

## 令和7年国勢調査奈良市コールセンター業務委託 仕様書

### 1. 業務の名称

令和7年国勢調査奈良市コールセンター業務委託

### 2. 業務の概要

コールセンターを管理運営し、令和7年国勢調査期間中における世帯や調査員からの問合せ等に対応する。

### 3. 業務期間

契約の日から令和7年11月30日まで

### 4. コールセンター開設期間

(1) 開設期間 令和7年9月1日～令和7年10月31日まで

(2) 開設時間 午前8時30分～午後8時00分まで（土、日、祝日も同様）

※上記時間外は、時間外アナウンスを流すこと。

時間外アナウンスに関しては仕様書9.(5)参照

### 5. 業務体制

コールセンター開設のための施設を受注者が国内にて確保し、回線を4回線設置する。なお、休憩時間においても3回線以上を常にあけておくこと。

### 6. 業務内容

#### (1) 電話対応業務

世帯及び調査員からの連絡事項、報告事項、苦情処理等の受発信対応をする。

#### (2) 対応記録等の作成

問合せのあった内容は全て「電話記録表」を作成し、クレーム等については対応内容を詳しく記録した「個別記録表」を作成する。

受注者では対応できない問合せについては「エスカレーション依頼票」にて速やかに市へ報告する。「エスカレーション依頼票」は受注者が任意の様式にて雛形を作成し、コールセンター開設期間までに市の承認を得ること。

また、開設期間中は日々の入電件数及び応対件数を記録し、日報として、翌日の午前中までに市へ報告する。

#### (3) 業務スケジュール及び業務マニュアル等の作成・提出

コールセンターの開設準備や従事職員への事前研修、マニュアル作成等の業務スケジュール及び業務遂行に必要なFAQや対応マニュアル等を作成し、コールセンター開設期間までに市の承認を得る。作成の際は市の貸与する資料を読み込み、習得したノウハウ等を随時追加するなど、FAQや対応マニュアル等の充実を図ること。

また、市に引き継ぐ案件が発生した場合は、速やかに引継ぎを行うこととする。  
なお、市は必要に応じてFAQや対応マニュアル等を修正できるものとする。

## 7. 資格要件

プライバシーマーク又はISO27001の規格認証を取得していること。

## 8. 実績要件

国若しくは地方公共団体又はこれらに準ずるものの発注した国勢調査に係るコールセンター委託業務を契約期間満了まで滞りなく履行した実績があること。

## 9. 施行場所等

受注者が国内にて準備し、市の承認を得られる次の要件を満たすこと。

- (1) 取り扱う情報に応じたセキュリティ要件を確保し、入退室、入退室時の物品の持込み、情報記録媒体等の管理を徹底できること。
- (2) 受注者の負担で、電源、照明、電話回線、機器、机、椅子、休憩室、什器類、備品類等業務履行に必要な機材等を準備すること。
- (3) 電話番号は、フリーダイヤルとし受注者にて用意すること。なお、番号利用等に係る費用は、本業務委託の費用に含まれているものとする。取得した電話番号は契約締結後14日以内に市へ報告するものとする。
- (4) 電話回線使用に要する料金は、受注者が負担すること。なお、受注者負担の通話料金は、本業務委託の費用に含まれているものとする。
- (5) コールセンター受付時間外に入電があった場合、時間外アナウンスを流す。音声の内容は、市と受注者が協議の上、受注者が作成する。このサービスを利用するための料金は、受注者が負担する。

## 10. 作業体制

作業体制については、対応業務責任者、オペレーター（併せて業務従事者という）を配置すること。

### (1) 対応業務責任者（最低1名以上常に配置）

対応業務責任者は、対応業務の責任者として、オペレーターに対する指導・監督を行うとともに、要員管理や品質管理について担当し、次の要件を満たす者。

- ア 個人情報保護に関する研修を受けていること。
- イ 国勢調査に関する事務を熟知し、オペレーターの管理と指導を適切に行えること。
- ウ オペレーターの指揮監督及び業務委託内容について市と連絡調整を行うこと。
- エ 市からの追加の指示・周知事項等をオペレーターへ伝達すること。
- オ オペレーターの対応で回答が困難と認められる事案について、引継ぎを受け対応すること。

### (2) オペレーター

オペレーターは、応対業務責任者の指示に従い、世帯等からの問い合わせに対応する業務を行う、次の要件を満たす者

ア 本業務に従事可能なスキルを有する者で受注者の採用基準を満たしていること。

イ 個人情報保護に関する研修を受けていること。

ウ 国勢調査に関する事務を習熟し、世帯等からの電話に適切に対応できること。

(3) 受注者は市に業務従事者名簿（任意の様式で可）を提出し、市の承認を得ること。また、受注者は提出した名簿に臨時の変更が生じた場合（病気その他の理由により業務の遂行が困難になった場合も含む）は、直ちにその旨及び代替の業務従事者氏名を文書で市に提出し、市の承認を得ること。

(4) 業務従事者が頻繁に替わることのないよう留意すること。

(5) 受注者は、各種報告書を翌日の午前中に提出すること。

#### 1 1. 従事者の研修

(1) 業務を円滑に遂行するため、受注者は業務従事者に対してあらかじめ次の事項に関する研修を実施する。

ア 業務遂行に必要な関係法令等に関する知識を習得させること。

イ 業務の重要性、公共性について理解させること。

ウ 個人情報保護の重要性、秘密の保持について理解させること。

エ クレーム、マナー対応を身につけさせること。

(2) 開設後においても前項目の研修を実施し、常に業務従事者の資質向上に努めるとともに、業務従事者から業務遂行に必要な助言、指導、支援の要求があるときは、迅速にこれに対応する。

(3) 上記の研修に要する経費は、受注者の負担とする。

(4) 受注者は、研修の実施に際し、市に研修計画書（任意の様式で可）を提出し、研修の実施場所及び内容等について報告すること。なお、市は業務従事者の資質向上に必要な助言等を行えることとする。

#### 1 2. 情報提供等

問合せ対応に必要な情報で、市が所有する情報は提供する。その際の個人情報が必要最低限とし、パスワードロックをかけるなどセキュリティ対策を施し提供するものとするが、より高度な手法があれば、それを採用できるものとし、その実現に必要な費用は受注者の負担とする。

#### 1 3. 事務打合せ

市と受注者は、必要に応じて事務打合せを行い、円滑な業務履行に努めなければならない。なお、打合せ後は、受注者側で速やかに議事録を作成し、市の確認を受けること。

#### 1 4. 成果品一覧

本業務の実施中又は実施後に作成、納品する成果品（任意の様式で可）は、次のとおりとする。

- (1) コールセンター対応マニュアル
- (2) コールセンターFAQ
- (3) 業務実施計画書
- (4) 研修計画書
- (5) 日報などの各種統計資料
- (6) その他協議により決定した成果品

#### 15. 緊急時の対応

- (1) 交通機関の停止、災害等による不測の事態への対応については、事前に障害を想定し、業務を継続できるよう必要な対策を準備すること。
- (2) システム障害等が発生した場合には、速やかに市に報告を行うとともに、障害原因を究明し、復旧させること。また、発生した障害については、その原因、影響、再発防止策等を報告すること。

#### 16. その他

- (1) 本業務を遂行するために契約締結後速やかに下記書類（任意の様式で可）を提出し、市の承認を得ること。なお、変更が生じた際は、速やかに市に報告し、変更が生じた内容について遅滞なく市の承認を得ること。
  - ア 業務責任者選出届
  - イ 現場体制及び緊急時連絡先一覧（土、日、祝日及び夜間を含む。）
- (2) 業務遂行期間中にトラブル・疑義が生じたときは、直ちに市に連絡・報告を行い、指示を仰ぐこと。
- (3) 個人情報の取扱いについては、委託契約書に規定する「奈良市個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (4) 業務の進捗、履行の品質の管理を行うこと。