仕様書別紙１

電話対応業務

電話対応業務とは、他の業務と連携しながら、電話によるマイナンバーカード全般に関する問合せ、マイナ保険証の利用登録・公金受取口座登録についての相談、マイナアプリ（マイナポータル）の利用方法に関する問合せ、振り仮名記載に関する問合せ、特定在留カード等に関する問合せなど、市民からの問合せ全般を受け付け、対応する業務である。

業務委託期間

契約日締結日から令和１２年３月３１日まで

※具体的な業務開始日は、受託者と別途協議する。

業務実施時間

平日の午前８時３０分から午後５時まで

業務内容

次の内容についての対応

１　マイナンバーカードの申請方法に関する問合せ対応

２　マイナンバーカードの受取方法に関する問合せ対応

３　マイナンバーカードの交付予約に関する問合せ対応

(1)マイナンバーカードの交付予約は、原則として平日の市役所で行う。

(2)土曜日及び日曜日（第３土曜日の翌日曜日を除く。）は、高砂市市民サービスコーナー（以下「市民 SC」という。）で実施する。

(3)市役所窓口で交付を受ける場合はマイナンバーカード交付予約・管理システムにより予約を行い、市民 SC で交付を受ける場合は電話により予約を行う。

４　マイナンバーカード交付通知書の不着等の問合せ対応

５　マイナンバーカードを利用した手続全般及びその他手続に関する問合せ対応

６　マイナ保険証の利用登録・公金受取口座登録等についての問合せ対応

７　マイナアプリ(マイナポータル)等の国のオンラインサービスについての問合せへの対応

８　マイナンバーカード及びその関連施策に関する問合せへの対応

９　上記の苦情への対応

問合せ等に係る対応の記録と報告

1　本業務従事者は、1件ごとに、委託者の定める電話受付票に内容及び対応等を記録し（簡単な問合せのみのときは、省略して差し支えない。）、件数を業務管理者から本市職員に報告すること。

2　対応については、原則、運営マニュアルに沿い、適切に対応するよう努めることとするが、制度や行政等に対する苦情など、本市による対応が必要となる場合は、発信者の必要最小限の情報を聴取した上で、本市職員に報告・相談し、対応すること。

その他

1　電話対応業務で使用できる回線数は、最大３回線とする。

2　問合せへの対応については、運営マニュアルのほか、国や本市その他主務官庁のホームページを参照すること。また、受託者は、窓口での質問や意見等を踏まえて、運営マニュアルを更新するよう提案できる。

3　マイナンバーカードの交付に当たり、必要となる申請書の紛失については、申請書再発行（プレプリント）を受け付けること。

4　代理人によるマイナンバーカード電子証明書更新等で必要となる委任状などの請求に対し、受付を行うこと。

5　マイナンバーカード交付通知書の不着の申出に対しては、申請した日からおおむね1か月を超えている場合は、何らかのエラーが発生している可能性があるため、最小限の情報を聴取した上で、本市職員に引き継ぐこと。

6　個人情報に関わる問合せの対応においては、一般的な回答に留めること。住民登録情報の確認が必要な場合の取扱いは、委託者の指示によるものとする。

7　対応において取得した個人情報等については、本市職員への引継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。

仕様書別紙２

マイナンバーカード関連窓口業務

マイナンバーカード関連窓口業務とは、他の業務と連携しながら、窓口の整理や来庁者の目的に合わせて必要となる対応など、マイナンバーカード専用窓口での誘導、受付、説明、相談及び各種補助全般を行う業務である。

業務委託期間

契約締結日から令和１２年３月３１日まで

※具体的な業務開始日は、受託者と別途協議する。

業務実施時間

平日の午前８時３０分から午後５時まで

業務内容

１　業務内容

⑴手続受付

ア　手続受付でマイナンバーカード交付等窓口来庁者から用件を聞き取る。

イ　用件に応じて手続先を案内するほか、必要に応じて申請書作成支援システムを用いて申請書を作成する。

ウ　来庁者からの問合せに丁寧に対応し、業務外の内容は、本市職員に引き継ぐこと。

⑵受付窓口

ア　マイナンバーカードの申請手続支援

(ｱ)郵送又はオンラインによるマイナンバーカードの申請手続について説明・支援を行う。

(ｲ)必要に応じ申請書の再発行の案内を行う。

(ｳ)本市では、マイナンバーカード交付申請書（書面）の受領は行わない。

(ｴ)窓口の繁忙状態により、本市が保有するＩＤ付き申請書に対応する申請補助用タブレットを使用した申請サポートの実施又は市職員による特急発行方式による申請受付の補助を行う。

イ　マイナンバーカード交付の受付

(ｱ)受付窓口における必要書類等の確認

(ｲ)受付窓口において確認する書類は、次のとおりである。

・交付通知書

・本人確認書類原本（運転免許証等）

・通知カード（紛失の場合は、紛失届）又は個人番号通知書
・住民基本台帳カード（お持ちの場合のみ）
・マイナンバーカード（更新の場合のみ）

ウ　必要書類の受取

必要書類に不備がない場合は、本人確認書類を預かり、本市職員が確認を行った後、返却すること。不備がある場合は、交付できない旨を説明し、再来庁を依頼すること。

エ　説明

暗証番号記載票の記入について説明を行う。

オ　マイナンバーカード交付以外の受付

(ｱ)上記のほか、マイナンバーカードに関する来庁者の問合せを受け、必要に応じて手続を案内し、受け付ける。

(ｲ)券面記載事項変更などが必要な場合については、手続を簡潔に案内し、必要書類を記載させた上で本市職員に引き継ぐこと。

(ｳ)申請書再発行（プレプリント）希望者について、本人確認書類を預かり、本市職員に引き継ぐこと。

(3)　説明・交付

ア　マイナンバーカード交付の対応

(ｱ)受領した交付通知書に基づき、該当するマイナンバーカードを用意する。

(ｲ)本人確認書類、交付通知書、通知カード等とマイナンバーカードをセットし、本市職員の確認を受ける。

(ｳ)住民基本台帳カードを保有していないか、住民記録システムで確認を行う。

(ｴ) マイナンバーカードの交付の前に、暗証番号の設定方法及びマイナンバーカードの概要等についてリーフレットを基に説明を行った後、マイナンバーカードの交付を行う。

(ｵ)来庁者に個人番号カード交付控に必要事項を記入するよう案内する。

(ｶ)マイナ保険証の申込み及び公金受取口座登録を希望する場合は、仕様書別紙３に準じて案内する。

イ　マイナンバーカード交付以外の対応

(ｱ)電子証明発行・更新、暗証番号再設定、廃止などの処理を行い、必要に応じて説明を行う。

(ｲ)本市職員が発行した申請書再発行（プレプリント）を来庁者に交付し、必要に応じて説明を行う。

(4)　マイナンバー制度等に関する問合せ等への対応

マイナンバーカードの交付を行った後に、来庁者からマイナンバーカード等に関する質問等があった場合は、その対応を行うこと。また、受託者は、窓口での質問

や意見等を踏まえて、運営マニュアルを更新するよう提案できる。

留意事項

1　マイナンバーカードの受取は、原則本人に限る。ただし、国が認める理由により来庁が困難な場合については、疎明資料により代理人が受け取れる場合がある。就業等のため来庁できない場合はこれに当たらないため、本人の来庁を依頼する。また、１５歳未満の場合には、原則として保護者の同伴と保護者の本人確認書類が必要である。

2　受託者は、交付申請者及び電子証明証更新者に対する本人確認等の事務を適切に実施するとともに、その確認結果を市に報告するものとする。

　なお、マイナンバーカードの交付に係る最終確認及び交付判断については、市が行うものとする。

3　マイナンバーカードの券面事項記載変更に関する手続は、市職員が行うものとする。

4　問合せへの対応は「電話対応業務」に準じて行うこと。

5　個人情報を含む問合せ等で、権限の範囲外で統合端末を使用する必要がある場合や、Ｊ－ＬＩＳへの問合せが必要な業務等、受託者において対応できないと判断した場合は、業務管理者から本市職員に報告し、速やかに引き継ぐこと。

6　受付や窓口における苦情等トラブルについては、その収束に努めるとともに、本市と連携し、窓口の平穏な事務処理の妨げにならないよう、速やかな対応を行うこと。窓口の安全確保のために、やむを得ず警察に通報する場合には、本市職員を通じて行うこと。

7　個人情報を含む問合せや苦情等における対応の際に取得した個人情報等がある場合は、本市への引き継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。

8　見込みを越える件数の来庁者対応が必要になるなど、窓口業務の繁忙状態によって臨時の対応として本市職員との業務区分を変更する場合があるので、受託者は、本市職員の指示に従うこと。

受付・交付に係る対応の記録と報告

1　件数（各対応件数）の集計を、業務管理者から本市に報告する。

2　対応については、原則、運営マニュアルに従って、適切に対応するよう努めることとするが、制度や行政等に対する苦情など、本市による対応が必要となる場合は、本市職員に報告・相談し、対応すること。

仕様書別紙３

マイナ保険証の利用登録等支援業務

マイナ保険証の利用登録等支援業務とは、他の業務と連携しながら、マイナ保険証利用登録、公金受取口座登録等の支援を行う業務である。

業務委託期間

契約締結日から令和１２年３月３１日まで

※具体的な業務開始日は、受託者と別途協議する。

業務実施時間

平日の午前８時３０分から午後５時まで

業務内容

１　確認事項

受付時に次の内容について確認する。

⑴マイナンバーカードの電子証明書の有効期限が切れていないこと。

⑵利用者証明用電子証明書・券面入力補助アプリの暗証番号が分かること。

２　利用登録支援

マイナ保険証の利用登録、公金受取口座登録等についてマイナアプリ(マイナポータル)用端末の操作補助を行う。なお、必ず次の内容を確認し、本人同意を受けて申込みを行うこと。確認することは、次のとおりである。

⑴　マイナ保険証の利用登録後に申込みを自身で取り消すことはできないこと。

⑵　公金受取口座登録で登録する口座が本人名義のものであること。

３　説明

マイナ保険証の利用登録及び公金受取口座登録についての説明を行う。電子証明書の有効期限が３か月以内の場合には、更新案内を行う。

受付に係る対応の記録と報告

１　件数（各対応件数）の集計を、業務管理者から本市に報告する。

２　対応については、原則、運営マニュアルに従って、適切に対応するよう努めることとするが、制度や行政等に対する苦情など、本市による対応が必要となる場合は、本市職員に報告・相談し、対応すること。

仕様書別紙４

マイナンバーカード関連事務処理業務

マイナンバーカード関連事務処理業務とは、他の業務と連携しながら、マイナンバーカード交付等に関して必要となる事務処理を行うことを目的としたものである。

業務委託期間

契約締結日から令和１２年３月３１日まで

※具体的な業務開始日は、受託者と別途協議する。

業務実施時間

平日の午前８時３０分から午後５時まで

業務内容

1　業務内容

(1)　マイナンバーカード交付前準備の補助

ア　地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）から入荷するマイナンバーカードの検品及び J-LIS から提供されるカード情報のマイナンバーカード交付予約・管理システムへの登録を行う。

イ　交付通知書の内容に誤りがないか確認を行う。

ウ　マイナンバーカード交付通知書の封入等発送準備を行う。

エ　J-LIS から届いたマイナンバーカードは、交付の際に容易に検索できるよう整理し、保管庫に格納する。

オ　統合端末を操作して交付前設定を行う。

カ　交付予約をした者のマイナンバーカードの保管庫からの引き抜き及び交付予約をキャンセルした者のマイナンバーカードの保管庫への格納

キ　申請時来庁管理簿（リスト）の入力

(2)　必要書類印刷

マイナンバーカード交付等に関して必要となる書類等の印刷を行う。

(3)　書類の管理、引継ぎ等

来庁者から回収した交付通知書、通知カード（又は紛失届）、チェックシート、交付控、廃止された住民基本台帳カード等を整理し、その日の業務終了後に本市職員に引き継ぐこと。

(4)　マイナンバーカード専用窓口における問合せに基づいた運営マニュアルの更新等

窓口での質問や意見等を踏まえて、業務管理者は、運営マニュアルを更新するよう提

案することができる。

留意事項

個人情報を含む事務作業における対応の際に取得した個人情報等がある場合は、本市への引き継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。

事務処理業務に必要となる設備

事務処理業務に必要とする消耗品、デジタル複合機、庁内印刷機、パソコン等（運用に必要な管理システム端末、プリンタ等の機器類を含む。）は、委託者が用意する。ただし、本市職員と共用とする。

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。

仕様書別紙５

マイナンバーカード出張申請受付業務

マイナンバーカード出張申請受付業務とは、開庁時間に市役所窓口への来庁が困難な市民や外出が困難な市民などに対して、マイナンバーカードの申請機会を創出し、普及促進を強化するため、市内施設や商業施設等でのマイナンバーカード出張申請受付を定期的に開設するとともに、個人宅での出張申請受付等を行う業務である。なお、マイナンバーカード出張申請受付業務には、出張申請受付に関する問合せに対応する業務も含むものとする。

委託業務の概要

１　出張申請受付の開設

出張申請受付として、次の事業を行う。

（1）　施設設置型

各地区地域交流センター等公共施設でマイナンバーカード出張申請受付を定期的に開設することで、市民のマイナンバーカードの申請機会を創出することにより、普及促進を強化するもの

（2）　派遣型

老人施設、介護施設等の各種施設、商業施設、個人宅等に訪問し、マイナンバーカード出張申請受付を適時開設することで、遠出や外出が困難である市民のマイナンバーカードの申請機会を創出することにより、普及促進を強化するもの

２　広報

本業務の実施に必要な広報策の企画及び実施を行う。

３　問合せ対応（仕様書別紙１　電話対応業務と兼務）

出張申請受付に係る受付予約及び問合せ対応を行う。

４　申請書類等の整理・保管

出張申請受付等で受領する「マイナンバー関係書類」について整理・保管を行う。

５　契約期間並びに出張申請受付の実施期間及び実施回数

（1）　契約期間　契約締結の日から令和１２年３月３１日まで

（2）　実施期間　令和　９年　６月１日から令和１０年３月３１日まで
令和１０年　６月１日から令和１１年３月３１日まで
令和１１年　６月１日から令和１２年３月３１日まで

（3）　実施回数　令和　９年度　月４回（年４０回）
令和１０年度　月４回（年４０回）

令和１１年度　月４回（年４０回）

※提案内容によって毎月の実施回数が増減することを妨げない。

ただし、年４０回は実施すること。

委託詳細

1　出張申請受付の開設

出張申請受付として、次の事業を行う。実施に際しては、本市と内容を協議し、決定すること。

なお、本業務を実施する上で必要な物品、機器等は、「第５　物品等」にて示す。

(1)　施設設置型

ア　出張申請受付等の企画及び運営

窓口の開設に向け、場所の選定・調整を行うとともに、当日の運営を行う。

イ　実施場所

市内７地域交流センター等公共施設、商業施設、民間企業等で実施することとし、市内７地域交流センターにおいては、２か月に１回実施すること。

※伊保地域交流センターを除く。

(2)　派遣型

ア　出張申請受付等の企画及び運営

窓口の開設に向け、場所の選定・調整を行うとともに、当日の運営を行う。

イ　実施場所

老人施設、介護施設等の各種施設、公共施設、商業施設、民間企業等及び個人宅で実施する。

(3)　実施回数

施設設置型と派遣型合わせて第１－５－（３）に記載する回数を実施すること。

(4)　実施時間

平日は午前９時から午前１１時まで、日曜日、土曜日及び祝日は午前１０時から午後６時までとし、原則として１回当たり、平日は２時間、日曜日、土曜日及び祝日は５時間以上実施するよう調整すること（会場の設営及び撤収の時間を除く。）。

※本市と協議の上、複数場所において連続して実施することもできるものとする。

(5)　実施内容

出張申請受付で実施する業務内容は、次のとおりとする。

なお、アからウまでについては、有効期限満了や券面事項満欄によるカード更新（再交付）も受け付ける。

ア　申請時来庁方式による申請受付（以下「申請時受付」という。）。ただし、本市職員が同行しない場合は、申請時受付を実施しない。

イ　交付時来庁方式による交付受付（以下「交付時受付」という。）
ウ　写真撮影や必要書類の記載支援等の申請サポート
エ　マイナンバーカード所持者へのマイナ保険証利用登録・公金口座登録設定支援
オ　マイナンバー制度やマイナアプリ(マイナポータル)等に関する問合せ対応

広報

1　広報策に関しては、「提案事項」とする。出張申請受付等に関する広報を行う。
なお、本業務を実施するに当たり必要な物品、機器等は、「第５　物品等」にて示す。

(1)　高砂市ホームページに掲載する原稿の作成
ア　開設場所や日時等出張申請受付に関する詳細情報が取得できること。
イ　マイナンバーカードの申請や出張申請受付等に関するＦＡＱが確認できること。
ウ　その他出張申請受付に関する情報が確認できること。

(2)　その他広報
出張申請受付に関する広報のほか、ラッピングカー、チラシ等により、マイナンバーカード普及を目的として、利活用などに関する効果的な広報を行うこと。実施に際しては、本市と内容を協議し、決定すること。

出張申請受付予約

1　仕様書別紙１の業務と合わせて出張申請受付の業務を行う。

(1)出張申請受付に関する業務
出張申請受付に関する予約や問合せ対応行う。
ア　出張申請受付の予約受付
本業務で開設する出張申請受付予約及び交付予約の受付を行う。
(ｱ)予約を受け付ける際は、受付区分（申請時受付・交付時受付・更新）を確認の上、予約者から氏名（カナ）、生年月日、住所、希望日時、希望会場、人数、連絡先電話番号等の必要な情報を聴取し、受託者において作成する予約受付一覧等で管理すること。
(ｲ)予約確定後は、本市があらかじめ指示する事項（本人確認書類等の持参物、注意事項等）と併せて会場の詳細等を予約者に確実に案内すること。

運用における留意事項

1　出張申請受付の企画及び管理運営
出張申請受付の開設に向け、場所の選定・調整を行うとともに、受付当日の管理運営を行う。
なお、本人確認等を行うため、市職員（会計年度任用職員を含む。）を１、２人程

度配置する。

2　実施場所の選定・調整等

(1)　出張申請受付の開設に当たり、効果的な場所（開設1回当たりに想定する申請受付人数を見込める場所）を選定すること。

(2)　効果的な場所であると認められる場合は、委託期間内において、同じ場所を複数回使用することは差し支えない。

なお、場所の選定等は、事前に本市と協議し，その承諾を経た後に実施すること。

(3)　施設の使用に関する交渉、調整、使用料等の支払及び必要な許認可等の申請は、受託者が実施すること。

(4)　実施場所の調査検討に要する費用及び会場の使用料は、受託者の負担とする。

(5)　委託事務従事者への研修等実施場所の確保が必要な業務における費用は、受託者の負担とする。

当日の管理運営

1　会場におけるブースの設営及び撤収の作業を行うこと。

2　会場に訪れた予約者等に対して案内及び誘導を行うこと。

3　申請の受付は、手書き用申請書等による申請受付のほか、マイナンバーカード申請用端末等を使用したオンライン申請も可能とする。

4　手書き用申請書等による申請受付の場合は、デジタルカメラ等で顔写真を撮影し、当該写真を手書き用申請書に貼付すること。

5　交付時受付の場合は、デジタルカメラ等で顔写真を撮影し、当該写真を本市所定の様式に貼付すること。

6　マイナンバーカードの申請等に係る相談の対応を行うこと。

7　その他マイナンバーに関連する簡易的な問合せに対応すること。

（マイナ保険証、公金口座登録及びマイナ免許証関係に加え、マイナンバーカード電子証明書のスマートフォンへの搭載設定支援を実施することも想定）

8　申請者リストを作成し、本市に納品すること。

※申請者リストには申請者の氏名、生年月日、住所、電話番号、受付場所、日時及び申請区分を記載し、随時申請者情報を確認できるようにすること。

出張申請受付に係る資料の保管、納品及び配送

1　出張申請受付で受領した各種申請書は、セキュリティに十分配慮した上で、受託者が一時的に保管し、翌開庁日中に本市に納品すること。

(1)　申請区分及び枚数を記載した送付表を会場ごとに作成し、納品すること。

(2)　本市が指定する書式により、申請受付をした者のリストを作成し、データで納品すること。

(3)　申請書は、鍵のかかる保管庫に保管すること。
(4)　移送の際は、鍵のかかる箱等に入れ運ぶこと。
(5)　車で運ぶ場合は、荷物を置いて車を離れないこと。

照会回答書の発送業務

1　紛失等の理由により申請時に通知カードの提出が困難であり、かつ、事前に申請時来庁方式での受付を希望する市民に、電話による受付で、照会回答書の発行に必要な情報を聴取すること。

2　聴取した情報は、本市に報告し、承認を得た上で、照会回答書を発送すること。
本市にて確認が取れた申請希望者については、本市から受託者に連絡し、受託者は申請希望者に照会回答書を郵送で発送すること。

不備対応

1　受託者は、受け付けた申請書に不備が発見された場合は、速やかに申請者への連絡や対応を実施すること。
(1)　管理簿等を作成し、不備対応についての状況を管理すること。
(2)　連絡が付かない場合は、文書等を発送して対応すること。文書の内容及びその発送については、本市の承認を得ること。
(3)　不備の対応状況について定期的に本市に報告すること。その際、追加の不備が発生している場合は、併せて対応すること。

出張申請受付業務計画書の作成及び実績報告書等

1　出張申請受付業務計画書の作成

出張申請受付業務に着手するに当たり、次に示す項目を記載した出張申請受付業務計画書を契約締結後 14 日以内に提出し、本市の承認を得ること。

なお、出張申請受付業務計画書に変更が生じた場合においても、同様に本市の承認を得ること。

(1)　本業務の目的、業務の範囲及び成果物
(2)　企画提案書に記載され、市が承認した内容
(3)　実施場所・実施計画（スケジュール）
(4)　実施体制（受託者・本市）及び緊急連絡先等
(5)　実施体制のうち、市役所内業務及び出張申請受付の体制を明確にしたもの
(6)　従事者の研修計画
(7)　セキュリティ上の対策

その他契約書及び仕様書で記載されていない、又は記載されていても確定していない内容については、本市と協議の上記載する。

物品等

1　物品及び機器類

出張申請受付で必要となる物品、じゅう器、機器等については、（２）に定めるものを除き、受託者において用意すること。その費用も負担するものとする。

なお、想定される必要物品等は、次のとおりである。

(1)　必要物品（想定）

ア　机や椅子、キャビネット、パーテーション等のじゅう器類

イ　マイナンバーカード申請用端末

ウ　カメラ機能を有するパソコン又はタブレット

エ　デジタルカメラ

オ　フォトプリンター（消耗品を含む。）

カ　写真撮影用スクリーン、照明等の撮影機材

キ　出張申請受付用車両（車両調達費、燃料費、駐車料金、管理維持費及びデザイン・施工費）

ク　文具等の消耗品類

ケ　その他本業務に必要な物品

(2)　本市において貸与する物品等

本業務に必要となる物品等について、受託者で用意が困難かつ本市から提供可能である場合は、別途協議の上、決定することとする。

2　通信環境

出張申請受付に必要となる通信環境を用意すること。その費用も負担するものとする。

その他

業務内容は、この仕様書、企画提案書及び出張申請受付業務計画書に記載する内容で実施する。仕様書等に記載のない事項が発生した場合は、本市と協議し、決定すること。