

プロポーザルの基本仕様書

1 業務名

マイナンバーカードコールセンター業務

2 業務目的

マイナンバー制度開始から10年が経過し、マイナンバーカード及び電子証明書の有効期限通知が対象となる市民に対して通知が送付されることから、市役所には更新手続等に関する電話での問い合わせが多く寄せられている。そのため、職員が市民からの問い合わせ対応に長時間を要し、通常業務や窓口サービスの維持に支障を来すことも懸念される。

また、令和14年度までの期間は、マイナンバーカード及び電子証明書更新のピーク時期となることが見込まれ、市役所への来庁者増加や窓口混雑の発生が想定される。

本業務は、市民からのマイナンバーカードに関する各種問い合わせについて、FAQや公式情報等を活用しつつ、必要に応じてAI等の技術を活用した効率的かつ正確な対応を行うことで、市民サービスの利便性及び満足度の向上を図るとともに、市役所職員の電話対応時間の削減を目的としてコールセンターを設置するものである。

これにより、市民課職員が窓口業務やコア業務に専念できる体制を整備し、市役所全体の通常業務の混乱を抑止し、円滑かつ効率的な業務執行体制の確保を目指すものである。

この目的を達成するため、以下の事項を重視する。

- ① FAQ及び対応履歴の蓄積・活用に加え、AI等の技術を活用した効率的な情報提供を行うことで、市民の自己解決を促進し、市民課への入電件数の削減を図ること。
- ② 対応に当たっては、親切かつ丁寧で正確な対応を徹底し、市民に安心感を与えること。
- ③ 通話録音及び対応内容のテキスト化を行い、対応データをダッシュボード等で可視化することで、市民サービスの質を継続的に向上させること。
- ④ 市民からの問い合わせ対応を効率化することにより、職員の電話対応負担を軽減し、窓口対応等のコア業務に集中して取り組みやすい業務環境を整備すること。

3 開設場所

日本国内（市内・市外は問わない）に拠点を設けること（本市は、コールセンターの設置場所を提供しないため、受注者において費用も含め設置場所を用意すること）

4 委託期間

契約締結日翌日から令和11年7月31日まで

（コールセンターの運営期間：令和8年8月1日から令和11年7月31日まで）

5 想定受電量

想定受電件数 平均1,000件/月

(通話想定時間：3分/件、後処理含め5分/件)

6 市民からの問合せ対応業務

コールセンターは市民がマイナンバーカードに関する問い合わせをする際の最初の窓口であり、その対応品質は市の信頼性に直結するものである。市民が抱える多様な質問や要望に対して迅速かつ正確に対応するため、FAQ や公式情報を活用し、一次回答による解決を最大限図るとともに、必要に応じて適切に市民課へ引き継ぐ体制を整備する。また、対応内容は正確に記録・分析し、継続的なサービス改善につなげる。

業務の内容は、次のとおりとする。なお、制度変更等不測の事態があった場合には、発注者及び受注者が協議の上内容を変更するものとする。

(1) マイナンバー制度全般に関する問い合わせ対応

マイナンバー制度・カードに関連した問い合わせは、国のホームページ や FAQ 等を参照するなどして適切な対応を行うこと。判断できない内容は発注者へエスカレーションを行うこと。

(2) 問い合わせ内容及び対応内容を記載した問い合わせ記録簿を作成し、発注者と適時共有すること。

(3) マイナンバーカード申請・受取・更新・パスワード再設定・保険証との紐づけ方等の手続き案内対応

(4) 各手続きに必要な書類、持ち物の案内対応

(5) マイナンバーカード受取・電子証明書更新予約受付（新規・変更・取消）及び本市が準備するシステムへの入力作業

7 業務日時

(1) 業務日及び業務時間

① 平日午前8時30分から午後5時15分まで（祝日及び年末年始を除く）を想定している。なお、市民課では日曜開庁（原則、毎月第2・第4日曜日、午前9時～12時）、木曜延長窓口（原則、毎月第1・第3木曜日、午後7時まで）を行っており、前述の時間も含め、市民サービス向上に資する業務時間の提案も可能とする。

② 長時間停電、システム設備故障等の緊急時においても、市民等からの問い合わせに迅速に一時対応できるよう、受注者は運営体制を整備すること。なお、災害発生時その他やむを得ない事由により、提案する業務時間での運営が困難になった場合は、発注者と受注者が、運営時時間の変更等について協議し、双方合意の上、運営時間の変更を行うことができるものとする。

③ その他

業務時間内の市民からの架電及び問い合わせ等により業務が長引いた場合は、業務時間にかかわらず、処理が完了するまで引き続き業務を行うこと。この場合、時間外に係る経費は委託料に含まれるものとする。

(2) 休憩

労働基準法を遵守するとともに、確実な業務遂行とセキュリティ確保のため、休憩を取得するものとする。

8 業務体制

- (1) 受電量に応じた回線数に対応できる人員を確保すること。
- (2) 本業務を総括的に管理する委託業務責任者を1名配置すること。
 - ① 業務全体の責任者として、市との連絡・調整・報告の業務を担い、業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。
 - ② 業務処理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ものであり、市に対して作業進捗の定期的な報告を行う。
 - ③ 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合や業務運用上の疑義が生じた場合の市への報告及び協議を行う。
- (3) 業務従事者に十分な研修を行うこと。

受注者は、業務の円滑な遂行の実現を目的として、従事者に対し、次の①から⑤までに留意した事前研修を十分に行うこと。また、常に従事者の資質向上に努めること。

 - ① マイナンバー制度及びマイナンバーカードについて、業務に必要な知識を習得させること。
 - ② あらかじめマニュアルを作成するなどし、事務処理手順を理解させること
 - ③ 守秘義務及び個人情報保護について理解させること。
 - ④ 従事者は市としての立場で対応していることを理解させ、市に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とならないようにすること。
 - ⑤ 受注者は、マニュアル等によりがたい事例が発生した場合は市に相談し、指示を仰ぐこと。

9 業務遂行に必要な設備・備品等について

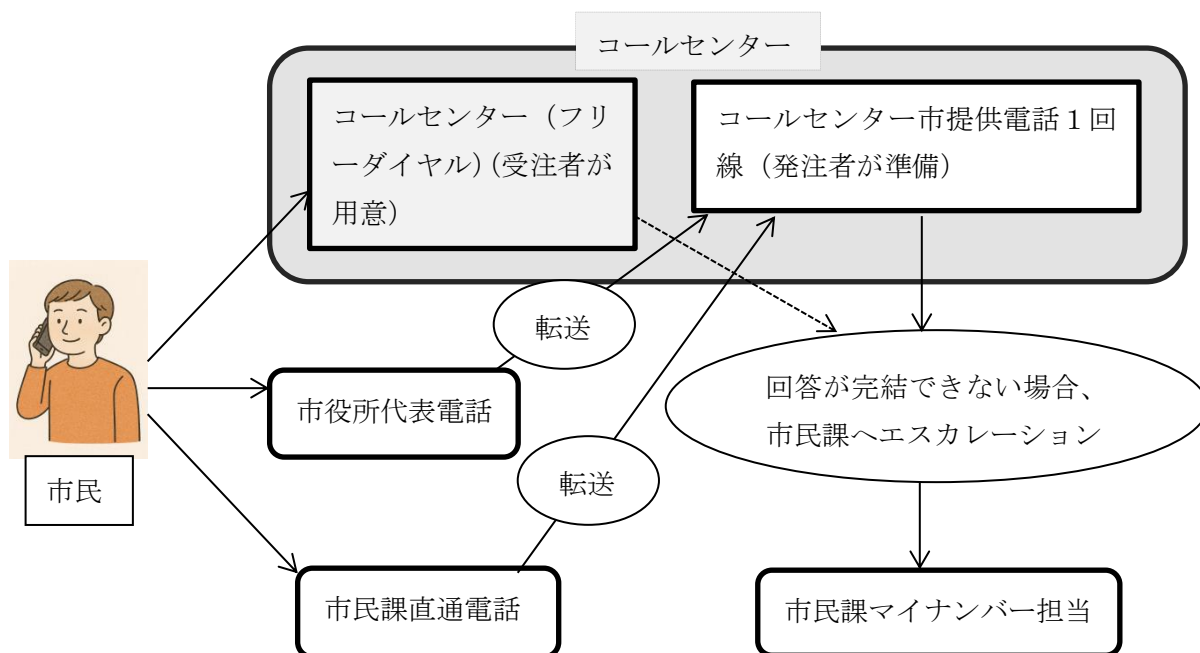
コールセンター業務遂行に当たって、事業場含め、電話回線・インターネット回線・インターネットが利用できる端末（交付・予約システムによる予約を行うため）等、必要な一切の什器・備品を調達範囲に含めること。

(1) コールセンターの電話設備

市民からの受電については、受注者がフリーダイヤルの番号及び電話機等を準備し、想定受電件数を受けることができ、話中リスクの低減など市民と市双方の負担が抑えられる回線数を準備すること。

市民課及び代表電話で受電したマイナンバーカードに関する問合せをコールセンターへ転送する回線については市が準備する。

なお、本市の電話設備は、クラウドPBX（ダイヤルパット）を導入しており、（会計年度任用職員を除く）職員一人一台スマートフォンを配備している。市民課の外線は2番あり、内線は係と個人に付与されている（令和9年2月にクラウドPBXの更新を予定している。更新後のPBXにおいても業務要件を充足するよう必要な措置を講ずること）。



(2) コールセンターが市民課マイナンバー担当にエスカレーションする場合の方法については、受注者が提案すること。

(3) 交付・予約システム

マイナンバーカードの受取及び電子証明書更新に関する予約受付に使用する交付・予約システムは、市が提供するものとする。

なお、交付・予約システムへのログインに当たっては、受注者において、次に掲げる設備等を準備すること。

- ・受注者が受信内容を確認できるメールアドレス
- ・スマートフォンアプリ「Salesforce Authenticator」又はデスクトップアプリ「Win Auth」が使用できる端末

※システムログイン時の多要素認証に使用する。

(4) コールセンター業務の履行に要する費用（通信費・備品）及び使用する文具類や必要備品については受注者が負担すること。

10 AIの活用について

(1) AI活用の位置付け

本業務においては、AIを積極的に活用し、市民からの問い合わせ対応の高度化、迅速化及び業務効率化を図るものとする。

AIは、FAQ及び公式情報を基盤とした回答支援、対応履歴の蓄積・分析、対応品質の標準化等に活用し、市民の自己解決力向上及び市民課への入電件数の削減に寄与することを目的とする。

ただし、AIはあくまで業務を支援する仕組みであり、市民への最終的な回答及び判断の業務運営上の責任は、受注者及び業務従事者が負うものとする。

AIの活用に当たっては、業務開始当初から全ての機能を導入することを必須とせず、運用状況や業務習熟度に応じた段階的な導入をすること。受注者は、初期段階におけるAI活用の内容に加え、将来的な機能拡張や活用範囲の拡大を見据えた活用

ステップについても提案すること。

(2) AI活用の具体的な業務内容

受注者は、次に掲げる業務においてAIを積極的に活用すること。

①問い合わせ対応支援への活用

市民からの問い合わせ内容を基に、AIが、FAQ及び公式情報、過去の問い合わせ履歴を参照した回答候補を提示すること。オペレーターが回答内容を確認し、適切な修正・補足を行った上で市民へ案内すること。

②自己解決促進への活用

FAQ及び対応履歴を学習・分析し、市民が自己解決しやすい情報構成や表現への改善を行うこと。市民の問い合わせ傾向を踏まえ、問い合わせ削減に資する情報提供方法を提案すること。

※AIによる自動応答（チャットボット、音声対応、IVR等）の導入を提案する場合は、その内容及び運用方法について提案をすること。

(3) AI活用に関する要件

AI活用に当たっては、次の要件をすべて満たすこと。

- ・個人情報をAIの学習又は外部サービスへ提供しないこと。
- ・AIの利用により取得、生成されたデータが第三者に再利用されない仕組みとすること。
- ・受注者は、利用するAIの仕組み、データの取扱い方法及びセキュリティ対策について、市に対し分かりやすく説明できる体制を整えること。

1.1 個人情報保護、守秘義務等

- (1) 本業務の履行に当たっては、「個人情報保護法」及び「東広島市情報セキュリティポリシー」に基づき、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。
- (2) 市民の個人情報及びそれに類する機密情報は、利用目的を超えて使用しないこと。
- (3) 本業務で取り扱う情報については、第三者への漏えいを防止するため、必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に関わるものは、契約の存続期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。
- (5) 受注者は、本業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職したものについても責任を負うこと。
- (6) 受注者は、本業務に関わる者に、別記「個人情報取扱特記事項」の内容を周知徹底させること。
- (7) 受注者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理及び情報漏えいの予防策の立案、実施を行うこと。

1.2 従事者の服務規律

(1) サービス

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与えるよ

う努力しなければならない。

また、市民からの問い合わせ、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、的確な対応を行うこと。

(2) 服務態度

市民と接する業務に携わる従事者は、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めなければならない。

また、受注者は東広島市の品位を傷つけるようなものや一般常識に欠け市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

1.3 運営管理

(1) 業務計画書

業務体制（人員配置）及び連絡体制、教育計画等の業務計画書を市に提出し、承諾を得ること。

(2) 定期報告

月次・年次で以下の項目を紙媒体及び電子媒体により報告すること。

- ① 入電件数、応答件数
- ② 応答率、一次完了率
- ③ 入電件数（時間別、問合せ別等）
- ④ 平均応答時間、平均通話時間、平均処理時間
- ⑤ FAQ 使用回数（応答時の回答に利用した FAQ ごとの使用時回数）
- ⑥ その他本市が必要と認めるもの

(3) 定例会

- ① 月に1回以上、受注者主催で定例会を開催し、改善提案・分析結果を紙媒体及び電子媒体により報告すること
- ② 受注者は、定例会開催後、議事録を作成し、発注者へ提出すること

(4) 改善提案

対応履歴を随時、電子媒体により発注者へ提供し、二次利用の提案をするとともに、対応履歴やダッシュボード分析を基に改善策を抽出し、発注者に提案すること

1.4 委託料の支払い

(1) 本業務は、部分払金を次のとおり請求できるものとする。（※金額は税込表示）

履行区分	支払金額	支払種別
令和8年8月～令和8年9月履行分	円	部分払（部分引渡し）
令和8年10月～令和11年6月履行分	円	部分払（部分引渡し）
令和11年7月履行分	円	完了払

(2) 部分払金を請求しようとするときは、当該履行区分の履行報告を行っていないなければならない。

(3) 部分払の額は、令和8年8月～9月履行分については、契約金額を36で除した額に2を乗じた額（当該額に1円未満の端数がある場合は、その端数を切り捨てた額）とし、令和8年10月から令和11年6月履行分については、3か月ごとに契約金額を

36で除した額に3を乗じた額（当該額に1円未満の端数がある場合は、その端数を切り捨てた額）とする。完了払いはその残額とする。

15 その他

- (1) 業務の実施に要する人件費、研修費、交通費等の一切の経費は、受注者が負担する（備品及び消耗品費用、開催場所費用も含むものとする）。
- (2) 本業務の進捗状況については、発注者に適宜報告すること。
- (3) 受注者は、契約終了後であっても、本業務の範囲内における発注者の問い合わせ等に応じること。
- (4) 本業務の進め方、手法については、発注者と打ち合わせをして実施すること。提出された提案書の内容は、契約を締結した際に責任を持って必ず履行できる内容とすること。
- (5) 受注者が本業務によって受注者又は第三者に損害を与えたときは、受注者が損害賠償の責任を負う。
- (6) 業務実施に当たり、必要となる各種資料、申請書等の作成、官公署への申請手続き、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、受注者の責任において行うこと。
- (7) 従事者の健康管理、実施場所における衛生管理及び感染症予防、感染拡大の防止等を徹底するとともに、国や自治体等から発出される指示、要請等を遵守すること。また、これらの指示、要請等を受けて、受注者に起因しない事情により本業務の実施継続が困難となった場合又は実施期間や業務内容の変更等が必要となった場合は、速やかに発注者と協議し、その指示に従うこと。
- (8) 本業務を行うために必要となる発注者所有の資料、情報等については、必要に応じ受注者に無償で貸与する。ただし、資料、情報等については発注者の承諾なしに外部に持ち出してはならない。
- (9) 受注者は、発注者から受領した本業務に関する資料等について、紙媒体、電子媒体のいずれについても、本業務終了後時には原本及び複写又は複製した資料を廃棄又は消去し、廃棄又は消去したことについて発注者に報告すること。
- (10) 受注者は業務の履行上、他の事業者と協力する必要がある場合、又は他の事業者に業務の引継ぎを行う必要がある場合は、連携や引継ぎを円滑に行うこと。
- (11) 受注者が業務内容の全てを一括して第三者に再委託することは認めない。ただし、業務内容の主たる部分を除く一部について、発注者の承諾を得た場合については、この限りではない。なお、再委託の承諾を受ける場合は、発注者に対し委任承認願を提出するものとする。
- (12) 想定する受電件数が長期間に渡り大幅に超過する等、本仕様に定める前提条件に大幅な変動があった場合の対応については、受注者と発注者が協議の上決定するものとする。
- (13) 受注者は、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施に当たり疑義が生じた場合、発注者と協議を行い、その指示に従うこと。