

第1 委託概要

1 業務名

令和5年度マイナンバーカード出張窓口等業務委託（7月～3月）（以下「本業務」という。）

2 業務の目的

「ほとんどの住民にマイナンバーカードの交付を行う」にあたり、目的を達成するため、当該事業を実施するもの。

3 委託業務の概要

（1） 商業施設等設置型

市内の商業施設等にマイナンバーカード出張窓口を定期的かつ複数開設することで、市民のマイナンバーカード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） プッシュ型

市内の企業、施設等をはじめとする団体にマイナンバーカードをモチーフとしたラッピングカーで巡回訪問にて、マイナンバーカード出張窓口をプッシュ型で適時開設することで、遠出が困難である市民のマイナンバーカード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。

また、マイナンバーカードの申請勧奨を目的とした講習会を実施する。

（3） 企画提案型

【提案された事業の概要を記載する】

（4） コールセンターの設置・予約サイトの開設

予約受付・プッシュ型の出張窓口の開設交渉・問い合わせ対応を実施するため、コールセンターを設置するとともに予約システムを構築し（予約サイトの公開・運営）、出張窓口の予約受付及び問い合わせ対応を行う。

（5） 本市が雇用する会計年度任用職員に係る募集等

本市が雇用する会計年度任用職員の募集や運用管理及び勤怠管理の支援を行う。

4 契約期間及び出張窓口実施期間

（1） 契約期間 契 約 締 結 日～令和6年3月

（2） 実施機関 令和5年7月～令和6年3月（9か月間）

5 支払方法

令和5年7月から令和6年3月までの毎月払い

※ノベルティに関する支払いについて、最終支払（3月）で精算払いとする。

6 実施場所

(1) 予約受付・問い合わせ対応

受注者が日本国内において準備し、本市が承認した場所とすること。

(2) 出張窓口の企画・運営

千葉市内の商業施設等又は本市が指定・承認する場所

7 出張窓口での業務内容

① 申請時来庁方式による申請受付（以下「申請受付」という。）

② 交付時来庁方式による交付受付（以下「交付受付」という。） ※千葉市独自の方式

③ 交付時来庁方式による申請サポート（以下「申請サポート」という。）

④ マイナンバーカードに関する問合せ対応（スマートフォン搭載の設定支援なども想定）

⑤ 出張窓口の宣伝のためのコンビニ交付などのカード利活用の広報（以下「現地広報」という。）

⑥ マイナンバーカードの申請勧奨を目的とした講習会の実施（以下「講習会」という。）

第2 委託詳細

1 商業施設等設置型

(1) 出張窓口等の企画及び運営

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。

(2) 実施回数

【提案された回数を記載する】 ※平日1回、土日2回を3ヵ所以上で提案すること。最終的な回数については、協議により決定する。

(3) 実施計画

【提案された内容（休日週〇回 〇時～〇時、平日週〇回 〇時～〇時等）記載する】

(4) 目標受付数

【提案された回数を記載する】

2 プッシュ型

(1) 出張窓口等の企画及び運営

窓口及び出張講習会の開設に向け、場所の選定・調整を行うとともに、当日の運営を行う。

(2) 実施回数

【提案された回数を記載する】 ※契約期間中120回以上を提案すること。最終的な回数については、協議により決定する。

(3) 実施計画

【提案された内容を記載する】

(4) 目標受付数

【提案された回数を記載する】

3 企画提案型（新規施策事業）

【提案された事業の概要を記載する】

4 コールセンターの設置・予約サイトの開設

(1) コールセンター関係

ア コールセンターの設置関係

- ・ コールセンターを開設し、出張窓口の予約受付を行うとともに、問合せ対応を行うこと。
- ・ コールセンターの設置場所は受注者が日本国内において準備し、本市が承認した場所とする。
- ・ 通話料は通話利用者負担とすること。
- ・ 什器等、本業務に必要な物品等については、受注者において全て用意すること

イ コールセンター受付時間

【提案された事業の概要を記載する】

ウ コールセンターの運用開始時期

令和5年6月上旬（出張窓口開設の一か月前）までに開始すること。

エ コールセンター及び予約システムの機能

- ・ 本業務で運営する出張窓口の電話等による予約受付を行うこと。
- ・ 本業務に関する問い合わせに対応すること。
- ・ 出張窓口に関する問い合わせのほか、マイナンバーカードに関する簡易な問い合わせに対応すること。
- ・ 問い合わせ内容及び回答内容について、受注者において問い合わせ一覧等作成し、毎月本市へ報告すること。
- ・ 予約を受け付ける際は、再交付申請でないことを確認のうえ、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き取り、受注者において作成する予約受付一覧等で管理すること。
- ・ 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。
- ・ 各運営日の業務終了後又は翌営業日の15時までに、当該日時点の予約受付一覧等の、本市が求める事項をメール等により本市に送付すること。
- ・ 予約の受付は申請受付のみを対象とする。

オ コールセンターの体制

- ・ 期間合計の入電件数は約26,800件を想定しており、これに対応可能な体制とすること。

※予約受付の入電件数について

予約の申込についての問い合わせは、90件/日。予約受付者からの予約の変更・取消の問い合わせは9件/日、その他問い合わせの入電件数は、9件/日と想定する。

- ・ マイナンバーカードに関する業務の管理者経験を有する業務責任者を配置すること。
- ・ 入電数に対して、応答率85%以上の席数及び回線数を確保し、応答率を維持できない入電数があった場合は、即時に席数等を調整し対応できる体制をとること。

(2) 予約システムの構築

ア 予約システム構築関係

- ・出張窓口の予約をWEBで行えるシステムを構築すること。
- ・市民がパソコンやスマートフォンから利用できること。
- ・実施期間中は24時間予約可能とすること。

ウ 予約システムの運用開始時期

- ・令和5年6月上旬（出張窓口開設の一か月前）までに開始すること。
- ・希望時の30日前から日時を指定した予約を可能とし、カレンダー表示等で予約可否を確認できる仕様とすることが望ましい。
- ・予約システムへのアクセス方法は、受託者側が用意する専用ホームページのアクセスを経由すること。

5 出張窓口の実施に係る広報

マイナンバーカード普及に関する広告、及び出張窓口・出張講習会の集客に向けた効果的な広報を行う。

【提案された事業の概要を記載する】

6 ノベルティの調達

出張窓口で配布するノベルティ及び各区市民総合窓口課の出張窓口で配布するノベルティを調達する。

ノベルティの内容は、提案するものとし、本市と協議の上決定する。その調達費用は76,258,000円を上限とし、想定申請件数×1,000円を目途に提案した金額は委託金額に含まれる。委託終了後（3月の委託料支払時）に精算する。

ノベルティの内容と購入時期については、事前に本市と協議の上決定すること。

ノベルティを購入した際には、毎月、品名・金額を報告すること。

委託終了までに、購入したノベルティの集計表を本市に提出すること。

7 本市が雇用する会計年度任用職員に係る募集等

ア 募集支援 本市が雇用する会計年度任用職員の募集の支援を行うこと

イ 運用支援 会計年度任用職員が行う業務に必要な場所・消耗品等を準備すること。

ウ 勤怠管理 会計年度任用職員の勤怠管理等について支援すること。

エ 移動支援 プッシュ型出張窓口を開設の際は、会計年度任用職員の移動を車で支援すること。会計年度任用職員に関する業務は本市と協議し決定する。

8 従事者への研修

出張窓口やコールセンターへの従事者に対し、研修を実施すること。また、必要に応じて、本市

が雇用する会計年度任用職員も研修に参加可能とすること。

9 実施期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

出張窓口等の実施期間は令和5年7月から（年末年始は除く）令和6年3月31日までとし、具体の時期については、本市との協議により決定する。

10 出張窓口の企画・管理運営

出張窓口の開設に向け、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1名程度配置する。

プッシュ型における各会場の巡回には、基本的にマイナンバーカード普及促進の趣旨を盛り込んだラッピングカーとし、車の手配から、ラッピングのデザイン、装飾加工、運用、維持管理、業務完了後の返却に至るまで、受注者にて実施すること。

（1）実施場所の選定及び調整等

- ・ 出張窓口の開設に当たり、効果的な場所（1回開設当たり想定する申請受付人数に記載した対応人数を見込める場所）を選定すること。
- ・ 実施場所については、委託業務の実施期間内において、効果的な場所の選定の結果、同じ場所を複数回使用することは差し支えない。
- ・ 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。
- ・ 実施施設の交渉・調整、施設使用料等の支払い及び必要な許認可等の申請は受注者が実施すること。

（2）当日の管理運営

- ・ 会場におけるブースの設営及び撤収作業を行うこと。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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、当該写真を申請書に貼り付けすること。
- ・ その他のマイナンバーカードの申請に係る相談の対応等。
- ・ 什器等業務に必要な物品等については、受注者において全て用意すること。
- ・ 各会場に必要な台数分のデジタルカメラ及びマイナンバーカード申請用端末等を配置すること。
- ・ 各会場にタブレット端末を1台配置すること。（本市と各会場の連絡用として利用）
- ・ デジタルカメラやマイナンバーカード申請用端末等による写真撮影について、写真不備による返戻がないように背景で使用するパーテーションや照明機材の準備など必要な措置を講ず

ること。

- ・ 申請受付と交付受付は必要に応じて受付窓口を分けること。
- ・ マイナンバーカードに関する簡易的な問合せに対応すること（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）

（３）出張窓口資料の保管・納品

出張窓口で受領した各種申請書は受注者が一時的に保管し、翌営業日までに本市に納品すること。

- ・ 申請書の区分、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。
- ・ 申請書などの保管はカギのかかる保管庫に保管すること。
- ・ 持ち運ぶ場合は、鍵のかかる箱等に入れ運ぶこと。
- ・ 車で運ぶ場合、荷物を置いて車を離れないこと。

（４）申請者リストの作成

受注者にて申請者リストを作成し、本市へ納品すること。

（５）照会回答書の発送業務

- ・ 通知カードを紛失などの理由で申請時に提示が困難ではあるが、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。
- ・ 聴取した情報は本市に報告し、承認を得たうえで、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、本市から受注者に連携し、受注者は申請希望者へ照会回答書を郵送で発送すること。
- ・ 照会回答書の発送数は500件を想定している。

（６）不備対応

受け付けした申請書に不備が発生した場合、申請者への連絡や対応を受注者にて速やかに実施すること。

- ・ 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。
- ・ 連絡がつかない場合は、文書等を発送して対応すること。文書については、本市の承認を得ること。

（７）出張窓口等の実施に係る広報の実施

マイナンバーカード普及等に関する広告及び出張窓口の集客に向けた効果的な広報を行うこと。
チラシ・ポスター等については、本市の確認を受け作製するとともに一部本市に納品すること。

（８）ノベルティの配布

- ・ 申請受付による申請者に対して、ノベルティを配布すること。
- ・ 配布するノベルティについては、本市と協議の上決定すること。

(9) 従事者への研修

- ア 運営マニュアル・FAQを作成し、出張窓口やコールセンターへの従事者に対して研修を実施すること。
- イ 番号制度関係法令及びマイナンバーカードの利活用等、業務に必要な知識を習得させること。
- ウ 個人情報の取り扱いなど、マイナンバーカードに関する業務の重要性を理解させる内容とすること。
- エ 守秘義務及び個人情報の保護について理解させること。
- オ 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。
- カ 本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。
- キ 感染症の予防、拡大防止策（マスクの着用、手指の消毒など）について理解させること

11 実施体制

本業務全体の指揮監督等を行う統括責任者とは別に、本業務を実施する際は、必ず業務責任者を配置し、業務の指揮監督等を行うこと。また緊急時等により予定従事者数に欠員が生じた場合や本業務を円滑に実施するために従事者数が不足している場合は、発注者と協議の上、補充する等の必要な処置を講ずること。

(1) 予約受付・問い合わせ対応

常時対応可能な体制を確保すること。

(2) 出張窓口（商業施設設置型）の運営

運営管理者1名・実務者4名以上の体制とすること。

申請受付の場合、市職員が本人確認業務に従事する。

(3) 出張窓口（プッシュ型）の運営

運営管理者1名・実務者1名以上の体制とすること。

申請受付の場合、市職員が本人確認業務に従事する。

この際は、原則として千葉市役所から市職員を同行させ、現地で業務を行うこと。

(4) 企画提案型（新規施策）の実施

【提案された事業の体制を記載する】

12 作業計画書の作成及び実績報告書等

(1) 作業計画書

本委託業務に着手するにあたり、以下に示す項目を記載した「作業計画書」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、作業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。

- ア 本委託の目的、業務の範囲及び成果物を記載すること。
- イ 提案書に記載され、市が承認した内容を記載すること。

- ウ 実施場所・実施計画（スケジュール）を掲載すること。
- エ 実施体制（受注者・本市）を作成し、緊急連絡先等も明確にすること。
- オ 実施体制については、コールセンター、出張窓口の体制を明確にすること。
- カ 従事者の研修計画について記載すること。
- キ セキュリティ上の対策について記載すること。
- ク その他、契約書・仕様書に記載されていない、または記載されていても確定していない内容について、本市と協議の上記載すること。

（2）運営マニュアル・FAQの作成

- ア 受注者は、本業務の運用手順、注意事項等について定めた運営マニュアル・FAQを作成し、予約受付開始日の7日前までに、委託者の承認を受けること。
- イ マニュアルの内容を更新する場合は、本市の承認を受けたうえで使用すること。
- ウ 商業施設設置型の出張窓口開催の際は、実施会場までの案内や従業員入口を示した位置図（及び写真）、施設内の実施場所を示した図面（施設配置図）等を作成し提出すること。

（3）実績報告

ア 日次で提出するもの

以下の書類について、翌営業日の15時までに提出すること。

- ① 予約受付一覧
- ② 問い合わせ件数（受電数、予約者数、予約変更者数、その他問い合わせ数）
- ③ 来場者数（出張窓口を実施した日のみ）

イ 月次で提出するもの

以下の書類について、翌月の10日までに提出すること。

- ① 問い合わせ件数（受電数、予約者数、予約変更者数、その他問い合わせ数）
- ② 来場者数（出張窓口を実施した日のみ）
- ③ ノベルティ購入報告書

ウ 最終報告書（委託業務完了後）

以下の書類について、委託業務完了後に提出すること。

- ① 委託期間中における問い合わせ件数（受電数、予約者数、予約変更者数、問い合わせ数）
- ② 委託期間中における来場者数
- ③ ノベルティ購入集計表

13 物品、什器、執務環境

（1）受注者における準備物品

委託業務に必要な物品、什器、執務環境については、受注者において用意すること。

なお、想定される必要物品等は以下のとおり。

机、椅子、写真撮影用スクリーン、パーテーション、飛沫防止用アクリル板、タブレット（撮影用）、

フォトプリンター、マイナンバーカード申請用端末、ラッピングカー（車両調達、燃料、駐車、管理維持、ラッピングデザイン・施工）、その他業務に必要な物品。

(2) 必要に応じて本市において貸与する物品等

必要とする物品等については、協議の上決定する。

(3) セキュリティ対策について

ア 情報機器を使用する場合は、受注者において手配する独自のインターネット回線により接続すること。

イ 有線、無線を問わず、記録媒体等の機器を情報機器に接続できないように制限すること。

ウ 情報機器にウイルス対策ソフトのインストール及び定期的なウイルス定義ファイルの更新を行うこと。

エ その他、使用者の不正使用防止対策を講じること。

14 その他

業務内容は、この仕様書・提案書及び実施計画書に記載のある内容で実施する。

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。