

第1章 金沢市企業局コールセンター運営業務委託仕様書

(委託業務の構成)

第1 金沢市企業局コールセンター運営業務委託は次の業務から構成されている。

- ①金沢市企業局コールセンター運営業務
- ②金沢市企業局夜間等緊急通報受付業務

(業務の概要)

第2 業務の概要は次のとおりである。なお各業務の詳細は次章以降の各業務仕様書による。

	金沢市企業局コールセンター 運営業務	金沢市企業局夜間等緊急通報 受付業務
業務期間	令和7年10月1日から令和10年9月30日まで	
運営時間	午前8時45分～午後6時 (1月1日～1月3日を除く) (3月～4月のうち30日程度は午前 8時～午後7時)	午後6時～午前8時45分 (1月1日～1月3日は終日) (3月～4月のうち30日程度は午後 7時～午前8時)
業務場所	金沢市広岡3丁目3番30号 金沢市企業局庁舎 1階	指定なし (日本国内で受注者が用意)
運営体制	最大13席(5月～2月) 最大17席(3月～4月)	オペレータ1名以上 (シェアード制運営可)
業務内容	・電話等受付 ・総合案内 ・問合せ対応 ・端末入力 ・郵便物の発送等	・電話受付 (受電内容の伝達、案内)
費用・設備の 負担	発注者負担	
	・コールセンターオペレーター室 ・通信回線、電話交換機 ・システム端末、電話機、FAX、プリンタ等 ・机、椅子、ホワイトボード等 ・更衣室、ロッカー等 ・回線使用料、通信費、光熱水費等	
	受注者負担	
	・タイムレコーダー、筆記用具、湯茶類等	・施設使用料、設備費、回線使用料、通信費、光熱水費等
概算受電件数	約70,000件/年	約500件/年

第2章 金沢市企業局コールセンター運営業務仕様書

(目的)

第1 本件は、「金沢市企業局コールセンター」の運営及びこれらに関連する業務である。

よって、受注者は、本仕様書の規定及び金沢市契約規則（平成15年金沢市規則第1号）その他の関係法令を遵守して、遅滞なくこれを施行しなければならない。

(用語の意義及び簡略表記)

第2 本仕様書及びその他添付書面において使用する用語の意義及び簡略表記については、特に明記する場合を除き、以下のとおりとする。

センター……………コールセンター

センターシステム……発注者が用意するセンターの運営に必要なシステム

システム系業者…………センターシステム保守委託の受注者

オペレータ…………センターの電話受付等業務従事者。OPとする。

スーパーバイザー……センターにおいてオペレータを監督・指導する者。SVとする。

マネージャー…………センターの総括責任者。MGとする。

センター要員…………MG・SV・OP等、受注者のセンター業務従事者をいう。

センター端末…………センターで使用するセンターシステムのパソコン端末機及び付属機器

応答率……………着信総呼数（PBXに着信した呼数。ただし、着信してから短時間に切れた呼数を除く。以下同じ。）に対するOPが応答した呼数（着信完了呼数）の割合をいう。

処理時間……………お客さまとの通話時間と通話終了後、受付内容の記録等用件を完了するのに要した後処理時間の合計をいう。

一次完結率…………センターに着信があった総合案内・各種問合せ対応のうち、センターで完結した割合をいう。

(契約期間)

第3 本契約の契約期間は、契約締結日から令和10年9月30日までとする。（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約）ただし、発注者は、契約を締結する日の属する年度の翌年度以降において、この契約に係る支出予算について減額又は削除があった場合には、この契約を変更又は解除することができる。

(履行期間)

第4 履行期間は、令和7年10月1日から令和10年9月30日までとする。

なお、契約締結日から令和7年10月1日までの間は、準備期間とし、この期間における委託料は発生しないものとする。

(準備期間の業務)

第5 受注者は、準備期間において、受注者の負担によって、次の業務を適正に行うこと。

①各業務従事者の雇用、教育を行うこと。

②発注者が実施するSVへの研修を受講すること。

- ③OPへの研修を実施すること。
- ④業務体制を構築すること。
- ⑤その他業務を適正に履行開始するための準備全般

(運営管理指標)

第6 受注者は以下の性能を達成するよう努めなければならない。

- ①応答率 応答率は日平均で90%以上かつ1時間あたり80%を確保する。
ただし、3月は日平均で応答率80%以上かつ1時間あたり70%を確保する。
- ②応答時間 応答時間はOPへの着信後10秒（3コール）以内を常時確保する。
- ③処理時間 1件当たりの平均処理時間は5分以内（平均通話時間は3分以内、平均後処理時間は2分以内）を確保する。
- ④一次完結率 総合案内・各種問合せ対応の一次完結率は月平均80%以上を確保する。

(運営体制)

第7 センターの運営体制は、次のとおりとする。

(1) センターの営業時間

- ①繁忙期（3月から4月までのうち30日程度で、発注者が指定する日）
午前8時から午後7時まで
- ②繁忙期以外の日（休業日を除く）
午前8時45分から午後6時まで

(2) センターの休業日

1月1日から1月3日まで

(3) 設置場所

金沢市広岡3丁目3番30号 金沢市企業局庁舎 1階

(4) 運営環境

OP席 繁忙期15席 繁忙期以外11席 SV・MG席 2席

(5) センターの運営開始日

令和7年10月1日

(6) 前各号に定めるほか、センターのレイアウト、備付け備品等センターの運営環境及びこれらの費用負担の詳細については別紙1「センターの運営環境の詳細」のとおりとする。

(センターシステム)

第8 センターシステムは、クラウド型電話交換機と、お客さま情報の参照又は更新を行う業務用システム（料金システム、マッピングシステム等）から構成される。

- 2 センターシステムの機能等については別紙2「センターシステムの概要」のとおりとする。

(業務の内容)

第9 受注者が行うセンターの業務は次のとおりである。

- ①センター受付体制の確保
- ②センター受付等業務（電話受付事務、総合案内・各種問合せ対応、端末入力事務、お客さまの意見・要望の集約及び業務改善策の提示）

- ③センターの時間外運営への対応
- ④口座振替依頼書の発送・入力業務
- ⑤外国語の対応
- ⑥報告書、提案書等作成事務
- ⑦その他センター業務
- ⑧業務の引継ぎ

(センター受付体制の確保)

第10 受注者は、センターを円滑かつ確実に運営するために以下の業務を行う。

(1) スケジュール作成

受注者はセンター要員の採用、センター要員研修等のスケジュールを作成し、発注者の承認を得ること。

(2) センター要員の確保

受注者は必要とされるセンター要員の人数を確定し、前号のスケジュールに基づき採用を行い、採用したセンター要員について発注者に届け出なければならない。なお、受注者は、センター要員について変動が生じた場合（採用、退職など）についても、発注者に届け出ること。

(3) マニュアル等の作成、改訂

業務マニュアル等については下記のもののほか、本業務に必要なものを作成・整備するものとする。また、発注者の指示、受注者からの提案、事業の実施状況又は業務環境の変化に応じて見直し・改訂すること。

①業務マニュアル

センターの実施業務に関する業務マニュアルについて、発注者と協議の上作成すること。

②トークスクリプト

OPの基本的な電話対応マニュアルについて、発注者と協議の上作成すること。

③研修用マニュアル

OPの研修用マニュアルを作成すること。

④センターシステム操作手順書

センターシステムマニュアルに操作・更新方法等を追加した操作手順書について、発注者と協議の上作成すること。

⑤業務遂行上、必要と判断される資料については発注者と協議の上適宜作成するものとする。

(4) F A Qの整備、改訂

センターシステムで使用するF A Qについて、発注者が作成済みのF A Qの内容を整理し、センターシステムに登録すること。また、発注者の指示、受注者からの提案、事業の実施状況又は業務環境の変化に応じて見直し・改訂すること。なお、F A Qの内容については事前に発注者の承認を受けること。

(5) センター要員の研修

受注者は、センター要員に対して次に掲げる研修を行うこと。なお、研修場所については、特に発注者の指示がなければ受注者が用意するものとする。

①S V、O P基礎研修

電話受付業務従事者として必要な接遇・O A基本技術などの基礎知識を習得させるための研修を行う。

②発注者事業研修

発注者の指示に従い、発注者の事業全般に関する研修を行う。なお、受注者は発注者に協力を要請することができる。

③センター業務研修

研修用マニュアルに基づき、センターの業務について研修を行う。

④センターシステム研修（①に規定するO A基本技術に関する研修は除く。）

受注者は、発注者の指示により、発注者が用意する研修環境を用いて、研修用マニュアルに基づきセンターシステムの操作を習得させるための研修を行う。

⑤個人情報保護に関する教育

受注者は、個人情報保護に関する教育・周知をセンター要員に行わなければならない。

⑥その他の研修

受注者は、発注者の業務の手続やセンターの業務内容に変更があったときなど、各種マニュアルに変更が生じた場合には、マニュアル等の教育・周知を随時行う。また、その他センターの円滑な運営に資するため、発注者と協議し、適宜適切な研修を行う。

（電話受付事務）

第11 OPは、お客さまからの電話での使用休止・開始、水道・下水道修繕、料金に関する届出等の申出について、センター端末に入力することにより受付登録処理を行う。具体的な応対手順等については、別紙3「センター業務の詳細」のとおりとする。

（総合案内・各種問合せ対応）

第12 OPは、お客さまの問合せに対して、一般的な事項についてはセンター端末の画面上に表示されるFAQ等を参照しながら回答し、センター端末へ問い合わせ内容及び応対状況の登録を行う。ただし、専門的な事項や現地対応が必要な事項については、発注者の関係課所へ引継ぎし、お客さまへの電話連絡や現地対応を依頼する。

2 OPは、お客さまの個別的な問合せに対して、センターシステムを利用し、情報を確認して回答し、センター端末へ個別的な問合せ内容及び応対状況の登録を行う。ただし、専門的な事項や現地対応が必要な事項については、発注者の関係課所へ引継ぎするか、直接電話を転送する。

3 前2項の業務に係る具体的な手順等については、別紙3「センター業務の詳細」のとおりとする。

（端末入力事務）

第13 OPは、FAX、インターネット、窓口受付等での使用休止・開始、登録内容の変更、お客さまから提出があった口座振替依頼書に基づく口座情報、をセンター端末に入力する。具体的な手順等については、別紙3「センター業務の詳細」のとおりとする。

（お客さまの意見・要望の集約及び業務改善策の提示）

第14 OPは、電話・FAX・インターネットでセンターに寄せられたお客さまの意見や要望を発注者に報告するとともに、これらの意見・要望を踏まえて、発注者の業務についてお

客さま満足度向上に資する改善策を積極的に提案するものとする。

（センターの時間外運営への対応）

第15 水道管の破裂、広域的な浸水、地震など突然の大規模災害などが発生し、センターの営業時間終了時にお客さまからの問合せがなお集中し、センターの営業時間を延長する必要がある場合、また、早朝から問合せが集中すると予想され、センターの営業時間を早める必要がある場合など、発注者の要請を受け、受注者は時間外運営に対応するものとする。なお、この場合の費用については、別途発注者及び受注者とで協議により決定するものとする。

（口座振替依頼書の封入・入力業務）

第16 受注者は、発注者が指定する条件に基づきセンターシステムで宛名用紙を出力し、口座振替依頼書を封入する。

2 受注者は、金融機関から送付された記載済の口座振替依頼書内容をセンターシステムに入力する。

（外国語の対応）

第17 受注者は、センターの営業時間内において、外国語（英語・中国語・韓国語）が対応可能な体制をとるものとする。なお、外国語に対応できるOPをセンター要員として配置する必要はないが、電話等で通訳ができる体制が整備されているものとする。

（報告書、提案書等作成事務）

第18 受注者は、次に掲げる報告書等を作成し発注者に報告する。

（1）定期報告書

受注者は次に掲げる報告書を作成し、発注者に提出すること。

- ・ 応答率、放棄呼数、一次完結率、処理時間等発注者が指定する品質管理項目
- ・ お客さまからの意見・要望の分析及び業務改善策
- ・ その他発注者の指示によるもの

（2）改善提案書

受注者はセンターの効率的・効果的な運用について、次に掲げる提案書を作成し、発注者に提出すること。

①提出回数 年1回以上かつ発注者が指示するとき

②提出事項

- ・ FAQの修正、加除
- ・ トークスクリプトの修正
- ・ その他

（3）会議

受注者は、発注者からの要請又は必要に応じて会議を開催し、電話受付等業務の品質管理その他の業務実施状況について、発注者に報告するものとする。

（その他センター業務）

第19 受注者は第10から第18に定めるほか、センターの運営に必要な業務を行うものとし、主

な業務は次に例示するとおりである。

(1) 電話交換機更新業務（別紙4参照）

(2) 自主監査

- ① 受注者は発注者の指示に従い、監査責任者を定め、毎年9月末に受託した電話受付等業務が適正に執行されているか、自主的に監査を行うものとし、項目、方法等について事前に発注者の承認を得るとともに、監査結果を発注者に報告しなければならない。
- ② 受注者は発注者の指示に従い、監査責任者を定め、毎年3月末及び9月末に個人情報保護、セキュリティ及び障害対策について適正に執行されているか、自主的に監査を行うものとし、項目、方法等について事前に発注者の承認を得るとともに、監査結果を発注者に報告しなければならない。
- ③ 受注者は①・②の監査報告に基づき、発注者に改善を求められたときは、速やかに改善措置を行い、発注者に報告しなければならない。
- ④ 発注者は③の改善措置が不十分と認めたときは、受注者に新たな改善措置を求めることができる。

(3) 各種マニュアル等の変更・追加、新規作成

- ① 運営に必要なマニュアルに加除・変更などの必要が生じた場合は、発注者の指示に従い、受注者は加除・変更を行うこと。
- ② 受注者は発注者の事務手続の変更などに伴い、マニュアル等の新規作成の必要性が生じた場合は発注者の指示に従い作成すること。

- 2 センターの運営において、その他に業務が発生した場合は、発注者及び受注者が協議し、受注者は軽易な事項と認めるものについては応じるものとする。

(業務の引継ぎ)

第20 受注者は、本業務の次回の入札等による契約更新において、次期契約の受注者（以下「次受注者」という。）とならなかった場合は、次受注者に対して、次期契約の準備期間中に次の①から④に規定する引継ぎ業務を行うものとする。なお、引継ぎ業務に要する経費は受注者が負担するものとする。

- ① 次受注者からMG・SV・OP等の業務従事者の雇用及び配置に関する事項や実際の業務履行における注意事項について質疑があった場合には、随時助言を行うこと。
- ② 受注者が発注者に提出している関係資料（各種マニュアル・報告書等）について、一覧表を作成し、次受注者に適正に引き継ぎ、その資料について、補足説明を行うこと。
- ③ 受注者が発注者に提出している関係資料以外で受注者が独自に作成した資料（電子データを含む。）について、次受注者から提供を求められた場合は、可能な限り協力すること。
- ④ 受注者は、次受注者のSVに研修等を実施し、センターの円滑な運営に協力すること。

(概算処理件数)

第21 発注者が見積もる処理件数（以下「概算処理件数」という。）は別紙5「センター概算処理件数」とおりとする。なお、着信状況については別紙6「想定着信呼数」を参考と

すること。

(変更契約)

第22 センターの業務について発注者が提示した概算処理件数より大幅な変更が見込まれる場合については、発注者及び受注者が協議して変更契約を締結できるものとする。

(委託料の減額)

第23 発注者が、受注者に要求する性能（以下「減額指標」という。）は次のとおりとする。

応答率 月平均90%以上（3月は、80%以上）

- 2 月平均の応答率が、減額指標を下回った場合は、発注者は、当該月の委託料から以下の計算式より、算定した額を減額することができる。

※ 減額分＝減額指標が対象とする着信呼数（A）×減額分単価（B）

A：当該月の着信総呼数×90%（3月は、80%）－当該月の着信完了呼数

B：月額契約額（税込み）÷1か月あたりのシステム登録件数（別紙5に記載する年間のシステム登録件数を12で除したもの）

(セキュリティ及び障害対策)

第24 受注者は、個人情報保護、セキュリティ及び障害についての対策を講じるものとし、その方法について、発注者に報告するものとする。

- 2 特定のセンター要員はOP等の入退室、端末機の使用等について不正な行動を監視し、不正な事実が判明した場合には、受注者は直ちに発注者に報告するとともに、発注者と協議の上、必要な措置を行う。
- 3 受注者は、発注者の指示に従い、電話受付を行う室の入退室管理について次に掲げる業務を行う。
 - ①センター要員の入室許可証（写真付）の作成・管理
 - ②発注者にあらかじめ許可を受けた者以外の者の入室許可証の管理

(情報及び仕様書・資料等の保管)

第25 受注者は、業務に係る情報及び仕様書・資料等については、情報の漏えい、き損、紛失、盗難又は他目的利用等が発生しないように措置された保管場所又は格納書庫で管理しなければならない。

- 2 前項に規定する情報の漏えい、き損、紛失、盗難又は他目的利用等が発生したときは、速やかに原因等を調査し、発注者に報告するとともに発注者が指示する期限内に代品を納め、若しくは原状に復し、又は損害を賠償しなければならない。

(誓約書の確認)

第26 受注者は、センター要員から、業務上知り得たお客さまの個人情報及び市政情報をセンター勤務中はもちろん、センターでの勤務が終了した後においても業務以外の用途に使用したり、第三者に提供したりしないことを明記した誓約書を徴収し、発注者の確認を得なければならない。

(業務代理人)

第27 受注者は、発注者の承認を得て、業務の施行管理を行うための業務代理人を1名選任しなければならない。

- 2 業務代理人は、発注者の包括的な指示を受けて、業務従事者に対する業務指示及び指揮監督を行うものとする。なお、業務代理人は、規定外の事項であっても業務の履行に必要があると思われる場合には、直ちに発注者に報告するとともに、発注者の指示を受けなければならない。

(監督及び指示並びに報告の聴取)

第28 受注者は、業務の実施に当たって、発注者の監督を受け、その指示に従わなければならない。

- 2 発注者は、必要と認めるときは、受注者に対して業務の実施状況について報告を求めることができる。

(届出義務)

第29 受注者は、次に掲げる事由が発生した場合は、直ちに発注者に届け出又は協議しなければならない。

- (1) 受注者の名称、代表者、主たる事務所の所在地、使用印などの変更
- (2) 業務代理人の選任又は変更
- (3) 上記のほか、業務の履行上必要があると認められる事項

(業務作業にかかる提出物及び提出方法等)

第30 受注者は、業務作業を行うに当たり、次の各号に定める提出物を発注者に提出し、その承認を得なければならない。

- (1) 作業着手時
 - ア 業務着手届
 - イ 業務工程表
 - ウ 業務代理人届
 - エ 災害時及び緊急時における連絡体制
 - オ 受付品質向上のための研修等の業務計画書

- (2) 作業期間中
業務代理人変更届(変更のあった場合)

- (3) 作業完了時
業務完了届

- (4) その他、発注者が指示する提出物

発注者が指示した場合は、外部記録媒体に記録したものも併せて提出すること。また、受注者は、当該提出物について、情報の漏えい、き損、紛失又は盗難等が発生することがないように厳重に管理・保管し、発注者への提出の際は、電子情報について暗号化措置等、情報漏えい対策を講じた上で提出しなければならない。

(事故発生時における対応及び報告義務)

第31 受注者は、契約の履行に当たって事故が発生したときは、事故の拡大を防ぐ必要な措置

を図るとともに、直ちに発注者に報告し、その指示を受けなければならない。

（成果物の使用权）

第32 受注者が業務において作成したマニュアルその他関連資料（以下「成果物」という。）の使用权はすべて発注者に帰属する。

（成果物の所有権）

第33 成果物の所有権はすべて発注者に帰属する。

（成果物の著作権）

第34 成果物（業務マニュアル等発注者の業務に係るものに限る。）についての著作権の取扱いは、次の各号のとおりとする。

- （1）受注者は、著作権法（昭和45年法律第48号）の第21条（複製権）から第28条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）までに規定する権利を発注者に無償で譲渡するものとする。
- （2）受注者は、著作権法の第18条（公表権）から第20条（同一性保持権）までについては、発注者及び発注者から成果物を譲渡されたものに対して、その権利を行使しないものとする。

センターの運営環境の詳細

1 センターのレイアウト

センターは、電話受付を行う室（以下「オペレータ室」という。約87㎡）、センター要員の打合せに及び繁忙期における電話受付を行う室（以下「打合せ室」という。約19㎡）及びロッカー室（約30㎡）からなる。また、共用施設としてトイレ、給湯室が同じフロアに設けられている。

2 センターの備品

（1）下記の備品は、発注者の負担において設置又は整備し、受注者に無償で使用させるものとする。

ア オペレータ室

- ・センター端末（通信機器を含む。）
- ・センター要員用机及びイス
- ・OP・SV用パーティション
- ・プリンター、受付用FAX、庁内用電話機、ヘッドセット、書庫など

イ 打合せ室

- ・打合せ用机・イス、ホワイトボードなど

ウ ロッカー室

- ・更衣用ロッカー（20人分）など

（2）これら以外のセンター全体で使用する固定的備品については発注者及び受注者が協議の上で決定する。

3 消耗品などの管理

（1）受注者が用意する消耗品等

- ・タイムレコーダー（受注者において必要な場合）
- ・筆記用具、ノート、名札入れ、オペレータ室持込み用透明バッグ、カレンダー、電卓、フラットファイルなどOPが受付業務で使用するものと考えられる消耗品など
- ・湯のみ、急須、お茶など休憩室で使用する消耗品等
- ・受注者固有の事務に利用する文房具や事務機器関連消耗品
- ・上記以外に受注者が主として使用すると考えられる消耗品など

（2）発注者が用意する消耗品等

- ・FAX、プリンタートナーセット、各種印刷用紙、延長コード、OAタップなどシステムに付随する消耗品等
- ・蛍光灯、懐中電灯、乾電池などセンター業務運営に関係する消耗品など
- ・全体で使用する消耗品など

（3）消耗品等の管理

- ・受注者は、自ら用意する消耗品等は、使用実態を把握し適正に管理する。
- ・受注者は、発注者が用意する消耗品等は、在庫管理を行い発注者に報告する。
- ・受注者は、センター運営上必要と考えられる消耗品・備品の購入について、発注者に協議を申し入れることができる。この場合、その費用負担については発注者及び受注者の

協議の上決定する。

4 清掃

受注者は、発注者の指示に従い、オペレータ室、打合せ室及びロッカー室の清掃を行う。

(1) オペレータ室内

- ・各ブース内の清掃など

(2) 打合せ室及びロッカー室

- ・全体の清掃

(3) ゴミの処分

- ・受付業務で発生した各種用紙の処分

特に、個人情報に記載された帳票類は、発注者が指示する適切な方法により廃棄しなければならない。

- ・その他センター内で発生したゴミの処分

ただし、弁当箱・ペットボトル・ビン缶等は原則持ち帰り、個人で処分すること。

5 センター設置建物内管理

- ・受注者は防火責任者を定め、常に防火に努めるとともに、火災発生時の消火、通報及び避難の手順について、センター要員に周知すること。
- ・受注者は建物内のセンター要員の立入禁止箇所を周知徹底し、センター要員が立ち入った場合には適切な処置を行うこと。
- ・自転車置場等センター要員が使用する場所については、整理・整頓に努めること。
- ・その他、建物の使用については、発注者の指示に従うこと。

6 受注者の事務環境

(1) 事務機器（パソコン等）について

- ・受注者固有の事務に利用する事務機器については受注者が用意する。台数については別途協議する。
- ・受注者はウイルス対策用ソフトウェアを使用して、ウイルス感染を防止しなければならない。なお、ウイルス対策用ソフトウェア及びウイルス定義ファイルをできる限り最新のものに更新しなければならない。

(2) 電話・FAXについて

受注者固有の事務に利用する電話・FAXについては受注者が用意するものとし、必要な回線使用料を負担すること。その他詳細については別途協議する。

7 電気代及び通信費

センター運営に係る電気代及び通信費については、発注者の負担とする。

センターシステムの概要

1 電話交換機

- (1) 機種 Genesis Cloud 1
- (2) ライセンス数（同時ログイン数） 繁忙期：最大18 繁忙期以外：最大14
※ダッシュボード表示用としてのライセンス数1を含む
- (3) 電話回線 ひかり電話
- (4) システム連携 他のセンターシステムとの連携機能なし

2 センターシステム

(1) 料金システム

- ア 使用開始、使用休止及び名義変更受付
使用開始・休止受付、精算入力、受付情報の変更・取消し、応対内容登録、受付履歴検索、口座情報検索
- イ 届出、問合せ管理
届出、問合せ内容登録、登録情報の変更・取消し
- ウ お客さま情報管理
お客さま情報検索・参照、使用者情報異動、装置情報異動
- エ 各種案件応対履歴管理
上記アからウまでの各案件応対履歴の一覧表示、検索、参照
- オ 他システム連携機能
マッピングシステム呼出

(2) マッピングシステム

- ア 水道、下水道修繕受付
路面漏れ等各種修繕受付、受付情報の変更・取消し、応対内容登録、出動状況参照、修繕個別状況参照
- イ 管路情報管理
管路情報参照、宅内配管情報参照

3 電算処理システム保守

発注者は、センターシステムの保守については、別途契約しているシステム系業者に委託している。よって、受注者は、センターシステムに関する事項についてはシステム系業者と連絡・協議を行う。また、センターで使用する電算機器については、別途契約しているシステム機器賃貸借業者と連絡を行う。

センター業務の詳細

1 電話対応業務

(1) 使用開始、休止及び名義変更の電話受付

OPは、お客さまや不動産管理業者等お客さまの代理人(以下「お客さま等」という。)からの電話を受けて必要事項を聴取し、使用開始、休止及び名義変更を受付し、端末へ入力する。

(2) 水道修繕の現場対応依頼の電話受付

OPは、お客さま等又はその他の者からの電話を受けて、漏水、出不良、濁り等の場所、状況、連絡先等の必要事項を聴取し、現場対応の依頼を受付し、端末へ入力する。

(3) 下水道修繕の現場対応依頼の電話受付

OPは、お客さま等又はその他の者からの電話を受けて、下水の漏れや詰まり等の場所、状況、連絡先等の必要事項を聴取し、現場対応の依頼を受付し、端末へ入力する。

(4) 料金に関する届出等に対する受付

OPは、お客さま等からの納入通知書送付先変更や再発行、口座継続依頼、各種申請書の送付等料金に関する軽易で定型的な届出等に対し、必要事項を聴取し、届出等の内容を端末へ入力するとともに、必要に応じて料金システムを更新する。

(5) 料金その他企業局全般に関する問合せに対する回答

OPは、お客さま等からの料金等個別的な問合せに対しては料金システム等の情報を、その他企業局全般に関する定型的な問合せに対しては、局が定めるFAQをカテゴリ又はキーワードで検索し該当項目を参照の上回答するとともに、問合せ内容及び対応内容を端末に登録する。

(6) 受付に付随して発生する関係課所への対応依頼

ア 現場対応等を必要とする場合の引継ぎ

(1) から (5) の受付においては、OPは必要に応じて以下のとおり業務引継ぎを行うこと。引継ぎの手順については別途指示する。

- ① (1) の受付において速やかに現場作業員への指示等を必要とする場合、開閉栓業務担当へ状況を説明し、必要に応じて対応を依頼する。
- ② (2) 、(3) の受付において、速やかに現場対応を必要とする場合又は特別な事情により対応に留意する必要がある場合、修繕業務担当へ状況を説明し、必要に応じて対応を依頼する。
- ③ (4) 、(5) の受付において、担当者による回答や対応が必要な場合、原則は折り返し電話する等の対応とする。ただし、電話を切らずに対応することを要望された場合等状況に応じて担当課所へ電話を転送する。

イ 業務範囲外の入電等の引継ぎ

業務範囲外の申込みその他担当課所による対応が必要な場合は、担当課所へ電話を転送する。

(7) 要望・苦情の聴取及び一次対応

OPは、お客さま等から電話で寄せられる要望又は苦情のうち、軽易で定型的な内容については、できる限り理解を得られるよう説明する。その上で納得いただけない場合及び対応困難と思われる場合は、SVへ対応を引き継ぐ。

(8) 問題発生時の対応引継ぎ

S Vは、お客さま等からの申込み、問合せ又は苦情のうち、O Pにて対応を完結できなかった案件について、O Pより引き継いで処理を行う。

また、苦情等にかかる案件で現場の対応が必要又は発注者としての判断を必要とする案件等センターでは対応が完結できない場合について、速やかに担当課所へ対応を依頼する。

(9) 収納情報に関する担当者への報告

O Pは、金融機関又は料金滞納者から収納の連絡を受けた場合には、S Vを通じて収納業務担当へ報告する。

(10) 修繕情報の変更・キャンセルに関する担当者への報告

O Pは、一旦、受付した修繕情報について、変更又はキャンセルの連絡を受けた場合には、S Vを通じて修繕業務担当へ報告する。

(11) 局内各課所への電話取次ぎ

O Pは、コールセンターへの入電については発注者の電話窓口として誠実に対応し、必要に応じて各課所への転送又は連絡先を案内するなど適切な対応を行う。

2 事務処理業務

(1) 電話以外の開始申込み等の端末入力

ア F A X等受付

S Vは、お客さま等からのF A X、はがき及び電子メール等による各種申込みを早急に処理が必要か、返信が必要か等を判断し、O Pに振り分ける。O Pは振り分けられた申込みをもとにセンター端末からセンターシステムに登録する。申込み内容に不備がある場合、電話で確認する。

装置の特定ができない場合などは、O Pは開閉栓業務担当に引き継ぐ。

イ インターネット受付

S Vは、インターネット受付については申込み内容を紙に出力し、O Pに振り分ける。O Pは振り分けられた申込みをもとにセンター端末からセンターシステムに登録する。申込み内容に不備がある場合、電話で確認する。

装置の特定ができない場合などは、O Pは開閉栓業務担当に引き継ぐ。

ウ 窓口受付

S Vは、窓口対応職員が記載した受付票をO Pに振り分ける。O Pは振り分けられた受付票をもとにセンター端末からセンターシステムに登録する。申込み内容に不備がある場合、電話で確認する。

装置の特定ができない場合などは、O Pは開閉栓業務担当に引き継ぐ。

(2) 口座振替情報入力及びチェック業務

O Pは、料金等の口座振替を行うため、お客さまからの口座振替依頼書に記載の銀行名及び口座番号等の必要情報をセンター端末に入力する。また、入力内容を確認するため、データ入力者以外のセンター要員によるチェック業務を実施する。

(3) 装置又はお客さまに関する情報の付加又は修正入力

O Pは、受付業務又は現地作業において判明した、氏名の誤字、電話番号等登録データの誤りの修正、不足事項や受付誤りを防ぐための有用な情報をセンター端末へ入力する。

(4) 不明事項調査

OPは、引っ越し等受付時において受付に必要となる情報のうち、不明な事項があつて受付を完了できない場合、お客さま等から聴取した情報及び各種システム上の情報を参照の上、関係者に電話連絡し、不明事項を調査する。調査により不明事項が判明した場合は、受付を行う。また、装置場所が不明な場合はFAXで位置図を送ってもらう等し、場所の把握に努め、不明の場合はSVに調査を引き継ぐ。

なお前述の調査によっても不明事項が判明しない場合は、調査引継ぎ書を作成し、MG又はSVを通じて担当課所へ継続調査を依頼する。

(5) その他付帯業務

その他、(1)から(4)に付帯する業務を行う。

電話交換機更新業務

1 登録内容の保守

(1) 実施項目

○随時処理

- ・電話帳データの追加、修正、削除
- ・センター要員のIDの追加及び権限の管理
- ・繁忙期、年始、それ以外の時期の応答スケジュール管理
- ・トークスクリプト、FAQの追加、修正、削除
- ・レポート抽出条件、ラップアップコードの追加、修正、削除
- ・その他業務に必要な項目の追加、修正、削除
- ・システムのエラー表示時の確認及び発注者への連絡
- ・発注者からの指示による統計指標の出力

○定期的処理

- ・統計指標及び管理指標の出力

(2) 保守手順

- ① あらかじめ発注者の許可を得たものについては、作成されたマニュアルに従い受注者が行い、受注者が操作手順書を作成する。
- ② ①については発注者から受注者に変更・追加の指示を出し、受注者がマニュアルに従い実施し、受注者が操作手順書を更新する。若しくは受注者が発注者に内容を報告し、承認を得た上で受注者がマニュアルに従い実施し、受注者が操作手順書を更新する。
- ③ 受注者が正常動作を確認する。

2. 応答メッセージの作成手順

(1) 実施項目

- ・待ち呼発生時のメッセージ（お待たせメッセージ）
- ・通話保留中のメッセージ（保留音の場合は不要）
- ・時間外メッセージ（営業時間外、休業日）
- ・IVR分岐メッセージ等

(2) 作成手順

- ① メッセージの検討、内容確認
 - ・受注者が各メッセージの内容を検討し、案を作成する。
 - ・受注者は発注者にメッセージ内容の承認を得る。
- ② 録音作業
 - ・受注者が録音データを作成し、交換機にセットアップする。

センター概算処理件数

別紙5

※令和6年度実績を基に算出

総着信呼数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	6,827	5,903	5,255	5,533	4,882	5,204	5,657	4,834	5,000	4,865	5,709	9,435	69,104

システム 登録件数		想定 処理時間	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月	合計
開閉栓			6, 559	5, 347	5, 041	5, 904	4, 786	5, 187	5, 105	4, 811	5, 112	6, 459	7, 084	11, 548	72, 943
	電話	5分	3, 644	2, 874	2, 593	3, 011	2, 527	2, 759	2, 893	2, 642	2, 900	3, 254	3, 812	5, 894	38, 803
	窓口	2分	127	156	130	174	129	133	135	136	135	168	113	152	1, 688
	FAX	2分	2, 135	1, 779	1, 778	2, 130	1, 659	1, 710	1, 572	1, 551	1, 572	2, 429	2, 342	3, 570	24, 227
	WEB	2分	653	538	540	589	471	585	505	482	505	608	817	1, 932	8, 225
修繕		5分	190	153	168	176	161	143	156	113	100	103	133	142	1, 738
料金問合せ		5分	1, 859	1, 850	1, 629	1, 425	1, 440	1, 352	1, 463	1, 287	1, 374	1, 406	1, 351	1, 437	17, 873
その他問合せ		5分	609	661	632	609	550	630	885	611	616	692	700	716	7, 911
合計			9, 217	8, 011	7, 470	8, 114	6, 937	7, 312	7, 609	6, 822	7, 202	8, 660	9, 268	13, 843	100, 465

定型入力業務	想定 処理時間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
口座振替情報	1分	1,189	1,619	1,236	1,230	1,000	950	1,130	918	819	925	826	989	12,831

定型作業業務	想定 処理時間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
口座振替依頼書 発送業務	2分	442	1,377	826	1,293	875	908	961	756	858	732	744	1,509	11,281

想定着信呼数

別紙6

※令和6年度実績を基に算出

	8時45分	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	合計
4月	80	967	871	827	693	770	705	734	723	426	31	6,827
5月	51	940	814	659	511	689	587	623	637	392	0	5,903
6月	50	791	720	594	551	591	588	535	520	315	0	5,255
7月	41	868	732	653	510	592	619	567	569	382	0	5,533
8月	37	752	607	537	443	539	561	564	529	313	0	4,882
9月	34	857	733	609	484	589	505	528	554	311	0	5,204
10月	39	954	775	611	541	586	647	642	604	258	0	5,657
11月	41	731	642	589	466	569	516	519	542	219	0	4,834
12月	38	708	641	631	509	594	556	564	515	244	0	5,000
1月	45	663	627	604	444	567	585	532	534	264	0	4,865
2月	31	771	709	629	567	674	692	626	668	342	0	5,709
3月	115	1,190	1,164	1,113	952	1,086	1,077	999	1,068	573	98	9,435
合計	602	10,192	9,035	8,056	6,671	7,846	7,638	7,433	7,463	4,039	129	69,104

※繁忙期（3月から4月までのうち30日程度で、発注者が指定する日）は8時から19時まで。繁忙期以外の日（休業日を除く）は8時45分から18時まで。

第3章 金沢市企業局夜間等緊急通報受付業務仕様書

第1 運営期間

令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

第2 運営時間

- ①午後6時から午前8時45分まで（次の②、③以外の日）
- ②終日（1月1日～1月3日）
- ③午後7時から午前8時まで（3月から4月までのうち30日程度で、発注者が指定する日）

第3 費用負担等

- (1) 本業務に際して生じる一切の費用は、本仕様書に特段の記載があるものを除き、全て受注者が負担するものとする。
- (2) 本業務の履行に必要なとなる物品等がある場合は、受注者側で準備すること。

第4 業務内容

- (1) オペレーターによる電話対応
 - ア 受電内容を確認し、水道、下水道に関する緊急通報（道路上の漏水、道路陥没、警察・消防からの通報、下水の詰まり等）の場合は金沢市企業局職員等へ受電内容を連絡すること。
 - イ 水道、下水道に関する緊急通報以外の問い合わせの場合は、金沢市企業局コールセンター営業時間内に電話するよう発信者に伝えること。
 - ウ 緊急通報の処理フロー等については発注者から受注者に別途提供する。
- (2) 自動対応システムによる応答
 - ア 混雑時等オペレーターが一定時間内に電話対応できない場合は、自動応答システムに切り替え、電話が込み合っている旨アナウンスを流すこと。
 - イ 運営時間外に受電した場合は、自動応答システムにより、金沢市企業局コールセンターに電話するよう伝えるアナウンスを流すこととし、運営時間の変更に合わせて自動応答システムの切り替えを行うこと。
 - ウ アナウンスのシナリオは、発注者と協議の上決定すること。
- (3) 月報の作成
 - 受付内容に関する月報を作成し、発注者に提出すること。
- (4) 業務マニュアルの作成・更新
 - ア 受注者は、業務品質の向上を目的として業務マニュアルを作成し、業務開始までに発注者に提出すること。
 - イ 業務期間中に業務マニュアルの内容に変更が生じた場合は、随時更新を行い、更新後の業務マニュアルを発注者に提出すること。
 - ウ 作成した業務マニュアルは発注者に帰属するものとする。
- (5) 業務責任者の配置
 - ア 業務実施状況の把握及びオペレーターの管理監督、クレーム対応、電話対応等に係る発注者との連絡調整を行う業務責任者を配置し、円滑な業務運営を図ること。

第5 受電想定件数

0～2件／日（ただし、災害や緊急事故発生時等はこの限りではない。）

第6 業務実施条件

(1) 通話回線

ア 受注者は、本業務専用のナビダイヤルで業務を実施すること。

イ ナビダイヤルの名義は受注者とするが、本契約が終了するときは、契約終了後も同じ電話番号を継続して使用できるよう、発注者又は発注者が指定する者に名義を引き継ぐこととし、必要な手続きを受注者の負担によって行うこと。

(2) 必要経費

本業務実施に必要な設備費、電話回線使用料、連絡に係る通信費、従事者に要する費用、光熱水費、消耗品費及び施設使用料等、本業務に要する費用については、すべて本委託料に含めることとする。

(3) 業務実施場所

本業務の実施場所は日本国内とし、受注者が用意すること。ただし、本業務を適切に実施でき、入退出管理等のセキュリティが確保される場所とすること。

(4) 業務実施体制

ア 1名以上の受電体制を確保すること。

イ シェアード制での運営を認める。

第7 業務遂行上の留意点

(1) 業務内容の精通に努め、本業務が円滑に行われるよう十分に配慮すること。

(2) 受注者は、オペレーターが金沢市企業局の窓口であることを自覚し、電話の相手方に対する言葉遣い、態度に十分注意し、親切かつ丁寧を旨とするとともに、品位の保持に努め、迅速かつ適切に業務を履行することをオペレーターに対して指導、教育すること。

(3) オペレーターは、業務従事期間中及び業務従事期間終了後においても、業務に関して知り得た情報及び個人情報等を他に漏らしてはならず、その取扱いを十分注意すること。受注者は、オペレーターに対し教育、研修等必要な措置を講ずること。

(4) 災害や緊急事故発生時には、発注者の電話対応状況や金沢市企業局コールセンターの運営状況を踏まえたうえで、円滑な業務の実施に努めるものとする。

第8 その他

(1) 発注者及び受注者は、必要に応じて事務打ち合わせを行い、円滑な事務処理に努めなければならない。

(2) 受注者は、本業務の次回の入札等による契約更新において、次期契約の受注者とならなかった場合は、次期契約の受注者に対して、業務の引継ぎを行うものとする。なお、業務の引継ぎに要する経費は受注者が負担するものとする。

(3) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議し決定するものとする。

情報セキュリティに関する特記仕様書

(守秘義務)

- 第1条 受注者は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。
- 2 受注者は、委託業務の着手前に、情報セキュリティに関する特記仕様書を遵守する旨の誓約書を発注者に提出しなければならない。

(目的外使用及び第三者への提供の禁止)

- 第2条 受注者は、委託業務で取り扱う個人情報を委託業務の目的以外に使用してはならない。
- 2 受注者は、委託業務での使用を目的として提供を受け、又は貸与された情報資産を委託業務以外の目的に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。

(管理責任者の選任・体制)

- 第3条 受注者は、委託業務で取り扱う個人情報及び情報資産の管理責任者及び従事者を選任し、委託業務の着手前に、書面により発注者に提出しなければならない。
- 2 受注者は、第1項により選任された管理責任者等に変更が生じたときは、書面により速やかに発注者に提出しなければならない。
- 3 受注者は、個人情報及び情報資産の安全管理について、責任体制を構築し体制図又は体制表を書面により発注者に提出しなければならない。
- 4 受注者は、第3項により提出した体制図又は体制表に変更が生じたときは、書面により速やかに発注者に提出しなければならない。

(作業場所の特定)

- 第4条 受注者は、委託業務で情報資産を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、委託業務の着手前に、書面により発注者に提出しなければならない。ただし、作業場所を限定することが困難な場合は保管場所を指定すること。
- 2 受注者は、前項により定めた作業場所及び保管場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に提出しなければならない。
- 3 受注者は、委託業務に従事している間、発注者又は受注者が発行する身分証明書を携行し、身分証明書の提示を求められた場合は、速やかにこれに応じるものとする。

(教育の実施)

- 第5条 発注者が、受注者向けに情報セキュリティの研修を実施する場合は、委託する業務の管理責任者が必ず出席しなければならない。

- 2 受注者は、従事者に対し委託業務に関する遵守事項の内容を周知徹底し、その遵守に関する教育及び緊急時対応のための訓練を計画的に実施しなければならない。

(受渡し)

第6条 受注者は、委託業務で取り扱う情報の提供又は貸与される情報資産の受渡しを行う場合は、その日時、担当者、内容、種類等の必要な事項について記録した書面を作成し、受注者発注者双方の担当者の押印等をもって確認するものとする。

- 2 受注者は、情報資産の受渡しを行うものは、管理責任者又は担当従事者に限定しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第7条 受注者は、委託業務で取り扱う情報資産について、複写又は複製してはならない。ただし、委託業務を実施する上でやむを得ず複写又は複製するときは、あらかじめ発注者に通知し、その承認を得なければならない。

(持ち出しの禁止)

第8条 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、情報資産を定められた場所から持ち出してはならない。

(情報資産の運搬等)

第9条 受注者は、委託業務で取り扱う情報資産を運搬する場合は、預かり証を発注者に対して交付しなければならない。また、可能な限りファイルの暗号化、パスワード設定等の保護対策を行い、鍵付きのケース等に格納するなど、情報資産の紛失や不正利用を防止するための措置を講じなければならない。

- 2 受注者は、通信回線を使用した外部との情報交換を行う場合は、発注者の承諾を得なければならない。
- 3 前項で発注者が承諾した場合は、伝送手順や伝送途上に情報が破壊、盗聴、改ざん、消去等を防止するための通信回線及び回線装置等を使用しなければならない。
- 4 受注者は、委託業務で取り扱う個人情報を電子メール等で送受信してはならない。

(機器の制限)

第10条 受注者は、委託業務で取り扱う情報資産の保管又は処理に、発注者から貸与されたパソコン、モバイル端末等（以下「情報機器」という。）、ハードディスク、USBメモリ、FD、CD、SDカード、磁気テープ等（以下「記録媒体」という。）以外を使用してはならない。委託業務上、やむを得ず持ち込み、使用するときは、用途を限定しあらかじめ発注者の承諾を得て、管理責任

者の管理下で使用する。

2 前項で発注者が承諾した持ち込み情報機器、記録媒体及び受注者等の施設に設置されている情報機器を使用するときは、次に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 情報漏えい、ウイルス感染を防止するため、発注者が保有しているネットワークに接続してはならない。
- (2) 不正プログラム対策ソフトウェアの導入、セキュリティパッチの適用を実施し常に最新化した状態で使用すること。
- (3) 個人所有の情報機器又は記録媒体を使用してはならない。
- (4) 記録媒体によって、情報を発注者に提供する場合は、当該記録媒体について最新の不正プログラム対策ソフトにより検査を行わなければならない。

(情報資産の保管)

第11条 受注者は、個人情報を含む印刷物及び情報資産を格納した記録媒体を管理責任者及び従事者以外の者がアクセスできないようにファイルの暗号化、パスワード設定等の保護を行わなければならない。さらに、紛失、改ざん及び漏えいの防止対策を講じるとともに、施錠可能な保管庫等又は入退室管理の可能な保管室で保管すること。

(返還、消去又は廃棄)

第12条 受注者は、委託業務終了時に発注者より受領した情報資産、受注者が加工及び収集した情報（バックアップデータを含む。）について、次に掲げる措置により、返還、消去又は廃棄を実施しなければならない。

- (1) 受注者は、発注者より受領した情報資産を速やかに返還、消去又は廃棄するとともに、個人情報のファイル名、媒体名、消去又は廃棄の方法、その日時、担当者、内容、数量等の必要な事項について記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。
- (2) 受注者は、加工及び収集した情報を消去又は廃棄する場合は、記録媒体を物理的に破壊又は無意味な情報で複数回上書きを行うとともに、その手段等を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。
- (3) 受注者は、個人情報を取り扱った情報機器及び記憶媒体を他の目的に再使用するときは、記録されている個人情報及び使用許諾を得て使用していたソフトウェアを確実に消去又は上書きをしなければならない。
- (4) 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し、発注者から立ち合いを求められた場合は、これに応じなければならない。

(サーバ等の管理)

第13条 受注者は、サーバ機器及びその周辺機器（以下「サーバ等」という。）の取り付けを行う場

合は、火災、水害、埃、振動、温度、湿度等の影響を可能な限り排除した場所に設置するものとし、施錠等容易に取り外すことができないよう必要な措置を講じなければならない。

- 2 受注者は、サーバ等を金沢市企業局庁舎外に設置する場合は、発注者の承認を得なければならない。また、定期的に当該サーバ等への情報セキュリティ対策状況について確認するとともに、発注者から要請があった場合は、その結果を報告しなければならない。
- 3 受注者は、サーバ等の電源について、停電等による電源供給の停止に備え、当該サーバ等が適切に停止するまで十分な電力を供給できる容量の予備電源を備えつけないといけない。
- 4 受注者は、通信ケーブル及び電源ケーブルの損傷等を防止するために配線収納管を使用する等、必要な措置を講じなければならない。

(サーバ等の廃棄又はリース返却等)

第14条 受注者は、サーバ等を廃棄又はリース返却等をする場合は、サーバ等からの情報漏えいを防止するため、次に掲げる措置を用いて実施しなければならない。

- (1) データ消去ソフトウェア又はデータ消去装置で消去すること。
- (2) サーバ等を磁氣的に破壊又は物理的に破壊すること。
- (3) サーバ等の廃棄及びリース返却の記録を保管すること。

(セキュリティ区画)

第15条 受注者は、発注者のセキュリティ区画内（電子計算機室等）に立ち入る場合は、発注者の許可を得なければならない。

- 2 受注者自身の施設内において委託業務を実施している場合は、セキュリティ区画への入退室を許可された者のみに制限し入退室管理を行い、許可のない者の入室を防止すること。

(紛失及び盗難防止策)

第16条 受注者は、委託業務で使用する情報機器及び記録媒体の紛失、盗難時における情報漏えいを未然に防止するため、パスワード機能及び暗号化機能を設定するとともに、使用時以外は保管する場所を定め、施錠可能な保管庫又は入退室管理が可能な保管室で保管すること。

(従事者の遵守事項)

第17条 従事者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 従事者は、委託業務により知り得た個人情報及び情報資産を目的外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。
- (2) 従事者は、契約書、仕様書及び特記仕様書の記載されている情報セキュリティ関連事項を遵守しなければならない。
- (3) 従事者は、委託業務以外の目的で情報資産の外部への持ち出し、情報システムへのアクセ

ス、電子メールアドレスの使用及びインターネットへのアクセスを行ってはならない。

- (4) 従事者は、発注者より貸与された情報機器の改造及び増設・交換、ソフトウェアに関するセキュリティ機能の設定を発注者の許可なく変更してはならない。
- (5) 従事者は、インターネットで利用できるフリーメール、ネットワークストレージサービス、ファイル交換ソフト及びその他業務上必要のないソフトウェアを利用してはならない。
- (6) 従事者は、情報機器、記録媒体及び個人情報が入力された文書等が、第三者に使用、閲覧されることがないように離席時の端末ロックや定められた場所への保管等、適切な措置を講じなければならない。
- (7) 従事者は、不正プログラムに感染又は感染が疑われる場合は、ネットワークケーブルの即時取り外しを行わなければならない。

(ＩＤ及びパスワード等の管理)

第18条 従事者は、貸与される情報システムを利用する場合は、発注者から従事者ごとに付与されたユーザＩＤ及びパスワードを利用するものとし、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 自身が利用しているユーザＩＤは、他人に利用させてはならない。
 - (2) ユーザＩＤ及びパスワードを秘密にし、その照会等には一切応じてはならない。
 - (3) パスワードのメモを作成し、机上、ディスプレイ周辺等にメモを置いてはならない。
 - (4) 情報機器等のパスワードの記憶機能を利用してはならない。
- 2 従事者は、情報システムの利用時にシステムの異常、機器の故障及び破損等が発生した場合は、速やかに発注者に報告しなければならない。

(情報システムへのアクセス許可)

第19条 受注者は、発注者が貸与する情報システムへのアクセス許可について、次のとおり利用するものとする。

- (1) 受注者は、委託業務の着手前に書面により、情報システムを利用する従事者の氏名、所属等を提出しなければならない。
- (2) 受注者は、従事者に変更が生じた際は、書面により速やかに発注者に提出しなければならない。
- (3) 発注者は、委託業務の内容に応じて利用者権限の範囲を設定し、従事者ごとにアクセス権限を付与するものとする。

(ネットワーク管理)

第20条 ネットワークを管理する受注者は、ネットワークの可用性の確保及びネットワークを利用した不正アクセス行為を防止するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 受注者は、ネットワーク構成図、ＩＰアドレス設計情報、ＩＰアドレス設定情報及びネット

ワーク機器台帳等を適切に管理しなければならない。

- (2) ネットワーク機器の監視を目的とした通信履歴及び障害履歴等のログを取得する機能を設けるとともに、取得したログについて定期的に点検し、発注者に報告しなければならない。
- (3) 受注者は、ネットワーク機器の脆弱性に関する情報を収集し、修正プログラムが公開されたときは、必要に応じて動作確認等を検証し、発注者と協議の上、修正プログラムの適用をしなければならない。
- (4) インターネット等の外部ネットワークを利用した遠隔操作を禁止する。
- (5) 発注者が、付与する管理者用ユーザIDとパスワード以外利用してはならない。

2 受注者は、発注者の保有するネットワークに許可なく、次に掲げる行為を行ってはならない。

- (1) 情報機器及びネットワーク機器を接続する行為
- (2) ネットワークに接続されている情報機器、ネットワーク機器の設定情報及びソフトウェアを変更する行為
- (3) ネットワークへの接続許可を受けた情報機器及びネットワーク機器を、他のネットワークに接続する行為

(システム開発及び導入)

第21条 情報システムの開発及び導入を行う受注者は、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) 情報システムの開発における責任者及び作業者を特定しなければならない。
- (2) 発注者が認めたハードウェア及びソフトウェア以外は、使用してはならない。
- (3) 情報システムの開発環境及びテスト環境を実運用中の環境から分離しなければならない。
- (4) 情報システムの開発環境及びテスト環境から実運用環境への移行について、移行計画の策定時に移行手順を明確にしなければならない。
- (5) 導入する前にテスト計画書を作成し、発注者の承認を得て、当該計画書に従いテストを実施するものとする。
- (6) テスト環境で使用するデータは、実運用環境のデータを使用してはならない。
- (7) 開発環境及びテスト環境から実運用環境へ移行を行う場合は、実運用環境の情報資産を確実に保存し、移行に伴うシステムの停止等の影響が最小限になるように配慮しなければならない。
- (8) 導入するシステムやサービスの可用性が確保されていることを確認した上で導入しなければならない。

2 受注者は、各種ログ（アクセス、システム、障害等）の履歴を収集及び点検する機能を設け、取得事項、保存期間及び取り扱い方法を、発注者と協議の上決定すること。

3 受注者は、バックアップに関して、対象、取得手法、取得周期、復旧手順等を発注者と協議の上決定すること。

4 受注者は、システムに係るソースコード、開発に関連する資料及び文書を業務上必要のある者

以外が閲覧できないよう、対策を講じ保管しなければならない。

(情報システムの保守及び運用)

第22条 情報システムの保守及び運用を実施する受注者は、次に掲げる事項に関して手順を定め、業務着手前に発注者の承認を得るものとする。

- (1) 情報システムの起動及び停止に関する事項
 - (2) 実行するオペレーションに関する事項
 - (3) バックアップに関する事項
 - (4) ハードウェア障害に関する事項
 - (5) 操作上又は技術上、不測の事態が発生した場合の連絡に関する事項
- 2 受注者は、情報システムを変更する場合は、プログラム仕様書等の変更履歴、作業日時、実施者及び手順等を定め、発注者の承認を得るものとする。
- 3 受注者は、ソフトウェアのバージョンアップ又は修正プログラムの適用をする場合は、他の情報システムとの整合性を確認しなければならない。
- 4 受注者は、情報システムの各種ログを定期的に点検し、不正侵入、不正操作等の有無について発注者に報告しなければならない。
- 5 受注者は、情報システムの障害発生に備え、緊急連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応手順を定め、あらかじめ発注者の承認を得るものとする。
- 6 前項の緊急時対応手順には、次に掲げる事項を定めるものとする。
- (1) 緊急時の連絡体制
 - (2) 発生した事案に係る報告すべき事項
 - (3) 発生した事案への対応
- 7 受注者は、情報システムの障害が発生した場合は、緊急時対応手順に従って、その状況について報告し発注者の指示に従って回復すること。
- 8 受注者は、情報システムの障害発生から回復を実施した後、次に掲げる措置を講ずるものとする。
- (1) 情報システム及び回復手段の安全性を速やかに確認すること。
 - (2) 障害の原因及び処理内容を記録し報告すること。
 - (3) 障害発生原因の特定及び分析を実施し、その再発防止に努めること。
- 9 受注者は、情報システムの障害に関して実施したすべての予防及び対策を記録するとともに、証拠をすべて収集し、安全かつ確実に保管するものとする。

(事故時の対応)

第23条 受注者は、委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、その事故の帰責

の有無に関わらず、直ちに発注者に当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 発注者は、委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（再委託の制限）

第24条 受注者が委託した業務の一部を再委託しようとする場合は、委託業務の着手前に発注者の承諾を得なければならない。再委託を行った場合は、発注者が受注者に対して求める情報セキュリティ対策と同様の対策を再委託先に対し要求し、受注者が全ての監督責任を負うものとする。

（監査）

第25条 受注者は、情報セキュリティに関する管理・履行状況についての報告及び立ち入り検査等に協力しなければならない。

（契約の解除及び損害賠償）

第26条 発注者は、受注者が契約書、仕様書及び特記仕様書に記載されているセキュリティ関連事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

（契約更新に伴う届出）

第27条 当初契約の規定に基づき契約が更新されたときは、当初契約の際に提出された本仕様書に基づく書面及び届出等は、更新された契約においても効力を有するものとする。

（その他）

第28条 受注者は、契約書、仕様書及び特記仕様書の記載されているセキュリティ関連事項の他に、業務内容に応じて適切な情報セキュリティ対策を実施しなければならない。