

# マイナンバーカード申請支援（オンライン窓口方式）業務委託仕様書

## 1 業務名

マイナンバーカード申請支援（オンライン窓口方式）業務委託

## 2 目的

令和元年6月に「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」が国において決定され、令和4年度中にほとんどの住民がマイナンバーカードを保有する想定が示されたところであり、本市においてもこの想定に基づいて、これから交付率100%を目指し、行政手続きのオンライン化を進めるためには、より一層のマイナンバーカードの普及推進が必要である。

そのため、本市が受注者に対してマイナンバーカードの申請等のサポート業務を委託し、受注者は委託に基づき、市役所本庁舎内に、マイナンバーカードの申請等をサポートするためのオンライン方式で窓口を設置し、当該窓口の設置に伴い必要となる一連の業務を行う。

## 3 業務委託期間・実施時間

### (1) 委託期間

契約日から令和6年3月31日（日）まで

### (2) 実施時間

ア 月、火、水、金曜日 8時30分から17時15分まで

イ 木曜日 8時30分から19時まで

ウ 各月、土、日のいずれか3日 8時40分から17時まで

※アからウはいずれも祝日を除く

## 4 委託料上限額

6,380,000円（消費税及び地方消費税を含む）

ただし、この金額は、契約時の予定価格を示すものではなく、企画内容の規模を示すためのものであることに留意すること。

また、契約時における仕様書は、受託候補者として選定された事業者との協議に応じて、一部変更する場合がある。

## 5 実施体制

### (1) 実施体制・人数

ア 実施体制：オンライン窓口 2台

イ 人数：実施体制にあわせた人員（オペレーター）の配置

### (2) 実施上の注意

実施体制において、受注者が発注者の業務を補助する関係にはないことを確認し、発注者が従事する業務と受注者が従事する業務とを明確に分離、区分する。

## 6 支援業務の内容

### (1) マイナンバーカード申請サポート

市民負担の利便性を図るため専用窓口を設け、オンライン方式によりマイナンバーカード

申請サポートの支援を行う。また、マイナンバーカード交付申請書を持参していない市民に対しても、申請サポートを行うこととし、具体的なサポート内容は以下とする。

ア サポート実施に必要な物品、什器の準備及び設営（撤去を含む。）

イ マイナンバーカード交付申請書（以下「交付申請書」という。）の記入又は入力支援

ウ 交付申請書添付用の写真の撮影

エ 交付申請書への写真添付

(2) マイナポイント申込サポート

ア マイナポイントの申し込み支援

イ マイナンバーカードの健康保険証利用申し込み支援

ウ マイナポータルでの公金受取口座登録支援

(3) その他の相談対応等

ア マイナンバーカードの申請方法の説明及び相談内容に応じた対応

イ 苦情等への対応

(4) マニュアル及びFAQの作成と説明

ア 受注者は、マニュアル及びFAQの作成・更新する際に、発注者の承認を得ること。

イ マニュアルは、市民等からの問い合わせ内容及び発注者からの要請により随時更新し、発注者からの要請以外の更新については、発注者に遅滞なく報告し、発注者の確認を受けること。

ウ マニュアル及びFAQで対応し難い事例が発生した場合には、受注者は、発注者に相談し、指示を仰ぐこと。

エ マニュアルを市担当者へ什器の操作方法とあわせて直接説明すること。

(5) 実績報告

ア 報告資料

① 月次報告書

② 委託業務実施報告書（委託業務完了後）

イ 報告内容

① 交付申請書対応件数

② その他対応件数（要内訳）

※報告書の様式は、発注者と受注者間の協議のうえ定めるものとする。

## 7 事業費に関する事項

(1) 委託事業に係る経費は、本事業実施に係る什器、人件費の他、事業の実施に必要となる経費とする。

(2) 市は、受託者が実施する業務の内容及び成果が本仕様書に適合しないときは、委託契約額の一部又は全部を返還させる権利を有するものとする。

(3) その他、対象経費に関する疑義については個別に問い合わせること。

## 8 什器・物品等

受注者は、以下の什器・物品等を必要数調達し、準備すること。

- ・ 申請支援、写真撮影用のPC
- ・ 記載台（机）、椅子
- ・ 暗証番号入力用のキーボード

- ・ ICカードリーダー（マイナンバーカード読取用）
- ・ その他サポート業務の実施に必要な一切の什器・事務用品
- ・ 広報用リーフレット等のデザイン

※PCは、「地方公共団体情報システム機構 個人番号カード交付申請フォーム」にアクセスする際に利用される。

※PCで撮影された写真は、データとして保有されず、交付申請用の写真として送信された後速やかに削除されること。

## 9 個人情報の取扱

- (1) 受注者は、「個人情報保護法」その他適用される法令に基づき、個人情報を適正に取り扱う。
- (2) 受注者は、本業務の遂行に必要な場合を除き、市民の個人情報の閲覧や聞き取りを行わない。
- (3) 受注者は、個人情報の漏洩を防止するため、必要な措置を講じる。
- (4) 受注者は、契約の存続期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、個人情報を第三者に漏らしてはならない。
- (5) 受注者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施を行うこと。

## 10 システム・ネットワークについて

### (1) システム

サポート業務に必要なとなるシステム（申請フォーム、データ保存環境等）は発注者が用意し、受注者に提供する。

### (2) ネットワーク

ネットワークは、受注者がインターネット環境（置き型の Wi-Fi）を用意し、サポート開始前に接続テストを実施し動作確認を行う。

また、通信トラブルが発生した場合、受注者は速やかにその復旧作業に努めるものとする。

## 11 現場責任者の選任及び責務

### (1) 現場責任者の選任

受注者は、業務の遂行に当たっては、現場責任者を選任する。

### (2) 現場責任者の責務

現場責任者は、その業務の遂行上、各業務間の連携を図り、オペレーターの業務に関する指揮監督を行うこと。

## 12 オペレーターの服務規律

### (1) サービス

オペレーターは、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努めること。

また、オペレーターは、市民からの問い合わせ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うこと。

### (2) 服務態度

市民と接する業務に携わるオペレーターは、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めること。

### 13 報告について

- (1) 1 カ月ごとの業務実施状況及び事業成果の進捗について、毎月報告書を作成し、実施月の翌月 5 日までに市へ提出すること。
- (2) 事業終了後、速やかに実績報告書を提出すること。
- (3) その他、事業期間中に市が必要と判断した事項について、調査・報告を速やかに行うこと。

### 14 事故への対応

受注者は、業務の履行に関連し発生する事故に対し、その発生の防止を最優先することとし、関係法令を遵守し、その対策に万全を期すこと。また、事故が発生したときは、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故の対応後、発注者に対し速やかに事故報告書を提出すること。

### 15 その他

受注者は、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施にあたり疑義が生じた場合、発注者と協議を行い、その指示に従うこと。