

仕 様 書

(件 名)

中間周波数漏洩対策事業の電話相談窓口業務

(目 的)

昨年12月より衛星による新4K8K衛星放送がスタートした。この新4K8K衛星放送は、適切な受信設備を用いなければ放送の受信が困難になるだけでなく、他の無線局の運用へ影響を及ぼす可能性がある状況も広く知られていないことから、技術講習会やイベントを捉えて、効率的に受信環境整備に係る周知啓発を行う。

この新4K8K衛星放送の受信機器普及の進展に伴い、特に専門的な知識が必要である販売担当や工事担当などの関係者および一般視聴者からも電波漏洩に関わる相談、対策のノウハウなどについて問合せが顕在化することとなる。

さらには、電波漏洩対策の実態を調査およびその対策の評価・分析を行うため、個人情報を取得し、これを管理する体制を整える必要がある。

以上のことから、中間周波数漏洩対策の専門技術知識を持ち、かつ、個人情報の管理体制を整えた「電波漏洩対策の電話相談窓口」を設置する。

(業務概要)

総務省の「衛星放送用受信環境整備事業（中間周波数漏洩対策事業）」における「電話相談窓口」について、以下の業務を実施する。

(業務内容)

① 電話相談窓口の設置

本中間周波数漏洩対策事業の電話相談窓口は、基礎知識として「新4K8K衛星放送の受信技術」「電波漏洩の技術基準や法令」「中間周波数漏洩による他の無線システムとの与干渉被干渉」、さらには受信者等が行う「中間周波数漏洩対策事業」の電波漏洩対策に関する助成金制度など、専門的かつ高度な知識が必要であり、こうした多岐に渡る質問や相談に答えるための電話相談窓口を設置すること。

あわせて、電波漏洩対策工事等の実態調査を行うための相談、受付業務を行う。

電話相談窓口は想定する問い合わせ状況に応じた年間の受付体制を構築し、電話回線は「ナビダイヤル」とし、最低2回線を確保すること。(ナビダイヤル番号は1つ)

② 要員構成

監督者としてのテクニカルスーパーバイザー（以下TSV）を1名以上配置し、電話対応オ

オペレーターの指導、教育、サポートを行い、円滑な電話受付体制を確立すること。なお監督者は非繁忙時に受付要員（以下、オペレーター）との兼任も可とする。

また、漏洩対策工事等の実態調査の受付を行い、またこの個人情報適切に運用・管理するためのスーパーバイザーを配置すること。

③窓口設置（運用開始日）

電話窓口は4月1日（月）午前9時から開設し、年度末まで設置する。

受付時間は原則平日（土曜日、日曜日、祝日、12月29日～1月3日の年末年始を除く）の9時から17時とする。

なお、対応時間外の入電については、電話システムからの「運用時間ガイダンス」等の応答を行うこと。

④応答要領の作成

（一社）放送サービス高度化推進協会（以下、A-PAB）と協力して窓口での応答要領を作成すること。

応答要領の作成に当たっては、完成まで随時A-PABと調整を図ること。

また、応答要領は新4K8K衛星放送に関する環境の進展及び電話相談の内容を踏まえ随時見直すこととする。

なお、電話応答のためのシステムを構築し、かつ、このシステムによる入電、応答、対応結果分析などデイリーな対応結果のレポートおよび、月毎のレポートの作成に役立てること。

さらに、個人情報を入手・管理することから受付および実態の把握が出来る入電管理システムの導入を行うこと。

⑤オペレーターの研修等

新4K8K衛星放送の基礎知識および受信技術、漏洩のメカニズムや技術基準、電波法改正等の状況の情報を確実に習得し、電話対応に備えること。

なお、オペレーターの研修計画について、事前にA-PABへ提出、報告し承認を得ること。

⑥相談の分析

電話相談窓口への相談内容について、総呼数、着信数、応答数の実績およびその相談内容について記録し、A-PABへの報告等のため分かりやすく分析を行い、レポートとして提出すること。

⑦その他

これらの業務の実施によって発生する機器リース費、消耗品費、通信費、運搬費及びゴミ等の処分費用は契約額に含むものとする。

また、漏洩対策の実態調査を受け付けた場合は、A-PABと協議して定めた方法により情報を管理したり、伝達したする方法で、確実な個人情報の保護を行う。

(ナビダイヤルの設定)

①電話番号の設定

A-PABと協議して電波漏洩対策専用のナビダイヤルの電話番号を設定する。

設定にあたっては、新4K8K衛星放送と関連するような番号を選択できるよう、電話事業者と交渉して対応すること。

②本電話番号の設定は、契約締結後、速やかに実施すること。

(対応席数)

月毎のTSV、スーパーバイザーおよびオペレーターの席数を次表に示す。

なお、この席数は、あくまで現時点における想定であり、かつ、繁忙時間帯は、TSVもオペレーターと共に電話対応を行い、極力、入電に対する応答率を確保すること。

今後の周知活動の状況により、コール数の増大等が発生した場合は、対応席数や回線数の見直しなど、双方で協議することとする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
テクニカルスーパーバイザー	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
スーパーバイザー	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
オペレーター							1	1	1	1	1	1

(資格要件)

TSVはテレビ送受信技術の実務経験者で、テレビ送受信関連の資格（第二級陸上無線技術士以上、または第2級CATV技術者以上）を有するか、または、これに相当する衛星放送等のテレビ放送受信技術業務の技能を有するものとする。

(業務実施期間)

2019年4月1日 から 2020年3月31日まで（予定）

(業務報告書)

業務報告書(業務従事記録を含む)を作成し、A-PABへ提出する。

(成果物)

要員体制、オペレーター研修の計画書、業務報告書など、関係書類を電子媒体（CD-R またはDVD-R）に収録し、この電子媒体を成果物とすることが出来る。

(実施体制の報告)

契約締結後 2 週間以内に本業務の実施体制表を提出すること。

実施体制表においては、各実施項目の責任者や役割を明記した体制図及び秘密保持体制の案を包含すること。

(定期報告)

本請負の全内容について、1 ヶ月単位で定期的に進捗報告等を実施すること。

A-PAB と打合せを行った際には、その結果を議事録に取りまとめ、報告すること。

なお、A-PAB 及び請負者の双方で合意し、議事録に記載した決定事項は本仕様書に記載された事項より優先することとする。

本請負の内容について、A-PAB が指示する資料を作成すること。

その他不明な事項がある場合は、A-PAB と相談の上、指示に従うこと。

これら業務の実施によって発生する機器リース費、消耗品費、通信費、運搬費及びゴミ等の処分費用は契約額に含むものとする。

(業務報告書および成果物の提出期限)

業務実施月の翌月 10 日までに業務報告書および成果物を提出する。

なお、業務請負契約書および本仕様書に記載の「納期」は、本項目の提出期限として定義する。

(業務報告書および成果物の納品場所)

納入場所： 一般社団法人 放送サービス高度化推進協会 (A-PAB)

4 K 8 K 推進センター 問い合わせ窓口業務担当 宛

住 所： 〒107-0061 東京都港区北青山 1-2-3 青山ビル 5F

(その他)

①詳細については、A-PAB と協議し、指示に従うこと。

②請負者は、機密保持のため本業務履行過程で生じた成果物及び A-PAB から提供した資料等すべてのものについて責任をもって保管すること。

③請負者は、機密保持のため、本業務履行過程で生じた資料、成果物及び A-PAB から提供した資料等すべてのものについて、契約期間終了後、紙媒体のものは請負者の社内でシュレッダーをかけて処分し、また電子媒体のものも完全に消去して、再生できないようにして請負者の社内で責任をもって処分すること。

④請負者は、本業務に関して A-PAB が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）及び業務履行過程で生じた納入成果物に関する情報を本契約の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講じること。

なお、当該情報等を本業務以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に A-PAB に承認を得ること。（本件に関して知り得た事項については、外部に漏らさぬこと。）

⑤本業務履行過程で生じた納入成果物に関し、著作権法第 27 条及び 28 条に定める権利を含む全ての著作権及びノウハウ（営業秘密）は A-P A B に帰属し、A-P A B が独占的に使用するものとする。ただし、請負者が本業務履行過程で生じた納入成果物に関し、著作権又はノウハウ（営業秘密）を自ら使用又は第三者として使用させる場合は、A-P A B と別途協議するものとする。

なお、請負者は A-P A B に対し、一切の著作者人格権を行使しないこととし、また第三者として行使させないものとする。

⑥納入成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれている場合は、A-P A B が特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用承諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、請負者は当該契約等の内容について事前に A-P A B の承認を得ることとし、A-P A B は既存著作物について当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。

⑦本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら A-P A B の責めに帰す場合を除き、請負者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、A-P A B は係る紛争等の事実を知ったときは、請負者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を請負者に委ねる等の協力措置を講じるものとする。

⑧本仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項に関しては、A-P A B と協議の上、指示に従うこと。

⑨業務を請負う者が、下請業者または他者へ再委託して本業務を行う場合は、当協会との契約締結時にその旨を申告すること。なお、本申告が無い場合は、下請けまたは再委託を行わずに本業務を行うものとみなす。

⑩通信費・通話料は、別途実費を支払うので、電話料金等の請求明細または支払明細を添付すること。

⑪作業に際して不明の点は、A-P A B の指示に従うと共に、不明点について協議すること。

⑫本業務に際して知り得た情報は秘匿するとともに他に流用しないこと。

以上

委託業者選定のための評価項目

A-PAB 4K8K 推進センター

番号	評価項目		評価要件		
1		委託業務実施体制	全体の統括能力	1	委託業務の統括体制等の整備
			組織・体制	2	委託業務の組織・体制
		当該委託業務の 遂行能力	業務計画	3	委託業務の計画性
			業務推進能力	4	全体の委託業務の推進能力
			業務管理能力	5	委託業務の管理能力
			報告・まとめ能力	6	業務報告等の作成能力
			苦情対応等	7	
		委託業務実施要員 (計画)	具体要員体制 (計画)	8	要員体制の計画はどうか
			要員数	9	要員数の過不足は無いか
			管理者数	10	管理者の過不足は無いか
		見積書	見積内容	11	見積の項目・内容は妥当か
				12	見積の単価は妥当か
見積書額			13		
2	経験	過去の類似業務の実績、経験等記載書類	14	過去の実績などの評価	
3	安全対策・個人情報保護の実施		安全対策、個人情報保護の取組等は万全か		
4	内部監査、会計検査院の検査への協力		契約書での協力の約束が可能か		
5	現在の組織及び運営に関する事項を記載した書類		書類の有無		
6	現に行っている業務の概要を記載した書類		書類の有無		
7	その他参考となる事項を記載した書類		書類の有無		
			合計点		

上記の評価点に従い、中間周波数漏洩対策事業の電話相談窓口業務の業務委託先の候補者を選考する。

(注) 評価点は、各項目につき、A-PABの基準により0点から10点の評価を採点する。

(注) 見積参加者が単独のときには、総計評点の半分に満たない場合は再公募とする。