

仕 様 書

マイナンバーカード出張窓口等業務委託

(令和6年7月～令和8年6月)

令和6年2月

千葉市市民局市民自治推進部区政推進課

第 1 委託概要

1 業務名

マイナンバーカード出張窓口等業務委託(令和6年7月～令和8年6月)(以下「本業務」という。)

2 業務の目的

開庁時間に区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申請機会を創出し、普及促進を強化するため、市内商業施設等でのマイナンバーカード出張窓口の定期的に開設や、個人宅での出張申請等を行うもの。

3 委託業務の概要

(1) 出張窓口の開設

出張窓口として、以下の事業を行う。

ア 施設設置型

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。

イ 派遣型

老人施設・介護施設等の各種施設、商業施設、公共施設、個人宅等に、巡回訪問にてマイナンバーカード出張窓口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も実施する。

(2) 郵便局窓口委託補助

本市が指定する郵便局において、マイナンバーカードに関する受付委託と場所の提供を受ける事業の実施を予定しており、本業務において、運用計画の作成、郵便局職員への教育(研修)・運用時の補助及び実施に必要な設備の調達等を行う。

(3) 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。

(4) コールセンターの設置・予約サイトの開設

区役所及び出張窓口に係る交付予約受付及び出張窓口予約サイトの開設・構築(出張窓口のみ)・受付をする他、マイナンバーに関する問合せ対応を行う。

(5) 申請書類等の電子化・保管

出張窓口等で受領する「マイナンバー関係書類」について電子化・保管を行う。

(6) 会計年度任用職員に係る事務補助

本市が雇用する会計年度任用職員の募集や勤怠管理等の支援を行う。

4 契約期間及び出張窓口実施期間

(1) 契約期間 契約締結日から令和8年6月30日まで

(2) 実施期間 令和6年7月から令和8年6月まで(24か月間)

5 支払方法

令和6年7月から令和8年6月までの毎月払い

6 実施場所

(1) 出張窓口等の企画・運営

本市が指定又は承認する場所

(2) コールセンター

受注者が日本国内において準備し、本市が承認する場所

第2 委託詳細

1 出張窓口の開設

出張窓口として、以下の事業を行う。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及び機器等は「第5 物品等」にて示す。

(1) 施設設置型

ア 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。

イ 実施場所

千葉駅周辺1か所で実施する。

なお、場所の変更を行う場合は、1か月単位で実施するよう配慮すること。

(参考) 令和5年度実績

そごう千葉、モノレール千葉駅、千葉C・one、千葉エキナカイオンモール幕張新都心、マリンピア、イオン稲毛、アリオ蘇我、イコアス千城台 他

ウ 実施回数

平日1回、土日2回(年末年始を除く)

エ 実施時間

平日 13時～19時、 土日祝 12時～18時 1回6時間

オ 実施内容

出張窓口で実施する業務内容は以下のとおり。なお、①②③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)も受付する。

- 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 写真撮影や必要書類の記載支援等の申請サポート(以下「申請サポート」という。)
- ④ マイナンバー制度やマイナポータル等に関する問合せ対応
- ⑤ 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。)

(2) 派遣型

ア 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。

イ 実施場所

老人施設・介護施設等の各種施設、公民館・コミュニティセンター等の公共施設、商業施設、自治会管理の自治会館・マンション等及び個人宅で実施する。

ウ 実施回数

週6回(週3日×2チーム)を基本とする。

なお、実施時間については、可能な限り、1回あたり6時間実施するように調整すること。

※複数の箇所を連続して実施することも可とする。(例) 午前：公民館、午後：商業施設

【提案事項】回数に関しては提案事項とする。

ただし、会計年度任用職員は、週3日×3人+週2日×1人であるため、それ以上の実施を提案する場合は、申請サポートでの実施となる。

エ 実施内容

出張窓口で実施する業務内容は以下のとおり。なお、①②③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）も受付する。

- ① 申請受付
- ② 交付受付
- ③ 申請サポート
- ④ マイナンバー制度やマイナポータル等に関する問合せ対応
- ⑤ 講習会 【提案事項】回数に関しては提案事項とする。
- ⑥ 申請書の配送 受けた申請書等を区政推進課に配送する。

2 郵便局窓口委託補助

「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取り扱いに関する法律(平成13年法律第120号)」に基づき本市が指定する郵便局において、マイナンバーカードの交付のために必要な事項をオンラインで実施することにより申請受付を行う予定としており、本業務の補助を行う。

なお、本業務を実施するにあたり必要な物品及び機器等は、「第5 物品等」にて示す。

(1) 実施場所等

- ア 実施場所 市内郵便局 3か所（現時点での想定 新宿郵便局、高浜郵便局、野呂郵便局）
- イ 想定件数 週2件×3か所 計6件/週

(2) 本業務における委託事業者の役割

- ア 実施に向けた運用計画の作成、郵便局職員への教育（研修）
- イ 運用期間中の郵便局からの問合せ対応及び受付書類の一次審査等
- ウ 申請書の配送 受けた申請書等を区政推進課に配送する。

3 広報 【提案事項】 広報策に関しては提案事項とする。

出張窓口等に関する広報を行う。

なお、本業務を実施するにあたり必要な物品及び機器等は、「第5 物品等」にて示す。

(1) 専用ホームページの開設

- ア パソコンやスマートフォン等から利用できること。
- イ 開設場所や日時など出張窓口に関する詳細情報が取得できること。
- ウ マイナンバーカードの申請や出張窓口等に関するFAQが確認できること。
- エ その他、マイナンバー関連情報が確認できること。

(2) その他広報

出張窓口に関する広報のほか、マイナンバーカード普及を目的とした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。

(参考) 令和5年度実績

- ① Google・Yahoo!等における検索時の広告配信
- ② ポスター・チラシ作成及び配布（新聞折込・ポスティング等）

- ③ 動画作成及び放映（YouTube・ケーブルテレビ・デジタルサイネージ等で放映）
- ④ マンガ作成及び配布

4 コールセンターの設置・出張窓口予約サイトの開設

区役所及び出張窓口に係る交付予約受付及び出張窓口予約サイトの開設・構築（出張窓口のみ）・受付をする他、マイナンバーに関する問合せ対応を行う。

なお、本業務を実施するにあたり必要な物品及び機器等は、「第5 物品、什器、執務環境」にて示す。

(1) コールセンターの設置

ア コールセンターの設置関係

- ① 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。
- ② 通話料は通話利用者負担とすること。
- ③ 電話番号については、フリーダイヤルでアナウンス可能とする番号を取得する事。

イ コールセンター受付時間

8時30分～17時15分（土日祝日及び年末年始は除く）

ウ コールセンターの運用開始時期

令和6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 コールセンターの体制

- ① 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。
- ② 入電数に対して、応答率90%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) コールセンターの業務

出張窓口及び区役所交付窓口の予約受付を行うとともに、問合せ対応を行うこと。

ア 出張窓口の予約受付

本業務で開設する出張窓口予約サイトを利用し予約の受付を行う。

- ① 予約を受け付ける際は、受付区分（申請受付・交付受付・更新）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
- ② 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。

イ 区役所交付窓口の予約受付

マイナンバーカードの交付については、原則として区役所で実施することになる。運用として区役所窓口でカード交付を受ける場合は事前に窓口交付予約を行うことになる。

現在、千葉市では交付予約システムを保有していることから、コールセンターでは千葉市のシステムを利用し受付を行うものとする。なお、聞き取り事項は前項のとおり。

ウ マイナンバー関連問い合わせ対応

出張窓口・区役所交付窓口での予約内容に限らず、マイナンバー関連の一般的な問合せに対応すること。

エ FAQの作成と報告

マイナンバー関連、出張窓口及び区役所交付窓口に関するFAQを作成し、コールセンター、出張窓口に従事する職員に共有するとともに、本市に報告すること。

(3) 出張窓口予約サイトの開設

出張窓口の予約をインターネット上で行えるサイトを以下のとおり開設し、その運用を行うこと。

ア 出張窓口予約サイト

- ① 出張窓口の予約をインターネット上で行えるサイトを開設すること。
- ② パソコンやスマートフォンから利用できること。
- ③ 実施期間中は24時間予約可能とすること。
- ④ 令和6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。
- ⑤ 希望時の30日前から日時を指定した予約を可能とすること。
- ⑥ カレンダー表示等で予約可否を確認できること。
- ⑦ 予約サイトへは本業務で開設する専用ホームページからアクセス可能とすること。

イ サイトの運用保守

- ① サイトの適切な運用のため、必要なバージョンアップやライセンスの更新等を適宜行うこと。
- ② メンテナンスなどのため、サイトの停止が必要となる場合には、本市に事前に報告の上、アクセス数の少ない時間帯で作業するなど、利用者に影響のない方法で行うこと。
- ③ 障害発生時の対応フロー及び体制図を作成し、本市の承認を得ること。
- ④ 障害発生に対して、24時間365日一次受付可能な体制とすること。

なお、平日の9時から17時に発見・通報した障害については、当日中に復旧に着手できる体制とすること。

5 申請書類等の電子化・保管

マイナンバー関連の申請書等について、電子化し一定期間保管する業務を行うこと。

(1) 業務の範囲

ア 各区役所に保管されている原票の引き取りから、データ化・保管、納品（データ・原票）まで行うこと。ただし、中央区は実施済であるため、中央区以外の5区分)

- ① 原票の引き取り（移送）
- ② 原票確認作業及び電子化
- ③ 電子化されたデータの本市への納品（納品したデータが確認可能な環境の提供）
- ④ 原票の保管場所への移送・保管

イ 原票を扱う作業を行う事務センターを開設すること。

ウ 文書の保管を行う保管場所を用意すること。

エ 作業員の確保及びセキュリティ研修を実施し、作業員からの問合せ対応体制を整備すること。

(2) セキュリティ要件

ア 原票の移送

- ① 申請書等の原票を移送する際にはセキュリティに十分注意すること。
- ② 移送には、鍵のかかる車両により確実に施錠し移送すること。
- ③ 移送の際は、鍵のかかる箱等に入れ、運ぶこと。
- ④ 車で移送する場合、荷物を置いて車を離れないこと。
- ⑤ 輸送移送は、受領した区から直接事務センターまで輸送すること。

イ 事務センター

- ① 施設は、消防法で規定された設備が設置され、その性能が維持されていること。
- ② 入退出管理が実施され、事前登録した従事者のみが入室可能であること。
- ③ 監視カメラを設置し、作業時間帯は常に監視体制をとること。
- ④ 申請書情報の取り扱い区域を定めるとともに、当該区域においては個人所有の電子機器（携帯電話等）の持ち込み、その他私物（かばん等）の持ち込みを制限するなど管理すること。

ウ 保管場所

- ① 施設は、消防法で規定された設備が設置され、その性能が維持されていること。
- ② 保管場所は施錠管理され、許可なく入室できないこと。
- ③ 入退出管理が実施され、事前登録した従事者のみが入室可能であること。
- ④ 保管文書の搬入及び搬出をする場合は記録を残し、確認ができるようにすること。
- ⑤ 本市からの求めに応じ、必要な書類の抽出・提供が可能であること。
- ⑥ 保管期限を経過した原票については、本市と協議の上、各区役所等に輸送すること。

エ 従事者

- ① 当該業務（電子化）を行う作業者に、個人情報特記事項に記載にする研修を行うこと。
- ② 個人情報特記事項第3-2号による、研修を計画し実施後速やかに報告すること。
- ③ 個人情報特記事項による、個人情報取り扱いに関する誓約書を提出すること。

6 本市が雇用する会計年度任用職員に係る事務補助

本人確認等の事務のため本市が雇用する会計年度任用職員について、募集や勤怠管理等の事務に関する支援を行う。

ア 募集支援（採用の判断等は本市で行う）

- ① 募集に係る周知を行うこと。
- ② 応募のあった者について事前面談を行うこと。

イ 管理事務支援

- ① 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。
- ② 会計年度任用職員と勤務に関する伝達等を行う連絡先を用意すること。
※予期せぬ休暇等に備えた緊急時連絡先を含む。
- ③ 定期的に出張窓口会場に訪問し、会計年度任用職員へのヒアリングや給与明細等の必要書類の配布を行うこと。
- ④ 出張窓口を商業施設で実施する際は、会計年度任用職員に対し、実施場所、入館方法、休憩場所等の施設ルールを事前に共有すること。

ウ 勤怠管理支援

- ① 会計年度任用職員の勤怠管理について支援すること。
- ② 毎月シフトを作成し、本市の承認を得たうえで会計年度任用職員に展開すること。
- ③ 毎月会計年度任用職員の給与、通勤手当、旅費等の支給に係る書類を作成し、本市の指定する日までに納品すること。
※当該作業は本庁舎で行うこととし、納品物については本市の承認を得ること。
- ④ 予期せぬ欠勤等による場合は、代替職員（会計年度任用職員）の調整を行うこと。

エ 移動支援

- ① 出張窓口（主に派遣型）を開設する際は、会計年度任用職員の移動を車で支援すること。
- ② 出張窓口（主に派遣型）での勤務時間数が会計年度任用職員の必要勤務時間数を下回る場合は、出張窓口終了後に本庁舎まで送迎すること。
※土日祝日を除いた本庁舎開庁日に限る。
※本庁舎までの移動時間を含めると会計年度任用職員の必要勤務時間数を超える場合等で、直帰が認められる場合はこの限りではない。
- ③ 同日に複数会場出張窓口を実施するなど、会計年度任用職員が別会場へ移動する必要がある場合については、その移動について支援すること。
- ④ ③の場合について、移動時間を除いた必要な休憩時間を確保すること。
※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。

第3 運用における留意事項

1 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。

各会場への市職員の派遣は、商業施設での実施を除き、基本的に千葉市役所からの送迎を行うこと。

（場所により都度調整を行うこととする。）

(1) 実施場所の選定及び調整等

ア 出張窓口の開設に当たり、効果的な場所（開設一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。

イ 効果的な場所であると認められる場合、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。

ウ 施設の交渉・調整、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

ア 会場におけるブースの設営及び撤収作業を行うこと。

イ 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。

ウ 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。

エ 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。

オ 交付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り付けすること。

カ 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。

キ 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）

ク 申請者リストを作成し、本市へ納品すること。

※申請者リストには申請者の氏名、生年月日、住所、受付場所、日時、申請区分を記載し、電子データで管理することで、随時申請者情報を確認できることとする。

(3) 出張窓口資料の保管・納品・配送

出張窓口で受領した各種申請書はセキュリティに十分配慮したうえで受注者が一時的に保管し、翌開庁日（午前10時）までに本市に納品すること。

ア 申請区分、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。

イ 区役所窓口で運用している申請・予約システム用として、本市が指定する書式において、申請受付した者のリストを作成し、データで納品すること。

ウ 本市で確認処理等が完了したイの一部の書類を各区に移送すること。（該当がない区への配送は要しない。）

エ 申請書などの保管は鍵のかかる保管庫に保管すること。

オ 移送の際は、鍵のかかる箱等に入れ運ぶこと。

カ 車で運ぶ場合、荷物を置いて車を離れないこと。

(4) 照会回答書の発送業務

通知カード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。

(5) 不備対応

受付した申請書に不備が発見された場合、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。

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

(6) 各拠点との連絡体制について

出張窓口に従事している本市会計年度任用職員及び本市が委託した郵便局と本市がオンラインで連絡が取れる体制を構築すること。

なお、連絡体制を構築する上で、以下について留意すること。

ア 相互に通話ができること。

イ リアルタイムで実施場所の映像を本市で確認ができること。

2 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、下記の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。

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 守秘義務及び個人情報の保護について理解させること。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。

3 その他セキュリティ対策

(1) 電磁的記録媒体の取扱い

受注者は、本調達において電磁的記録媒体（CD、DVD、USBメモリ、外付けHDD等）を扱う場合には、適切な情報セキュリティ対策を講じた上で利用するものとする。特に、重要な情報を記録した電磁的記録媒体について、次のように取り扱うものとする。

ア 電磁的記録媒体の保管

- ・電磁的記録媒体の管理簿を作成するとともに、本市が指定または承認する場所に保管する。
- ・施錠可能な保管庫での保管等適切な措置を講じる。

イ 電磁的記録媒体の廃棄

- ・情報漏えいを防止するため、不要となった電磁的記録媒体は、物理的に破壊する等、情報を復元することが不可能な状態にしてから廃棄する。
- ・電磁的記録媒体の廃棄に当たっては、廃棄記録を作成し、管理する。

ウ 電磁的記録媒体の持ち出し及び移送中の保護

- ・電磁的記録媒体の持ち出しに当たっては、事前に本市の承認を得るとともに、持ち出し記録を作成し、管理する。
- ・移送中の物理的損傷や紛失等から保護するため、必要に応じて鍵付のケース等に格納し、暗号化又はパスワードの設定を行う等の措置を講じる。

(2) データの受渡し

受注者は、重要なデータの受渡しを行う場合には、次のように行うこと。

- ・受注者は、本市内部あるいは外部とのデータの受け渡しを行う場合、授受の方法、相手方の確認方法、当事者相互の責任、管理体制、管理方法等を文書に明記し確認する。
- ・データの授受は、文書により送受日、送受部署名、送受者、データ名称、数量、媒体の形式等を明らかにし、相互で確認する。

(3) 契約終了時等における調達機器等の取り扱い

ア 受注者は、契約期間終了後、速やかに本業務にて調達した機器の回収及び現状復旧を実施すること。

イ 受注者は、契約の終了等に伴い本調達機器の全部又は一部を回収する際には、受注者の責任において、当該機器に搭載する電磁的記録媒体について、記録されている情報を復元することができないよう適切な措置（以下「データ抹消措置」という。）を講ずるものとする。なお、特に機密性の高い情報を記録する電磁的記録媒体については、データ抹消措置として、物理的な方法による破壊（以下「物理破壊」という。）を行わなければならないものとする。

ウ データ抹消措置は、本市が指定する場所（本調達機器を設置している拠点内を原則とする。）で行うものとし、当該指定場所以外の場所で行う場合には、あらかじめ市の承諾を得ると共に、情報漏えいを防止するために次の措置を講じなければならない。

エ 設置拠点から機器を搬出する前に、当該機器に搭載されている電磁的記録媒体に記録されている情報の消去（以下「事前データ消去」という。）を行うこと。なお、事前データ消去は、OS等からアクセスが可能な全ての領域のデータ消去ソフトウェア等による上書き消去又は同等以上の消去能力を有する方法によるものとする。

オ 機器の紛失、盗難、不正利用等を防止するための対策を講じること。

カ 物理破壊及び事前データ消去に用いる装置やデータ消去ソフトウェア等については、適切な消去能力を有し、信頼性の高いものを用いること。

キ 受注者は、データ抹消措置の完了後、速やかに市に完了証明書を提出すること。なお、物理破壊に係る完了証明書には、破壊の証拠写真を添付すること。

第4 作業計画書の作成及び実績報告書等

1 作業計画書の作成

本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 本業務の目的、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 実施体制

出張窓口の実施体制など必要な体制を構築し、作業計画書に記載すること。

本業務を実施する際は、本業務全体の指揮監督等を行う統括責任者とは別に、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) 実施体制（案）

- | | | |
|--------------|----|---|
| ア 全体統括責任者 | 1名 | 当プロジェクトの全体を統括する。 |
| イ 業務責任者 | 1名 | 全体企画調整する。（市よりの連絡体制をとる） |
| ウ 出張窓口運営管理者 | 1名 | 実務者については申請数を勘案し配置すること。
（申請受付の場合、市職員が本人確認業務に従事する） |
| エ コールセンター管理者 | 1名 | コールセンター内の管理者 |
| オ 会計年度調整担当者 | 1名 | 会計年度任用職員の雇用・勤怠管理等を行う。 |

(2) 出張窓口運営会議の開催

出張窓口の運営状況、広報の実施状況、新規企画の調整等について、報告・検討を行うため会議体を設け実施する。

また、不備対応についても同日に実施するものとする。

（参考）令和5年度実施体制

- ・週次報告会 毎週水曜日
- ・月次報告会 毎月

3 運営マニュアル・FAQの作成

- (1) 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、本市の承認を受けること。
- (2) 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実施すること。
- (3) 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。

4 実績報告

(1) 日次で提出するもの

以下の書類について、各会場の職員に提出すること。

- ① 予約受付一覧(予約数、申請区分等)
- ② 来場者数(来場者数、申請区分等)

(2) 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 問合せ件数(受電数、予約者数、予約変更者数、その他問合せ数)
- ② 来場者数(予約外の当日受付者含む)
- ③ 広報効果検証報告

(3) 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合せ件数(受電数、予約者数、予約変更者数、問合せ数)
- ② 委託期間中における来場者数(予約外の当日受付者含む)
- ③ 委託期間中における広報効果検証報告

第5 物品等

1 物品及び機器類

出張窓口（郵便局含む）やコールセンターなど本業務で必要となる物品、什器、執務環境については、受注者において用意するとともに、費用負担も含むものとする。

なお、想定される必要物品等は以下のとおり。

（1）必要物品（想定）

- ① 机や椅子、キャビネット、パーテーションなどの什器類
- ② マイナンバーカード申請用端末
- ③ カメラ機能を有するパソコンまたはタブレット（第3-1-（6）参照）
- ④ デジタルカメラ
- ④ フォトプリンター（消耗品含む）
- ⑤ 写真撮影用スクリーンや照明などの撮影機材
- ⑥ ラッピングデザインカー（車両調達、燃料、駐車、管理維持、ラッピングデザイン・施工）
- ⑦ 電磁的記録媒体や文具等の消耗品類
- ⑧ 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、受注者にて用意が困難かつ本市から提供可能である場合、別途協議の上決定することとする。

2 通信環境

本業務に必要となる通信環境を用意すること。費用負担も含むものとする。

第6 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。