

公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務  
(専用コールセンターの設置)【B拠点】

仕様書

日本年金機構  
年金給付部

令和7年10月

## 1 委託業務の概要

### (1) 目的

公金受取口座登録法に基づく専用コールセンターの問合せ対応業務及びこれに付随する業務を効率的に行うことを目的とする。

### (2) 業務概要

別紙1「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）に係る業務フロー」参照

当該業務は再委託することはできない。

- ① 公金受取口座登録法に基づく専用コールセンターの照会対応業務
- ② 上記①の業務の運用に必要な付帯業務
- ③ 業務の運用管理及び報告業務
- ④ 執務室の準備、維持業務

### (3) 定義

本仕様書において、用語の定義は以下のとおりとする。

#### ①個人情報

##### ・年金個人情報

日本年金機構法第38条に規定する情報をいう。具体的には、被保険者、年金受給権者等にかかる基礎年金番号、氏名、生年月日等の本人基本情報及び給付や保険料納付等に関する情報であるが、これらの情報により、被保険者又は受給者個人が識別されるものに限る。（性別や生年月日のように、当該情報のみでは個人が識別されないようなものは、年金個人情報にならない。）

##### ・個人情報

年金個人情報及び特定個人情報（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第2条第9項に規定する情報）をいう。

##### ・個人情報等

個人情報、事業所情報（事業所の名称、所在地等）、債権管理情報（保険料の調定額、収納額等）、滞納処分に関する情報、相談事跡等の日本年金機構（以下「機構」という。）の基幹業務（公的年金の適用、徴収、年金給付及び相談に関する業務）を行うために作成又は取得する情報及び本委託業務を通じて知り得た情報をいう。

※ 委託業務に従事する者（以下「業務委託員」という。）の労務管理等のために保持している情報は、本仕様書において個人情報等には含まれない。

#### ②電子計算機

##### ・電子計算機

サーバ装置、パソコン、タブレット、スレートPC、プリンタ等の周辺機器及び通信回線装置をいう。

##### ・電子計算組織

電子計算機とネットワークにより構成される情報システムをいう。

#### ③再委託

受託事業者が、業務の一部を他の会社（再委託先が子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第3号に規定する子会社をいう。）である場合を含む。）に請け負わせること。

なお、次のア又はイの場合は再委託に該当しない。

ア. 運送事業者間で運送約款に基づく連携・協働により運送業務を実施する場合。

イ. 機構の了承を得た上で、グループ企業体が相互連携（業務分担）してそれぞれの事業を実施（共同受託）する場合。

## 2 委託予定件数

別紙2「オペレーター等要員発注予定席数表」のとおり。

※数量は予定数であり、機構から日別時間帯別の追加、削減発注を求める場合がある。

3 委託業務の期間

委託期間 契約締結日～令和9年4月20日（契約終了日）

履行期間 令和8年8月4日（履行開始日）～令和9年4月9日（履行終了日）

※契約締結日～履行開始日の間は業務準備・研修期間とする。

※履行期間とは、委託期間のうち、納品を行うための作業等が可能となる日（履行開始日）から、最終納品の検査合格後に個人情報等の返却・廃棄等を行った旨を機構へ報告する日（履行終了日）までのことをいう。

4 納品日

委託要領のとおり

5 履行場所

受託事業者が用意する場所（日本国内に限る。）

詳細な要件等については、委託要領のとおりとする。

6 作業手順

仕様書のほか、業務委託契約書及び業務委託契約書に付属する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）のとおりとする。

7 所管部署（連絡先）

日本年金機構年金給付部給付企画第1グループ

〒168-8505

東京都杉並区高井戸西3-5-24

電話：03-5344-1100（内線 3215）

担当：星野、大津、長谷川

8 受託事業者を求めるサービス水準

目標とすべき業務のサービス品質に関する合意（以下「SLA」という。）は、別紙3「受託事業者を求めるサービス水準」のとおり

9 処理体制の申請等の手続き

処理体制等について、以下に掲げる期日までに必要な申請等の手続きを行うこと。

変更、廃止等を行う場合については、変更、廃止等を行う日の前日までに必要な手続きを行うこと。

業務委託員（具体的には下記（1）①から③及び下記（2）①から③までの者をいう。）については本業務を遂行するために最低限必要な範囲の者とし、受託事業者が直接雇用すること。ただし、繁忙期等の業務履行体制を充足するため、労働者派遣法に基づいた労働者派遣契約による対応を行う場合は、機構が扱う個人情報等の重要性及び特殊性に鑑み、労働者派遣契約においても、個人情報等の取扱いをはじめとする機構と受託事業者との契約内容と同等以上の内容とし、（2）④により、あらかじめ機構の承認を得ること。

（1）個人情報等保護に関する管理体制（下記の①～③は、別紙4「管理者等申請書」により提出し、下記の①～③を変更する場合は、別紙5-2「業務委託員名簿（変更）」により提出すること。）

① 総括管理責任者の届出

期 限：提案書の提出日

提 出 先：「7 所管部署」

② 部署管理者の届出

期 限：提案書の提出日

提出先：「7 所管部署」

※ 部署管理者は、履行場所ごとに1名配置すること。

③ 点検管理者の届出

期限：提案書の提出日

提出先：「7 所管部署」

※ 点検管理者は、総括管理責任者、部署管理者、現場責任者及び監査を行う者と異なる者とする。

④ 個人情報等や機密情報の取扱いに関する点検及び監査体制の届出

期限：提案書の提出日

提出先：「7 所管部署」

⑤ 業務委託員と守秘義務契約書を締結したことの報告（別紙6-1「守秘義務契約締結報告書」）

期限：令和8年7月15日

提出先：「7 所管部署」

※別紙5-1「業務委託員名簿」に記載した業務委託員と締結した別紙6-2「守秘義務契約書」の写しを全て添付すること。

※業務委託員の変更がある都度、提出すること。

（2）業務の履行に関する体制（下記の①～③の者は別紙5-1「業務委託員名簿」により提出し、上記（1）①～③の者についても記載すること。）

① 現場責任者の届出

期限：提案書の提出日

提出先：「7 所管部署」

② 現場責任者補助者の届出

期限：提案書の提出日

提出先：「7 所管部署」

③ 作業者の届出

期限：令和8年7月15日

提出先：「7 所管部署」

④ 労働者派遣契約を行う場合の申請（別紙7「労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行う場合について」により提出）

期限：労働者派遣契約履行日の10日前まで

提出先：「7 所管部署」

（3）事故発生時の緊急対応体制の届出（別紙4「管理者等申請書」により提出し、変更する場合も、別紙4「管理者等申請書」により提出すること。）

期限：提案書の提出日

提出先：「7 所管部署」

※ 事故発生時には事故対応責任者は直ちに事実関係の調査及び原因の究明を行う体制を整備し、機構に報告すること。併せて、再発防止策検討責任者は再発防止策の検討及び決定を行う体制を整備し、報告すること。

（4）業務の履行場所等に関する届出（別紙4「管理者等申請書」により提出し、変更する場合も、別紙4「管理者等申請書」により提出すること。）

① 業務の履行場所の申請

期限：提案書の提出日

提出先：「7 所管部署」

② 委託業務で取り扱う個人情報等の保管場所の届出

期限：提案書の提出日

提出先：「7 所管部署」

- (5) 内部不正対策にかかる自主点検項目（提案書で提案した内部不正対策にかかる自主点検項目を記載（追記）した別紙12「受託業務 自主点検結果報告書」を作成の上、提出すること。）

期 限：履行開始日の10日前まで

提 出 先：「7 所管部署」

## 10 委託条件等

### (1) 業務の履行場所に関する事項

- ① 受託事業者は、受託事業者が用意した入退室管理が可能である特定の事務室（以下「特定の事務室」という。）で委託業務を行うこと。なお、入退室管理とは、電子錠、生体認証又はそれに準ずる設備により、関係者のみが知り得る（持ち得る）情報によって入退室が管理されているものとする。
- ② 受託事業者は、特定の事務室への入退室の状況を記録し、当該記録の検査を定期的に行うこと。
- ③ 受託事業者は、サーバ等の機器を設置する場所について入退室の権限を有するものを限定し、入退室記録の管理が可能な措置を講ずること。
- ④ 受託事業者は、特定の事務室のうち、個人情報等を取り扱う区域を定め、他の区域と明確に区分できるよう事務室の図面等を作成するとともに、関係者以外の者による書類の持出しや覗き見等を防止する措置を講ずること。また、機構から事務室の図面等の提出を求められた場合は速やかに提出すること。
- ⑤ 受託事業者は、特定の事務室内の整理整頓に心がけ、火気等には十分留意すること。
- ⑥ 受託事業者は、業務委託員の私物のスマートフォン等の撮影機器及び記録媒体を特定の事務室へ持ち込むことを禁止すること。ただし、業務連絡用として部署管理者が認めたものを除く。  
なお、業務連絡用として認められたスマートフォン等については、撮影機能及び録音機能の使用を禁止すること。  
その他の私物については必要最低限とするよう努めるものとする。
- ⑦ 受託事業者は、委託業務で使用する電子計算機において、盗難又は紛失等を防止するため、物理的な安全管理措置を講ずること。

### (2) 個人情報等の取扱いに関する事項

- ① 受託事業者は、委託業務で取り扱う個人情報等について、受託事業者の役員、受託事業者の親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の受託事業者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者等を含め、業務委託員以外の者に伝達又は漏えいを防止する措置を講ずること。また、目的外利用を行ってはならないこと。さらに、受付、搬送等の委託業務の実施に必要な場合を除き、特定の事務室以外の場所へ持ち出してはならないこと。
- ② 受託事業者は、個人情報等の取扱状況にかかる規定等の遵守状況について、定期的に点検・監査を行うとともに、その記録を管理すること。
- ③ 受託事業者は、業務委託員に対し、履行開始日の前日までに又は履行開始日以後に初めて委託業務を行う業務委託員の業務開始前までに、日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令にかかる教育を実施すること。さらに、履行開始日以後においても定期的に教育を行い、個人情報等の取扱いを徹底すること。

受託事業者は、日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められた守秘義務及び罰則規定、委託業務における遵守事項及び禁止行為、個人情報等の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分、情報漏えいとその影響、インシデントが発生した場合の手順、別紙8「通報窓口のご案内」により受託事業者契約違反などがある場合の通報窓口の周知、その他必要な留意事項について研修を行うこと。

上記研修の終了日が履行開始より前の場合は、履行開始日の前日までに、上記研修の終了日が履行開始日以降の場合は、研修終了後10日以内に、別紙9「研修実施報告書」により、研修実施日を報告すること。

- ④ 受託事業者は、研修資料等、教育・研修・訓練の実施結果の提出を機構から求められた場合には、速やかに提出すること。なお、受託事業者が実施する研修において、上記③で示す研修項目を全て実施していないと機構が確認した場合、機構は、研修内容の改善及び研修の実施について、総括管理責任者等への指導又は受託事業者への指示を行うことができることとする。

### (3) 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの取扱い

- ① 受託事業者は、委託業務で取り扱う個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及び電子データの受領、搬送等については、その途上における漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう措置を講ずること。
- ② 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体及び外部電磁的記録媒体の保管又は電子データの保存にあたっては、機構に届出した場所に保管又は保存するとともに、個人情報等の記録がない紙媒体及び外部電磁的記録媒体と混在させないこと。また、管理にあたっては、使用状況等（作成日（受領日）、作成者（受領者）、識別番号、情報の内容、数量、種類、利用目的、複写複製の有無、保管場所（電子データの場合は、電子データを保存した電子計算機の保管場所）、移送日（廃棄日、消去日）移送者（廃棄者、消去者）移送等確認（点検）者等）が分かる別紙 10「個人情報等管理台帳」を履行場所ごとに作成するとともに、総括管理責任者及び部署管理者が、紛失・破棄等がないように最善の注意を払うこと。

機構から別紙 10「個人情報等管理台帳」の提出を求められた場合は速やかに提出すること。

- ③ 受託事業者は、保管庫の施錠を厳重に管理するとともに、保管庫の鍵の貸出状況等（鍵によらない施錠の場合は施錠状況等）を記録し、定期的に当該記録の検査を行うこと。
- ④ 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体及び電子データの全部又は一部の複写複製（個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得を含む。）を行うことは、機構の指示があった場合を除き禁止することとし、複写複製の防止措置を講ずること。

ただし、委託業務の実施にあたり、複写複製を行うことが必要である場合については、あらかじめ機構の書面による承認を受けること。

- ⑤ 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体及び電子データの複写複製を行った場合、当該複写複製物等についても、上記②及び③に準じた取扱いを行うこと。
- ⑥ 受託事業者は、外部電磁的記録媒体の受渡し及び移送に際し、電子政府推奨暗号リストに掲載された暗号化方式等を利用し、パスワードの設定を行うこと。なお、具体的な暗号化及びパスワードの設定方法等については、機構から別途提示される方法によること。
- ⑦ 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ及びこれらの複写複製物等について、委託業務の実施にあたり不要となった場合は、当該個人情報等の復元又は判読等が不可能な方法により、完全消去又は廃棄を行うこととし、その結果を機構に報告すること。
- ⑧ 受託事業者は、機構から貸与された紙媒体又は外部電磁的記録媒体について履行終了時又は機構から指示があった場合、速やかに返却すること。
- ⑨ 受託事業者は、履行終了時には別紙 11「個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書」及び別紙 10「個人情報等管理台帳」を提出することとし、提出にあたっては、機構が提供した個人情報等を返却していること及び取り扱った個人情報等が完全消去又は廃棄されていることが確認できる証拠を添付すること。

### (4) 業務処理要領等の書類等の貸与

- ① 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものを含む。）について、委託業務以外の目的に使用してはならない。
- ② 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものを含む。）について、特定の事務室に保管するものとし、管理にあたっては、総括管理責任者及び部署管理者が、紛失・破棄等がないように最善の注意を払うこと。
- ③ 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものを含む。）について、履行終了時又は機構から指示があった場合については、速やかに返還すること。

(5) 情報セキュリティ対策にかかる基本的要件

- ① 受託事業者は、機構から提供する個人情報等について、目的外利用を行ってはならないこと。
- ② 受託事業者は、仕様書等で定めた情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制を定め、下記 13 (1) で示す提案書により機構に提出すること。  
契約締結後、提案書を変更する場合（上記 9 に関する申請等手続きは除く。）は、あらかじめ機構に申請（様式が定まっていない場合は任意。）を行い、機構の書面による承認を受けること。
- ③ 受託事業者は、情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時、迅速に電子計算組織の稼働を回復するための措置又は委託業務を回復するための措置等を講ずること。また、重大な障害発生時には、委託業務の履行を補完できる体制を構築すること。
- ④ 受託事業者は、仕様書等で定めた内容の履行状況について、別紙 12「受託業務 自主点検結果報告書」又は受託事業者が独自に作成する点検様式（別紙 12「受託業務 自主点検結果報告書」で示す点検項目の全てが網羅されているものに限る。）により毎月確認すること。点検結果については、当該点検月の翌月までに機構へ報告すること。
- ⑤ 上記④の点検結果又は機構が実施する検査により、情報セキュリティ対策等の履行が不十分であることが判明した場合、機構は、総括管理責任者等へ指導を行い、不十分な対策の改善及び改善の履行を指示することができることとする。

(6) 業務品質の維持・向上

- ① 受託事業者は、委託業務の進捗状況等に関して、定期的に機構に報告すること。（定期報告の様式については、別途示すものとする。）
- ② 受託事業者は、委託業務の円滑な実施を目的として、業務品質の向上、SLA（別紙 3）の達成状況等について、機構と定期的な打ち合わせ（以下「定例会議」という。）を行い進捗管理に努めること。
- ③ 定例会議では、受託事業者は業務の進捗（スケジュール調整）、履行体制、SLA 達成状況、品質管理、情報セキュリティ対策、懸念事項等に関することについて、機構に報告すること。資料構成、開催場所等は機構と事前に協議すること。別紙 12「受託業務 自主点検結果報告書」、別紙 12 の付属「（参考）個人情報等保護セルフチェックシート」（業務委託員に対し、本資料により、個人情報等の保護に係る点検を徹底すること。）、上記（1）②の入退室状況が記録されたもの、下記（9）③のウイルススキャンを毎営業日実施したことが分かるもの、下記（9）④のセキュリティパッチを月 1 回以上適用したことが分かるもの、内部不正対策にかかる自主点検項目の確認を実施したことが分かるもの及び別紙 10「個人情報等管理台帳」については、定例会議の資料として機構へ提出すること。なお、開催時期は、以下記載のとおり。  
・履行開始日の 10 日前までに実施すること。また、履行開始後は、原則、毎月 1 回実施すること。開催日程については、契約締結後、速やかに機構と協議すること。
- ④ 受託事業者は、上記定例会議の終了後 3 営業日以内に、別紙 13「定例会議議事録」を作成し、機構へ提出すること。
- ⑤ 受託事業者は、業務委託員に対し、履行開始日の前日まで及び随時に業務を実施するために必要な知識を習得するための研修を行い、業務品質の維持・向上に努めること。

(7) 立入検査等の実施

- ① 機構は、提案書に記載された内容（業務の履行体制、業務の履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制）が確保されているか、業務が履行できるか等の観点から、履行開始日の 3 日前までに、特定の事務室及び本案件に関係する事務所等（以下「特定の事務室等」という。）へ立入検査を実施できるものとする。  
立入検査の結果、履行開始に際し改善を要すると判断した場合、又は、上記 9（1）⑤で示す「守秘義務契約書」の写し及び上記 9（2）で示す「業務委託員名簿」（以下「業務委託員名簿等」という。）が履行開始日の 3 日前までに機構へ提出されない場合は、履行開始日の前日までに改善すること及び改善結果の報告について、受託事業者に指示を行うことができることと

する。

受託事業者は、改善が確認されるまで、又は、業務委託員名簿等が提出されるまでは、業務を履行開始することができない。

なお、受託事業者の責めにより履行期間が短縮された場合は、そのことを理由に履行終了日及び納品日の見直し等についての申し立てはできないものとする。また、機構は、受託事業者が履行開始日までに改善できなかった場合及び改善の見込みがないと認められた場合は、契約書に基づき、契約解除を行うことがある。

- ② 機構は、個人情報等の管理状況の確認、法令の遵守状況の確認、委託業務の進捗状況等の確認、その他随時に特定の事務室等へ立入検査を実施できるものとし（無予告の検査を実施する場合がある）、検査結果をもとに総括管理責任者等への指導、研修の実施、状況の改善及び改善結果の報告について、受託事業者に指示することができることとする。
- ③ 受託事業者は、履行開始日から10日以内に別紙14「法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書」を、機構に提出すること。
- ④ 機構は、委託業務の実施に当たり作成、汚損、毀損した個人情報等（複写複製物を含む）について、完全消去又は廃棄の実施状況に関し、履行終了日から契約終了日までの間に、特定の事務室等へ立入検査を実施できるものとする。

#### （８）電子計算組織にかかるアクセス制限

- ① 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において、個人情報等にアクセスできる業務委託員を必要最小限に特定し、当該者についてのみアクセス権限を付与すること。
- ② 受託事業者は、アクセス権限を付与した業務委託員に、個人を識別できるIDを付与した上で、ID及びアクセス権限の付与・停止・抹消の履歴を記録、保存すること。  
上記IDを付与する日の前日までに、別紙5-1「業務委託員名簿」により、機構へID付与対象者を報告すること。
- ③ 受託事業者は、アクセス記録及び作業ログを取得、分析するとともに、その記録を契約終了日から1年間保存すること。
- ④ 受託事業者は、上記②のIDに紐づくパスワードの設定及び生体認証情報の登録を行うこと。  
なお、パスワードについては、12文字以上で、英大文字、英小文字、数字、記号のうち3種以上を組み合わせた設定とし、上記の設定ができない場合は、上記②のIDに紐づくパスワードを90日経過するごとに変更すること。
- ⑤ 受託事業者は、可能な限り、ID及びアクセス権限の付与等、システムの設定変更が可能な権限（管理者権限等）を有する者には、多要素主体認証を採用すること。  
※ 多要素主体認証とは、認証の3要素である「知識情報」、「所有情報」及び「生体情報」のうち、2つ以上を組み合わせて、単一要素による主体認証よりも強固な主体認証を行う方式をいう。

#### （９）電子計算組織にかかる不正アクセスの防止対策

- ① 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織について、インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断すること。  
インターネットから論理的に遮断する場合は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において、インターネットへの通信が行われないようにするため、各電子計算機又は通信経路上にある電子計算機においてインターネット通信が完全に遮断される設定を行うこと。
- ② 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において通信ネットワークを構築する場合は、閉域網又は専用線を使用すること。この通信経路は、インターネットに接続してはならない。
- ③ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のそれぞれにウイルス対策ソフトを導入し、その機能を常に有効にすること。また、毎営業日、ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用するとともに、ウイルススキャンを実施すること。
- ④ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のセキュリティパッチを月1回



以上定期的に適用すること。ただし、著しい脆弱性が発見された等緊急措置が必要な場合には、速やかにセキュリティパッチを適用すること。

- ⑤ 受託事業者は、上記③で示すウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジン、並びに上記④で示すセキュリティパッチ（以下「パターンファイル等」という。）を適用する際には、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織以外の環境において、当該パターンファイル等を取得し、外部電磁的記録媒体を用いて委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織に取り込むこと。
- ⑥ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において、サポート契約が終了しているソフトウェアを使用しないこと。
- ⑦ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機において、動作可能なウイルス対策ソフトが存在しない場合あるいはウイルス対策ソフト及びセキュリティパッチの適用によって動作保証が得られなくなる又は動作に不具合が生じ得る場合は、機構と協議の上、上記③④各々の代替措置を講ずることとし、適用することができなかった理由等を管理し、適用可能となった時点で適用すること。
- ⑧ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織のアクセス記録、当該組織の監視を行うとともに、監視状況にかかる監査を定期的に行うこと。また、機構より求めがあった場合は、当該監査結果を報告すること。
- ⑨ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機において、記録機能を有する機器への不正アクセスを防止するため、外部電磁的記録媒体の物理的又は技術的な接続制限等の措置を講ずること。
- ⑩ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機において、業務上、外部電磁的記録媒体の接続が必要な場合は、本委託業務のみで使用する外部電磁的記録媒体を用いることとし、その取扱者を限定するとともに、接続する前に外部電磁的記録媒体のウイルススキャンを実施すること。

#### （１０）委託条件等の準備期限

受託事業者は、令和８年７月１５日までに、提案書に記載の委託条件等（履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制）を満たすための措置を講ずること。ただし、業務開始後に措置すべき内容は除く。

なお、受託事業者は上記で講ずる措置について、契約締結後速やかに委託条件等の準備計画書（様式任意）を機構へ提出するとともに、準備状況について１０日ごとに進捗報告書（様式任意）を機構へ提出すること。

準備計画書及び準備状況進捗報告書の資料構成や、提出スケジュール等は機構と事前に協議するものとするが、準備計画書及び準備状況進捗報告書の内容には、①業務委託員の採用・配置計画、②業務委託員との守秘義務契約締結にかかる計画、③研修実施計画、④機器・設備の設置計画を必ず含めること。

### 11 業務研修

業務委託に際し、機構は業務研修を以下により実施する。

また、当該研修には、服務規律、倫理・コンプライアンスの研修も含まれるものとする。

なお、受託事業者は業務開始後に新たに配属する業務委託員に対し、配属前までに服務規律、倫理・コンプライアンスを含む業務研修を社内で行い、実施結果を機構へ報告すること。

#### （１）業務開始前研修期間

委託要領のとおり

#### （２）研修場所

委託要領のとおり

#### （３）その他

- ① 受託事業者は、現場責任者、現場責任者補助者を決定し、業務開始前までにその全員を受講

させることとし、業務開始までに作業者に対し受託事業者の責任において研修を実施し、実施結果を機構へ報告すること。

- ② 受託事業者は、当該研修終了時までに業務内容の理解、習得に努めるとともに、業務の適正な運営のため受託事業者内における研修等を随時実施すること。
- ③ 当該研修期間については、受託事業者への対価の支払い対象期間とはならない。
- ④ 機構は、当該研修の終了時において、受託事業者に業務内容の理解・習得不足等により委託業務に支障が出ると判断した場合については、契約解除等を行うことができるものとする。

## 12 成果物の納品方法及び検査

成果物の納品方法及び検査については、仕様書等のとおりとする。

## 13 その他

### (1) 仕様書等の明確化等

- ① 入札参加希望者は、履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制について、提案書を作成の上、明確にすること。
- ② 提案書は、別添「提案書作成手順」を基に作成すること。
- ③ 入札参加希望者は、提案書を入札説明書で示す提出期限までに、上記7「所管部署」に提出すること。
- ④ 受託事業者が提出した提案書は契約書の一部とする。
- ⑤ 業務の処理方法等、別途委託要領に定めがある場合は委託要領によることとする。
- ⑥ 仕様書等では業務の処理方法が一義に定まらない事案があることを把握した時、又は仕様書等には定めがないが判断を要する事案がある時には、機構と受託事業者は協議の上、仕様書等の不明瞭な点を明確にするための書面を速やかに取り交わすこととする。
- ⑦ 上記⑥の書面の取り交わしが完了するまでの間の対応方法については、機構と受託事業者が協議の上決定することとする。
- ⑧ 契約締結後、機構は、日本年金機構個人情報保護管理方針（プライバシーポリシー）、日本年金機構情報セキュリティポリシー等の改定により、契約書及び仕様書並びに委託要領に定める情報セキュリティ対策の要求水準を変更させる場合がある。この場合、受託事業者は、機構から求めがあった場合には、情報セキュリティ対策を変更した場合の影響調査を行い、その対処方法を検討することとし、影響調査の結果を書面にて速やかに機構に提出すること。
- ⑨ 機構は、上記⑧の影響調査の結果を踏まえ、受託事業者の対処方法及びその履行について、受託事業者と協議することができる。

### (2) 情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類の提出

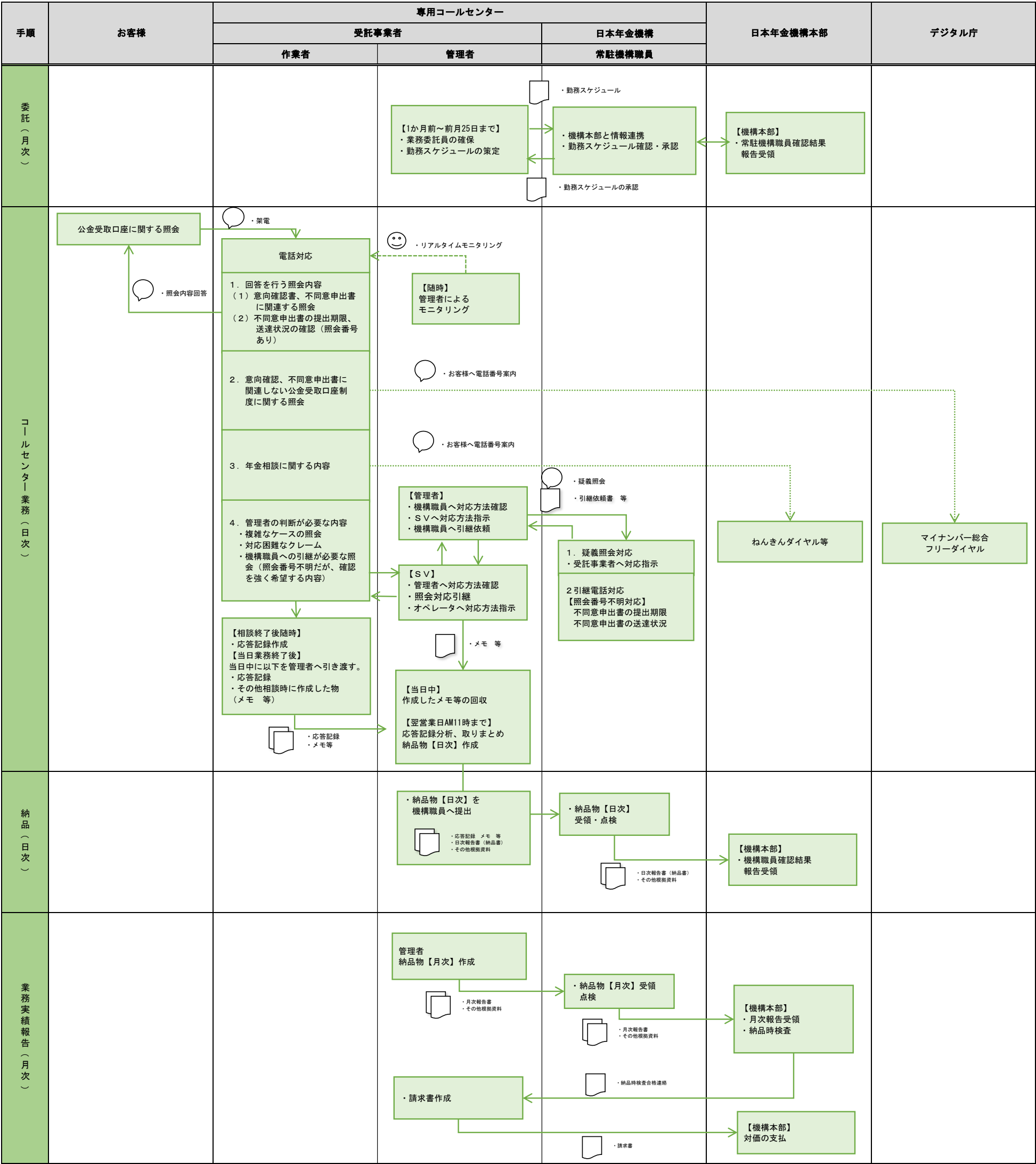
受託事業者が委託業務開始前に機構へ提出した情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類（プライバシーマーク、ISO/IEC 27001又はJISQ 27001の登録証の写し）において、契約期間中にその認証期間が切れる場合、受託事業者は、その認証期間を更新すること。

受託事業者は、認証終了日から1か月以内に、情報セキュリティに関する第三者評価の認証期間が更新されたことが証明できる書類の写しを機構に提出すること。

### (3) 実績及び評価結果の公表

機構は、契約期間終了後、当該業務の実績及び評価結果（受託事業者名、契約実績額等を含む。）を機構のホームページにより公表することがある。

公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）に係る業務フロー





オペレーター等要員発注予定席数表【B拠点】

(単位:席)

日 付		オペレーター			スーパーバイザー			管理者		
		平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜
2026/8/1	土									
8/2	日									
8/3	月									
8/4	火	100			11			4		
8/5	水	100			11			4		
8/6	木	100			11			4		
8/7	金	100			11			4		
8/8	土			30			4			2
8/9	日									
8/10	月	100	20		11	2		4	1	
8/11	火									
8/12	水	100			11			4		
8/13	木	100			11			4		
8/14	金	100			11			4		
8/15	土									
8/16	日									
8/17	月	100	20		11	2		4	1	
8/18	火	100			11			4		
8/19	水	100			11			4		
8/20	木	100			11			4		
8/21	金	100			11			4		
8/22	土									
8/23	日									
8/24	月	100	20		11	2		4	1	
8/25	火	100			11			4		
8/26	水	100			11			4		
8/27	木	100			11			4		
8/28	金	100			11			4		
8/29	土									
8/30	日									
8/31	月	100	20		11	2		4	1	
8月合計		1,900	80	30	209	8	4	76	4	2

オペレーター等要員発注予定席数表【B拠点】

(単位:席)

日 付		オペレーター			スーパーバイザー			管理者		
		平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜
2026/9/1	火	100			11			4		
9/2	水	100			11			4		
9/3	木	100			11			4		
9/4	金	100			11			4		
9/5	土									
9/6	日									
9/7	月	100	20		11	2		4	1	
9/8	火	100			11			4		
9/9	水	100			11			4		
9/10	木	100			11			4		
9/11	金	100			11			4		
9/12	土			30			4			2
9/13	日									
9/14	月	100	20		11	2		4	1	
9/15	火	100			11			4		
9/16	水	100			11			4		
9/17	木	100			11			4		
9/18	金	100			11			4		
9/19	土									
9/20	日									
9/21	月									
9/22	火									
9/23	水									
9/24	木	100	20		11	2		4	1	
9/25	金	100			11			4		
9/26	土									
9/27	日									
9/28	月	100	20		11	2		4	1	
9/29	火	100			11			4		
9/30	水	100			11			4		
9月合計		1,900	80	30	209	8	4	76	4	2

オペレーター等要員発注予定席数表【B拠点】

(単位:席)

日 付		オペレーター			スーパーバイザー			管理者		
		平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜
2026/10/1	木	100			11			4		
10/2	金	100			11			4		
10/3	土									
10/4	日									
10/5	月	100	20		11	2		4	1	
10/6	火	100			11			4		
10/7	水	100			11			4		
10/8	木	100			11			4		
10/9	金	100			11			4		
10/10	土			30			4			2
10/11	日									
10/12	月									
10/13	火	100	20		11	2		4	1	
10/14	水	100			11			4		
10/15	木	100			11			4		
10/16	金	100			11			4		
10/17	土									
10/18	日									
10/19	月	100	20		11	2		4	1	
10/20	火	100			11			4		
10/21	水	100			11			4		
10/22	木	100			11			4		
10/23	金	100			11			4		
10/24	土									
10/25	日									
10/26	月	100	20		11	2		4	1	
10/27	火	100			11			4		
10/28	水	100			11			4		
10/29	木	100			11			4		
10/30	金	100			11			4		
10/31	土									
10月合計		2,100	80	30	231	8	4	84	4	2

オペレーター等要員発注予定席数表【B拠点】

(単位:席)

日 付		オペレーター			スーパーバイザー			管理者		
		平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜
2026/11/1	日									
11/2	月	100	20		11	2		4	1	
11/3	火									
11/4	水	100			11			4		
11/5	木	100			11			4		
11/6	金	100			11			4		
11/7	土									
11/8	日									
11/9	月	100	20		11	2		4	1	
11/10	火	100			11			4		
11/11	水	100			11			4		
11/12	木	100			11			4		
11/13	金	100			11			4		
11/14	土			30			4			2
11/15	日									
11/16	月	100	20		11	2		4	1	
11/17	火	100			11			4		
11/18	水	100			11			4		
11/19	木	100			11			4		
11/20	金	100			11			4		
11/21	土									
11/22	日									
11/23	月									
11/24	火	100	20		11	2		4	1	
11/25	水	100			11			4		
11/26	木	100			11			4		
11/27	金	100			11			4		
11/28	土									
11/29	日									
11/30	月	100	20		11	2		4	1	
11月合計		1,900	100	30	209	10	4	76	5	2



オペレーター等要員発注予定席数表【B拠点】

(単位:席)

日 付		オペレーター			スーパーバイザー			管理者		
		平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜
2026/12/1	火	100			11			4		
12/2	水	100			11			4		
12/3	木	100			11			4		
12/4	金	100			11			4		
12/5	土									
12/6	日									
12/7	月	100	20		11	2		4	1	
12/8	火	100			11			4		
12/9	水	100			11			4		
12/10	木	100			11			4		
12/11	金	100			11			4		
12/12	土			30			4			2
12/13	日									
12/14	月	100	20		11	2		4	1	
12/15	火	100			11			4		
12/16	水	100			11			4		
12/17	木	100			11			4		
12/18	金	100			11			4		
12/19	土									
12/20	日									
12/21	月	100	20		11	2		4	1	
12/22	火	100			11			4		
12/23	水	100			11			4		
12/24	木	100			11			4		
12/25	金	100			11			4		
12/26	土									
12/27	日									
12/28	月	100	20		11	2		4	1	
12/29	火									
12/30	水									
12/31	木									
12月合計		2,000	80	30	220	8	4	80	4	2

## オペレーター等要員発注予定席数表【B拠点】

(単位:席)

日 付		オペレーター			スーパーバイザー			管理者		
		平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜
2027/1/1	金									
1/2	土									
1/3	日									
1/4	月	100	20		11	2		4	1	
1/5	火	100			11			4		
1/6	水	100			11			4		
1/7	木	100			11			4		
1/8	金	100			11			4		
1/9	土			30			4			2
1/10	日									
1/11	月									
1/12	火	100	20		11	2		4	1	
1/13	水	100			11			4		
1/14	木	100			11			4		
1/15	金	100			11			4		
1/16	土									
1/17	日									
1/18	月	100	20		11	2		4	1	
1/19	火	100			11			4		
1/20	水	100			11			4		
1/21	木	100			11			4		
1/22	金	100			11			4		
1/23	土									
1/24	日									
1/25	月	100	20		11	2		4	1	
1/26	火	100			11			4		
1/27	水	100			11			4		
1/28	木	100			11			4		
1/29	金	100			11			4		
1/30	土									
1/31	日									
1月合計		1,900	80	30	209	8	4	76	4	2

オペレーター等要員発注予定席数表【B拠点】

(単位:席)

日 付		オペレーター			スーパーバイザー			管理者		
		平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜
2027/2/1	月	100	20		11	2		4	1	
2/2	火	100			11			4		
2/3	水	100			11			4		
2/4	木	100			11			4		
2/5	金	100			11			4		
2/6	土									
2/7	日									
2/8	月	100	20		11	2		4	1	
2/9	火	100			11			4		
2/10	水	100			11			4		
2/11	木									
2/12	金	100			11			4		
2/13	土			30			4			2
2/14	日									
2/15	月	100	20		11	2		4	1	
2/16	火	100			11			4		
2/17	水	100			11			4		
2/18	木	100			11			4		
2/19	金	100			11			4		
2/20	土									
2/21	日									
2/22	月	100	20		11	2		4	1	
2/23	火									
2/24	水	100			11			4		
2/25	木	100			11			4		
2/26	金	100			11			4		
2/27	土									
2/28	日									
2月合計		1,800	80	30	198	8	4	72	4	2

オペレーター等要員発注予定席数表【B拠点】

(単位:席)

日 付		オペレーター			スーパーバイザー			管理者		
		平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜
2027/3/1	月	30	10		4	1		2	1	
3/2	火	30			4			2		
3/3	水	30			4			2		
3/4	木	30			4			2		
3/5	金	30			4			2		
3/6	土									
3/7	日									
3/8	月	30	10		4	1		2	1	
3/9	火	30			4			2		
3/10	水	30			4			2		
3/11	木	30			4			2		
3/12	金	30			4			2		
3/13	土			10			2			1
3/14	日									
3/15	月	30	10		4	1		2	1	
3/16	火	30			4			2		
3/17	水	30			4			2		
3/18	木	30			4			2		
3/19	金	30			4			2		
3/20	土									
3/21	日									
3/22	月									
3/23	火	30	10		4	1		2	1	
3/24	水	30			4			2		
3/25	木	30			4			2		
3/26	金	30			4			2		
3/27	土									
3/28	日									
3/29	月									
3/30	火									
3/31	水									
3月合計		570	40	10	76	4	2	38	4	1
2026年度合計		14,070	620	220	1,561	62	30	578	33	15

予定時間数

予定時間 (年度別合計)	オペレーター			スーパーバイザー			管理者		
	平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜	平日	夜間	土曜
日数(送付期間中)	135	29	7	135	29	7	135	29	7
日数(送付期間後)	19	4	1	19	4	1	19	4	1
総稼働時間(単位:時間)	104,353	930	1,210	11,577	93	165	4,287	50	83
	106,493			11,835			4,420		

## 受託事業者を求めるサービス水準 (SLA: サービスレベルアグリーメント)

## 内容

1	S L Aの目的	2
2	委託業務の範囲及び役割分担	2
3	サービス水準評価項目及び達成すべきサービス水準	2
4	サービス水準達成状況の確定と検証	2
	（1）サービス水準の達成状況の確定と検証	2
	（2）サービス水準目標値の達成状況の検証	2
5	サービス水準未達成時における受託事業者の対応	3
	（1）未達成時の改善措置	3
	（2）未達成時の契約解除	3

## 1 SLAの目的

本SLAは、日本年金機構（以下「機構」という。）が委託する公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）（以下「当該業務」という。）について、機構及び受託事業者が果たすべき役割、受託事業者が達成すべきサービス水準等を示すことにより、当該業務の円滑な実施及び品質の維持・向上を図ることを目的とする。

## 2 委託業務の範囲及び役割分担

当該業務の範囲及び役割分担は、仕様書、業務委託契約書及び業務委託契約書に付属する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）のとおりとする。

## 3 サービス水準評価項目及び達成すべきサービス水準

当該業務におけるサービス水準評価項目及び達成すべきサービス水準（基準値）は別紙3別添「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）SLA（サービスレベルアグリーメント）」のとおりとする。

ただし、サービス水準の達成状況の検証にあたって、別紙3別添「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）SLA（サービスレベルアグリーメント）」に掲げる項目が、当初想定できない、災害や制度改正による影響、その他著しい事情の変更等、受託事業者に責のない事由により基準値に達しなかった場合は、機構は当該項目を除外して取り扱うことができる。

受託事業者は、別紙3別添で掲げた項目について、サービス水準の基準値に達しなかったことが自己の責任によらないものと判断した場合、該当月の翌月5営業日以内に、書面にてその旨の申し立てを行い、機構の承認を得ること。

## 4 サービス水準達成状況の確定と検証

### （1）サービス水準の達成状況の確定と検証

機構と受託事業者は、月次の定例会議においてサービス水準の達成状況に関する打合せを行い、前月のサービス水準の達成状況を確定するものとする。

### （2）サービス水準目標値の達成状況の検証

受託事業者は別紙3別添に示すSLA項目ごとの目標値の達成状況についても検証を行うこと。

また、3か月連続で目標値に到達しなかった場合は、目標値達成に向けた

計画を策定し、機構の承認の上、実行すること。

計画の進捗状況については、月次の定例会議において機構と受託事業者間で共有、協議することとし、必要に応じ適宜見直しを図るものとする。

## 5 サービス水準未達成時における受託事業者の対応

### (1) 未達成時の改善措置

別紙3別添に示すSLA項目のいずれかについて、同じ項目に関し、基準値に満たない月が2か月連続して発生した場合（受託事業者が自己の責任によらない旨を申し立て、機構の承認を受けた場合を除く。）には、受託事業者は、未達成となった原因を分析し、当該分析結果を踏まえて策定した改善計画書を機構が指定する日までに書面で提出すること。改善策は、機構の承認を得た上で講じること。

なお、機構の求めに応じ、措置後の改善状況について適宜報告を行うこと。

### (2) 未達成時の契約解除

受託事業者より提供される業務の品質が達成すべきサービス水準に達していない場合で、かつ、その改善が見込めない場合（※1）には、機構は本契約を解除することができるものとする。

※1 改善が見込めない場合とは、機構の求めに応じ提出した改善計画書で掲げたサービス水準を満たせない期間（※2）が3か月以上発生した場合のことをいう。

※2 サービス水準を満たせない期間の検証にあたって、別紙3別添に掲げる項目が、当初想定できない、災害や制度改正による影響、その他著しい事情の変更等、受託事業者に責のない事由により改善計画書で掲げたサービス水準の数値に達しなかった場合は、機構は当該項目を除外して取り扱うことができる。

受託事業者は、改善計画書で掲げたサービス水準の数値に達しなかったことが自己の責任によらないものと判断した場合、該当月の翌月5日（同日が休日の場合は翌営業日）までに、書面にてその旨の申し立てを行い、機構の承認を得ること。



公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）  
S L A （サービスレベルアグリーメント）

管理分類	S L A 項目	S L A の概要	内容・データ算出方法	基準値	目標値	管理 サイクル	データ取得 単位	評価方法・条件等
応答管理	1. 応答率	P B X に着信した入電に対し、オペレーターが 応答した割合	応答呼数／着信呼数	85 % 以上	95 % 以上	月次	日次	着信呼数が「発注席数×6×1名当たりの実運用時間× 100/80」以上の日は除外する。 ただし、応答呼数が「発注席数×6×1名当たりの実運用時 間」未満である日は除外できない。
	2. 設定時間内応答率	P B X に着信した後、オペレーターに繋がるま での時間	着信後応答までの時間	60秒以内 60 %	60秒以内 80 %	月次	日次	着信呼数が「発注席数×6×1名当たりの実運用時間× 100/80」以上の日は除外する。 ただし、応答呼数が「発注席数×6×1名当たりの実運用時 間」未満である日は除外できない。
	3. 平均処理時間 （1件当たり）	1件の入電に対し、対応開始から後処理終了ま での対応にかかる時間の平均	平均通話時間（保留時間を含む） + 平均後処理時間	8分以内	6分30秒以内	月次	日次	
	4. 平均応答件数 （1席1時間当たり）	1席1時間当たりに対応した件数	応答呼数／（席数×実運用時間）	6件以上	8件以上	月次	日次	着信呼数が「発注席数×6×1名当たりの実運用時間× 100/80」未満の日は除外する。
	5. 正常対応率	オペレーターの対応（不適切な言葉遣い、間 違った敬語等）又は誤った案内等により受託事 業者で対応できない苦情となり、機構職員が対 応を引き継がざるを得なくなった件数	受託事業者の責による苦情等が原因で機構職員 に引き継ぎを依頼した件数	0件	－	月次	月次	
稼働管理	6. 充足率	発注時間数に対する充足時間席数の割合	実配置時間／（発注席数×実運用時間）	95 % 以上	98 % 以上	月次	日次	天災による影響等、考慮すべき事象がある場合は、機構との協 議により除外する。
	7. 業務開始時点充足率	発注時間数に対する業務開始時点充足率の割合	業務開始時出勤者数／発注席数	95 % 以上	98 % 以上	月次	日次	



管理者等申請書

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人  
年金給付部長 木村 誓司 殿

所在地  
法人名又は商号  
代表者名

印

1. 個人情報等保護に関する管理体制

	役職名	氏 名	連絡先
総括管理責任者			
部署管理者			
点検管理者			

2. 業務の履行に関する管理体制

	役職名	氏 名	連絡先
現場責任者			
現場責任者補助者			
履行人数（作業者の人数）	名	うち特定個人情報取扱者数	名

※運送業務、文書廃棄業務、文書保管業務（特定個人情報を保管する場合を除く）については、履行人数、特定個人情報取扱者数欄は「―」を記載。

3. 事故発生時の緊急対応体制等

事由	1. 設置 2. 変更	変更事由	
	役職名	氏 名	連絡先
事故対応責任者			
事故対応責任者補助者			
再発防止策検討責任者			
再発防止策検討責任者補助者			

4. 業務の履行場所

事由	1. 新規 2. 変更	変更の場合	変更の事由： 1.移転 2.増改築 3.その他（ ）				
履行場所	所在地	業務内容	延床面積	入退出管理設備 ※該当する設備に○印で囲む		サーバ等機器の 設置場所の有無	保管庫の有無
			m <sup>2</sup>	電子錠	・ 生体認証 その他（ ）		
			m <sup>2</sup>	電子錠	・ 生体認証 その他（ ）		
			m <sup>2</sup>	電子錠	・ 生体認証 その他（ ）		

○サーバ等機器の設置場所

履行場所	入退出管理設備※該当する設備に○印で囲む
	電子錠 ・ 生体認証 ・ その他（ ）
	電子錠 ・ 生体認証 ・ その他（ ）

※上記の業務の履行場所のうち「サーバ等機器の設置場所の有無」欄に「有」とした履行場所について記入

5. 委託業務で取り扱う個人情報等の保管場所

履行場所	延床面積	施錠責任者	火災等に対する設備
	m <sup>2</sup>		
	m <sup>2</sup>		
	m <sup>2</sup>		

※上記4の業務の履行場所のうち「保管庫の有無」欄に「有」とした履行場所について記入

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人  
年金給付部長 木村 誓司 殿

所在地  
法人名又は商号  
氏名

印

業務委託員名簿

日本年金機構の「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）【〇拠点】」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等にかかる個人認証等に必要情報を下記のとおり通知します。

(契約書第11条第4項関係)

業務委託員数

項番	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
管理番号	氏名	ふりがな	履行場所	管理者	雇用形態の別 (直接雇用・派遣)	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	I D 払出者	提供口座情報照会シ ステム使用者	備考
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											

- 注】業務委託員名簿は、令和8年7月15日までに提出すること。
- 注】業務委託員名簿が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。
- 注】業務委託員の個人情報等の提出にあたり、あらかじめ本人の同意を得ること（派遣労働者を含む）。
- 注】業務委託員名簿の提出後、ア 業務委託員を新たに従事させる場合、イ 従事している業務委託員の業務を終了させる場合、ウ 従事している業務委託員に関する①から⑪の事項を変更する場合には、変更を行う前日までに「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。
- ・「管理番号」欄は、業務委託員を新たに従事させる都度、業務委託員固有の管理番号を払い出した上で、通し番号とすること。
  - ・「③履行場所」欄は、業務委託員が主に業務に従事する場所を記載すること。
  - ・「④管理者」欄は、業務委託員が「総括管理責任者、部署管理者、点検管理者」、「現場責任者、現場責任者補助者」のいずれかに該当する場合、記載すること。  
※ 総括管理責任者については、1名指定し、部署管理者については、履行場所ごとに1名指定すること。
  - ・「⑧特定個人情報取扱者」欄は、特定個人情報を取り扱う場合、「○」を記載すること。特定個人情報取扱者については、委託業務を行う上で、必要最小限の範囲で指定すること。
  - ・「⑨I D 払出者」欄は、受託事業者が用意した電子計算機のアクセス時に必要なI Dを払い出した者に、「○」を記載すること。
  - ・「⑩提供口座情報照会システム使用者」欄は、日本年金機構が用意する「提供口座情報照会システム」を使用する者に、「○」を記載すること。

O/O

(記入例)

令和〇〇年〇〇月〇〇日

日本年金機構 理事長代理人  
年金給付部長 木村 誓司 殿

所在地 東京都杉並区高井戸西〇-〇-〇  
法人名又は商号 〇〇印刷株式会社  
氏名 高井戸太郎

印

業務委託員名簿

日本年金機構の「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）【〇拠点】」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等にかかる個人認証等に必要情報を下記のとおり通知します。

(契約書第11条第4項関係)

業務委託員数
8

項番	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
管理番号	氏名	ふりがな	履行場所	管理者	雇用形態の別 (直接雇用・派遣)	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	I D 払出者	提供口座情報照会シ ステム使用者	備考
1	年金太郎	ねんきんたろう	A センター	総括管理責任者	直接雇用						
2	年金花子	ねんきんはなこ	A センター	部署管理者	直接雇用			○			
3	機構和子	きこうかずこ	A センター	部署管理者	直接雇用					○	
4	機構知恵	きこうともえ	A センター	点検管理者	直接雇用			○		○	
5	年金一郎	ねんきんいちろう	A センター	現場責任者	直接雇用			○	○	○	
6	年金二郎	ねんきんじろう	A センター	現場責任者補助者	直接雇用			○	○	○	
7	年金三郎	ねんきんさぶろう	A センター		派遣	× × × 人材派遣株式会社	般00-＊777＊7		○	○	
8	年金四郎	ねんきんしろう	A センター		直接雇用					○	

- 注】業務委託員名簿は、令和 8 年 7 月 1 5 日までに提出すること。
- 注】業務委託員名簿が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。
- 注】業務委託員の個人情報等の提出にあたり、あらかじめ本人の同意を得ること（派遣労働者を含む）。
- 注】業務委託員名簿の提出後、ア 業務委託員を新たに従事させる場合、イ 従事している業務委託員の業務を終了させる場合、ウ 従事している業務委託員に関する①から⑪の事項を変更する場合には、変更を行う前日までに「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。
- ・「管理番号」欄は、業務委託員を新たに従事させる都度、業務委託員固有の管理番号を払い出した上で、通し番号とすること。
  - ・「③履行場所」欄は、業務委託員が主に業務に従事する場所を記載すること。
  - ・「④管理者」欄は、業務委託員が「総括管理責任者、部署管理者、点検管理者」、「現場責任者、現場責任者補助者」のいずれかに該当する場合、記載すること。  
※ 総括管理責任者については、1 名指定し、部署管理者については、履行場所ごとに 1 名指定すること。
  - ・「⑧特定個人情報取扱者」欄は、特定個人情報を取り扱う場合、「○」を記載すること。特定個人情報取扱者については、委託業務を行う上で、必要最小限の範囲で指定すること。
  - ・「⑨ I D 払出者」欄は、受託事業者が用意した電子計算機のアクセス時に必要な I D を払い出した者に、「○」を記載すること。
  - ・「⑩提供口座情報照会システム使用者」欄は、日本年金機構が用意する「提供口座情報照会システム」を使用する者に、「○」を記載すること。

〇/〇

日本年金機構 理事長代理人  
年金給付部長 木村 誓司 殿

令和〇〇年〇〇月〇〇日

所在地  
法人名又は商号  
氏名

印

業務委託員名簿（変更）

日本年金機構の「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）【〇拠点】」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等にかかる個人認証等に必要な情報として、業務委託員名簿から変更した情報を下記のとおり通知します。

（契約書第11条第4項関係）

i	ii	iii	iv	v
前回までに払い出した最終管理番号	前回までに業務を終了させた業務委託員の総人数	今回、新たに業務に従事させる業務委託員の人数	今回、業務を終了させる業務委託員の人数	変更後の業務委託員数 (= i - ii + iii - iv)

項番	①	②			変更する項番	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
管理番号	氏名	ふりがな	業務従事日	業務終了日		履行場所	管理者	雇用形態の別 (直接雇用・派遣)	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	I D 払出者	提供口座情報照会シ ステム使用者	備考
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														

注】業務委託員名簿（変更）は、変更する日の前日までに提出すること。なお、業務委託員名簿（変更）については、総括管理責任者の記名押印による提出を可とする。

ア 業務委託員を新たに従事させる場合は、「管理番号」欄に、前回までに払い出した最終管理番号の次の番号を記載した上で、「業務従事日」欄に、研修受講後の業務に従事させる予定日を記載すること。

併せて、項番①から⑪の内容を記載すること。

イ 従事している業務委託員の業務を終了させる場合は、「管理番号」欄に、業務委託員に付与している管理番号を記載した上で、「業務終了日」欄に、業務の従事を終える予定日を記載すること。

併せて、項番①から⑪の内容を記載すること。

ウ 従事している業務委託員に関する項番①から⑪の内容を変更する場合は、「変更する項番」欄に、変更を行う項番①から⑪の全てを記載した上で、変更後の項番①から⑪の内容を記載すること。

注】業務委託員名簿（変更）が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。

注】項番①から⑪の各欄は、「業務委託員名簿」の注釈を参考として、記載すること。

※ 上記ウの場合において、「①氏名」及び「②ふりがな」欄を変更する場合は、業務委託員の氏名・ふりがなの変更に「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。

O/O

(記入例)

令和〇〇年〇〇月〇〇日

日本年金機構 理事長代理人  
年金給付部長 木村 誓司 殿

所在地 東京都杉並区高井戸西〇-〇-〇  
法人名又は商号 〇〇印刷株式会社  
氏名 高井戸太郎

印

業務委託員名簿（変更）

日本年金機構の「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）【〇拠点】」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等にかかる個人認証等に必要な情報として、業務委託員名簿から変更した情報を下記のとおり通知します。

（契約書第11条第4項関係）

i	ii	iii	iv	v
前回までに払い出した最終管理番号	前回までに業務を終了させた業務委託員の総人数	今回、新たに業務に従事させる業務委託員の人数	今回、業務を終了させる業務委託員の人数	変更後の業務委託員数 (= i - ii + iii - iv)
8	0	2	1	9

項番	①	②			変更する項番	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
管理番号	氏名	ふりがな	業務従事日	業務終了日		履行場所	管理者	雇用形態の別 (直接雇用・派遣)	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	I D 払出者	提供口座情報照会シ ステム使用者	備考
9	年金六郎	ねんきんろくろう	8. 10. 1			B工場		派遣	×××人材派遣株式会社	般00-#777#7		○		
10	年金七郎	ねんきんしちろう	8. 10. 1			B工場		直接雇用			○	○		
3	機構和子	きこうかずこ			⑧⑨	B工場	部署管理者	直接雇用			○	○		
7	年金三郎	ねんきんさぶろう		8. 10. 1		B工場		派遣	×××人材派遣株式会社	般00-#777#7		○		

注】業務委託員名簿（変更）は、変更する日の前日までに提出すること。 なお、業務委託員名簿（変更）については、総括管理責任者の記名押印による提出を可とする。

ア 業務委託員を新たに従事させる場合は、「管理番号」欄に、前回までに払い出した最終管理番号の次の番号を記載した上で、「業務従事日」欄に、研修受講後の業務に従事させる予定日を記載すること。

併せて、項番①から⑪の内容を記載すること。

イ 従事している業務委託員の業務を終了させる場合は、「管理番号」欄に、業務委託員に付与している管理番号を記載した上で、「業務終了日」欄に、業務の従事を終える予定日を記載すること。

併せて、項番①から⑪の内容を記載すること。

ウ 従事している業務委託員に関する項番①から⑪の内容を変更する場合は、「変更する項番」欄に、変更を行う項番①から⑪の全てを記載した上で、変更後の項番①から⑪の内容を記載すること。

注】業務委託員名簿（変更）が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。

注】項番①から⑪の各欄は、「業務委託員名簿」の注釈を参考として、記載すること。

※ 上記ウの場合において、「①氏名」及び「②ふりがな」欄を変更する場合は、業務委託員の氏名・ふりがなの変更に「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。

O/O



令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人  
年金給付部長 木村 誓司 殿

所 在 地  
法人名又は商号  
氏 名

印

## 守秘義務契約締結報告書

公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）【〇拠点】に従事している業務委託員と日本年金機構が指定する守秘義務契約書を締結したことをご報告いたします。

なお、業務委託員名簿に記載した従業員と締結した守秘義務契約書の写しを全て添付しています。

※本様式により、業務委託員と守秘義務契約を締結すること。

令和〇〇年〇〇月〇〇日

受託会社名 \_\_\_\_\_ 御中

住所: \_\_\_\_\_

氏名: \_\_\_\_\_ 印

生年月日: \_\_\_\_\_

## 守秘義務契約書

私は日本年金機構の委託業務（「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）【〇拠点】」（以下「本業務」という。）」に従事するにあたり、下記の秘密保持に関する事項を順守することを誓約いたします。また、私は貴社が本契約書の写しを日本年金機構に提出することに同意します。

### 記

1. 貴社に在職中、本業務を通じて知り得た一切の情報（以下「秘密情報」とする。）について、第三者（貴社の役員、貴社の親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の貴社に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者等を含む業務委託員以外の者。以下同じ）に開示、漏えい、目的外利用、又は自ら不正に使用しないこと。
2. 貴社を退職した後においても、前項の秘密情報を第三者に開示、漏洩し、又は自ら不正に使用しないこと。
3. 上記各誓約事項に違反して貴社に損害を与えたときは、その損害を賠償する責任を負うこと。
4. 本業務の実施にあたり、日本年金機構法（平成19年法律第109号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び個人情報関係諸法令を順守すること。

以上

（参考）日本年金機構法（平成19年法律第109号）より抜粋

- ・守秘義務について（第31条第2項）：受託者等（委託を受けた者（その者が法人である場合にあつては、その役員）若しくはその職員その他の当該委託を受けた業務に従事する者）又はこれらの者であった者は、当該業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- ・罰則規定について（第31条第3項）：受託者等にも、機構役職員に対する刑法その他の罰則の適用を準用する。
- ・罰則（第57条）：秘密を漏らした者は、1年以下の拘禁刑又は100万円以下の罰金に処する。

令和〇〇年〇〇月〇〇日

日本年金機構 理事長代理人  
年金給付部長 木村 誓司 殿

所 在 地  
法人名又は商号  
代 表 者 名

⑩

## 労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行う場合について

公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）【〇拠点】を履行するにあたり、下記のとおり労働者派遣事業者と労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行うこととしたく、貴機構の承認を求めます。

労働者派遣事業者名			
本社所在地	〒		
設立年月日		資本金	
代表者			
実際に労働者派遣を実施する営業所			
労働者派遣事業許可番号	派〇〇 - 〇〇〇〇〇〇		
厚生年金事業所整理記号・番号 及び管轄年金事務所	厚生年金事業所整理記号・番号	管轄年金事務所	
	〇〇 - ▲▲▲ 〇〇〇〇〇	〇〇 年金事務所	
労働者派遣を行う期間	令和〇〇年〇〇月〇〇日から令和〇〇年〇〇月〇〇日まで 〇〇日間		
労働者派遣契約を行う理由			

- ※ 1 本承認申請書提出の際には、①労働者派遣契約書の写し、②労働者派遣事業許可証の写しを添付すること。
- ※ 2 厚生年金事業所整理記号・番号及び管轄年金事務所は、本契約にかかる派遣労働者が資格取得する事業所を記載すること。

# 通報窓口のご案内

## 趣旨

日本年金機構では、契約の適正な履行の確保を目的として、受託事業者に契約違反などがある場合に、受託事業者の社員等からの通報を受け付けることが出来るよう、通報窓口を設置しています。

## 通報対象

受付の対象となる情報は、「日本年金機構が委託している業務に関する通報」です。  
不適正な業務の実施が確認された場合又は疑われる場合があります。通報窓口までご連絡ください。

(注1)「虚偽」「誹謗中傷」「その他の不正な通報」は、固くお断りいたします。

(注2) この窓口では、年金の事務手続きや受給に関するお問い合わせ・ご相談はお受けしていません。また、回答もしていません。「年金に関するお問い合わせ・ご相談」は、ねんきんダイヤルまたは年金事務所へご連絡ください。

## 通報窓口

日本年金機構へのご意見・ご要望

(注)本通報窓口は、保険料の徴収や年金事務所の窓口における対応など、日本年金機構や年金事務所における「年金に関する業務やサービスの改善・効率化など」につながるようなご意見・ご要望等をお聞かせいただく窓口ですが、受託事業者に契約違反などがある場合の通報窓口も兼ねております。

## 受付方法

日本年金機構ホームページまたは郵送により、通報を受け付けています。

1.ホームページの場合	日本年金機構ホームページの「日本年金機構へのご意見・ご要望」の投稿フォームにより受け付けています。 <a href="https://www2.nenkin.go.jp/do/mail/">https://www2.nenkin.go.jp/do/mail/</a>
2.郵送の場合	〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24 日本年金機構 「日本年金機構へのご意見・ご要望の手紙」宛て にお送りください。



令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人  
年金給付部長 木村 誓司 殿

履行開始日以降に提出する場合は、総括管理責任者の記名押印による提出を可とする。

所 在  
法人名又は商号  
氏 名 印

## 研修実施報告書

公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）【○拠点】に従事中の業務委託員に対して、個人情報等保護等及び情報セキュリティに関する研修を実施したことを報告します。

## ① 研修実施時期及び期間

（※いずれかの□に✓してください。また、研修を実施した期間を記載してください。）

- ☐ 履行開始前に実施  
☐ 履行開始後に実施

研修実施期間： 年 月 日から 年 月 日まで

注：「研修実施報告書」提出期限

ア 初回の研修は、履行開始日の前日までに実施し、履行開始日の前日までに報告書を提出すること。ただし、履行開始日以降に初めて業務を行う業務委託員に対して、初回の研修を実施した場合は、研修実施日から10日以内に報告書を提出すること。

イ 2回目以降の研修は、定期的を実施し、研修実施日の10日以内に報告書を提出すること。

※ 研修を実施した期間が複数日であった場合は、研修を実施した初日から10日以内に報告書を提出すること。

## ② 研修実施者

（※研修を実施した人数を記載し、研修を行った業務委託員の氏名と業務委託員名簿に記載した管理番号がわかる資料を添付してください。）

研修実施人数 名

## ③ 研修実施内容

（※実施した内容の□の全てに✓してください。）

- ☐ 日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められた守秘義務及び罰則規定  
☐ 委託業務における遵守事項及び禁止行為  
☐ 個人情報等の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分  
☐ 情報漏えいとその影響  
☐ インシデントが発生した場合の手順  
☐ 機構に設置されている「通報窓口のご案内」の周知

※上記以外の内容を研修した場合は、下記にその研修内容を記載してください。

- ☐ その他（ ）

# 個人情報等管理台帳

履行場所: \_\_\_\_\_

作成(受領)日	作成(受領)者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製 の有・無	保管場所	移送・廃棄・ 消去の区分	移送(廃棄・ 消去)日	移送(廃棄・ 消去)者	移送等確認 (点検)者

注】「情報の内容」欄は、履行場所において個人情報等を作成(データの加工や照会・利用含む。)、受領又は複写複製したものを記載すること。ただし、電子データの場合は、自拠点の電子計算機(例:サーバ装置、PC等)に保存されていないものであっても、自拠点で管理するものを記載すること。

注】「数量」欄は、助数詞を用いて数量を記載すること。

注】「種類」欄は、紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの区分を記載すること。また、外部電磁的記録媒体については、更に、DVD、USBメモリ、外付けハードディスクドライブなどの名称を具体的に記載すること。

注】「保管場所」欄は、電子データの場合は、その電子データが保存される電子計算機の設置場所(自拠点又は他拠点)を記載すること。

注】「移送等確認(点検)者」欄は、「移送(廃棄・消去)者」欄に記載した者と異なる者を記載すること。

※複写複製には、個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得などが含まれる。

※個人情報等管理台帳は、「管理者等申請書」で届出された履行場所ごとに作成すること。

個人情報等管理台帳

<記載例A>

履行場所:東京工場

作成(受領)日	作成(受領)者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製の有・無	保管場所	移送・廃棄・消去の区分	移送(廃棄・消去)日	移送(廃棄・消去)者	移送等確認(点検)者
2018年8月2日	〇〇 〇〇	1	統合通知書送付者リスト	1枚	DVD	データ印字	有・無	東京工場耐火金庫	移送・廃棄・消去	2018年8月3日	〇〇 〇〇	◆◆ ◆◆
2018年8月3日	△△ △△	1複写	統合通知書送付者リスト	100,000,000件	電子データ	データ印字	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・消去	2018年8月10日	△△ △△	●● ●●
2018年8月3日	△△ △△	1複写	統合通知書送付者リスト バックアップデータ	100,000,000件	電子データ	バックアップ	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・消去	2018年8月10日	△△ △△	●● ●●
2018年8月5日	□□ □□	1	統合通知書作成用データ	100,000,000件	電子データ	データ印字	有・無	東京工場納品物作成用PC	移送・廃棄・消去	2018年8月10日	〇〇 〇〇	◆◆ ◆◆
2018年8月5日	□□ □□	1	統合通知書	100,000,000件	紙媒体	印刷、納品	有・無	東京工場保管庫	移送・廃棄・消去	2018年8月6日	□□ □□	◆◆ ◆◆

東京工場

電子データの管理イメージ

大阪工場

注】「情報の内容」欄は、履行場所において個人情報等を作成（データの加工や照会・利用含む。）、受領又は複写複製したものを記載すること。ただし、電子データの場合は、自拠点の電子計算機（例：サーバ装置、PC等）に保存されていないものであっても、自拠点で管理するものを記載すること。

注】「数量」欄は、助数詞を用いて数量を記載すること。

注】「種類」欄は、紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの区分を記載すること。また、外部電磁的記録媒体については、更に、DVD、USBメモリ、外付けハードディスクドライブなどの名称を具体的に記載すること。

注】「保管場所」欄は、電子データの場合は、その電子データが保存される電子計算機の設置場所（自拠点又は他拠点）を記載すること。

注】「移送等確認（点検）者」欄は、「移送（廃棄・消去）者」欄に記載した者と異なる者を記載すること。

※複写複製には、個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得などが含まれる。

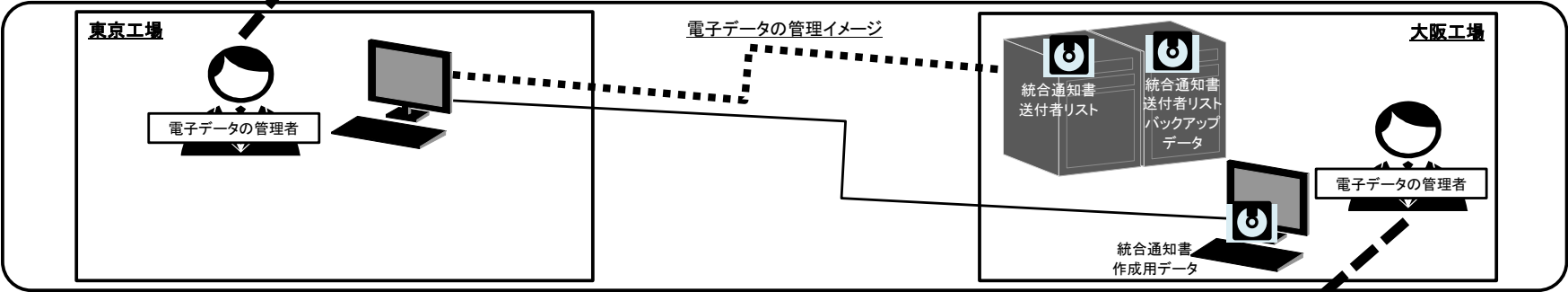
※個人情報等管理台帳は、「管理者等申請書」で届出された履行場所ごとに作成すること。

個人情報等管理台帳

<記載例B>

履行場所:東京工場

作成(受領)日	作成(受領)者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製の有・無	保管場所	移送・廃棄・消去の区分	移送(廃棄・消去)日	移送(廃棄・消去)者	移送等確認(点検)者
2018年8月2日	〇〇 〇〇	1	統合通知書送付者リスト	1枚	DVD	データ印字	有・無	東京工場耐火金庫	移送・廃棄・消去	2018年8月3日	〇〇 〇〇	◆ ◆ ◆ ◆
2018年8月3日	△△ △△	1複写	統合通知書送付者リスト	100,000,000件	電子データ	データ印字	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・消去	2018年8月10日	△△ △△	● ● ● ●
2018年8月3日	△△ △△	1複写	統合通知書送付者リスト バックアップデータ	100,000,000件	電子データ	バックアップ	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・消去	2018年8月10日	△△ △△	● ● ● ●



履行場所:大阪工場

作成(受領)日	作成(受領)者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製の有・無	保管場所	移送・廃棄・消去の区分	移送(廃棄・消去)日	移送(廃棄・消去)者	移送等確認(点検)者
2018年8月5日	□□ □□	1	統合通知書作成用データ	100,000,000件	電子データ	データ印字	有・無	大阪工場納品物作成用PC	移送・廃棄・消去	2018年8月10日	〇〇 〇〇	◆ ◆ ◆ ◆
2018年8月5日	□□ □□	1	統合通知書	100,000,000件	紙媒体	印刷、納品	有・無	大阪工場保管庫	移送・廃棄・消去	2018年8月6日	□□ □□	◆ ◆ ◆ ◆

注】「情報の内容」欄は、履行場所において個人情報等を作成（データの加工や照会・利用含む。）、受領又は複写複製したものを記載すること。ただし、電子データの場合は、自拠点の電子計算機（例：サーバ装置、PC等）に保存されていないものであっても、自拠点で管理するものを記載すること。

注】「数量」欄は、助数詞を用いて数量を記載すること。

注】「種類」欄は、紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの区分を記載すること。また、外部電磁的記録媒体については、更に、DVD、USBメモリ、外付けハードディスクドライブなどの名称を具体的に記載すること。

注】「保管場所」欄は、電子データの場合は、その電子データが保存される電子計算機の設置場所（自拠点又は他拠点）を記載すること。

注】「移送等確認（点検）者」欄は、「移送（廃棄・消去）者」欄に記載した者と異なる者を記載すること。

※複写複製には、個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得などが含まれる。

※個人情報等管理台帳は、「管理者等申請書」で届出された履行場所ごとに作成すること。



令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人  
年金給付部長 木村 誓司 殿

所 在 地  
法人名又は商号  
代 表 者 名

印

## 個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書

公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）【〇拠点】が終了しましたので、当該委託業務における個人情報等の返却、廃棄等に関する実施結果について報告します。なお、各項目の証跡は別添のとおりです。

### ① 返却について

（※いずれかの□に✓してください。）

- ☐ 当該委託業務において、日本年金機構より貸与された個人情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体は全て返却いたしました。

（個人情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体を保管していた場所（保管庫等）の状況が分かるもの（例；返却後の写真等）を添付してください。）

- ☐ 当該委託業務において、日本年金機構より個人情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体は貸与されていません。

### ② 消去・廃棄、又は移送について

（※いずれかの□に✓してください。）

- ☐ 当該委託業務において、個人情報等を作成・受け取り・複写複製（電子計算機に格納した情報等含む。）したもの、その他汚損、毀損した個人情報等については、その全てを復元又は判読等が不可能な方法により完全消去、廃棄等の処理を実施しました。

どのように完全消去・廃棄等を実施したか、電子データ、紙媒体それぞれ具体的に記載してください。

（消去の場合においては、復元又は判読等が不可能となる方法（例：データ抹消ソフト名、データ消去方式等。※自社開発プログラムの場合は、具体的なデータ消去方式等も明記のこと。）を必ず記載してください。また、消去した際のログが分かるものを添付してください。）

- ☐ 当該委託業務において、個人情報等を作成・受け取り・複写複製したもの、その他汚損、毀損した個人情報等については、その全てを移送しました。

受託業務 自主点検結果報告書（ 月期） 令和 年 月 日報告

\*社内規程等で自主的に監査（点検）している様式があり、下記の項目を網羅している場合は、当該様式を使用して差し支えありません。

受託業務名 公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務  
（専用コールセンターの設置）【〇拠点】

受託事業者（報告者）

事業担当部署等（機構）

点検実施日 令和 年 月 日（ ） ～ 令和 年 月 日（ ）

（契約書、仕様書等に点検内容の記載がない場合は、その旨を結果欄に記載し、チェック欄に“不要”と記入する。）

	項目	点 検 内 容	結果	チェック
履行場所の点検	1 履行場所	機構に事前に通知した（指定された）場所で業務を行っている		
		特定個人情報を取り扱うエリア（区域）を定め、そのエリアで特定個人情報を取り扱う業務を行っている		
情報セキュリティの点検	2 情報管理	委託業務で取り扱う個人情報等は、厳重に施錠できる保管庫で保管する等、確実に管理・保管している		
	3 複写複製	複写複製は、事前に機構に通知・承認を受ける等、取り決められた範囲で実施している		
	4 廃棄	棄損した帳票や複写複製したもの等の廃棄は、適切に行っており、点検担当者が必ず確認している		
	5 整理整頓	離席や退社時に机上（作業場）は、完全に片づけられている		
	6 持込制限	機構が承認していない携帯電話、タブレット等の情報端末、又はDVDやUSBメモリ等の外部電磁的記録媒体が、作業室内に持ち込まれていない		
法令遵守等の点検	7 適正労働	時間外勤務や最終退出者の記録簿等、管理者は確実に把握しており問題は発生していない		
	8 事故報告	事故や個人情報等の漏えい（疑いを含む）が発生した際の対応方法が、業務委託員の全員に周知されているか		
		事故や個人情報等の漏えい（疑いを含む）の発生の報告は管理責任者より機構監督職員へ直ちに行われるとともに、その後速やかに文書による報告を行う体制が整っている		
内部不正リスクへの対策（※）	9 入退室			
	10 情報管理			
	11 電子計算組織の安全管理措置			
独自項目	12			
	13			
	14			

（※総合評価落札方式の場合、「内部不正リスクへの対策」欄に提案書で提案した点検項目を追記してください。）

特記事項（検査結果への対応法等ご記入ください。また、機構に対し意見・要望などありましたらご記入ください。）

受託業務 自主点検結果報告書（ 月期） 令和 年 月 日報告

\*社内規程等で自主的に監査（点検）している様式があり、下記の項目を網羅している場合は、当該様式を使用して差し支えありません。

受託業務名 公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務  
（専用コールセンターの設置）【〇拠点】

受託事業者（報告者）

事業担当部署等（機構）

点検実施日 令和 年 月 日（ ） ～ 令和 年 月 日（ ）

（契約書、仕様書等に点検内容の記載がない場合は、その旨を結果欄に記載し、チェック欄に“不要”と記入する。）

		項目	点 検 内 容	結果	チェック
履行場所の点検	1	履行場所	機構に事前に通知した（指定された）場所で業務を行っている	変更なし	適
			特定個人情報を取り扱うエリア（区域）を定め、そのエリアで特定個人情報を取り扱う業務を行っている	変更なし	適
情報セキュリティの点検	2	情報管理	委託業務で取り扱う個人情報等は、厳重に施錠できる保管庫で保管する等、確実に管理・保管している	入退室を制限した保管室内で施錠管理している。	適
	3	複写複製	複写複製は、事前に機構に通知・承認を受ける等、取り決められた範囲で実施している	承認を受けた範囲以外の複写複製は行っていない。	適
	4	廃棄	棄損した帳票や複写複製したもの等の廃棄は、適切に行っており、点検担当者が必ず確認している	棄損した帳票等は廃棄専用BOXに入れ管理責任者が確認の上シュレッダーしている。	適
	5	整理整頓	離席や退社時に机上（作業場）は、完全に片づけられている	退社時のクリアデスクを実施している。	適
	6	持込制限	機構が承認していない携帯電話、タブレット等の情報端末、又はDVDやUSBメモリ等の外部電磁的記録媒体が、作業室内に持ち込まれていない	記録媒体の持ち込みは禁止しており、最低限の私物は支給したクリアバックでのみ持込可としている。	適
法令遵守等の点検	7	適正労働	時間外勤務や最終退出者の記録簿等、管理者は確実に把握しており問題は発生していない	当社の規程により法令順守し管理している。	適
	8	事故報告	事故や個人情報等の漏えい（疑いを含む）が発生した際の対応方法が、業務委託員の全員に周知されているか 事故や個人情報等の漏えい（疑いを含む）の発生の報告は管理責任者より機構監督職員へ直ちに行われるとともに、その後速やかに文書による報告を行う体制が整っている	職場内に事故発生時の連絡先を掲示して周知している 8月15日発生した事故は当日中に報告を行い。8月22日再発防止策と報告書を提出した。	適 適
内部不正リスクへの対策（※）	9	入退室			
	10	情報管理			
	11	電子計算組織の安全管理措置			
独自項目	12				
	13				
	14				

（※総合評価落札方式の場合、「内部不正リスクへの対策」欄に提案書で提案した点検項目を追記してください。）

特記事項（検査結果への対応法等ご記入ください。また、機構に対し意見・要望などありましたらご記入ください。）

(参考)個人情報等保護セルフチェックシート(フルアウト型委託用)

氏名:                   〇〇 〇〇

現在の状況を記入して下さい。

確認日           令和〇〇年〇月〇日

(出来ている:○、出来ていない:×、該当の業務が無い:-)

	項目	チェック欄
1	個人情報等は業務に必要な情報を取得し、業務の遂行上必要な限りにおいて利用しており、業務目的以外の理由で使用していない。	
2	業務上知ることができた情報を漏洩すると、〇〇規程【受託事業者の社内規程等を明記】により、場合によっては、事業者で定めている懲罰の対象になったり、日本年金機構法、個人情報の保護に関する法律及び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により、退職後であっても拘禁刑または罰金が科されることを知っている。	
3	従事する業務における、総括管理責任者、部署管理者【管理責任者等を明記】が誰かを知っている。	
4	個人情報等の漏えい等の発生(疑いを含む)や、事故が発生した際の、報告先を知っている。	
5	個人情報等の取扱いについて疑問がある場合には、独断で判断せず、〇〇【管理責任者等を明記】に確認し、処理を行っている。	
6	個人情報等に限らず業務上知ることができた情報の職場外への持ち出しや、個人所有の記録媒体の職場内への持ち込みは行っていない。	
7	個人情報等を放置したり、個人の机・引出し、カバン、ロッカー等にしまい込んでいない。	
8	個人情報等が記載された書類の複写複製(コピー)は業務の定めに従って行っており、独断で複写複製(コピー)をしていない。	
9	事務室内及び身の回りの回りの整理整頓を常に行い、離席時には個人情報等が含まれる書類その他を机上に放置していない。	
10	複写複製され、不要になった個人情報等は、責任者の管理のもとシュレッダーにかけて裁断する等、確実に処理をしている。	
11	個人情報等に限らず、業務上知ることができた情報について職場以外(飲食店・公共交通機関・家庭等)で話をしていない。	
12	SNSや電子掲示板(フェイスブック・ツイッター等)に職務上知り得た個人情報等を書き込みしていない。	
13	事務室内に私物のスマートフォン等の撮影機器及びUSBメモリ等の外部電磁的記録媒体を許可なく持ち込んでいない。	
14	帰宅時には、鍵のかかるところは施錠するとともに、パソコンをシャットダウンしている。	
15	自分のパソコン等のID・パスワードは他人に知られないよう管理し、他人に教えたり、貸与したりはしていない。	
【以下、業務に応じて追記してください】		
16	(WMの使用がある場合) WMは利用の都度自分のIDでログインし、離席時は画面ロック、退社時にはシャットダウンを行っている。	
17	(WMの使用がある場合) 業務目的以外で、自己や家族、知人等を氏名索引したり、年金記録を閲覧していない。	

〇〇責任者【管理責任者等を明記】確認欄	
---------------------	--

自由記載欄(チェック欄に×が付くが、物理的に対応出来ない理由や要望等をご記入ください)

部(室)長 (又は年金センター長)	グループ長	担当者

定例会議議事録（履行開始前）

業務名	公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務 (専用コールセンターの設置)【〇拠点】		
会議名称	履行開始前打ち合わせ	会議実施場所	
会議実施日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分		
会議出席者	受託事業者	(株)〇〇	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
	日本年金機構	〇〇部〇〇G	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
議事録作成者	〇〇 〇〇	議事録提出日	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇)

※会議実施後3営業日以内に議事録を作成の上、機構へ提出すること。

1. 確認項目

項目	機構の 確認結果 (適・否)	打ち合わせた内容 (※受託事業者が報告した内容について、日本年金機構と相互に確認した内容を記載すること。)
①業務の実施方法		
②業務履行スケジュール		
③業務委託員名簿		
④守秘義務契約書		
⑤点検項目		

2. 上記確認項目において「否」があった場合の受託事業者の対応(約束事項)

※打ち合わせの結果「否」となった事項がなく、改善の必要がない場合は、「特になし」と記載すること。

3. その他

※上記1の確認項目以外に、打ち合わせた事項が無い場合は、「特になし」と記載すること。

※委託要領等において、契約締結後に示すこととしていた事項がある場合、その内容・進捗状況等について記載すること。

4. 次回定例会議(履行中)の開催予定日

会議実施予定日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分
会議実施予定場所	〇〇会議室

部(室)長 (又は年金セ ンター長)	グループ長	担当者

定例会議議事録（履行中）

業務名	公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務 (専用コールセンターの設置)【〇拠点】		
会議名称	定例会議(第〇回)	実施場所	〇〇〇〇〇〇
会議実施日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分		
会議出席者	受託事業者	(株)〇〇	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
	日本年金機構	〇〇部〇〇G	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
議事録作成者	〇〇 〇〇	議事録提出日	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇)

※会議実施後3営業日以内に議事録を作成の上、機構へ提出すること。

1. 最新の届出状況及び仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等

- ・以下の各項目について変更、実施又は提出の有無を確認し、確認結果欄の該当する箇所に〇を付すこと。
- ・「変更有」、「未実施」又は「未提出」があった場合は、具体的な内容、約束事項等を次項2に記載すること。

項目		確認結果
(1) 最新の届出状況		
(1)-①	【業務委託員】 業務委託員について前回会議以降変更はないか。	変更無 ・ 変更有
(1)-②	【守秘義務契約書】 (前回会議以降、業務委託員の追加がない場合、確認不要) 業務委託員に変更があった場合に守秘義務契約書は機構に提出されているか。	提出済 ・ 未提出 ・ 確認不要
(1)-③	【再委託・複写複製】 業務の再委託及び個人情報を取り扱う対象物の複写複製について、前回会議以降変更はないか。	変更無 ・ 変更有
(2) 仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等		
(2)-①	【点検】 前回会議以降、「自主点検結果報告書」及び「個人情報等保護セルフチェックシート」による点検が実施されているか。	実施済 ・ 未実施
(2)-②	【入退室管理】 (インハウス型委託の場合、確認不要) 前回会議以降、履行場所の入退室両方の記録が取得され、点検されているか。	実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要

(2)-③	<p>【ネットワーク(フルアウト型委託)】 (インハウス型委託の場合、確認不要) 個人情報等を取り扱う電子計算機(※)について、以下の対策が講じられているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎営業日ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用し、ウイルススキャンを実施している。</li> <li>・ OSに対してセキュリティパッチを月1回以上更新している。</li> <li>・ OS以外のソフトウェアに関する脆弱性情報が公開されている場合、セキュリティパッチの更新日が脆弱性情報の公開日から1か月以内である。</li> </ul> <p>(※)個人情報等を取り扱う電子計算機は機構が貸与した電子計算機のみであり、それを機構が管理する場合は確認不要。</p>	実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要
(2)-④	<p>【ネットワーク(インハウス型委託)】 (フルアウト型委託の場合、確認不要) 受託事業者が用意した電子計算機について、以下の対策が講じられているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎営業日ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用し、ウイルススキャンを実施している。</li> <li>・ OSに対してセキュリティパッチを月1回以上更新している。</li> <li>・ OS以外のソフトウェアに関する脆弱性情報が公開されている場合、セキュリティパッチの更新日が脆弱性情報の公開日から1か月以内である。</li> </ul>	実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要
(2)-⑤	<p>【紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの管理】 個人情報等が記録されている対象物(紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ)が個人情報等管理台帳により漏れなく管理されているか。</p>	実施済 ・ 未実施

## 2. 定例会議において話し合われた事項

- ・ 定例会議において話し合われた事項を記載すること。  
なお、業務の進捗状況、SLAの達成状況、品質管理に係る施策の取り組み状況については話し合った内容を必ず記載すること。
- ・ 上記1において「変更有」、「未実施」又は「未提出」があった場合は、具体的な内容・約束事項等を記載すること。
- ・ 発言の所在(受託事業者又は日本年金機構)を明記の上、記載すること。

3. 次回定例会議(履行中)の開催予定日

会議実施予定日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分~〇〇時〇〇分
会議実施予定場所	〇〇会議室

《受託事業者は定例会議の資料として以下を提出すること。》

- ・「受託業務 自主点検結果報告書」
- ・「個人情報等保護セルフチェックシート」
- ・ 内部不正対策にかかる自主点検項目の確認を実施したことが分かるもの
- ・「個人情報等管理台帳」
- ・ 品質管理に係る施策の取り組み状況が分かるもの
- ・ 履行場所の入退室状況が分かるもの
- ・ 委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のウイルススキャンを毎営業日実施したことが分かるもの
- ・ 委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のセキュリティパッチを月1回以上適用したことが分かるもの
- ・ 委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンが最新のものに更新されていることが分かるもの



記載例

部(室)長 (又は年金セ ンター長)	グループ長	担当者

定例会議議事録（履行中）

業務名	公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務 (専用コールセンターの設置)【〇拠点】		
会議名称	定例会議(第〇回)	実施場所	〇〇〇〇〇〇
会議実施日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分		
会議出席者	受託事業者	(株)〇〇	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
	日本年金機構	〇〇部〇〇G	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
議事録作成者	〇〇 〇〇	議事録提出日	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇)

※会議実施後3営業日以内に議事録を作成の上、機構へ提出すること。

1. 最新の届出状況及び仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等

- ・以下の各項目について変更、実施又は提出の有無を確認し、確認結果欄の該当する箇所に〇を付すこと。
- ・「変更有」、「未実施」又は「未提出」があった場合は、具体的な内容、約束事項等を次項2に記載すること。

項目		確認結果
(1) 最新の届出状況		
(1)-①	【業務委託員】 業務委託員について前回会議以降変更はないか。	変更無 ・ 変更有
(1)-②	【守秘義務契約書】 (前回会議以降、業務委託員の追加がない場合、確認不要) 業務委託員に変更があった場合に守秘義務契約書は機構に提出されているか。	提出済 ・ 未提出 ・ 確認不要
(1)-③	【再委託・複写複製】 業務の再委託及び個人情報を取り扱う対象物の複写複製について、 前回会議以降変更はないか。	変更無 ・ 変更有
(2) 仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等		
(2)-①	【点検】 前回会議以降、「自主点検結果報告書」及び「個人情報等保護セルフ チェックシート」による点検が実施されているか。	実施済 ・ 未実施
(2)-②	【入退室管理】 (インハウス型委託の場合、確認不要) 前回会議以降、履行場所の入退室両方の記録が取得され、点検され ているか。	実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要

(2)-③	<p>【ネットワーク(フルアウト型委託)】 (インハウス型委託の場合、確認不要) 個人情報等を取り扱う電子計算機(※)について、以下の対策が講じられているか。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 毎営業日ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用し、ウイルススキャンを実施している。</li><li>・ OSに対してセキュリティパッチを月1回以上更新している。</li><li>・ OS以外のソフトウェアに関する脆弱性情報が公開されている場合、セキュリティパッチの更新日が脆弱性情報の公開日から1か月以内である。</li></ul> <p>(※)個人情報等を取り扱う電子計算機は機構が貸与した電子計算機のみであり、それを機構が管理する場合は確認不要。</p>	実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要
(2)-④	<p>【ネットワーク(インハウス型委託)】 (フルアウト型委託の場合、確認不要) 受託事業者が用意した電子計算機について、以下の対策が講じられているか。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 毎営業日ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用し、ウイルススキャンを実施している。</li><li>・ OSに対してセキュリティパッチを月1回以上更新している。</li><li>・ OS以外のソフトウェアに関する脆弱性情報が公開されている場合、セキュリティパッチの更新日が脆弱性情報の公開日から1か月以内である。</li></ul>	実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要
(2)-⑤	<p>【紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの管理】 個人情報等が記録されている対象物(紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ)が個人情報等管理台帳により漏れなく管理されているか。</p>	実施済 ・ 未実施

「2. 定例会議において話し合われた事項」の【記載例4】において改善の状況を記載。

2. 定例会議において話し合われた事項

- ・ 定例会議において話し合われた事項を記載すること。
- ・ なお、業務の進捗状況、SLAの達成状況、品質管理に係る施策の取り組み状況については話し合った内容を必ず記載すること。
- ・ 上記1において「変更有」、「未実施」又は「未提出」があった場合は、具体的な内容・約束事項等を記載すること。
- ・ 発言の所在(受託事業者又は日本年金機構)を明記の上、記載すること。

【記載例1】業務の進捗及びSLAの達成状況

(受託事業者)

〇月発送分については〇月〇日にデータを受領し、〇月〇日に〇〇郵便局に差出完了。  
△月発送分については△月△日にデータを受領し、△月△日に〇〇郵便局に差出予定。  
また、品質管理に係る施策として、業務において使用したチェックリストを提示し、データ編集、印字、加工、仕分け・梱包の各工程において点検が行われていることを報告。

(機構)

SLAの達成状況についてはどうか。

(受託事業者)

仕様書に定められたすべての項目において、以下のとおり達成していることを報告。

- ・ 業務履行体制の整備：〇月〇日付業務委託員名簿から変更がなく、運用仕様書のとおり履行体制が整備されている。
- ・ 個人情報保護に関する体制の整備：体制に変更はなく、運用仕様書のとおり整備されている。
- ・ 成果物の品質：先の報告のとおり、実施している。
- ・ 履行期限：先の報告のとおり、差出完了している。

(機構)

すべての項目においてSLAを達成していることを確認した。

【記載例2】品質管理に係る施策の取り組み状況

(受託事業者)  
品質管理に係る施策の取り組み状況が分かる資料としてデータ編集、印字、加工、仕分けの各工程において使用するチェックリストを提出。  
(機構)  
各種チェックリストを確認した。運用仕様書に記載されたスケジュール管理手法が実施されている証跡はあるか。  
(受託事業者)  
工程別スケジュール表を提出。

【記載例3】前回の約束事項(事件・事故・事務処理誤り)

(受託事業者)  
〇月発送分において発生した誤封入事案を受けた再発防止策として、厚み検査の公差値を狭めた。また、検査においてエラーが発生した場合、ラインアウトされた製品すべてを開封して目視確認及び重量検査を行うよう運用を変更した。  
参考資料として厚み検査、重量検査のログとチェックリストを提示。  
(機構)  
再発防止策が講じられていることを確認した。引き続き運用を徹底するように。

【記載例4】上記1において未実施の事項が判明

(機構)  
前項(2)－③について、一部のデータ編集用PCにおいて最新のセキュリティパッチの未適用が確認された。本業務で使用するすべての電子計算機の適用を確認し、PCの画面の写しを〇月〇日までに提出すること。  
(受託事業者)  
速やかに対応する。

3. 次回定例会議(履行中)の開催予定日

会議実施予定日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分
会議実施予定場所	〇〇会議室

- 《受託事業者は定例会議の資料として以下を提出すること。》
- ・「受託業務 自主点検結果報告書」
  - ・「個人情報等保護セルフチェックシート」
  - ・内部不正対策にかかる自主点検項目の確認を実施したことが分かるもの
  - ・「個人情報等管理台帳」
  - ・品質管理に係る施策の取り組み状況が分かるもの
  - ・履行場所の入退室状況が分かるもの
  - ・委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のウイルススキャンを毎営業日実施したことが分かるもの
  - ・委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のセキュリティパッチを月1回以上適用したことが分かるもの
  - ・委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンが最新のものに更新されていることが分かるもの

部（室）長 (又は年金センター長)	グループ長	担当者

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人  
年金給付部長 木村 誓司 殿

所 在 地  
法人名又は商号  
代 表 者 名

⑨

## 法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書

公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）【〇拠点】の実施に当たり、法令及び契約内容の遵守状況の点検結果について報告します。

1. 当該委託業務の実施に当たり、契約書のほか、契約書に付属する仕様書及び委託する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）に従い関係諸法令を守り、自ら業務処理計画を立案し、当該業務に従事する者（以下「業務委託員」という。）を適正に配置していますか。

点検結果： ☐ 適 ☐ 不適（※該当する□に✓してください。以下同じ。）

2. 当該委託業務の実施に当たり、業務委託員への指導監督及び教育指導を行い、業務趣旨に従い誠実かつ善良なる管理者の注意をもって、処理を行っていますか。

点検結果： ☐ 適 ☐ 不適

3. 当該委託業務の実施に当たり、業務委託員に対する雇用者又は使用者として、労働関係法令、社会保険諸法令その他業務委託員に対する法令上の責任を全て負い、責任を持って管理していますか。

点検結果： ☐ 適 ☐ 不適

4. 当該委託業務の実施に当たり、仕様書等において日本年金機構より使用を認められている機器等（機器等の消耗品を含む。以下同じ。）の管理・取扱いは適切に行われていますか。また、使用が認められていない機器等の取扱いを行っている事実はありませんか。

点検結果： ☐ 適 ☐ 不適

## 提案書作成手順

本書は、「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）」の調達に係る提案書の作成手順及び添付資料並びに提出方法を取りまとめたものである。

### 1. 日本年金機構が応札者に提示する資料及び応札者が提出すべき資料

日本年金機構は応札者に以下の表1に示す資料を提示する。応札者は、それを受け、以下の表2に示す資料を作成し、日本年金機構へ提示する。

表1 日本年金機構が応札者に提示する資料

資料名称	資料内容
①仕様書等	本調達の対象である「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）」の契約書、仕様書及び業務の実施方法について記述。
②提案書作成手順	応札者が、別添様式1「評価項目一覧」及び提案書に記載すべき項目の概要や添付資料及び提出方法を記述。
③評価項目一覧	提案書に記載すべき提案要求事項一覧、必須項目及び任意項目の区分、得点配分等を記述。
④評価手順書	日本年金機構が応札者の提案を評価する場合に用いる評価方式、総合評価点の算出方法及び評価基準等を記述。

表2 応札者が日本年金機構に提示する資料

資料名称	資料内容
①遵守確認事項	表1 ①仕様書等に記述された要件等について遵守確認欄に○×を記載したもの。
②提案書	仕様書及び委託手順に記述された要求仕様をどのように実現するかを提案説明したもの。 (表1の③評価項目一覧の各評価項目に対して記述する。)
③個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書	別添様式2「個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書」

④管理者等申請書	仕様書別紙 4「管理者等申請書」
----------	------------------

## 2. 評価項目一覧に係る内容の作成手順

### (1) 評価項目一覧の構成

評価項目一覧の構成及び概要説明は以下のとおり。

表3 評価項目一覧の構成の説明

評価項目 一覧にお ける項番	事項	概要説明
—	遵守確認事項	「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）」を実施する上で遵守すべき事項。これら事項に係る提案は求めず、全ての項目についてこれを遵守する旨を記述する。
I～VI	提案要求事項	提案を要求する事項。これら事項については、応札者が提出した提案書について、各提案要求項目の必須項目及び任意項目の区分け、得点配分の定義に従いその内容を評価する。
I～VI	添付資料	添付資料は次の2種類がある。 ①提案要求項目の必須項目の証跡として、添付を必須とする資料。 ②応札者が作成した提案の詳細を説明するための資料（この資料自体が直接評価されて点数が付与されることはない。）

### (2) 遵守確認事項

応札者は、別添様式1「評価項目一覧」の遵守確認事項の内容を確認し、遵守可能である場合は、別添様式1別紙「遵守確認事項」の確認欄に○を記載すること。

### (3) 提案要求事項

応札者は、別添様式1「評価項目一覧」の提案要求事項における「提案書ページ番号」欄に必要事項を記載すること。提案要求事項の各項目の説明に関しては、表4を参照すること。

表4 提案要求事項上の各項目の説明

項目名	項目説明・記入手順	記入者
大項目～ 小項目	提案書の目次（提案要求事項の分類）	日本年金機構



提案要求事項	応札者に提案を要求する内容	日本年金機構
評価区分	必ず提案すべき項目（必須）又は必ずしも提案する必要は無い項目（任意）の区分を設定している。 各項目について、記述があった場合、その内容に応じて配点を行う。（なお、「必須・加点」とされている項目は、必ず提案すべき加点項目とする。）	日本年金機構
得点配分	各項目に対する最大加点	日本年金機構
提案書ページ番号	作成した提案書における該当ページ番号を記載する。 該当する提案書のページが存在しない場合には空欄とする。評価者は各提案要求事項について、本欄に記載されたページのみを対象として採点を行う。	応札者

#### （４）添付資料

評価項目一覧中の添付資料における各項目の説明に関しては、表５を参照すること。

表５ 添付資料上の各項目の説明

項目名	項目説明・記入手順	記入者
大項目～小項目	提案書の目次（提案要求事項の分類）	日本年金機構
資料内容	資料には次の２種類がある。 ① 応札者に必須証跡として要求する内容 ② 応札者に提案資料として要求する内容	日本年金機構
提案の要否	上記①及び②の区分を設定している。 ①の資料は必須項目の証跡とし添付必須。 ②の資料は加点項目の提案に応じて添付。	日本年金機構
提案書ページ番号	作成した提案書における該当ページ番号を記載する。 該当する提案書のページが無い場合には空欄とする。	応札者

### ３. 提案書に係る内容の作成手順及び説明

#### （１）提案書の構成及び記載事項

別添様式１「評価項目一覧」から提案書の目次の大項目を抜粋したもの及び求められる提案要求事項の概要を表６に示す。提案書は、表６の項番、項目内容に従い、提案要求内容を十分に把握した上で記述すること。

なお、目次及び要求事項の詳細は、別添様式１「評価項目一覧」を参照すること。

表６ 提案書目次

提案書 目次番号	大項目	提案要求事項の概要説明
I	業務の履行実績	過去３年以内の当該業務又は類似業務を完了した実績等。
II	業務の履行体制等	業務の履行体制、履行方法及び個人情報等保護に関する管

		理体制等。
Ⅲ	情報セキュリティに関する体制	情報セキュリティの管理体制等の必須事項に対する対応等。
Ⅳ	内部不正への対応	内部不正（自社の従業員による違法行為や不正行為）を防止するための対策等の確認
Ⅴ	財務内容の健全性	財務諸表による財務内容の確認
Ⅵ	ワーク・ライフ・バランス等の推進	女性の活躍推進法に基づく認定等を受けているか。

## （２）提案書様式

- ① 提案書及び評価項目一覧はカラー刷りとし、Ａ４判横サイズで作成すること。  
ただし、図表等について本形式では困難な場合は、原則としてＡ３判にて提案書の中に折り込む。
- ② 提案書の記述の欄外右上余白に、別添様式１「評価項目一覧」の該当する「評価項目名」を表示すること。
- ③ 業界独自の専門用語を使用する必要がある場合は、注釈を付すこと。
- ④ 提案書及び評価項目一覧は、可能な限りリサイクル用紙を使用して、両面印刷とすること。
- ⑤ ファイルに綴じる場合は２穴タイプのファイルとし、左右開きの場合は提案書（添付書類を含む）の左側に、上下開きの場合は提案書（添付書類を含む）の上部にパンチ穴（２穴タイプ）をあけること。なお、ファイルについては、可能な限り会社名の推測が不可能なものを使用すること。
- ⑥ 提出物は、紙媒体とともに電子媒体でも提出する。その際のファイル形式は、原則としてPDF形式とし、一式を１ファイルにまとめること。  
（これによりがたい場合は、「５.問い合わせ先」まで申し出ること。）

## （３）記載事項

- ① 提案書のタイトルは「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）【Ｂ拠点】に関する提案書」とすること。
- ② 提案書の提案内容は表６の提案書目次を参考に、別添様式１「評価項目一覧」と同じ順番で作成すること。また、目次を作成し、目次にあわせて項目ごとに仕切り紙を挟むこと。（仕切り紙及び目次はページ数には含まない。）添付資料については、最後に添付すること。
- ③ 提案書の作成に当たっては、仕様書等に提示した事項及び別添様式１「評価項目一覧」に示した評価基準を踏まえて、具体的に記載すること。なお、評価者が読みやすく分かりやすい構成とすること。
- ④ 仕様書等の全項目を遵守した上で提案書を作成すること。



- ⑤ 提案書の作成に当たっては、一般論に留まらず提案内容の具体性（実績、計画、提案等）及び実現性等に配慮した記載内容とすること。

#### （４）提出部数

##### 1.4部

〔内訳〕①評価委員会委員用 8部（社名、担当者名、連絡先無）

②評価委員会事務局用 6部（ // 有）

- ・評価委員会委員用の提案書については、表紙に表題及び提出年月日のみを記載
- ・評価委員会事務局用については表紙に表題、提出年月日、社名及び連絡先を記載
- ・評価委員会事務局用については仕様書別紙4「管理者等申請書」を添付

注1：公平性の観点から、提案書本文に社名及び社名を類推できるロゴの記載があった場合は不合格とする。（表7を参照のこと）

注2：（2）⑥による電子媒体での提出にあたっては、外部部電磁的記録媒体（日本年金機構が貸与するセキュアUSB）を使用し、「評価委員会委員用」及び「評価委員会事務局用」と同じ電子媒体を提出すること。なお、外部電磁的記録媒体の提出方法については、「5. 問い合わせ先」に確認すること。

表7 社名及び社名を類推できるロゴ記載の注意

	記載事項	①委員用	②事務局用
表紙	表題	○	○
	提出年月日	○	○
	社名及び社名を類推できるロゴ	×	○
	連絡先（担当者名、電話番号、FAX 番号及びメールアドレス）	×	○
提案書本文	社名及び社名を類推できるロゴ	×	×

#### （５）留意事項

- ① 評価項目を満たしていること（要求要件を証明するための根拠資料等を含む。）を明記した提案書を提出すること。
- ② 提案書を評価する者が特段の専門的な知識や業界に関する知識を有しなくても評価が可能な提案書を作成する。なお、必要に応じて用語解説などを添付する。
- ③ 提案書にて提案した事項については、仕様書等の一部となるため必要な費用を入札金額に見込むこと。なお、落札後、日本年金機構が過剰と判断した提案内容については落札者と協議の上、実施を決定する。
- ④ 提案書に記載した事項に変更があった場合には、速やかに提案書を再提出すること。

## 4. 総合評価基準

別添別紙1「総合評価基準書」を参照すること。

## 5. 問い合わせ先

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西 3-5-24  
日本年金機構 年金給付部 給付企画第1グループ  
担当 : 星野、長谷川  
TEL : 03-5344-1100 (内 3215)

## 6. グループ企業体による共同受託の申請等

機構の業務（契約）を、グループ内の複数の企業が相互連携（業務分担）しそれぞれの業務を実施することで履行する事（共同受託）を予定している場合については、以下に留意すること。

### ① 共同受託が可能なグループ企業体の要件

共同受託により業務を実施するグループ企業体は、以下の（ア）～（オ）を全て満たしていること。

- （ア）（a）会社法に定める親会社と子会社（親会社の議決権 50%超）の関係、又は（b）会社法に定める共通の親会社を持つ子会社同士（共に親会社（子会社を含む）の議決権 50%超）の関係であること。（下図「共同受託が可能なグループ企業体の例」参照）
- （イ）グループ企業体の代表企業は、全省庁統一参加資格の参加等級がA等級であること。
- （ウ）グループ企業体の中で、業務の各作業工程の役割分担（作業分担）が明確になっていること。
- （エ）共同受託する業務（契約）の全体の実施責任を負う企業が明確になっていること。
- （オ）グループ企業体の全ての企業が、Pマーク等の情報セキュリティに関する第三者評価の認証を得ていること。

### ② 共同受託にかかる申請

提案書提出時に以下の（ア）～（オ）の書類を作成し、機構に対して共同受託することについて申請を行うこと。

- （ア）グループ企業体の資本関係が確認できる書類
- （イ）グループ企業体の代表企業の全省庁統一参加資格の写し
- （ウ）各作業工程を実施する企業について、役割分担（作業分担）が記載された書類
- （エ）業務（契約）の全体の実施責任を負う企業を明記した申立書（※）  
※全体の実施責任を負う企業が作成し、記名、押印すること。
- （オ）Pマーク等の第三者認証の写し（全ての企業分）

## ③ 提案書作成にあたっての留意事項

提案書を作成するにあたっては、以下の（ア）～（イ）に留意して作成すること。

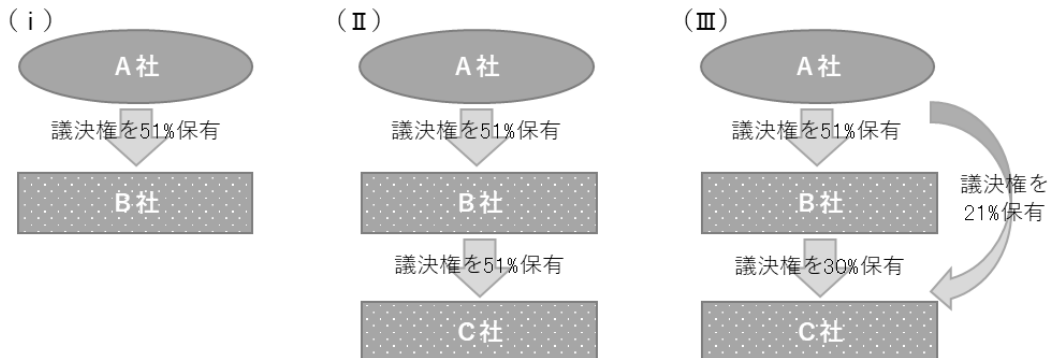
- （ア）「Ⅱ．業務の履行実績」について、グループ企業体としての実績を記載すること。
- （イ）「Ⅱ．１．業務の履行体制」（１）～（２）及び（５）、「Ⅱ．２．業務の履行方法」（１）、「Ⅱ．３．個人情報等保護に関する管理体制」、「Ⅲ．情報セキュリティに関する体制」について、機構の業務を実施するグループ企業体として体制等を記載すること。

## ④ 共同受託する際の契約方法

グループ企業体で共同受託する際には、機構とグループ企業体の全社と複数社契約を締結する。

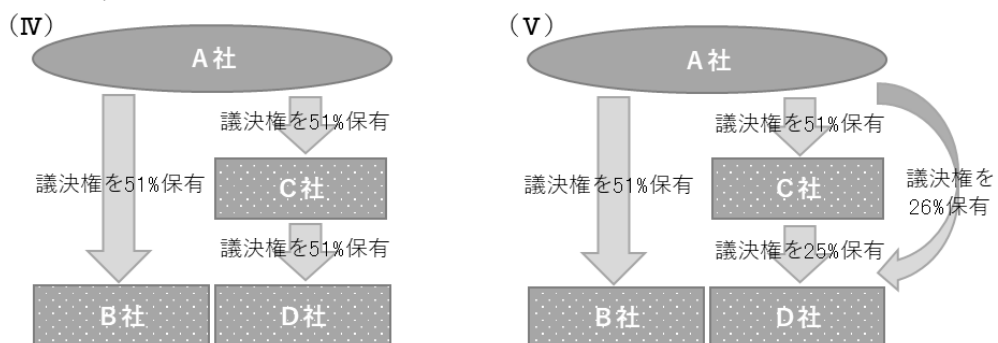
## ◆共同受託が可能なグループ企業体の例

（ア）会社法に定める親会社と子会社（親会社の議決権50%超）の関係



➤ (i) ～ (iii) のいずれのケースも、A～C社の全ての組み合わせで共同受託が可能。

（イ）会社法に定める共通の親会社を持つ子会社同士（共に親会社（子会社を含む）の議決権50%超）の関係



➤ (iv) (v) のいずれのケースも、A～D社の全ての組み合わせで共同受託が可能。

※ (iii) 及び (v) のような場合、間接保有割合が50%超のため、直接保有の議決権と間接保有の議決権は合算されます。



# 総合評価基準書

令和7年10月  
日本年金機構  
年金給付部

本書は、「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）」に関する要求要件の評価手順をとりまとめたものである。落札方式、評価の手続き及び提案の配点基準を以下に示す。

## 1. 落札方式及び得点配分

次の要件をともに満たしている者のうち、「2. 総合評価の計算」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。

- ① 入札価格が予定価格の範囲内であること。
- ② 様式1「評価項目一覧」に記載される要件のうち、必須とされた項目を全て満たしていること。

## 2. 総合評価の計算

（1）総合評価落札方式（加算式）とする。

- ① 入札価格及び提案内容を基に価格点及び技術点を算出し、その合計点数を総合評価点数とし、最も高いものを落札者とする。
- ② 価格点1, 500点及び技術点に3, 000点を配分し、総合評価点数の満点を4, 500点とする。
- ③ 総合評価点数の最も高いものが2者以上あるときは、当該者のくじ引きによって落札者を定める。



（2）技術点の算出方法

「3. 提案書の評価」のとおり

（3）価格点の算出方法

価格点は、入札価格を予定価格で除して得た値を一から減じて得た値に入札価格に対する得点配分を乗じて得た値とする。なお、入札価格が予定価格を上回る場合は不合格とする。

$$\text{価格点} = \left( 1 - \frac{\text{入札価格}}{\text{予定価格}} \right) \times 1,500\text{点}$$

### 3. 提案書の評価

#### (1) 仕様準拠の確認

以下の基準により一次判定を行う。

- ① 様式1「評価項目一覧」の遵守確認事項の「遵守確認」欄に全て「○」が記入されている。
- ② 様式1「評価項目一覧」の提案要求事項の評価項目が「必須」の「提案書ページ番号」に提案書のページ番号が記載されている。
- ③ 様式1「評価項目一覧」の添付資料の提案の要否が必須の「提案書ページ番号」に提案書のページ番号が記載されている。
- ④ 全ての必須評価項目について、仕様書・委託手順で示された最低限の要求要件を満たしているものは「合格」とする。必須評価項目について、仕様書・委託手順で示された最低限の要求要件を満たしていないものがある場合は「不合格」とする。

#### (2) 提案書の評価方法

評価方法については、次のとおりとする。

イ (1) の合否の判定により「合格」となった提案書に対し「基礎点」を与え、さらに「評価項目一覧」で示す各評価項目について、評価の観点及び「加点基準」に基づいて評価を行い「加点」を与える。

ロ 「加点」は「評価項目一覧」で示す各評価項目をその重要度に応じ3つの評価区分（最重要・重要・普通）に区分し、提案内容の優劣について「加点基準」に基づき基本的には相対評価を行うことにより付与する。

なお、加点は、提案内容に対して下表の評価基準を元に妥当性、具体性、実現性及び有益性の観点から、下表に示す評価に応じた乗数を掛け合わせて算出する。

## ＜加点評価基準＞

評価	評価基準	乗数
極めて優秀な内容 (評価：A)	評価項目に対する記述があり、妥当性、具体性、実現性及び有益性すべての観点において全ての観点で特に優秀である	100%
優秀な内容 (評価：B)	評価項目に対する記述があり、妥当性、具体性、実現性及び有益性すべての観点において優れており、その中でも2つ以上の観点で特に優秀である	75%
優秀な内容 (評価：C)	評価項目に対する記述があり、妥当性、具体性、実現性及び有益性すべての観点において優れており、その中でも1つ以上の観点で特に優秀である	50%
妥当な内容 (評価：D)	評価項目に対する記述があり、妥当性、具体性、実現性及び有益性の観点において記述されている	25%
最低限の内容 (評価：E)	評価項目に対する記述はあるが、妥当性、具体性、実現性及び有益性の観点において十分な記載がない	0%
不十分な内容 (評価：F)	評価項目に対応する記述がない	0%

※評価項目が「必須・加点項目」である場合については、評価Fは不合格となる。



評価項目一覧「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務(専用コールセンターの設置)」

大項目	中項目	小項目	評価項目(提案要求事項)	評価区分	最高得点	必須項目の評価観点	加点評価の観点	提案書ページ番号
Ⅰ. 業務の履行実績			過去3年以内に、個人情報等の取扱いを含む類似業務(フルアウト型のコールセンター運営業務)であって、当該業務と同席数規模(業務量及び契約期間)程度又はそれ以上の規模の業務を受託し完了した実績があること。	必須・ 加点	150	契約相手方、契約件名、契約期間、個人情報等を取り扱う業務概要(対象件数含む)及び契約履行に要した総人数、オペレーター最大配置席数及び使用した機器・設備の種類と数量から要件を満たしているか確認する。  ※記載内容を確認できる書類として、別添様式2「個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書」及び契約書(写)、仕様書(写)等が必要 ただし、契約の相手方が日本年金機構の場合は、記載内容を確認できる書類(契約書(写)、仕様書(写)等)の添付を省略することができる。	コールセンター運用の実績件数 ・最大配置席数100席以上の類似業務コールセンター(フルアウト型)の6ヵ月以上継続した運用実績が2件以上：100点 ・最大配置席数200席以上の類似業務コールセンター(フルアウト型)の6ヵ月以上継続した運用実績が1件以上：200点	
			過去の業務経験及び事業実績を本業務に反映、活用させる方策について、具体的に記載する。	加点	100	—	・過去の業務経験及び事業実績を本業務に反映、活用することが出来る具体的な方策が提案されているか。 ・過去の業務経験及び業務実績の本事業への反映、活用手段についての説明が現実的かつ実効性のあるものと評価できる内容となっているか。また、反映内容や活用効果の説明に説得力があるか。	
Ⅱ. 業務の履行体制等								
1. 業務の履行体制								
(1) 業務の履行に関する管理体制			仕様書及び契約書で定められている以下の各管理者・責任者を確認することができる。また、下記①～④を含む仕様書別紙4「管理者等申請書」及び履行体制図が添付されているか。(下記①～②については氏名、③～④については人数がそれぞれ一致すること。) ①現場責任者 ②現場責任者補助者 ③作業者の人数 ④特定個人情報取扱者の人数 ※本件においては、特定個人情報の取り扱い、仕様書等の記載要件にかかわらず、機構が指示した場合以外は原則一切禁止するため、特定個人情報取扱者人数欄は「—」を記載すること。	必須	—	仕様書及び契約書で定められている各管理者・責任者等が定められており、業務の管理体制が構築されているか確認する。 ※仕様書別紙4「管理者等申請書」の各管理者については、提案書提出時点での予定であって構わないが、契約後に変更する場合には履行開始前に行う検査までに履行開始時点の管理者を記載した「管理者等申請書」を改めて提出すること。	—	
			受託事業者は、COPCの認証を受けている、又は「COPC® CX規格CSP版 推進リーダー資格」の資格を有する等のコールセンター運営に関し深い知識・経験を有する従業員が在籍していること(ただし、本業務に従事する管理者として配置する必要はない)。 なお、履行開始日の前日までにCOPCの認証を受ける予定である、又は「COPC® CX規格CSP版 推進リーダー資格」の資格を有する従業員を採用予定である場合は、予定日、採用予定人数等を記載すること。	必須	—	実績又は予定の有無	—	
			コールセンター運営に関し深い知識・経験を有する責任者(現場責任者)を置き、本業務を柔軟かつ円滑に遂行できること。	必須・ 加点	200	左記要件を満たす責任者の有無	左記要件を満たす現場責任者の業務経験 ・100席以上の類似業務コールセンターにおける運営管理者経験あり(1年以上) 50点 ・100席以上の類似業務コールセンターにおける運営管理者経験あり(3年以上) 100点 ・100席以上の類似業務コールセンターにおける現場責任者経験あり(1年以上) 150点 ・100席以上の類似業務コールセンターにおける現場責任者経験あり(3年以上) 200点	
			事故が発生した際の機構への報告までの流れ、原因究明、再発防止策の決定等の体制(事故発生時の緊急対応体制)が記載されているか。	必須	—	以下の①～③について確認する。 ①事故発生時の機構への報告までの流れが記載されており、事故対応責任者等の役割が確認できるか。 ②事故発生時の事実関係の調査及び原因の究明を行う体制(事故対応責任者等の役割が確認できる)が構築されているか。 ③再発防止策の検討及び決定を行う体制(再発防止策検討責任者等の役割が確認できる)が構築されているか。	—	

大項目	中項目	小項目	評価項目(提案要求事項)	評価区分	最高得点	必須項目の評価観点	加点評価の観点	提案書 ページ番号
		(3)作業実施体制	オペレーター等の要員数及び機器・設備の要数が適正に積算された業務実施体制となっていることの確認	必須	—	オペレーター等の要員数及び機器・設備の必要数は適正に積算されているか。	—	
			スーパーバイザー席について、業務運営にあたっての具体的な役割が記載されていること。また、電話による照会対応を行うに当たって、安定的かつ品質の高いものとするための管理者及びスーパーバイザーの体制、スキル等が記載されていること。	加点	300	—	・スーパーバイザー席について、年金制度に関して深い知識・経験を有する者(社会保険労務士資格を有する者又は、それと同等と機構が認める者(年金アドバイザー2級+スーパーバイザー経験2年以上、年金相談経験2年以上と同等の知識又は経験を有する者))を日別に2席以上配置することが記載されているか。 ・スーパーバイザーの役割が具体的に記載されているか。 ・スーパーバイザーがラウンダー、研修担当等、業務運営にあたって有効な配置、体制となっているか。 ・オペレーターからのエスカレーション対応にあたって、社会保険労務士資格等を有するスーパーバイザーを活用する仕組み、体制となっているか。 ・管理者、スーパーバイザーの体制が、電話による照会対応を行うに当たって、安定的な運営、応対品質の確保に資するものとなっているか。	
		(4)オペレーター等要員の採用計画	本業務開始前に行う直接雇用のオペレーター等要員の採用計画が示されていること。	必須	—	左記計画の記載の有無 左記計画の遅延発生時の対応方針(方法)の記載の有無	—	
			募集から選考、採用までのプロセスについて具体的に記載する。	加点	300	—	・具体的な採用計画が記載されているか。(募集規模や採用プロセス、募集媒体等) ・採用計画についての説明が現実的かつ実効性のあるものと評価できる内容となっているか。 ・業務開始時に必要なオペレーター要員を確保するための有効な採用計画となっていることを論理的に説明できているか。	
		(5)本業務開始時の円滑な業務実施方策	オペレーター等要員に対し、以下の内容を含む社内教育制度を有しており、採用時及び業務開始後定期的に実施する計画としていること。 ①マナー教育 ②コンプライアンス教育(守秘義務・個人情報保護を含む) ③個人情報保護に関する教育 ④応対マインド教育 ⑤マイナナビに関する研修 ⑥日本年金機構や個人情報等に関する関係法令で定められた守秘義務及び罰則規定 ⑦委託業務における厳守事項及び禁止行為 ⑧個人情報等に保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分 ⑨情報漏えいとその影響 ⑩インシデントが発生した場合の手順 ⑪その他留意すべき事項 ⑫受託事業者に契約違反などがある場合の通報窓口の周知	必須	—	左記研修計画の記載の有無	—	
			本業務開始時に業務を円滑に実施するため、受託者自らが行う方策について具体的に記載されているか。	加点	300	—	・業務開始時に業務を円滑に実施するための具体的な方策が記載されているか。(業務開始前の社内研修の有無やカリキュラム、体制等) ・実施する方策についての説明が現実的かつ実効性のあるものと評価できる内容となっているか。 ・業務開始遅滞リスクの軽減に有効な方策となっていることを論理的に説明できているか。	
		(6)要員管理(管理方法)	本業務に従事するオペレーター等要員の適切な管理を行うための要員管理規約は制定されているか。	必須	—	要員管理規約の有無	—	

大項目	中項目	小項目	評価項目(提案要求事項)	評価区分	最高得点	必須項目の評価観点	加点点評価の観点	提案書ページ番号
		(7) 要員管理(オペレーター等要員の安定的な充足)	オペレーター等要員の確保について示されていること。	必須	—	オペレーター等要員の確保の記載の有無	—	
			オペレーター等要員を安定的に充足させる方策について、具体的に記載されていること。	加点点	200	—	・オペレーター等要員を安定的に充足させるための具体的な方策が記載されているか。(履行期間における採用計画、勤務スケジュール管理、感染症対策等) ・実施する方策についての説明が現実的かつ実効性のあるものと評価できる内容となっているか。 ・充足率低下リスクの軽減に有効な方策となっていることを論理的に説明できているか。	
		(8) 要員管理(代替要員の確保)	あらかじめ策定したオペレーター等要員勤務スケジュールを達成するために、計画外に発生する当日欠勤等の要員の目減りに対して、受託者自らが行う方策について記載されていること。	必須	—	左記方策の記載の有無	—	
	上記方策が具体的に示されており、実現性があるか。		加点点	200	—	・オペレーター等要員を安定的に出動させるための具体的な方策、要員が不足した場合の緊急的な不足解消のための具体的な方策が記載されているか。(不足した場合の対策、バックアップ要員の確保等) ・実施する方策についての説明が現実的かつ実効性のあるものと評価できる内容となっているか。 ・欠勤率上昇リスクの軽減、欠勤者が大量発生した場合のフォローアップに有効な方策となっていることを論理的に説明できているか。		
	(9) オペレーターのインセンティブ向上策	オペレーター等要員において品質(応対・知識・効率性)意識と就労意欲を向上させるための方策について具体的に記載されていること。	必須	—	・オペレーター等要員自身の品質(応対・知識・効率性)意識と就労意欲を向上させるための具体的な方策が記載されているか。(成績に応じた現場責任者、現場責任補助者への職責の転換や昇給制度、OJTの実施等) ・実施する方策についての説明が現実的かつ実効性のあるものと評価できる内容となっているか。 ・品質(応対・知識・効率性)意識及び就労意欲向上に有効な方策となっていることを論理的に説明できているか。	—		
	(10) 業務履行場所	作業要員及び機械類の要数を設置するスペースが確保されていることの確認	必須	—	業務履行場所の所在地、延床面積、仕様書・委託要領等に示す基準を満たした入退出管理設備の設置状況等について確認 ※記載内容を確認できる書類として、全ての業務履行場所のレイアウトが分かる図面(事務室レイアウト、座席図等)が必要	—		
	2. 業務の履行方法							
	(1) 品質管理	品質管理するための手法、SLAに示す機構の要求水準・目標値を達成するための施策の確認	必須	—	以下①～④の手法、施策が検討されているか。 ① 受託業務全体のスケジュール管理手法 ② 各作業工程における作業スケジュール及び品質管理手法 ③ 各作業工程における事故を防止するための手法 ④ SLAに示されている要求水準・目標値を達成するために実施する施策	—		
		・品質管理のための手法・施策の提案が示されているか。 ・本業務の応対品質の向上及びその確認のためのモニタリングについて、モニタリングの実施方法やサイクル、フィードバックの方法が具体的に記載されているか。	加点点	300	—	・品質管理のための手法・施策の提案が具体的に提案されているか。 ・モニタリングの実施方法やサイクル、フィードバックの方法が具体的に記載されているか。(モニタリングの種類、具体的な実施サイクル、オペレーターへのフィードバック方法等) ・実施する方法についての説明が現実的かつ実効性のあるものと評価できる内容となっているか。 ・オペレーターにおける応対品質向上(誤案内等の防止、CSの向上等)に有効な方法となっていることを論理的に説明できているか。		
		上記モニタリング以外に、本業務の業務知識を含めた品質の向上に資するため、受託業者自らが行う方策の記載があるか。	加点点	100	—	・オペレーター等要員を含む業務全体の品質向上(高い正常対応率の確保、苦情の抑制、事務処理誤りの防止等)に資する具体的な方策が記載されているか。(体制やスキル再検証のための方策、効率的な応対を行うための方策等) ・実施する方策についての説明が現実的かつ実効性のあるものと評価できる内容となっているか。 ・本事業の一連の業務における応対品質向上に有効な方策となっていることを論理的に説明できているか。		
		SLA項目の目標値が達成できていない項目がある場合の対応策が記載されていること。 また、その場合の対応策として、受託者自らが行う問題解決に当たって取り組む際の手法について具体的に記載されているか。	加点点	200	—	・SLA項目の目標値が達成できていない項目がある場合の具体的な手法が記載されているか。(問題解決に当たって取り組む際の手法) ・実施する手法についての説明が現実的かつ実効性のあるものと評価できる内容となっているか。 ・問題解決に有効な手法となっていることを論理的に説明できているか。		

大項目	中項目	小項目	評価項目(提案要求事項)	評価区分	最高得点	必須項目の評価観点	加点评価の観点	提案書ページ番号
		(2)再委託	再委託を行わないことの確認	必須	—	再委託を行わないことが記載されているか。	—	
		3. 個人情報等保護に関する管理体制	仕様書・委託要領に定める個人情報等や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の監査体制及び点検体制の確認	必須	—	①契約書(案)、仕様書(案)に示す、個人情報保護の管理体制が記載されているか。 ・総括管理責任者 ・部署管理者 ・点検管理者 ※履行体制図(上記3者を含む)を添付する。 ※部署管理者は、履行場所ごとに1名配置としているか ※点検管理者は、総括管理責任者、部署管理者及び現場責任者と異なる者としているか。 ②個人情報等や機密情報の取扱い状況及び情報セキュリティ対策の履行状況にかかる点検及び監査体制が構築されているか。 ・個人情報等の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況にかかる点検体制 ・監査部門の指定 ※点検及び監査体制が整備されていない場合は、委託業務開始までに整備する予定があるか ※点検管理者が監査を行う監査人を兼務していないか	—	
Ⅲ. 情報セキュリティに関する体制								
		(1) 情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程等	情報セキュリティに関する規程等又は規程等に記述されている内容の確認	必須	—	(1)下記に示す、情報セキュリティに関する規程等又は規程等に記述されている内容を記載する。 ① 情報セキュリティの基本方針・取扱規程(情報セキュリティポリシー)を定め、情報保護及び情報管理のため社則・就業規則に盛り込むなどの措置を講じているか。 ② 個人情報等や機密情報の取扱いに関する規程や規則において、以下に掲げる事項が規定されているか。 ○ 個人情報等や機密情報の取扱い ○ 個人情報等や機密情報の取扱いに関する従事者等(※)の役割・責任 ※従事者等は、仕様書(案)9(1)①～③の管理者及び業務委託員をいう。以下同じ。 ○ 個人情報等や機密情報の取扱いに関する事項に違反した場合の処分 ○ 個人情報等や機密情報の目的外利用の禁止 ○ 個人情報等や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の監査 ○ 個人情報等や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の点検 ○ 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法	—	
		(2) 情報漏えい発生時の対応	情報漏えい発生時の対応の確認	必須	—	(1)個人情報等や機密情報の漏えいが発生した場合における対応として、以下に掲げる体制を記載する。 ○ 委託者(機構)への報告体制 ○ 対応マニュアル等の整備 ○ 対応部署の指定 ○ 情報の漏えいによる影響及び原因の調査体制	—	
			執務室内で管理しているデータの持出・外部からのデータの持込、目的外のデータの閲覧を禁止するため、オペレーター等要員に対して受託者自らが行う個人情報保護方策が具体的に記載されているか。	加	150	—	・受託者自らが行う個人情報保護策について具体的に記載されているか。(管理体制、事故・事務処理誤り発生時の対応フロー、研修及びテスト実施の有無等、委託要領記載以外の取組み) ・実施する対策についての説明が現実的かつ実効性のあるものと評価できる内容となっているか。 ・個人情報漏えい防止に有効な対策となっていることを論理的に説明できているか。	

大項目	中項目	小項目	評価項目(提案要求事項)	評価区分	最高得点	必須項目の評価観点	加点点評価の観点	提案書 ページ番号
		(3) 情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画	情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画	必須	—	(1) 下記に示す内容を含む情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等(以下「研修等」という。)の計画を記載する。 ① 個人情報等や機密情報の保護及び管理に関する教育・研修・訓練等(以下「研修等」という。)の実施時期については、履行開始日の前日まで(委託業務開始後に初めて委託業務を行う業務委託員従業者等の業務開始時を含む。)及び委託業務開始後定期的に実施しているか。 ② 研修等において、以下に掲げる内容を実施しているか。 ○ 日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められている守秘義務及び罰則規定 ○ 委託業務における遵守事項及び禁止行為 ○ 個人情報等の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分 ○ 情報漏えいとその影響 ○ インシデントが発生した場合の手順 ○ 受託事業者に契約違反などがある場合の通報窓口の周知 ○ その他留意すべき事項	—	
		(4) 業務の履行場所に関する安全管理措置計画	業務の履行場所に関する安全管理措置計画	必須	—	(1) 業務の履行場所における入退室の制限及び管理方法、並びに入退室記録の点検方法を記載する。 (2) サーバ等の機器を設置する場所における入退室の制限及び管理方法、並びに入退室記録の点検方法を記載する。 ※ログの管理簿、入退出管理簿等は委託業務開始までに準備する旨を記載する。 ※サーバ等の機器を使用しない場合は、その旨記載すること。	—	
		(5) 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及び電子データの取扱いに関する安全管理措置計画	個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及び電子データの取扱いに関する安全管理措置計画	必須	—	(1) 業務の履行場所における個人情報等を記録した紙媒体及び外部電磁的記録媒体を保管する保管庫の設置場所(箇所)を記載する。 ※個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体を取り扱わない場合は、その旨記載すること。 (2) 業務の履行場所における個人情報等を記録した電子データを保存又は利用(電子データへのアクセス、参照等含む。)する電子計算機の設置場所(箇所)を記載する。 ※個人情報等を記録した電子データを取り扱わない場合は、その旨記載すること。 (3) 保管庫の管理体制として以下を記載する。 ○ 保管庫の施錠方法 ○ 保管庫の管理者、保管庫の鍵(鍵によらない施錠の場合は、関係者のみが知り得る情報)の管理者 ○ 保管庫の鍵の貸出方法及び貸出状況の記録方法(鍵によらない施錠の場合は、関係者のみが知り得る情報の管理方法、施錠状況の記録方法) (4) 個人情報等を記録した紙媒体及び電子データの複写複製の対象となる内容を記載する。 ※複写複製の対象がない場合は、その旨記載する。 ※複写複製とは、書類の複写のほか、電子データを電子計算機に格納することや電子データのバックアップの取得等をいう。 ※契約締結後において、複写複製を行う前に、あらかじめ機構の書面による承認を受けること。 (5) 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ及びこれらの複写複製物等が不要となる場合の、当該個人情報等の復元又は判読等が不可能な方法によるり、完全消去又は廃棄する方法、場所を記載する。 ※電子データにおいては、もとのデータに対して異なるランダムなデータを複数回上書きする方式等による完全消去方法を採用している旨記載する。	—	

大項目	中項目	小項目	評価項目(提案要求事項)	評価区分	最高得点	必須項目の評価観点	加点点評価の観点	提案書ページ番号
		(6) 電子計算組織に関する安全管理措置計画	電子計算組織に関する安全管理措置計画	必須	—	<p>業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織を用意する場合は、以下の(1)～(11)に掲げる組織的、物理的、及び技術的安全管理措置の計画を記載する。</p> <p>※業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織を用意しない場合は、その旨記載する。</p> <p>以下の(12)及び(13)については、業務で電子計算組織を用意する場合に、当該安全管理措置の計画を記載する。</p> <p>※業務で電子計算組織を用意しない場合は、その旨記載する。</p> <p>(1) 電子計算組織の管理体制 システム構成図及びシステム管理者を記載する。</p> <p>また、システム構成図には、個人情報等を取り扱う電子計算機と個人情報等を取り扱わない電子計算機とを明確に区分けして記載する。</p> <p>(2) アクセス権限付与に関する規則等 アクセス記録及び作業ログの保存期間含めて、IDの管理方法を記載する。 ※アクセス記録及び作業ログは契約終了後1年間の保存予定となっている旨を記載する。</p> <p>(3) IDに紐づいたパスワード設定方法又は変更頻度 パスワードは、12文字以上で、英大文字、英小文字、数字、記号のうち3種以上を組み合わせた設定となっているかを記載する。 上記の設定ができない場合は、パスワードの変更頻度(90日であることを)併せて記載する。</p> <p>(4) 電子計算組織とインターネットとの物理的隔離状況又は論理的遮断状況 インターネットとの接続箇所が認められないネットワーク構成図等を記載する。 なお、インターネットとの接続箇所を論理的に遮断する場合は、委託業務で個人情報等を取り扱う全ての電子計算機において、インターネットとの通信を完全に遮断する方法が確認できる資料を記載又は添付する。</p> <p>※「インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図」を参考</p> <p>(5) 通信ネットワーク構築時における通信経路の閉域化又は専用線使用 通信経路の閉域化又は専用線使用を確認できる資料を記載又は添付する。</p> <p>(6) 個人情報等を取り扱う電子計算機へのウイルス対策ソフトの導入証明及びウイルススキャンの実施体制 ウイルス対策ソフトの導入を確認できる資料を記載又は添付する。 ウイルススキャンの実施方法を記載する。 インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断された環境において、最新のパターンファイル・検索エンジンに更新するための、外部電磁的記録媒体を用いた適用方法を記載する。</p> <p>※「インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図」を参考</p> <p>(7) 個人情報等を取り扱う電子計算機へのセキュリティパッチの適用体制 インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断された環境において、最新のセキュリティパッチを適用するための、外部電磁的記録媒体を用いた適用方法を記載する。</p> <p>※「インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図」を参考</p> <p>(8) 個人情報等を取り扱う電子計算組織で使用するソフトウェアがサポート契約期間中である証明 ソフトウェアがサポート契約期間内であり、アップデートの提供が保証されていることを確認できる資料を記載又は添付する。</p> <p>※委託期間がサポート期間に含まれているか。委託期間に途中でサポート期間が終了となる場合は、その対応方法が記載する。</p> <p>※ソフトウェアは、OSの他、個人情報等を取り扱う電子計算組織で使用するソフトウェア(ウイルス対策ソフト、データの完全消去ソフト等も含む。)の全てを記載する。</p> <p>(9) 個人情報等を取り扱う電子計算組織の監視体制 個々のファイルへのアクセスが正当な業務であることを担保するための手段・方法を記載する。また、監視に必要な取得するログの内容を記載する。</p> <p>※監視とは電子計算組織内の監視を指しており、監視カメラによる監視は含まない。</p> <p>(10) 個人情報等を取り扱う電子計算機の外部電磁的記録媒体接続制限措置 外部電磁的記録媒体の接続制限にかかる規定及び内容を記載する。</p> <p>(11) 外部電磁的記録媒体を、個人情報等を取り扱う電子計算機へ接続させる場合における、外部電磁的記録媒体取扱者及び外部電磁的記録媒体を接続させる前のウイルススキャン実施体制 外部電磁的記録媒体の取扱者を記載する。 インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断された環境において、外部電磁的記録媒体をウイルススキャンする方法を記載する。</p> <p>(12) 委託業務で取り扱う全ての電子計算機の盗難又は紛失を防止するための直接かつ物理的な措置 電子計算機に直接ワイヤロック等を講じている手段を記載する。</p> <p>(13) 情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時における電子計算組織の稼働を回復又は委託業務を回復する体制 電子計算組織の稼働を回復、電子データの復旧又は委託業務を回復する方法を記載する。</p>	—	

大項目	中項目	小項目	評価項目(提案要求事項)	評価区分	最高得点	必須項目の評価観点	加点評価の観点	提案書 ページ番号
		(7) 情報セキュリティに関する第三者評価の証明	情報セキュリティに関する第三者評価の証明	必須	—	ISO／IEC27001又はJISQ27001やプライバシーマークの認証の写しを提出する。(当該認証を証明できる書類の写しでも可)  ※上記の第三者評価を取得していない場合は、下記①及び②を提出する。 ① 個人情報等や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた契約(契約終了後及び退職後においても有効である旨が記載されていること。)を締結した守秘義務契約書の写し ② 上記1から6までの項目について策定及び措置を講じていることを証明できる書類 (当該項目の策定及び措置を講じていない場合は、委託業務の開始 までに上記1から6までの項目の策定及び措置を講じていることを誓約する書類でも可)	—	
IV. 内部不正への対応		(1)業務の履行場所の入退室における内部不正(持ち込み、持ち出し)リスクへの対策  (2)個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及び電子データの取扱いにおける内部不正リスクの防止対策の計画  (3)委託業務において電子計算組織(通話通信機器、特定用途機器を含む)等を用意する場合は、内部不正リスク対策のため物理的及び技術的安全管理措置の計画  *「内部不正」とは、自社の従業員(業務委託員や関係者)による違法行為のほか、情報セキュリティに関する内部規定違反等の不正行為も含む。 *「特定用途機器」とは、自動音声応答装置(IVR)、テレビ会議システム、IP電話システム、ネットワークカメラシステム、入退管理システム、施設管理システム、環境モニタリングシステム等の特定の用途に使用される情報システム特有の構成要素であって、通信回線に接続されている、又は内蔵電磁的記録媒体を備えているものをいう。	必須	—		(1)業務の履行場所の入退室における内部不正(持ち込み、持ち出し)リスクへの対策が記載されているか。  (2)個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及び電子データの取扱いにおける内部不正リスクの防止対策の計画が記載されているか。  (3)委託業務において電子計算組織(通話通信機器、特定用途機器を含む)等を用意する場合は、内部不正リスク対策のため物理的及び技術的安全管理措置の計画が記載されているか。	—	
		・本委託業務の履行における以下①～③について記載する。 ① 内部不正に対する基本方針 ② 内部不正防止の体制 ③ 内部不正の動機を低減するための具体的対策 【対策の一例】 公正な人事評価、適正な労働環境、円滑なコミュニケーションの推進 ・SNSなどを通じた個人情報等を含む機密情報の漏洩や信用失墜行為などを防止するための対策が記載されているか。	加点	200	—		以下の内部不正を防止するための組織的な取組が記載されているか。 ・仕様書等で禁止されている不正な行為による業務の履行 ・虚偽の報告 ・書類等の履行場所外への持ち出し。 ・撮影、録画または録音などによる情報の漏洩。 ・私物の機器類等の持ち込み。 ・SNSによる機密情報の漏洩等	
V. 財務内容の健全性		財務諸表による財務内容の確認	必須	—		直近3年間の財務諸表等を提出する。 以下の ①から④の基準を満たしていること。 ①直近の3年度において、3年度連続して債務超過(純資産額がマイナス)でないこと。 ②直近の3年度において、3年度連続して自己資本比率(純資産/資産合計)が30%以上であること。 ③直近の3年度において、3年度連続して流動比率(流動資産/流動負債)が100%以上であること。 ④直近の3年度において、3年度連続して固定長期適合率(固定資産/固定負債+純資産)が100%以下であること。 ただし、②から④の基準を1項目でも満たしていない場合は、直近の3年度において、3年度連続して経常利益が計上されていること。	—	

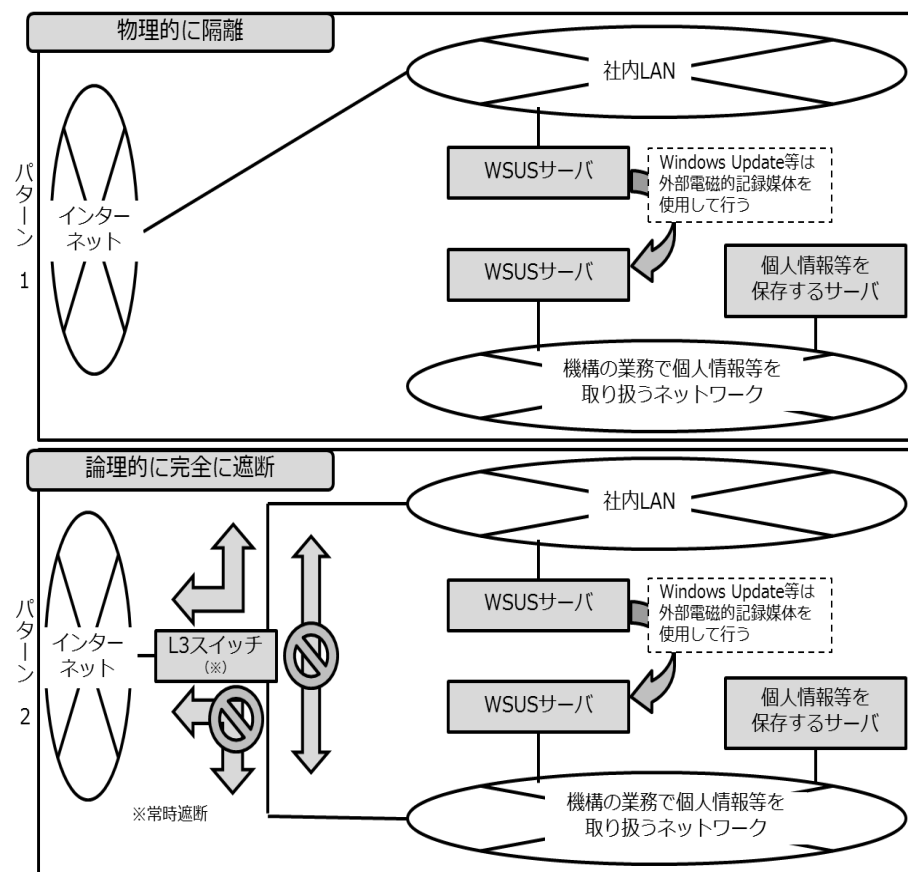


大項目	中項目	小項目	評価項目(提案要求事項)	評価区分	最高得点	必須項目の評価観点	加点評価の観点	提案書 ページ番号
VI.	ワーク・ライフ・バランス等の推進		以下の①～③のいずれかの指標に基づく認定を受けているか。(認定の事実を示す書類の写しを添付する。)	加点	200	—	認定の事実を示す書類の写しを添付する。 ◎ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標 ①女性活躍推進法に基づく認定(えるぼし認定企業・ブラチナえるぼし認定企業) ブラチナえるぼし200点 えるぼし3段階目160点 えるぼし2段階目〔※3〕120点 えるぼし1段階目〔※3〕80点 行動計画〔※4〕40点 ②次世代法に基づく認定(くるみん認定企業・トライくるみん認定企業・ブラチナくるみん認定企業) ブラチナくるみん200点 くるみん(令和7年4月1日以降の基準)160点 くるみん(令和4年4月1日～令和7年3月31日までの基準)120点 くるみん(平成29年4月1日～令和4年3月31日までの基準)120点 トライくるみん(令和7年4月1日以降の基準)120点 トライくるみん(令和4年4月1日～令和7年3月31日までの基準)120点 くるみん(平成29年3月31日までの基準)80点 行動計画(令和7年4月1日以降の基準)40点 ③若者雇用促進法に基づく認定 (ユースエール認定企業)160点  ※1 具体的な配点については、契約の内容に応じ、配点の割合を含めそれぞれ設定。 ※2 複数の認定等に該当する場合は、最も配点が高い区分により加点を行う。 ※3 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画等に関する省令(平成27年10月28日厚生労働省令第162号)第8条に定める基準。このうち、労働時間等の働き方に係る基準は満たすことが必要。 ※4 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画の策定義務がない事業主(常時雇用する労働者の数が100人以下のもの)に限る(計画期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ)。	
			①女性の活躍推進法に基づく認定(えるぼし認定企業・ブラチナえるぼし認定企業)					
			②次世代法に基づく認定(くるみん認定企業・トライくるみん認定企業・ブラチナくるみん認定企業)					
			③若者雇用促進法に基づく認定(ユースエール認定企業)					
合計					2,900			
基礎点込					3,000			

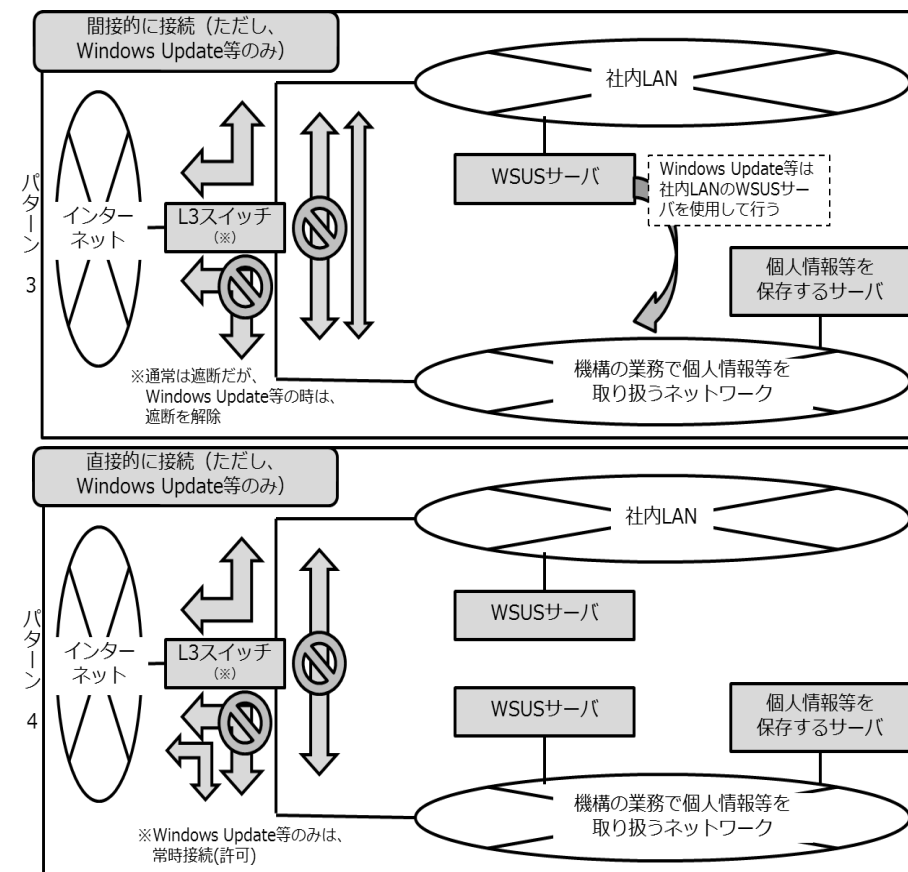


## (参考) インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図

○問題がない例 (パターン1、パターン2)



○問題がある例 (パターン3、パターン4)





## (別添) 遵守確認事項

「公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務（専用コールセンターの設置）」

項番	遵守確認項目	確認欄
1	当該委託業務の実施にあたり、契約書のほか、契約書に付属する仕様書及び委託する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）に従い関係諸法令を守り、自ら業務処理計画を立案し、当該業務に従事する者（以下「業務委託員」という。）を適正に配置すること。	
2	当該委託業務の実施にあたり、業務委託員への指導監督と教育指導を行い、業務趣旨に従い誠実かつ善良なる管理者の注意をもって、処理を行うこと。	
3	当該委託業務の実施にあたり、業務委託員に対する雇用者又は使用者として、労働関係法令、社会保険諸法令その他業務委託員に対する法令上の責任を全て負い、責任を持って管理すること。	
4	当該委託業務の実施にあたり、仕様書等において日本年金機構より使用を認められている機器等（機器等の消耗品を含む。以下同じ。）の管理・取扱いは適切に行われていますか。また、使用が認められていない機器等の取扱いを行わないこと。	
5	当該委託業務の実施にあたり、業務委託員に対し、日本年金機構法、個人情報の保護に関する法律及び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が適用する旨の教育研修を実施すること。	



令和     年     月     日

個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書

契約の相手方	契約件名及び数量	契約期間	業務概要	履行に要した総人数及び 使用した機器・設備
	○契約件名  ○数量：        件	年   月～  年   月		(人数)
				(機器・設備の種類／台数)
	○契約件名  ○数量：        件	年   月～  年   月		(人数)
				(機器・設備の種類／台数)
	○契約件名  ○数量：        件	年   月～  年   月		(人数)
				(機器・設備の種類／台数)

※過去3年以内に、当該業務又は個人情報等の取扱いを含む類似業務であって、当該業務と同規模（業務量及び契約期間）程度又はそれ以上の規模の業務の委託を受け完了させた実績を記載する。

※契約の相手方、契約件名、契約期間及び個人情報等を取り扱う業務の概要が確認できる書類（契約書（写）、仕様書（写）等）を添付する。ただし、契約の相手方が日本年金機構の場合は、業務の概要が確認できる書類の添付を省略することができる。

所 在 地  
法人名又は商号  
代 表 者 名

㊞

公金受取口座登録法改正に伴う意向確認書等の問合せ対応業務  
(専用コールセンターの設置)【B拠点】

委託要領

日本年金機構

年金給付部

令和7年10月

# 目次

I	作業体制	2
1	要員の体制	2
2	オペレーター等要員席数	2
II	委託の条件	2
1	基本事項	2
(1)	実績	2
(2)	コールセンターの運営	2
2	履行場所となる施設の要件	2
(1)	立地等	2
(2)	執務環境等	3
(3)	接続回線の敷設	3
3	設備備品	4
(1)	電話交換機及びその他回線引き込みに必要となる設備等	4
(2)	電話回線等	4
(3)	電源	5
(4)	什器・備品	5
(5)	機構において用意する設備・備品等	6
4	費用負担	6
(1)	機構が負担する費用	6
(2)	受託事業者が負担する費用	6
5	業務内容	7
(1)	専用コールセンターに架電されたお客様からの照会対応（年金個人情報を利用しない一般的な相談）、苦情等の対応業務	7
(2)	業務の運用管理及び報告業務	7
6	運用要件等	7
(1)	電話対応期間	7
(2)	運用時間等	7
(3)	オペレーター等要員の職位別業務内容等	8
(4)	セキュリティ管理	9
(5)	要員管理	10
(6)	品質管理	10
(7)	応答記録及び機構への報告要件	12
(8)	定例会議	13
III	その他	13

## I 作業体制

### 1 要員の体制

日本年金機構職員（以下「機構職員」という。）と受託事業者の業務委託員（以下「オペレーター等要員」という。）で構成し、オペレーター等要員の職位内訳は以下のとおりとする。

- ・ 管理者
- ・ スーパーバイザー
- ・ オペレーター

### 2 オペレーター等要員席数

日別の発注予定席数については、仕様書別紙2「オペレーター等要員発注予定席数」のとおりとする。

なお、一時的な呼量の増加が見込まれる場合等において、機構が日別時間帯別の発注席数追加又は変更を求めた場合（休日を含む）には、受託事業者は契約単価を基本として別途協議に応じることとし、双方合意の上実施するものとする。

## II 委託の条件

### 1 基本事項

#### （1）実績

過去に単一の委託者から請け負ったオペレーターの席数規模が100席以上のフルアウトソーシングによるインバウンド型コールセンターにおいて6か月以上の継続した運用実績（業務の一部を再委託しているものを除く。）を有すること。

#### （2）コールセンターの運営

コールセンター運営に関し深い知識・経験を有する責任者を置き、本業務を柔軟かつ円滑に遂行できること。

### 2 履行場所となる施設の要件

#### （1）立地等

① 履行場所の所在地が以下のいずれかの都道府県内であること。

富山県、石川県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、福井県、滋賀県、奈良県、京都府、大阪府、和歌山県、兵庫県、岡山県、広島県、鳥取県、島根県、山口県、香川県、愛媛県、高知県、徳島県、福岡県、大分県、佐賀県、長崎県、宮崎県、熊本県、鹿児島県、沖縄県

② 電車、バス等、公共交通機関の路線が複数利用できる場所に立地していること。

③ 受託事業者が保有する施設を使用するなど、同一場所での業務継続に支障を与えないこと。



## (2) 執務環境等

### ① オペレーター等要員

- (ア) コールセンターとして必要な照明、電源、空調、OA用配線等の設備を有し、床耐荷重、防災施設等について具備された建物において、委託業務を行う事務室のほか、研修スペース、ロッカールーム・休憩室等のスペースを含め、オペレーター等要員が執務できる十分なスペースを同一建物内に確保すること。
- (イ) 委託業務を行う事務室は、施錠及び入退室管理が可能であること。
- (ウ) 委託業務を行う事務室内で委託業務以外の業務を行っている場合、パーティションを設置する等により委託業務を行う区域を明確に定めるとともに、オペレーター等要員以外の者を許可なく立ち入らせない等の措置を講じること。
- (エ) サーバ等の機器を設置するマシン室（以下「マシン室」という。）は、仕様書10（1）③の措置を講じることが可能であり、空調設備が完備されていること。（マシン室内の常温を5度から30度の間となるよう設定できること。）
- (オ) 事務室とは隔離されたロッカールーム・休憩室が使用可能であること。

### ② 機構職員

- (ア) 機構職員の事務室は、オペレーター等要員の事務室と同一建物内とし、同一のフロア内に設置する等、可能な限り委託業務に支障が生じない場所に設置すること。また、事務作業に必要な照明、電源、空調、OA用配線等の設備を有し、床耐荷重、防災施設等について具備していること。
- (イ) 機構職員の事務室は、職員数（5名）分の席を設置し、事務作業を行うために十分な広さを有する壁面等で隔離された専用の一室とし、施錠が可能であること。さらに、機構が許可した者以外が入退室出来ない措置を講じるとともに、機構職員の許可なく入室を行わないこと。
- (ウ) その他、建物内の受託事業者が保有する区画及び共用部等の利用については、契約締結後に別途協議を行い決定する。

## (3) 接続回線の敷設

当該事業において、日本年金機構が用意する「提供口座情報照会システム」を使用する必要があるため、当該システムと接続するためのネットワーク回線敷設工事を機構が行う。敷設工事にあたっては、別添1「専用コールセンターの回線敷設工事におけるビル設備への留意事項」の条件に留意すること。

ネットワークとの接続設定及び履行終了後の撤去作業等、具体的な対応は契約締結後に機構と受託事業者で協議の上決定する。

※「提供口座情報照会システム」の詳細については契約締結後に別途お示しする。

### 3 設備備品

次の（１）～（４）は受託事業者において用意し、（５）は機構において用意する。

#### （１）電話交換機及びその他回線引き込みに必要となる設備等

- ① ＮＴＴドコモビジネス社（旧ＮＴＴコミュニケーションズ社）が提供するフリーダイヤルからの着信を可能とする電話回線（Arcster IP-Voice）とし、仕様書別紙２「オペレーター等要員発注予定席数」で発注するオペレーター等要員の席数分について適切な電話対応を可能とする回線数を有する設備とすること。なお、クラウド型の設備は使用しないこと。
- ② 電話交換機等の設備については、障害発生時においても速やかに業務再開できるように二重化等の対応を行うこと。
- ③ 本業務を履行するにあたり、通話録音は行わないこと。

#### （２）電話回線等

##### ① 電話回線

（ア）電話回線については、上記（１）①の電話回線（Arcster IP-Voice）によりオペレーター等要員の電話応答用回線その他、電話発信用及び予備回線を用意すること。なお、当該電話回線は本業務以外では使用しないこと。

また、機構職員用として最大５席同時に電話対応が可能となる電話回線を別途用意すること。

このほか、機構との連絡に使用するファクシミリ用としてアナログ回線を１ｃｈ用意すること。

（イ）オペレーター等要員の電話応答用回線については、次の（ａ）、（ｂ）に区別し、それぞれのフリーダイヤルを介して着信させる。機構は、それぞれの入電数の割合に応じて（ａ）と（ｂ）の割合を受託事業者と協議の上、変更する場合がある。

（ａ）「意向確認書照会専用フリーダイヤル」受電用

（ｂ）海外・ＩＰ電話からの受電用（※）

※ （ａ）とは異なるフリーダイヤルを介して着信させる。

（ウ）機構職員は、下記５（１）⑤の折返し電話による発信その他、機構からの電話による照会対応を行うため、発信及び着信が可能な電話回線を用意すること。

※ 機構からの着信については、上記イの（ａ）、（ｂ）とは異なるフリーダイヤルを介して着信させる。

（エ）電話発信時には、公金口座専用の電話番号（フリーダイヤル）を発信番号として通知すること。

② 電話機

電話機は、仕様書別紙2「オペレーター等要員発注予定席数」で示す、オペレーター等要員の席数及び機構職員の席数分とする。

③ ファクシミリ

機構職員が利用可能なFAXを1台以上配置すること。

(3) 電源

委託業務に必要な端末機器等が適応できる容量であること。(機構側が持ち込みする端末機器等を含む)

① 分電盤内のサブブレーカー増設ができること。

② 端末機器分のコンセントタップの準備が可能であること。

(4) 什器・備品

① オペレーター等要員

(ア) 事務机、椅子、ワゴン及びロッカー

(イ) パソコン(提供口座情報照会システムと接続するためのルーター、LANケーブル等を含む)、生体認証装置及びプリンター

(ウ) 施錠管理可能な、書類を収納するためのキャビネット

② 機構職員

(ア) 事務机、椅子、ワゴン及びロッカー

(イ) パソコン(提供口座情報照会システムと接続するためのルーター、LANケーブル等を含む)、生体認証装置及びプリンター

(ウ) 機構職員が施錠管理可能な、書類等を収納するために機構職員の事務室内に設置するキャビネット

(エ) シュレッダー

③ 共通

(ア) 提供口座情報照会システムと接続するためのワンタイムパスワードを表示するハードウェアトークン

※ ハードウェアトークンの規格や必要台数等については、別添2「ハードウェアトークンについて」のとおり。

(イ) 筆記用具、コピー用紙等の事務用消耗品

(ウ) 入退室管理装置、監視カメラ等のセキュリティ設備

※ 機構職員の事務室に係るセキュリティ設備の運用については、契約締結後に別途協議を行い決定する。

(5) 機構において用意する設備・備品等

機構において用意する設備・備品等に係る詳細については、契約締結後に受託事業者と協議を行い決定する。

なお、機構において用意する設備・備品等については、以下のものを予定している。

設備・備品等	数量	設置場所
ノートパソコン（機構職員用）	7 台	機構職員の事務室
プリンター【可搬型】 （機構職員用）	5 台	機構職員の事務室
端末装置 （提供口座情報照会システム用）	2 台	上記 2（3）の回線敷設工事により設置。 設置場所は契約締結後の協議により決定する。

※数量等については予定であり、変更があり得る。

その他、機構が設備・備品を用意する必要がある場合は、持ち込む前に受託事業者と別途協議による調整を行う。

#### 4 費用負担

(1) 機構が負担する費用

- ① 上記 2（3）で機構が敷設するネットワーク回線の敷設工事等費用及び回線利用料

※敷設工事前の準備等（付帯工事等）に係る費用は受託事業者の負担とする。

- ② 上記 3（2）で使用する電話回線基本使用料、通話料

※ファクシミリの利用に係る費用を除く

(2) 受託事業者が負担する費用

(1) を除く、受託業務を遂行するために必要となる費用一式

- ① 機構が負担する以外の施設工事費（電話回線引き込み費用を含む。）
- ② 受託事業者が用意する設備、什器、備品等に係る費用
- ③ オペレーター等要員に関する人件費（採用に係る費用等を含む。）
- ④ 研修等に関する一切の費用
- ⑤ 事務室の賃貸料（共益費等の負担を含む。）
- ⑥ 事務室を利用するために必要な工事費（原状回復工事を含む。）
- ⑦ 水道光熱費
- ⑧ 事務用消耗品費
- ⑨ その他、受託業務を遂行するために必要となる費用

## 5 業務内容

(1) 専用コールセンターに架電されたお客様からの照会対応（年金個人情報を利用しない一般的な相談）、苦情等の対応業務

- ① 意向確認書等、送付物の内容についての案内
- ② 照会番号に基づく不同意申出書に係る提出期限や提出状況等の個別回答
  - ※ 提供口座情報照会システムを使用。お客様から聴取した照会番号を入力し、意向確認書の送付状況や、不同意申出書の提出状況を確認し、回答を行う。
  - ※ 照会番号が不明のお客様からの照会については、原則一般的な回答にとどめるが、必要な場合は下記⑤により機構職員からの折り返し電話対応を行う。
- ③ 公金受取口座登録制度に係る照会
- ④ 対応記録（様式例1）の作成（紙媒体で作成）
- ⑤ 照会番号が不明なお客様からの照会等による、機構職員からの折り返し電話対応に係る引継ぎ対応（様式例2の作成）
  - ※ 機構職員への電話対応引継ぎは、管理者が必要と認めたもののみを機構職員へ依頼すること。
  - ※ 折り返し電話にあたっては、お客様から折り返し電話に必要な氏名と電話番号のみを聴取し、不要な個人情報の聴取は行わないこと。
  - ※ 具体的な引継ぎの方法については契約締結後に協議の上決定する。

(2) 業務の運用管理及び報告業務

- ① オペレーター等要員の管理
- ② 対応品質の管理
- ③ 運用管理に必要な統計の作成
- ④ 相談者の相談内容から把握または想定される事故発生等の緊急を要する状況の機構への連絡とその記録
- ⑤ 運用状況の管理報告
- ⑥ 機構との打合せの参加
- ⑦ その他、機構が指示する上記5（1）に付帯、関連した業務

## 6 運用要件等

(1) 電話対応期間

令和8年8月4日～令和9年3月26日

(2) 運用時間等

- ① 運用日及び受付時間帯等
  - 月曜日から金曜日の受付時間帯は、原則、次の2パターンとする。
  - ・パターン1（平日＋夜間）：午前8時30分から午後7時

〔実運用時間(対価対象)：8時間55分〕

- ・パターン2（平日）：午前8時30分から午後5時15分

〔実運用時間(対価対象)：7時間25分〕

なお、年末年始（12月29日～1月3日）、祝日は除く。

第2土曜日の受付時間帯は次のとおりとする。

- ・第2土曜日（土曜）：午前9時30分から午後4時

〔実運用時間(対価対象)：5時間30分〕

受託事業者はオペレーター等要員に対し、以下の対応を徹底させること。

- ・ 毎朝、各種連絡事項を周知するため、朝礼を実施し、受付開始時間までに業務開始の準備を完了させること。
- ・ 受付終了時間までに着信があった案件については、受付終了時間を過ぎた場合であっても対応を行うこと。
- ・ 受付終了時間前に電話機のログアウトを行わない。また、受付終了後は速やかにログアウトを行う。（ただし、業務中にログの切り替えを行う際のインターバルは運用時間に含めても差支えない。）

なお、上記時間帯以外の運用について機構が求めた場合には、別途協議を行い、双方合意の上対応すること。

## ② 運用を要さない時間

スーパーバイザー席及びオペレーター席の1日1席あたりの運用を要さない時間は、パターン1は運用時間中95分、パターン2は80分、第2土曜日は60分とし、常時少なくとも全体席数の2分の1以上を稼動（受電対応）させると共に、入電状況を踏まえ、応答率等に影響を与えないよう最適な席数配分コントロールを行うこと。

なお、①において新たな時間帯による運用を行う場合は、当該運用を要さない時間についても、別途協議の上決定すること。

※ 原則、実運用時間（対価対象）については、電話機のログインからログアウトまでの時間から②の運用を要さない時間を差し引き算出する。

## （3）オペレーター等要員の職位別業務内容等

オペレーター等要員の各職位別の主な業務内容は、以下のとおりとする。

### ① 管理者

- ・ 要員管理や品質管理等、業務における全般的な管理業務
- ・ 業務実績の報告等、機構への報告業務
- ・ 機構からの指示に対する伝達 等

※ 機構職員との業務上の連絡は、管理者が行うこととし、機構職員への電話対応の引継ぎ依頼についても管理者から行うこと。

- ② スーパーバイザー
  - ・オペレーターへの教育、指導
  - ・オペレーターのフォロー
  - ・オペレーターが作成した応答記録等の業務実績の集計、分析
  - ・管理者への報告 等
- ③ オペレーター
  - ・お客様からの受電対応
  - ・対応終了後の応答記録作成
  - ・当日の受電件数等のスーパーバイザーへの報告 等

職位別の詳細な業務内容等は別添3「各職位別業務内容及び人材要件」のとおり。

#### (4) セキュリティ管理

- ① 入退室管理
  - (ア) 事務室へ入退室する者については、ＩＣカード認証または生体認証によって管理すること。
  - (イ) 事務室に勤務する者は、名札を他者に見やすいように着用すること。
  - (ウ) 事務室で勤務する者以外の者が事務室に入室する場合は、事前に書面により機構の許可を得なければならないこと。
- ② データ管理
  - ※「データ」には、メモ等の紙媒体も含むものとする。
  - (ア) 事務室内で管理しているデータ、発生したデータの外部への持ち出し及び外部からの事務室内へのデータの持ち込み並びに目的外のデータの閲覧を禁止すること。
  - (イ) オペレーターが対応時に作成した紙媒体のメモは、回収ボックス等を設置し、管理者又はスーパーバイザーが当日中に回収することとし、下記(7)②の報告とあわせて機構職員へ提出すること。  
なお、対応時のメモ等は電子データでは残さないこと。
- ③ 個人情報等の取扱い
  - (ア) 本業務で知り得た個人情報等を電子データで記録することは禁止する。
  - (イ) お客様から折返し電話対応を求められた場合は、お客様から「氏名」と「電話番号」のみを聴取し、紙媒体に記録して対応すること。
- ④ 委託業務で使用する電子計算組織の安全管理措置
  - 委託業務で使用するパソコンのうち、上記2(3)で敷設する回線と接続するパソコンについて、仕様書10(8)及び(9)で示す個人情報等を取り扱う電子計算機(電子計算組織)と同様の措置を講じること。

## (5) 要員管理

### ① 従事者の限定・通知

本業務に従事するオペレーター等要員について、業務開始前においては令和8年7月15日までに仕様書別紙5-1「業務委託員名簿」によって、業務開始後に新規配属、退職等、変更が生じる場合は、変更する日の前日までに仕様書別紙5-2「業務委託員名簿（変更）」によって機構に提出することとし、その者の生年月日、住所および連絡先については、機構が求めた場合に速やかに報告できるように受託事業者が把握しておくこと。また、提出の際は、本業務に従事することが分かるようその旨を備考欄に記載すること。

### ② 要員管理規約の制定

本業務に従事するオペレーター等要員の適切な管理を行うために必要な事項（各要員の役割、勤務管理、充足管理、管理者交代手続き等）を規約として制定し実施すること。

### ③ 勤務スケジュール管理

受託事業者は、各月の前月25日（休日の場合は翌営業日）までに、当該月における日別のオペレーター等要員勤務スケジュールを機構に提出し、承認を得ること。ただし、緊急対応が必要となった場合はこの限りではない。

### ④ 代替要員の確保

オペレーター等要員の欠勤及び悪天候等による交通機関の停止等の理由により、オペレーター等要員に不足が生じることが予想される場合には、受託事業者は仕様書別紙5-1「業務委託員名簿」及び仕様書別紙5-2「業務委託員名簿（変更）」に記載された者の中から当該不足する部分を代替することができるオペレーター等要員を確保し、本業務に従事させること。

### ⑤ 管理者の交代

やむを得ず管理者が交代する場合は、病気、事故等、特別な事情がある場合を除き、当該要員が委託業務から外れる1か月前までに、本業務を引き継ぐ者を機構へ報告し、承認を得なければならない。

また、本業務を引き継ぐ者は、業務に支障をきたさないよう、円滑な業務引継ぎに努めなければならない。

### ⑥ オペレーター等要員の交代

受託事業者は、仕様書別紙5-1「業務委託員名簿」及び仕様書別紙5-2「業務委託員名簿（変更）」に記載した者の中に本業務を履行する上で不適当と認められるオペレーター等要員があった場合には、速やかに受託事業者の責任において当該オペレーター等要員の交代を行うこと。

## (6) 品質管理

### ① 受託事業者は、お客様満足度を向上させる観点から本業務の品質向上に努める



こと。

- ② 受託事業者は、応対品質向上及びその確認のため、オペレーターに対してリアルタイムモニタリングを行い、モニタリング結果のフィードバック及び指導を実施した記録を機構あてに月次で提出すること。

また、モニタリングは、各オペレーターを担当するスーパーバイザー等が、オペレーター単位に実施することとし、あらかじめ具体的実施方法を示したモニタリング実施計画を策定し、機構の承認を得ること。

③ 要員研修の実施

(ア) 基礎研修について

受託事業者は、仕様書「11」で定める研修の他、仕様書「10(2)③」で定める教育、仕様書「10(6)⑤」で定める研修について、下記教育をオペレーター等要員に対し業務研修中に実施すること。

- i マナー教育
- ii 基礎トーク教育
- iii 応対マインド教育

なお、基礎研修の実施は、下記(イ)「業務研修について」に掲げる業務研修のカリキュラムにあらかじめ設定している。

(イ) 業務研修について

- i 受託事業者は、管理者及びスーパーバイザーについて、業務開始前に機構が行う業務研修に参加させること。(やむを得ず研修不参加となった管理者及びスーパーバイザーに対しては伝達研修を行うとともに、研修結果を機構に報告すること。)

オペレーターに対しては機構が行う研修に基づき、受託事業者において実施すること。ただし、セキュリティ研修については管理者及びスーパーバイザーに、業務落とし込み研修についてはスーパーバイザーに対しても実施すること。

- ii オペレーター等要員の業務研修の実施日数及び実施予定日は、以下のとおり。なお、実施日は契約締結後に機構と受託事業者の間で協議し決定する。

- ・ 機構が行う研修（業務説明、個人情報取扱い等）

- ： 2日間（予定）

- ・ 受託事業者が行う研修（基礎研修、セキュリティ研修、業務知識落とし込み研修、ロールプレイング研修等）

- ： 2日間（予定）

※管理者に対してはセキュリティ研修を、スーパーバイザーに対してはセキュリティ研修及び業務知識落とし込み研修を、それぞれ当該期間中に実施すること。

- iii 業務研修の実施場所は、以下のとおりとする。

- ・ 機構が行う研修 : 機構又は受託事業者が用意する場所
- ・ 受託事業者が行う研修 : 受託事業者が用意する場所
- iv 業務研修の受講にあたっては、受講者に仕様書別紙 6-2「守秘義務契約書」を提出させるものとする。
- v 本業務開始後の業務研修については、受託事業者にて実施すること。

その際、受託事業者は機構が提示したカリキュラムに沿って研修を行うものとし、機構の許可を得ず、受託事業者の判断でカリキュラムを変更してはならない。また、実施結果については、機構が別途指定する期日までに機構へ書面により報告すること。

制度改正、新規事業の実施等により、オペレーター等要員が新たに習得すべき知識については、機構が研修カリキュラムを策定し、スーパーバイザー等に対し研修を行う。オペレーターに対してはチーム単位でスーパーバイザー等が研修を実施すること。

#### (ウ) 受電確認試験

受託事業者は、研修終了後のオペレーターが受電できるスキルにあるかの受電確認試験（ロールプレイングを含む）を実施することとし、その結果を機構に報告すること。オペレーターは受電確認試験の合格をもって受電業務ができるものとする。

なお、受電確認試験の内容は、事前に機構に提出し承認を得ること。

#### ④ 上位者への引継ぎ（エスカレーション）の実施

オペレーターの一次応答において回答が困難と認められる事案については、スーパーバイザー等の上位の者へ適時適切にエスカレーションを行うこと。

なお、機構に照会、協議が必要な案件が発生した場合は、管理者を通して行うこと。

#### ⑤ 緊急を要する事項への対応

災害や事故等による障害発生のために応答の内容を臨機に変更する必要がある場合には、機構との緊密な連絡に基づきオペレーターが適切に対応できるよう、必要な体制を整備するとともに、的確な指示内容を即座に応答に反映できるよう教育・訓練を行うこと。

受託事業者における内部監査においても、体制の整備状況について確認を行うこと。

### (7) 応答記録及び機構への報告要件

#### ① 応答記録

相談者との間において応答を行った事案について、様式例 1 及び様式例 2 にその要旨の記録を紙媒体で作成するとともに、作成した記録を速やかに確認できるよう管理すること。

記録内容は契約締結後に機構と受託事業者の間で協議し、決定することとするが、主に以下の項目を予定している。

- ・ 応答日時
- ・ 応答者（オペレーター名）
- ・ 確認者（確認者（スーパーバイザー）名）
- ・ 照会区分（２～３階層程度（照会契機含む））
- ・ 完了区分（完了/管理者引継 等）
- ・ 備考

ただし、様式例１に個人情報等は記録しないこと。

やむをえず、折返し電話等の対応が必要となり、氏名、電話番号の記録が必要となる場合は、別紙（様式例３）の作成を行い、管理者が適切に管理すること。

なお、作成した記録については、営業日毎に管理者が取りまとめを行うこと。

## ② 報告

受託事業者は、当日の業務実績等について、機構が別途示す報告書を作成し、原則、翌営業日午前１１時までに①の応答記録と併せて機構に報告すること。報告方法についても、機構が別途提示することとする。

また、必要に応じて機構が別途報告書の作成を依頼した場合は、求めに応じて報告書を作成すること。

## （８）定例会議

定例会議は、以下のとおり実施することとする。

週次：週単位の業務についての報告

実施内容については、機構と協議の上、決定するものとする。

月次：月単位の業務についての報告

実施内容については、仕様書「１０（６）」のとおり。

また、定例会議の他、機構又は受託事業者が会議の実施が必要と判断した場合は、随時開催するものとする。

なお、月次の定例会議を実施した場合、受託事業者は議事録を作成の上、書面により会議実施後３営業日以内に機構に提出すること。

## Ⅲ その他

### １ 書類等の貸与

制度説明資料、FAQ、情報管理にかかる業務手順書、その他本業務に必要な文書等について提供する。

なお、機構が受託事業者に貸与する書類等の情報については、本業務以外の目的に使用してはならない。

また、貸与された書類等の情報（貸与後に複写したものを含む。）は、機構から請求

があった場合及び本業務終了後に機構に返還しなければならない。

## 2 使用する言語

標準的な日本語とする。

## 3 情報公開

本業務の履行に伴い作成する全ての文書（紙以外の媒体に記録される情報を含む。）は、行政文書として情報公開請求の対象となる可能性があることに留意し、その作成にあたっては正確かつ適正な記録に努めること。

## 4 本業務開始時の円滑な業務の実施

受託事業者は、本業務を履行する上で特に業務開始時に円滑な実施ができるよう方策を講じ、応対品質等の低下を来たさないよう努めること。

## 5 オペレーター等要員に対するインセンティブ

受託事業者は、オペレーター等要員に対して品質（応対・知識・効率性）向上に対する意識と就労意欲が向上するよう努めること。

## 6 成果物の納品方法及び検査

（１）受託事業者は毎月第４営業日までに前月分の対価時間等に係る業務結果を機構へ提出し、検査を受けること。

なお、対価時間は、職位ごとに合計した稼働時間から１時間未満の時間を切り捨てたものとする。

また、提出を求める書類については以下を予定しており、報告の様式及び方法については、機構と協議の上、決定するものとする。

① 職位別に対価時間を記載した「検査通知書」

② 対価時間を検証したもの（出退勤時間と稼働時間を要員ごと、日別に突合し、対価時間を算出したもの等）

③ 対価時間の根拠データ（出退勤記録、稼働時間の確認出来る実績ログ記録等）

※ 機構が指定した日のもの

④ 日ごとの対価時間計算表

⑤ 日ごとの対価時間計算表を集計した一覧

（２）受託事業者は（１）の成果物と合わせ、受託事業者として正しい稼働時間であることを確認した旨の文書を提出すること。

## 7 機構の求めによる成果物の納入等

受託事業者は、本契約終了時等において、仕様書及び委託要領で納入等する旨を定

めた成果物以外に機構が本業務の遂行に付随して生じた成果物の納入または閲覧を求めた場合はこれに応じること。

## 8 留意事項

- (1) 受託事業者は、本業務が適正かつ円滑に実施できるよう、機構職員と連携を図ること。
- (2) 本業務の実施に伴い、相談者との間でトラブルが発生した場合、その原因が受託事業者の側にあるときは、受託事業者が責任を持って適切に当該トラブルの処理を行うこと。
- (3) 本業務の事務室を機構の許可なく他の目的のために使用してはならないこと。
- (4) 受託事業者は、オペレーター等要員の資質、規律保持、風紀及び衛生・健康等の人事管理並びにオペレーター等要員の責めに起因して発生した火災・盗難等、不祥事が発生した場合の一切の責任を負う。

## 9 外部電磁的記録媒体に関する注意事項

- (1) 外部電磁的記録媒体を機構に提出する際は、機構職員に引き渡すこと。
- (2) 受託事業者は、パスワードが本来閲覧できる者以外の者に知られた場合又はパスワード通知書を紛失した場合は、直ちに機構に報告の上、外部電磁的記録媒体を機構職員に引き渡すこと。  
なお、機構が郵便事故等によりパスワード通知書の紛失を把握した場合は、機構からその旨連絡する。受託事業者は、連絡受け後直ちに外部電磁的記録媒体を機構職員に引き渡すこと。
- (3) 外部電磁的記録媒体及びそのパスワード通知書について、同じ場所で保管してはならない。
- (4) 機構へ提出又は納品する外部電磁的記録媒体は、最新のウイルスパターンにより、ウイルススキャンを実施の上、ウイルスが検知されなかったものを納品すること。(その結果を納品の際に添付すること)

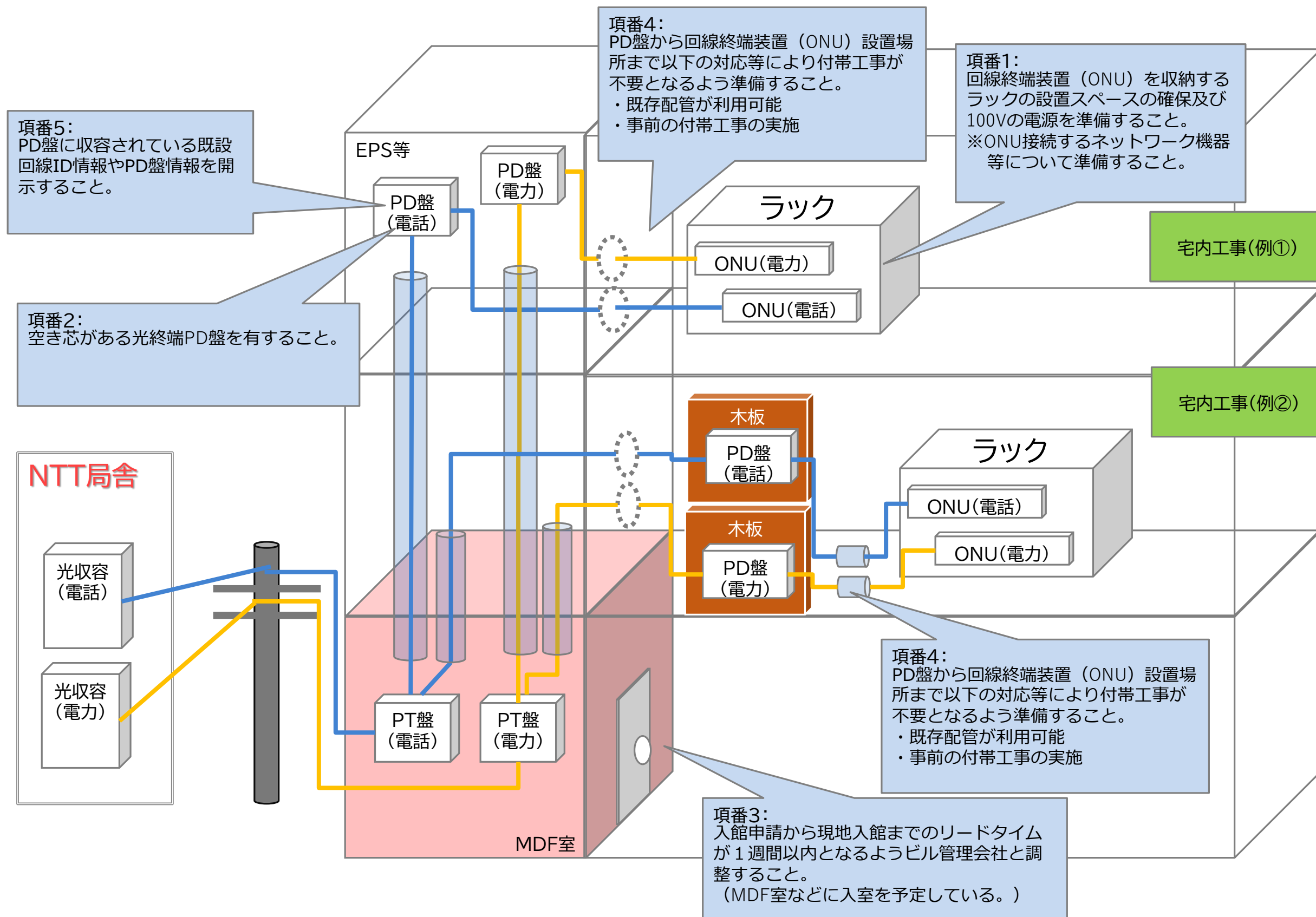
# 専用コールセンターの回線敷設工事におけるビル設備への留意事項

公金受取口座登録法改正における専用回線敷設時の敷設スケジュール短縮のため、以下の条件に留意すること。  
なお、本システム利用においては、要保護情報を扱い、回線の障害発生時においても、業務継続を行う必要があるため、NTT系回線及び電力系回線の2種類の回線敷設を行うこととしている。

項番	条件※
1	回線終端装置を格納するラックの設置スペースの確保及び、100Vの電源供給が2口以上あること
2	回線設置ビル内の回線終端装置設置場所に、配線可能な光終端PD盤があること また、専用回線の敷設に利用可能なNTT系回線及び電力系回線の空き芯を有すること
3	入館申請から現地入館までのリードタイムが1週間以内対応が可能であること
4	PD盤から設置場所の配線において、配管などの付帯工事が不要であること
5	PD盤に収容されているNTT系回線及び電力系回線の既設回線ID情報やPD盤情報等が開示可能なこと

※次頁の概要図を参考に各条件の確認を行うこと。

# 専用コールセンターの回線敷設工事におけるビル設備への留意事項



## ハードウェアトークンについて

### 1. 指定製品について

本業務で使用する提供口座情報照会システム（以下「本システム」という。）において使用するハードウェアトークンは、原則以下の指定製品を使用すること。

- ・メーカー名：Token2 社
- ・製品名：Token2 C301-i programmable Hardware Token

※ 本システムの開発において動作確認済み

※ 予期せぬトラブル等により指定製品の使用が困難となった場合は、速やかに機構に報告し、対応について協議を行うこと。

### 2. 留意事項

#### （1）必要台数

本システムでは、ユーザー I D 一つにつき 1 台のハードウェアトークンの紐付けを行うため、本システムを使用して電話対応を行うオペレーター等要員及び機構職員（5名）について、一人につき一台となるよう用意すること。

#### （2）ユーザー I D との紐付け

ユーザー I D とハードウェアトークンの紐付けは、専用コールセンターに常駐する機構職員が行うため、機構職員の使用するパソコンには以下の製品の接続と、アプリケーションのインストールを可能とすること。

##### ① 接続する製品

SONY 製 非接触 IC カードリーダー／ライター PaSoRi RC-S3000

※接続する製品は予定のため変更があり得る。

##### ② インストールするアプリケーション

Token2 NFC Buurner (Windows 版)

#### （3）保管

ハードウェアトークンは業務終了後、施錠可能なキャビネット等に保管すること。





## ○ 各職位別担当業務内容及び人材要件 ①

職位	業務内容				
	大分類	小分類	内容	例示	サイクル
管理者	要員管理	日次充足調査	受電システムと目視カウントによるオペレーターの1時間ごとの着座数の調査	着座実数カウント	1時間ごと
				ログイン数カウント	1時間ごと
		日次充足報告	センター職員へオペレーターおよびスーパーバイザーの充足状況報告	充足報告レポートの提出	日次
		勤怠管理	オペレーターの欠勤や離職予定の調査や勤怠不良者への改善面談	定期的な面談による離職調査	随時
		採用計画	規定数に対するオペレーター補充計画	欠員や増席に伴う採用	随時
		労務管理	オペレーターの労務管理作業	給与や社会保険手続きなど	従事者労務管理は月次 新規採用等の労務管理は随時
	SLA管理	SLA管理	稼働、応答品質に関する情報全体を収集し機構職員へ報告	稼働及び応答品質情報の収集	月次
	知識品質管理	知識品質状況調査報告	知識品質の状況を調査し、集計分析を行い機構職員へ報告	知識スキル測定でのモニタリング実施指示	月次
				モニタリング結果に基づく品質状況の報告	月次
		知識品質向上施策設計実施	知識品質向上を目的とした施策の検討実施および職員指示の施策実施	現状把握により不足していると思われる知識補強施策実施	随時
				参考資料の追加	随時
				業務ナレッジ作成支援	随時
	トーク品質管理	トーク品質状況調査報告	トーク品質の状況を調査し、集計分析を行い機構職員へ報告	トークスキル測定でのモニタリング実施	随時
				モニタリング結果に基づく品質状況の報告	月次
		トーク品質向上施策実施	トーク品質向上を目的とした施策の検討実施および職員指示の施策実施	モニタリングフィードバック	随時
	受電データ(ACD)管理	受電データ(ACD)調査報告	応答率を含めた受電状況を調査し、集計分析を行い機構職員へ報告	受電データ(ACD)抽出集計結果分析	日次
				受電状況の報告	月次
		応答率向上施策実施	応答率向上を目的とした施策の検討実施および職員指示の施策実施	ログイン状況のリアルタイム監視	随時
				後処理時間超過者についてのフィードバックの実施	適宜
	オペレーター教育管理	初期研修実施管理	初期研修のカリキュラムに基づいて、研修実施の日次や人員の調整、進捗の管理など	スーパーバイザーへ初期研修実施指示	初期研修時
		OJT実施管理	初期研修の詳細設計に基づいてOJTトレーナーのアサイン、進捗の管理など	OJT実施管理、トレーナーの指導	OJT実施時
		スキルアップ研修実施管理	スキルアップ研修のカリキュラムに基づいて、研修実施の日次や人員の調整、進捗の管理など	スーパーバイザーへスキルアップ研修実施指示	スキルアップ研修時
		スキルアップ施策実施管理	スキルアップの教育施策の詳細設計に基づいて、スーパーバイザーへのタスク配分や実施の管理	スーパーバイザーへ施策実施の指示	施策実施時

## ○ 各職位別担当業務内容及び人材要件 ②

職位	業務内容				
	大分類	小分類	内容	例示	サイクル
管理者	スーパーバイザー教育管理	スキルアップ研修	トークや知識品質、応答率の管理手法、オペレーターに対するコーチングやコミュニケーションなどスーパーバイザーに必要なスキル向上を目的とした研修の立案と実施	SVの知識、トーク、その他管理方法スキルに対する研修実施	適宜
		スーパーバイザー業務管理	現場でのスーパーバイザーへのタスク指示や個々の指導	オペレーターへの指導教育方法についての指導	随時
				品質管理方法の指導	随時
	業務資料管理	参考資料の作成編集	ベンダー独自で用意した参考資料の作成や編集と機構職員への報告	現場使用の参考資料作成と報告	随時
	セキュリティ管理	運用実施	セキュリティルールに従い現場運用の管理および指導、機構職員へ状況の報告	セキュリティカード等管理	随時
				持込物の確認	随時
	情報管理	情報の収集	問合せ内容の傾向、お客様からの要望・クレーム、現場の意見等を報告	お客様からの要望やクレームの報告	随時
				問合せ内容の傾向、業務フローや資料等の改善要望の報告	月次

## ○ 各職位別担当業務内容及び人材要件 ③

職位	業務内容				
	大分類	小分類	内容	例示	サイクル
スーパーバイザー	要員管理	充足管理	オペレーターの出退勤や休憩の管理、退職者への面談	出退勤時の出欠遅刻早退の管理	日次
				有給無給休憩数と着座数の配分コントロール	随時
				離席数理由の把握	随時
				退職者面談	随時
		モチベーション管理	業務や勤怠に関する疑問や不安のヒアリングや、業務に対する功績などを話し合い、モチベーション向上を計る	個別面談	月次
	SLA管理	SLA管理	SLA情報全体を収集しベンダー管理者へ報告	SLA情報の収集	月次
	知識品質管理	知識品質現状把握	エスカレーション対応やモニタリング、その他ベンダー管理者指示の施策によってオペレーター個々の知識品質を調査し報告、状況によりコーチングを実施	知識スキル測定の実タイムでのモニタリング実施	随時
				評価結果をふまえ改善案をベンダー管理者へ報告	随時
		知識品質向上施策実施	知識品質向上を目的としたベンダー管理者指示の施策	モニタリング結果に基づいたフィードバックの実施	随時
	トーク品質管理	トーク品質現状把握	エスカレーション対応やモニタリング、その他ベンダー管理者指示の施策によってオペレーター個々のトーク品質を調査し報告、状況によりコーチングを実施	トークスキル測定の実タイムでのモニタリング実施	随時
				評価結果をふまえ改善策をベンダー管理者へ報告	随時
		トーク品質向上施策実施	トーク品質向上を目的としたベンダー管理者指示の施策	モニタリング結果に基づいたフィードバックの実施	随時
	受電データ(ACD)管理	受電データ(ACD)把握	受電管理システム(ACD)の監視やデータの集計、その他ベンダー管理者指示の施策によってオペレーター個々の受電状況を調査し報告、状況によりコーチングを実施	ログイン状況の実タイム監視	随時
				離席時間、後処理時間のフィードバックの実施	随時
	オペレーター教育管理	初期研修実施	ベンダー管理者の指示により初期研修の実施	研修講師	初期研修実施時
		OJTフォロー	ベンダー管理者と協力しOJTトレーナーのフォロー(ただし、あくまでOJT管理はベンダー管理者、現場のスーパーバイザーリソースを考慮すること)	OJTの進捗確認、トレーナー不明などへのフォロー	OJT実施時
		スキルアップ研修実施	ベンダー管理者の指示によりスキルアップ研修の実施	研修講師	スキルアップ研修実施時
		スキルアップ施策実施	詳細設計に基づいたスキルアップの教育施策の実施	ロールプレイや補佐が必要な場合の研修参加	スキルアップ研修実施時

## ○ 各職位別担当業務内容及び人材要件 ④

職位	業務内容				
	大分類	小分類	内容	例示	例示サイクル案
スーパーバイザー	オペレーション管理	オペレーターフォロー	オペレーターが対応困難な案件に対するフォローや個々の品質向上となるコーチングをエスカレーション対応やモニタリングにて実施、またオペレーターの対応が難しいクレーム案件の2次対応	エスカレーション対応	随時
				上席対応(2次対応)	随時
				継続対応管理	随時
		周知実施	編集済み情報の周知実施	朝礼での周知解説の実施	日次
				緊急時など状況に応じた周知の実施	随時
	案件管理	継続案件管理	継続対応案件をオペレーターから報告を受け管理や次回対応の指示	日をまたいだ継続案件の管理	随時
		対応内容の精査	事跡管理システムを使用し任意案件について対応内容の正否を精査	オペレーターが記載した案件事跡の確認	随時
	セキュリティ管理	運用実施	セキュリティルールに従い現場運用の管理および指導、ベンダー管理者へ状況の報告	持込物の確認	随時
	情報管理	情報の収集	問合せ内容の傾向、お客様からの要望・クレーム、現場の意見等を報告	お客様からの要望やクレームの報告	随時
				問合せ内容の傾向、業務フローや資料等の改善要望の報告	月次

職位	業務内容				
	大分類	小分類	内容	例示	例示サイクル案
オペレーター	受電オペレーション	受電対応	電話による年金相談対応、個々のトークや知識品質、応答率の維持向上管理	受電対応	随時
	後処理オペレーション	後処理対応	入電対応に伴う後処理	応答記録等の作成	随時
	OJTトレーナー	トレーナー	初期研修修了後の新規採用オペレーターの実務教育	新規採用オペレーターへの現場指導	OJT実施時

## ○ 各職位別担当業務内容及び人材要件 ⑤

### 管理者の各業務に求めるスキル及び素養

業務内容	スキル・素養
要員管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・統計管理システム(UCC)の参照知識がある</li> <li>・充足の状況を把握し問題点を分析し適切に報告することができる</li> <li>・勤怠改善について適切な指導ができる</li> <li>・人事労務についての知識がある</li> <li>・応答率低下を防ぐため充足状況に合わせて対策を講じることができる</li> </ul>
SLA管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンターに必要なSLAの項目を理解している</li> <li>・SLA値算出に必要な情報を収集できる</li> <li>・SLAのマネジメントサイクルを理解している</li> <li>・SLA向上計画を策定できる</li> <li>・SLAのそれぞれの構成要素を理解している</li> </ul>
知識品質管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職務に合致した年金相談知識がある</li> <li>・業務に必要な知識範囲を正しく理解している</li> <li>・知識品質の現状を把握し、適正な評価と報告ができる</li> <li>・知識不足に対して適切な対策を指示することができる</li> </ul>
トーク品質管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トーク品質の構成要素の知識がある</li> <li>・モニタリングにて評価する項目とその手法の知識がある</li> <li>・電話対応独自のトークスキルについての知識がある</li> <li>・トーク品質の現状を把握し、適正な評価と報告ができる</li> <li>・トークスキル不足に対して適切な対策を指示することができる</li> </ul>
受電データ(ACD)管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・応答率の構成要素について知識がある</li> <li>・統計管理システム(UCC)の集計分析知識がある</li> <li>・受電データの裏づけとなる現場業務の状況を把握し、分析する能力がある</li> <li>・受電の状況を把握し、適正な評価と報告ができる</li> <li>・応答率低下等の問題に対して適切な対策を指示することができる</li> </ul>
オペレーター教育管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・教育カリキュラムに従い効率的な運用を実行できる</li> <li>・現場業務の状況を把握し、カリキュラムの改善を提案できる</li> <li>・OJT管理手法について知識があり、適切な運用方法を指導することができる</li> <li>・入電状況や充足状況を分析し、スキルアップ研修の実施を指示することができる</li> </ul>
スーパーバイザー教育管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンター品質構成要素を理解している</li> <li>・スーパーバイザーへの業務内容を理解し、適切に指示ができる</li> <li>・オペレーターへの指導教育手法について知識があり、スーパーバイザーへ指導することができる</li> <li>・品質管理手法などスーパーバイザー教育に必要なスキルを把握し、研修を立案することができる</li> </ul>
業務資料管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場業務から知識情報を収集し、共有すべき情報を報告できる</li> <li>・不足している情報を把握し、対策を講じることができる</li> <li>・業務資料の活用状況を把握し、適切に報告ができる</li> <li>・業務資料の作成・更新の必要性和プロセスを理解している</li> </ul>
セキュリティ管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護法を理解している</li> <li>・コールセンターに必要なセキュリティ管理要素の知識がある</li> <li>・セキュリティ事故とその要因についての知識がある</li> <li>・セキュリティ維持向上について適切な指導ができる</li> <li>・現場運用状況を把握し、適切に報告できる</li> </ul>
情報管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せ内容やスーパーバイザーから情報を収集し、共有すべき情報の報告ができる</li> <li>・顧客の意見を収集する意識がある</li> </ul>

## ○ 各職位別担当業務内容及び人材要件 ⑥

### スーパーバイザーの各業務に求めるスキル及び素養

業務内容	スキル・素養
要員管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・統計管理システム(UCC)の参照知識がある</li> <li>・充足の状況を把握し適切に報告することができる</li> <li>・勤怠改善について適切な指導ができる</li> <li>・休憩数と着座数のコントロール知識がある</li> </ul>
SLA管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SLA値算出に必要な情報を収集できる</li> <li>・SLAのそれぞれの構成要素を理解している</li> </ul>
知識品質管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職務に合致した年金相談知識がある</li> <li>・業務に必要な知識範囲を正しく理解している</li> <li>・モニタリングにより知識スキル測定ができる</li> <li>・オペレーターからのエスカレーションで個別の知識スキルを把握することができる</li> <li>・オペレーター個別の知識スキルに合わせた指示、指導をすることができる</li> <li>・現状の知識品質を把握し、適宜状況を報告できる</li> </ul>
トーク品質管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トーク品質の構成要素の知識がある</li> <li>・モニタリングによりトークスキル測定ができる</li> <li>・電話対応独自のトークスキルについての知識がある</li> <li>・オペレーター個別のトークスキルに合わせた指示、指導をすることができる</li> <li>・現状のトーク品質を把握し、適宜状況を報告できる</li> </ul>
受電データ(ACD)管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・応答率の構成要素について知識がある</li> <li>・統計管理システム(UCC)の参照知識がある</li> <li>・受電データの裏づけとなる現場業務の状況を把握し、分析する能力がある</li> <li>・オペレーター個別の受電状況を把握し、適切な指導ができる</li> </ul>
オペレーター教育管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンター品質構成要素を理解している</li> <li>・教育カリキュラムに従い適切な運用を実行できる</li> <li>・現場業務の状況を把握し、カリキュラムの改善を提案できる</li> </ul>
オペレーション管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険オンラインシステム端末操作が適切にできる</li> <li>・電話機操作が適切にできる</li> <li>・案件ごとの対応方法を理解している</li> <li>・職員への対応依頼、質問が適切にできる</li> <li>・他部署へのエスカレーションのプロセスを理解している</li> <li>・電話やFAXにて他部署への対応依頼、質問が適切にできる</li> <li>・効率的な運用を目的としたオペレーター育成能力がある</li> <li>・オペレーターを介して顧客要求を的確にヒアリングする能力がある</li> <li>・二次クレーム対応ができる</li> <li>・顧客志向性のある接客能力がある</li> <li>・電話対応独自のトークスキルについて理解し、使用できる</li> <li>・オペレーターのエスカレーションに対して適切な指導ができる</li> <li>・オペレーターの状況や感情を把握することができる</li> <li>・オペレーターの理解度を把握することができる</li> <li>・オペレーターに好印象を与える業務姿勢がある</li> <li>・セキュリティルールに即した対応を指導することができる</li> <li>・周知情報を解説する能力がある</li> </ul>

業務内容	スキル・素養
バックオフィス管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に必要なシステムの操作が適切にできる</li> <li>・処理件数の集計分析ができる</li> <li>・PC操作能力(タイピング、エクセル、ワード、メール等)がある</li> <li>・セキュリティルールに即した対応を指導することができる</li> </ul>
案件管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過去の案件事跡を参照し必要な対応を分析する能力がある</li> <li>・文章解読力がある</li> <li>・案件ごとの対応方法を理解している</li> </ul>
セキュリティ管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護法を理解している</li> <li>・セキュリティルールに沿った現場運用ができる</li> <li>・現場運用状況を把握し、適切に報告できる</li> </ul>
情報管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せ内容やオペレーターから情報を収集し、共有すべき情報の報告ができる</li> <li>・顧客の意見を収集する意識がある</li> </ul>

## ○ 各職位別担当業務内容及び人材要件 ⑦

### オペレーターの各業務に求めるスキル及び素養

業務内容	スキル・素養
受電オペレーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険オンラインシステム端末操作が適切にできる</li> <li>・業務に必要なシステムの操作が適切にできる</li> <li>・電話機操作が適切にできる</li> <li>・適切に業務資料を参照することができる</li> <li>・一次クレーム対応ができる</li> <li>・案件ごとの対応方法を理解している</li> <li>・コールバック、エスカレーションのプロセスを理解している</li> <li>・転送のプロセスを理解している</li> <li>・スーパーバイザーへの対応依頼、質問が適切にできる</li> </ul>
後処理オペレーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に必要なシステムの操作が適切にできる</li> <li>・PC操作能力(タイピング)がある</li> <li>・適切な時間内に後処理作業をすることができる</li> <li>・簡潔に正確な事跡文章を書くことができる</li> <li>・案件内容登録の重要性を理解し確実に実行できる</li> <li>・案件ごとの後処理方法を理解している</li> </ul>
知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職務に合致した年金相談知識がある</li> <li>・業務に必要な知識範囲を正しく理解している</li> <li>・不明なことは適切に質問することができる</li> </ul>
トーク	<ul style="list-style-type: none"> <li>・決められた挨拶、名乗りができる</li> <li>・正しい敬語を使うことができる</li> <li>・適切な謝辞・クッション言葉を使うことができる</li> <li>・傾聴姿勢があり、正確に問題点を把握できる</li> <li>・用件の復唱確認ができる</li> <li>・顧客の状況や感情を把握することができる</li> <li>・わかりやすく、簡潔な説明ができる</li> <li>・最適な音量・スピードで話すことができる</li> <li>・声に表情があり好印象を与えることができる</li> <li>・顧客の理解度を把握することができる</li> <li>・保留・転送時の時間配慮がある</li> <li>・不明点の確認ができる</li> <li>・顧客志向性のある接客能力がある</li> <li>・顧客要求を的確にヒアリングする能力がある</li> </ul>
セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護法を理解している</li> <li>・セキュリティルールに即した対応をすることができる</li> <li>・セキュリティルールに即した本人確認・情報案内ができる</li> </ul>

業務内容	スキル・素養
事務処理オペレーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険オンラインシステム端末操作が適切にできる</li> <li>・業務に必要なシステムの操作が適切にできる</li> <li>・他部署へのエスカレーションのプロセスを理解している</li> <li>・案件ごとの依頼内容の精査方法を理解している</li> <li>・一般的な事務作業処理能力がある</li> <li>・PC操作能力(タイピング、エクセル、ワード等)がある</li> </ul>
知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職務に合致した年金相談知識がある</li> <li>・業務に必要な知識範囲を正しく理解している</li> <li>・処理件数の集計知識がある</li> <li>・不明なことはスーパーバイザーへ適切に質問することができる</li> </ul>
セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護法を理解している</li> <li>・セキュリティルールに即した対応をすることができる</li> </ul>





応答記録

管理者	S V

応答年月日：

オペレーター名（オペレーター I D）：（ ）

項番	開始時間	終了時間	照会内容	システム利用状況	完了区分	備考
			1. 意向確認書・リーフレット等の送付物に関する照会 2. 不同意申出書の提出状況に関する照会 3. 公金受取口座制度に関する照会 4. 苦情（ ） 5. その他（ ）	1. 照会システム使用あり ・記録判明 ・記録不明 2. 照会システム使用なし	1. 対応完了 ※ 照会先案内（ ） 2. 機構職員への引継ぎ ※引継依頼書の作成 3. 管理者へ引継ぎ又は折り返し対応 ※別紙の作成 4. その他（ ）	
			1. 意向確認書・リーフレット等の送付物に関する照会 2. 不同意申出書の提出状況に関する照会 3. 公金受取口座制度に関する照会 4. 苦情（ ） 5. その他（ ）	1. 照会システム使用あり ・記録判明 ・記録不明 2. 照会システム使用なし	1. 対応完了 ※ 照会先案内（ ） 2. 機構職員への引継ぎ ※引継依頼書の作成 3. 管理者へ引継ぎ又は折り返し対応 ※別紙の作成 4. その他（ ）	
			1. 意向確認書・リーフレット等の送付物に関する照会 2. 不同意申出書の提出状況に関する照会 3. 公金受取口座制度に関する照会 4. 苦情（ ） 5. その他（ ）	1. 照会システム使用あり ・記録判明 ・記録不明 2. 照会システム使用なし	1. 対応完了 ※ 照会先案内（ ） 2. 機構職員への引継ぎ ※引継依頼書の作成 3. 管理者へ引継ぎ又は折り返し対応 ※別紙の作成 4. その他（ ）	
			1. 意向確認書・リーフレット等の送付物に関する照会 2. 不同意申出書の提出状況に関する照会 3. 公金受取口座制度に関する照会 4. 苦情（ ） 5. その他（ ）	1. 照会システム使用あり ・記録判明 ・記録不明 2. 照会システム使用なし	1. 対応完了 ※ 照会先案内（ ） 2. 機構職員への引継ぎ ※引継依頼書の作成 3. 管理者へ引継ぎ又は折り返し対応 ※別紙の作成 4. その他（ ）	
			1. 意向確認書・リーフレット等の送付物に関する照会 2. 不同意申出書の提出状況に関する照会 3. 公金受取口座制度に関する照会 4. 苦情（ ） 5. その他（ ）	1. 照会システム使用あり ・記録判明 ・記録不明 2. 照会システム使用なし	1. 対応完了 ※ 照会先案内（ ） 2. 機構職員への引継ぎ ※引継依頼書の作成 3. 管理者へ引継ぎ又は折り返し対応 ※別紙の作成 4. その他（ ）	
			1. 意向確認書・リーフレット等の送付物に関する照会 2. 不同意申出書の提出状況に関する照会 3. 公金受取口座制度に関する照会 4. 苦情（ ） 5. その他（ ）	1. 照会システム使用あり ・記録判明 ・記録不明 2. 照会システム使用なし	1. 対応完了 ※ 照会先案内（ ） 2. 機構職員への引継ぎ ※引継依頼書の作成 3. 管理者へ引継ぎ又は折り返し対応 ※別紙の作成 4. その他（ ）	
			1. 意向確認書・リーフレット等の送付物に関する照会 2. 不同意申出書の提出状況に関する照会 3. 公金受取口座制度に関する照会 4. 苦情（ ） 5. その他（ ）	1. 照会システム使用あり ・記録判明 ・記録不明 2. 照会システム使用なし	1. 対応完了 ※ 照会先案内（ ） 2. 機構職員への引継ぎ ※引継依頼書の作成 3. 管理者へ引継ぎ又は折り返し対応 ※別紙の作成 4. その他（ ）	
			1. 意向確認書・リーフレット等の送付物に関する照会 2. 不同意申出書の提出状況に関する照会 3. 公金受取口座制度に関する照会 4. 苦情（ ） 5. その他（ ）	1. 照会システム使用あり ・記録判明 ・記録不明 2. 照会システム使用なし	1. 対応完了 ※ 照会先案内（ ） 2. 機構職員への引継ぎ ※引継依頼書の作成 3. 管理者へ引継ぎ又は折り返し対応 ※別紙の作成 4. その他（ ）	
			1. 意向確認書・リーフレット等の送付物に関する照会 2. 不同意申出書の提出状況に関する照会 3. 公金受取口座制度に関する照会 4. 苦情（ ） 5. その他（ ）	1. 照会システム使用あり ・記録判明 ・記録不明 2. 照会システム使用なし	1. 対応完了 ※ 照会先案内（ ） 2. 機構職員への引継ぎ ※引継依頼書の作成 3. 管理者へ引継ぎ又は折り返し対応 ※別紙の作成 4. その他（ ）	
			1. 意向確認書・リーフレット等の送付物に関する照会 2. 不同意申出書の提出状況に関する照会 3. 公金受取口座制度に関する照会 4. 苦情（ ） 5. その他（ ）	1. 照会システム使用あり ・記録判明 ・記録不明 2. 照会システム使用なし	1. 対応完了 ※ 照会先案内（ ） 2. 機構職員への引継ぎ ※引継依頼書の作成 3. 管理者へ引継ぎ又は折り返し対応 ※別紙の作成 4. その他（ ）	

※氏名、電話番号等の個人情報等は記載しないこと。  
やむをえず、折返し対応等のために氏名、電話番号を記録する必要がある場合は、別紙で折り返し対応が必要となった経緯及び完了までの対応内容がわかるものを作成すること。

管理者	S V

## 電話対応引継依頼書

作成年月日：

引継依頼書番号

応答記録	オペレーター名 ( I D )		( )	
	受電年月日		応答記録項番	
架電者氏名				
対象者氏名				
折返先電話番号	【架電者・対象者】			
照会内容	1.不同意申出書の提出状況確認【照会番号不明】 2.苦情等 ( ) 3.その他 ( )			
伝達事項 ※ 不同意申出書の提出状況確認の場合	チェック項目			
		対象者（及び架電者）の基礎年金番号が必要であること		
		対象者本人、対象者の親族、又は成年後見人以外にはお答えできないこと		
特記事項 (折り返し電話が不可の時間等)				

機構受領日 年 月 日

機構受領者名 印

## 【機構職員対応欄】

架電日時：

架電者：

【対応内容】	【対応終了】 機構職員押印欄

管理者	S V

応答記録別紙（折り返し対応用）

作成年月日：

応答記録		オペレーター名（I D）		（                      ）	
		受電年月日		応答記録項番	
折り返し対応が 必要となった経緯					
折返し電話先	架電者氏名				
	対象者氏名				
	折返先電話番号	【架電者・対象者】			
対応内容					

※折返電話に必要な氏名、電話番号以外の個人情報等は聴取せず、記載しないこと。