

(仕様書別紙1)

電話対応業務

電話対応業務とは、他の業務と連携しながら、電話によるマイナンバーカードの申請方法や受取方法に関する問い合わせ、保険証連携・公金受取口座登録についての相談、マイナポータルの利用方法に関する問い合わせなど、市民からの問い合わせ全般を受け付け、対応する業務である。

1 業務委託期間

契約日から令和8年1月31日まで

具体的な業務開始日については受託者と別途協議する。

2 業務実施時間

通常開庁日の午前8時30分から午後5時00分

○最大想定応答件数

30件/日

○回線数

1回線（最大）

3 業務内容

以下の内容についての対応

- ① マイナンバーカードの申請方法に関する問い合わせ対応
- ② マイナンバーカードの受取方法に関する問い合わせ対応
- ③ マイナンバーカードの休日・時間外窓口予約に関する問い合わせ対応
- ④ マイナンバーカード交付通知書の不着等の問い合わせ対応
- ⑤ マイナンバーカードに関するその他手続き全般の問い合わせ対応
- ⑥ 健康保険証連携・公金受取口座登録等についての問い合わせ対応
- ⑦ マイナポータル等の国のオンラインサービスについての問い合わせへの対応
- ⑧ その他、マイナンバーカード及び関連する施策に関する問い合わせへの対応
- ⑨ 市オンライン申請サービスについての問い合わせへの対応
- ⑩ 上記の苦情への対応

4 問い合わせ等に係る対応の記録と報告

- ① 本業務従事者は1件毎に、発注者の定める電話受付票に内容及び対応等を記録し（簡単な問い合わせのみの時は省略して差し支えない。）件数を業務管理者より本市職員へ報告すること。
- ② 対応については、原則、運営マニュアルに沿い、適切に対応するよう努めることとするが、制度や行政等に対する苦情など、本市による対応が必要となる場合は、発信者の必要最小限の情報を聴取した上で、本市職員へ報告・相談し、対応すること。

5 その他

- ① 問い合わせへの対応については、運営マニュアルの他、国や本市その他主務官庁のホームページを参照すること。また、受託者は、窓口での質問や意見等を踏まえて、運営マニュアルを更新するよう提案できる。
- ② マイナンバーカード交付にあたり、必要となる申請書の紛失については、申請書再発行（プレプリント）を受付けること。
- ③ マイナンバーカード交付通知書の不着の申出に対しては、申請した日から概ね1ヶ月を超えている場合は、何らかのエラーが発生している可能性があるため、最小限の情報を聴取した上で、本市職員へ引き継ぐこと。
- ④ 個人情報に関わる問い合わせの対応においては、一般的な回答に留めること。住民登録情報の確認が必要な場合の取り扱いは発注者の指示によるものとする。
- ⑤ 対応において取得した個人情報等については、本市職員への引き継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。

(仕様書別紙2)

カード関連窓口業務

カード関連窓口業務とは、他の業務と連携しながら、窓口の整理や来庁者の目的に合わせて必要となる対応など、マイナンバーカード専用窓口での誘導・受付・説明・相談・各種補助全般を行う業務である。

1 業務委託期間

契約日から令和8年1月31日まで

具体的な業務開始日については受託者と別途協議する。

2 業務実施時間

通常開庁日の午前8時30分から午後5時00分

※第1・3木曜日は午後7時00分まで

休日開庁日の午前9時00分から正午

3 業務内容

(ア) 業務内容

① 来客誘導

- ・マイナンバーカード交付等窓口来場者の発券機への誘導及び会場安全の維持を行う。
- ・混雑時の整理を行うとともに、苦情等のトラブルが発生した場合には、その収束に努めるとともに速やかに本市職員へ報告すること。
- ・来庁者からの問い合わせに丁寧に対応し、業務外の内容は本市職員へ引き継ぐこと。

② 受付窓口

《マイナンバーカードの申請手続き支援》

- ・郵送あるいは、オンラインによるカードの申請手続きについて説明・支援を行う。
- ・必要に応じ申請書の再発行の案内を行う。
- ・本市ではマイナンバーカード交付申請書（書面）の受領は行わない。
- ・窓口の繁忙状態により、本市が保有するID付き申請書に対応する申請補助用タブレットを使用した申請サポートの実施又は市職員による特急発行方式による申請受付の補助を行う。

《マイナンバーカード交付の受付》

(i) 受付窓口における必要書類等の確認

受付窓口において、確認する書類は以下のとおりである。

- ・交付通知書
- ・本人確認書類原本（運転免許証等）
- ・通知カード（紛失の場合は紛失届）又は個人番号通知書
- ・住民基本台帳カード（お持ちの場合のみ）
- ・マイナンバーカード（更新の場合のみ）

(ii) 必要書類の受取

必要書類に不備が無い場合、本人確認書類を預かり、本市職員が確認を行った後、返却すること。不備がある場合は、交付できない旨を説明し再来庁を依頼すること。

(iii) 説明

- ・暗証番号記載票の記入について説明を行う。

《マイナンバーカード交付以外の受付》

- ・上記の他、マイナンバーカードに関する来庁者の問い合わせを受け、必要に応じて手続きを案内し、受け付ける。
- ・券面記載事項変更などが必要な場合については、手続きを簡潔に案内し、必要書類を記載させた上で本市職員に引き継ぐこと。
- ・申請書再発行（プレプリント）希望者について、本人確認書類を預かり、本市職員に引き継ぐこと。

③ 説明・交付

《マイナンバーカード交付の対応》

- ・受領した交付通知書に基づき、該当するマイナンバーカードを用意する。
- ・本人確認書類、交付通知書、通知カード等とカードをセットし、本市職員の確認を受ける。
- ・住民基本台帳カードを保有していないか、住民記録システムで確認を行う。
- ・カード交付の前に、暗証番号の設定方法及びマイナンバーカードの概要等についてリーフレットをもとに説明を行った後、マイナンバーカードの交付を行う。
- ・来庁者に個人番号カード交付控に必要事項を記入するよう案内する。
- ・健康保険証利用申込、公金受取口座登録を希望する場合は、仕様書別紙3に準じて案内する。

《マイナンバーカード交付以外の対応》

- ・電子証明発行・更新、暗証番号再設定、廃止などの処理を行い、必要に応じて説明を行う。
- ・本市職員が発行した申請書再発行（プレプリント）を来庁者に交付し、必要に応じて説明を行う。

④ マイナンバー制度等に関する問い合わせ等への対応

マイナンバーカードの交付を行った後に、来庁者よりマイナンバーカード等に関する質問等があった場合、その対応を行うこと。また、受託者は、窓口での質問や意見等を踏まえて、運営マニュアルを更新するよう提案できる。

(イ) 留意事項

- ① マイナンバーカードの受取は原則本人に限る。ただし、国が認める理由により来庁が困難な場合については、疎明資料により代理人が受取れる場合がある。就業等のため来庁できない場合はこれにあたらないため、本人の来庁を依頼する。また、15歳未満の場合には、原則として保護者の同伴と保護者の本人確認書類が必要である。

- ② 問い合わせへの対応は「電話対応業務」に準じて行うこと。
- ③ 個人情報を含む問い合わせ等で、権限の範囲外で統合端末を使用する必要がある場合や、J－L I Sへの問い合わせが必要な業務等、受託者において対応できないと判断した場合は、業務管理者から本市職員へ報告し、すみやかに引き継ぐこと。
- ④ 窓口におけるトラブルについては、その収束に努めるとともに、本市と連携し、窓口の平穏な事務処理の妨げにならないよう、速やかな対応を行うこと。窓口の安全確保のために、やむを得ず警察に通報する場合には、本市職員を通じて行うこと。
- ⑤ 個人情報を含む問い合わせや苦情等における対応の際に取得した個人情報等がある場合は、本市への引き継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。
- ⑥ 見込を越える件数の来庁者対応が必要になるなど、窓口業務の繁忙状態によって臨時の対応として本市職員との業務区分を変更する場合があるので、受託者は本市職員の指示に従うこと。

4 受付・交付に係る対応の記録と報告

- ① 件数（各対応件数）の集計を、業務管理者より本市へ報告する。
- ② 対応については、原則、運営マニュアルに従って、適切に対応するよう努めることとするが、制度や行政等に対する苦情など、本市による対応が必要となる場合は、本市職員へ報告・相談し、対応すること。

(仕様書別紙3)

健康保険証利用申込等支援業務

健康保険証利用申込等支援業務とは、他の業務と連携しながら、健康保険証利用申込、公金受取口座登録等の支援を行う業務である。

1 業務委託期間

契約日から令和8年1月31日まで

具体的な業務開始日については受託者と別途協議する。

2 業務実施時間

通常開庁日の午前8時30分から午後5時00分

※第1・3木曜日は午後7時00分まで

休日開庁日の午前9時00分から正午

3 業務内容

(i) 確認事項

受付時に以下の内容について確認する。

- ・マイナンバーカードの電子証明書の有効期限が切れていないこと。
- ・利用者証明用電子証明書・券面入力補助アプリの暗証番号がわかること。

(ii) 申込支援

健康保険証利用申込、公金受取口座登録等についてマイナポータル用端末の操作補助を行う。
なお、必ず下記内容を確認し、本人同意を元に申込を行うこと。確認することは以下のとおりである。

- ・健康保険の利用申込後に申込を取り消すことはできないこと。
- ・公金受取口座登録で登録する口座が本人名義のものであること。

(iii) 説明

健康保険証利用申込、公金受取口座登録についての説明を行う。
電子証明書の有効期限が3月以内の場合には更新案内を行う。

4 受付に係る対応の記録と報告

- ① 件数（各対応件数）の集計を、業務管理者より本市へ報告する。
- ② 対応については、原則、運営マニュアルに従って、適切に対応するよう努めることとするが、制度や行政等に対する苦情など、本市による対応が必要となる場合は、本市による対応が必要となる場合は、本市職員へ報告・相談し、対応すること。

(仕様書別紙 4)

カード関連事務処理業務

カード関連事務処理業務とは、他の業務と連携しながら、マイナンバーカード交付等に関して必要となる事務処理を行うことを目的としたものである。

1 業務委託期間

契約日から令和 8 年 1 月 3 1 日まで

具体的な業務開始日については受託者と別途協議する。

2 業務実施時間

通常開庁日の午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 0 0 分

※第 1・3 木曜日は午後 7 時 0 0 分まで

休日開庁日の午前 9 時 0 0 分から正午

3 業務内容

(ア) 業務内容

① マイナンバーカード交付前準備の補助

- ・ J-LIS から届いたマイナンバーカードの印字や写真に異常がないか確認を行う。
- ・ カード発行一覧の写しに基づき、該当するカードの券面と差異がないか確認する。
- ・ 交付通知書の内容に誤りがないか確認を行う。
- ・ 発行カードの管理を行うため、統合端末から抽出したカード発行一覧データを市が用意する交付管理システムに取り込み、交付通知書の発送日など管理項目のデータ入力を行う。
- ・ 分類した通知書に受け取り期限や再発行等、必要な記載を行う。
- ・ 交付通知書の発送を行う。
- ・ カードは交付の際に容易に検索できるよう製造管理番号順に並び替えを行う。
- ・ 統合端末を操作して交付前設定を行う。

② 必要書類印刷

マイナンバーカード交付等に関して必要となる書類等の印刷を行う。

③ 書類の管理、引継ぎ等

来庁者から回収した交付通知書、通知カード（あるいは紛失届）・チェックシート・交付控・廃止された住基カード等を整理し、その日の業務終了後に本市職員へ引き継ぐこと。

④ マイナンバーカード専用窓口における問い合わせに基づいた運営マニュアルの更新等

窓口での質問や意見等を踏まえて、業務管理者は運営マニュアルを更新するよう提案することができる。

(イ) 留意事項

個人情報を含む事務作業における対応の際に取得した個人情報等がある場合は、本市への引き継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。

4 事務処理業務に必要となる設備について

事務処理業務に必要とする消耗品、デジタル複合機、庁内印刷機、パソコン等（運用に必要な管理システム端末、プリンタ等の機器類を含む。）は発注者が用意する。ただし、本市職員と共用とする。

その他委託業務に必要と考えられる設備・消耗品等については、受注者側で準備するものとする。