高砂市マイナンバーカード関連窓口業務委託仕様書

業務名

高砂市マイナンバーカード関連窓口業務委託

業務目的

市が担うマイナンバーカード関連窓口業務について、適正かつ円滑に行うため、マイナンバーカード交付等の関連業務を一体的に民間事業者に委託することにより、業務の効率化と良質な市民サービスの提供を図るものである。

業務委託期間

契約締結日から令和１２年３月３１日まで

※年度ごとの見積書明細を作成すること。

具体的な業務開始日については受託者と別途協議する。

業務内容

委託する業務の内容は、次のとおりである。今後の制度変更や情勢等の変化により業務内容を変更する必要が生じた場合又は受託者から業務効率化や市民サービスの向上に資する提案がなされた場合は、本市と受託者で協議の上、対応を決定する。

１　電話対応業務

仕様書別紙１のとおり

２　マイナンバーカード関連窓口業務

仕様書別紙２のとおり

３　マイナ保険証の利用登録等支援業務

仕様書別紙３のとおり

４　マイナンバーカード関連事務処理業務

仕様書別紙４のとおり

５　マイナンバーカード出張申請受付業務

仕様書別紙５のとおり

業務実施場所

高砂市役所１階市民窓口課に設置するマイナンバーカード専用窓口及び本市が指定又は承認をする場所とする。

業務実施日時

業務の実施日時は、次のとおりとする。

1　開庁日

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（以下「祝日」という。）並びに毎年１２月２９日から翌年1月3日までの日を除く。以下「平日」という。）の午前８時３０分から午後5時１５分まで

2　留意事項

当日中に処理を要する業務について、業務時間を延長する場合がある。また、庁舎及び関連システムに係るメンテナンス、自然災害、感染症流行その他今後の情勢の変化や業務の繁閑の状況等により、臨時に夜間対応を行うなど業務実施日時の変更が必要となる場合は、本市と受託者で協議の上、対応を決定する。

いずれの業務についても、業務時間中は市民対応の中断及び業務への著しい影響が出ないよう分散した休憩の取得なども考慮して人員体制等を整えること。

本業務従事者が私用車の駐車のために利用する駐車場の確保については、受託者が対応するものとする。

業務用機材の負担区分

業務に関するもののうち、次のものについては、本市が負担する。なお、受託者が、本市が負担するものを使用又は利用をする場合は、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用をするものとし、受託者の責めによりそれらの破損、損傷等をした場合には、受託者の負担により補修又は損害賠償を行うものとする。

1　端末

統合端末・・・・・・・・・・・５台

住民記録システム用端末・・・６台

※各端末やシステムを稼働するために必要な附属品も貸与する（例：静脈認証機、カードリーダー）。端末台数は、必要に応じて増減する。

※統合端末の操作に必要な権限を付与する。

2　申請及び申請書作成補助端末

申請補助用タブレット（マイナアシストⅡ）・・・・・・・・２台

特急発行用タブレット・・・・・・・・・・・・・・・・・・２台

申請書作成支援システム（Ｃａｏｒａ）・・・・・・・・・・１台

申請書作成アプリケーション（タブレット）・・・・・・・・１台

3　デジタル複合機・庁内印刷機

4　机・椅子、ロッカー、パーテーション、アクリルパネル

5　電話機

6　庁内休憩スペース

その他、委託業務に必要と考えられる設備、消耗品等については、受託者側で準備するものとする。

業務実施体制

1　業務体制の構築

受託者は、状況に応じて適正かつ柔軟に本業務に従事する従業員等（以下「本業務従事者」という。）を配置し、業務処理が最も効率的に行えるよう、業務実施体制を整えること。加えて、不測の事態が発生した場合においても、業務が履行できるように十分な対応策や緊急時の体制を構築すること。

2　人員配置等

受託者は、本業務従事者の使用者として、労働関係法令上の責任を果たすとともに、本業務従事者の適切な教育指導及び指揮監督を行うものとする。

受託者は、本業務従事者のうちから、現場にて指揮監督を行う者として、本業務と類似性の高い業務（コールセンターを含む電話対応業務、マイナンバーカード交付業務、窓口業務）において国又は他の地方公共団体での運営管理の実績が２年以上ある者を業務管理者として、業務管理者が不在の際の代理を務める者を業務副管理者として指名すること。

業務管理者（不在時は業務副管理者）の主な業務内容は、次のとおりとする。

(1)　本業務のマネジメント全般
(2)　本市との連絡調整
(3)　業務の質、精度の向上
　　（サービスレベル管理等）
(4)　業務実績報告の作成と市への報告
　　（随時、日次、月次、年次業務完了報告等）
(5)　業務改善に関する業務
　　（業務改善策の検討・提案、業務手順書の改訂等）
(6)　担当者の育成（研修の立案・実施）
(7)　業務上の連絡事項や注意事項の業務副管理者及び担当者への周知徹底
(8)　トラブル発生時における本業務従事者からの引継ぎとその対応
(9)　本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理

本業務従事者（業務管理者を除く。）については、マイナンバーカード関連業務の経験を有する者の配置に努め、業務に対して必要かつ十分な人数を確保し、業務の繁閑に応じて、時間帯、曜日等で人員配置を変動させるなど適切かつ柔軟に対応し、業務を効率的に実施できる体制を整えること。なお、各業務の繁閑に

応じて、受託者の判断により配置人員を各業務間で一体的に運用することも可とする。

本業務従事者については、業務開始前にその全員の名簿を提出することとし、業務開始後に変更が生じた場合は、その都度、本市に報告すること。

その他、本業務の履行に支障がないよう適切な処置を講じること。

3　運営マニュアル作成

受託者は、本業務の運営手順、注意事項等について定めた運営マニュアルを作成すること。作成に当たっては、その内容について本市の確認を受けること。

なお、受託者からの業務効率化や市民サービスの向上に資する提案により運営マニュアルの更新を行う場合は、その内容について本市の確認を受けること。

4　本業務従事者に対する研修等

受託者は、本業務従事者全員に対して、本市の承諾を得た内容を用いて、業務の履行に必要な知識及び接遇等に関する研修を実施し、業務に従事できる体制を整えること。業務開始後においても、受託者は、適宜本業務従事者への研修を実施し、本業務の質の維持及び向上に努めること。

本業務従事者の服装は、来庁者に不快感を与えないものとし、身分を明確にする名札を着用させること。

5　参考数値

「令和 7 年度マイナンバーカード交付件数」

「令和 9 年度～令和 11 年度マイナンバーカード更新件数」

を参考にすること

報告等

受託者は、本業務を履行するための体制図を本市に書面にて報告すること。また、内容に変更が生じた場合は、更新した書面を速やかに提出すること。

受託者は、本業務の進捗管理を徹底し、円滑に業務を履行すること。

受託者は、実施日ごとの日次報告書、月次業務完了報告書及び年次報告書を作成して提出すること。報告内容、報告様式、報告期限、提出方法等は本市と受託者が協議の上、決定する。

市は、必要があると認められたときは、受託者に対して本委託業務の処理状況などについて調査することができる。この場合において、受託者は、これに従わなければならない。

委託業務の引継ぎ

契約期間満了又は契約の解除により契約が終了する場合は、受託者は、本委託業務を行うに当たり作成したマニュアル等を基にした業務引継書を作成の上、新たな受託者へ開示・説明し、適切な引継ぎを行うこと。

なお、引継期間は本市と受託者及び新たな受託者が協議の上、決定する。

法令等の遵守

受託者は、本委託業務の履行に当たり、本書及び契約書で定める事項並びに関係法令及び本市の条例、規則等を十分に遵守した上で本業務を実施するものとする。

秘密保持及び個人情報の保護

受託者は、本業務の実施に当たり知り得た一切の事項について、外部への漏洩がないように注意すること。また、本市が提供する資料等の第三者への提供や目的外使用をしないこと。本業務が終了した後においても、同様とする。

本業務従事者は、業務に際して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。本業務が終了した後においても、同様とする。

受託者は、本業務従事者に個人情報の保護について適切な研修を行うとともに、個人情報を適切に管理し、及び保護するために必要な措置を講じること。

委託料の支払い

1　翌月末毎月払い。

2　委託業務等に関連する法令や制度の改正が生じ、事務処理方法等の変更等が生じる場合においても、受託者は、本業務の範囲内として業務を行うこと。ただし、大幅な業務量の増減が生じ、要員の見直し等が必要となる場合については、本市と受託者が対応方法及び費用等について協議を行うものとする。

また、本市から業務追加の要望がある場合は、本市と受託者が対応方法及び費用等について協議を行うものとする。

その他留意事項

1　本仕様書の解釈に疑義が生じる場合は、本市に確認すること。

2　本仕様書に明示がない事項については、その都度、本市と受託者が協議の上、決定すること。

3　業務の全てを一括して再委託することは認めない。ただし、業務の主たる部分を除く一部の再委託について、本市の承諾を得た場合は、この限りでない。

4　受託者は、本市と常に綿密な連絡を取り、業務の正確な履行に努めること。

5　受託者は、本業務の内容を許可なく第三者に公表してはならない。

6　受託者は、本業務の実施中に事故又は災害が発生した場合は、速やかに本市に報告し、本市の指示に従うこと。

7　受託者が本業務の実施により本市又は第三者に損害を与えた場合は、受託者が賠償の責任を負うこと。

８　受託者は、委託料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、又は中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後５年間これを保存しておかなければならない。

９　業務に関して保有する情報の公開について必要な措置を講じること。

10　本プロポーザルでの提案内容及び協議における決定事項は、仕様に含むものとする。