

射水市マイナンバーカードコールセンター等業務委託仕様書

1 業務名

射水市マイナンバーカードコールセンター等業務委託（以下、本業務という。）

2 目的

マイナンバーカード交付等のオンライン予約システムを整備するとともに、コールセンターにおいて予約受付及びマイナンバーカード等に関する問合せに迅速かつ正確に対応することにより、次の事項を達成することを目的とする。

（１）市民の利便性向上

質の高い応対を安定的に提供し、市民の疑問や手続に関する不安を解消するとともに、市民に利用しやすい環境を整備する。

（２）職員負担の軽減及び応対品質の平準化

定型的な問合せ及び予約受付を集約し、職員が窓口対応その他職員でなければ行うことができない業務に注力できる環境を整えるとともに、応対履歴及びFAQを活用して案内内容の平準化を図る。

3 契約期間

契約締結日から令和９年３月３１日まで

＜構築期間＞

契約締結日から運用開始日までを構築期間とする。契約締結後に業務マニュアル及びFAQの作成、研修、システム設定、電話回線及び予約受付環境の構築等、円滑な運用開始に向けた必要な準備に着手し、令和９年１月から運用を開始すること。運用開始日は本市と受託者が協議して決定する。

4 業務内容

（１）カード交付及び電子証明書更新等予約システムの提供及び運用保守

ア インターネット上でサービスを提供し、２４時間３６５日の予約を可能とすること。

イ PC、スマートフォン及びタブレット端末に最適化された画面を提供するとともに、一般的なブラウザで利用できること。また、OSやブラウザのアップデートの際に追加費用が発生しないこと。

ウ 予約枠等の管理項目に変更（修正、追加、削除）があった場合でも、追加費用なく迅速に対応可能であること。

エ 本市が利用する管理用インターフェースと市民用インターフェースはデザインや操作手順を統一するなど、問合せ対応時の応答性向上に配慮すること。

オ 既に行った予約について、予約者本人が任意に変更を行えること。また、指定期間内での変更は行えないよう制御できること。

カ 本市が予約枠の単位時間及び予約枠数を任意に変更できること。

キ 本委託契約期間終了後も過去データを含めた管理を実施するにあたり、本市職員がシステムを継続利用できる仕様であること。なお、システムを継続利用する場合は、本契約時に定めた月額利用料を超えない範囲で利用できること（特別な保守、カスタマイズを除く）。

ク 本システム運用終了後は受託者及びデータセンターに保有する一切の情報を確実に処分するとともに、完了報告書を提出すること。

ケ 受託者が自社開発以外のシステムを用いる場合、当該システムが上記の要件をすべて満たすとともに、システム開発事業者が次の要件を満たしていること。

（ア）ISO/IEC27001 の登録事業者であること。

（イ）プライバシーマークの登録事業者であること。

【提案事項】 予約方法、予約状況検索及びデータ出力方法等については提案事項とする。

（２）マイナンバーカード関連問合せ対応コールセンターの設置及び運営

ア コールセンターの設置

（ア）コールセンターの設置場所は、受注者が日本国内において準備した場所とする。

（イ）通話料は通話利用者負担とすること。

（ウ）受付時間外もしくは全回線利用中にかかってきた電話に対して不通となることのないよう、あらかじめ録音された音声（受付時間の案内等）を流すこと。

（エ）接続できなかった入電者に対し、可能な限り再度架電を行うこと。

イ コールセンター受付時間

月曜日から金曜日の午前８時３０分から午後６時００分

（休日及び12/29～1/3の年末年始は除く）

ウ コールセンターの体制

（ア）マイナンバーカードに関する業務の管理者経験を有する業務責任者を配置すること。

（イ）入電数に対して応答率９０％以上の席数及び回線数を確保し、応答率を維持できない入電数があった場合は、席数等を調整し、対応できる体制をとること。

（ウ）災害発生時において、コールセンターが稼働できない状況となった場合は、他拠

点に存在する別のコールセンターへ入電を振り分ける等で対応すること。

- (エ) コールセンター職員の入れ替えがあった場合には、該当職員への研修を行い、入電者への誤案内等が発生しないよう体制を整えること。

【提案事項】 その他の体制、多言語対応及びA I の活用等については提案事項とする。

エ コールセンターの業務

- (ア) 受託者はコールセンターへの問合せに対し、可能な限り回答すること。回答に当たっては本市が承認した FAQ 等に基づいて行い、この情報により解決できない時は、適宜本市に確認の上、受けた指示のとおり回答する、本市に転送を行う又は関連機関の問合せ窓口を案内するなどの対応を行うこと。

主に対応する問合せ内容は次のとおりとする。

- ・マイナンバーカード及び公的個人認証制度全般についての問合せ
- ・マイナンバーカード交付等の予約受付及び予約システムへの登録
- ・マイナ保険証としての利用登録及び利用方法についての問合せ
- ・公金受取口座の登録についての問合せ
- ・マイナ免許証に関する一般的な案内及び関係機関への案内
- ・マイナポータルを利用したサービスについての問合せ
- ・コンビニ交付サービスの利用方法及び操作についての問合せ
- ・外国人住民に係るマイナンバーカードの申請、更新等についての問合せ
- ・その他上記に関連する問合せ、意見及び要望

- (イ) コールセンターで対応できない問合せ又は本市に連携が必要になる事項等があった場合は、速やかに本市に報告すること。

- (ウ) 契約期間満了後に業務の引継ぎが発生する場合等において、コールセンターの電話番号が変更になる場合は、変更前の電話番号に発信があった際、本市の指示に基づき新たな電話番号等を案内する自動音声を一定期間流すこと。

- (エ) 対応内容については事例を蓄積し、問合せ傾向を分析した上で、対応品質向上、クレーム件数の低減及び、本市の負担軽減につながる対策について併せて提案し、実施すること。

【提案事項】 その他対応品質向上の方策及び本市との連携方法は提案事項とする。

オ 従事者研修

業務開始までに従事者全員に対し次の研修を行うこと。研修後に理解度の確認等を行い、誤案内発生の防止や対応品質の向上を図ること。

- (ア) マイナンバーカード及びそれに関連する制度の専門知識

- (イ) 本市における手続、交付、更新、予約及び問合せ対応の運用
- (ウ) 守秘義務、個人情報の保護、番号法及び情報セキュリティに関する研修
- (エ) 市としての立場で対応していることの理解を徹底させる接遇研修
- (オ) 苦情、カスタマーハラスメント、緊急時及びエスカレーションに関する研修

カ 事業継続計画

- (ア) 事業継続体制

地震等の天変地異、停電、通信障害その他の緊急事態に備え、主たる履行場所と同一の災害による影響を受けにくい代替履行拠点を確保し、業務を継続できる体制を構築すること。

- (イ) 施設要件

コールセンター施設は、新耐震基準に適合し、防音、防火及び浸水対策等が講じられていること。また、無停電電源装置、非常用電源、複数通信経路又は代替拠点への迅速な切替えにより、停電又は通信障害発生時にも業務を継続できること。

- (ウ) 緊急事態発生時の対応

機器等の障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合は、速やかに本市へ報告するとともに、事前に策定した緊急時対応計画に基づき、代替拠点への切替え、回線転送、人員配置その他必要な対応を行うこと。

5 費用負担

本業務の履行に必要な電話回線、通信、システム、データ保存、研修、セキュリティ対策、代替拠点及び報告等に要する費用は、本市が別に用意するものとして明示したものを除き、委託料に含むものとする。

6 報告及び納品

- (1) 業務開始時納品物

- ア 業務マニュアル

- イ 業務計画書（業務体制、連絡体制、教育計画、品質管理計画等）

- (2) 随時納品物

- ア FAQ

- (3) 月次報告

毎月、次の内容を含む報告書（月報）を作成し、翌月 10 日までに本市へ提出すること。

- ア 入電数、応答件数、応答率、平均応答時間

- イ 問合せ種別、時間帯別、曜日別及び言語別の応対件数
- ウ 予約受付、変更及び取消しの件数
- エ 一次完結件数、再入電件数、エスカレーション件数及び苦情件数
- オ その他人員体制、改善に関する提案等

(4) 最終報告及び最終納品物

受託者は、契約終了後 10 営業日以内に、次のものを本市へ提出すること。なお、本項に定める報告及び納品義務は、契約期間満了後も存続するものとする。

- ア 月次報告を集約した最終報告書
- イ 業務マニュアル及び対応スクリプト（最終改訂版）
- ウ FAQ（最終改訂版）
- エ 対応履歴、問合せ分類及び分析データ
- オ その他改善に関する提案等

【提案事項】 その他本市の業務改善等に資する納品物については提案事項とする。

7 成果物及びデータの取扱い

本業務のために作成した業務マニュアル、FAQ、集計データその他の成果物の著作権は、本市に帰属する。ただし、契約締結前から受託者が保有する汎用的なシステム、プログラム、テンプレート及びノウハウに係る権利は、受託者に留保されるものとする。

8 検査

本市は、受託者から提出された成果物、月次報告書その他必要な資料に基づき検査を実施し、業務の履行を確認する。検査結果が不適当と認められる場合は、本市は受託者に対し改善を求め、受託者は速やかにこれに対応しなければならない。

9 セキュリティ対策及び個人情報保護

本業務では、利用者の氏名、連絡先、予約情報等の個人情報を取り扱うことが想定されるため、射水市情報セキュリティポリシー、個人情報の保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律その他関係法令等を遵守し、次の管理を徹底すること。

- (1) 守秘義務違反に関する責任の所在及び処分等の内容を明確にし、従事者に周知徹底すること。
- (2) 本業務で取り扱う全ての情報について、漏えい、毀損、紛失、改ざん及び目的外利用等

がないよう管理すること。なお、業務終了後も同様とする。

- (3) オペレーション端末は、外部記録媒体、外部端末その他本市又は受託者が許可していない機器を接続できない設定とし、必要に応じて印刷、画面保存、データ持出し及び外部サイトへの接続を制限すること。
- (4) オペレーション室は、ID カード又は生体認証等による厳格な入退室管理を行い、外部からの不正な入室を防止すること。入退室記録は一定期間保存すること。
- (5) 個人情報又は情報セキュリティに関する事故若しくはそのおそれを認知した場合は、直ちに本市へ報告し、影響範囲の特定、封じ込め、原因究明、再発防止その他必要な措置を講じること。

10 再委託の禁止

受託者は、業務の全部を一括して、又は本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。

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、再委託先、再委託する業務の内容、情報の取扱い、セキュリティ対策及び責任分界等を明らかにし、あらかじめ本市の書面による承認を得なければならない。

本市は、受託者に対し、再委託先の商号又は名称その他必要な事項の報告を求めることができる。受託者は、再委託先の行為について自ら行った場合と同一の責任を負うものとする。

11 業務引継ぎ

(1) 引継ぎ期間

受託者は、次期受託者の決定後、本市が指定する日から次期受託者への業務引継ぎを開始し、契約期間内に円滑な業務移行を行うこと。引継ぎに係る費用は、本業務の委託料に含むものとする。

(2) 引継ぎ内容

- ア 業務マニュアル、応対スクリプト、FAQ 及び応対事例集等の提供
- イ コールセンター運営及びエスカレーションに関する事項の説明
- ウ 問合せ傾向、応対履歴及び分析データの提供
- エ 予約受付、電話及びシステム操作方法の説明
- オ その他本市が必要と認める事項

(3) 引継ぎ計画書の提出

受託者は、本市が指定する期日までに業務引継ぎ計画書を作成し、本市の承認を得ること。

(4) 契約終了後の協力

受託者は、契約終了後においても、引継ぎ内容に関して本市から確認を求められた場合は、合理的な範囲で協力すること。新たな作業又は相当の工数を要する対応については、本市と受託者が別途協議するものとする。

12 その他

本仕様書に定めのない事項及び本業務の遂行に当たり生じた疑義については、本市と受託者が協議の上、決定する。

13 参考情報

(1) 本市の住民基本台帳人口及び世帯数（令和8年8月31日現在）

人口 88,887 人（うち外国人 3,999 人） 世帯数 37,907 世帯

(2) 本市のカード保有枚数及び保有率（令和8年8月31日現在）

79,558 枚 保有率 89.5%（令和8年8月31日現在人口比）

(3) 本市の月別カード及び電子証明書更新対象予定件数

(件)

	カード	電子証明書
令和9年1月	500	1,500
令和9年2月	500	1,500
令和9年3月	550	1,900

(4) 本市のマイナンバーカード夜間窓口

ア 実施時期

毎月、原則第4週の月曜日から金曜日（休日を除く）

午後5時45分から午後7時15分まで

イ 実施場所

市庁舎1階 市民課