

令和6年度マイナンバーカード窓口支援業務委託仕様書

1 業務名

令和6年度マイナンバーカード窓口支援業務委託

2 目的

マイナンバーカードの交付申請及び電子証明書の更新に伴い、マイナンバーカードに関する問い合わせが増加している。

そのため、本市ではマイナンバーカードの申請支援として、オンライン方式の窓口やコールセンターを設置することで、窓口や電話の混雑緩和と市民サービスの向上を図るとともに、更なるマイナンバーカードの普及推進に取り組む。

3 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

※令和6年度マイナンバーカード交付事務費補助金の状況により、契約期間を短縮する場合は、発注者と受注者の双方で別途協議を行う。

4 実施場所

中野市役所（長野県中野市三好町一丁目3番19号）及び受注者が用意し本市と協議のうえ決定した場所

5 業務概要

(1) マイナンバーカード関連サポート業務

詳細は「8 マイナンバーカード申請支援及び窓口受付業務内容」のとおり。

(2) コールセンター設置による問い合わせ対応業務

詳細は「9 コールセンター業務内容」のとおり。

6 業務日時

(1) マイナンバーカード申請支援及び窓口受付業務

- ・令和6年11月20日から令和7年3月31日まで
- ・開庁日の午前8時30分から午後5時15分まで

(2) コールセンター設置による問い合わせ対応業務

- ・令和6年11月20日から令和7年3月31日まで
- ・開庁日の午前8時30分から午後8時まで
- ・土日祝日の午前8時30分から午後8時まで（ただし、令和6年12月28日から令和7年1月5日を除く）

7 業務担当課

中野市くらしと文化部市民課（以下「発注者」という。）

8 マイナンバーカード申請支援及び窓口受付業務内容

(1) 実施体制

申請補助窓口 1 回線（本市庁舎内）

業務時間内は常時 1 回線対応可能な体制とすること。

なお、窓口は市民とオペレーターによる対話を想定したオンライン申請窓口を基本とする。

(2) 業務内容

ア マイナンバーカードの申請補助

- ・市民のマイナンバーカード交付申請書（以下「交付申請書」という。）記入支援。
- ・交付申請書用の写真の撮影。

イ その他申請支援等

- ・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各課への案内等。
- ・マイナンバーカードの保険証利用に係る登録支援及び登録方法の説明。
- ・マイナンバーカードへの公金受取口座登録に係る登録支援及び登録方法の説明。
- ・その他マイナポータルに係る申請支援（マイナポイント類似事業等）。
- ・苦情への対応。

(3) 什器・物品等

受注者は、以下のアからキの什器・物品等を準備し、業務を運営すること。必要数については業務に支障がない数量を準備し、発注者の要望には柔軟に対応すること。

ア 申請支援、写真撮影用の P C

※ P C 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」へアクセスする際に利用される。

※ P C 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。

イ インターネット接続用通信機器（ポケット Wi-Fi や置き型 Wi-Fi 等）

ウ I C カードリーダー（マイナンバーカード読み取り用）

エ 暗証番号入力用のキーボード

オ セキュリティワイヤー

カ 広報用リーフレット等のデザイン

キ その他

以上のほか、業務を実施するにあたり必要な什器、事務用品及び機器等については、すべて受注者がその負担で、準備・設置することを原則とするが、発注者と協議のうえ貸与可能なものについては、これを除いて準備・設置できるものとする。

9 コールセンター業務内容

マイナンバーカードに係る電話応対を行うコールセンターを設置する。

(1) コールセンター実施体制

ア コールセンター窓口 3回線

※コールセンターについては、開設時間中に常時3回線で対応できる状況にすること。

イ コールセンター番号

契約締結後2週間以内に、問い合わせ対応や架電対応等が可能な状態を構築ができること。

ウ コールセンター履行場所

受託者側が準備する場所として、ISO27001の認定を受けていること。

なお、疫病・感染症対策、その他天変地異等への備えに万全を期し、他都道府県等でも対応可能な環境が構築されていること。

(2) 業務内容

ア 問い合わせ対応

- ・マイナンバー制度、通知カード、マイナンバーカード、住民基本台帳カード、電子証明書、コンビニ交付による証明書発行、カードへの保険証紐づけ、公金受取口座への登録、マイナポータルに係る申請支援（マイナポイント類似事業等）に関する一般的な問い合わせに対応すること。
- ・マイナンバーカード以外の問い合わせがあった場合でも、市役所の担当窓口を適切に案内すること。

(3) 電話の方式及び通話料

コールセンターへは、フリーダイヤル対応とし、通話料は発注者の負担とする。なお、通話料は発注者に対して受注者名義で実費にて請求すること。

(4) 音声ガイダンス

- ・オペレーター対応期間中の対応時間外は、音声ガイダンスで対応する。なお、音声ガイダンスの内容については、発注者と契約後別途協議する。
- ・その他、電話受付から回答までの流れや想定される質問と回答案は、受注者があらかじめ作成し、発注者と協議のうえ決定する。

(5) 電話番号の取得・設置

- ・契約後、速やかに電話番号の候補を発注者に提示すること。
- ・番号の候補は1件以上用意すること。
- ・発注者と契約後別途協議のうえ、受注者において契約・設置等すること。なお、これらの費用は受注者が負担する。

10 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。

11 ネットワークについて

ネットワークは、受注者がインターネット環境（ポケット Wi-Fi や置き型 Wi-Fi 等）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。

12 マニュアル及びFAQの作成

- ・受注者は、マニュアル及びFAQを作成し、または更新する際は、発注者の承認を得ること。
- ・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。
- ・マニュアル及びFAQによりがたい事例が発生した場合は発注者に相談し、指示を仰ぐこと。

13 納入成果物

受注者は、次に掲げる納入成果物を指定する期間までに発注者へ提出するものとする。

(1) 実施計画書

受注者は、契約締結後速やかに業務体制及び連絡体制等を記載した業務計画書を提出し、発注者の承諾を得ること。

(2) 各業務の責任者選任に関する届出

受注者は、契約締結後速やかに、業務の責任者選任に関する届出を提出すること。

(3) 月次報告書

受注者は、申請補助実施後の申請受付件数等を実績として集計し報告するとともに、毎月7営業日までに前月の申請受付件数等を報告すること。ただし、報告期限日が市役所閉庁日の場合は、その後の最初の開庁日とする。なお、報告方法については、契約締結後、発注者と受注者が協議の上決定し、発注者が前述の報告以外に報告を求めた場合は、求めに応じて報告すること。

(4) 業務完了届

受注者は委託期間終了後、15営業日以内に業務完了届を提出すること。

14 留意事項

(1) 個人情報等の取扱いについて

ア 本業務の履行にあたっては、「個人情報の保護に関する法律」「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」「中野市個人情報の保護に関する法律施行条例」「中野市情報セキュリティポリシー」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。

イ 本業務で取り扱う情報については、第三者への漏洩を防止するため、必要な措置を講じること。

- ウ 本業務に関わる者は、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、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。
- エ 受注者は、本業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負うこと。
- オ 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。

(2) 法令遵守及び服務規律

- ア 受注者は、業務の遂行にあたって関係法令等を遵守するとともに、守秘義務や個人情報情報の保護については特に留意し、従事者に対する研修を徹底すること。
- イ 受注者は、各本業務に関わる者に対し、公共の業務に従事することを自覚させること。
- ウ 服装、態度、言葉遣い等について、市民へ不快感を与える者を従事させてはならない。
- エ その他本市が指示する措置に従うこと。

(3) 連携又は引継ぎ

受注者は業務の履行上、他の事業者と協力する必要がある場合、または他の事業者に業務の引継ぎを行う必要がある場合は、連携や引継ぎを円滑に行うこと。

(4) 委託終了時の資料等の廃棄

受注者は、発注者から受領した本業務に関する資料等について、紙媒体・電子媒体のいずれについても、本業務終了時には原本及び複写又は複製した資料を廃棄又は消去し、廃棄又は消去したことについて発注者に報告すること。

(5) 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、当該事故により生じた一切の責任を負担すること。

(6) 再委託の禁止

受注者が業務内容のすべてを一括して第三者に再委託することは認めない。ただし、業務内容の主たる部分を除く一部について、本市の承諾を得た場合についてはこの限りでない。なお、再委託の承諾を受ける場合は、発注者に対し再委託承諾願書を提出するものとする。

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当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。