

## 仕 様 書

### 1 業務名

高齢者施策の在り方に係るコールセンター運営業務

### 2 担当部署

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎3階  
札幌市保健福祉局高齢保健福祉部高齢福祉課高齢福祉係  
Tel011-211-2976

### 3 業務概要

コールセンター運営管理業務として、高齢者施策の在り方に対する市民からの電話（意見、苦情を含む。）及びアンケートへの問い合わせ等に対応する。

### 4 履行期間

契約日から令和5年10月31日まで

### 5 業務履行場所

本業務の履行場所については、受託者の負担で札幌市内に用意すること。

なお、委託者が常時立ち入り可能な場所とし、委託者と受託者との間で業務に係る調整等を行うための通信手段を確保できることを条件とする。

### 6 業務内容

#### (1) 基本事項

##### ア 開設期間

令和5年8月24日から令和5年10月31日まで（土日祝を除く。）

##### イ 業務時間

午前9時00分から午後6時00分まで

##### ウ 電話設備

(ア) 受託者が用意した電話機を使用すること。

(イ) 回線数は以下のとおりとし、回線工事費、月額基本諸費用、通信費、使用料等は受託者が負担すること。

期間	8月24日 ～8月27日	8月28日 ～9月13日	9月14日 ～10月31日
回線数	5	7	5

(ウ) 電話番号は受託者側で用意すること。

(エ) 入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

を有すること。

- (ホ) コンピューターウイルス感染や情報漏洩がないよう必要なセキュリティ対策を講じること。

エ 対応内容

- (ア) 現行の制度等を含めた高齢者施策の在り方に対する意見、苦情対応等  
(イ) 高齢者施策に関するアンケートへの問い合わせ対応

オ 入電想定件数及び配置人員等について

- (ア) 最大処理コール数/日

期間	8月24日 ～8月27日	8月28日 ～9月13日	9月14日 ～10月31日
最大処理コール数 (1日)	30	140	30

- (イ) 想定平均対応時間：約15分程度（CPH：4を想定）

- (ウ) 要員体制・配置人員

責任者（MG）	◎部門責任者 コールセンター運営に必要な専門的かつ高度の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
業務管理者（SV）	◎オペレーターの管理及び指導等を担う者 業務遂行に必要な専門的な知識及び能力を有する者 OPでは対応できない案件について対応する者
従事者（OP）	◎電話応対する者 電話応対、コミュニケーションスキルはもとより、業務知識等を有する者

【配置人員数】

期間	平日座席数
8月24日～8月27日	5 (OP：3、SV：1、MG：1)
8月28日～9月13日	7 (OP：5、SV：1、MG：1)
9月14日～10月31日	5 (OP：3、SV：1、MG：1)

- (エ) 応答率

最大処理コール数を超える入電があった場合等には、電話が待機状態（いわゆる「着信待ち」）となるようにした上で、混雑メッセージ等で対応するほか、希望者には録音でメッセージを受けることができるようにすること。

また、待機状態が解消された場合には、直ちにオペレーターに接続できる状態とすること。

(オ) その他

突発的な業務従事者の欠員が生じた場合においても、受託者の責任で業務遂行に支障をきたすことのない体制を整えること。

(2) 委託者へのエスカレーションについての対応

ア 原則、コールセンターに問い合わせがあったものについては、コールセンター内で対応を終結させること。

イ 委託者への確認や対応の引継ぎが必要な場合は、原則、折り返しによることとし、部門責任者又は業務管理者から委託者へ報告の上、原則として、部門責任者又は業務管理者から連絡すること。

(3) 問合せ対応の記録と報告

ア あらかじめ業務開始前に問合せ対応を記録するためのフォーマットを作成し、委託者の了承を得ておくこと。なお、フォーマット作成に係る時間が可能な限り短くなるよう、入力項目や入力方法等を工夫すること。

イ 単純な問合せのみのときは、報告書を作成することのできる範囲内で簡略化（項目ごとに件数のみの記録等）して差し支えない。ただし、問合せ1件ごとに問合せ者の問合せ内容や対応等を記録し、必要に応じて委託者が確認できるようにすること。

ウ その他重要な記録は委託者に引き渡し、残りの原本は事業終了時まで保管したうえで、事業終了後速やかに廃棄すること。

エ 部門責任者は、応答件数、応答できなかった件数（あふれ呼数、放棄呼数）や問合せ内容の週別集計結果を翌週第一営業日中に委託者に報告すること。

オ クレームがあった場合、責任者を通じて翌営業日中に日次報告書により報告を行うこと。ただし、委託者側職員による緊急対応が必要となるものについては、責任者は電話等にて速やかに委託者側職員に報告を行うこと。

カ 通話内容については全て録音することとし、電話応答前に録音する旨を通知すること。また、6-(1)-オ-(エ) による対応で録音によりメッセージを受けた場合は、メッセージの内容を報告書に記録し、委託者へ報告すること。なお、各録音データの保存容量の目安は 60 日分とする（定期的に媒体へ保存することより期間を満たすことができる場合も含む。）。また、録音データについては、委託業務終了後は、通話録音記録の復元ができないよう、データ消去ソフト等を用いて、録音機器、保存用サーバ等からデータを消去すること。

(4) その他

その他業務の遂行に関して必要な事項が生じた場合は、委託者と協議の上、業務遂行に当たること。

7 研修の実施

受託者は本業務の実施に当たり、業務従事者に対して事前に研修を行うこと。

## 8 個人情報の取扱

- (1) 個人情報の取扱いに関して、別紙1「個人情報取扱安全管理基準」に適合していること。
- (2) 本業務の遂行に当たり、別紙2「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- (3) また、毎月の業務完了後に、様式「個人情報取扱状況報告書」を提出すること。

## 9 提出書類

本業務の遂行に当たっては、以下に定める書類を担当者に提出すること。

- (1) 毎週の業務完了後（翌週第1営業日中）  
週次集計結果
- (2) 毎月の業務完了後  
ア 業務完了届 1部  
イ 個人情報取扱状況報告書
- (3) 随時  
担当者が必要と判断し指示するもの（日次報告書等）

## 10 環境への配慮

本業務においては、環境関連法令等を遵守するとともに、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ環境負荷低減に努めること。

- (1) 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。
- (2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- (3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。
- (4) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。
- (5) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。

## 11 留意事項

- (1) 業務作業中における事故の発生や 過失によりサービスに影響を与えた場合等は、速やかに委託者へ報告し、委託者指示の下受託者の責任において一切を処理すること。
- (2) 本業務の遂行に当たり、受託者は業務上知り得た事項を第三者に漏えいしないように注意すること。
- (3) その他、非常時または緊急時の対応が必要になった場合、直ちに委託者と協議し、必要な措置を講ずること。

12 発注課及び納品場所

札幌市保健福祉局高齢保健福祉部高齢福祉課 担当 内潟

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎3階

電話番号 011-211-2976 FAX 011-218-5179

## 【別紙 1】

### 個人情報取扱安全管理基準

- 1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定  
個人情報の適正な取扱いの確保について基本方針を策定していること。  
また、以下の内容を記載した個人情報の保護に関する規程及び個人情報の取扱手順等が定められていること。
  - (1) 組織的安全管理措置
  - (2) 人的安全管理措置
  - (3) 物理的安全管理措置
  - (4) 技術的安全管理措置※ 上記(1)～(4)の具体的内容については、個人情報保護委員会ホームページ (<https://www.ppc.go.jp>) に掲載されている「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」の「4-3-1」の「安全管理措置（法第66条）」を御確認ください。
- 2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置  
個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者が定められており、基本方針、規程及び個人情報の取扱手順等に明記されていること。
- 3 従業員の指定、教育及び監督
  - (1) 個人情報の秘密保持に関する事項が就業規則等に明記されていること。
  - (2) 個人情報を取り扱う従業員を指定すること。
  - (3) 個人情報の取扱い、情報システムの運用・管理・セキュリティ対策及びサイバーセキュリティの研修計画を策定し、従業員に対し毎年1回以上研修等を実施していること。  
また、個人情報を取り扱う従業員は、必ず1回以上研修等を受講している者としていること。
  - (4) 総括保護管理者及び保護管理者は、従業員に対して必要かつ適切な監督を行うこと。
- 4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施
  - (1) 個人情報を取り扱う管理区域を明確にし、当該区域に壁又は間仕切り等を設置すること。  
**【管理区域の例】**
    - ・ サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
    - ・ 個人情報を保管する区域
    - ・ その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

- (2) (1)で設定した管理区域について入室する権限を有する従業者を定めること。  
また、入室に当たっては、用件の確認、入退室の記録、部外者についての識別化及び部外者が入室する場合は、管理者の立会い等の措置を講ずること。さらに、入退室の記録を保管していること。
- (3) (1)で設定した管理区域について入室に係る認証機能を設定し、パスワード等の管理に関する定め の整備及びパスワード等の読取防止等を行うために必要な措置を講ずること。
- (4) 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報措置及び監視装置の設置等の措置を講ずること。
- (5) 管理区域では、許可された電子媒体又は機器等以外のものについて使用の制限等の必要な措置を講ずること。

## 5 セキュリティ強化のための管理策

情報資産の盗難、紛失、持出し、複写・複製、目的外の使用及び第三者への提供を防止するため以下の対策を実施していること。

- (1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機等は、他のコンピュータと接続しない単独による設置又は当該業務に必要な機器のみと接続していること。また、インターネット及び当該業務を実施する施設外に接続するイントラネット等の他のネットワークに接続していないこと。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。
- (2) 個人情報の取扱いにおいてサーバを使用している場合は、当該業務を実施する施設内に設置していること。また、サーバへのアクセス権限を有する従業者を定めること。さらに、部外者のアクセスは必要最小限とし、管理者の立会い等の措置を講ずること。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。
- (3) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等は、アクセス権等を設定し、使用できる従業者を限定すること。また、アクセスログやログイン実績等から従業者の利用状況を記録し、保管していること。
- (4) 記録機能を有する機器の電子計算機等への接続制限について必要な措置を講ずること。
- (5) 本市が貸与する文書、電子媒体及び業務にて作成した電子データを取り扱う従業者を定めること。
- (6) 業務にて作成した電子データを保存するときは、暗号化又はパスワードにより秘匿すること。また、保存した電子データにアクセスできる従業者を限定するとともにアクセスログ等から従業者の利用状況を記録し、契約期間終了後、1年以上保管していること。
- (7) 本市が貸与する文書及び電子媒体は、施錠できる耐火金庫及び耐火キャビネット等にて保管すること。また、書類の持ち出し記録等を作成していること。

- (8) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、従業者が正当なアクセス権を有する者であることをユーザ ID、パスワード、磁気・IC カード又は生体情報等のいずれかにより識別し、認証していること。
- (9) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、セキュリティ対策ソフトウェア等（ウィルス対策ソフトウェア等）を導入していること。
- (10) 業務にて作成した電子データを削除した場合は、削除した記録を作成していること。また、削除したことについて証明書等により確認できる措置を講ずること。
- (11) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等を廃棄する場合は、専用のデータ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等により、復元不可能な手段を採用すること。
- (12) 本市の許可なく第三者に委託しないこと。

## 6 事件・事故における報告連絡体制

- (1) 従業者が取扱規程等に違反している事実又は兆候を把握した場合の管理者への報告連絡体制を整備していること。
- (2) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案の発生又は兆候を把握した場合の従業者から管理者等への報告連絡体制を整備していること。
- (3) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案が発生した際の本市及び関連団体への報告連絡体制を整備していること。併せて、事実関係の調査、原因の究明及び再発防止策の検討並びに決定等に係る体制及び手順等を整備していること。

## 7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

本市が貸与する文書、電子媒体及び左記書類等に基づき作成される電子データを持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用すること。また、暗号化、パスワードによる保護、追跡可能な移送手段等により、破損、紛失、盗難等のないよう十分に配慮していること。

## 8 関係法令の遵守

個人情報の保護に係る関係法令を遵守するために、必要な体制を備えていること。

## 9 定期監査の実施

個人情報の管理の状況について、定期的に、及び必要に応じ、随時に点検、内部監査及び外部監査を実施すること。

## 10 個人情報取扱状況報告書の提出

本市の求めに応じ、又は当該業務契約に基づき、各月の期間ごとの役務完了の書面提出時において、本市が指定する様式にて個人情報取扱状況報告書を提出すること。



1 1 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）又はプライバシーマーク等の規格認証 ISMS（国際標準規格 ISO/IEC27001:2013、日本工業規格 JISQ27001:2014）、プライバシーマーク（日本工業規格 JISQ15001:2006）等の規格認証を受けていること。

**【別紙2】**

## 個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」(以下「事務対応ガイド」という。)、札幌市情報セキュリティポリシー」等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(管理体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報(個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。)の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(管理責任者及び従業者)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を定め、書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。)により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。
- 6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所(以下「取扱区域」という。)を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業者が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業者全員に対して実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本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。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。

3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。

(1) 再委託先の名称

(2) 再委託する理由

(3) 再委託して処理する内容

(4) 再委託先において取り扱う情報

(5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策

(6) 再委託先に対する管理及び監督の方法

4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託先が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。

5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対す

る管理及び監督の手續及び方法について具体的に規定しなければならない。

- 7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

(複写、複製の禁止)

第8条 受託者は、本委託等業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報記録された資料等を、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が

指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。

2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 受託者は、個人情報の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び調査)

第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。

2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故

の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 委託者は、本委託等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。

#### (契約解除)

第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

#### (損害賠償)

第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことにより委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。