三原市マイナポイント手続支援業務仕様書

１　業務名称　三原市マイナポイント手続支援業務

２　業務目的

令和４年１月から国が実施している「マイナポイント第２弾」は，マイナンバーカードの普及促進，消費喚起や生活の質の向上等を目的に，１人当たり最大２万円のポイント付与を行うとされている。この事業が本年６月頃から健康保険証利用及び公金受取口座登録にかかるポイント付与が開始されることを踏まえて，マイナポイントの予約・申込等にスマートフォンや自宅のパソコン等で，自分で操作することが難しい市民を対象に，マイナポイント手続支援窓口を設置することを目的とする。

３　契約期間

(1) 契約期間　　契約締結日の翌日から令和５年２月２８日まで

(2) 履行期間　　令和４年６月６日（月曜日）（予定）から令和５年２月２８日まで（約９か月）

※ 履行期間の開始日については，契約締結時に発注者・受注者協議の上決定する。

４　業務履行場所

広島県三原市港町三丁目５番１号　三原市役所本庁舎内

※１　窓口のレイアウトについては，発注者と協議のうえ決定すること。

※２　履行場所及び履行場所のレイアウトについては，年度途中の変更等についても柔軟に対応すること。

５　業務執行要件

業務の遂行に当たっては，責任を自覚し，関係法令等を遵守するとともに，細心の注意を払うこと。

(1) 業務計画

ア　業務の着手に先立ち，受注者は業務体制，役割分担，業務実施方針等を記載した業務計画書を事前に書面（電子データ可）にて提出し，発注者の承認を得ること。

イ　業務計画書の内容を変更する場合は，事前に変更内容を書面（電子データ可）にて発注者に提出し，承認を得ること。

ウ　受注者が示す業務体制等について，過不足があると発注者が判断した場合は，協議を行うことがある。

(2) 定例会議の開催

業務を適正に行うため，毎月１回を目途に定例会議（オンライン開催可）を開催し，業務内容や課題，業務改善，マニュアル作成等について協議することとする。ただし，必要に応じて開催時期を変更し，又は臨時に開催することができる。なお，会議資料及び議事録の作成は受注者で行うこと。

(3) 課題の報告

受注者は，課題が生じた際には直ちに発注者に報告するとともに，これを書面（電子データ可）で提出し，説明すること。

(4) その他

発注者からの本業務の管理に関する要求があった場合，速やかに対応すること。

6　業務体制

契約期間内に確実に業務が遂行できる人員を確保すること。

効率的かつ効果的な運営が可能な体制とするため，繁忙閑散期を考慮した適正数の人員を配置すること。

なお，配置人数は窓口数及び電話設置数以上の人数とする。体制変更を行う場合は，市と受注者が協議して決定することとする。

(1) 受付会場窓口数　２窓口

(2) 本業務を総括的に管理する業務責任者（非常駐）を１名配置すること。

(3) 人員要件

ア　業務責任者

業務全体の責任者として，マイナポイント事業に関する業務知識を有し，発注者との連絡調整・報告の業務を担い，業務担当者及び業務従事者の調整，配置，業務全体の進捗管理，各業務マニュアルの作成・更新等の業務にあたる者を配置すること。

イ　業務従事者

本業務に必要な知識及び技術を有するとともに，制度の趣旨及び業務の公共性を十分に理解し，円滑に本業務を行える者を配置すること。

事務従事者の予定人員については，シフト体制を考慮し，常時過不足のないように配置すること。

ウ　業務担当者

履行場所における責任者として，担当業務の管理等を行う者を配置すること。業務担当者は複数名を位置づけることができ，業務従事者を兼ねることができる。

(4) 要員管理

ア　業務を円滑に進められるように，要員の選定及び確保を行うこと。

イ　傷病等で就業ができない者がある場合は人員に不足が生じないよう対応すること。

7　業務内容

(1) 窓口受付業務

手続支援窓口において，マイナポイント設定のためのパソコン操作支援，本事業に係る問合せ等の対応を行う。

ア　業務時間

業務時間は，開庁日の午前９時から午後５時までとする。

ただし，業務時間の前後における窓口開始及び終了後の事務についても業務範囲に含むものとし，各種業務における一連の処理が業務時間外に及ぶものについては，業務時間に関わらず，処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長に係る経費については，受注者が負担すること。

イ　業務内容

（ア）市民からの問合せ対応

ａ　制度の概要，本事業の日程に関すること。

b　マイナポイントの予約，申込み等の設定に関すること。
c　本事業の対象のキャッシュレス決済に関すること。
d　マイナンバーカードの健康保険証利用登録に関すること。
e　マイナポータルでの公金受取口座登録に関すること。
f　新型コロナワクチン接種証明書アプリの操作に関すること。
g　マイナンバーカード申請支援の案内に関すること。
h　その他本業務に付帯する手続に関すること。

（イ）市民のマイナポイント設定のためのパソコン操作支援

(2) 業務の管理・運営

(1)の業務の実施に当たっては，次の記載事項を遵守し，受注者の責任の下で管理・運営を行うこと。

ア　マニュアル等の整備と運用

本業務開始前に，発注者が提供した資料等を参考に，対応マニュアル，事務処理マニュアルなどを作成し，発注者に提出すること。また，本業務開始以降，課題等を整理する中で，事務方法等に変更・修正があった場合は，当該資料を速やかに修正し，発注者の承認を得た後，その内容を事務従事者に周知徹底すること。

運用に当たっては，各窓口間で連携を取り，業務に支障がないよう情報を共有し業務に当たること。

イ　業務報告

各窓口で受け付けたマイナポイントの予約受付件数，申込受付件数，予約・申込受付件数，問合せ件数，問合せ内容，課題などを記録した日報及び電話対応による件数，問合せ内容，課題などを記録した日報を作成し，１週間に一度，発注者に対し日報をもとに業務報告を行うこと。

ウ　指導教育

（ア）受注者は，事務従事者に本事業に係る業務について，責任を持って指導教育を行うこと。 特に個人情報は厳重な取扱いを徹底すること。

（イ）制服の貸与はしない。事務従事者は就業中の服装については，節度あるものとすること。

（ウ）発注者が事務従事者に対して伝達すべき事項が生じた場合は，受注者は速やかに事務従事者に伝達すること。

エ　留意事項

（ア）受注者は，トラブルの未然防止対策やトラブルが発生したときの危機管理体制を確保すること。

（イ）来場者からの苦情，現場でのトラブル等への対応は，原則として受注者の責任で行うこと。ただし，各業務の三原市担当課に引き継ぐ必要のあるものは，直ちに業務担当者から各業務の三原市担当課へ引き継ぐこと。

（ウ）本業務を遂行するに当たり，発注者の信用を失墜させる行為を行ってはならない。

（エ）個人情報については，適切かつ厳重に管理すること。

（オ）発注者が設置する情報機器について，発注者が用意するＷｉ－Ｆｉルータ以外の接続を禁止する。

(3) 研修

ア 業務研修

事務従事者が(1)から(2)までの業務を実施するに当たり，必要な知識，能力を習得するための研修を実施すること。

問題点や課題点を明確にするため業務シミュレーション等を実施し，十分な対策を講じること。問題点・課題点を残したまま業務を遂行しないこと。

イ マイナポイント予約・申込サイトの操作手順

事務従事者への操作研修は受注者の責任において実施すること。

8 準備物及び費用の負担

(1) 発注者が準備するもの及び費用を負担するもの

ア 窓口受付業務

会場，机，椅子，マイナポイント予約・申込サイト閲覧端末（3 台，端末は庁内のネットワークを通じてインターネットに接続可），電話機（1 台，庁内内線電話用）

イ 業務に係る費用の負担

（ア）経費負担

本業務に係る次の経費は発注者の負担とする。

a 電気料金

b 発注者が用意する端末に係る通信回線利用料（庁内ネットワークに接続）

c 正当な使用によって故障が生じた機器（所有権が発注者にあるものに限る。）の修理費等

（イ）行政財産使用料

本業務に係る業務室及び設備等の行政財産使用料等は，受注者に求めない。

(2) 受注者が準備するもの及び費用を負担するもの

ア 携帯電話等

連絡調整に必要な道具及び費用（電話料金等）

イ 業務に必要な事務用品

(1)に記載の発注者が貸与する備品等及び負担する経費を除き，手続支援窓口に必要な事務用品等（筆記用具等の消耗品など）は，受注者の負担にて準備すること。

また，新型コロナウイルス感染防止対策のために必要な除菌液，パーティション等は受注者の負担にて準備すること。

なお，発注者が準備する端末等の情報機器以外の機器を持ち込む場合は，必ず発注者の許可を得ること。その費用は通信回線利用料を含めて，受注者が負担すること。

9 納品物

(1) 納品物一覧

本業務においての納品物は次のとおりとする。

番号	納品物	内容
1	業務マニュアル	窓口受付マニュアル，事務処理マニュアル，ＦＡＱなど

2	業務計画書	業務体制，役割分担，業務実施方針，納品物，進捗管理方法等
3	各種報告書	懸案事項一覧等，その他業務管理で必要となる資料
4	会議議事録	
5	業務完了報告書	１か月毎の業務実績が記載されたもの
6	その他	本業務を実施する上で必要な書類

１０　個人情報の保護に関する業務開始までの措置

受注者は，業務開始までに次に掲げる手続及び措置を完了し，三原市個人情報保護条例（平成１７年条例第１３号）に基づく本業務の契約条項の遵守体制及び個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）に基づく安全管理措置を確立すること。

(1) 事務従事者との間における秘密保持契約等の締結等内部規程の遵守の徹底

(2) 個人情報の漏えい等発生時の対処に関する体制の整備

１１　その他遵守事項

(1) 受注者は，本仕様書に明示されていない事項であっても，必要と認められる作業は，発注者に報告の上受注者の責任において実施すること。

(2) 受注者は，常に作業場所を整理・整頓し，安全に留意して事故の防止に努めること。

(3) 本業務の範囲内において，発注者が必要と認め，指示した事項については，その指示に従うこと。

(4) 受注者が故意又は過失により，事故，障害及び諸設備の破損等が発生した場合，発注者及び発注者が指定する業者の指示に従い，受注者の責任において，当該設備の復旧又は交換を速やかに行うこと。

(5) 廃棄物は，発注者の処分方法に従い，適正に処分すること。

(6) その他，問題が生じたときは，発注者と協議の上至急解決に当たること。この場合，当該協議に関する議事録を作成し，発注者に提出の上，確認を得ること。

(7) 受注者が行う提案や報告及び相談等は原則として書面（電子データ可）をもって実施すること。

(8) 今後，国の方針の変更・追加が生じた場合や，仕様書の内容について疑義が生じた場合は，双方で別途協議するものとする。

１２　委託料の支払方法等

(1) 受注者は毎月の業務終了後，翌月の１０日までに業務完了報告書，当月の委託料を記載した請求書及び明細書を発注者に提出し，検収を受けること。ただし，２月分については，令和５年２月２８日までに業務完了報告書，当月の委託料を記載した請求書及び明細書を発注者に提出し，検収を受けること。

(2) 発注者は業務委託料を按分し，月払によって支払うものとする。なお，業務委託料の按分内容については，契約時に協議して決定する。