

情報連携基盤（奈良スーパーアプリ）コールセンター運用業務仕様書

業務の実施については、契約書に定めるもののほか、この仕様書に定めるところとし、常に誠意を持って迅速かつ正確に行うものとする。

1 業務名称

情報連携基盤(奈良スーパーアプリ)コールセンター運用業務

2 契約期間

契約日から令和7年3月31日まで

3 業務内容

情報連携基盤（奈良スーパーアプリ）における様々な手続きや制度、事業、施設案内など、住民からの問い合わせにワンストップで応じる窓口を設置し、住民の利便性を向上させるとともに、親切・丁寧・正確な対応により住民と行政との信頼関係の構築、さらに事務事業の改善などを目的として、コールセンター運用業務を実施する。

(1) コールセンターの設置・運営

受注者は、地域住民や学校職員、奈良県職員等の情報連携基盤（奈良スーパーアプリ）の様々な利用者からの問い合わせ対応ができるコールセンター（録音機能、回線使用中の案内音声等があり、録音内容の提示が迅速に実施できる設備を有すること）の設置・運営を行う。

(2) 履行場所

履行場所については受注者が用意するものとする。

※ただし、当初に設定した履行場所に変更が生じ、それに伴い運営に影響が出る場合は、その対応について発注者と受注者双方による協議により決定するものとする。

(3) 基本事項

ア コールセンターの設置期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

イ コールセンターの対応時間

平日（土日祝休み） 9時00分から20時00分まで

ウ 通話料

コールセンターは県が指定する特定フリーダイヤル電話番号を現行受託者から承継し、受け付けることとし、承継にかかる費用は受託者側の負担とする。

エ コール見込み数 1,500件/月

ただし、高校入学願書申請における次の期間において、追加の件数を見込む。記載の期間は令和5年度の実績であり令和6年度の実施期間とは異なる。

① 入試準備期間（令和5年度実績：1/24～31）：90件

② 特色選抜期間（令和5年度実績：2/1～13）：252件

③ 一般選抜期間（令和 5 年度実績：2/26～3/4）：143 件(2/26～3/1 時点)

オ 想定目標

① 応答率（コールセンターに着信した電話のうち応答できたもの）

月次応答率：95%とする

② 一次回答率（応答した電話のうちコールセンター内で回答が完了したもの）

月次平均 85%とする

カ 想定従事者

受注者は、受託に係る業務を処理するため、次に該当する者を配置し、業務に従事させなければならない。

- ・業務に必要な知識及び技術を有するとともに、業務の公共性を十分理解し、円滑に業務を行える者。

- ・コールセンターの業務を遂行するにあたり、十分な経験を有する者又は研修により十分な対応ができる者。

また、想定するコール見込み数に対して、遅滞なく対応できる人数を配置すること。ただし、「オ 想定目標」を達成するため、問い合わせの増大が見込まれる場合はこれにかかわらず柔軟に対応すること。

コールセンター設置期間において、想定する体制は 2 人体制とする。また、これに加え、高校入学願書申請における体制は次のとおりと想定している。ただし、記載の期間は令和 5 年度の実績であり令和 6 年度の実施期間とは異なる。

① 入試準備期間（令和 5 年度実績：1/24～31）：追加無し（通常時の 2 人体制で対応）

② 特色選抜期間（令和 5 年度実績：2/1～13）：1 人追加

③ 一般選抜期間（令和 5 年度実績：2/26～3/4）：1 人追加

(4)コールセンター対応内容

1. 住民等からの相談・問い合わせ等対応に関する業務

2. 対応状況の管理

着信数、応答待ち時間、応答数、対応状況、対応内容等

(5)エスカレーション対応

ア 受注者は、問い合わせがあったものについて、原則として対応マニュアルに基づき対応を終結させること。

イ 受注者は、対応マニュアルに基づいて対応できないエスカレーションが必要な案件や発注者からの回答が直ちに必要な案件については、発注者へ連絡し、内容を伝達し引き継ぐこと。なお、連絡手段（電話・メール・Web ストレージ等）については別途協議とする。ただし、連絡手段のうち Web ストレージとしては Box 等の機能もしくはそれに相当する機能及びセキュリティレベルを有するサービスで奈良県が対応できるものを受注者で準備すること。

ウ 受託者は、発注者によるエスカレーション回答後、原則として当日または翌営業日午前中までに折り返し連絡をすること。

(6)対応マニュアル及び FAQ の作成

- ア 発注者は情報連携基盤（奈良スーパーアプリ）のシステムに関する操作マニュアル、利用者マニュアル、FAQ(初期想定版)、業務マニュアル類を受注者へ提供する。
- イ 受注者は、本業務の適切な実施のため、上記マニュアル及び情報連携基盤（奈良スーパーアプリ）構築業者へのヒアリング等を行い、事務処理手順や電話対応等に関するコールセンターにおける対応マニュアル及び FAQ リスト（以下、「対応マニュアル等」という。）を作成し、発注者の確認を受けること。
- ウ 対応マニュアル等は必要に応じて発注者へ承認を経た上で受注者が随時カスタマイズ・更新すること。また、対応マニュアル等に記載のない事例が発生した場合は、更新すること。

(7)問い合わせ対応の記録と報告

- ア 受注者は、あらかじめ問い合わせ対応を記録するためのフォーマットを作成するものとする。（着信数、応答待ち時間、応答件数、対応状況、対応内容等）
- イ コールセンターの電話対応内容は録音し、入電があった時間を確認できること。また、コールセンターの混雑時及び受付時間外の入電には、その旨を案内する音声ガイダンスを流すこと。
- ウ 受注者は、発注者が求める内容について日次報告書を作成し、当該営業日の翌営業日に発注者に提出すること。
- エ 受注者は、発注者が求める内容について月次報告書を作成し、当該営業月の翌10営業日以内に発注者に提出すること。

(8) 定例会の実施

定例会を実施し、コールセンターの稼働状況等の必要事項の報告、情報共有を行うこと。定例会は県庁又はオンラインで行い、開催時期は別途、甲と協議の上で決定する。なお、甲からの質問に対して回答できるよう、乙は責任者以上で対応すること。

4 受注者が用意するもの

受注者は、業務を遂行するために必要な次に定める物品等を自らの負担において用意するものとする。

- (1) コールセンターのうち、受注者が用意する履行場所に設置が必要な PC、電話機、電話回線、通信料は受注者が負担するものとする。また、コールセンターの設置、施設の維持管理のために発生する電気料金及び上下水道代については受注者が負担するものとする。
- (2) その他円滑に業務を遂行するために必要な物品等については、受注者において必要数量用意すること。

5 業務実施の基本

受注者は、業務の実施にあたり、関係法令を遵守し、業務を適正に行うものとする。

また、受注者は、プライバシーマークの認定を取得しており、その認証書のコピーを発注者

に提出すること。

6 受注者の責務

- (1) 業務遂行に支障がないように、体制を整えるとともに違法となるような対応をしない。
- (2) 受注者は、従事者の健康管理も含め、円滑に業務実施できる環境構築に努めること。
- (3) 受託者は停電や非常災害等により不測の事態が発生した場合にあっても安定的に本件業務を遂行できるよう必要な対策等を講じること。

7 個人情報の保護

個人情報の取扱いについて、受注者は、本業務を受託するにあたり、別紙1の「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。また、本業務で取り扱う内容には重要な個人情報が含まれており、その取扱いは特に厳正な管理のもとに行うとともに、本業務遂行にあたって個人情報の漏えい、紛失などが発生しないよう全従事者に周知徹底を図るものとする。

8 従事者の心構え

- (1) 受注者が配置する従事者は、業務遂行にあたっては、職務の重要性を自覚し、県庁職員に準ずる心構えで対応するものとする。
- (2) 受注者が配置する従事者は、電話対応にあたっては、特に言葉遣い等は親切・丁寧に行うものとする。

9 責任者の配置

- (1) 受注者は、コールセンター運営業務の履行場所において、あらかじめ従事者の中から現場責任者及び現場責任者を代行できる者（以下「現場責任者等」という。）を1名以上選任し、発注者に届け出なければならない。現場責任者等は、履行場所において従事者への指揮監督を行うものとする。
- (2) 現場責任者等は、自治体のシステムに係るコールセンターにおける現場責任者の実務経験を有する者とする。
- (3) 業務の実施にあたっては、現場責任者等が常時1名以上勤務し、発注者との事務打ち合わせ等を適宜行うものとする。

10 事務打ち合わせの実施

発注者及び受注者は、必要に応じて適宜打ち合わせを行い、円滑な運営に常に努めなければならない。

11 従事者の研修

- (1) 受注者は、受託に係る業務を円滑に行うため、従事者に対して、次の事項に留意した研修を十分に行う。

- ア 対応マニュアルを理解させること。
 - イ 実際に対応ができるよう技能を習得させること。
 - ウ 業務の公共性を理解させること。
 - エ 記録・報告等の事務処理手順を理解させること。
 - オ 守秘義務を理解させること。
- (2) 受注者は、常に従事者の品質向上に努めなければならない。
- (3) 受注者は、従事者に対する研修は業務知識を有した実務経験者に行わせなければならない。

12 データファイル等の帰属権

- (1) 業務に関する情報が記録された記録媒体の内容をなす一切の情報は、業務を処理するため発注者が提供した発注者の情報であって、受注者はその内容を犯す一切の行為をしてはならない。
- (2) 発注者及び受注者は、業務に関する全ての情報の記録等、業務遂行の結果生じた全ての情報は発注者の所有に係ることを確認する。
- (3) 受注者は、この契約の履行による成果物及び記録媒体等の全てについて、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵してはならない。

13 履行状況の確認

発注者と受注者は、契約期間中、仕様書の定めるところにより、委託業務の履行状況について、相互に確認しなければならない。

14 事故の発生の報告

受注者は、業務遂行にあたり事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

15 再委託の取扱い

受注者は、業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、業務の一部についてあらかじめ発注者の承諾を得たときは、この限りではない。

16 業務の完了報告

受注者は業務を完了したときは、業務完了報告書を提出するものとする。

17 委託料の支払い

委託料の支払について、以下のとおり支払うものとする。

- (1) 業務の完了報告後、発注者の検査に合格したときは、適法な請求書を受理した日から30日以内に委託料を支払うものとする。

18 受注者は、別紙1の「公契約条例に関する遵守事項（特定公契約以外用）」を遵守する。

19 その他

本仕様に記載無き事項の取扱い、また仕様の詳細については、発注者と受注者双方の協議により決定するものとし、協議内容の記録等は受注者において処理し、発注者へ報告するものとする。

また、仕様に明記されていない事項であっても、当然必要と認められる事項については、発注者と受注者の協議を踏まえ、これに対処する。なお、途中で委託業務の仕様を変更する必要がある場合は、発注者と受注者双方の協議により合理的な範囲内でこれを変更することができることとする。

別紙1 個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(収集の制限)

第3 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第5 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(従事者の監督)

第6 乙は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるように、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第7 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第8 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務については自ら行い、第三者にそ

の取扱いを委託してはならない。

(資料等の返還等)

第9 乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、当該指示に従うものとする。

(取扱状況についての指示等)

第10 甲は、必要があると認めるときは、随時、個人情報の取扱状況について、乙に対して、必要な指示を行い、若しくは報告若しくは資料の提出を求め、又は調査をすることができる。この場合において、乙は、拒んではならない。

(事故発生時における報告)

第11 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに、甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(損害賠償等)

第12 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰すべき事由により、甲又は第三者に損害を与えたときも、また同様とする。

2 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。

注1 「甲」は「発注者」を、「乙」は「受注者」をいう。

2 本契約に同様の規定がある場合は、この個人情報取扱特記事項から削除するものとする。

3 委託事務の実態に即して、不要な事項を削除し(上記2に掲げる場合を除く。)、適宜必要な事項を追加し、又は記載事項を変更しようとする場合は、法務文書課県政情報公関係と協議すること。

公契約条例に関する遵守事項（特定公契約以外用）

本業務を受注しようとする者は、この遵守事項を理解した上で受注すること。

- 1 奈良県公契約条例の趣旨にのっとり、公契約の当事者としての社会的責任を自覚し、本業務を適正に履行すること。
- 2 本業務の履行に当たり、次に掲げる事項その他の法令を遵守すること。
 - ア 最低賃金法第4条第1項に規定する最低賃金の適用を受ける労働者に対し、同法第3条に規定する最低賃金額（同法第7条の規定の適用を受ける労働者については、同条の規定により減額して適用される額をいう。）以上の賃金（労働基準法第11条に規定する賃金をいう。）の支払を行うこと。
 - イ 健康保険法第48条の規定による被保険者（同法第3条第4項に規定する任意継続被保険者を除く。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - ウ 厚生年金保険法第27条の規定による被保険者（同条に規定する70歳以上の使用される者を含む。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
 - エ 雇用保険法第4条第1項に規定する被保険者について、同法第7条の規定による届出を行うこと。
 - オ 労働保険の保険料の徴収等に関する法律第4条の2第1項の規定による届出を行うこと。
- 3 本業務の一部を、他の者に請け負わせ、若しくは委託し、又は本業務の履行に他の者が雇用する労働者の派遣を受けようとするときは、当該他の者に対し、この遵守事項を周知し、遵守するよう指導すること。