

令和8年度 印西市マイナンバーカード総合対応窓口及び 相談対応コールセンター業務委託仕様書

1 委託件名

令和8年度 印西市マイナンバーカード総合対応窓口及び相談対応コールセンター業務委託

2 事業の目的

本委託業務は、市民サービスの利便性および満足度を高めるとともに、職員の電話対応負担を軽減し、業務効率化を図ることを目的とする。

この目的を達成するため、以下の事項を重視する。

- ① 対応において親切・丁寧・正確性を確保し、市民に安心を与えること。
- ② 通話録音やテキスト化を行い、対応データを可視化し、市民サービスの質を継続的に改善すること。
- ③ FAQ や対応履歴を充実させ、AI を活用して自己解決率を高め、市役所への入電数を削減すること。
- ④ 職員の電話対応負担を軽減し、コア業務に集中して取り組みやすい環境を整えること。
- ⑤ 将来的にAI ボイスボットを導入可能とする基盤を整備すること。

3 履行期間

運営業務：令和8年7月1日から令和9年3月31日まで

4 運営日・時間

オンライン窓口業務：開庁日9：00～16：30

コールセンター業務：土日祝日含む全日8：30～20：00（年末年始を除く）

5 委託内容

マイナンバーカード（以下「カード」という。）交付申請（更新・紛失再交付等含む）、公金受取口座・健康保険証のひも付けへの支援を行うオンライン窓口及びマイナンバー関連問い合わせ・カード交付等予約受付のコールセンターを設置すること。

また、FAQ や対応履歴、AI を活用した分析・改善の仕組みを備え、継続的にサービスの質を向上させる体制を確立する。さらに、ISMAP 認証済クラウドサービスの活用によるセキュリティ・可用性の確保、多言語対応、災害・障害発生時の業務継続体制を整備し、持続的かつ安定的な市民対応を実現する。

① コールセンター構築業務

(ア) AI を活用した通話の自動文字起こし・翻訳・要約機能、対応品質分析及びスーパーバイザーへの自動アラート機能、オペレーター稼働状況のリアルタイム可視化機能を備えたコールセンター運用支援システムを利用すること。

(イ) コールセンターはフリーダイヤル対応とし、受託者は電話番号が決定次第、速やかに本市へ報告すること。なお、これらの契約、設置等に係る費用及びコールセンターへの通話料は受託者が負担すること。

② コールセンター運営業務

(ア) マイナンバー事業に係る問い合わせへの対応

(イ) FAQ の更新・改善、AI 活用による自己解決率の向上

(ウ) 職員への適切な転送

(エ) 対応履歴の登録・分析・報告

(オ) 業務実績の可視化と改善提案

(カ) 多言語対応

- (キ) 災害・障害発生時の継続運営体制の整備
- (ク) 個人情報保護及びセキュリティ対策（Pマーク・ISO27001）認証済みであること
コールセンター運営で必要となるクラウドサービスライセンスを含めること

③ オンライン窓口業務

画面遷移や代理入力など基本的な操作は従事者にて行うものとし、申請内容の確認を十分に行ったうえで、申請やパスワード入力に係る操作のみ、利用者を実施させること

- (ア) サポート実施に必要な物品、什器の準備及び説明（撤去を含む。）
- (イ) マイナンバーカード交付申請書（以下「交付申請書」という。）の記入又は入力支援
- (ウ) 交付申請書添付用の写真の撮影
- (エ) 交付申請書への写真添付
- (オ) マイナンバーカードの健康保険証利用申込支援
- (カ) マイナポータルでの公金受取口座登録支援
- (キ) マイナンバーカードの申請方法の説明及び相談内容に応じた対応
- (ク) 苦情等への対応

NO.	名称	要件	数量
1	オンライン窓口用 端末	<ul style="list-style-type: none"> ・タッチパネル式モニターで画面サイズが20インチ以上であること。 ・端末起動時に自動でアプリケーションが立ち上がること。 ・端末の電源操作以外のシステム上の操作は、タッチパネルで行えること。ただし暗証番号入力についてはテンキーを使用するものとする。 ・通話終了時、当該通話に係るデータが消去されること。 	1 式
2	Web カメラ	解像度は HD 以上とすること	1 台
3	セキュリティワイヤ	上記 1 に接続可能なセキュリティワイヤーであること。	1 本
4	Wi-Fi ルーター	<ul style="list-style-type: none"> ・データ通信量が無制限であること。 ・支援業務を行う上で必要な通信速度を確保できること。 ・WPA3 もしくは WPA2 に対応した製品であること。 	1 式
5	ヘッドセット	マイク付きヘッドホンであること。	1 個
6	IC カードリーダー	マイナンバーカードの読み取りが可能であること。	1 式
7	書画カメラ	<ul style="list-style-type: none"> ・1000 万画素以上であること。 ・オートフォーカス機能があること 	1 式
8	テンキー	オンライン窓口用端末に接続して使用可能であること。	1 式

④ マニュアル及び FAQ の作成と説明

応対品質の均質化と一次完了率の向上のために分かりやすい FAQ を提供し、高機能検索や類義語登録を活用することで、迅速かつ的確な応対を可能とすること。さらに、応対履歴を正確に記録・蓄積し、可視化・分析することにより、FAQ 改善やオペレーター研修テーマの抽

出、入電数削減施策の立案につなげること。また、応対においては親切、丁寧、正確性を確保し、市民に安心感を与えること。

- (ア) 受託者は、マニュアル及びFAQの作成・更新を行う際に、発注者の承認を得ること。
- (イ) FAQは、分類・検索・類義語登録等の機能を備えること。
- (ウ) FAQデータはCSV形式で入出力できること。
- (エ) 初期登録データは受託者が主体となり各所管課とのヒアリング等を経て精査した後、受託者においてFAQシステムに登録・編集を行うこと。
- (オ) 所管課からの更新依頼には、受託者が主体となり即応できる体制とすること。
- (カ) FAQ更新状況や利用状況等を定期的に報告し、改善提案を行うこと。
- (キ) 応対者、日時、内容、回答、参照FAQ、転送状況等を正確に記録すること。
- (ク) 記録データは検索・分類可能であり、CSV形式で出力できること。
- (ケ) 個人情報を含む応対履歴については本市の指示に従い厳格に管理すること。蓄積データを分析し、FAQ不足などの改善ニーズを抽出し報告すること。

⑤ 実績報告

- (ア) 報告資料 ① 月次報告書 ② 委託業務実施報告書（委託業務完了後）
- (イ) 報告内容 ① 交付申請書対応件数 ② その他対応件数（要内訳）

※ 納品場所：印西市 市民課

※ 報告書の様式は、発注者と受託者間の協議のうえ定めるものとする。

※ 発注者とのデータ等のやりとりについては、ISMAPに登録されたサービスを利用し、セキュリティ対策に万全を期すこと。

6 コールセンター設置場所・建物要件

コールセンターは、市民情報を安全かつ確実に取り扱い、オペレーターが安定して業務を遂行できる環境を確保する必要がある。そのため、設置場所及び建物については、耐震性・セキュリティ・快適性の観点から十分な条件を備えることとし、災害時の事業継続性や日常運営の効率性を確保する。特に、入退室管理や業務スペースのゾーニングを徹底することで、情報漏えい防止及び業務効率化を図るものとする。

- ① 建物は新耐震基準に適合し、指紋認証による入退室管理設備を備えること。
- ② オペレーターが適切に休養を取れるよう、十分な休憩スペースを確保すること。
- ③ 空調、照明、通信設備等についても安定した運用が可能な環境を整備すること。
- ④ 災害時等に備え、県外拠点を含む複数拠点での運用が可能な体制を確保すること。

7 オンライン窓口の運用・保守について

- ① 端末設定、保守及び必要に応じたメンテナンス等を行い、適切に業務が行われる動作環境を確保すること。
- ② システムのアップデート（軽微な機能追加、デザインの変更、文言の修正等）に対応すること。
- ③ オンライン窓口用端末にはウイルス対策ソフトを導入し、最新の定義ファイルを常時更新すること。また、OSの修正プログラムを常時更新する運用や対策を行うこと。
- ④ Wi-Fi ルーターのファームウェアのアップデート等は受託者で実施すること。
- ⑤ 発注者が実施または参加するサーバー、ネットワーク、ウェブアプリケーション等に対するセキュリティ診断に協力・対応するものとし、脆弱性や不備が見つかった場合は速やかに対策を講ずること。
- ⑥ 不具合等による利用制限及び停止が生じないよう、バックアップ体制を備えること。
- ⑦ 実施時間においては、発注者からのシステム及びサービス全般についての問い合わせに対応できる体制であること。

- ⑧ システムに障害等が発生した場合は、速やかに復旧すること。
- ⑨ 障害を復旧した場合、復旧後に障害状況、発生原因、事後対策等について、復旧から1週間以内に発注者に報告を行うこと。

8 研修

受託者は、オペレーターがFAQや庁内組織の理解に基づき適切に対応できるようにするとともに、ロールプレイングや品質研修を通じて実践的なスキルを習得させることが求められる。また、制度改正や市民ニーズの変化に対応できるよう、フォロー研修を通じて知識と技能を常に最新の状態に保つことを基本とする。

① 導入研修（運営開始前に実施）

- (ア) FAQシステムの操作方法、電話転送フロー、庁内組織・業務の基本を習得させること。
- (イ) ロールプレイングを取り入れ、想定問い合わせに基づく対応を実践的に習得すること。
- (ウ) 対応品質に関する基礎研修を実施し、親切・丁寧・正確な対応姿勢を徹底すること。

② フォロー研修（運営開始後、定期的実施）

- (ア) 対応品質改善や制度改正対応をテーマとすること。
- (イ) 対応履歴データや分析結果を活用し、改善点を反映させること。
- (ウ) 苦情・クレーム対応についても定期的に確認・強化を行うこと。

9 運営管理

トラブル発生時の運用管理

- (ア) システム障害、通信断、機器故障等のトラブルが発生した場合は、直ちに本市に報告し、復旧状況を逐次共有すること。
- (イ) トラブル対応マニュアルを事前に整備し、従業員に周知徹底すること。
- (ウ) トラブル発生時の応急対応をあらかじめ定めておくこと。
- (エ) 発生原因の調査・分析を行い、再発防止策を提案し、定例会等で報告すること。

10 体制

受託者は業務責任者、スーパーバイザー、オペレーター等を明確に区分し、適切な人員配置を行うことで、安定した業務運営を実現すること。

体制要件

区分	配置要件	主な役割
業務責任者	過去2年以内に5自治体以上のコールセンター運営管理経験者を1名配置	全体統括、品質・進捗管理、市との調整・報告
スーパーバイザー	過去2年以内に5自治体以上のコールセンター業務経験者を1名配置	オペレーター指導、KPI管理、エスカレーション対応
オペレーター	受託者の直接雇用であり、1年以上のコールセンター業務経験者を配置	市民からの問い合わせ対応、FAQ参照、所管課への取次ぎ
情報処理要員	FAQ改訂・システム保守に対応可能な者を1名以上配置	FAQ登録・更新、対応履歴DB管理、システム維持管理

11 災害・緊急時対応

受託者は平常時からBCP（事業継続計画）を策定し、非常時の代替手段をあらかじめ整備することで、市民からの問い合わせを安定的に受け付けられる体制を確保しなければならない。特に、市民生活に直結する情報提供や緊急時の案内業務については、迅速かつ正確な対応を徹底すること。

12 個人情報保護

受託者は、個人情報保護に関する法令および市の情報セキュリティポリシーを遵守し、適切な管理体制と運用ルールを整備するとともに、緊急時の報告体制や再発防止策を確実に講じなければならない。

① 個人情報の取り扱い

- (ア) 市民の個人情報は、業務遂行上必要不可欠な場合を除き、原則として蓄積しないこと。
- (イ) 収集した個人情報は、利用目的を超えて使用しないこと。

② 外部媒体・持込管理

- (ア) 外部媒体（USB メモリ、外付け HDD 等）へのデータ持出を禁止すること。
- (イ) オペレーションルームへの私物持込を制限し、情報漏洩リスクを最小化すること。

③ 情報漏洩・改ざん等の事故対応

- (ア) 情報漏洩、改ざん、紛失等が発生した場合は、直ちに市へ報告すること。
- (イ) 事象の経緯・影響範囲・復旧対応・再発防止策を含む報告書を速やかに提出すること。

④ セキュリティポリシー・マニュアルの整備

- (ア) コールセンター業務における情報セキュリティポリシー及びセキュリティマニュアルを受託者が整備すること。
- (イ) マニュアルは定期的に見直し、必要に応じて改訂を行うこと。

⑤ 認証・体制

- (ア) 受託者はプライバシーマーク及び ISO27001 の認証を取得していること。
- (イ) 情報セキュリティ責任者を明確にし、従業員に対して定期的にセキュリティ教育を実施すること。

13 設備・システム構築及び保守

① 応対管理システム

- (ア) 応対内容（日時、相手、内容、回答、参照 FAQ、転送先等）を正確に記録できること。
- (イ) 応対状況（進捗、完了、エスカレーション）を管理できること。
- (ウ) FAQ システムと連携し、参照ログを自動で記録できること。
- (エ) カテゴリ、日時、担当者等で高度な検索ができること。
- (オ) 利用者ごとに閲覧・編集・削除権限を制御できること。
- (カ) CSV 形式でエクスポートでき、外部分析ツールと連携可能であること。
- (キ) API/プラグインを活用し、他システム（FAQ、PBX、チャットボット等）とのデータ連携を行えること。
- (ク) 音声認識データや要約データを登録し、FAQ 改善に活用できること。
- (ケ) 類義語検索や自動タグ付けにより検索性を高めること。
- (コ) データ通信は TLS による暗号化を実施すること。
- (サ) ログイン時に多要素認証を利用できること。
- (シ) 稼働率 99.9%以上を保証すること。
- (ス) 冗長化された国内データセンターで運用されていること。
- (セ) 障害発生時のサポート体制を有すること。

② FAQ システム

- (ア) 応対管理システムと連携すること。

- (イ) 関連情報、検索ログ、アクセスランキングを掲載すること。
- (ウ) 更新権限管理を行えること。

14 提出書類

- ①各種マニュアル（業務マニュアル、運営マニュアル、研修マニュアル、システム操作マニュアル、クレームマニュアル、危機管理マニュアル等）
 - ②システム構成図
 - ③その他、発注者と協議の上必要と判断したもの
- ※各種提出物は本市と協議の上で定める。

15 特記事項

本業務は、市民サービスの基盤を担う重要な役務であるため、契約条件については明確かつ厳格に定める必要がある。特に、費用範囲、監査協力、成果物の権利帰属、再委託の制限、情報セキュリティ体制などについて、受託者は遵守しなければならない。

① 委託費

- (ア) 本仕様書に定める業務内容の履行に必要な構築費用、運営費用、設備費用、回線費用、保守費用、データ移行費用、調査費用、その他一切の費用を含むこと。
- (イ) 想定外の従量課金、利用者数の増加、通話時間増加、クラウドサービス利用料の変動等が発生した場合も、本委託費の範囲に含めること。

② 支払い

- (ア) 運営実績報告に基づき、月次で支払う。
- (イ) 支払い方法・期日等は契約時に別途定める。

③ 情報セキュリティ

- (ア) 受託者はプライバシーマーク及び ISO27001 の認証を取得していること。
- (イ) セキュリティポリシー及び運用マニュアルを整備し、市に提出すること。
- (ウ) 情報漏洩、改ざん等の事故が発生した場合は直ちに報告し、再発防止策を講じること。

④ 本仕様書の解釈

本仕様書の内容等に疑義が生じた場合は、受託者は本市と協議し、双方合意のうえ業務を遂行すること。また、本仕様書に定めのない事項や仕様変更が必要な場合については、本市と受託者が協議のうえ、決定すること。