

# 西東京市マイナンバーカードコールセンター運営委託仕様書（案）

## 1 委託件名

西東京市マイナンバーカードコールセンター運営委託

## 2 事業の目的

本事業は、市民からのマイナンバー事業に関する各種問い合わせを効率的かつ正確に処理し、市民サービスの利便性と満足度を高めるとともに、管理する市職員の業務負担を軽減し、市の行政運営の改善に資す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 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- 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 ボイスボットなどの先端技術を導入可能とする基盤を整備すること。
- ⑥ 本市のマイナンバーカードに関する状況は以下のとおり

【人口（令和8年1月1日現在）】

男：100,543人、女：106,684人、計：207,227人

【世帯数（令和8年1月1日現在）】

104,176世帯

【マイナンバーカード保有枚数（国内）】＜総務省ホームページ参照＞

令和8年2月末時点：169,465枚

## 3 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・健康保険証の紐付けへの支援及びマイナンバー関連問い合わせのコールセンターを設置すること。

本委託業務は、市民サービスの利便性を高めるとともに、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。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、持続的かつ安心できる市民対応を実現する。

なお、本委託業務は国の「個人番号カード交付事務費補助金」措置の対象となること。

### 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) コールセンターはナビダイヤル対応とし、受注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、設置等に係る費用は受注者が負担すること。

### ② コールセンター運營業務

(ア) マイナンバーカード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（同時翻訳機能を備え、5か国語以上の対応が可能であること）
- (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
- (ケ) 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。

#### 4 履行期間

構築期間：契約締結後速やかに実施

運営業務：令和8年8月1日から令和9年3月31日まで（令和8年度）

以降の運営については、次年度予算によるものとする。

#### 5 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。

#### 6 市民からの問い合わせ対応業務

マイナンバー事業に関連し市民が抱える多様な疑問や要望を迅速かつ正確に解決するため、FAQや公式情報を活用して一次回答率を最大化し、必要に応じて適切に所管課へ引き継ぐ体制を整える。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。苦情対応についても統一的なルールのもと処理し、市民に安心感を提供することを基本とする。

##### ① 電話対応

(ア)マイナンバーカードの申請、受け取り及び電子証明書の発行・更新に関する質問並びにオンライン申請にあたり必要な通信ツールの使い方に関する問い合わせについて対応すること。

(イ)個人情報や専門性を有する市民等からの問い合わせ等については、所管課（職員）に内容を伝え、転送（取次ぎ）すること。また、現行において転送できない出先施設等については、電話番号を正確かつ迅速に案内すること。

(ウ)市民からの意見・要望・苦情については、申出人の意図を十分に確認し、正確に聴取・記録すること。対応は本市承認済みのマニュアルに基づき行うこと。

(エ)対応終了後は必ず対応履歴を記録し、個人情報を含む場合は本市指示に従い厳格に管理すること。

(オ)対応結果は月次報告会において改善提案とともに報告すること。

#### 7 FAQ・対応履歴・AI エージェントの管理・運用

対応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、迅速かつ的確な対応を可能とすること。さらに、対応履歴を正確に記録・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。

### ① FAQ 管理・運用

- (ア)FAQ は、分類・検索・類義語登録等の機能を備えること。
- (イ)FAQ データは CSV 形式で入出力できること。
- (ウ)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。
- (エ)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。
- (オ)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。

### ② 対応履歴管理・運用

- (ア)対応者、日時、内容、回答、参照 FAQ、転送状況等を正確に記録すること。
- (イ)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。
- (ウ)個人情報を含む対応履歴については本市の指示に従い厳格に管理すること。
- (エ)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。

## 8 運営日・時間

土日祝日含む全日 8:30～20:00（年末年始を除く）

## 9 コールセンター回線数

回線数については必要に応じて本市と協議の上、席数の増減を行うものとする。  
令和 8 年 8 月～令和 9 年 3 月：常時 4 席

## 10 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、定期的に実施）

- (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。

## 11 運営管理

コールセンター運営においては、安定的かつ継続的に高品質な市民サービスを提供することが最も重要である。そのため、定例会における改善提案を通じて、FAQ 更新、AI 活用などを継続的に推進し、一次回答率の向上や入電削減に資する改善サイクルを確立することが必要である。さらに、トラブルやシステム障害等の突発的な事象が発生した場合には、迅速な初動対応と市への報告を徹底し、再発防止策を講じることにより、安定した運営と市民の信頼を確保する。

### ① 定期報告

週次、月次、年次で以下の項目を報告すること。

(ア)入電件数、応答件数

(イ)応答率、一次完了率、一次回答率

(ウ)入電状況（時間別、問い合わせ別等）

(エ)平均応答時間、平均通話時間、平均処理時間

(オ)FAQ 使用回数（応対時の回答に利用した FAQ ごとの使用回数）

## ② 定例会

(ア)月 1 回以上、定例会を開催し、市に改善提案・分析結果を報告すること。

(イ)議事録を作成し、市に提出すること。

## ③ 改善提案

(ア)一次回答率の向上および入電数削減を図ること。

(イ)応対履歴や分析結果を基に改善策を抽出し、市に提案すること。

(ウ)AI エージェント（ボイスボット）の要件について、本市と協議すること。

## ④ 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。

## 12 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応対、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、応対履歴 DB 管理、システム維持管理

## 13 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。

## 14 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。

15 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) 障害発生時のサポート体制を有すること。

③ 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搭載すること。
- (ウ) 更新権限管理を行えること。

## 16 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。

## 17 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 委託料

- (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、本委託料の範囲に含めること。
- (ウ) 長期継続契約期間における月々の委託料は同額とする。（ただし、見直した場合は見直し後の金額で月々同額）なお、合理的な理由により運営開始日又は終了日が、契約期間内にあって月の中途である場合、その月の委託料は当該月の日数を分母として日割り計算で、支払うものとする。

### 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。