

# マイナポータル操作サポート業務委託 仕様書

令和 8 年 2 月

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

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の一部を改正する法律（令和５年法律第４８号）が令和６年１２月２日に施行され、健康保険証を廃止し、マイナンバーカードの健康保険証利用を基本とする仕組み（以下、マイナ保険証という）に移行した。

マイナ保険証は、自身の健康管理への活用や医療の質の向上など様々なメリットがあることから、マイナ保険証の利用方法等を市民に周知し、利用促進を図る必要がある。

また、国計画において、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。

このことから、各区役所にサポート窓口を設置し、マイナ保険証の利用促進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

令和８年４月１日から令和９年３月３１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) 窓口運営 | 令和８年４月１日～令和９年３月３１日 |
| (２) 窓口撤収 | 令和９年３月３１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、「表１ 人員体制」に示す内容を基本として、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。

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"> <li>・本市との連絡調整</li> <li>・作業計画書の作成</li> <li>・窓口従事者用の業務マニュアルの作成及び修正</li> <li>・窓口責任者に対する指揮・監督</li> <li>・トラブル発生時における対応及び本市への報告</li> <li>・週次及び月次の窓口運営状況の報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務を履行する上で、最適な人員配置を行えること。</li> <li>・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、確実かつ迅速に実践させることができること。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
窓口責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口運営の総括</li> <li>・窓口従事者に対する指揮・監督</li> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・総括責任者からの指示を確実に実施できること。</li> <li>・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。</li> </ul>
窓口従事者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来客者の案内（誘導）</li> <li>・窓口対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>

※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、窓口の混雑等により、一時的に来客者の案内（誘導）等の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 業務内容（１）窓口設置」に示す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。

- ・窓口における応対人数（相談・問い合わせ、マイナポータル操作サポート、マイナ保険証利用登録及び公金受取口座登録、マイナ保険証利用体験者の内訳含む）
- ・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。

- ・窓口における応対人数（相談・問い合わせ、マイナポータル操作サポート、マイナ保険証利用登録及び公金受取口座登録、マイナ保険証利用体験者の内訳含む）
- ・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。

開催方法は、対面又はオンライン会議とする。

#### 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。

当該研修は、総括責任者自ら実施することとし、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
- ・マイナ保険証に関すること
- ・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、名札のほか、ジャケット等の制服※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。

※制服については、本業務の範囲内で、受注者が準備し、従事者に支給すること。

- ・従事者は、本市から提供する「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、本市が不適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 設置場所及び開設時間等

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。

(ア) 令和8年4月1日～令和9年3月31日

場所	所在地	開設曜日	開設時間
中央区役所内	千葉市中央区中央 4-5-1Qiball 11 階	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。	左記の開設曜日： 9時00分から17時00分まで（祝休日を除く）
花見川区役所内	千葉市花見川区瑞穂 1-1		
稲毛区役所内	千葉市稲毛区穴川 4-12-1		
若葉区役所内	千葉市若葉区桜木北 2-1-1		
緑区役所内	千葉市緑区おゆみ野 3-15-3		
美浜区役所内	千葉市美浜区真砂 5-15-1		

イ 受注者が調達する機器・資材等

- ・受注者は以下の機器・資材等を参考に、本業務の履行に当たり必要となるすべての物品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

- ・パーテーション、のぼり旗等の資材の設置については、転倒防止策を徹底するなど市民影響が及ばないよう適切に管理すること。

- ・その他、業務履行中に庁舎管理に関わる機器・資材等の設置が必要となった場合は、必ず本市に確認のうえ協議すること。

(ア) 受注者が調達する機器等

	機器・資材等※ <sup>1</sup>	備考
1	机	各区長机2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8脚程度
3	電源ケーブル	庁舎の電源接続用
4	名札	従事者全員が着用すること
5	従事者用制服	
6	筆記用具	従事者及び市民用
7	ロッカー	端末等の保管用（開設曜日以外の保管を想定）
8	案内表示	
9	受付番号札	
10	ホワイトボード	筆談用
11	アルコール除菌用品	
13	仕切り版	机に配置する目隠し用の板等。各区4枚程度を想定
15	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掲示物等
16	端末等（パソコンまたはタブレット）※ <sup>2</sup>	マイナポータルへのログイン・関連手続きが行える端末であること。
17	カードリーダー	マイナンバーカードの読取りに対応したカードリーダー
18	顔認証付きカードリーダー※ <sup>3</sup>	マイナ保険証利用体験用
19	モバイル Wi-Fi	各区2台程度（機器の故障等に備え、複数回線を想定）
20	窓口携帯電話	窓口連絡用

※<sup>1</sup> 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。

※<sup>2</sup> 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。

※<sup>3</sup> 顔認証付きカードリーダーの利用に当たっては、社会保険診療報酬支払基金への技術仕様開示申請が必要であるため、契約締結後速やかに調達予定の顔認証カードリーダーのメーカー及び機種を本市に連絡すること。

なお、顔認証カードリーダーを提供している機器及びメーカーの例は下記のとおり。

【顔認証カードリーダーのメーカー及び機器】

メーカー	機種名
アトラス情報サービス株式会社	EXC-9000
株式会社 USEN-ALMEX	Sma-pa マイナタッチ（CPS-100W）
キャノンマーケティングジャパン株式会社	Hi-CARA（UFT-S190S（NU））

パナソニックコネクト株式会社	顔認証付きカードリーダー (XC-STFR2JMN)
富士通 J a p a n 株式会社	Caora (PD-CA01)

#### 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）

マイナ保険証利用登録及び公金受取口座登録を行お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、住民異動手続や、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、マイナ保険証利用登録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

マイナ保険証利用登録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】

- ・マイナ保険証利用登録手続
- ・公金受取口座登録手続

##### (イ) マイナ保険証利用体験に関する案内

来庁された市民に対し、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

マイナ保険証及び公金受取口座等、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

##### (ア) 令和8年4月1日～令和9年3月31日

来庁見込者数は、月あたり800名程度の来庁を想定している。

ただし、本市の広報紙において、全市民に本サポート窓口の広報を行うことを予定しているため、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。

### (3) 広報について

受注者は、マイナ保険証の利用促進及び公金受取口座登録の推進を図る観点から、以下の広報資材の原稿を作成し、本市の校了確認を経ること。校了原稿については、以下に示す規格・部数のとおり印刷し、指定のファイル形式の電子データとともに本市が指定する場所・日時に納品すること。なお、作成した広報物の著作権は本市に帰属する。下記のファイル形式以外で納品する場合は、本市と協議すること。

#### 【ファイル形式】

- ・PDF ファイル
- ・ai ファイル
- ・jpg ファイル

作成物	内容	規格	部数
マイナ保険証利用登録方法のご案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 概要</li> <li>・ マイナポータル及びセブン銀行 ATM における申込方法等</li> </ul>	A 3 二つ折り (4 ページ) フルカラー	30,000 部
公金受取口座登録方法のご案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 概要</li> <li>・ マイナポータルでの登録方法等</li> </ul>		30,000 部

## 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	契約締結後、本市の承認を得た日	



10	議事録	開催後 7 日以内	
11	完了報告書	令和 9 年 3 月 3 1 日	

(2) 納入先

千葉市総務局情報経営部業務改革推進課

9 秩序の維持

受注者は、本市の施設に立ち入る業務従事者に対し、本市又は本市の施設の規定を遵守し、本市の指示に則して行動させるものとし、業務従事者は、本市の防犯、安全と秩序の維持に努めなければならない。

10 調査等

(1) 本市は、業務の適正な履行を確保するため必要があるときは、受注者に対して、随時に業務の履行状況及び資料等の管理状況等について報告を求め、適正な措置を求めることができる。

(2) 受注者は、本市から前項の指示があったときは、速やかにこれに従わなければならない。

11 事故等の報告

(1) 受注者は、本委託業務に係るデータ等の漏洩、滅失、毀損その他情報セキュリティに関する事件、事故等（以下「事故等」という。）が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、直ちにその内容、程度、その他必要事項を本市に報告し、その対処について本市の指示に従うものとする。この委託契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(2) 本市は、事故等が発生したと認識し、又は発生したおそれがあると判断した場合で、かつ、本市が適切な説明責任を果たす必要があると認めるときは、その事故等の公表を行うことができるものとし、受注者は、これを妨げないものとする。

12 契約不適合担保特約

(1) 受注者は、7 ページに定める成果物の納入後 90 日以内において、受注者の責に帰すべき理由により、その成果物に契約不適合があったときは、本市の指定する期間内に作業をやり直し、補正または追加を行うものとし、これに必要な費用は、受注者の負担とする。

13 裁判所管轄

本契約により生じる、本市と受注者との紛争に関する管轄裁判所は、千葉地方裁判所とする。

14 その他の事項

(1) 受注者は、本委託業務を誠実に履行するとともに、労働関係法を遵守する旨の「誓約書」を提出すること。

- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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人対応するごとに、机やPC等を消毒すること。
- (9) 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。
- (10) 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。

【参考】令和7年度マイナポータル操作サポート窓口来庁者数等（令和8年1月時点）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
窓口来庁者数（人）	1,016	969	1,053	4,995	4,095	3,591	4,665	5,423	6,734	4,433
マイナンバーカード申請件数 （新規・更新）（件）※1	13,085	12,706	12,753	14,874	16,127	14,872	17,960	18,259	14,936	11,473
マイナンバーカード新規交付 件数	2,017	1,759	2,485	2,567	2,843	3,024	4,547	3,826	5,927	4,377

※すでにマイナンバーカードを保有しており、更新期限が満了を迎えた市民の更新申請件数を含む

【参考】令和7年度マイナポータル操作サポート窓口開設スケジュール

窓口	開設日(祝休日除く※)		開設時間	
	4/1～7/31	8/1～R8. 3/31	4/1～12/26	R8. 1/5～3/31
緑区役所 2階	月	・月～金 ・休日開庁日	・月～金 8時30分～ 17時30分 ・休日開庁日 9時00分～ 12時30分	・月～金 9時00分～ 17時00分 ・休日開庁日 9時00分～ 12時30分
花見川区役所 1階	火			
中央区役所(Qiball 11階)	水			
稲毛区役所 1階				
若葉区役所 1階	木			
美浜区役所 1階	金			