ 問合せ記録簿
- ・ 業務（一部）完了届

8. 委託料の支払い

- ・ 委託料の支払いは、実績に応じ、業務（一部）完了届を確認後、月毎支払うこととする。

9. 変更協議

- ・ 当初契約内容を変更する場合は、双方協議のうえ変更することができる。

10. 業務の再委託

- (1) 受注者は、業務の全部を一括して、又は仕様書において指定した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) 前項の主たる部分とは、当該業務のうちコールセンターの運営に関する業務とする。
- (3) 仕様書に主たる部分の指定がない場合は、おおむね契約金額の二分の一以上に相当する業務を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- (4) 受注者は、前3項の規定に該当しない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、発注者の承諾を得なければならない。ただし、発注者が仕様書において指定した軽微な部分を委任し、又は請け負わせようとするときは、この限りでない。

11. 長野市公契約等基本条例に関する事項

- ・ 長野市公契約等基本条例の内容について、労働者等へ周知するとともに、事務所（作業所）等へポスターを掲示すること。
- ・ 業務の一部を下請負者等に履行させるときは、長野市公契約等基本条例の内容について説明し、各々の対等な立場における合意に基づいて適正に契約を締結すること。
- ・ 長野市公契約等労働環境報告書1部及び業務体制図（「長野市公契約等基本条例の手引」に例示するもの）2部を契約後速やかに所管課へ提出すること。この場合、業務の一部を下請負者等に履行させるときは、下請負者等の労働環境報告書を取りまとめて提出すること。

12. 法令順守

- ・ 受注者は、本業務の実施にあたり、関連する法令等を遵守しなければならない。

13. その他

- ・ 本委託業務において、業務上知り得た情報について、他に漏洩し、無断で複写又は転写してはならず、また、他の目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。