

仕 様 書

「生活福祉資金コールセンター」事業に
係る委託事業

令和3年3月

奈良県社会福祉協議会 生活支援課

「生活福祉資金コールセンター」事業に係る委託業務
仕様書

本仕様書は、奈良県社会福祉協議会（以下「本会」と言う。）が委託する「生活福祉資金コールセンター」事業に係る委託業務に適用するものとする。

1 業務名

「生活福祉資金コールセンター」事業に係る委託業務

2 県内の低所得者世帯、高齢者世帯又は障害者世帯を対象に貸付をした奈良県生活福祉資金償還業務の課題等の解決を図ることを目的として業務を委託する。

3 業務内容

(1) コールセンター構築にあたっての準備作業及び要員の研修実施

(2) オペレーターが行う業務

- 1) 対象者リストの作成業務
- 2) 貸付後（据置期間中、分割送金中）の状況確認
- 3) 償還遅れの者に対する電話による自主的償還の呼びかけ業務
- 4) 振替開始に伴う償還案内業務
- 5) 電話番号が不明の振替不能者の電話番号調査業務
- 6) 折衝内容等についてのシステム入力業務
- 7) 振替不能者からの電話問い合わせ対応業務
- 8) 振替不能者からの自主的償還の呼びかけを行うための償還案内作成業務
- 9) 振替不能者等から依頼のあった振込書の作成及び発送準備業務
- 10) 償還状況確認業務
- 11) 架電不通分の催告書発送事務補助及び宛名書き等の業務
- 12) 生活福祉資金貸付及び府縣市町村からの問合せ受付業務
- 13) 特例貸付総合支援資金の再貸付等に関する問合せ対応業務
- 14) 特例貸付書類記載方法に関する問合せ対応業務
- 15) 特例貸付振込日に関する問合せ対応業務
- 16) 償還に関する問合せの取り次ぎ
- 17) その他コンサルティング業務（奈良県社会福祉協議会への提言・提案等業務）

(3) 管理者が行う業務

- 1) オペレーターの管理、異動及び運用等業務
- 2) 奈良県社会福祉協議会生活福祉資金等の個人情報管理業務
- 3) オペレーター業務の兼務

- 4)オペレーターの行う業務内容の把握
 - 5)振替不能等からのクレーム等への対応
 - 6)日報、月報等の報告業務
 - 7)償還約束締結者の履行状況管理及び集計作業
 - 8)奈良県社会福祉協議会が指定する職員との協議
 - 9) その他コンサルティング業務
- (4) 人員体制
- 電話催告、電話対応等の業務知識、手法を習得したオペレーターと管理責任を事務所に常駐させること。
- 管理責任者は本会との調整窓口として本契約に関するすべての対応ができ、かつ従事者に対する労働安全衛生法その他関係法令の定めに従い指揮命令権を持ち、労務管理を行えること。
- オペレーターは、話す・聞くのコミュニケーションスキル、一般常識、端末入力スキル、個人情報保護に関するスキル等、オペレーターとして必要な資質を有すること。
- (5) 目標管理指標（SLA）の設定
- コールセンター運営に当たり、以下に示すサービスレベルを達成できるよう業務を実施すること。

指標名	数値目標	定義
(1) 応答率	60%以上/月	着信数に対する応答数の割合
(2) 一次完結率	70%以上/月	照会に対しコールセンターで転送としないで回答及び処理できた割合
(3) 応対満足度	段階評価で平均4点以上	コールセンター満足度調査による評価

- (6) 機器設備
- 本会は、受託者が業務上必要とする機器を提供する。なお提供台数は協議のうえ決定する。
- (7) 人的配置及び調整
- 業務遂行のため、原則として以下の要員を確保すること。なお管理の必要上、アシスタント的役割を持つ要員の配置は可能である。

① マネージャー(MG)	(統括管理責任者) ・コールセンター運営に必要な専門的かつ高度な知識及び能力を有し、責任者として業務を円滑に遂行できる者とする。
--------------	---

② スーパーバイザー (SV)	<p>(オペレーターの管理及び指導等を担う者)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務遂行に必要な専門的な知識及び能力を有すること。 ・業務経歴を持つ者が望ましいが、キャリアパスによる登用も可能である。 ・運営開始時において、償還業務のスーパーバイザー（補佐業務）実務経験を5年以上有すること。
③ オペレーター (OP)	<p>(電話対応する者)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話対応（コミュニケーション）スキルはもとより、業務知識及びデータエントリー能力等を有すること。運営開始時において、償還業務での実務経験を5年以上有すること。

(8) セキュリティポリシー

本業務は大量の個人情報を取り扱うため、個人情報の漏洩等防止のため以下の施策を講ずること。

1)要員管理

セキュリティ管理のため、以下の要員管理を実施すること。

- ① 受託者は要員から、「秘密保持及び個人情報保護に関する誓約書」を本会に提出させること。要員は、コールセンター在籍時はもとより、退職後も誓約書に基づく責任を負うものとする。
- ② 受託者は要員に対し、稼動開始時を含め、定期的な守秘義務の研修を実施し、受講を義務づけること。
- ③ 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容が明確化されており、要員に周知徹底されていること。

2)施設管理

セキュリティ管理のため、以下の施設管理を実施すること

- ① 業務遂行のため本会事務所で勤務する者以外の入室を、原則として禁止すること。
- ② 業務遂行のため本会事務所の入退出管理を的確に行うよう必要な措置を講ずること。
- ③ 業務遂行のため本会事務所で勤務する者以外の者が入室する場合は、事前に所定の手続きを取ること。

3)情報管理

セキュリティ管理のため、以下の情報管理を実施すること

- ① コールセンターで扱ういかなる情報も、紛失、改ざん、破壊及び漏洩等がおこなわれないように管理すること。
- ② 本業務で使用する情報設備及び機器は、関係者以外の者がアクセスできない環境を構築すること。

- ③ 本業務で使用する情報設備及び機器は、すべてウイルス対策及びその他必要なセキュリティ対策を施すこと。

4)作業管理

セキュリティ管理のため、以下の情報管理を実施すること

- ① 故意及び過失に問わず、業務履行時及び作業時において発生した印刷物（プリンター、コピー機に限らず、メモ用紙、メモ入り付箋紙等を含む）の外部持出しを禁ずる措置を講じること。
- ② 郵便物の誤送付を避けるため、封入及び封緘時には内容物のダブルチェックを掛け、件数を正確に把握すること。

(9) ナレッジマネジメント

業務遂行はもとより、目標管理の指標の測定、品質管理及び業務知識の共有並びに構築のため、受託者は以下の報告を行い、本会と相互の情報交換をすること。なお、報告内容は定量的データ及び定性的データを含む。

1)各種報告書について

報告（書）名	提出条件	提供媒体
① 日次報告	日々の状況を翌日速やかに報告すること。	電子データ
② 月次報告	① を、月単位で集約した内容について、定例会議までに報告すること。	紙データ及び電子データ
③ 年次報告書	② を年度単位で集約した内容について、翌年度4月までに実施される定例会議までに報告すること。	紙データ及び電子データ

2)月次定例会議の実施

受託者及び本会は、上記のために毎月1回以上、定例会議を実施することとする。原則として、実施場所は本会事務所とする。なお、実施日については両者の協議によるものとする。

(10) プロジェクト管理

1)スケジュール

本委託業務の詳細な実施計画書及びスケジュール表を作成し、これに基づいたプロジェクト管理及び適切な進捗管理を実施すること。

2)定例会議の実施

本委託業務の円滑な運用開始のため、仕様書にある各要件及びサービスレベル等を確保し、かつ、プロジェクトの進捗管理のため、契約締結後から運用開始まで定期的に下

記事項について本会との定例会議を実施すること。

- ① 進捗状況の報告
- ② 詳細仕様の確認
- ③ 研修計画の確認
- ④ 種業務の概要
- ⑤ 運営管理の報告
- ⑥ 各種調整事項の確認
- ⑦ その他協議により決定した事項

3)開催場所

本会事務所を原則とする。

4)議事録の作成

受託者は定例会議の議事録を会議終了後、速やかに本会に提出すること

5)報告者

上記、協議事項を把握している者とする。

(1 1) 契約関連及び罰則等

1)契約期間

令和3年4月1日～令和4年3月31日

2)納入成果物

受託者は以下に掲げるものについて、本会が指定する期日までに、本会が指定する媒体及び部数を納品すること。

- ① 本委託業務実施に関するもの（委託業務実施計画書、実施スケジュール表、担当者名簿、議事録等）
- ② コールセンター業務に関するもの
業務マニュアル、電話対応マニュアル、操作マニュアル等
- ③ 運用管理業務等に関するもの。（運用状況報告書等）

3)成果物の帰属

成果物に関連して発生してきた著作権は、FAQ及び折衝記録等の記録データを含め、本会に移転する。ただし、著作物の創作に関し使用した受託者が独自に有するプログラムその他の著作物、他のシステム等に再利用可能なモジュール、ルーチン、資料上の表現等については受託者に留保されるものとする。この場合、受託者は本会が成果物を使用するのに必要な範囲で、これらが無償で使用許諾すること。

4)費用負担

以下の費用については、受託者の負担とする。

- ① コールセンターの設置・運営に係る人件費、設備、機器等に生じる費用
- ② コールセンターから本会への転送に必要な費用（通話料等）

(12) 契約の解除

1) 契約解除

本会は、受託者が次のいずれかに該当するときは、受託者に対し委託費の支払いを停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。

なお、本会が契約を解除したときは、受託者は違約金として契約金額の100分の10に相当する金額を本会に納付するとともに、本会との協議に基づき、運營業務の処理が完了するまでの間、責任を持って当該業務の処理を行わなければならない。

上記の、違約金の定めは、違約金額を超過する損害額についての損害賠償を妨げるものではない。

- ① 偽りその他不正行為により落札者となったとき
- ② 目標サービスレベルを達成することができないことが明らかになったとき
- ③ 契約において定められた事項について重大な違反があったとき
- ④ 契約に基づく報告をしない、または虚偽の報告をする等、著しく誠意を欠くと認められたとき
- ⑤ 受託者又はその職員その他の従事者が、運營業務の実施に関して知り得た秘密を漏洩し、または盗用したとき

2) 損害賠償

- ① 受託者は、運營業務を実施するにあたり、受託者又はその職員その他の従事者が故意又は過失により、第三者に損害を与えたときは当該第三者に対する賠償の責に任ずるものとする。この場合において、当該損害の発生について本会の責に帰すべき理由が存するときは、受託者は本会に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分について求償することができるものとする。

また、本会が当該第三者に対する賠償を行ったときは、本会は受託者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について本会の責に帰すべき理由が存するときは、本会自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができるものとする。

- ② 受託者は、契約違反又は故意若しくは重大な過失により本会に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を本会に支払わなければならないものとする。

3) 契約金額の減額

目標管理指標に達していない期間が2ヶ月連続して生じた場合には、委託者は受託者と協議のうえ、未達成の度合いに応じて契約金額を減額することができるものとする。

(13) 応礼者条件

1) 受託実績

過去において、単一の委託者から請け負ったオペレータ席数5席を越えるコールセンターの設置及び運営の実績があること。なお、コールセンター運營業務の主要な部分を再

委託している場合は実績に含めない。

2) マネジメント体制

- ① コールセンター設置及び運営マネジメントできる十分な体制を整えられること。
- ② コールセンターの設置及び運営をマネジメントするために必要な実績を保有する人員を配置できること。
- ③ 業務引継ぎを遅滞なく、かつ、万全に実施できること。

3) 第三者機関による規格認証

以下のいずれかの規格認証を取得していること。

- ① プライバシーマーク
- ② ISO 27001 / ISMS
- ③ COPC

- 4) 万が一の個人情報漏えいに備え、個人情報に対する個人情報漏えい保険に加入すること。

(14) その他

- 1) 国の施策等により財源確保がされない場合は、この事業を見合わせることもある。

2) 本仕様書に記載のない事項等

本件委託約業務にかかる細部については、受託者は本会の指示に従うものとする。また、本契約に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、本会及び受託者双方が誠意を持って協議し決定するものとする。

3) 再委託について

本件委託業務については、第三者に再委託することを禁じる

以 上