

マイナポータル操作サポート業務委託 仕様書

千葉県総務局情報経営部業務改革推進課

1 件名

マイナポータル操作サポート業務委託

2 目的

デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）において、2024年（令和6年）秋に健康保険証を廃止し、マイナンバーカードと健康保険証の一体化及び、預貯金口座の情報をマイナンバーとともに事前に国（デジタル庁）に登録しておくことにより、今後の緊急時の給付金等の申請において、申請書への口座情報の記載や通帳の写し等の添付、行政機関における口座情報の確認作業等が不要となる公金受取口座の登録を推進していることから、各区役所にサポート窓口を設置するほかコールセンターを設置し、マイナンバーカードと健康保険証の一体化の加速化及び公金受取口座登録の推進を行うことを目的とする。

3 契約履行期間

契約締結日から令和6年3月29日まで

4 履行場所

千葉市総務局情報経営部業務改革推進課及び本市が指定する場所

5 スケジュール

- | | |
|------------|------------------------|
| (1) 窓口設営準備 | 契約締結日から14日以内とする。 |
| (2) 窓口運営 | 窓口設営準備完了日の翌日～令和6年3月29日 |
| (3) 窓口撤収 | 令和6年3月29日 |

6 業務体制

(1) 実施体制

- ・受注者は、契約締結後速やかに、受注者の体制について、必要な人員とその役割、責任分担、指示及び連絡系統を本市に提出し、承認を得ること。
- ・受注者の人員体制は、次に示すことを基本として、必要な役割の従事者を追加する等、本業務を遂行のための十分な体制を準備することとし、受注者の判断又は本市の指示により、従事者の追加を行う場合は、本業務の範囲内で行うこと。ただし、後述の「7（2）ウ 来庁見込人数」を上回る窓口来庁者が確認又は想定された場合は、本市と協議することができる。
- ・受注者の人員体制を変更する際には、事前に本市の承認を得ることとし、変更時には十分な引継ぎを行うこと。

・受注者は契約締結後、本市に対し、本業務の従事者の人件費単価及び従事日数等を詳細に示した積算内訳書を提出すること。(単価及び数量を「一式」とするなど、積算内訳が不明確なものは認めない。)

表1 人員体制

従事者の種類※1	業務内容	求める水準
総括責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・本市との連絡調整 ・作業計画書の作成 ・窓口従事者用の業務マニュアルの作成及び修正 ・窓口責任者に対する指揮・監督 ・トラブル発生時における対応及び本市への報告 ・週次及び月次の窓口運営状況の報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務を履行する上で、最適な人員配置を行えること。 ・トラブル発生時の本市への迅速な報告、要因分析、再発防止策の検討及び再発防止策を必要に応じて窓口責任者に理解させ、确实かつ迅速に実践させることができること。 ・受注者に直接雇用された正社員の身分を有する者であること。 ・窓口責任者の勤務態度や身だしなみを確認し、必要に応じて指導を行い改善させることができること。

<p>窓口責任者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口運営の総括 ・ 窓口従事者に対する指揮・監督 ・ トラブル発生時における初期対応及び総括責任者への報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・ マイナンバー関係制度及びマイナポータルに関する十分な知識を有する者であること。 ・ 窓口の責任者として、窓口の状況を的確に把握し、円滑な窓口運営を行えること。 ・ トラブル発生時の状況を正確に把握し、初期対応を行い、速やかに総括責任者に報告することができること。 ・ 総括責任者からの指示を確実に実施できること。 ・ 窓口従事者の勤務態度や身だしなみを確認し、必要に応じて指導し、改善させることができること。
<p>窓口従事者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来客者の案内（誘導） ・ 窓口対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 総括責任者及び窓口責任者の指示に従うことができる者であること。 ・ 本市が提示する接遇マニュアルを遵守し、勤務に従事できる者 ・ マイナンバー関係制度及びマイナポータルに関する十分な知識を有する者

<p>コールセンター業務担当責任者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンター業務の総括 ・コールセンター従事者（オペレーター）に対する指揮・監督 ・トラブル発生時における初期対応及び総括責任者への報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバー関係制度及びマイナポータルに関する十分な知識を有する者であること。 ・コールセンター業務の責任者として、入電件数等の状況を的確に把握し、円滑な運営を行えること。 ・トラブル発生時の状況を正確に把握し、初期対応を行い、速やかに総括責任者に報告することができること。 ・総括責任者からの指示を確実に実施できること。 ・コールセンター従事者の勤務態度や、市民対応等を確認し、必要に応じて指導し、改善させることができること。
<p>コールセンター従事者</p>	<p>電話対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・総括責任者及びコールセンター業務担当責任者の指示に従うことができる者であること。 ・本市が提示する接遇マニュアルを遵守し、勤務に従事できる者 ・マイナンバー関係制度及びマイナポータルに関する十分な知識を有する者

※1 各役職における兼任は認めない。（総括責任者と業務担当責任者の兼任等）ただし、窓口の混雑又は入電件数の増加により、一時的に来客者の案内（誘導）等窓口従事者の業務を行うことは差し支えない。

(2) 連絡体制及び連絡手段

総括責任者は、契約締結後速やかに、連絡体制及び連絡手段を明確化し、本市に報告すること。総括責任者は、7（1）アの窓口開設時間内に常に連絡が取れるようにすること。また、上記以外の時間帯においても連絡が可能な、緊急時の連絡先を設

け、本市に報告すること。

(3) 定期報告等

ア 週次報告書

週に一度、以下の内容を報告書に記載し、提出すること。

- ・窓口及びコールセンターにおける対応人数（相談・問い合わせ、マイナポータル操作サポート、健康保険証の利用登録及び公金受取口座登録の内訳含む）
- ・相談・問い合わせ受付記録
- ・苦情対応の記録及び対応内容
- ・その他、本市と別途協議の上、決定したもの

イ 月次報告書

月に一度、以下の内容を報告書に記載し、提出すること。

- ・窓口及びコールセンターにおける対応人数（相談・問い合わせ、マイナポータル操作サポート、健康保険証の利用登録及び公金受取口座登録の内訳含む）
- ・相談・問い合わせ受付記録
- ・その他、本市と別途協議の上、決定したもの

ウ 運営状況報告会

業務の進捗や懸案事項の管理等に関し、本市に対し報告を行う会議を開催すること。開催頻度は原則1週に1回の開催とし、報告事項や懸案事項等の会議当日の議題について、資料を作成し、会議開催の前日までに本市に提出すること。なお、週次報告書を会議資料とすることも可とする。

エ 議事録の作成、スケジュール及び懸案事項の管理

議事録の作成、スケジュール及び懸案事項の管理を行うこと。

(4) 研修

以下の内容を記載した研修計画を作成し、本市の承認を受けた後、すべての従事者に対し研修を実施すること。

総括責任者は、窓口運営開始前までに、すべての従事者に受講させなければならない。

当該研修は、総括責任者自ら実施すること。なお、新たに本業務に従事する者を配置する場合においても、当該従事者に対し、総括責任者自ら、研修を行うこと。

ア カリキュラム

- ・コンプライアンス
- ・マイナンバー制度の概要
- ・マイナンバーカードの健康保険証としての利用に関すること
- ・公金受取口座に関すること

- ・端末操作方法
- ・接遇（応対マニュアル、トークスクリプト・FAQ、ロールプレイ等）

イ 研修実施体制

ウ 研修計画

(5) その他

- ・従事者は、名札と腕章を必ず着用し、本業務の従事者であることを本市及び来庁者から視覚的に明らかにすること。なお、上記に加え、身分を明らかにする手法を追加する場合は、本市と協議すること。
- ・従事者は、本市から提供される「千葉市職員のための接遇マニュアル」に基づき接遇を行い、市民に不快感を与えてはならない。
- ・従事者の事務能力及び業務態度について、本市が不相当と認めた場合には、本市は受注者と協議のうえ、当該従事者を交代させることができるものとする。

7 業務内容

(1) 窓口設置

ア 設置場所

設置場所等は以下のとおりとする。

具体的なレイアウトについては、契約締結後に本市から指示することとする。なお、契約締結後速やかに、現地にて、設置予定箇所を本市と確認し、具体的なレイアウト図を提出すること。

場所	開設曜日※1	開設時間
中央区役所内	各区週1回の開設とする。開設曜日は契約締結後本市から示すこととする。	月曜日～金曜日 8時30分から17時30分まで (祝日を除く)
花見川区役所内		
稲毛区役所内		
若葉区役所内		
緑区役所内		
美浜区役所内		

イ 受注者が調達する機器・資材等

受注者は以下の表のとおり本業務の履行に当たり必要な数量を準備することとし、契約締結後速やかに物品名、単価、数量及び金額を正確に本市に報告すること。(数量を「一式」とするなど、積算内訳が不明確な報告は認めない。)

また、本業務を履行するに当たり、以下の表以外に機器・資材等が必要となる場合は、本業務の範囲内で受注者が用意すること。*1

受注者が調達する機器等

	機器・資材等*1	備考
1	机	各区長机 1 台程度 (1 台当たり、2 名の市民が着座する想定)
2	椅子	各区椅子 4 脚程度
3	電源ケーブル	庁舎の電源接続用
4	名札・腕章	従事者全員が着用すること
5	筆記用具	従事者及び市民用
6	ロッカー	端末等の保管用(開設曜日以外の保管を想定)
6	案内表示	
7	受付番号札	
8	ホワイトボード	筆談用
9	アルコール除菌用品	
10	使い捨てマスク	従事者用
11	簡易パーティション (縦 1.5m×横 1m程度)	目隠し用 1 区あたり 5 枚～8 枚を想定
12	アクリル板等の感染症対策用の仕切り	
13	のぼり等	本事業を実施していることがわかるサイン、のぼり、会場内の誘導に必要な表示等
14	端末等(パソコンまたはタブレット)*2	マイナポータルへのログイン・関連手続が行える端末であること。 なお、開設曜日以外の開庁日に、市民が自身で端末操作することを想定し、操作サポート用の端末とは別に各区 1 台程度用意すること。
15	カードリーダー	開設曜日以外の開庁日に、市民が自身で端末操作することを想定し、操作サポート用の端末とは別に各区 1 台程度用意すること。

16	顔認証付きカードリーダー	マイナンバーカードの健康保険証としての利用体験用
----	--------------	--------------------------

- ※1 電源については本市が用意したものを使用することとするが、本市の指示があった場合は、本業務の範囲内で受注者が準備すること。
- ※2 本市が指示するセキュリティ対策を行った端末を用意すること。具体的には、有償のウイルス対策ソフトの導入や、セキュリティパッチの適用のほか、物理的対策（セキュリティワイヤーやのぞき見防止フィルムの設置等）について使用する端末全てに実施すること。なお、インターネット環境については、受注者側でモバイルルータ等を準備すること。

ウ 費用負担

窓口運営に係る電気料金は本市が負担し、その他の費用は全て受注者の負担とする。

(2) マイナポータル操作サポート

ア 来客者の案内（誘導）

マイナンバーカードの健康保険証としての利用申込み及び公金受取口座登録を行うとする市民を窓口へ案内するとともに、混雑時には受付番号札を用いる等、円滑に窓口運営を行うこと。

特に、マイナンバーカード交付を受けるため、区役所を訪れた市民に対しては、マイナンバーカード交付窓口からマイナポータル操作サポート窓口への案内を積極的に行うこと。

また、操作サポートを希望しない市民に対しても、健康保険証の利用申込み及び公金受取口座登録に関する案内を行うとともに、必要に応じて、市民が自ら手続を実施できるよう、簡易的な手続マニュアルやリーフレット等を準備し、これを市民に配布すること。

イ 窓口対応

マイナンバーカードの健康保険証としての利用申込み及び公金受取口座登録に関する端末操作サポートを行う。具体的な内容は以下のとおり。

(ア) 各種登録・申込に関する端末操作サポート

以下の手続を希望する市民に対し、受注者が準備した端末又は市民のスマートフォン等により端末操作に関する支援を行う。

【手続内容】

- ・マイナンバーカードの健康保険証利用の申込み手続
- ・公金受取口座登録手続

(イ) マイナンバーカードの健康保険証としての利用体験に関する案内

マイナンバーカードの健康保険証の利用申込みサポートを行った市民を対象に、顔認証付きカードリーダーを活用し、利用方法を案内すること。

(ウ) その他、相談・問い合わせ対応

マイナンバーカードの健康保険証利用、公金受取口座登録等、マイナンバー制度に関する相談・問い合わせに対応する。

ウ 来庁見込者数

来庁見込者数は、月あたり1,000名程度の来庁を想定している。

ただし、(4)アに示す、全市民への広報を行った場合に来庁者数が一時的に増加する見込がある点に留意し、人員を適切に配置すること。

(4) 広報について

受注者は、マイナンバーカードの健康保険証としての利用申込み及び公金受取口座登録の推進を図る観点から、以下の広報を行うこととする。なお、作成した広報物の著作権は本市に帰属することとし、作成後は以下のファイル形式でそれぞれ納品すること。

【ファイル形式】

- ・PDF ファイル
- ・ai ファイル
- ・jpg ファイル

ア 全市民への広報

受注者は、本制度に関する事項及びマイナポータル操作サポート窓口を記した広報媒体を作成するほか、全市民に周知するための広報手段を、本市に提案し、本委託の範囲内で履行すること。

※広報にあたっては、本市が管理・発行する媒体の活用や一部の市民を対象とした手段は認めない。

イ 広報資材

サポート窓口開設曜日以外の日に、サポートを希望する市民が来庁した場合を想定し、受注者は、下表の広報資材を作成し、本市に納品すること。(納品場所は、原則各区役所とする。)

作成物	内容	規格	部数
健康保険証の利用申込み方法のご案内	・概要 ・マイナポータル及びセブン銀行 ATM における申込方法等	A 3 二つ折り (4 ページ)	6, 000 部
公金受取口座登録方法のご案内	・概要 ・マイナポータルでの登録方法等		6, 000 部

(5) コールセンターの設置

ア 設置場所

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。ただし、市外に設置する場合は、市内局番からの転送やフリーダイヤル等により、市民の混乱を避ける対策を講じること。

イ 受注者が調達する機器・資材等

コールセンターの設置・運営に係る什器等、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

ウ コールセンター受付時間

8時30分～17時30分

エ コールセンター対応時間

窓口運営開始日～令和6年3月29日（金）（土日祝日を除く）

オ 業務内容

（ア）健康保険証の利用申込み及び公金受取口座等のマイナンバー制度に関する問合せに対応すること。

（イ）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（入電に対する市民の待ち時間が5分以上）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。

8 納品物

（1）納品物一覧

	納品物	提出期限	備考
1	作業計画書	契約締結後速やかに	業務体制、スケジュール等
2	業務マニュアル	研修実施日の2日前	窓口責任者及び窓口従事者用のマニュアル
3	研修計画		窓口責任者及び窓口従事者に対する研修計画
4	研修テキスト		窓口責任者及び窓口従事者に配布する研修テキスト
5	週次報告書	当該週の翌週の最終営業日まで	
6	月次報告	当該月の翌月の5営業日以内まで	
7	連絡体制	契約締結後速やかに	連絡体制及び連絡先の一覧表、コミュニケーションルールをまとめたもの
8	積算内訳書		人件費及び機材・資材等の内訳を詳細化したもの
9	広報資材		
10	議事録	開催後7日以内	
11	完了報告書	令和6年3月29日	

（2）納入先

千葉市総務局情報経営部業務改革推進課

9 その他

- (1) 法令はもとより、本市の条例、規則等を遵守し、本市が最適な成果を得られるよう業務を遂行すること。また、業務の円滑な履行に必要な事項については、積極的な提案を本市に対して行うこと。
- (2) 本市と受注者間における提出物及び会話・文書・メール等すべてのコミュニケーションは日本語を用いること。また、コミュニケーションにおいては本市及び受注者が共通認識を持てるよう、必要に応じて適切な説明資料を作成すること。
- (3) 本契約の中で作成する各種資料の書式については、本市の定めがあるものを除き、受注者が提案し、本市の承認を得ること。
- (4) 受注者は、本契約完了後であっても、本契約の範囲内における本市の問い合わせ等に応じること。
- (5) 本仕様書に定められていないものは、双方協議して決めるものとするが、業務遂行に当たり必要と認められる作業については、本仕様書に明記されていない事項であっても、受注者の責任において実施すること。
- (6) 契約段階において仕様の変更等（仕様書に定める内容と受注者の提案内容の相違による、仕様の変更等）があり得ることを予め了承すること。
- (7) 感染症対策として、窓口従事者は不織布マスクを着用し、窓口で1人応対するごとに、机やPC等を消毒すること。
- (8) 窓口における機器、資材等の保管方法については、本市の指示に従うこと。また、受託者の責任により、盗難・紛失等への対策を行うこと。
- (9) 窓口付近は清潔に維持し、本業務により発生したごみは、持ち帰り適正に処分すること。