

高齢者特別乗車証登録業務等実施委託仕様書

1 件名

高齢者特別乗車証登録業務等実施委託

2 業務概要

高齢者外出支援乗車事業に関する問合せ窓口業務、番号通知書兼申請書（以下「番号通知書兼申請書」という。）等の発送業務、番号通知書兼申請書の審査・入力業務、利用手続き完了のお知らせの発送業務等を行うもの。

(1) 事業の目的

高齢者の社会活動への参加を促進し、もって高齢者の福祉の増進を図ること。

(2) 対象者

年齢70歳以上の者で住民基本台帳法（昭和42年法律第81条）の規定により本市の住民基本台帳に記録されているもの。なお、対象者は令和5年10月1日時点で250,892名存在する。

3 履行期間及び開設期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

4 履行場所

川崎市内に設置するものとする。ただし、本業務を行うために必要な機器・設備の設置要件等を満たすこと。

5 問合せ事務窓口業務の開設期間及び開設時間並びに休日

(1) 開設時間

午前8時30分から午後5時15分まで

(2) 休日

川崎市の休日を定める条例（平成元年条例第16条）第1条による

6 事務所の準備及び設備、機器等の設置等の事前準備

受注者が用意する施設、設備及び機器は、受注者の責任で保守・管理及び故障対応すること。

(1) 事務所の準備

ア 事務所は、受注者が用意するものとする。

イ 事務所は新耐震基準に適合した建物とすること。

ウ 机・椅子等の設備及び各種機器その他の事務所の設置に当たり必要な物品については、受注者が用意すること。

エ 貸与品の管理については、善良なる管理者としての注意を払うこと。

(2) 通信設備及び情報機器

業務を行うために必要と思われる通信設備及び情報機器のうち、特に明確にする必要があるものを次のとおり示す。また瞬間停電等にも対応できるような機能を有すること。

ア 電話設備

(ア) 受注者は、応対用の電話番号（044-200-1316）を着信させること。

(イ) 上記（ア）の電話番号を着信するために必要な電話回線はIP電話回線（ひかり電話オフィスエース）とすること。なお、IP電話回線（ひかり電話オフィスエース）を引き込むまでの間は別回線での着信も可とするが、転送に要する通信費は受注者が負担すること。

(ウ) 発信するための電話番号を履行開始日までに設けること。その際、発信元の電話番号を相手側の電話機に通知ができるようにし（発信者番号通知機能）、発信番号は044から始まる番号または発信地域を特定できない番号とすること。また、発信番号での着信及び応答も可能とすること。

- (エ) 発注者との連絡用の一般加入電話を履行開始日までに別途1回線以上用意すること。ただし、この回線は、応対業務に利用しないこと。
- (オ) 電話機を受付件数の変動にも対応可能な席数分用意すること。
- (カ) 電話機は、多機能電話機もしくはソフトフォンとし、受話器を置いたままの発信、再ダイヤル、外線保留、転送処理等が容易に行えるようにすること。
- (キ) 電話機には、ヘッドセット等を付加し、電話応対時に手がふさがらないようにすること。
- (ク) その他、電話設備の設置に当たり事前に発注者と協議すること。

イ FAX設備

- (ア) FAX番号(044-200-1317)を着信させること。
- (イ) FAXを送信した場合、相手側に発信元のFAX番号を通知するとともに、事務所から送信したFAXであることが受信側にわかるよう、機器に送信元の情報に登録すること。
- (ウ) その他、FAX設備の設置に当たり事前に発注者と協議すること。

ウ 電話交換設備

- (ア) 業務に支障がないように、速やかにPBXを用意すること。ただし、このPBXは、発注者以外の業務と兼用することも可能とする。なお、発注者以外の業務と兼用する場合は、他業務の影響を受けない構成とすること。
- (イ) 受付内容の点検、確認、オペレーターの電話応対研修への利用、不審な電話への対応等のために、通話内容を録音することが可能な機能を有すること。また、通話の録音をする旨を予めガイダンスすること。録音データは1年間保管後、消去すること。
- (ウ) オペレーターが応対中に利用する保留音は、発注者と協議すること。
- (エ) 混雑等によりオペレーターが応対できなかった呼に対して、音声ガイダンスで混雑メッセージを流すとともに待ち合わせ呼として保ち、オペレーターの空いた順に着信させる機能を有すること。
- (オ) 着信した呼がオペレーターに対して、効率的に均等に分配する機能を有すること。
- (カ) 通話内容をリアルタイムにモニタリングできる機能を有すること。
- (キ) オペレーターが応対後の事務処理を行っているときや休憩等で離席した時等オペレーターが電話に應對できない場合は、その席に対して呼を着信させない機能を有すること。
- (ク) 開設時間外に着信があった場合には時間外メッセージを流すこと。ガイダンスの内容は発注者と協議の上、決定すること。
- (ケ) その他、電話交換設備の設置に当たり事前に発注者と協議すること。

エ 電子メール環境

- (ア) 電子メールを送受信する機器を設置すること。
- (イ) 応対用の電子メールアドレスについては、本業務専用のドメインを新たに取得すること。なお、使用するドメインについては、発注者と協議の上で決定すること。
- (ウ) 発注者との連絡用の電子メールアドレスを別途1つ以上用意すること。ただし、この電子メールアドレスは、応対業務に利用しないこと。
- (エ) その他、電子メール環境の構築に当たり事前に発注者と協議すること。

オ その他

- (ア) スキャナを最低1台用意すること。
- (イ) その他、応対業務にパソコンを利用する場合は、次の要件を満たすこと。
 - a 一般ユーザ権限と管理者権限の区別等によるユーザ管理を行い、管理者権限以外では設定変更ができないようにすること。
 - b 一般ユーザ権限では、当該端末のCD-ROMドライブ、USBメモリ等の外部記録装置を使用できないようにすること。
 - c 一般ユーザ権限では、いかなる外部記憶媒体(例えば、CD-ROM、USBメモリ等)を用いても、データを外部へ持ち出せない仕組みであること。
 - d ウイルス対策を施し、ウイルス定義ファイルの更新を定期的かつ緊急時においては随時実施すること。
 - e オペレーティングシステム、アプリケーションソフト等の修正パッチプログラムを

定期的かつ緊急時においては随時導入すること。

(ウ) その他、設備、機器等の設置に当たり事前に発注者と協議すること。

(3) 機器等の設置

ア 外出支援事業利用管理システム（以下「利用管理システム」という。）端末等

発注者は、受注者の事務所に利用管理システムに接続するためのPC（最大6台）、プリンタ（最大6台）、ルータ（最大6台）を履行開始日までに設置するため、設置に必要なスペース及び機器を利用するための電源を確保すること。

イ P A S M O機器（販売窓口端末）

(ア) 受注者は、P A S M O機器（販売窓口端末）の設置及び取扱いに当たり、P A S M O協議会員であるバス事業者と別途契約を締結すること。対象のバス事業者は別途発注者が指定する。

(イ) 発注者は、受注者の事務所にP A S M O機器を履行開始日までに2台設置するため、設置に必要なスペース及び機器を利用するための電源を確保すること。

(ウ) 発注者は、P A S M O機器の運用に必要な回線工事及び通信機器の設置を行う。

(エ) 受注者は上記（ウ）の回線工事の実施に当たり、テナント管理者等との必要な調整を行うこと。

(オ) 上記のほか、P A S M O機器（販売窓口端末）の設置については、発注者と協議の上で決定する。

(4) 事前準備

本委託業務の契約締結日から運用開始日の前日までを事務所の運営に向けた準備期間として、円滑に開始できるように次の業務を行うこと。

ア 業務処理計画書及び日程表作成

受注者は、本委託業務の契約締結後、円滑な運営に向けて業務処理計画書及び日程表を作成し、発注者の承認を得るものとし進捗状況の報告をすること。

イ 業務の引き継ぎ

受注者は、事務所の円滑な運営に向けて、現行の登録業務等の受注者と業務に必要な事項を引き継ぐこと。

7 業務委託内容

(1) 管理システム構築・運用業務

本事業の申請手続きの状況等データを一括管理する「管理システム」を構築し、対象者のデータ管理を行うこと。

ア 申請手続きの状況を管理システムに登録しステータス管理を行うこと。一元管理できるものとする。申請手続きの状況については、番号通知書兼申請書の発送から受理、手続き完了までの進捗状況に加えて、不備による返送等も含めて、詳細なステータスが分かるようにすること。また、住所・氏名・特乗証番号（本事業固有の番号）・生年月日から検索できるようにし、必要なときに閲覧ができるようにすること。

イ 電話やメールなどの対象者からの問合せ内容、応対内容・履歴を管理システムに登録し、応対状況のステータスの管理を行うこと。

ウ 申請手続き状況や応対内容・履歴については、対象者データと紐づけて一元的に管理すること。

エ 登録された情報について容易に検索、分類及び集計（分析を含む。）ができるものであること。

オ 登録された情報を、CSV形式及びExcel形式でエクスポートできるものであること。

エクスポートに際しては、期間や項目の指定が可能であること。（差分抽出ができること。）

カ インターネット上にデータを置かないこと。（イントラネット内で管理・運用すること）

キ ユーザ登録、変更、削除ができるものであり、各ユーザに対し、ログインID及びパスワードの設定、変更ができるものであること。登録された情報へのアクセス権は、業務責任者、スーパーバイザー、オペレーター等、業務分担に応じて付与できるものであること。

また、登録された情報の変更・削除は基本的に管理者権限でのみ実施するものとする。

ク 問合せの分類について設定することができ、プルダウン、チェックボックス等により選

択できるものとし、記録できる項目を自由に設定でき、入力項目をリストから選択するなど、電話応対中に容易に入力できるものであること。

(2) 高齢者特別乗車証登録業務

申請内容に不備等があった場合を除き、対象者が番号通知書兼申請書を投函してから10営業日以内に手続き完了通知を発送できるよう、次の業務を実施すること。また、手続き状況の各ステータスについても管理システムにて管理すること。対象者には、新規対象者のほか、既存の対象者（令和6年3月31日以前に70歳を迎えた者）で且つ利用手続き未実施の者を含めるものとし、申請があった場合には新規対象者同様に対応すること。業務の実施に当たり、疑義が生じた場合は、発注者と協議の上で実施すること。

(ア) 新規対象者データの引渡し

受注者は、毎月2回、LGWAN経由またはUSB媒体等により発注者からの「対象者データ」を手渡しにて授受すること。手渡しにて授受を行う場合には、受注者にて紛失及び盗難リスクを考慮した対策を講じることとし、対策について事前に発注者の承諾を得ること。対象者データのファイル仕様については別紙1を参照。

また、対象者データは「管理システム」に取り込み、ステータスや応対状況を対象者に紐づけ管理できるようにすること。

(イ) 印刷

発注者から受領した対象者データを基に、番号通知書兼申請書に郵便番号、住所、漢字氏名、カナ氏名、特乗証番号及びQRコードを印刷すること。なお、対象者データに基づく印字内容は別紙2を参照。対象者データの引渡し日及び発送スケジュールは次のとおり。件数は第12項に記載

該当データ	1日	2～13日	14日	15日	16日	17～24日	翌1日
対象者データ① 翌々月の新規年齢到達者	引渡	申請書の印刷	納品				
対象者データ② 前月16～末日までの転入者	引渡	申請書の印刷・封入封緘		発送			
対象者データ③ 当月1～15日までの転入者					引渡	申請書の印刷・封入封緘	発送

※該当日が土日祝日の場合は翌営業日とする。

(ウ) 印刷後の処理

a 対象者データ①

印刷後、巻き三つ折りにし、毎月14日（土日祝日の場合は翌営業日）までに次の納品先へ納品すること。なお、納品先である障害者福祉関連施設において封入封緘作業を実施し、発注者において郵便局への持込み及び発送手続きを行う。詳細については、発注者との協議により決定する。

<納品先>

〒210-0026 川崎市川崎区堤根34-15 ふれあいプラザかわさき2階
 社会福祉法人県央福祉会 川崎市わーくす川崎
 電話 044-200-4666

b 対象者データ②及び③

- ・印刷した番号通知書兼申請書を巻き三つ折りにし、事業案内チラシ、返信用封筒と併せて封筒に封入封緘すること。
- ・封入封緘後の発送物について、発送通数を確認し、発注者への報告及び発注者による発送通数の検査を経た上で、発注者が指定する郵便局への持込み及び発送の手続きを行うこと。
- ・発送に係る郵便料は、本契約外において発注者が負担する。

エ 番号通知書兼申請書の回収

(ア) 利用希望者からの番号通知書兼申請書の受取は川崎港郵便局留（私書箱）とし、同郵便局で受取ること。回収にあたっては、紛失及び盗難リスクを考慮した対策を講じることとし、対策について事前に発注者の承諾を得ること。

(イ) 対象者が投函してから10営業日以内に手続き完了通知を発送できる頻度で回収を行うこと。

(ウ) 上記(ア)以外で発注者が受付した番号通知書兼申請書についても、随時回収すること。なお、回収の頻度及び日時については、発注者と受注者が別途協議により決定する。また、受注者は発注者から番号通知書兼申請書等を回収した時点から、その管理の責任を負うものとする。

オ 申請内容の確認

(ア) 回収した番号通知書兼申請書の所定の位置に受付印を押印すること等により受付済みであることが分かるようにすること。

(イ) 郵送等により回収した返信用封筒を開封し、①番号通知書兼申請書、②交通系ICカード(PASMO及びSuica)のオモテ面・ウラ面の写しについて、書類の存在を確認すること。

(ウ) 上記(イ)の①及び②の書類について、記載内容等の確認を行い、不備の有無を判断すること。記載の誤りや不足、添付書類の誤りや不足が確認された場合には、対象者に対し、番号通知書兼申請書(返却)及び補正内容を記載した案内文、返信用封筒を返送し、または当該申請者に電話連絡して不足内容を聞き取ること。なお、案内文は受注者が用意することとし、発注者に記載内容等の確認を取ること。

(エ) 各区役所・支所において、申請を支援するという観点から、手書きの申請書の配布等を行っているため、手書きの申請書を受理した場合は、上記(イ)を行うとともに、対象者の番号通知書兼申請書を再印刷し、QRコードを作成し、登録すること。

(オ) 返信用封筒に交通系ICカードの原本や本事業とは関係ない個人情報を含む書類等が同封されていた場合には、速やかに簡易書留により対象者へ返却することとし、受理・返却状況について記録を残すこと。

(カ) 返信・返却に係る郵便料は、本契約外において発注者が負担する。

(キ) 番号通知書兼申請書等の散逸やその他申請書類との混交を防止する措置を講じること。

カ 交通系ICカードの審査

(ア) 上記オにおいて不備がなかった申請については、PASMO機器(交通系ICカードの販売窓口端末)により、交通系ICカードの登録内容の審査を行うこと。交通系ICカードが本事業では利用できないものであった場合には、対象者に対し、番号通知書兼申請書(返却)及び補正内容を記載した案内文、返信用封筒を返送し、または状況に応じて当該申請者に電話連絡等して不備内容の説明等を行うこと。なお、案内文は受注者が用意することとし、発注者に記載内容等の確認を取ること。審査の具体的な手順については、別途発注者が用意する手順書のとおりとする。

(イ) 返信に係る郵便料は、本契約外において発注者が負担する。

キ 利用管理システムへの登録及び内容確認票の印刷

(ア) 交通系ICカードの審査の結果、要件を満たすものについては、発注者が貸与する端末を用いて、番号通知書兼申請書のQRコードを読み取り、該当申請者情報に交通系ICカードに記載のID番号(数字アルファベット17桁)を登録し、紐づけを行うこと。紐づけ登録の具体的な手順については、別途発注者が用意する手順書のとおりとする。

(イ) 登録後、登録内容を記載した内容確認票を印刷すること。

(ウ) 紐づけ登録に当たっては、2名以上で確認を行うなど、誤登録を防止する措置を講じ、確実に実施すること。措置の内容に関しては事前に発注者の承諾を得ること。

ク 手続き完了通知の作成、封入封緘及び発送業務

(ア) Z折りの内容確認票送付用台紙に内容確認票をセットし、上記エで回収した番号通知書兼申請書、手続き完了通知、ご利用案内パンフレット、発行窓口のご案内、発行カードケースとともに手続き完了通知送付用窓付き封筒に封入封緘すること。なお、カードケースについては、番号通知書兼申請書の「③カードケースの御希望」に応じて封入すること。

a 7の(2)のエで回収した番号通知書兼申請書(返却)

b 手続き完了通知

c 内容確認票

- d ご利用案内パンフレット
- e カードケース

(ウ) 封入封緘に当たっては、誤封入を防止するための措置を講じ、番号通知書兼申請書と内容確認票が同一人物であることを確認の上で確実に行うこと。

(エ) 封入封緘後の発送物について、発送通数を確認し、発注者が指定する郵便局への持込み及び発送の手続を行うこと。

(オ) 発送に係る郵便料は、本契約外において発注者が負担する。

ケ その他

個別対応が必要なケース等、臨時対応が必要なケースが発生した場合等については、臨機応変に対応すること。

(2) 問合せ事務窓口（お客様センター）の運営

ア 対応する基本的な問合せ内容は、次のとおりとする。

(ア) 高齢者外出支援乗車事業全般に関すること。

(イ) 高齢者外出支援乗車事業のICカード化等、制度の見直しに関すること。

(ウ) 高齢者特別乗車証及び高齢者フリーパスの利用手続きに関すること。

(エ) 番号通知書兼申請書を紛失した方の再発行に関すること。

(オ) 運賃の過収受に関すること。

(カ) その他高齢者外出支援乗車事業に付随する内容。

イ 電話対応の際には、冒頭で川崎市高齢者外出支援乗車事業の専用問合せ事務窓口である旨等を告げること。

ウ 電話対応の際には、特に行政的な判断や交通系ICカードに関する判断が必要なものを除き、受注者の責任において懇切丁寧に対応すること。

エ 問合せのうち、個人情報が必要なものや上記ウの判断が必要となるものは、入電者の意向を踏まえた上で、折り返しの電話にて回答する旨を入電者に伝え、本市業務担当と協議すること。また、本市業務所管担当が1日以上不在のときは、翌開庁日以降の回答になる旨入電者に説明すること。なお、特段必要と認める場合は本市業務所管担当から回答を行う。

オ 入電者から本業務とは関係無い問合せがあった場合についても懇切丁寧に対応し、市政に関することであれば、可能な限り適切な本市問合せ先を案内すること。

カ 番号通知書兼申請書を紛失した方の再発行に関する問合せを受けた場合は、必ず送付先を確認すること。

キ 送付先については、親族宅等対象者本人の自宅以外も可とする。

ク 発注者あて寄せられた問い合わせ等については、原則、発注者が受注者に転送するものとし、受注者はこれに対応すること。

(3) 番号通知書兼申請書の再発行

ア 問合せ事務窓口において、番号通知書兼申請書の再発行依頼を受けた場合は、再印刷の上で対象者へ送付すること。再発行の依頼件数については、一日当たり10件程度（最大20件程度）。再発行した番号通知書兼申請書を発送する際は新規対象者と同様の印刷物を同封すること。

イ 再発行については、原則5日以内に発送すること。詳細は発注者と調整するものとする。

(4) 運賃の過収受等による返金対応

ア 問合せ事務窓口において、運賃の過収受に関する問合せを受けた場合は、対象者の利用状況を調査すること。

イ 調査において不明点等がある場合は、別途発注者が契約するシステム運用保守事業者へ調査を依頼すること。

ウ 調査の結果、返金事案と判明した場合、発注者へ報告すること。

エ 詳細に疑義が生じた際は、発注者と協議の上で実施すること。

(5) 帳票類の作成等

次のア～ケの帳票類を、発注者が支給するAiデータを元に作成すること。必要に応じ帳票類の文章、レイアウトを修正すること。修正後のAiデータは、年度の終わりに発注者に提出すること。各帳票類の仕様については、別紙3を参照。

作成部数については、別紙1を参考にすること。なお、制度変更等により内容の修正が必要となる場合があるため、1年に2回作成すること。印刷時期等の詳細は発注者と調整するものとする。

なお、開始当初に必要な帳票類を前受注者から受領するための郵送料は新受注者にて負担すること。

- ア 番号通知書兼申請書（（3）再発行を含む。）
- イ 利用手続きご案内パンフレット
- ウ 番号通知書兼申請書等送付用窓付き封筒
- エ 返送用封筒
- オ 不備返却用窓付き封筒
- カ 利用登録手続き完了のお知らせ（内容確認票送付用台紙）
- キ ご利用案内パンフレット（冊子）
- ク 発行窓口のご案内
- ケ 利用登録手続き完了のお知らせ送付用窓付き封筒

※内容確認票及びカードケースについては、発注者が別途調達の上で提供する。

（6）帳票類の保管・管理等

ア 保管

上記（5）において作成した帳票類及びその他業務に必要な帳票については、受注者において保管すること。

イ 管理

帳票類については、常に在庫を管理し、帳票類を追加で作成する際は、作成数及び内容を事前に確認すること。

不要になった帳票類の廃棄は受注者負担にて行うこととし、廃棄方法は発注者の承認を得た方法にて実施すること。

- ウ 指定する部数を発注者に納品すること。

8 実施体制

（1）実施体制の原則

本仕様書及び発注者が提供する資料等に基づき、想定される業務量を踏まえ、適正な実施体制を構築すること。また、欠員及び欠勤などにより業務の運営に支障が出ないように配慮し、実施体制を維持すること。

（2）業務従事者の役割

ア 管理責任者等

（ア）受注者は、業務を適正かつ効率的に遂行するため、業務の作業スケジュールを作成し、進捗状況及び課題点を把握した上で、業務従事者の配置及び管理並びに業務全体の進行管理、発注者との連絡調整等の全体調整を担う管理責任者1名を置くこと。

（イ）受注者は、必要に応じて、管理責任者を補佐し、管理責任者が不在の場合にその職務を代行する管理副責任者を置くことができる。

（ウ）受注者は、事務所の開設時間中は、管理責任者又は管理副責任者のいずれか1名以上を、その休憩時間を除き常時、現場に勤務させること。

（エ）管理責任者及び管理副責任者（以下「管理責任者等」という。）には、業務従事者に対して迅速かつ適切な対応を指示・指導できる者を充てること。

（オ）業務全体の進行管理に当たっては、業務の作業スケジュールを作成し、適正な目標設定の上、進捗状況を分析し、課題点を抽出して、改善策を検討すること。

（カ）各月に想定される作業量などを勘案し、適正人数の担当者を配置すること。また、担当者の欠員及び欠勤を想定し、フォロー可能な体制を構築すること。

（キ）業務を円滑に遂行できるよう、担当者に対する指揮監督を行うとともに、担当者が業務内容を理解して従事できるよう指導、育成を行うこと。

（ク）事故等の発生時又は市民等からの苦情への対応を行った場合で発注者等による対応を要するときは、速やかに発注者に報告の上、対応を引き継ぐこと。

イ 担当者

(ア) 業務を適正かつ効率的に遂行することを目的とし、管理責任者等の指揮監督の下、本業務の実務を行う担当者を常時1名以上勤務させること。なお、時期ごとの人数は、管理責任者が業務量等を勘案して必要な人数を定めるものとする。

(イ) 担当者には、事業の趣旨や書類の内容確認に必要な判断基準、業務の処理手順などを正確に理解する能力を有すると管理責任者が認める者を選任すること。

(ウ) 市民等からの苦情への対応を行った場合又は事故等の発生時には、管理責任者等に速やかに報告を行うこと。

ウ その他スタッフ

受注者は、委託内容を実現させるために必要なその他スタッフを配置することができる。

9 定期報告内容

受注者は、次に掲げる報告書を発注者へ提出するものとする。

なお、報告書は、受注者が作成し発注者の承認を得るものとする。また、報告書には次に掲げるもののほか、「10 品質要件」で示すサービス管理指標の目標値に対する実績値及び受注者が定めた目標値に対する実績値を含めることを原則とする。

(1) 週ごとの報告

週1回月曜日（祝日の場合は翌日とする）午前中に、電話番号別に時間帯ごとのP B Xに着信した呼、オペレーターが応答する前に節電した呼、オペレーターが応答した呼の前週の各日の数及びオペレーターの配置人数及び人員配置実績を電子メールにて発注者へ報告すること。

(2) 月ごとの報告

月に1回、定例会を開催し、発注者に対して必要事項の報告、情報共有等を行うこと。

なお、発注者からの依頼があった場合は、随時報告が行える体制を整えること。

ア 定例会の概要

(ア) 定例会は、発注者職員と受注者の管理責任者及び副監理責任者において実施すること。

(イ) 定例会は、原則として発注者が指示した場所で行うこと。

(ウ) 定例会の開催時期は、原則として毎月開庁日を基準として7日目までに実施すること。

(エ) 定例会では、前月の事務所運営に関する次の事項を報告し、電子ファイルで提出すること。なお、定例会開催日の3日前までに発注者へ資料を作成・提出し、確認を受けること。

a 「10 品質要件」で示すサービス管理指標の目標値に対する実績値及び受注者が定めた目標値に対する実績値

b aで目標が達成していないときは、改善計画書

c オペレーションツールの追加及び変更の候補

d 前月の1日から末日までの応対管理情報及び進捗管理情報

e 前月の1日から末日までのお客さまの声の収集情報及び分析結果

f 次のイに示す統計データ

g 誤登録や誤封入、誤発送等の業務ミスの発生件数及び内容

h その他、事務所運営における特記事項、業務上の課題、応対手順の整理及び業務の見直し等協議すべき事項

イ 統計データ

(ア) 応対業務の各業務の受付状況を1か月分の合計件数、1日当たりの平均件数、最大件数及び最小件数を集計するとともに、日別の受付状況を集計すること。

(イ) 「10 品質要件」に示すサービス管理指標の1か月の平均値及び受注者が定めた管理指標の1か月の平均値を集計すること。

(3) 年ごとの報告

ア 年に1回、年次報告会を開催し、発注者に対して必要事項の報告、情報共有等を行うこと。

イ 年次報告会は、発注者職員と受注者の統括責任者及び副統括責任者において実施すること。

- ウ 年次報告会の開催場所は、原則として発注者が指示した場所とすること。
- エ 年次報告会では、上記（２）の月ごとの報告の内容から１年間の集計を行い、「10 品質要件」で示すサービス管理指標の１年間の平均値と目標値との差異及び受注者が定めた管理指標に対する１年間の平均値と目標値との差異、統計情報、総括等を報告し、年次報告書を紙媒体及び電子ファイルで提出すること。
- カ 次期受注者が年次報告書の作成及び報告が実施できるよう必要な資料等を引き継ぐこと。
- キ その他、事務所運営における特記事項、業務上の課題、応対手順の整理及び業務の見直し等の必要がある場合、発注者と協議すること。

10 品質要件

受注者、問合せ事務窓口の品質確保を図るため、次の目標値を達成するよう努めること。

指標名	定義	計算式	目標値
手続き完了通知発送 ※不備があった場合を除く	対象者が番号通知書兼申請書を投函してから完了通知を発送するまでの日数		10 営業日以内
再発行依頼の対応日数	再発行の依頼を受けてから発送するまでの日数		5 営業日以内
平均応答率	P B X に着信した呼のうち、オペレーターが応答した割合	オペレーター応答件数 ÷ 着信件数	月平均 90% 以上
保留時間	オペレーターが電話対応中に保留している平均時間	保留時間合計 ÷ オペレーター応答件数	月平均 30 秒以内
メール及び F A X の回答			開設時間内に受け付けたものについては、原則、当日中に回答 発注者から転送されたものについては、原則、転送された当日に回答。

11 セキュリティ対策・個人情報保護要件

(1) セキュリティの確保及び個人情報の保護

事務所を運用するに当たって、問い合わせ等を寄せたお客さまの氏名、連絡先などを一時的に保持することがあるため、セキュリティ対策、個人情報保護等の観点から、次に記載する要件の管理を徹底すること。また、受注者は別添の「個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項」を遵守しなければならない。

ア 事務所要員は、個人情報、業務上知り得た発注者の非公開情報等の守秘を誓約すること。

また、発注者の要請により事務所要員の誓約が確認できるようにすること。

イ 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、周知徹底すること。

ウ 事務所要員の採用時にセキュリティ対策及び個人情報保護に関する研修を実施し、習熟度テスト等により理解度をチェックすること。

- エ 事務所要員に対して、採用後も必要に応じてセキュリティ対策及び個人情報保護に関する情報を提供することにより、事務所要員の知識の向上を図ること。
 - オ セキュリティ対策及び個人情報保護に関する事故や障害を防止するための対策を講じること。また事故や障害が発生した場合の体制及び対応フローについて事前に発注者に提出すること。
 - カ 扱う全ての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩等がないように管理すること。
 - キ 運用スペースにおいて、厳密な本人認証方法により入退室者を記録するとともに、部外者が立ち入れないよう IC カードを用いる等の、電子錠等による入退室管理を徹底すること。
 - ク 受注者は、お客さまの個人情報が掲載された各種帳票等を適正に管理し、事務所から容易に持出し等ができないようにすること。また、事務所要員が個人所有のUSBメモリ等の記録媒体や、携帯電話等の不要な私物等を執務室に持ち込めないようにすること。
 - ケ 受注者は、システムのログイン用のパスワード等を厳重に管理すること。
 - コ 要員は、パスワード等を他人に知られないよう秘密にし、発注者からのものを除き、パスワード等に関する照会等には、一切応じないようにすること。
 - サ 要員は、パスワード等を定期的に変更すること。
 - シ 受注者は、通話記録を一定期間保存し、発注者の承認を得たうえで、指定日に消去し、証明書を提出すること。期間については、事前に発注者と協議すること。
- (2) セキュリティ及び個人情報保護の方法の報告
- 受注者は、業務の開始に当たり、(1)のセキュリティの確保及び個人情報の保護の方法について、発注者に報告するものとする。その方法に変更があった場合も同様とする。
- (3) P A S M O 機器に関する個人情報・情報資産の取扱い
- 受注者は、P A S M O 機器の使用に当たり、次の各号を遵守すること。
- ア 交通系 IC カードの個人情報を、関係者以外が無断で立ち入らない区画で取扱うこと。
 - イ 個人情報の安全管理対策については、P A S M O 協議会が別途定める、情報セキュリティ対策に準じ実施すること。
 - ウ 交通系 IC カードの個人情報を取扱う要員への年次教育（年1回）を実施し、また、交通系 IC カードの個人情報を新たに取扱う要員への教育をその都度実施し、かつ教育実施記録を保管すること。
 - エ 別途契約を締結するバス事業者等による教育を受けること。
 - オ 個人情報取扱業務は、再委託しないこと。
 - カ 個人情報取扱業務について、自主監査を実施すること。
 - キ 別途契約を締結するバス事業者等による監査を受けること。
 - ク 株式会社パスモによる監査を受けること。
 - ケ カ、キ、クに定める監査の記録を残すこと。
 - コ 個人情報に関する事故対応については、P A S M O 協議会が別途定める情報セキュリティ対策に準じ実施すること。
 - サ 上記各号以外に、P A S M O 協議会が別途定める個人情報の取扱いに関する事項を遵守すること。
 - シ 各号の詳細については、株式会社パスモが P A S M O 協議会の承認を得て定める情報セキュリティ対策基準、業務運用マニュアル、手順書その他の仕様書等によるものとする。
 - ス 受注者は、自らの責めに帰すべき事由により別途契約を締結するバス事業者等及び株式会社パスモに損害を与えた場合、通常生ずべき損害の賠償責任を負うものとする。

12 想定事務処理件数

事務処理内容等		件数等	
1	新規対象者数	新規年齢到達者及び	15,000人/年
		転入者	2,500人/年

2	新規対象者の想定申請率	5～8割程度	
3	不備返却率	1～2割程度	
4	コールセンター受付件数	別紙4を参照	
5	再発行依頼件数	平均10件/日	

※処理件数が想定を超える場合には、発注者と受託者にて扱いを協議すること。

13 想定事務処理スケジュール

時期	想定される業務	
例月	1日	対象者データ①（新規年齢到達者）及び対象者データ②（前月16～末日までの転入者分）の引渡し
	2～13日	番号通知書兼申請書（対象者データ①分）の印刷及び番号通知書兼申請書（対象者データ②分）の印刷～封入封緘
	14日	番号通知書兼申請書（対象者データ①分）の納品
	15日	番号通知書兼申請書（対象者データ②分）の発送
	16日	対象者データ③（当月1～15日までの転入者分）の引渡し
	17～月末	番号通知書兼申請書（対象者データ③分）の印刷～封入封緘
	翌月1日	番号通知書兼申請書（対象者データ③分）の発送
随時	番号通知書兼申請書の回収	
	申請内容の確認～手続き完了通知の作成、封入封緘及び発送業務	
	問合せ事務	
	番号通知書兼申請書の再発行	
	運賃の過収受等による返金対応	

※例月業務については、いずれも土日祝日の場合は翌営業日とする。

14 業務完了報告及び検査並びに委託料の支払

- (1) 受注者は、業務の履行について、直ちに発注者に業務完了届を提出すること。
- (2) 発注者は、業務完了届が提出された後10日以内に、検査確認を行うものとする。
- (3) 発注者は、検査確認後、受注者からの適法な請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

15 その他

- (1) 共通事項
 - ア 再委託について

本契約の履行に当たり、再委託を行う場合には、書面により発注者の承認を得なければならない。書面には次の項目を記載すること。

- (ア) 再委託の理由
- (イ) 再委託先の選定理由
- (ウ) 再委託先の名称、代表者、所在地
- (エ) 再委託先業務の管理方法
- (オ) 再委託する業務の内容
- (カ) その他発注者が指定するもの

イ 業務マニュアル

受注者（再委託先及びその従事者を含む。以下同じ。）は、業務を円滑に行うため、各業務における業務マニュアルを契約締結後速やかに作成すること。作成に当たっては、条例や施行規則、要綱等を参照の上、発注者と調整すること。また、業務上蓄積されたノウハウ等については、随時マニュアルに反映させる等、常に内容の充実を図ること。

ウ 業務従事者に対する事前研修

受注者は、業務を円滑に行うため、業務マニュアル等を活用し、従事者に対して事前研修を十分に行うこと。

主な研修内容は次のとおりとする。

- (ア) 本事業について、制度内容・申請方法等を理解させること。
- (イ) 業務の重要性を理解させること。
- (ウ) 事務処理手順や業務マニュアルを理解し、習得させること。
- (エ) 端末機器等を適切に操作する技能を修得させること。
- (オ) 守秘義務を理解・徹底させること。

エ 従事者について

受注者は、各業務を遂行するに当たり、過去に類似業務に従事した経験がある等、業務に必要な知識及び技術を有する者を従事させるものとし、業務量増加の際には、速やかに配置人員の増員や配置転換を図り、業務に支障が生じないよう努めなければならない。また、次の点に留意し、従事者の指揮監督を行わなければならない。

- (ア) 業務ごとに、あらかじめ従事者の中から、実務経験を有する者を責任者として選任し、責任者を代行できる者を併せて発注者に届け出ること。
- (イ) 業務遂行に当たり、その職務の重要性を十分に認識し、守秘義務等、本市職員に準じた対応ができること。
- (ウ) 本事業の制度内容等を熟知し、電話対応等に当たっては懇切丁寧に対応すること。
- (エ) 業務遂行に当たり、関係法令等を熟知し、違法となるような対応を行わないこと。

オ 報告書の提出・実地検査

発注者が必要であると認めた場合は、本業務委託に係る受注者の施設等について、実地検査の実施、報告書の提出を求めることができるものとする。

カ 業務の引継ぎ

受注者は、業務継続困難による受注者の変更や入札等による契約更新において次期受注者が異なる場合は、責任を持って次期受注者に対し業務を完全に引き継ぐこと。業務の引継ぎについては、受注者と次期受注者が協議・調整の上、発注者の承認を得て行うものとする。

- (ア) 本業務で培った各種マニュアル、各種データ、業務ノウハウ、各種スキルを含め、業務に必要な事項を次期受注者に引き継ぐこと。
- (イ) 次期受注者からの、事務所の構築、機器の設置、業務従事者の雇用・配置等に関しての質疑に対する回答並びに業務履行開始及び実際の業務履行における助言を随時行うこと。
- (ウ) 発注者が受注者に提供した関係資料を、資料の一覧表を作成し、次期受注者に適正に引き継ぎ、その資料についての補足説明を行うこと。また、受注者が作成した業務に関する資料（マニュアル・スクリプト）についても同様に行うこと。

(2) 予算に係る解除権の留保

- ア 発注者は、翌年度以降における所要の予算の当該金額について減額又は削除があった場合は、この契約を解除することができる。
- イ 前項の規定により発注者がこの契約を解除し、受注者に損害が生じた場合は、受注者はその損失の補償を発注者に対して請求できるものとする。この場合における補償額は、双方で協議して定める。

(3) その他留意事項

- ア その他本業務の実施に当たっては、川崎市外出支援事業利用管理システム保守運用支援等業務委託受託事業者と連携を図り対応すること。
- イ 誤登録や誤封入、誤発送等が発生した場合には速やかに発注者へ報告するとともに、発注者の指示に基づき適切に対応すること。
- ウ 仕様の詳細については、発注者との協議により決定し、受注者の負担においてこれを処理すること。また、明記されていない事項にあっても、当然必要と認められる事項については、発注者の指示により、受注者の負担においてこれを処理すること。
- エ 本仕様書に定めのない事項については、川崎市の条例又は規則によるほか、発注者と受注者が協議の上で定めることとする。
- オ 本仕様書に定める委託内容に変更があり、本仕様書に定めたことを行う必要がなくなった場合、または本仕様書に定めのない新規のことを行う場合の費用の相殺について、発注者と協議すること。

別紙 1

代表項目を記載する。

No	項目	パラメータ名	文字コード	文字種別	データ種別
1	特乗証番号	manage_no	UTF-16	半角英数字	文字列
2	郵便番号	post_code	UTF-16	半角英数字	文字列
3	住所(町名)	address	UTF-16	全角文字	文字列
4	住所(方書)	katagaki	UTF-16	全角文字	文字列
5	漢字氏名	kanji_name	UTF-16	全角文字	文字列
6	カナ氏名	kana_name	UTF-16	全角文字	文字列
7	生年月日	birthday	UTF-16	半角英数字	文字列

※注 1 対象者データは AES 暗号で提供する。AES 暗号の復号化を行うこと。

尚、復号用の簡易ツールと復号化に必要な鍵値などは本市より提供する。

※注 2 住民データには郵送対象データと非対象データが混在するため、

「rifht_loss_flag」が 0 のデータを対象者とする。

※注 3 外字フォントの対応を必須とする。外字フォントについては、TYPE(32,32) の外字データをバックアップパターン(BACKPATAN)として UNLOAD 形式にて吸い上げたものを提供する。受注者にて富士通社製の「JEF 拡張漢字サポート」及び「Interstage Charset Manager Client ライセンス 入力アシスト無」を必要分用意すること。

(ユーティリティ JRQPADM (文字属性情報を扱うための文字属性情報管理ユーティリティ) により、ホストコンピュータ上の文字属性マスタファイルに格納されている利用者定義領域の文字属性を退避したもの)

0-00-00007#

〒210-8577
 宇多栄脇寛栢柳勢邸菟尻丈宮本町
 1番地
 マンション101号室
 川崎 太郎 様



【対象者データに基づき印字する箇所】

川崎市長

川崎市高齢者外出支援乗車事業に関する番号通知書 兼 申請書

川崎市高齢者外出支援乗車事業（以下「本事業」といいます。）の利用を希望される方は、本申請書に必要事項を記入の上、申請してください。

なお、詳細は同封の「高齢者外出支援乗車事業利用手続きのご案内」等を御確認ください。

【特乗証番号】 K1234573
 【カナ氏名】 カワサキ タロウ
 【氏名】 川崎 太郎 様



本事業の利用にあたっての同意事項に同意の上、申請します（太枠内を記入）。

①氏名	
②電話番号	() -
③カードケースの御希望	希望しない ※カードケース（ビニール製）をお送りしますので <u>希望しない場合のみ</u> <u>○を付けてください。</u>

※本申請書は手続き完了後にお返しします。再発行の際等に必要となりますので、大切に保管してください。

※同意事項に同意いただけない場合、本事業を利用することはできません。

<本事業の利用にあたっての同意事項>

- 1 本事業や本市の高齢者の社会参加施策等の検討に活用することを目的に必要な範囲で本市が利用実績を取得すること。
- 2 個人を識別できないようにした利用実績を本事業対象事業者等に対し提供すること。

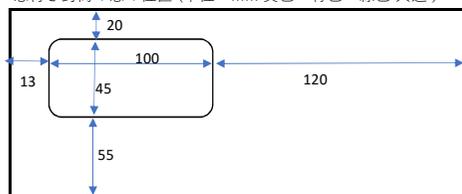
【発行元】

川崎市川崎区宮本町1番地
健康福祉局長寿社会部高齢者在宅サービス課

別紙3

項番	作成物	部数	納品時期	サイズ	印刷	紙質	厚さ	折り方	その他
ア	川崎市高齢者外出支援乗車事業に関する番号通知書兼申請書	新規年齢到達者 15,000枚/年 転入者2,500枚/年	随時	A4	片面モノクロ	上質(銘柄：S金菱)	70kg (81.4g/m ²)	巻き三つ折り	
イ	不備のご案内	2,000枚/12カ月	随時	A4	片面モノクロ	色上質紙	薄口	巻き三つ折り	
ウ	川崎市高齢者外出支援乗車事業のご案内	18,000部/12カ月	年2回	A3	カラー	マットコート紙	四六判55kg	巻き三つ折り	8頁パンフレット
エ	内容確認票の送付用台紙 (利用登録手続き完了のお知らせ)	15,000枚/12カ月	年2回	A4	片面モノクロ	上質(銘柄：S金菱)	90kg (104.7g/m ²)	Z折り	ビク抜き加工 (抜型を作成して抜く加工方法)
オ	川崎市高齢者外出支援乗車事業ご利用案内	15,000部/12カ月	年2回	横100mm 縦210mm	カラー	マットコート紙		中綴じ	12ページ
カ	川崎市高齢者外出支援乗車事業の発行窓口のご案内	15,000部/12カ月	年2回	A4	両面モノクロ	色上質	55kg	巻き三つ折り	
キ	番号通知書兼申請書送付用窓付き封筒(黄色)	22,000部/12カ月	年1回	長形3号	両面カラー	上質紙	70kg	—	アドヘア糊
ク	不備返却窓付き封筒(青色)	2,000部/12カ月	年1回	長形3号	両面カラー	上質紙	70kg	—	アドヘア糊
ケ	内容確認票送付用窓付き封筒(緑色)	15,000部/12カ月	年1回	長形3号	両面カラー	上質紙	70kg	—	アドヘア糊
コ	返信用封筒(茶封筒)	22,000部/12カ月	年1回	110mmx225mm	両面モノクロ	クラフト紙	70kg	—	テープ付き糊

窓付き封筒の窓の位置(単位：mm 黄色・青色・緑色 共通)



別紙 4

川崎市高齢者外出支援乗車事業コールセンター 日時報告書 (数値)

	入電件数	架電件数	応答件数	応答率	あふれ呼件数	完結数	折返依頼件数	案内件数	平均対応率	要員配置状況	協議事項	備考
1月1日												
1月2日												
1月3日												
1月4日	56	2	56	100.0%	0	56	2	0		5	0	
1月5日	58	3	58	100.0%	0	58	3	0		5	0	
1月6日	58	2	58	100.0%	0	58	0	1		5	0	
1月7日												
1月8日												
1月9日												
1月10日	77	4	77	100.0%	0	77	2	0		5	0	
1月11日	58	2	58	100.0%	0	58	2	0		5	0	
1月12日	52	5	52	100.0%	0	52	3	1		5	0	
1月13日	46	3	46	100.0%	0	46	2	0		5	0	
1月14日												
1月15日												
1月16日	58	4	58	100.0%	0	58	3	0		5	0	
1月17日	40	6	40	100.0%	0	40	2					
1月18日	40	5	40	100.0%	0	40	2	1		5	0	
1月19日	30	6	30	100.0%	0	30	2	0		5	0	
1月20日	32	4	32	100.0%	0	32	0	0		5	0	
1月21日												
1月22日												
1月23日	48	5	48	100.0%	0	48	2	1		5	0	
1月24日	43	3	43	100.0%	0	43	3	0		5	0	
1月25日	42	4	42	100.0%	0	42	4	1		5	0	
1月26日	31	3	31	100.0%	0	31	2	2		5	0	
1月27日	29	4	29	100.0%	0	29	3	1		5	0	
1月28日												
1月29日												
1月30日	44	5	44	100.0%	0	44	3	2		5	0	
1月31日	54	5	54	100.0%	0	54	2	1		5	0	
計	896	75	896	100.0%	0	896	42	11		90	0	