

マイナポイントを活用したマイナンバーカードの普及促進に関する業務委託 仕様書

1. 業務目的

消費税率引き上げに伴う反動減対策として、令和2年9月から令和3年3月までの間、国が実施するマイナポイントを活用した消費活性化策において、本市市民の円滑な利用促進のため、委託により、マイナポイントに関するキャッシュレス決済の申込支援窓口及び電話問い合わせ窓口を設置する。また、併せてマイナンバーカードの普及促進を目的とした啓発活動及び申込出張支援を行う。

2. 窓口設置の場所・期日

(1) 申込支援窓口

大分市役所本庁舎中庭出入口付近

令和2年11月2日（月）から令和3年3月31日（水）まで

平日午前8時30分から午後5時30分まで

(2) 電話問い合わせ窓口

大分市役所本庁舎5階企画課内

令和2年11月2日（月）から令和3年3月31日（水）まで

平日午前8時30分から午後5時30分まで

3. 啓発活動及び申込出張支援の会場・日時

(1) パークプレイス大分【イオン1階サニーウォーク付近（会場図は別添資料のとおり）】

11月21日（土）、22日（日）

午前10時30分から午後4時30分

(2) トキハわさだタウン【2街区2階西エスカレータ前（会場図は別添資料のとおり）】

11月28日（土）、29日（日）

午前10時30分から午後4時30分

4. 人員等

(1) 申込支援窓口

原則3名配置すること。労働基準法、労働安全衛生法等の規定を遵守し、発注者と協議の上、従事時間を通じて窓口対応者を常時2名以上配置すること。

(2) 電話問い合わせ窓口

労働基準法、労働安全衛生法等の規定を遵守したうえで、従事時間を通じてオペレータを常時1名配置すること。

(3) 啓発活動及び申込出張支援

労働基準法、労働安全衛生法等の規定を遵守し、発注者と協議の上、啓発活動に原則3名、申込出張支援の対応に原則3名配置すること。

(4) 統括責任者

申込支援窓口及び電話問い合わせ窓口については、窓口対応者とは別に、統括責任者を40日間配置できる体制をとり、苦情やクレームが発生した場合や対応件数の増加が見込まれる場合等の窓口の状況を踏まえ、必要に応じて履行場所に常駐すること。統括責任者を選任後に本市へ届け出ること。なお、業務に関する必要な改善要求・技術指導は、統括責任者に対して行うものとする。

啓発活動及び申込出張支援については、統括責任者を全日配置し、苦情やクレームが発生した場合や対応件数の増加が見込まれる場合等に対応すること。

統括責任者は、本市が提供する資料や国の要領を常に確認するなど、業務の遂行に支障がないよう十分に知識を深め、主体的に業務に取り組むこと。

(5) 従事者要件

窓口対応者、電話オペレータ、啓発活動及び申込出張支援従事者は次の要件を満たすものとする。

ア. 一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。

イ. 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理解し、円滑に業務を行える者。

5. 業務内容

(1) 申込支援窓口

マイナンバーカードを持参し、マイナポイントに関するキャッシュレス決済の申込を希望する来庁者に対し、パソコン等の操作補助や相談・質問等への対応を行う。また、必要に応じて、マイナポイントの予約及びマイナンバーカードの健康保険証利用の一括登録の補助も行う。対象者からの苦情やクレームなど、窓口対応者が対応できないものについては、原則として統括責任者が対応し処理すること。

(2) 電話問い合わせ窓口

ア. 以下に掲げる市民からの問い合わせ等について、本市の作成するFAQや国のマイナポイントに関する資料を参照して対応すること。

①制度の概要、事業日程に関すること

②申請方法等の手続に関すること

③その他、本事業に関すること

イ. 必要に応じて、国の設置する「マイナンバー総合フリーダイヤル」を活用・案内等すること。

ウ. 対象者からの苦情やクレームなど、電話対応者が対応できないものについては、原則として統括責任者が対応し処理すること。

(3) 啓発活動及び申込出張支援

ア. 会場の設営と撤去

8に掲げる備品等を設置するとともに撤去を行う。また、パークプレイス大分においては、施設のソファ類の移設作業も行うものとする。なお、会場使用料は受託者が支払うものとする。

イ. 啓発活動

チラシ付きポケットティッシュを2,400部作成の上、会場で配布するものとする。また、マイナンバーカードやマイナポイントに関する相談等に応じるものとする。

ウ. 申込出張支援

マイナンバーカードを持参し、マイナポイントに関するキャッシュレス決済の申込を希望する市民に対し、出張による申込窓口を設け、パソコンの操作補助や質問等への対応を行う。また、必要に応じてマイナポイントの予約、マイナンバーカードの健康保険証利用の一括登録の補助も行う。

対象者からの苦情やクレームなど、窓口対応者が対応できないものについては、原則として統括責任者が対応し処理すること。

エ. 大分合同新聞への広告掲載

事前広報として、大分合同新聞の1面に、マイナンバーカードに関すること、マイナポイントの申込支援窓口設置及び申込出張支援に関することをフルカラーで広告掲載するものとする。なお、広告掲載料は受託者が支払うものとする。

(4) F A Qの充実について

F A Qについては、業務開始までに本市が作成し、統括責任者へ提供、内容説明を行うが、新規作成、内容追加、内容修正が望ましいものについては、本市に対して改善案を報告すること。

(5) 対応記録の管理

ア. 申込支援窓口及び電話問い合わせ窓口で対応した問い合わせなどは、内容を容易に検索できる形で一元的に登録、管理すること。

イ. 次に掲げる項目を記録するフォーマットを作成し、応対内容を記録すること。

① 申込支援窓口

受付日、受付者氏名、来庁者数、うち申込補助対応件数及び問い合わせ対応件数、時間ごと来庁者数

② 電話問い合わせ窓口

受付日、受付者氏名、受付時間、受付区分(問い合わせ、意見・要望、苦情等)、

応対区分（完了、本市へエスカレーション）

(6) 本市への伝達対応

ア．回答不能な問い合わせ（回答に行政的な判断が必要となるもの等）については、本市へ適切にエスカレーションすること。

イ．回答に長時間を要すると判断される場合は、架電者の連絡先等の必要な情報を聴取し、一旦電話を切って折り返し電話するなど、臨機応変な対応を行うこと。

(7) 業務報告

(5) イ①及び②の集計結果を、毎週月曜日（月曜日が休日の場合は、翌開庁日）に1週間分を報告すること。

(8) その他

本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに本市と協議を行い、問題の解決を図ること。

6. 個人情報の取扱い

(1) 業務の履行にあたっては、法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を負うものとし、業務上知りえたことについては、契約期間中及び契約期間終了後においても、いかなる理由があっても他人に漏洩させないこと。

(2) (1) に掲げる義務の履行を担保するために、業務に関与する全ての社員及び従事者から秘密保持に関する誓約書を徴し、本市に提出すること。

(3) 業務の履行に関連し発生する事故に対し、その発生の防止を最優先とすることとし、関係法令を遵守し、その対策に万全を期すこと。また、事故が発生したときは、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故により生じた一切の責任を負担すること。

7. 遵守事項

(1) 本業務に使用する目的以外で、対象者の個人情報を収集又は使用してはならない。

(2) 個人情報の漏洩等が起こらないよう万全の措置を講じる。

(3) 業務中、休憩スペース以外での携帯電話の使用はしてはならない。

(4) 業務を実施するにあたっては、労働基準法等関係法令を遵守すること。

(5) 問い合わせ等に関する事項を正確・簡潔に記録すること。

(6) 本事業の対象者に対し、他の営業行為を行ってはならない。

(7) 業務室は、常に衛生的に保つとともに、施設設備を丁寧に取り扱うこと。

(8) 履行場所の館内規則に従うこと。

(9) その他本市が指示する措置に従うこと。

8. 備品等

(1) 申込支援窓口及び電話対応窓口

業務に必要なパーテーション、セキュリティ対策を講じたパソコン等の機器及び通信回線は、受託者が準備すること。なお、パソコン等の機器は申込支援窓口用に2台、電話問い合わせ窓口用に1台とし、仕様については本市と受託者が協議を行うこと。その他必要な備品については、原則として本市が準備する。

(2) 啓発活動及び申込出張支援

業務に必要な以下の備品類等を受託者が準備すること。

- ・ 目隠し用のパーテーション
(横幅1.5m×7枚、横幅1m×7枚 各高さ180cm)
- ・ 予約・申込用のパソコン3台と通信回線
(カードリーダー、予約・申込対応ソフト、覗き見防止フィルム付き)
- ・ 会場をとり囲むためのベルトインポール
- ・ 電源延長コード(転倒防止養生テープ付き)
- ・ 申込用パソコンを置くテーブル(1m×0.8m×3台)と椅子(3脚)
- ・ ポスターを掲示するためのスタンド(3つ)
- ・ 相談用テーブル(横幅180cm×2台)＋椅子(6脚)＋新型コロナウイルス感染症対策用仕切板(90cm×4枚)
- ・ 相談者や予約・申込者の待機用の椅子(9脚)
- ・ 携帯電話1台(窓口混雑時の市民との連絡用、本体料金・通話料金等含む)

9. 新型コロナウイルス感染症対策

業務の従事者はマスクを着用するとともに、除菌グッズを設けるなど、新型コロナウイルス感染症対策を講じること。

10. その他

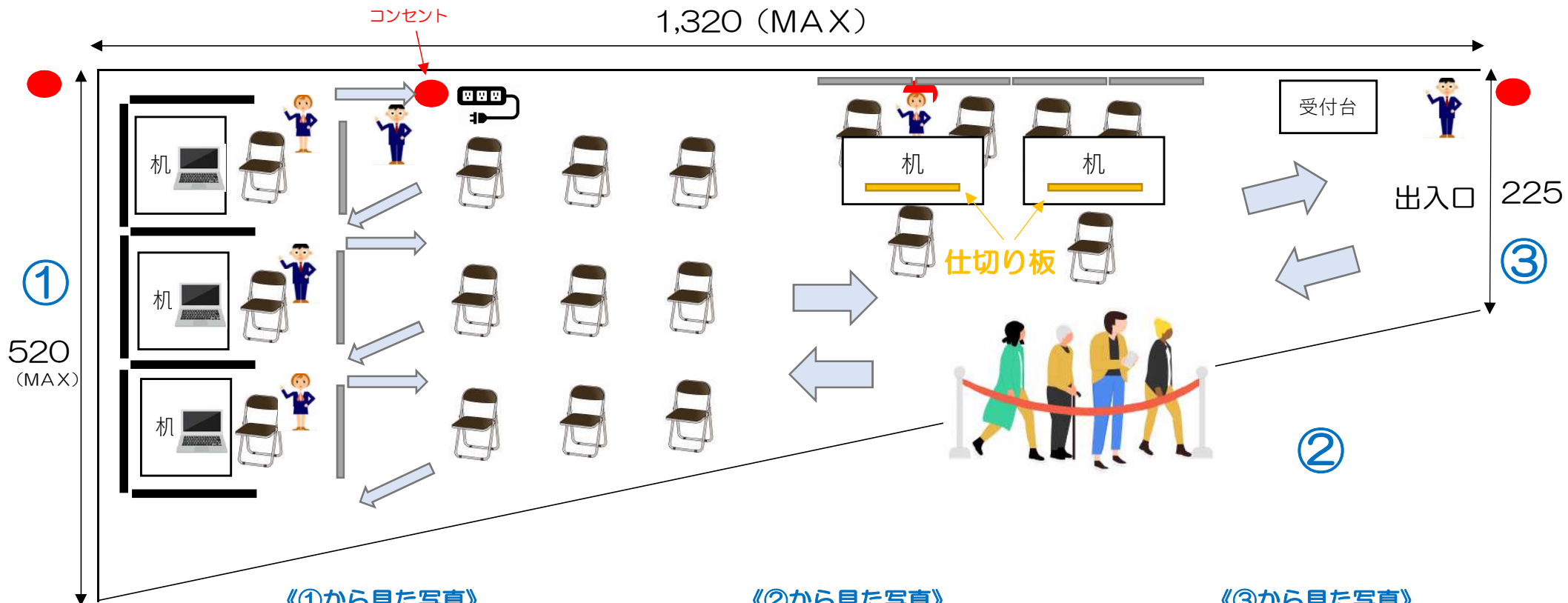
本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者双方協議の上、決定するものとする。

別添資料

<パークプレイス大分会場図面>

【1階:サニーウォーク中央付近】

1,320 (MAX)



《①から見た写真》



《②から見た写真》



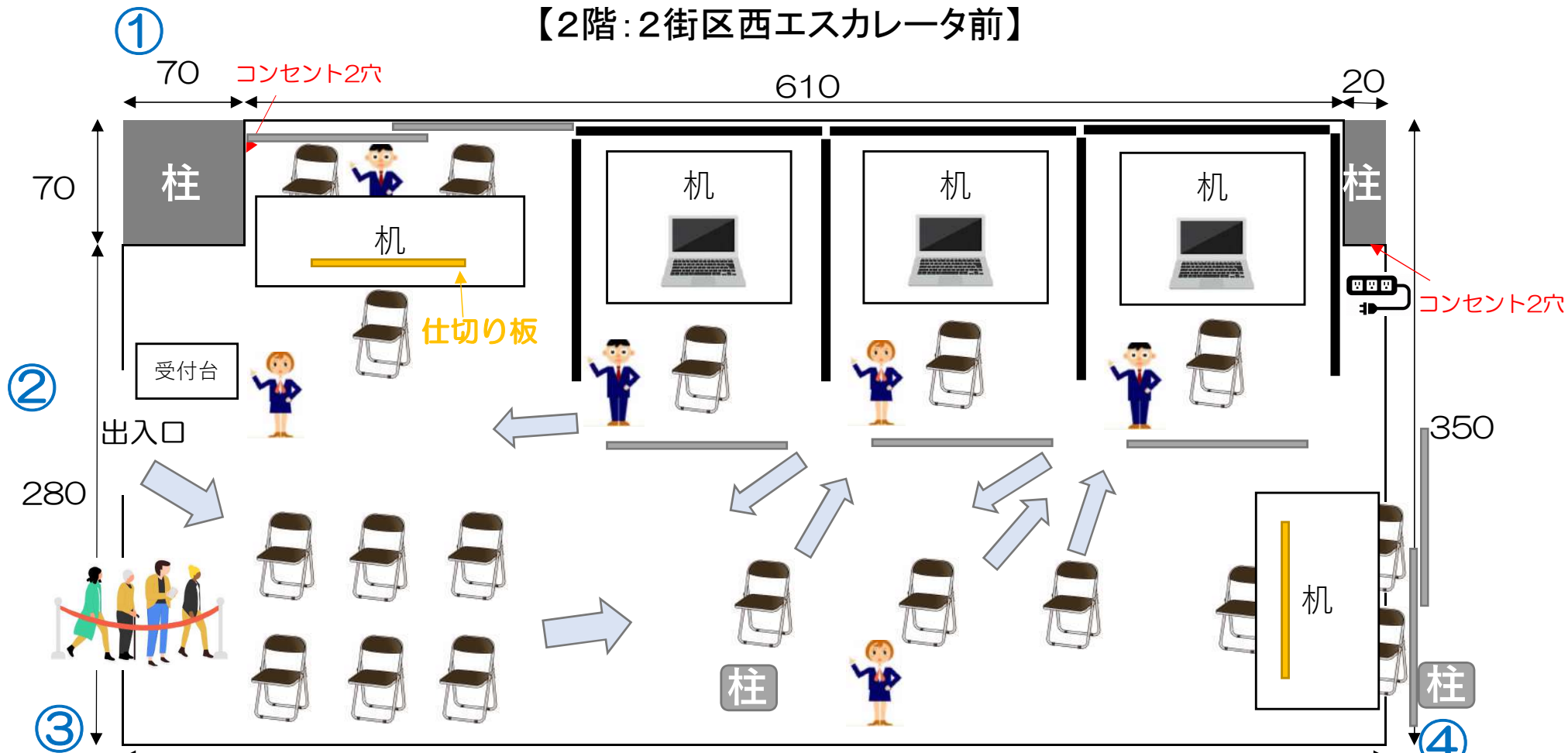
《③から見た写真》



別添資料

<トキハわさだタウン会場図面>

【2階:2街区西エスカレータ前】



《①から見た写真》

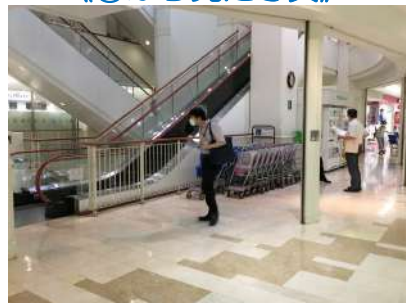


《②から見た写真》



700

《③から見た写真》



《④から見た写真》

