

平成31年度原子力施設等防災対策等委託費（福島原子力発電所事故による被災住民向け電話相談窓口及び原子力規制に関するコールセンターの設置）事業に係る入札可能性調査実施要領

平成30年12月27日
原子力規制庁
長官官房総務課広報室

原子力規制庁では、平成31年度原子力施設等防災対策等委託費（福島原子力発電所事故による被災住民向け電話相談窓口及び原子力規制に関するコールセンターの設置）事業の受託者選定に当たって、一般競争入札（総合評価落札方式）に付することの可能性について、以下の通り調査いたします。

つきましては、下記1. 事業内容に記載する内容・条件において、的確な事業遂行が可能であり、かつ、当該事業の受託者を決定するに当たり一般競争入札（総合評価落札方式）を実施した場合、参加する意思を有する方は、2. 登録内容について、4. 提出先までご登録をお願いします。

1. 事業内容

1. 1 概要

東京電力福島原子力発電所事故の影響を受けられた福島県内外の被災住民からの様々な相談を受ける電話窓口及び原子力規制に関する国民からの意見や質問に答えるコールセンターをそれぞれ設置し、適切な形で分かりやすく情報提供等を行う事業を実施する。

1. 2 事業の具体的内容

平成31年度原子力施設等防災対策等委託費（福島原子力発電所事故による被災住民向け電話相談窓口及び原子力規制に関するコールセンターの設置）事業の「実施計画書（仕様書）」による。

1. 3 事業期間

平成31年4月1日から平成32年3月31日まで

2. 登録内容

①事業者名

②連絡先（住所、TEL、FAX、E-mail、担当者名）

3. 留意事項

- ・登録後、必要に応じ事業実施計画等の概要を聴取する場合があります。
- ・本件への登録に当たっての費用は事業者負担になります。
- ・本調査の依頼は、入札等を実施する可能性を確認するための手段であり、契約に関する意図や意味を持つものではありません。
- ・提供された情報は省内で閲覧しますが、事業者に断りなく省外に配布することはありません。
- ・提供された情報、資料は返却いたしません。

4. 提出先

郵送または E-mail にてご提出願います。

【提出先】 〒106-8450 東京都港区六本木 1-9-9
原子力規制庁長官官総務課広報室 久保田 宛て
電話（直通）：(03) 5114-2105

(登録例)

平成〇〇年〇月〇日

原子力規制委員会
原子力規制庁長官官房総務課広報室

平成31年度原子力施設等防災対策等委託費（福島原子力発電所事故による被災住民向け
電話相談窓口及び原子力規制に関するコールセンターの設置）事業について

平成30年12月27日付、標記実施要領に従い、以下の事項を登録致します。

登録内容

① 事業者名 〇〇

② 連絡先

住所 〇〇

電話 〇〇

FAX 〇〇

Mail 〇〇

担当者名 〇〇

実施計画書（仕様書）

1. 事業名

平成31年度原子力施設等防災対策等委託費（福島原子力発電所事故による被災住民向け電話相談窓口及び原子力規制に関するコールセンターの設置）事業

2. 事業目的

東京電力福島原子力発電所事故の影響を受けられた福島県内外の被災住民からの様々な相談を受ける電話窓口及び原子力規制に関する国民からの意見や質問に答えるコールセンターをそれぞれ設置し、適切な形で分かりやすい情報提供等を行う。

3. 事業内容

（1）福島県内外の被災住民向けの電話相談窓口及び原子力規制に関するコールセンターの設置

原子力規制委員会庁舎内の指定された場所に福島県内外の被災住民向け電話相談窓口及び原子力規制に関するコールセンターの2つの窓口を開設すること。

それぞれの窓口設置条件の詳細は以下のとおり。

○福島県内外の被災住民向け電話相談窓口

- ・設置場所：原子力規制委員会庁舎内の指定の場所
- ・フリーダイヤル回線の構築
 - ※昨年度実施の「福島県内外の被災住民向け電話相談窓口」のフリーダイヤルを引き続き使用できるようにすること。
- ・窓口営業日時
 - 平日（月～金）：8：30～18：15
 - ※ただし、年末年始12／29～1／3は除く。
 - ※受付時間以外は、その旨の自動ガイダンスを流すこととする。
- ・窓口の名称：「福島原子力発電所事故による被災住民向け電話相談窓口」とすること。

○原子力規制に関するコールセンター

- ・設置場所：原子力規制委員会庁舎内の指定の場所
- ・窓口営業日時
 - 平日（月～金）：8：30～18：15
 - ※ただし、年末年始12／29～1／3は除く。
 - ※受付時間以外は、その旨の自動ガイダンスを流すこととする。
- ・窓口の名称：「原子力規制委員会コールセンター」とすること。

上記2つの窓口の電話対応要員を4名配置すること。

電話回線数は、「福島県内外の被災住民向け電話相談窓口」1回線（フリーダイヤル）、「原子力規制に関するコールセンター窓口」3回線の合計4回線とし原子力規制庁備え付けのものを使用すること。

また、電話対応要員のほか、原子力規制委員会庁舎内に設置する2つの窓口（福島県内外の被災住民向けの電話相談窓口及び原子力規制に関するコールセンター）には現場管理者1名及び原子力全般について知見を持つ専門家1名を配置すること。管理者は電

話対応要員への指示、後述する入電記録のとりまとめや原子力規制庁担当者との連絡・調整に当たり、専門家は電話対応要員をサポートすることとする。

なお、入電件数の多寡等を見て、対応人員を増減する場合がありますので、これに柔軟に対応できるものとする。

(2) 電話対応要員等への教育

当該事業を実施するに当たり、原子力規制庁担当者の指示のもと、本事業の前年度実施に当たった事業者からの報告書をもとにした本事業の現況や原子力全般及び放射線にかかる専門知見等を引き継ぐとともに、予め電話対応要員への研修を行うこと。また、必要な情報を整理・分類し、必要に応じてマニュアル等を整備し、本事業を契約締結日よりスムーズに行えるようにすること。なお、必要な情報等は受託者がインターネット等で入手するとともに、必要に応じて原子力規制庁が提供する。

(3) 対応に関する記録の実施

3. (1) により対応した入電内容、返答概要、時間別入電件数等を福島県内外の被災住民向けの電話相談窓口及び原子力規制に関するコールセンターそれぞれについて整理・分類し、統計データとして日次及び月次にて業務報告を提出すること。

なお、日次報告は、当該日の電話受付終了後翌日の午前中に、月次報告は、月末の電話受付終了後5日以内に電子媒体で原子力規制庁担当者に提出すること。ただし、3月分については、事業報告書提出日に合わせること。

(4) 事業報告書の作成

3. (3) の記録については、事業終了後に事業報告書としてまとめること。

(5) 翌年度事業受託事業者への事業引き継ぎの実施

原子力規制庁職員からの指示がある場合、3. (3)、(4) で作成した報告書をもとに翌年度事業受託事業者へ本事業に係る引き継ぎを行うこと。

(6) 原子力総合防災訓練（プレ訓練等）への参加

現場管理者は、後述の災害等の緊急時における電話対応体制構築の一環として、原子力規制庁職員の指示のもと、原子力総合防災訓練に参加すること。

4. 事業実施の条件

(1) 本事業の使用のために原子力規制庁担当者から提供されたデータ等及び受託者が記録したコールセンター業務に係るデータ等の使用・保存・処分等に当たっては、秘密の保持に十分に配慮するとともに、原子力規制庁担当者の指示に従うこと。なお、受託事業者はJIPDEC（日本情報経済社会推進協会）の規定するプライバシーマーク、ISO/IEC27001:2005の認定、又は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定する情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を取得していることが望ましい。

(2) 業務の実施に当たっては、原子力規制庁担当者との連絡を密に取ることとし、疑義が生じた場合には、原子力規制庁担当者と十分に協議すること。

(4) 受託者は、契約締結日までに3. (1) の各窓口の指定の回線及び回線の切り替え等の準備を整え、円滑な窓口運営ができるようにすること。

(5) 日々行われるプレス発表等により情報が更新されることから、必要に応じてマニュアル、実施体制等を適宜更新すること。

(6) 報告された統計データについては、容易に分析、集計が実施できる形式にすること。

(7) 原子力規制委員会庁舎内に設置する二つの窓口（福島県内外の被災住民向けの電話相談窓口及び原子力規制に関するコールセンター）業務に必要な資機材等（業務実施部屋（共用）、電話、机、椅子、パソコン等）は原子力規制庁にて準備する。

(8) 災害等による緊急時は、電話対応業務実施の体制について原子力規制庁職員と協議す

ること。

- (9) 品質管理体制について、受託者は IS09001 の国際規格に適合していることの認定、及び、コンタクトセンター運用における国際規格 COPC の認証を受けていることが望ましい。

5. 事業実施期間

契約締結日から平成 32 年 3 月 31 日まで

6. 納入物

事業報告書及びその電子媒体 (CD-ROM) 1 式

7. 納入場所

原子力規制委員会庁舎内の指定の場所

8. その他

この委託費に対する再委託費の比率が原則として 50 パーセント以内であること。

$$\text{再委託比率 (\%)} = \frac{\text{再委託費合計 (円)}}{\text{入札価格 (円)}} \times 100$$

※再委託費：委託業務の一部を第三者に委託することをいい、外注、請負、その他の形式を問わない。ただし、委託事業の実施に伴い付随的に生じる印刷費、会場借料、翻訳費、物品購入費その他これに類するものは再委託費の算出には含まないこととする。

※入札価格：初回の入札の際予定している入札価格とする。

※価格はいずれも税抜きの価格とする。

9. 情報セキュリティの確保

受託者は、下記の点に留意して情報セキュリティを確保するものとする。

- (1) 受託者は、受託業務の開始時に、受託業務に係る情報セキュリティ対策とその実施方法及び管理体制について原子力規制庁担当官に書面で提出すること。
- (2) 受託者は、原子力規制庁担当官から要機密情報を提供された場合には、当該情報の機密性の格付けに応じて適切に取り扱うための措置を講ずること。
また、受託業務において受託者が作成する情報については、原子力規制庁担当官からの指示に応じて適切に取り扱うこと。
- (3) 受託者は、原子力規制委員会情報セキュリティポリシーに準拠した情報セキュリティ対策の履行が不十分と見なされるとき又は受託者において受託業務に係る情報セキュリティ事故が発生したときは、必要に応じて原子力規制庁担当官の行う情報セキュリティ対策に関する監査を受け入れること。
- (4) 受託者は、原子力規制庁担当官から提供された要機密情報が業務終了等により不要になった場合には、確実に返却し又は廃棄すること。
また、受託業務において受託者が作成した情報についても、原子力規制庁担当官からの指示に応じて適切に廃棄すること。

(5) 受託者は、受託業務の終了時に、本業務で実施した情報セキュリティ対策を報告すること。

(参考) 原子力規制委員会情報セキュリティポリシー
<https://www.nsr.go.jp/data/000129977.pdf>