

戸籍の氏名の振り仮名記載に係るコールセンター業務委託仕様書

この仕様書は、秋田市（以下「本市」という。）が発注する以下の業務に関して、受託者が本業務を履行するために必要な事項を定める。

1 業務名

戸籍の氏名の振り仮名記載に係るコールセンター業務委託

2 業務の目的

「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等の一部を改正する法律」（令和5年法律第48号）による戸籍法の改正により、戸籍の記載事項に氏名の振り仮名が追加となる。これに伴い、秋田市に本籍のある方に戸籍に記載する予定の振り仮名を通知し届出を受付するが、一時的に問い合わせの増加が想定されることから、市民の利便性向上のためコールセンターの設置・運営の業務を委託するものである。

3 契約期間

契約締結日の翌日から令和7年9月30日まで

4 履行場所

受託者が管理する施設内とする。ただし、事前に本市と協議すること。

5 業務内容

戸籍の氏名の振り仮名記載に係る電話問合せ対応

(1) 開設期間

令和7年8月18日から令和7年9月30日（土曜日、日曜日および国民の祝日を除く）

(2) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分

6 業務量の見込み

問合せ見込み件数 16,000件

(参考)

- ・戸籍数（令和7年1月31日時点） 126,952戸
- ・住民基本台帳人口（令和7年1月31日時点） 293,236人
- ・通知発送予定件数 174,000件
- ・通知発送予定時期 令和7年8月20日頃

7 業務実施に必要な設備等

(1) 電話回線および通信料金

コールセンター開設期間中の電話受付に係る電話回線数および通信料金については、次に定めるとおりとする。なお、電話回線は受託者が用意すること。

ア 電話回線数（常時受付するオペレーター数）は、最大８回線とするが、本市の指示によって柔軟に対応するものとする。

また、別途、本市とコールセンターとの連絡用に１回線を用意すること。

イ 通信料金は、架電者が負担するものとする。

ウ 電話番号については、本市と協議の上、専用の電話番号を開設するものとし、令和７年６月２７日までに本市に報告すること。

(2) 電話通信設備関係

受託者は業務実施場所において、電話回線を利用するための機器類および次に定める機能が備わった環境を用意すること。

ア 着信呼自動分配機能（ACD [Automatic Call Distributor] 機能）

着信呼を自動的に管理、制御する機能。例えば、オペレーターの対応状況を監視し、その時点で対応可能なオペレーターへ着信呼を自動的に割り振る等の機能。

イ 自動音声応答システム（IVR [Interactive Voice Response] 機能）

着信時に問合せ内容を問うアナウンスを流して発信者に選択してもらい、選択された番号によって着信先を振り分けることができる機能。

アナウンスの内容については、本市と契約後別途協議すること。

ウ メッセージ機能

混雑時の応答不可、サービス提供時間外および緊急のサービス停止時の電話に対して、それぞれ本市が指定するメッセージを流す機能。

メッセージの内容については、本市と契約後別途協議し、必要に応じて更新が可能なこと。

エ リアルタイムモニタ機能

呼状況やオペレーターの対応状況等をリアルタイムで確認するための機能。

オ 録音機能

本業務に関して、コールセンターが対応する全ての通話内容をデジタルデータとして本業務専用の記録媒体に録音し、保存する装置が備わっていること。

カ 停電対策

通信設備関連機器には、必要に応じて無停電電源装置等の停電対策を講ずること。

8 業務実施準備および研修

(1) 計画策定

受託者は、次に定める事項について資料を提出すること。

ア 業務計画書等の提出

契約締結後、速やかに本市と協議のうえ業務計画書および業務実施体制（人員配置等も含む）を提出すること。

なお、業務計画書等の提出後に変更が生じた場合にあっては、速やかに変更後の計画書等を提出すること。

イ 従事者の名簿の提出

コールセンター稼働前に、従事者の名簿を本市へ提出すること。

(2) 業務実施体制

受託者は本業務の実施に当たり、次に定める人員を配置すること。

ア 業務責任者

本市との連絡調整役として、本業務を総括する。責任者は業務委託期間中を通じて1名を選任すること。

イ 業務リーダー

業務責任者を補佐し、オペレーターの指導、教育を行うとともに、オペレーターが対応困難な問合せに対応する等、オペレーター業務の補完を行う。

ウ オペレーター

業務責任者および業務リーダーの指示に従い、コールセンターに寄せられる問合せ等に対応すること。なお、突発的にオペレーターが対応不可能となる場合、そのオペレーターに代わる人員を配置し、業務に支障のないよう体制を整えること。

(3) 設備等

受託者は、コールセンター稼働開始までに、本仕様書に掲げる施設、設備、機器を設置又は整備し、コールセンターを円滑に運営するための準備および稼働テストを行うこと。また、受託者の責任において、保守管理および故障対応等を行うこと。

(4) 研修の実施

受託者は、コールセンター稼働開始までに、従事者に対し、次に定める研修を実施し、業務を遂行するために必要な技術を確保すること。また、受託者側で必要があると判断した場合には、必要に応じて適宜研修を実施すること。

ア ビジネスマナー、電話応対研修

コールセンターにおいて、市民対応を担当するために必要なマナーおよび電話応対に関する研修を実施すること。

イ 守秘義務研修

コールセンターで従事する者として守らなければならない守秘義務についての研修を行い、習熟度を定期的に確認し、本市が必要とするレベルを確保すること。守秘義務の内容については地方公務員法（昭和25年法律第261号）第34条および本市の個人情報保護に関する各種規定に定められている内容に準ずるものとする。

ウ 業務知識研修

本市行政サービスに関する総合的な知識および業務手順の習得と確認についての研修を実施すること。

エ 端末操作研修

コールセンターにおいて利用する業務システムの端末操作についての研修を実施すること。

オ ロールプレイング研修

受電対応を中心に、コールセンターにおいて想定される業務を想定したロールプレイング方式での研修を行うこと。

カ 再教育

(ア) 本業務を行う要員の資質について本市が不適切と判断した場合は、本市および受託者による協議を行い、受託者は速やかに適切な再教育訓練計画書を本市に提出するとともに、再教育訓練を実施すること。

(イ) 再教育訓練の実施によっても要員の資質が改善されないと本市が判断した場合は、該当する要員を本業務に従事させない措置を講じること。

この場合、受託者は直ちに代替要員を配置するとともに、本業務の品質低下防止措置を講じること。

(5) 業務マニュアルおよびF A Qの作成

本市と事前に協議してあらかじめ本業務の遂行に使用する業務マニュアルやF A Qを作成すること。内容を更新する場合も同様とする。また本市から変更の指示があった場合は、遅滞なく従事者に周知し、指示どおり対応すること。

9 電話受付対応

電話受付対応業務については、以下のとおりとする。

(1) 電話問合せ対応

電話による市民等からの問合せに対し、業務マニュアルやF A Q等を参考に可能な限り回答すること。

(2) 対応記録

問合せ1件ごとに、問合せ内容、対応等を記録すること。

(3) 回答しない案件

以下の問合せについては、コールセンターでは回答を行わない。

- ア 戸籍に振り仮名が記載されることに關すること以外の問合せ
- イ 回答にあたって、問合せ主から聴取した情報以外の個人情報が必要な案件
- ウ 回答にあたって、本市の指示を必要とする案件
- エ 本市で管轄していない範囲に係る案件

(4) エスカレーション対応

コールセンターで回答しない案件で、本市への対応依頼（エスカレーション）が必要となる場合は、確実に本市に引継ぎを行うこと。引継ぎの方法等については、本市と協議の上で決定すること。

(5) 苦情等の対応

苦情等については、速やかに本市に報告するとともに適切かつ迅速な対応を行うこと。ただし、本市の責に帰すことのできないオペレーターの案内や不適切な対応に係る苦情は、受託者が責任を持って対応すること。

10 情報セキュリティ

本業務の実施に当たって、次に定める要件を備えていること。

(1) 個人情報保護対応の実施

業務の実施においては「ISO 27001 情報セキュリティマネジメントシステム」又はこれと同等の規格の要求事項に適合した個人情報保護のための対応を実施すること。

(2) 守秘義務

本業務上知り得た情報等については、本業務以外で使用してはならない。

また、第三者に対し漏えいしてはならない。この守秘義務は契約終了後も継続するものとする。

なお、受託者の責任により秘密が漏えいし、本市が損害を受けた場合、受託者はその損害に対し、賠償の責任を負うものとする。

(3) 罰則の周知

守秘義務違反における罰則が明確化され、周知されていること。また、その内容について本市に報告すること。

(4) 出力の禁止

業務上、本市が必要と認めたものを除き、個人情報が表示された画面のハードコピー、データ等についてファイルおよびその他の手段による出力を禁止すること。

(5) 資料の保管又は廃棄

業務上使用した資料等については、本市の指示に従い保管又は廃棄を行うこと。

(6) 入退室管理

業務区画において入退室管理を行い、本市からの指示があった場合には

入退室履歴を提出すること。本市および受託者の社員以外の者が入室する場合は、事前に本市に報告し、了承を得ること。

(7) 通話記録等の削除

本業務により取得した通話記録等は、業務完了後、速やかに全て消去すること。

11 業務報告

受託者は、次に定める事項について報告を行うこと。なお、報告の様式および方法については、本市と協議の上で決定すること。

(1) 日次報告

当日における受付件数等をまとめた業務日報を作成し、翌日提出すること。

(2) 月次報告

当月における受付件数等をまとめた業務月報を作成し、翌月速やかに提出すること。

(3) その他の報告

本市から指示があった場合およびコールセンターで必要があると判断した場合は、必要に応じて報告を行うこと。

12 納入品および成果品

受託者は、次に定める資料等について提出すること。

(1) 契約締結後速やかに提出すること。

ア 業務計画書

イ 業務実施体制表

(2) 業務報告に定めている期限までに提出すること。

ア 日次報告

イ 月次報告

ウ その他の報告（必要に応じて）

(3) 業務完了後速やかに提出すること。

ア 業務完了報告書

イ 成果物一覧

13 その他契約に関する要件等

(1) 再委託の禁止

受託者は、この契約について委託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、一部委託については、あらかじめ、書面により本市の承諾を得たときはこの限りではない。この場合、受託者は本市に対し、当該第三者のすべての行為および結果について責任を負うものとする。

(2) 危機管理

受託者の責任において、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じること。機器等の障害が発生した場合、又は様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障を来すことがないように、本市と連携して十分な対応を図ること。

(3) 業務に係る情報の帰属

本市および受託者は、業務に関する全ての情報の記録等および業務遂行の結果生じた全ての情報は、本市の所有に係ることを確認する。

(4) 費用の負担

本業務の履行に必要な費用は、全て受託者の負担とする。

(5) 支払方法

支払方法は、業務完了後一括払いとする。

(6) その他

本仕様書に定める事項について、疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項が発生した場合は、本市と受託者との協議の上決定することとする。