

マイナンバーカード申請・交付予約支援業務 提案仕様書

1 事業名

令和8年度マイナンバーカード発行事業
マイナンバーカード申請・交付予約支援業務

2 目的

マイナンバーカードの取得率が80%を超え、交付申請手続きや交付手続きが急増している。マイナンバーカードの申請や交付による電話予約、問い合わせなどを委託することで、窓口の円滑な運営を図る。

3 履行期間

契約日の翌日から令和9年3月31日まで
(事業開始日は、令和8年4月1日から令和9年3月31日まで)

4 業務内容

業務の内容は、次のとおりとする。

なお、業務は、伊豆の国市役所外の運営とし、全ての経費を含むものとする。

(1) マイナンバーカード申請支援業務

マイナンバーカードの申請支援業務は、オンライン端末による遠隔操作などにより実施すること。

- ・マイナンバーカード新規申請業務
- ・マイナンバーカード継続申請業務
- ・マイナポータルを使用した手続き支援業務

(2) マイナンバーカード交付予約支援業務

- ・マイナンバーカード受取予約の電話受付業務
- ・マイナンバーカード制度全般に関する問い合わせ対応

(3) その他

- ・委託費の範囲内で可能な独自の提案がある場合は提案すること

5 業務の実施場所

伊豆の国市役所庁舎外で、令和8年4月1日から運営可能となるように準備すること。

6 業務時間

(1) 平日

午前8時30分から午後5時15分まで

- (2) 平日夜間延長
祝日を除く木曜日、午後 7 時 00 分まで
- (3) その他
業務時間内の手続きが長引き業務時間外となった場合は、手続きが完了するまで業務を実施すること。この場合の時間外に係る経費は委託料に含まれるものとする。
- (4) 休業日
 - ・ 土日祝日
 - ・ 令和 8 年 12 月 29 日から令和 9 年 1 月 3 日まで

7 実施体制

- (1) 業務責任者の配置
責任者については、過去に官公庁又は民間企業から受託した同種又は類似業務の経験を有する者を配置すること。
 - (ア) 二次対応
オペレーターでは対応しきれない問い合わせ・苦情等について、二次対応を行う。業務責任者による対応でも完結できない場合で、速やかに発注者へ報告する必要があるときは、発注者へ随時連絡し、発注者からの折り返し対応とすること。
 - (イ) 業務の管理
実施状況の把握及びオペレーターの管理監督、クレーム対応、問合せ等に係る発注者との連絡調整を行い、円滑な業務運営を図ること。

8 教育・研修

- (1) 受注者は、従事者に対し十分な教育体制を整備し、本業務遂行上必要な知識及び能力について、受注者の責任において従事者教育を行い、業務知識を保持し、適格かつ正確に業務を完結させる能力を確保すること。
- (2) 本業務開始前に、従業者に対し本業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等について習得させるため、受注者の費用により研修を実施すること。
- (3) 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、業務に必要な知識を習得させること。
- (4) 守秘義務等、個人情報保護に関して理解させること。
- (5) 発注者は、必要と認めるときは、研修の内容、実施状況について調査を行う。

9 支援体制準備

- (1) 運営準備業務
発注者と協議の上、業務マニュアルの作成、FAQ を準備すること。

FAQについては、必要に応じて随時内容の改訂を行い、業務委託の運用開始前には初版を、改訂時には改訂版を、それぞれ発注者に提出すること。

(2) オンライン回線及び電話回線設備

- ・オンライン窓口における対応台数は1台とする。
- ・コールセンターにおける対応回線数は2回線とする。

なお、オンライン窓口及びコールセンターに対応するオペレーターは直雇用した人員であること。

(3) マイナンバーカード申請支援業務

- ① 当該業務に必要なハードウェア、ネットワーク、その他機材一式の調達を行うこと。
- ② 伊豆の国市窓口申請支援用機器を設置し、オンライン窓口（オペレーターとのビデオ通話による遠隔通話による遠隔対応窓口）にて業務を実施すること。なお、設置する機器等については発注者のセキュリティ要件等を満たすものとし、発注者、受注者双方協議のうえ決定する。
- ③ 住民側操作端末とオペレーター端末間の操作権限を相互に切り替え可能であること。また、申請画面等への入力に関しては、パスワード等住民固有情報を除き、オペレーターにより代理入力が可能なシステムであること。なお、同時翻訳機能を備え、外国人の対応が可能であること。
端末で撮影された写真や検索履歴等は、データとして保有されず、交付申請用の写真として送信された後速やかに削除されること。システムは ZOOM 等を搭載したものを使用すること。
- ④ オンライン窓口にて万が一不具合が生じた場合は、早急に遠隔で動作確認・障害チェックを行うこと。
- ⑤ 支援内容

(ア) カード申請支援(新規)

原則、交付時来庁方式にてカード申請支援業務を行い、支援業務を行う者は、同業務での支援実績を要すること。申請方法はオンラインでの申請とし、書面による申請は受け付けず、受注者が市民に代わって入力を行う。

また、交付申請書を所持していない市民が来庁した場合も申請を受け付けることが可能な体制を構築すること。

(イ) カード申請支援(マイナンバーカード更新時)

原則、交付時来庁方式にて申請支援業務を行う。

申請方法はオンラインでの申請とし、書面による申請は受け付けない。

(ウ) マイナポータル利用支援業務

- ・マイナンバーカードの健康保険証利用登録支援
- ・公金受取口座登録支援

- ・マイナポータルを活用した電子申請利用支援
- ・対応範囲やその他

⑥ 備品の準備

以下の物品等は受注者が用意管理すること（設置・撤去を含む）

なお、記載は例示である。住民側操作端末とオペレーター端末によるオンライン接続による申請支援（「4 業務内容」参照）が行える環境を構築すること。なお、住民側が混乱なく操作できる機器を準備すること。

- ・タッチパネルモニター（22インチ以上）
- ・ICカードリーダー
- ・スタンドスキャナー
- ・パスワード入力用テンキー
- ・WEBカメラ（4K）
- ・ヘッドセット
- ・USBポート
- ・机、椅子
- ・写真撮影機
- ・バッテリーや充電器、延長コード等
- ・パーテーション、仕切り板、写真撮影時の背景用スタンド等
- ・上記備品を使用する上で必要な通信回線および通信機器（Wi-Fi）等
- ・その他、本業務の実施に必要な一切の什器、事務用品等

※オンライン窓口は業務委託期間中正常に使用できるよう適切な点検及び維持管理を実施すること。上記物品等の数量はオンライン窓口の台数に合わせて、発注者と協議して定めること。なお、促進活動に必要なチラシ等は発注者にて用意を行い受注者に引き渡す。

※設置会場において、万が一通信環境が良好でない場合もしくは、業務開始後に悪化した場合それに対する次善策を提案すること。

⑦ 備品管理

準備及び調達した物品等は、受注者が保管すること。

業務実施時は保管場所から運搬し、設営及び撤去をすること。

⑧ 進捗状況の報告等

本業務の進捗状況について、支援件数を月次報告すること。

⑨ 法令順守

本業務の実施にあたり行政手続き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（平成25年法律第27号）その他の法令に沿った対応を行うこと。

(4) マイナンバー関連問い合わせ・カード交付等予約受付

① コールセンターの設置

マイナンバーカードの受取予約受付、申請及び電子証明書の発行・更新に関する質問並びにオンライン申請にあたり必要な通信ツールの使い方に関する問い合わせについて対応すること。

設置場所は、受注者が準備する場所とする。

外部からの騒音や室内の反響音が応対業務の妨げにならないよう、配慮した設備環境であること。

コールセンターでの対応精度、住民対応向上に向け、FAQ システムを構築し、随時更新を行うこと。なお、質問に対して適切な回答ができるよう、生成 AI 等のツールを活用し、回答品質を向上する取り組みを行うこと。

② 制度に関する問合せ

受注者はコールセンターへの問い合わせを受け付け、可能な限り回答する。回答にあたっては、(1) で作成した FAQ 等に基づいて行い、この情報により解決できないときは、適宜、伊豆の国市に報告を行うまたは、関連機関の問合せ先窓口を案内する等の対応を行う。

③ カード交付等予約受付

受注者は、以下のインターネット閲覧環境を保持し、発注者の用意する予約用 Web サイトで住民に代わりに予約の代行を行うこと。

(ア) インターネットに接続できるパソコンを、応対要員の席数分用意すること。

(イ) インターネットに接続するための回線は、予約用 Web サイトが瞬時に表示されるよう十分な速度を維持できる回線を用意すること。

(ウ) インターネット回線の導入費用、月額使用料、保守費用等は全て受注者の負担とする。

9 納入成果物

(1) 業務計画書

業務体制及び連絡体制、教育計画等の業務計画書を市に提出し、承諾を得ること。

(2) 業務完了報告書

月ごとの月報（オンライン申請数、問い合わせ対応数、対応内容等）を作成し、市に提出すること。

10 個人情報及び機密の取り扱い

(1) 受注者及び業務従事者は、業務において知り得た個人情報及び機密その他の情報を他に漏えいしてはならない。特に、個人情報の取扱いについては、十分留意し、漏えい、滅失、改ざんの防止、その他適切な管理に努め、受注者は、個人情報保

護のための必要な規定の整備、従業員教育等個人情報を保護するために必要な措置を講ずること。また、このことについて、業務従事者の就業時間外及び本契約終了後も同様とする。

- (2) この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについては、添付の「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (3) 受注者は、以下のいずれかの認証を取得していること。
 - ・ プライバシーマーク
 - ・ ISO/IEC 27001 又は JIS Q 27001

11 再委託の禁止

受注者は、業務の全部を一括して、又は仕様書において指定した主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

受注者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の承認を得なければならない。

発注者は、受注者に対して、業務の一部を委任し、又は請け負わせた者の商号又は名称その他必要な事項の通知を請求することができる。

12 その他

本仕様書に定めのない事項及びこの業務遂行にあたり生じた疑義については発注者と受注者で協議の上、決定する。