

川越市マイナンバーカード申請サポート・コールセンター運営等業務委託 仕様書

第1 委託概要

1 件名

川越市マイナンバーカード申請サポート・コールセンター運営等業務委託

2 趣旨

本仕様書は、川越市マイナンバーカード申請サポート・コールセンター運営等業務（以下、「本業務」という。）に関して、川越市（以下、「委託者」という。）と受託者との契約履行に必要な事項を定めるものである。

3 入札書記載事項

入札書に記載する金額については、消費税及び地方消費税を含まない額とすること。

4 業務目的

マイナンバーカードの運用開始から10年を迎え、更新に伴う再交付申請が増えている現状である。令和6年12月にマイナ保険証が本格始動したことから、マイナンバーカードの新規申請を検討する方も増加する見込みであり、今後も引き続き、マイナンバーカードの普及促進が求められている。また、令和2年度に実施されたマイナポイント事業に伴って取得されたマイナンバーカードが発行から5年を迎えるため、電子証明書の更新手続きについての問合せが増加すると同時に、当時未成年者だった方のマイナンバーカード更新の手続き希望者も増加する見込みである。

当市においても、市民に身近な市民センター等において、マイナンバーカード申請等をサポートするための常設窓口を設置し、また、福祉施設等へ出張して申請サポートを行うなどマイナンバーカードを申請しやすい環境を整備することで、手続きに係る市民の負担を軽減するとともに、切れ目のない申請サポートを実施するものである。コールセンターにおいては、マイナンバーカードの受取予約を受付けるとともに、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対応を行うことを目的とする。

5 業務概要

(1) マイナンバーカード申請サポート等業務

市民が申請しやすい環境を整えるため、川越市内の複数の市民センター及び川越市民サービスステーションにおいて常設の申請サポート窓口（以下「常設サポート窓口」という。）を設置するとともに、必要に応じて福祉施設等へ出張して申請受付を行い、切れ目ない申請サポートを行う。また、これら全般において効果的な企画・広報を実施する。

(2) コールセンター運営等業務

マイナンバーカード交付窓口の受取予約を受付けるほか、マイナンバーカード等に関する問合せ対応を行う。

6 履行期間

(1) 契約期間：契約締結日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで

(2) 運営期間：令和 7 年 6 月 1 日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで

運営開始日は令和 7 年 6 月 1 日とするが、受託者は委託者と協議のうえ、各業務の運営開始日を変更することができる。遅くとも契約締結日から 1 か月以内に運営を開始すること。

契約締結日から運営開始日までを準備期間とする。運営開始前までに準備を遅滞なく行い、運営開始日から円滑な運営を行うこと。

準備期間は役務の提供を受けないため、委託料の支払いは生じないものとする。

7 支払方法

月払いとする。1 円未満の端数が生じた場合は切り捨て、委託期間の最終月に差額を加算して支払うものとする。

8 実施場所

(1) マイナンバーカード申請サポート等業務

本市が指定する場所。詳細は第 2 委託詳細に記載

(2) コールセンター

受注者が準備し、本市が承認する場所に設置する。

場所は本市庁舎から陸路でおおむね 1 時間程度で往来できる範囲内とする。

9 提出物

受注者は本仕様書に従い、業務の実施に先立って業務計画書及び個人情報チェックシートを作成し、発注者へ提出し、その承諾を受けること。

第 2 委託詳細

1 申請サポート

(1) 業務日程・業務場所

① 常設サポート窓口設置場所及び日程

・日程を月曜から金曜（祝日除く）9時から17時とする施設

ア 市役所本庁舎 1 階（川越市元町 1 丁目 3 番地 1）

イ 高階市民センター（川越市大字藤間 2 7 番地 1）

ウ 大東市民センター（川越市豊田本 5 丁目 1 6 番地 1）

エ 霞ヶ関市民センター（川越市大字笠幡 1 7 7 番地 1）

オ 名細市民センター（川越市大字小堤 6 6 2 番地 1）

・日程を月曜から土曜（祝日除く）10時から18時とする施設

カ 川越市民サービスステーション内（川越市脇田本町 8 番地 1 U_PLACE 3 階）

② 福祉施設等への出張申請受付

福祉施設等からの要請があり次第。月曜から金曜（祝日除く）の昼間に実施することを想定している。詳細は都度、訪問先の福祉施設等との調整により決定する。

年 20 回（月 2 回）の実施を目標として調整すること。年 20 回を超える場合は、委託者と別途協議のうえ実施を決定する。

(2) 業務内容

① マイナンバーカード申請サポート

原則「申請サポート方式」とし、すべての場所において下記ア～ウのすべての方法により実施すること。ただし、ア～ウ以外に有効な方法が提案できる場合は、委託者と協議の上実施することもできる。この場合、入札前に委託者に実施可能か確認すること。

「申請サポート方式」とは、「交付時来庁方式」のひとつであり、顔写真撮影やオンライン申請支援など市民が申請のサポートを受けて申請する方式をいう。カードは後日、市の窓口で受け取る必要がある。

ア マイナアシストによる申請

受託者で用意したマイナアシストを用いて、申請者が持参した交付申請書のQRコードの読み取り及び写真の撮影等、オンライン申請に必要な対応を行う。持参していない場合は、市民センター等窓口で申請書ID付きの交付申請書の交付を受けさせたのちに申請支援を行う。

イ 郵便による申請

郵便での提出を希望する申請者に対し、マイナンバーカード交付申請書（以下「交付申請書」という。）の記入、写真撮影及び写真の貼付け、送付用封筒の記入等、郵便による申請支援を行う。申請支援後に書類を封かんし、申請者自身で投函するよう案内する。

ウ スマートフォンによる申請

本人のスマートフォンでの手続きを希望する申請者に対し、交付申請書や個人番号通知書のQRコードの読み取り及び写真の撮影等、オンライン申請に必要な対応を行う。

② マイナンバーカードの利活用に関するサポート

マイナ保険証の紐づけ、マイナポータルで手続きできることの案内等、マイナンバーカードの利活用に関するサポートを行う。そのため、すべての申請サポート窓口で当該事業のサポートができるよう、必要な機器等を整備し、対応できる体制を整えること。

③ 特急発行用の写真撮影

市民センター等窓口で特急発行の申請を受けた場合に、特急発行専用端末を使用して写真撮影を行う。その際の端末は市で用意したものを使用し、写真撮影後の申請事項の入力やデータ送信は市の職員が行う。

④ 福祉施設等への出張申請受付

日程調整のうえ、福祉施設等を訪問して申請を受け付ける。この場合のみ出張申請受付も可能とする体制を整える。

現地まで資材や人員を運搬するための車は受託者が用意し、当該車両を保管する駐車場所や運行のための燃料費等の維持費は受託者が負担するものとする。また、車両の運行前には、運転者の運転免許証の携行の確認及びアルコールチェックを行い、確認したことがわかるように運行実績を記載すること。

ア 本人確認（同行する市民課職員が行う）

イ 必要書類の受領、確認

ウ 写真撮影

エ 申請補助

(3) 全体の企画立案

より効果的かつ効率的な運用が可能となる会場レイアウト等について検討し、企画すること。

① 会場の利用に係る調整

実施会場と会場の利用方法等（利用スペースの確認、レイアウト調整、人員整理、誘導等）に係る調整を行うこと。

② 会場の設営・撤去

実施会場の設営及び終了後の撤去を行うこと。これらの時間については、窓口開設時間に含めないこととする。

開設期間中、日曜祝日等の休業日の設営撤去は、原則不可とする。また、パソコンやカメラ等の機器及び貴重品については、毎日撤去すること。

③ 福祉施設等への出張申請時の日程調整（委託者・受託者・福祉施設側の予定をリアルタイムで更新できるシステムを用いることが好ましい）

(4) 広報の実施

① 会場サイン等の作成

本業務を実施していることがわかるサイン、のぼり、会場内の誘導に必要な表示及び業務に従事する者が身に着ける名札等を調達すること。なお、デザインは委託者と協議し、決定すること。

作成するサイン等に、川越市マスコットキャラクター「ときも」とデジタル庁マイナンバーPRキャラクター「マイナちゃん」を入れて作成すること。

② 福祉施設における出張申請実施に係る広報

受託者において、年1回500枚程度の作成を目安とし、チラシによる広報を行う。チラシの作成、封緘、郵送、郵送料負担は受託者とし、宛先の確認は委託者が行う。

(5) 研修の実施

受託者は当該業務の従事者に対し、業務実施前に当該業務の研修を実施することとし、研修講師は受託者の正社員で、かつマイナンバーカード申請サポート業務の管理者経験を有する者が実施すること。

研修にあたっては、ビジネスマナーをはじめ、マイナンバーカードに関する問合せに答えられるだけの知識を得られるようなものにするとともに、個人情報保護やセキュリティ等のリスク管理が徹底されるように実施すること。

(6) 研修カリキュラム及び運営マニュアルの作成

受託者は研修カリキュラムや本業務の運営手順・注意事項等について定めた運営マニュアルを作成すること。また、その内容については、事前に文書で提示し、委託者の確認を受けること。さらに、研修時に使用する資料を委託者に提出すること。

(7) 必要物品、什器の調達及び執務環境の整備

業務に必要な物品、備品等については受託者が必要数を準備・管理することとし、見積金額に含めること。想定される物品の一例は次のとおりである。なお、調達はリース、レンタル、購入等方法は問わないが、本業務を実施する各施設等の要望を踏ま

え選定すること。

※施設で借用できる場合はこの限りではない。

① 必要な物品の例

ア マイナアシスト

イ 写真撮影機（撮影した写真はデータとして保存せず、印刷後速やかに削除するなどの措置を講じることができるもの）

ウ 写真印刷機（プリンターなど）

エ 写真印刷用紙及び両面テープ等（交付申請書の貼り付けに適した品質のもの）

オ フォトカッター（写真は縦 4.5 cm×横 3.5 cm）

カ 写真撮影時の背景及び背景用スタンド、撮影用照明機器

キ 交付申請書の送付用封筒

封筒のあて先は「地方公共団体情報システム機構個人番号カード交付申請書受付センター」とし、様式等については、同機構が開設しているWEBサイト「マイナンバーカード総合サイト」内のダウンロードページを参照のこと。

ク 長机・椅子等

ケ パーテーション・仕切り板・衝立等

コ 外国人対応のための翻訳機

サ マイナポータル用の端末

シ ICカードリーダー

ス 感染症拡大防止のための消毒用アルコール等衛生用品

セ その他本業務の実施に必要な一切の什器、事務用品等

(8) 実施時間

① 1-(1)-①のとおりとする。

② 業務時間前の準備事務（端末及び周辺機器の起動等）及び窓口終了後の事務（端末及び周辺機器の終了、不要文書破棄等）についても業務範囲に含むものとする。
ただし、窓口開設時間は、(8)-①のとおり確保すること。

③ 休憩は労働基準法を遵守し、業務時間内で業務に支障をきたさない範囲におい

て、交代で取得するものとする。

(9) 実施体制・人員配置

業務全体の統括責任者として、受託者の正社員で、かつマイナンバーカード申請サポート業務の管理者経験を有する者を1名以上配置すること。また、いずれかの場所に1名以上、統括責任者とは別に運営責任者を配置すること。

想定される来庁者数に対応できるよう以下各場所の配置人数および福祉施設等訪問時の配置人数を配置し、業務の適正な執行をすること。欠員が生じた場合は、速やかに補充できる体制を確保すること。

【各場所の配置人数】

2名以上（運営責任者1名と従事者1名以上、もしくは従事者2名以上）

※休憩時間等も考慮して、上記の人数を確保すること。

【福祉施設等訪問時の配置人数】

2名以上（運営責任者1名と従事者1名以上）

※市民課職員1名以上が同行。

① 統括責任者及び運営責任者の選任

受託者は業務の遂行にあたっては、統括責任者及び現場の運営責任者を選任し、あらかじめ委託者と十分協議を行う。また、現場の運営責任者は、各実施日、いずれかの会場で1名以上は配置することとし、委託者、統括責任者、実施施設及び従事者のいずれとも直ちに連絡が取れる体制を確保しておくこと。

選任にあたってはどちらも受託者の正社員とし、統括責任者は本業務委託と同様の業務委託経験が2年以上あり、マイナンバーカードを取扱う事務等の知識を有するもので、個人情報の適正な取扱いを熟知している者とする。

運営責任者は統括責任者から業務について研修を受け、マイナンバー制度を取扱う事務等の知識を有しており、個人情報の適正な取扱いを熟知している者とする。受託者は運営責任者の選任後、委託者に経歴証明書を提出し、承諾を得ることとする。

なお、(10) - ②の内容に照らし不相当と認められるときは、委託者は運営責任

者の交替その他必要な措置を求めることができる。交替等に要する費用は受託者の負担とする。

② 責任者の責務

統括責任者は、以下の責務を負う。

- ア その業務の遂行上、各業務間の連携を図り、従事者の業務に関する指揮監督を行うこと。
- イ 本業務実施計画の立案をし、滞りなく業務遂行に努めること。
- ウ 業務開始に向けた準備を滞りなく行うこと。
- エ 運営責任者の育成及び管理、指導をすること。
- オ 運営責任者が対応しきれなかった案件を引き継ぎ、課題解決に努めること。
- カ 従事者の人員配置の調整をすること。
- キ 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理を徹底すること。
- ク トラブル発生時において従事者から引継ぎを受けること。
- ケ (10) 従事者の服務規律に問題のある従事者があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

運営責任者は、以下の業務について責務を負う。

- ア 担当する窓口にて委託者と連絡調整を図り、従事者の業務に関する指揮監督を行うこと。
- イ 統括責任者へ業務報告をすること。
- ウ トラブル発生時における従事者からの引継ぎとその対応
- エ 総括責任者及び委託者への報告

(10) 従事者の服務規律

- ① 従事者は公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感をあたえるよう努力しなければならない。また、市民等からの問い合わせ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うようにすること。

- ② 従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣いなどについて特に注意し、丁寧な対応を心掛け、不快感を与えないように努めなければならない。また、受託者は委託者の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け、市民等に不快感を与えるものを従事させてはならない。

(1 1) 現場での情報セキュリティ対策について

- ① パーテーション等を使用し、写真撮影や申請書類等についてのぞき見防止対策を講じること。
- ② 端末のインターネット接続に Wi-Fi 機器を使用する場合は、使用する端末で公衆 Wi-Fi に接続しないこと。また、セキュリティの確保された通信を用い、使用端末以外が接続できないよう対策を講じること。
- ③ 撮影した写真データは、プリントアウト後すぐに削除すること。また、マイナポータル用の端末においては文字予測変換機能を OFF に設定し、過去に入力した情報が不用意に表示されないよう配慮すること。

(1 2) 報告等

受託者は実施日ごとの日次報告書と、日次報告書を取りまとめた月次報告書を作成し、電子媒体で提出すること。報告書の様式は委託者と協議のうえ、決定するものとし、報告書に個人情報を含めないこと。

また、委託者は受託者に対して本業務の処理状況について、業務委託終了後も調査できるものとし、受託者はこれに従わなければならない。

① 報告資料等

ア 日次報告書（申請窓口開設日の翌営業日まで）

イ 月次報告書（月末から7日以内）

② 報告内容

ア 申請サポート受付件数（各実施場所ごと）、写真撮影件数及び申請支援件数、その他対応内容（トラブルや対応が難航したケース等における市民の状況や従事者の対応内容等）

イ その他対応件数

2 マイナンバーカードコールセンター運営等業務

(1) 業務内容

運営時間は、午前8時30分から午後5時15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、委託者と対応を協議のうえ決定する。

- ① マイナンバーカードの交付に係る予約受付（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の対応
- ③ マイナンバーカード等に係る市民からの問い合わせへの対応（電子証明書に関すること、通知カード・個人番号通知書に関すること、保険証利用に関すること、公金受取口座に関すること等）
- ④ 市独自事業に関する問い合わせへの対応（申請サポート窓口の案内、広報、ホームページの内容）
- 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 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
- ⑦ 対応報告書等の作成
- ⑧ そのほか、仕様書に記載のある事項

(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、必要に応じて委託者に報告すること。なお、作業において問題等が発生した場合は、速やかに委託者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 委託者は、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 設置場所は、川越市から陸路にておおむね1時間程度で往来できる範囲内とする。トラブル発生時等の緊急の場合にすぐに訪問できる距離であればこの限りではない。
- オ 受託者は、本委託業務を実施するにあたって別途委託者が構築した運用中の予約システムを使用すること。また、予約システムに使用する機器及びインターネット環境を用意すること。
- カ 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。
- キ 震度6強から震度7程度の地震でも倒壊せず、人命に被害を及ぼすことのない耐震性能を有すること。又は、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。
- ク 防火、防水に優れた対策が施されている施設であること。
- ケ 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、受付センターの運営を継続できるようにすること。
- コ 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。
- サ エスカレーション等にて個人情報委託者に送付する際は、委託者が用意する電子申請フォームを使用すること。

(3) コールセンターの実施体制・人員配置

ア 下表のひと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に備え席数を増加できる体制を整備すること。従事者については休憩時間も考慮して、常時2席以上確保すること。

該当月	ひと月あたりの平均想定入電件数
令和7年6月～令和8年3月	2,500件程度 (1件5分程度)

イ 本委託業務の水準を一定以上に保つため、オペレーターによる応答率が月間90%以上を維持するよう努めること。

- ウ 本業務の総括責任者を1人置くこと。総括責任者は業務に支障がない範囲で、他のコールセンター業務の管理者と兼務することができる。なお、総括責任者はマイナンバーカードに係る業務の経験者であること。
- エ 総括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、運営責任者及びオペレーターの供給・配置等の業務管理を行う。
また、業務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、指導を行うため運営責任者を配置すること。運営責任者は、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、運営責任者は、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 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に、着信は各オペレーターに均等に分配され、効率的な対応ができるようにすること。
- キ 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。
- ク 業務開始にあたり、統括責任者、運営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。
- ケ 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。
- コ 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) 予約の受付などに関する対応

- ア ナビダイヤルの問い合わせ用の番号を新規設置すること。(通話料は発信者負担とする)
- イ 全ての地域から、また、固定電話でも携帯電話やスマートフォンでも通話可能なサービスとすること。
- ウ 予約状況の管理は、予約システムによって行う。
- エ 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。
- オ 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、予約システムに入力を行う。
- カ 予約確定を確認した後、受付番号及び予約日時等ほか委託者があらかじめ指示する事項を市民に口頭で伝達する。
- キ 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、必要に応じて委託者と協議の上、改定すること。（予約システムマニュアルは除く。）
- ク 予約の受付業務は業務マニュアルに基づき丁寧に対応すること。
- ケ 受託者は、予約の受付以外にも、市民から質問の問い合わせに適切な回答ができるよう委託者と連携して業務マニュアルを作成し、必要に応じて適時、改訂すること。
- コ 業務マニュアルの作成に際しては、国や関連する機関の最新情報を把握し、その内容を委託者と協議のうえ、必要に応じて反映すること。
- サ 作成した業務マニュアルに関する権利は、委託者に帰属する。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、委託者と受託者の間で協議を行い、委託者が認めた場合のみ、第三者に提供することができる。
- シ 問い合わせ内容がマイナンバーカード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、委託者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。
- ス 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、委託者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、委託者に転送（エスカレーション）すること。
- セ 問い合わせ等の対応結果については、対応終了後、速やかに記録すること。記録したデータは委託者に帰属する。対応結果等について、委託者においてもリアルタイムで応答履歴の閲覧をできるようにすること。また、そのための端末は受託者が用意すること。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、委託者と協議を行い、委託者が認めた場合のみ、第三者に提供することができる。

ソ 記録の内容については、委託者と別途協議する。記録件数、応答状況全件をデータにて月次報告すること。

タ 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FAQを更新していくこと。

チ 委託者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トラブルは、受託者が責任を持って対応すること。また、あらかじめトラブル発生時の処理体制を明確にし、トラブル対応については、委託者に速やかに報告すること。

(5) コールセンターで使用する設備等の整備

① 電話設備

ア ナビダイヤルにより着信が可能な電話回線とすること。

イ 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。

ウ 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用意し、費用は受託者が負担すること。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を行い、業務停止を避けること。

イ 委託者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、市民への対応業務および個人情報の受け渡しには使用しないこと。

(6) 従事者の要件および研修等

① 従事者は、本業務に適した一般常識を兼ね備えており、公共の業務を執り行っていることを十分に意識し、身だしなみ、言葉遣いなど基本的なビジネスマナーを有した人材であること。

② 従事者は、パソコンの基本的な知識及び操作能力を有する者であること。

- ③ 受託者は、委託者と協議のうえ、業務マニュアル等を作成し、電話対応処理、システム操作等の質の向上を図ることを目的とした業務研修を従事者に行うこと。
- ④ 受託者は、業務内容に変更が生じた場合は、委託者と協議のうえ、速やかにマニュアル等を改定し、業務従事者に対して業務研修を実施すること。

(7) 報告書

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、委託者と協議のうえ、決定する。

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 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、委託者が指示するもの

(8) 本委託業務の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コールセンターの事業者が変更となった場合には、委託者が指定する者と協議の上、業務に支障のないよう円滑に引き継ぐこと。また、本委託業務終了後に別の業者に引き継がない場合は、番号解約の手続きをすること。

電話番号の名義変更もしくは解約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 委託業務終了後の引継

受託者は、委託者の指示する者に対し、実務的な引継ぎを行うこと。なお、引継に

あたっては委託者と協議すること。

③ 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終了報告書を委託者に提出すること。

第3 その他 申請サポート・コールセンター共通事項

1 受託者にて管理システムを構築・運用する場合は以下のア～クを満たすこと。

ア 委託者がシステムサーバ等の情報機器資産を持たなくてよいクラウド・サービス利用型のシステムとすること。

イ システムの基幹部分を為すサーバ等の設置場所は日本国内のデータセンターとし、日本データセンター協会が制定する「ファシリティスタンダード」のティア3以上のデータセンターに準拠していること。

ウ 委託者がシステムを利用するネットワークは総合行政ネットワーク（LGWAN）又はグローバルIP 接続制限を施したインターネット接続方式が可能であること。

エ 委託者が管理システムに接続する環境及び接続端末は委託者があらかじめ用意する。

オ 委託者が特別なソフトウェア等の導入を必要とせず利用できること。

【参考：委託者の総合行政ネットワーク利用環境】

OS : Microsoft Windows 11

ブラウザ : Microsoft Edge

※利用環境は委託者の都合により変更となる可能性がある。

カ システムの利用者に予め発行したログインID、パスワードによる認証を行うことにより、システムを利用可能とする主体認証機能を有すること。

キ システムの利用者が任意にログイン認証用のパスワードを変更できること。

2 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、個人情報保護に関するISMS（ISO27001、JISQ27001）またはプライ

バシーマーク（JISQ15001）の認証を取得していること。

- （2）業務に使用する目的以外で、個人情報の収集及び保存は行わないこと。
- （3）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ず、また、他の目的に使用してはならない。契約が終了し、または解除された後においても同様とする。
- （4）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、委託者に守秘義務に関する誓約書を提出すること。（様式指定無し）
- （5）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。
- （6）業務端末及び関係資料等を適切に管理すること。
- （7）本業務で取り扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないよう管理すること。
- （8）情報漏洩発生時や障害発生時の体制及び対応フローについて、事前に委託者に提出すること。また、情報漏洩発生時や障害発生時には、速やかに委託者に報告し、対応を協議すること。
- （9）受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から委託者が損害賠償等を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償費は、受託者が負うものとする。
- （10）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、委託者と協議すること。

3 検査

- （1）受託者は、委託業務が完了したときは、遅滞なく委託者に対して委託業務実施報告書を提出すること。
- （2）委託者は、前項の委託業務実施報告書を受理したときは、通知を受けた日から起算して10日以内に、設計書及び仕様書に定めるところにより、業務の完了を確認するための検査を完了し、当該検査の結果を受託者に通知すること。
- （3）受託者は、前項の検査の結果不合格となり、補正を命じられたときは、委託者の指定した期限までに遅滞なく当該補正を行い、再検査を受けなければならない。
- （4）上記（1）及び（2）の規定は、（3）の補正の完了及び再検査の場合に準用する。

4 権利義務の譲渡の禁止

受託者は、契約によって生ずる権利義務の一部または全部を第三者に譲渡し、若しくは抵当に供し、又は継承させてはならない。ただし、あらかじめ書面により委託者の承諾を得たときは、この限りでない。

5 損害賠償責任

- (1) 受託者は、2 - (9) のほか、委託業務の履行に関し、自己の責めに帰すべき事由により生じた毀損その他の損害は、全て受託者の負担としその賠償の責を負うものとする。ただし、委託者の故意若しくは重大な過失に起因する場合又は天災事変その他避けることのできない非常災害による場合は、この限りでない。
- (2) 受託者は、7 - (1) 及び (2) の定めにより契約を解除された場合において、委託者に損害を与えたときは損害賠償の責を負うものとする。

6 契約不適合責任

受託者は、3 - (2) の規定による検査を完了した日から起算して1年以内に発見された委託業務の種類又は品質に関し契約の内容に適合しないものについて委託者が通知したものに付き、担保責任を負うものとする。ただし、当該不適合が委託者の責めに帰すべき事由によるときは、この限りではない。

7 契約の解除

- (1) 委託者は、受託者が民法第542条第1項及び第2項に定めるもののほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、催告することなく契約を解除することができる。
- ① 契約を履行する見込みが明らかでないとき委託者が認めるとき。
 - ② 契約の締結又は履行に当たり、不正な行為をしたとき。
 - ③ 契約の条項又はこれに基づく仕様書に著しく違反したとき。
 - ④ 受託者が次のいずれかに該当するとき。

ア 役員等が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）であると認めら

れるとき。

イ 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下「暴力団」という。）又は暴力団員が経営に実質的に関与していると認められるとき。

ウ 役員等が自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしたと認められるとき。

エ 役員等が暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与していると認められるとき。

オ 役員等が暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

カ 再委託契約その他の契約に当たり、その相手方がアからオまでのいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

キ 受託者がアからオまでのいずれかに該当する者を再委託契約その他の契約の相手方としていた場合（カに該当する場合を除く。）に、委託者が受託者に対して当該契約の解除を求め、受託者がこれに従わなかったとき。

⑤ 仮差押え、差押え、仮処分、競売、強制執行若しくは滞納処分を受け、又は破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始若しくは特別清算開始の申立てがあったとき。

⑥ 手形又は小切手の不渡り、支払停止その他財産上の悪化又は信用不安が生じ、相手方において本契約の継続が困難と判断されたとき。

⑦ その他前各号に準ずる本契約を継続しがたい重大な事由が発生したとき。

(2) 委託者は、受託者が契約のいずれかの条項に違反し、その債務を履行しない場合において、相当の期間を定めてその履行を催告し、その期間内に履行がないときは、契約を解除することができる。ただし、その期間を経過した時における債務の不履行がその契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。

(3) 前項に定める場合を除くほか、委託者において必要があるときは、委託者と受託者

とが協議のうえ、契約を解除することができる。

- (4) 委託者は、7 - (1) から (3) までの規定に基づき契約を解除した場合において、履行部分のあるときは、当該部分に対して相当と認める金額を受託者に支払うものとする。

8 契約が解除された場合等の違約金

- (1) 7 契約の解除又は民法の規定により契約が解除された場合（受託者の責めに帰すべき事由による場合に限る。）においては、受託者は、契約金額の10分の1に相当する額を違約金として委託者の指定する期間内に支払わなければならない。
- (2) 次に掲げる者が契約を解除した場合は、8 - (1) に該当する場合とみなす。
- ① 受託者について破産手続開始の決定があった場合において、破産法（平成16年法律第75号）の規定により選任された破産管財人
 - ② 受託者について更生手続開始の決定があった場合において、会社更生法（平成14年法律第154号）の規定により選任された管財人
 - ③ 受託者について再生手続開始の決定があった場合において、民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により選任された再生債務者等

9 その他

- (1) 本業務の内容を確認又は達成するために必要な会議等への出席を委託者が受託者に求めた場合は、出席するとともに、業務遂行上疑義が生じた場合には、委託者と協議のうえ、その指示に従うこと。
- (2) 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、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行への影響を最小限に留めるとともに、復旧状況等を受託者へ報告するものとする。
- (3) 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、委託者に報告するとともに、所轄の警察署に通報する。また、受託者は、委託者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。

- (4) 受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき、障害者に対して合理的配慮の提供に努めること。
- (5) 本業務の進捗状況については、委託者に適宜報告すること。
- (6) 本業務の進め方、手法については、委託者と打ち合わせをして実施すること。
- (7) 業務実施に当たり必要となる各種資料、申請書等の作成、官公庁への申請手続、スタッフの派遣、その他業務に必要な備品等の調達、管理等については、受託者の責任において行うこと。
- (8) 本業務委託による製作物の著作権は全て委託者に帰属する。
- (9) 契約の締結後に、消費税法（昭和63年法律第108号）等の改正により、消費税額等の額に変動が生じた場合は、委託者は、契約を何ら変更することなく契約金額に相当する消費税額等を加減して支払うものとする。ただし、税法上経過措置の対象となる場合には、経過措置が優先して適用される。
- (10) 本業務の一部を第三者に再委託する場合は、再委託する業務内容、再委託先の名称、再委託が必要な理由を明記の上、事前に書面にて提出し、発注者の承諾を得る必要がある。
- (11) 本業務について、仕様書に記載のない事項については、委託者と協議のうえ、決定する。

10 担当部署

川越市市民部 市民課 住民記録担当

所在地 〒350-8601 川越市元町1丁目3番地1

電話 049-224-6178

FAX 049-225-5371

E-mail shimin★city.kawagoe.lg.jp

※メール送信時は★を@に換えること。