

仕 様 書

1 件名

マイナンバーカード予約コールセンター等運営業務

2 業務の目的

廿日市市（以下「市」という。）では、令和8年度から令和9年度にかけて電子証明書の更新・マイナンバーカードの再交付がピークを迎えるため、窓口の混雑が予想される。

円滑に窓口受付を行うため、予約専用のマイナンバーコールセンターを設置するとともに、インターネット上で予約等を行える Web 予約システムを導入する。

3 業務内容の概要

- (1) コールセンターの設置及び運営
- (2) Web 予約システムの導入及び保守
- (3) (1)及び(2)を実施するためのシステム機器等の準備
- (4) マニュアル等運営に必要な書類の作成
- (5) 報告書等の作成
- (6) 業務遂行に係る教育研修の実施
- (7) その他、予約コールセンター及び予約管理システムに関連する業務

4 コールセンターの設置及び運営

- (1) 場所
コールセンターの設置場所は受託者が用意すること。
設置場所は日本国内とし、十分なセキュリティ対策を講じること。
- (2) 開設期間
令和8年7月1日から令和10年6月30日まで
- (3) 開設日時
ア 月曜日から金曜日まで（祝日及び12月29日から翌年1月3日までの日を除く）の午前8時30分から午後5時までとする。
イ 開設時間外は、自動音声などで業務が終了したことを案内すること。
- (4) 備品
ア 机、椅子及び電話等の運営に必要な備品は受託者が用意すること。
イ 予約受付に使用する Web 予約システム等は受託者が設置・運営すること。
ウ Web 予約システムを設置・運営するための PC やインターネット環境は受託者が用意すること。
- (5) 人員配置
ア 管理・監督責任者として業務責任者を1名置くこと。

イ 市が想定する一月当たりの平均入電件数に対して、オペレーターによる応答率が80%以上となるよう、必要な体制を確保すること。

一月当たりの想定入電件数：1,500件

5 コールセンターの対応業務

- (1) コールセンターは、次の予約を受け付ける。(予約の変更や取消しを含む。)
 - ア マイナンバーカードの受取り
 - イ 電子証明書の更新・新規発行
 - ウ 暗証番号の再設定
 - エ マイナンバーカードの申請
 - オ その他マイナンバーカードに関すること
- (2) 市民から予約の申込みがあったときは、Web予約システムで空き状況を確認し案内する。
- (3) 予約を受け付ける際は、希望日時など必要な情報を聞き取り、Web予約システムへ入力及び反映させる。
- (4) 予約の確定をし、窓口への持参物や来庁時の留意事項等必要な事項を伝達する。
- (5) 入力したデータは市が指定する納期までに提出すること。
- (6) 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、受託者が責任をもって対応すること。
- (7) トラブル発生時の処理体制をあらかじめ明確にし、トラブルが発生した場合は速やかに市へ報告すること。

6 コールセンターの電話設備

- (1) 使用する回線は、受託者がフリーダイヤルで新規開設することとし、令和8年7月1日から利用できるように事前に設定すること。設定にかかる費用は、受託者の負担とする。
- (2) 開設する回線は2回線以上とし、状況に応じて増設すること。
- (3) フリーダイヤルに係る通信料は、本業務の委託料とは別に市が負担する。通信料の請求先は、廿日市市長宛とすること。
- (4) コールセンターの業務時間外は、その旨の案内を自動音声応答システム等で行うこと。なお、その音声システム等は受託者が作成すること。
- (5) オペレーター数を上回る入電があった場合は、自動音声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にすること。
- (6) 開設期間終了後は、使用した設備等を速やかに撤去すること。

7 Web予約システムの導入及び運営

予約状況について市及び受託者が同一システム上で管理するため、Web予約システム

を導入する。

(1) 開設期間

令和8年7月1日から令和10年6月30日まで

(2) 稼働時間

原則として運営期間中の全日全時間、予約可能とすること。

システムメンテナンス等で計画停止を行う場合は、事前に市へ連絡すること。

(3) 動作環境等

ア OS

Windows、MacOS、iOS、Android等パソコンやスマートフォンで使用されている主要なブラウザに対応できること。

イ ブラウザ

Google Chrome、Microsoft Edge、Safari等、パソコンやスマートフォンで使用されている主要なブラウザに対応できること。

(4) 機能要件

ア 予約枠の設定（予約時間帯、時間帯ごとの予約可能件数）を市の運営に合わせて自由に設定できること。市役所開庁日（月曜日から金曜日まで）のほか、平日夜間及び休日の臨時開庁にも対応できるよう、日単位での設定も可能とすること。

イ 予約日別、時間別等の予約者一覧を抽出できるシステムであること。

ウ カレンダー表示や、○・△・×で空き状況を示す等、視覚的に分かりやすい画面構成とすること。画面構成については契約後、市と協議の上決定する。

エ 新規入力、キャンセル、変更等の処理の履歴が、ユーザー（コールセンター・市民・市）別に分かること。

オ 市民がスマートフォンやパソコンからWeb予約システムへアクセスし、予約希望日時を選択して予約ができること。

カ 家族等については同時予約ができること。

キ 「5(1) 予約の種別」に掲げる手続きを選択できること。

ク 予約した市民が、自身の予約について変更、取消し、追加ができること。

ケ 市が指定する項目（氏名、住所、電話番号、メールアドレス等）を入力する欄を設けること。

コ 予約完了通知及び変更完了通知、予約日前日のリマインドメールを自動送信できること。（必須の機能ではないが、あることが望ましい。）

(5) システムの保守

受託者は、定期的にシステムメンテナンスを行い、常に安全かつ円滑な状態を保つこと。システムを停止してメンテナンス等を行う場合は、事前に市へ連絡を行うとともに、Web予約システム上で周知すること。

(6) 情報セキュリティ対策

受託者は、不正プログラム、ウイルス攻撃、情報漏洩等に備え、本業務に必要な情報

セキュリティ対策を実施すること。

情報セキュリティ体制を整え、市へ提出すること。

8 マニュアルの作成及び研修の実施

- (1) 受託者は市と協議の上、業務マニュアルを作成すること。作成した業務マニュアルは市へ提出し、必要に応じて見直しを行うこと。
- (2) 業務マニュアル作成後、業務従事者に対し、電話対応、システム操作等の業務研修をコールセンター開設前に行うこと。
- (3) 業務従事者の責務及びマイナンバーカード関連業務に関して必要な知識の習得、本業務の公共性及び個人情報の保護にかかる守秘義務について理解させること。
- (4) 次の研修を年1回以上行い、研修実施後は実施報告書（任意様式）を速やかに市へ提出すること。
 - ア 接遇マナー及び苦情対応に関する研修
 - イ 個人情報の取扱いに関する研修（別記「個人情報取扱特記事項」に留意）
 - ウ その他本業務を行う上で必要な研修
- (5) Web 予約システムに関する操作マニュアルを作成し、市の求めに応じて市職員へ操作研修を実施すること。

9 報告書等の作成

受託者は、次に定める報告書類を市へ提出すること。なお、報告書の様式等については、市と協議の上、決定する。

- (1) 日次報告

Web 予約及び電話予約の状況、問合せ内容等の記録を一日ごとに作成すること。市が求めた場合は、市が指定する日までに市へ提出すること。
- (2) 月次報告

Web 予約及び電話予約の状況、問合せ内容等の記録を月まとめて作成し、市が指定する日までに市へ提出すること。

10 委託料の支払い

委託料の支払いは毎月払いとし、市による検査終了後、受託者から提出された請求書を受理した日から30日以内に支払う。

11 業務の再委託

- (1) 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。
- (2) 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、事前に市に対し、再委託先の名称、代表者氏名、その他、市が指定する事項を通知し承認を受けなければならない。

- (3) 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、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。

1.2 法令順守

受託者は、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。

1.3 その他留意事項

- (1) 受託者は、本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ない。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。
- (2) 業務従事者は、親切で簡潔な対応、丁寧な言葉遣いに留意し、業務に当たること。
- (3) 受託者は、本業務終了後、本業務において自ら取得した個人情報記録された全ての資料等について、市が指定した方法により市へ返還し、その旨を書面に市へ報告すること。
- (4) 本業務の履行に関し、市は立入検査を行うことがある。受託者は立入検査を拒むことができない。
- (5) 本業務の履行に関し、市又は受託者の申し出により業務に関する打ち合わせを行うこと。
- (6) この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合、市と協議の上、決定する。