

マイナポイント第二弾の申込支援及びマイナンバーカードセンターの混雑対策に係る 運營業務委託仕様書

1 事業の趣旨・目的・概要

(1) 目的

マイナポイント第二弾（以下「マイナポイント」という。）の申込が可能なマイナンバーカードの申請期限が令和5年2月末までとなっているが、マイナンバーカードの申請件数の増加に伴い、マイナンバーカードの交付やマイナポイントの申込支援にマイナンバーカードセンター※（以下「センター」という。）への来所者が増加しており、その結果、マイナンバーカードの交付やマイナポイントの申込支援に係る時間が長時間となり、センターが大変混雑している状況である。

本事業は、申込期限が令和5年5月末までのマイナポイントの申込支援を円滑に実施するための人員の確保やその他必要な対策を行うとともに、マイナポイントに伴って増加しているセンターへの来所者への対応を実施するものである。

※ マイナンバーカードセンター	
所在地	京都市中京区烏丸通六角下る七観音町634 カラスマプラザ21 2階
開所時間	平日：午前11時～午後7時 土日：午前 9時～午後5時 年末年始（12月29日～1月3日）・祝休日は除く。

(2) 事業概要

ア マイナポイントの申込支援

マイナポイントを自身のパソコンやスマホですることが困難である方に対し、端末機を使用してマイナポイントの申込支援を行う。

イ マイナポイントに関する問合せ対応

マイナポイントの申込方法や制度内容についての問合せに対して対面で対応する。

ウ センターの混雑緩和に対する対応

マイナポイントの申込により増加したセンターへの来所者の混雑緩和のための対策を立案する。

エ センターでの人員整理及び案内

センターの来所者に対し、センターでの混雑を避けるための人員整理及び案内を行う。

オ センターの混雑を緩和する方策

マイナポイントの申込に対して、センターの混雑を緩和する方策を立案する。

2 委託業務の実施期間

令和5年4月1日から令和5年5月31日まで

ただし、令和5年6月以降も、マイナポイント第二弾の申込期限延長やマイナンバーカードセンターの混雑が見込まれる場合には、引き続き、受託者と委託契約を締結する予定である。

3 委託業務の内容

(1) マイナポイントの申込支援

マイナポイントを保有する市民に対し、情報機器を使用し、以下の申込について、操作の補助、支援を行う。

- ア マイナポイントの申込支援
- イ マイナンバーカードの健康保険証利用の申込
- ウ 公金受取口座の登録・変更
- エ マイナポイントの申込状況の確認
- オ その他マイナポイントに関する問合せ対応

(2) マイナポイントに関する問合せ対応

マイナポイントの概要や申込方法などに対応する窓口を開設し、マイナポイント、保険証利用、公金受取口座の登録に関する説明、問合せ及び相談に対応する。

(3) センターの混雑緩和対策

マイナポイントの申込に伴い増加しているセンターへの来所者に対して混雑緩和対策を講じる。

- ア 事前に整理券を配布し、適切な時間に再度センターに戻ってきてもらうことにてセンター内の混雑緩和対策を行う。
事前に配布する整理券及び申請書類や案内文書の準備を含む。
- イ 長時間の待ち時間が発生するため、提出書類等の事前の確認などのトラブル回避策の実施
- ウ マイナポイントの申込支援でセンターへの来所する人数を減少させる対策の提案及び実施
- エ センター内での時間短縮につながる事前準備の実施などのカード交付、マイナポイント申込のための来所者への事前の対策の実施

(4) センターでの人員整理

- ・ 事前の整理券配布やセンターでの開所時間までに列になっている人員の整理を行う。
- ・ 事前に整理券を配布するときに、受付時のトラブルを回避するため、交付やその他手続きに必要な書類を持参しているかどうかの確認及び必要書類等の説明等の実施
- ・ センター内の待ち人数や受付までの時間の予測等を考慮した戻り予定時間の案内や、センター内への誘導、センター内での人員の適切な案内、窓口への誘導等

(センター開所前に並んでいる人員の整理、センター開所前の整理券配布等を含む。)

- ・ センター内やセンター前廊下が混雑している場合に、必要に応じて1階のエレベーター前に整列させるなど、センター内の混雑緩和対策の実施
- ・ センター1階の入口からの行列が長くなり、近隣店舗や通行人等に迷惑がかかることがないように整列させる。(少しでも行列を少なくするように対策を講じること。)
- ・ センター開所前であっても本市が認めた場合は、センター開所前に並んでいる人員については、センター内に誘導し、事前に申請書等の記載を促す。

なお、センターは開所前に並んでいる人数により開所時間(平日11:00、土日9:00)よりも早く開所する可能性がある。

(人員整理実施時間)

○センター開所前(約50前から開所まで)

1階: 1階誘導準備等、エレベーター前待機

2階: 全体指示等(管理者)、2階廊下で整列、整理券配布、ハガキ記載後回収など
センター内: 開所前にセンターへ誘導し、記載指導(センター閉所まで)

○センター開所～閉所

(ただし、通常開所時間より20分程度早く開所することがある。)

1階: 入口前で整理券の配布、整列等、案内、エレベーター前の誘導

2階: 2階廊下の整理、1階との連携、センター内へ誘導

管理者: 受付までの待ち時間が長くなる場合の戻り予定時間の決定、整理券配布状況等の市職員への定期的な報告及びセンター内職員への情報共有

※来所者の状況(受付を2階に変えても後刻再来所の依頼が不要の場合)により、受付場所を1階→2階に変更するなど、状況に応じた対応を行うこと。

(1階、2階管理者が調整して判断する)

(5) センター内での混雑緩和対策

センター内で、待ち人数や待ち時間が増加した場合に、センター内の事務作業をセンター職員に代わって行うなど、混雑時の各部門への補助の実施

(6) その他相談対応

センター来所者への事前のカード交付等に係る説明や相談、予約によるカード受取の説明、カード交付、マイナポイント申込に対する必要書類の事前説明及びその他苦情への対応実施

(7) センター内での受付等の職員との連携・調整・連絡

本市職員やセンター内で受付業務等を実施している職員との役割分担、調整、情報

提供、要件の伝達など、相互に連携を行いセンター内でのカード交付やその他の手続等が円滑に行えるようにすること。

(8) センター混雑状況やマイナポイントの申込に係る広報

マイナポイントの申込場所の変更やセンターの混雑状況など、センターに来所する人数を抑制するための広報活動の実施

(9) 実施報告

ア 報告書資料

(ア) 日時報告書

(イ) 月次報告書

(ウ) 最終報告書

イ 報告内容

(ア) マイナポイント申込支援対応件数

(イ) センターでのカード交付整理券配布件数

(ウ) キャンセル件数

(エ) その他対応件数

4 実施場所

(1) マイナポイントの申込支援

センター又は受託者が用意した場所

(2) マイナポイントに関する問合せ対応

センター内（予定）

(3) マイナンバーカードの混雑緩和及び人員整理

センター内、センター前廊下（2階）、センター1階入口前、1階エレベーターホール

(4) その他事業

センター内及び受託者が用意した場所等

5 実施時間

平日 10時30分から19時15分まで

休日 8時30分から17時15分まで

ただし、開所前整理については、2階廊下に整列している来所者の数により、センター開所の50分程度前から実施すること。

また、繁忙期対策のため、時間外勤務が必要となる可能性がある。

6 予定人員

それぞれの業務について、次の人数以上の人員を確保すること。

(1) マイナポイントの申込支援

管理者 1名
拠点責任者 4名
事業従事者 10名

(2) マイナポイントに関する問合せ対応

事業従事者 3名

(3) マイナンバーカードの混雑緩和及び人員整理、相談業務

ア 人員整理（整理券配布、整列、案内・説明、誘導、列の最後尾に立って案内等）

管理者 1名、事業従事者 13名

（人員整理 内訳）

管理者（1）…全体統轄、整理券配布時の戻時間の決定、市職員との連絡調整

1階	入口前 (9) …整理券配布、整列、最後尾への誘導、カード受取の流れの説明、必要書類等の確認等 エレベーター前 (1) …エレベーター前の整列、2階の指示で人員を2階に誘導
2階	入口前 (1) …2階への誘導指示 センター内 (2) …記載指導、センター内での誘導 (開所前のみ従事) 開所前整理 (3) …開所30分前～45分前にエレベーター前ホールで整理券が入ったクリアファイルを配布し、来所者が持参した交付通知書(ハガキ)に必要な事項を記入してもらったうえで回収する。

イ 混雑対策

事業従事者 7名

バックヤード作業や交付前設定に係る作業など、センター職員に代わって行う。

【参考】令和5年2月1日～2月15日のセンターでの1日当たりの平均取扱件数

マイナポイント申込支援件数	平日	186件
	土日	158件
	最大	242件(2月14日(火))
カード交付件数	平日	866件
	土日	1,361件
	最大	1,672件(2月12日(日))
カード交付のための整理券配布枚数 (家族連れは1枚)	平日	741件
	土日	896件
	最大	1,063件(2月12日(日))

7 実施事業に必要な物品等の調達

- (1) マイナポイントの申込支援に係る機器及び通信機器
情報機器類（パソコン等、マイナポイントの申込支援に必要な機器） 10台以上
- (2) マイナポイントの申込支援に係る机、いす、パーティション、看板、案内など必要な物品
- (3) マイナポイントの相談窓口に係る机、いす、消耗品及び配布資料等
- (4) 感染症の予防・拡大防止のための消毒液、消毒用アルコール及び飛沫防止のパーティション等及び熱中症対策のための扇風機等
- (5) センターの混雑緩和対策、人員整理に係る整理番号、事前配布用の申請書類、看板、トランシーバー、机、椅子、筆記用具等の必要な物品等
なお、整理券については、センター内に設定している番号札を使用することを可能とする。なお、センター内に設置している番号札を使用しない場合でも、センターでの呼出しは番号札を使用するため、整理券と整合性が取れるような措置を行うこと。
- (6) その他委託業務に必要な物品、消耗品等の調達
なお、センター内の机2個については使用を可能とする。ただし、台数、使用方法等については、事前に本市と調整すること。
- (7) センターにおける混雑緩和のため、センター職員に代わって事務を行う場合については、センターの消耗品やコピー機の使用を可能とする。ただし、事前に本市と調整すること。

8 情報機器及び個人情報の保護の措置

- ・ マイナンバーカードなどの個人情報を取り扱うため、パーティション等を使用するなど、のぞき見防止対策を講じるとともに、情報機器については、ウイルス対策ソフトを導入するなど、個人情報の保護を実施すること。
- ・ 有線・無線を問わず、記録媒体等の機器を情報機器に接続できないように制限すること。
- ・ マイナポイントの申込支援に係る通信手段は、受託者において手配するインターネット回線により接続すること。ただし、有線、無線を問わず、公衆無線LANは本市ネットワーク等の他のネットワークには接続できないように制限すること。また、使用するインターネット回線は、業務に使用する機器以外が接続できないように必要な措置を講じること。
- ・ 市民に情報機器を使用させる場合は、市民の情報（当該機器上で入力された全ての情報）等が他の人から閲覧・利用できないようにすること。特に、ブラウザのパスワード保存機能、過去の入力内容の表示機能や入力予測機能等の機能についても全て無効化又は初期化しておくこと。

- ・ 本業務終了後、使用した情報機器については、入力情報の復元ができないように適切な措置を講じること。
- ・ その他、使用者の不正使用防止対策を講じること。

9 個人情報保護、守秘義務等

- (1) 京都市個人情報保護条例等の例規を遵守し、プライバシーマーク取得・ISMS 認証取得など個人情報の厳格な管理のために、万全の体制を整備し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱うこと。
- (2) 受託者は、本事業に従事する全ての従事者に適切な教育を行うとともに、個人情報保護及び守秘義務に関する事項を遵守する旨の誓約書（様式任意）を徴し、本市に提出すること。
- (3) 本市の所有する全ての情報資産を取り扱う際は、京都市情報セキュリティ関係規定を遵守しなければならない。また、本市の所有する全ての情報資産の持ち出しを禁止する。
- (4) 業務遂行上、知り得た業務上の機密、個人情報等は、委託事業期間中及び終了後も他に漏らしてはならない。

10 その他

- (1) 受託者は、本事業の遂行に当たっては、責任者を明確にし、あらかじめ本市と十分協議を行い、常に密接に連絡を取りその指示に従う。また、疑義が生じた場合には、速やかに本市と協議のうえ、対応すること。
- (2) 受託者は、本契約終了後であっても、本事業委託の範囲内における本市の問合せに応じること。
- (3) 受託者は、本業務委託遂行上、必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義が生じた事項並びに本仕様書に明記されていない事項については、対応方法を本市と協議する。
- (4) 受託者が本業務によって本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負う。
- (5) 受託者は、契約期間中、翌月10日までに本委託業務に係る委託業務完了報告書を本市に提出することとする。本市はこれを受けて委託業務に係る履行状況等の検査を行い、検査結果を適当と認めるときは、受託者に委託料の請求書を求めるものとする。この場合、本市は請求書を受領した日から起算して30日以内に委託料を受託者が指定する口座に支払うものとする。