

マイナポイント申込支援等業務委託仕様書

1 委託名

マイナポイント申込支援等業務委託

2 業務の目的

マイナポイント事業第2弾における、マイナンバーカード新規取得者、健康保険証利用登録者、公金受取口座登録者に対するマイキーID設定支援・マイナポイントの申込支援業務を民間事業者に委託することにより、当該業務の安定した市民サービスの提供及び民間事業者の技術と創意工夫を活用した、より一層の快適な市民サービスの提供をもって、市民サービスの質を向上させること及び効率的な業務運営を実現することを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和5年3月31日まで。なお、契約締結日から令和4年5月31日までは準備期間とし、履行期間開始は令和4年6月1日からとする。

4 実施場所・業務時間等

(1) 松阪市マイナンバーカードセンター（以下、「センター」という。）

三重県松阪市大黒田町522番地 マックスバリュサンフラワー店内

業務日時は水曜日～金曜日の10時～19時、及び土日9時～17時（祝日、年末年始12月29日～1月3日、及び毎月第3土曜日の翌日にあたる日曜日、システムメンテナンス等により臨時的に休業とする日を除く）。

(2) 松阪市役所

三重県松阪市殿町1340番地1

業務日時は月曜日～金曜日の8時30分～17時15分（祝日、年末年始を除く）

上記のうち、基本的な業務実施場所は（1）とする。ただし、センターの利用状況において、センターの利用者が少ないと松阪市が判断する場合等は、（2）で業務を行うこととする。また、業務時間内に受け付けた申込及び問合せに関しては、申込支援及び問合せが完了するまで対応するものとする。

5 業務内容

本業務は、主にマイナンバーカードを取得した市民に対して、マイナポイント事業に参加するために必要となるマイナポイント予約・申込に関する操作支援窓口業務及び電話問合せ窓口業務の運営を委託するものである。

(1) 操作支援窓口業務

①業務日時、業務場所

「4 実施場所・業務時間等」に掲げる日時、場所に準ずる。

②必要機器・設備

- ア 窓口業務の運営に必要な機器（セキュリティ対策を講じたWindows 10以上のノートパソコン、マウス、テンキー、カードリーダー、電源タップ）等の業務運営に必要な機器は、受託者が必要数を準備することとする。なお、ノートパソコン等の機器は操作支援窓口用に3台、電話問合せ窓口用に1台とし、仕様については本市と受託者が協議のうえ決定する。ロッカー等の設備及び什器類（パーテーション、机上アクリル板等の新型コロナウイルス感染予防用の備品）等は、受託者が必要数を準備することとする。机、椅子、コピー機、インターネット回線、接続に要する通信料については市が準備することとする。なお、備品等の設置に当たっては、受託者は事前に市の承認を得ること。
- イ 来場者及び業務従事者が使用する新型コロナウイルス感染症の予防対策に必要な消耗品（マスク、消毒液、消毒シート等）については、受託者が準備することとする。また、定期的に機器や設備を消毒する等、感染予防対策を実施すること。
- ウ 対応サービスの品質を適正に保つために必要な備品については受託者が準備することとする。
- エ 操作支援窓口と市の関係課間における連絡手段（携帯電話またはスマートフォン）は受託者の負担において準備することとする。
- オ マイナポイントの申込みに専用アプリを必要とする一部のキャッシュレスサービスに関する操作支援を実施するため、受託者の負担においてキャッシュレスサービス専用アプリをインストールした端末（スマートフォン、タブレット、ノートパソコン等）を1台以上準備すること。本端末のマイナンバーカード読取に必要な備品や、インターネット接続に必要な回線も受託者が準備することとする。なお、エにおいて準備するスマートフォン等と兼ねることも可能とする。
- カ 必要となる事務用品（鉛筆、メモ用紙、コピー用紙等）は受託者が準備することとする。

③運用席数

- ア 端末の操作支援窓口を最低3席以上準備のうえ、各席に1名以上を配置し、1名以上の現場責任者を配置すること。また、混雑状況に応じ、ロビーにおける案内人を配置すること。なお、操作支援窓口業務及び窓口案内と兼ねることを妨げない（例：窓口3名及び現場責任者1名の計4名）。やむを得な

い理由により短時間不在になる場合は、その旨を窓口に表示すること。

- イ 昼休憩を取得する際にもローテーションを組む等し、最低2席以上を確保すること。

④運営体制

- ア 運営においては、一般的な運営に要する知識と能力を保持した者で構成し運営体制を整えること。
- イ 業務時間内においては、1名以上を現場責任者として配置すること。また、現場責任者は電話問合せ窓口業務の現場責任者と兼ねることを妨げない。

⑤業務範囲

- ア マイキーID設定及びマイナポイントの予約・申込みに関する操作支援及び問合せへの回答
- イ 健康保険証利用申込み及び公金受取口座の登録に関する操作支援及び問合せへの回答
- ウ マイナンバーカードの取得に関する問合せへの回答
- エ 問合せ内容に応じた適正部署、適正事業者の案内
- オ 対応困難な苦情等の市担当者への引継ぎ
- カ 対応した問合せ内容に基づいた業務マニュアルの更新
- キ 受付対応、会場案内対応等
- ク 業務従事者への教育・研修
- ケ 対応履歴記録管理・集計・報告業務（日次報告に記入する）
- コ その他付随する相談・問合せ業務

（2）電話問合せ窓口業務

①業務日時、業務場所

「4 実施場所・業務時間等」に掲げる日時、場所に準ずる。

②受付電話番号

センターで使用している以下の番号を使用すること。

マイナンバーカードセンター電話番号：0598-67-0340

（「マイナンバーカード申請サポート等業務委託」の番号と共用）

③必要電話機器・設備

- ア 電話問合せ窓口業務において受電した際の必要な機器、設備、電話機、回線は、市が準備することとする。架電の際に必要な電話機等は受託者が準備することとする。
- イ 電話問合せ窓口業務以外で架電及び受電する場合には、受託者の負担において携帯電話端末を1台以上準備すること。本端末の架電及び受電に必要な回線も受託者が準備することとする。

なお、上記ア、イ及び「5 業務内容（1）操作支援窓口業務②必要機器・設備」に掲げるスマートフォンと兼ねることを妨げない。

④運用席数

- ア 電話問合せ窓口を最低 1 席以上準備すること。なお、操作支援窓口業務及び窓口案内と兼ねることを妨げない。
- イ 昼休憩を取得する際にもローテーションを組む等し、最低 1 席以上を確保すること。

⑤運営体制

- ア 運営においては、一般的な電話問合せ窓口業務の運営に要する知識と能力を保持した者で構成し運営体制を整えること。
- イ 業務日時内においては、1 名以上を現場責任者として配置すること。また、現場責任者は操作支援窓口業務の現場責任者と兼ねることを妨げない。

⑥業務範囲

- ア マイナポイントの予約・申込みに関する相談・問合せへの回答
- イ 健康保険証利用申込み及び公金受取口座の登録に関する操作支援及び問合せへの回答
- ウ マイナンバーカードの取得に関する問合せへの回答
- エ 問合せ内容に応じた適正部署、適正事業者等の案内
- オ 対応困難な苦情等の市担当者への引継ぎ
- カ 対応した問合せ内容に基づいた業務マニュアルの更新
- キ 業務従事者への教育・研修
- ク 対応履歴記録管理・集計・報告業務（日次報告に記入する）
- ケ その他付随する相談・問合せ業務

（3）共通業務

- ア マイナンバーカードの申請方法、マイナポイントの予約・申込み方法、マイナンバー制度、利用方法及び安全性等の説明
- イ 相談内容に応じた行政機関等の連絡先案内
- ウ 従事者は新型コロナウイルス感染の予防対策としてマスク（受託者が準備）の着用
- エ 定期的な手指消毒液の使用
- オ 定期的な会場で使用する物品・什器等は、アルコール消毒
- カ 写真撮影等を除き来場者へのマスク着用をお願い

6 実施体制

（1）窓口数・配置人数

「5 業務内容（1）操作支援窓口業務③運用席数」、「5 業務内容（2）電話問合せ窓口業務④運用席数」に掲げる席数、人数に準ずる。

（2）業務従事者の要件

本業務の実施に当たっては、以下の要件を備える人員を確保するとともに、支障なく業務を開始するため、履行期間開始前に十分な研修を実施すること。

ア 業務責任者

本業務委託全般を統括し、業務管理や報告、連絡調整等を担当する。

イ 現場責任者

本委託業務の現場を総括する責任者であり、個人情報の管理責任者である。なお、現場責任者は担当者業務を兼ねることができる。

ウ 担当者

操作支援窓口業務、電話問合せ窓口業務等、必要な実務を担当する。

（3）本市との連絡調整

本事業の実施に当たっては、市の業務時間中は、常に連絡の取れる体制を整える事。また、緊急時に備え、市と現場責任者及び担当者との連絡手段については、協議のうえ決定する。

7 履行期間開始までの準備

受託者は、履行期間開始日である令和4年6月1日までに業務従事者に対し十分な研修を行い、履行期間開始日から十分な業務スキルをもって本業務に従事できるようにすること。また、業務に必要な情報は、業務所管部署からの資料収集・ヒヤリング、国ホームページの閲覧等により受託者自ら積極的に収集し、業務の円滑な履行を行うこと。

（1）業務マニュアルの作成・更新

業務マニュアル等については、「実施体制情報（人数）」として、本事業に関する業務責任者、現場責任者、担当者情報（名前、連絡先）を入力すること。なお、業務責任者は「マイナンバーカード申請サポート等業務委託」の業務責任者と兼ねることができる。また、市より順次提供される情報・資料を通じて受託者が作成し、市の承認を受けなければならない。また、受託者は、定期的に必要に応じて業務マニュアル等に係る更新を行うこととし、更新内容については市の承認を受けなければならない。市の要求による場合においても、業務マニュアル等にかかる更新に応じなければならない。また、業務マニュアル等の著作権は市に帰属するものとする。

（2）成果物・準備

受託者は、履行期間開始日に業務が開始できるよう市に対し、以下の成果物を5月31日までに提出すること。なお、市に提出した成果物は市に帰属する。

また、5月31日までにセンターにおいて必要機器や設備、備品等の設置・設定を行うこと。なお、設営日時については本市と受託者が協議のうえ決定する。

ア 業務実施体制図（様式の定めなし）

イ 研修実施報告書（様式の定めなし）

ウ 会議議事録（様式の定めなし）

エ 業務マニュアル（様式の定めなし）

ただし、国からの情報提供等が遅くなり、情報が入手できない等の事由がある場合、提出日については、本市と受託者が協議のうえ決定する。

受託後には、以下の成果物を提出すること。各様式及び提出方法は本市と受託者が協議のうえ決定する。

オ シフト表（様式・提出頻度は市と協議すること）

カ 日次報告書（実施日に作成し、実施日の翌営業日までに提出）

キ 月次報告書（翌月第2週までに提出）

（3）業務従事者研修

業務品質を確保するために、新規に業務に従事する者に対して十分な研修を実施すること。

ア 研修内容は、業務従事者それぞれの役割や経験等に応じたものとする。

イ ビジネスマナー、感じの良い話し方・聴き方等の接遇の基本に加え、個人情報管理等、本業務に必要な専門的な内容も研修に含める。

ウ 会話スキルやコミュニケーション能力の習得等実践的な研修を実施する。

エ 接遇マナー及びマイナンバー制度の専門的な内容を含め、窓口対応のスキル習得十分な研修期間とすること。

オ 市の希望があれば、市職員が研修に立ち会えることとする。

カ 制度概要等の研修については、市が実施するものとする。

キ マイナンバーカードに関する業務を取り扱う重要性を理解させること。

ク 守秘義務及び個人情報の保護について理解させること。

ケ 従事者が遵守すべき服務規律について、実施場所の利用規則等を含め理解させること。

コ 従事者は松阪市役所としての立場で対応していることを自覚し、松阪市に対する市民の信頼等を失墜するような接遇とならないようにすること。

サ 感染症の予防、拡大防止策（マスクの着用、手指の消毒等）について理解させること。

8 物品・什器

「5 業務内容（1）操作支援窓口業務②必要機器・設備」に掲げるセンター及び松阪市役所の物品については、市が準備することとする。それ以外については、受託者が準備することとする。

9 検査及び委託料の支払

(1) 検査確認

受託者は、次の提出物を業務終了後に提出し、市の承認を受けることとする。

ア 日次報告書（受付件数及び特記事項を記載したもの、受付日の翌営業日までに提出）

イ 月次報告書（1ヶ月間の受付件数特記事項を記載したもの、翌月第2週までに提出）

ウ 業務完了報告書（令和5年3月31日に提出）

(2) 委託料の請求

受託者は、月次報告書を書面またはメール等で提出すること。提出を受けた報告書の市による履行状況の確認を受けた後、受託者は市に委託料を請求するものとする。

(3) 委託料の支払い

市は、請求書を受領した日から起算して30日以内に、受託者の指定する口座に支払うものとする。

(4) 支払いの特記

契約金額の支払いは履行期間開始日以降、毎月末を支払い整理日として、翌年3月までの10回払いとする（準備期間については、支払いを行わない。）毎月の支払額は、入札価格内訳の「マイナポイント申込支援等業務委託」分の金額（税抜）に100分の110を乗じて得た金額を10等分した金額とする。ただし、月額に端数が生じた場合は、初回の支払いに含めるものとする。

なお、「マイナンバーカード申請サポート等業務委託」に対する請求書については戸籍住民課へ、「マイナポイント申込支援等業務委託」に対する請求書は情報企画課へ、それぞれ請求すること。

10 その他

(1) 受託者の要件

ア プライバシーマークが付与されていること、及びISO27001情報セキュリティまたはマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度の認証を受けていること。取得確認のため、入札参加申請時に取得していることが確認できる証明書等の写しを契約監理課調達係までFaxで送信すること（Fax：0598-22-3533）。

イ 過去3年間に、人口10万人以上の基礎自治体で、マイナンバーカード申請サポート業務、マイナポイント申込支援業務、基礎自治体窓口業務のいずれかを元請けで履行し、遺漏なく完了した実績を有すること。実績確認のため、入札参加申請時に受託実績を証明する書類（契約書等の写し）を契約監理課調達係までFaxで送信すること（Fax：0598-22-3533）。

(2) 業務従事者の身分の明確化

業務従事者は、業務遂行に適した服装等と名札を着用すること。なお、名札は市が指定した文言を記載したものを受託者が準備することとする。また、業務従事者を臨時に変更する場合においては、直ちにその旨及び臨時担当者の氏名を市に通知すること。

(3) 業務従事者の通勤手段

センターのあるマックスバリュサンフラワー店の駐車場利用については、市職員の指示の元、利用できる。松阪市役所での業務の場合、松阪市役所内の駐車場の利用を認めない。なお、有料駐車場を利用する場合における駐車代については、受託者が手配することとする。操作支援窓口業務や打ち合わせ業務等、松阪市役所での業務の場合における、庁舎までの移動手段は受託者が準備することとする。この場合の駐車代・旅費については受託者で負担すること。

(4) 事務引継

本業務は、委託期間終了後は市が引き継ぐことが想定される。そのため、本業務を実施する市担当者のために、業務内容や特筆すべき事項、課題やその解決方法等、より円滑に本業務を継続するための事柄を明らかにした引継書を作成すること。

(5) その他

- ア 受託者は、市から実施体制に対し指摘があった場合は、誠実に対応し、運営方法の見直しを行うこと。
- イ 受託者は、市から業務に関する会議の依頼があった場合、3営業日以内に会議日程や場所等の調整を行う。なお、協議についてWeb会議で実施することも想定しているため、環境を整えておくこと。
- ウ 受託者は、契約終了後であっても本業務の範囲内における市の問合せ等に応じること。
- エ 受託者は、業務従事者等の雇用条件、賃金の支払い状況、作業環境を十分に把握し、適正な労働環境を確保しなければならない。なお、賃金の支払い状況において、従事者から未払い等の申し出があり、市が必要と認める場合は、その状況を確認できる資料を提出するものとする。また、必要に応じ労働基準監督署等の関係機関へ照会、通報できるものとする。
- オ この仕様書に定めのない事項及び解釈に疑義の生じた事項については、市と受託者で協議して定めるものとする。

【連絡先】

松阪市企画振興部情報企画課 張替・森崎 0598-53-4228

※仕様書中、「情報企画課」とあるのは、令和4年4月1日以降は「情報システム課」と読み替えるものとする。