

令和2年度弘前市マイナンバーカード交付関連事務等 業務委託仕様書

1. 業務名称

令和2年度弘前市マイナンバーカード交付関連事務等業務委託

2. 目的

弘前市（以下「発注者」という。）マイナンバーカード交付関連事務等を民間事業者に委託することにより、当該業務の安定した市民サービスの提供及び民間事業者の技術と創意工夫を活用した一層の快適な市民サービスの提供をもって、市民サービスの質を向上させること及び効率的な業務運営を実現することを目的とする。

3. 委託業務の基本的な考え方

本業務を受託する者（以下「受注者」という。）は、以下の基本的な考え方に基づいて業務を遂行するものとする。

(1) 円滑な業務の移行

本業務の混乱を招かないよう委託業務開始までの間に要員確保や体制構築をはじめとした業務設計及び要員教育等を行い、業務の円滑な移行を実現する。

(2) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営

効率的な運営手法、顧客対応スキルその他の受注者が有するノウハウを最大限に活用し、効率的・効果的な業務運営を実現する。

(3) 市民サービスの質の向上

市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応するとともに、必要がある場合には、速やかに発注者の職員（以下「市職員」）に引き継ぎ、円滑な連携を図る。

(4) 個人情報保護の徹底

本業務は、個人情報を厳格な管理の上で取り扱うことが必要な業務であり、受注者は本業務の実施に当たって、個人情報保護法、弘前市個人情報保護条例、個人情報の取扱いに関する特記仕様書その他関係規程等を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備しなければならない。

(5) 履行状況の確認と品質の向上

(1)～(4)の基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、受注者は定期的な自己検査を行い、常に業務の質の向上に努めるものとする。また、発注者が実施する履行状況の確認に対して協力するものとする。

4. 委託期間

【実施要領】
(仕様書)

令和2年7月1日から令和3年3月31日まで

5. 委託業務時間

開庁時間 午前8時30分から午後5時00分を基本とする。ただし当日中に処理を要する業務がある場合は、超過勤務として対応する。

6. 業務を要しない日

- (1) 土曜日、日曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律に規定する休日
- (3) 弘前市が定める本庁の年末年始閉庁期間

7. 繁忙期における土曜日、日曜日及び平日時間外の業務

(1) 土日開庁における勤務

5. 6. の規定に拘わらず、年度末に、土曜日・日曜日の2日程度の期間において、住民異動届が集中することを緩和する繁忙期対策として本庁市民課を開業することから、併せてマイナンバーカード普及促進対策室を開設することとした場合には、発注者と受注者との協議により、受注者において各日数名程度の勤務を要することとなる場合がある。

(2) 平日時間外における勤務

5. 6. の規定に拘わらず、年度末に、平日の3日から5日程度の期間において、住民異動届が集中することを緩和する繁忙期対策として本庁市民課の開業時間を午後7時まで延長することから、併せてマイナンバーカード普及促進対策室を開設することとした場合には、発注者と受注者との協議により、受注者において各日数名程度の超過勤務を要することとなる場合がある。

8. 委託業務の実施場所

- (1) 弘前市役所（青森県弘前市大字上白銀町1番地1）内
- (2) 発注者がマイナンバーカードの出張申請受付を行う場合に発注者が指定する民間企業、公的機関等に設置する臨時受付窓口

9. 委託開始前研修期間の設定と進め方

委託にあたっては、業務手順の理解及び調整、機器の取り扱い等について習得する期間が必要と考える。

そのため、受注者が、委託期間開始前の1週間程度について、委託業務及びその周辺業務について業務に従事する実地研修を行うとともに、委託の調整事項等を協議する。

なお、委託開始研修期間を通して、委託期間での工数(委託職員数)について、適正化余地がある場合は、受注者は委託期間での配置提案人員または見積金額を超えない範囲で改めて提案するものとする。

10. 委託業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとし、細部の仕様(手順)については、手順書(1)から(7)のとおりとする。

なお、委託業務の内容について制度変更等があった場合は、リスク分担表に基づく発注者受注者協議の上、手順書(1)から(7)の内容を変更するものとする。

(1) 電話・窓口での問い合わせ対応等

- ①「電話対応マニュアル」に基づき、市民からの電話問い合わせに対応する。
(不明な場合は、市職員へ引き継ぐ。)
- ②マイナンバーカードの交付・電子証明書更新・申請支援等後日来庁が必要な業務について、電話相談を受けた際、予約を受け付ける。予約受付システム導入後は予約受付システムにより、対応可能日時を確認し、相談者の都合等とマッチングし予約入力を行う。

(2) マイナンバー普及促進対策室内での来庁者対応

- ①来庁者から用務内容を聞き取り、対応する番号札を配布する。
- ②対応する窓口への案内。
(随時) 待合利用者からの問い合わせ対応及び窓口から呼び出された際のサポート等を行う。

(3) マイナンバーカード交付申請補助

- ①受付窓口において用務確認を行う。
- ②本人確認書類のコピー等を行い、市職員に書類を渡しつつ、事後の処理を引き継ぐ。
- ③オンライン申請補助
市職員が出力した申請書に記載されている申請書IDを基に、マイナポータル端末を使用し、写真撮影等の申請処理を行う。
- ④申請書発行
申請書出力にあたって本人確認書類等のコピーを行い、市職員に申請書出力処理を引き継ぎ、市職員が出力した申請書を申請者に渡す。

(4-1) マイナンバーカード交付事務(交付時来庁分)

ア) 交付の受付

- ①受付窓口において用務確認を行う。
- ②所定のキャビネットからマイナンバーカードの索引を行う。
- ③本人確認書類のコピー等を行い、市職員に書類を渡しつつ、事後の処理を引き継ぐ。

イ) カードの交付

- ①市職員が交付処理を行ったカードを受け取り、申請者に渡す。

【実施要領】
(仕様書)

②管理簿記入処理等を行う。

ウ) マイキー I D 等の設定処理

①インターネット接続端末で交付したマイナンバーカードを読み取り、マイナポータルへアクセスする手順について、申請者に案内する。

②マイキー I D (保険証 I D 取得可能となった時期以降は保険証 I D も含む) 設定等の支援 (入力内容の説明補助等) を行う。

③マイキー I D 写し (後に利用する際の I D 失念等防止のため) を手交する。

(4-2) マイナンバーカード交付事務 (申請時来庁分)

①交付処理の際の市職員作業の支援 (C S 端末の処理は市職員が行う。)

②カード発行一覧表と送付書用リストの突合、同封配布物の封入を行う。

③カード発送処理

④送付物が返戻された場合の不達処理 (申請者への連絡等)

(5) 電子証明書の更新等事務

①受付窓口において用務確認を行う。

②必要書類の確認を行い、コピーを添えて市職員に処理を引き継ぐ。

③更新処理後のマイナンバーカードを申請者に交付する。

この際、マイキー I D 取得の有無を確認し必要に応じ、(4-1) ウ) の処理へ誘導する。

(6) 交付通知書作成・郵送等事務

①マイナンバーカードの受領・検品等を行い、仕分けし所定のキャビネットに保管する。

②交付通知書作成において、リスト突合等市職員の補助を行う。

③交付通知書の郵送処理

④送付物が返戻された場合の不達処理 (申請者への連絡等)

(7) 市の企画する民間企業、公的機関 (病院等) でのマイナンバーカードの出張申請受付事務

①出張申請受付における市職員の事務補助

②出張受付実施時の申請受付ブースの設営及び申請受付、タブレット操作による写真撮影等

③作成済みカードの送達処理

1 1. 業務用機材の負担区分

委託業務に必要とする機材のうち、次のものについては発注者の負担とする。なお、受注者は、発注者が負担するものを使用又は利用をする場合は、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用をするものとし、受注者の責に帰す原因によりそれらを破損、損傷等させた場合

には、受注者の負担により補修又は損害賠償を行うものとする。

- (1) データ入力・出力装置
- (2) データ入力・出力装置に付随する消耗品及び使用する用紙類
- (3) 申請書受付ファイル、番号札、ボールペン等受付用品
- (4) 配布物保管ロッカー
- (5) 机、椅子、カウンター
- (6) 発信・受信が可能な電話
- (7) 制服着用等の更衣室、ロッカー

1 2. 委託業務の履行

委託業務の履行に当たっては、次の事項を守らなければならない。

(1) 履行及び研修

- ①委託業務に従事する受注者の社員等は、自治体における個人情報を含む端末操作業務等の経験を（1年以上）有する者またはそれに準じるスキルがある者とし、履行期間開始後、直ちに委託業務に従事できる体制を整えること。
- ②受注者は、委託業務の履行に関し、受注者の社員等に対し、必要の都度受注者の責任負担において委託業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修をすること。なお、受注者の社員等に変更が生じる場合は、受注者の費用によりあらかじめ委託業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修を済ませること。
- ③受注者は、業務マニュアルを電子データ化し、制度変更等により業務内容に変更があった場合は、速やかに当該電子データを更新すること。また、受注者は、発注者から業務マニュアルの提出を求められたときは、速やかに応じなければならない。
- ④受注者は、各月の最初の業務実施日に当月の「履行予定表」を発注者に提出すること。なお、やむを得ず受注者の社員等の休暇等により「履行予定表」内容に変更が生じる場合は、速やかに発注者に通知すること。
- ⑤受注者は、受注者の社員等の休暇等に際しては、委託業務の履行に支障のないよう適切な処置を講じること。
- ⑥受注者は、履行期間内において、業務日報をもって履行内容を発注者に報告するとともに、毎月の委託業務完了後「業務完了報告書」を作成し、発注者に提出すること。
- ⑦受注者は、委託業務に従事する受注者の社員等の中から指揮監督を行うものを業務管理者として指名し、委託業務の履行に当たること。
- ⑧受注者は、委託業務の進捗管理を徹底し、遅滞なく委託業務を遂行すること。
- ⑨受注者は、履行期間内において、受注者の社員等に変更が生じる場合は、予め発注者に通知するものとする。
- ⑩受注者は、受注者の社員等において委託業務の遂行に適性を欠く者については、速やかに受注者の責任において業務遂行能力を有するよう努め、又は、業務遂行能力を有する者に交代すること。

【実施要領】 (仕様書)

①開庁時間内に受付をした業務は、原則として当日中に処理をすること。

(2) 配置人員と繁忙対策

配置人員は、業務管理者を含め標準的な必要人数として6名程度の人員配置を行うこと。

配置は仕様書10.の業務単位で切り分けるのではなく、各業務間で一体的な運用(多能的)を行うことも可能とする。なお、配置人員は、発注者と協議のうえ、月、時間帯、曜日等で業務ごとの配置人員を変動させるなどの柔軟な運用ができるものとする。

開庁日の一部において繁忙が予想される場合には、発注者と協議のうえ、繁忙対策を講じること。

(3) 服務規律

①受注者は、委託業務の履行においては、来庁者に対する接遇に細心の注意を払い、市役所に対するイメージの向上につながるよう努めること。

②受注者は、委託業務の履行中、受注者の社員等に制服、名札を着用させること。

③受注者は、委託業務の履行に際し、秩序及び風紀の維持に責任を負い、関係法令を遵守し、秩序ある委託業務の履行に努め、発注者の信用を維持し、発注者及び来庁者に迷惑を及ぼさないよう努めること。

(4) 業務の引継

契約期間満了又は契約の解除により契約が終了する場合は、業務の引継ぎが円滑に遂行できるように次の受託者に対して適切な引継ぎを行うこと。なお、業務引継に関する費用は受注者が負担すること。

1.3. 受注者の委託業務従事者の募集にあたって

委託業務に必要とする社員等の従事者について、弘前市内から雇用が可能な場合は、なるべく市内雇用を進めること。ただし、力量等の確保が困難な場合はこの限りではない。

1.4. 個人情報の保護

個人情報保護体制を確立し、守秘義務の遵守と適切な管理体制を構築すること。なお、このことに関しては、「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

1.5. リスク分担

契約の締結にあたり、施設の管理運営上の事故・天災・物価上昇等の経済状況の変化など、事前に予測できない事態が発生し、管理運営の経費や収入が影響を受ける場合があるため、リスクに対する負担者を協議し、リスク分担表を作成する。なお、想定されるリスクは、リスク分担表のとおりとし、リスク分担表に記載されたリスク以外の負担については、その都度、協議を行い決定する。

1 6. 再委託

受注者は、本委託業務の一部、または全部を第三者へ委託してはならない。

1 7. 委託料の請求

受注者は、業務委託料の請求をするときは、月1回を最少単位として請求することができる。この場合、総額を請求回数で均等割にし、各回分をその回の最終月の翌月に発注者に請求する。なお、均等割で生じた端数は、最終回に加えて発注者に請求する。

以上