

委 託 契 約 書 (案)

- 1 番 号 6魚交委第3号
- 2 件 名 A I オンデマンド交通予約受付管理業務委託
- 3 履行場所 魚沼市 小出 地域
- 4 履行期間 令 和 6 年 11 月 7 日 から
令 和 7 年 3 月 31 日 まで
- 5 契約金額 **¥●●●落札金額(税込み)●●●-**
うち取引に係る消費税及び地方消費税の額 **¥●●●●●●●●-**
- 6 契約代金の支払 月払いとし、各月の業務終了報告及び検査合格後、適法な請求書を受理してから30日以内に支払う。
- 7 契約保証金 免除（魚沼市財務規則第129条）
- 8 内容及び実施条件 別添仕様書のとおり
- 9 その他

上記の委託業務の実施に関し発注者と受注者は、上記条件のほか魚沼市財務規則（平成16年魚沼市規則第49号）及び魚沼市委託契約条項（令和4年魚沼市告示第159号）並びに本契約書添付の設計書、図面及び仕様書によって契約を締結し、契約の証として本書2通を作成し、当事者双方記名押印して、それぞれ1通を保有する。

令 和 6 年 11 月 7 日

発注者 住 所 新潟県魚沼市小出島910番地
氏 名 魚 沼 市 長 内 田 幹 夫

受注者 住 所
氏 名 ●●●落札者●●●

A I オンデマンド交通予約受付管理業務委託 仕様書

第1章 総 則

本業務委託は、魚沼市委託契約条項（令和4年告示第159号）に定めるもののほか本仕様書に従い実施するものとする。

なお、実施に当たっては、魚沼市情報セキュリティポリシーの本旨に従い、情報資産を適正に取り扱うこととし、情報セキュリティ特記事項を遵守すること。

1 概 要

A I オンデマンド交通「のるーと魚沼」におけるコールセンターでの電話受付、電話転送、収集データの整理・管理等、集中予約管理業務一式。

2 業務名

A I オンデマンド交通予約受付管理業務委託

3 業務の目的

業務は、本市が令和6年度に実証運行を開始するA I オンデマンド交通「のるーと魚沼」の電話予約受付に必要な設備と人材を確保し、電話による市民等対応、電話転送対応、収集されたデータの整理・管理等を行い、利用者が円滑に電話予約をできるようにすることを目的とする。

4 履行期間

契約締結の日から令和7年3月31日までとする。

ただし、コールセンターの稼働期間は、「のるーと魚沼」の電話予約受付開始日（令和6年12月中旬予定）から令和7年3月31日までとする。

コールセンターのサービス提供時間は、平日の午前7時30分から午後6時までとする。
（祝日及び12月29日から1月3日までの間は除く。）

5 業務実施場所

業務実施場所は、受注者が管理する施設内とする。

- (1) 入退室管理が可能な業務区画であること。
- (2) 席数及び什器等は、業務拡張等の必要に応じて増減を可能とすること。

第2章 業務実施に必要な設備等

6 必要な環境

- (1) インターネットに接続可能なP C
- (2) Google Chrome ブラウザ
- (3) 電話受付の回線 1回線以上（予約、問い合わせ専用ダイヤル）

7 電話回線

受注者は、コールセンターと発注者（担当課）との連絡用電話回線を用意すること。

8 電話通信設備関係

受注者は、上記5に定める業務実施場所において、上記7に定める回線を利用するための機器

類及び次の各号に定める機能が備わった環境を用意すること。また、それら機器及び環境は、業務拡張等、必要に応じて確保できること。

(1) 着信呼自動分配機能（ACD [Automatic Call Distributor] 機能）

着信呼を自動的に管理、制御する機能。例えば、オペレーターの対応状況を監視し、その時点で対応可能なオペレーターへ着信呼を自動的に割り振る等の機能。

(2) 下記 18(3) に定めるデータの収集機能

(3) メッセージ機能

サービス提供時間外、電話回線混雑時、緊急のサービス停止時の電話に対して、それぞれ発注者が指定するメッセージを流す機能。（メッセージは必要に応じて更新が可能なこと）

(4) リアルタイムモニタ機能

呼状況やオペレーターの対応状況等をリアルタイムで確認するための機能。

(5) 録音機能

本業務に関して、コールセンターが対応する全ての通話内容をデジタルデータとして本業務専用の記録媒体に録音し、保存する装置が備わっていること。

(6) 停電対策

通信設備関連機器には、必要に応じて無停電電源装置等の停電対策を講ずること。

第3章 業務実施準備及び教育訓練

9 計画策定

受注者は、本業務を実施するための設備、要員配置、研修等に対する計画をあらかじめ策定し、コールセンター稼働日の前日までに発注者に提出すること。

10 基本体制

本業務の実施に当たり、以下の人員を配置すること。

(1) 責任者

発注者との連絡調整役として、本業務を総括する。責任者は業務委託期間中を通じて1名を選任すること。

(2) 管理者

コールセンター全体の統括・連絡・調整を行うとともに、オペレーターへの適切な指導・研修・教育を行う。また、必要に応じて市民等対応を行うこと。

(3) オペレーター

電話応答による市民等対応を行う。原則として、オペレーターの従事時間及び配置人員数は下表のとおりとするが、発注者の指示によって柔軟に対応するものとする。また、1名までは他業務との兼務による配置も可能とする。

期 間		配置人員数
電話予約受付開始日～ 令和7年3月31日	平日の 午前7時30分～午後6時 (祝日及び12月29日～ 1月3日の間は除く。)	最大3名 (管理者1名、オペレーター1～2名)

11 設備等の準備

受注者は、コールセンター稼働開始前までに、上記5から8に掲げる施設、設備、機器等を設置又は整備し、コールセンターシステムやネットワーク等が円滑に利用できるための準備及び稼働テストを行うこと。

12 研修の実施

コールセンターの稼働前までに、従事人員に対し、以下の各号についての研修を実施し、業務を遂行するために必要な技術を確保すること。また、受注者が必要と判断した場合は、適宜研修を実施すること。

(1) ビジネスマナー・電話応対研修

コールセンターにおいて市民等対応を担当するために必要なマナー、電話応対に関する研修を実施すること。

(2) 守秘義務研修

コールセンターで従事する者として守らなければならない守秘義務についての研修を行い、習熟度を定期的に確認し、発注者が必要とするレベルを確保すること。守秘義務の内容については、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第34条及び個人情報取扱特記事項に定められている内容に準ずるものとする。

(3) 業務知識研修

発注者の行政サービスに関する総合的な知識及び業務手順の習得と確認についての研修を実施すること。

(4) 端末操作研修

コールセンターにおいて利用する業務システムの端末操作についての研修を実施すること。

(5) ロールプレイング研修

市民等からの予約、問い合わせを中心に、コールセンターにおいて想定される業務についてロールプレイング方式での研修を行うこと。

(6) 再教育

ア 本業務を行う要員の資質について、発注者が不適切と判断した場合は、発注者と受注者による協議を行い、受注者は速やかに適切な再教育訓練計画書を発注者に提出するとともに、再教育訓練を実施すること。

イ 再教育訓練の実施によっても要員の資質が改善されないと発注者が判断した場合は、該当する要員を本業務に従事させない措置を講じること。この場合、受注者は直ちに代替要員を配置するとともに、本業務の品質低下防止措置を講じること。

第4章 コールセンター業務の詳細

13 業務内容

オペレーターは、市民等から聞いた内容に応じて、インターネットに接続可能なPCで「のるーと魚沼」の運用システム Spare Platform を操作しながら、会員情報の登録・更新及び予約情報の登録・更新・削除等を行う。

(1) 「のるーと魚沼」の会員登録（初回利用者のみ）

初めて「のるーと魚沼」を利用される市民等である場合、会員登録を行う。氏名、電話番号、

生年月日、郵便番号、利用目的等を相手方に確認して、Spare Platform に登録する。

(2) 「のるーと魚沼」の会員情報更新

会員情報を更新したい旨の希望があった場合、その内容に応じて Spare Platform 内の該当データの更新を行う。

(3) 「のるーと魚沼」の予約登録

市民等から「乗車場所」、「降車場所」、「乗車人数」、「乗車希望日時」を確認して、その内容を Spare Platform に入力する。予約確定前に「乗車場所」、「降車場所」、「乗車人数」、「乗車予定日時」、「到着予定日時（予約後に乗合が発生した場合の到着時間も含む）」を相手方に伝え、問題がないことを確認した上で予約確定処理を行う。

(4) 「のるーと魚沼」の予約情報更新（予約キャンセルを含む）

既に予約済みの内容について変更したい旨の希望があった場合、その内容に応じて Spare Platform 内の該当データの更新を行う。なお、既に予約済みの情報で更新可能な項目は乗車人数のみであるため、乗車人数以外を変更する場合は、一度予約データをキャンセル処理した上で、再度上記(3)の内容に従い、新規に予約処理を行う。

予約キャンセルの希望があった場合は、予約のキャンセル処理を行う。

(5) その他予約情報に関する問い合わせ

乗車予定の車両到着時間等、予約情報に関する確認の問い合わせがあった場合は、その内容について対応する。

(6) Spare Platform の利用環境

ア Spare Platform にログインするための I D とパスワードは、特定の管理者のみで管理すること。

イ Spare Platform は、上記 5 に定める業務実施場所以外でログインしないこと。

ウ Spare Platform を動作させるための P C 及び環境は受注者が用意すること。

14 想定受付件数及び受付（1 回当たり）の応対時間目安

(1) 想定受付件数：30～50 件（令和 5 年度小出地域運行実績から算出）

(2) 会員登録：3～5 分程度

(3) 予約受付：3～5 分程度

15 電話受付対応

上記 13 から 14 に掲げる業務内容のほか、以下の応対を基本とする。

(1) 電話問い合わせ対応

電話による市民等からの問い合わせの受付を行い、発注者が提示する回答マニュアル等を参考に、可能な範囲で回答を行うこと。

(2) エスカレーション対応等

前号の対応の際に、コールセンターの情報だけでは十分に回答できない等、発注者に対応依頼（エスカレーション）が必要となる場合には、速やかに対応し連絡・調整を行うこと。また、緊急やむを得ない場合は必要に応じて運行事業者と直接連絡を取るなど、臨機応変に対応するものとする。

(3) 折り返し対応業務

前号までの業務について、必要に応じて市民等に対して折り返し対応を行うこと。

16 質疑応答集等作成・更新

業務の中でよく尋ねられる事項について、市報や市ホームページ、市民等対応履歴、公益性を有する印刷物、その他必要と思われる情報源等から、質疑応答集及び必要に応じて業務マニュアル等を作成すること。

第5章 情報セキュリティ

17 要件

本業務の実施に当たっては、次の各号に掲げる機密保持のための要件を備えていること。

(1) 個人情報保護対応の実施

業務の実施においては「ISO 27001 情報セキュリティマネジメントシステム」又はこれと同等の規格の要求事項に適合した個人情報保護のための対応を実施すること。

(2) 守秘義務研修の受講

業務従事人員に対しては、業務開始時を含め、定期的な守秘義務研修の受講を義務付けること。また、守秘義務に関する習熟度が低いと判断される場合は業務を行わせないこと。

(3) 罰則の周知

守秘義務違反における罰則が明確化され、周知されていること。また、その内容について発注者に報告すること。

(4) 出力の禁止

業務上、発注者が必要と認めたものを除き、画面のハードコピー、データ等についてファイル及びその他の手段による出力を禁止すること。

(5) 貸与資料等の持ち出しの禁止

業務上の必要があつて発注者から資料等の貸与があつた場合には、業務実施場所以外への持ち出しを行わないこと。

(6) 資料の保管又は廃棄

業務上使用した資料等については、発注者の指示に従い保管又は廃棄を行うこと。

(7) 入退室管理

上記5に定める業務区画において入退室管理を行い、発注者からの指示があつた場合には入退室履歴を提出すること。見学者等、発注者及び受注者の社員以外の者が入室を行う場合は、事前に発注者と協議し、了解を得ること。

(8) 手順に基づく運用

その他、発注者が提供する運用手順書に記載される情報セキュリティ関連項目に従った運用を実施すること。

第6章 報告書等

18 業務報告

次の各号に定める事項について、報告を行うこと。

(1) 月次報告

稼動状況の推移等の報告とそのデータ分析を行い、併せて業務改善提案等を行うこと。

(2) 緊急時等報告

事故等の緊急時には、必要に応じて報告を行うこと。

(3) その他

発注者から指示があった場合及びコールセンターで必要であると判断した場合は、適宜報告を行うこと。

19 打合せ等記録簿

責任者又は管理者が発注者と協議等を行った際は、その記録を取りまとめ、書面で提出すること。

20 業務完了報告書の提出

コールセンター稼働期間終了後、各種データを取りまとめ、下記のとおり業務完了報告書として提出すること。

(1) 業務完了報告書 1部（A4判、縦）

(2) 上記(1)を記録した電子媒体 1式（CD-R等）

※電子媒体は、PDF及び加工可能なデータ形式（ワード、エクセル等）でそれぞれ作成し、提出すること。

第7章 その他

21 契約変更

(1) コールセンターにおいて、長時間の電話対応等により、上記4に定めるサービス提供時間を超えて業務を実施する必要が発生した場合や、上記15(3)に定める折り返し対応業務にかかる電話料金が発生した場合、受注者は実績に応じ費用の精算を求めることができる。

(2) 上記10(3)に定めるオペレーター従事時間について、契約期間最終月に精算を行うものとする。

22 貸与データ等の削除

(1) 本業務の期間中に発注者が貸与した資料等については、業務完了時に返却し、コピー等は全て廃棄すること。

(2) 本業務により取得した通話記録等のデジタルデータについては、業務完了後3か月間保管し、発注者の求めに応じて音声データとして提出すること。保管期間終了後は、速やかに受注者側のデータをすべて消去すること。

23 疑義等

この仕様書に定めなき事項又は本業務の実施に当たり疑義が生じた場合は、発注者と受注者協議の上、決定するものとする。

情報セキュリティ特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、この契約による業務を行うにあたり、情報資産の取扱いに際し、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざん等から保護するため、必要な措置を講じなければならない。

(定義)

第2 この情報セキュリティ特記事項において使用する用語の定義は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 情報セキュリティ 情報資産の機密性、完全性及び可用性を確保し、維持することという。
- (2) 行政情報 この契約による業務を行うにあたり、発注者から提供された情報及び新たに作成又は取得した情報をいう。
- (3) 情報システム この契約による業務を行うにあたり、発注者から提供されたハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、記録媒体等で構成され、これらの一部又は全体で業務処理を行う仕組みをいう。
- (4) 記録媒体 行政情報の記録及び管理に使用される磁気ディスク、磁気テープ、光ディスク等をいう。
- (5) 情報資産 行政情報及び情報システムをいう。なお、業務履行の必要性により個人情報及び特定個人情報の取扱いが生じる場合には、これらの情報を含むものとする。

(情報セキュリティポリシー等の遵守)

第3 受注者は、この契約による業務に係る情報資産の取扱いについては、この情報セキュリティ特記事項及び仕様書等において定められている情報セキュリティに関する事項を遵守するものとする。

- 2 受注者は、この契約による業務履行の必要性により個人情報の取扱いが生じた場合、当該個人情報に係る個人の権利利益の保護を図るため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他の個人情報の保護に関する法令等に基づき適正に取り扱わなければならない。
- 3 受注者は、この契約による業務履行の必要性により特定個人情報の取扱いが生じた場合、当該特定個人情報に係る個人の権利利益の保護を図るため、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）その他の特定個人情報の保護に関する法令等に基づき適正に取り扱わなければならない。

(組織体制)

第4 受注者は、この契約による業務に係る情報セキュリティに関する組織的な体制として、次に掲げる事項について書面により明らかにしなければならない。また、内容に変更がある場合、受注者は速やかに書面により発注者へ連絡しなければならない。

- (1) 情報セキュリティに係る責任体制
- (2) 情報資産の取扱部署及び責任者並びに担当者
- (3) 通常時及び緊急時の連絡体制
- (4) 業務履行場所

(秘密の保持)

第5 受注者は、この契約による業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は当該委託業務以外の目的で使用してはならない。

- 2 受注者は、この契約による業務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は当該委託業務以外の目的で使用してはならないことその他情報資産の保護に関して必要な事項を周知徹底するとともに適切な教育を行うこと。
- 3 受注者は前項の実施状況を書面にし、発注者に提出すること。
- 4 前項1及び2の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(委託目的以外の利用等の禁止)

第6 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に係る情報資産を当該業務以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第7 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に係る情報資産を複写し、又は複製してはならない。

(業務履行場所以外への持出禁止)

第8 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に係る情報資産を業務履行場所以外へ持ち出してはならない。

(情報資産の受渡し)

第9 この契約による業務に係る情報資産の提供、返却又は廃棄については、受渡票等で確認し行うものとする。

(厳重な保管及び搬送)

第10 受注者は、この契約による業務に係る情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等を防止するため、情報資産の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

(再委託の禁止)

第11 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、この契約による情報資産の取扱いを自ら行うものとし、その取扱いを第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

2 受注者は、情報資産の取扱いを第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、当該委託先又は請負先に、この情報セキュリティ特記事項で要求する事項を遵守させなければならない。

(事故発生時の報告義務)

第12 受注者は、この契約による業務に係る情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等が生じ、又は生じた可能性があることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(調査の実施)

第13 発注者は、この契約による業務に係る受注者の情報セキュリティの運用状況に関し、必要に応じて業務履行場所への立入調査等を行うことができるものとする。

2 受注者は、発注者から業務履行場所への立入調査等の申入れがあったときは、特段の理由が認められる場合を除き、協力しなければならない。

3 発注者は、第1項による業務履行場所への立入調査等による確認の結果、受注者による情報セキュリティの運用状況が不適切であると認めたときは、期限を定めて改善を勧告するものとする。

4 受注者は、前項による改善勧告を受けたときは、この改善勧告に速やかに応じなければならない。

(情報資産の返還又は処分)

第14 受注者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、この契約による業務に係る情報資産を、速やかに発注者に返還し、又は漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

(特記事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償)

第15 発注者は、受注者がこの情報セキュリティ特記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。

(違反事実の公表等)

第16 受注者がこの情報セキュリティ特記事項に違反し、契約を解除された場合、発注者は、受注者の名称及び違反事実を公表することができる。

(実施責任)

第17 受注者は、受注者内における情報資産の情報セキュリティ対策を明確にし、発注者が求めた際には速やかに報告しなければならない。

(その他)

第18 受注者は、第1から第17までに定めるもののほか、情報資産の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(注) 情報資産の取扱いを伴う業務委託の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略するものとする。