

マイナンバーカード関連手続支援 オンライン窓口等業務委託 仕様書

1. 業務名 マイナンバーカード関連手続支援オンライン窓口等業務

2. 業務目的

マイナンバーカードを保有しているが、マイナポータルを利用したことがない、利用方法が良く分からないといった住民に対して、マイナポータルでの手続を支援することで、マイナンバーカードの円滑な利用をサポートする。また、マイナンバーカードを保有していない住民に対して、写真撮影を含むマイナンバーカードの申請を支援し、マイナンバーカードの普及促進の一助とする。

なお、以下、マイナポータルでの手続とマイナンバーカード申請をあわせて、「マイナンバーカード関連手続」という。

3. 業務の概要

マイナンバーカード関連手続の支援を必要とする住民に対して、履行場所に設置したオンライン窓口（オペレータとのビデオ通話による遠隔での対応窓口）及び現地に配置する支援員により支援を行う。オペレータをはじめ、支援窓口に必要なハードウェア、ネットワーク、その他機材一式の提供も本業務の範囲内とする。

なお、住民の利便性向上を目的として、住民側操作は不要な仕様とすること。（暗証番号の入力、マイナンバーカード読み取りのための操作は除く。）

4. 履行期間

令和6年9月1日から令和7年3月31日まで

5. 履行場所

主な履行場所は、浦添市役所本庁舎1階とする。ただし、出張申請受付等を実施する場合は、出張先でも本業務実施のため履行場所を追加するものとする。その場合は、両者協議の上、履行場所の追加及び実施について決定するものとする。

6. 窓口開設時間等

(1) 開設日

履行期間中の月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までを除く。）、毎月第2日曜日及び第3土曜日。ただし、台風による暴風警報発令等により市役所が閉庁となった場合は、窓口は開設しないこととする。

(2) 窓口開設時間

月・火・木・金曜日 8時30分から17時15分まで ※受付は17時まで。

水曜日 8時30分から20時0分まで ※受付は19時45分まで。

土・日曜日 9時0分から16時0分まで ※受付は15時45分まで。

(3) オンライン窓口の業務体制

設置数：2窓口

体制：(2)記載の窓口開設時間中は常時オペレータと対応できる状態にすること。

(4) 支援員の業務体制

配置数：最低1人/日

体制：(2)記載の窓口開設時間中は対応できる体制にすること。ただし、昼休憩時間12～13時を除く。

7. 利用対象者

原則として、浦添市に住民登録のある方を対象とする。ただし、それ以外の場合でも、本業務に支障のない範囲で対応すること。なお、マイナンバーカード関連手続の支援を受けられる状態にない対象者（利用者証明用電子証明書が有効なマイナンバーカードを所持していない者、二次元コード付き個人番号カード交付申請書を持っていない者）には、関連する手続と窓口を案内すること。

8. 委託内容詳細

(1) 運営準備

ア 体制整備

本業務を遂行するために適切な能力を有した要員・人員を確保するとともに、交通機関の遅延や病気などの理由により突発的に欠員が生じた場合にも、交代要員を配置する等、本業務の遂行に必要な体制を準備すること。

イ 業務マニュアル・FAQの作成及びスタッフ研修

本市と協議の上、業務遂行にあたり必要な業務マニュアルとFAQを作成し、本業務に従事するオペレータ及び支援員へ研修を行うこと。なお、業務マニュアルとFAQの作成にあたっては、その内容について本市の確認を受けることとし、必要に応じて、随時内容の改訂を行うこと。研修及び業務マニュアル等の作成に係る費用は、受託者の負担とする。

ウ 必要物品の調達

以下の物品・備品等を必要数調達し、準備すること。

- ・手続支援用情報端末、通信環境（Wi-fi ルータ等）
- ・スタンドスキャナー、顔写真撮影用カメラ、カードリーダー、ビデオ通話用ヘッドセット、テンキー
- ・その他会場運営に必要な什器・事務用品等

※住民側のキーボード操作は想定していないため、キーボードは設置しない。

(暗証番号入力用のテンキーのみ設置する。)

※上記の中で、本市より貸与できるものについては、別途協議の上、決定する。

※本業務に必要なインターネット環境は、両者協議の上、その利用環境について確認するものとする。なお、受託者がインターネット環境（置き型の Wi-Fi 等）を提供する場合は、本業務開始前に接続テストを実施し動作確認を行うものとする。また、通信トラブルが発生した場合、受託者は速やかにその復旧作業に努めるものとする。

エ 会場設営・撤去

必要物品の調達後、本市と搬入・設置について調整の上、会場を設営すること。

また、業務終了後は速やかに撤去すること。

(2) 支援窓口運営

業務マニュアル、FAQ に従い、支援窓口を運営する。支援にあたっては、申請者本人からオンライン窓口利用に係る利用規約やプライバシーポリシーへの同意を確認する等、個人情報保護及びコンプライアンスを踏まえた手順をとること。

ア マイナポータルでの手続支援

マイナンバーカードの健康保険証利用登録、公金受取口座登録をはじめ、利用者がマイナポータル上で利用できる手続等を支援すること。

イ マイナンバーカード申請支援（新規・更新）

二次元コード付き個人番号カード交付申請書を使用し、写真撮影を含むオンライン申請を支援すること。なお、書面による申請及び紛失等によるカード再発行の申請は、市役所窓口で受け付けるものとし、本業務には含まない。

ウ 支援員の業務内容

支援員は、来庁者のオンライン窓口への案内、来庁者からの上記ア・イに関する問合せ対応を主な業務内容とする。上記アについては、マイナポータルでの手続支援用に本市が用意した端末を活用した手続支援を行う。住民対応はオンライン窓口を優先して案内し、支援員は窓口混雑時のみ対応する運用を徹底すること。

(3) 管理・報告

ア 全体管理・調整

業務の適正な運営を行うため、業務全体の計画・調整・管理を行うとともに、業務遂行上の問題点の解決、業務効率化に向けた改善、業務品質の保持・向上を行うこと。特に、機器類が適正に稼働するか適切な点検及び維持管理を実施すること。また、これらについて、本市へ定期的に報告を行うこと。

イ 業務実績報告

オンライン窓口及び支援員による支援件数、窓口開設状況等を月次にて報告すること。なお、月次報告の項目等の詳細は、別途協議の上、定める。

9. 委託料の支払い

委託料は、8.(3)イの業務実績報告内容を本市が検査し、合格となったときに請求することができる。委託料は、以下の①、②及び③の金額の合計に当該委託料に係る消費税及び地方消費税を加えた金額とする。

- ①オンライン窓口の委託料算出方法は、契約に基づく月額料金とする。
- ②支援員の委託料算出方法は、契約書に規定する1日当たりの単価に実働日数を乗じた料金とする。実働日数については、本仕様書に定める開設日であっても市役所が閉庁となった日（台風による暴風警報発令等により市役所が閉庁となった場合等）は計上しないものとする。この場合において、業務時間中の中途から閉庁又は開庁となったときは、当該開設日は1日とみなす。
- ③支援員の駐車料金は委託費に含めるものとする。

10. 実施体制

業務の遂行に関する本市との連絡及び業務従事者の指揮監督のため、業務責任者を選定し業務体制表を提出すること。

11. 前提条件

その他以下の条件を前提として、業務を遂行すること。

(1) 守秘義務

受託者は、個人情報保護の体制を確立し、業務従事者に対して守秘義務の遵守を徹底すること。業務従事者は、業務中に知り得た個人情報を契約期間中及び契約期間後において、いかなる理由があっても他人に漏らしてはならない。また、本業務内で得た情報は、業務遂行上の目的以外に使用・開示してはならない。

(2) 個人情報保護対策

個人情報の取扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法律等の関係法令を遵守し、最大限の注意を払うこと。また、本業務における個人情報については、別紙「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

(3) 機材・システム等の負担について

本業務に必要なシステム（申請フォーム、データ保存環境等）は受託者にて用意する。受託者の用意するシステムの仕様・セキュリティ等については、取り扱う情報の管理・保護を適切に行うことができるシステムを調達するものとする。

(4) 信用失墜行為の禁止・業務従事者の服装等

本業務を遂行するにあたり、住民等からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ迅

速丁寧に対応し、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。業務従事者は、本市の信用を損なわないような適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、接客中は画面上に対応者の名前を表示する等、その身分を明確にするための措置をとること。

(5) 危機管理

受託者は、障害・事故・災害等の緊急事態が発生した場合においても、業務遂行に支障をきたすことが無いよう、本市と連携・協議の上、最大限その解決に努めること。また、本市及び受託者ともに事前に緊急時の体制を整備し、お互いに提出すること。苦情やトラブルに対しては、責任をもって適正かつ迅速な対処を行い、遅滞なく本市へ報告すること。また、重大な事故等については、書面を持って本市に報告し、再発防止策を提案すること。

(6) 賠償責任

受託者は、本業務につき、受託者の責に帰すべき事由により、本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてその損害を賠償しなければならない。

(7) 再委託の制限

受託者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。本業務の一部を第三者に再委託しようとする場合には、事前に再委託先の名称及び代表者、業務内容等を本市と協議し、書面による承認を受けること。

(8) 制度改正等に伴う仕様の変更

受託者は、業務に関連する制度改正等についての情報収集を行うなど、業務の遂行に万全を期すこと。また、制度改正や取扱い方法等の変更により、仕様に変更が生じる場合は、本市と別途協議の上、合理的な範囲で取扱い及び仕様を変更し、受託者の負担によりこれを処理するものとする。

(9) 補則

契約書及び本仕様書に明記していない事項であっても、本業務の主旨に則って、社会通念上当然に必要と思慮される事項については、本業務に含めるものとする。

12. その他

本仕様書に定めがない事項又は、業務上疑義が生じた事項については、本市と別途協議の上、決定する。