

長岡市マイナポイント利用環境整備業務委託仕様書

1 委託業務名

長岡市マイナポイント利用環境整備業務

2 履行期間

契約締結日から令和5年2月28日まで

3 履行場所

市内及び受託事業者敷地内等

4 業務内容

(1) 業務計画書の作成

受注者は契約締結後速やかに、本業を実施するための業務計画書を作成し、発注者の承認を得ること。

(2) マイナポイント申込支援等業務

ア マイキーID設定及びマイナポイント申込みに関する登録支援

イ 健康保険証利用申込み及び公金受取口座等に関する登録支援

ウ マニュアル作成及び従事者への研修実施

(ア) 業務を適正かつ円滑に履行するため、国が作成しているマイナポイントの予約、申込等に関するマニュアル等を参考に、業務マニュアル、FAQ等を作成すること。

(イ) 従事者へ上記のマニュアル、FAQ等による研修を実施するほか、接遇マナー、機器の操作に関する研修等、業務に必要な知識等の事前教育を行うこと。

エ 問い合わせ対応等を削減するための資料作成

(ア) 申込件数の上位10件程度の決済事業者について、付与条件やタイミング・問い合わせ等の概要や注意事項を周知するチラシを用意すること

(3) 統括責任者の配置

本業務を円滑に実施するため、統括責任者を配置し下記の業務に従事すること。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。

ア 発注者との連絡調整

イ 契約内容及び状況に応じた人員の適正な配置

ウ 支援窓口従事者等に対する指揮監督及び教育

エ トラブル発生時における対応及び報告

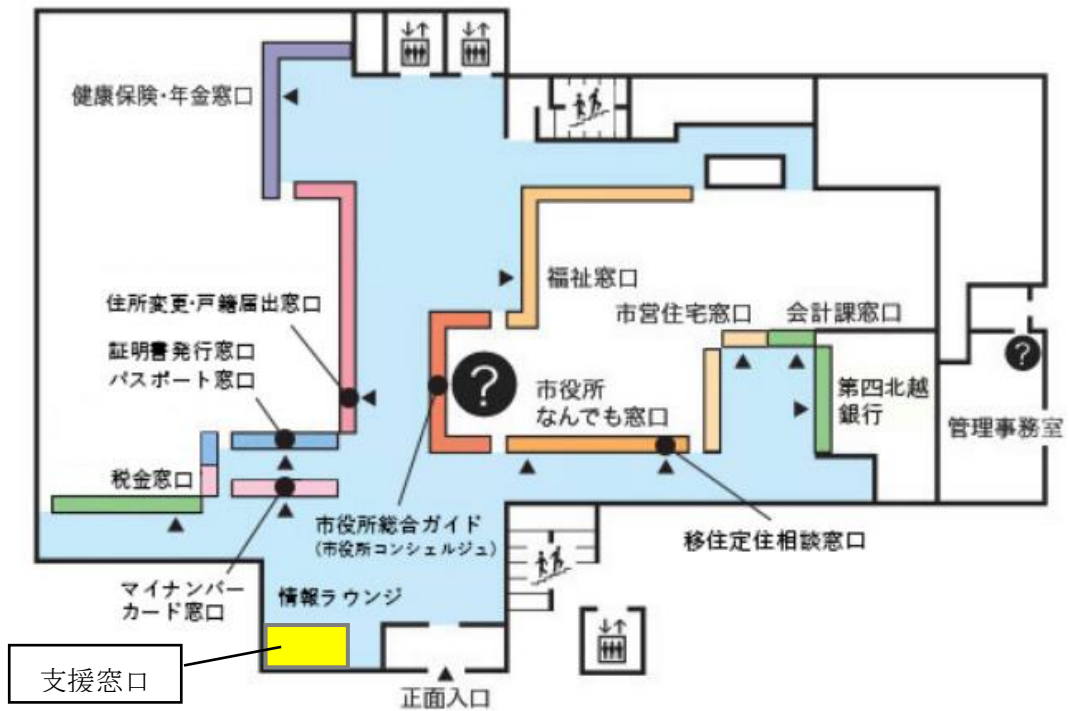
(4) 支援窓口対応業務

ア 実施期間は、令和4年6月1日から令和5年2月28日とする。

イ 以下の受付体制を基本とすること。なお、繁閑対策として、発注者と協議のうえ、月、時間帯、曜日等で業務ごとの配置人員を変動させるなどの柔軟な運用ができるものとする。

施設	実施時間	窓口数
アオーレ 長岡東棟 1階	平日 午前8時30分から午後4時45分まで 土・日・祝日 午前9時から午後4時まで ※毎月3土曜日とそれに続く日曜日は休館 ※12月29日～1月3日は休館	2

●支援窓口位置図 ※調整により位置が変更になる場合があります。



ウ 支援窓口従事者は以下の要件を満たすものとする。

(ア) 一般常識を持ち、応対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。

エ 支援窓口に必要な人材の配置及び端末、インターネット設備、事務用品等の一切については、受注者の負担により全て準備し、通信料等も受注者が負担すること。

オ 窓口開設時間を通じ、常時1名以上の支援窓口従事者を配置すること。

カ 閑散時には、広報チラシの配布等、本業務の目的達成にあたり必要だと思われる業務を行うこと。

(5) 電話対応業務

市民等からのマイナポイント申込等に関する電話による問い合わせへの対応を行うこと。

ア 実施期間は、令和4年6月1日から令和5年2月28日とする。

イ 以下の受付体制を基本とすること。

施設	実施時間	回線数
受注事業者 施設内	平日 午前8時30分から午後4時45分まで 土・日・祝日 午前9時から午後4時まで ※毎月3土曜日とそれに続く日曜日は閉設 ※12月29日～1月3日は閉設	1

想定受電件数(見込) 20件/日 (1回あたりの応答所要時間10分(見込))

ウ 電話対応従事者は以下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。

エ 電話対応に必要な人材の配置及び電話回線、事務用品等の一切については、受注者の負担により全て準備し、通話料等も受注者が負担すること。なお、フリーダイヤル等(着信した電話の通話料金を契約者が負担するサービス)はしないこと。

オ 電話開設時間を通じ、常時1名以上の電話対応従事者を配置すること。

カ マイナンバーカードの制度に関する苦情などは国の設置する「マイナンバー総合フリーダイヤル」を案内し、各キャッシュレス決済事業者の詳細なサービス内容等については各キャッシュレス決済事業者の問い合わせ先を案内すること。

キ 問い合わせは基本的にその場で対応を終結させることとし、トラブルについては統括責任者を通じて発注者に報告すること。

(6) 出張申込支援業務

発注者の指示により、商業施設や公共施設等に出張し(2)の業務を実施すること。

ア 実施概要

実施場所 発注者の指示による(長岡市内)

実施時間 午前8時30分から午後5時15分まで

従事人数 2名

回数 20回(日)を見込む

イ 出張支援に必要な人材の配置及び端末、インターネット設備、事務用品等の一切については、受注者の負担により全て準備し、通信料等も受注者が負担すること。

ウ 出張に係る交通費は受注者の負担とすること。

エ 出張申込支援の実施概要については、遅くとも実施の1週間前までに、発注者から受注者に指示することとする。

(7) 広報業務

ア 下記について広報を実施すること。

- (ア) マイナポイント事業の実施に関すること
- (イ) 本業務の支援内容に関すること
- (ウ) マイナポイント事業を活用したマイナンバーカード未取得者に対するカード取得勧奨に関すること

イ 本業務履行で使用する広報用チラシを以下のとおり受注者で作成し納品すること。

(ア) 広報用チラシ（全戸配布） 114,000部

- ・種類 A4サイズ（A4サイズ両面／コート70kg／マット紙／フルカラー）
※電子データも納品のこと
- ・納期：令和4年7月下旬（「市政だより」8月号の配布に間に合うこと）
- ・納入場所：長岡市役所各庁舎
（発注者の指示に従い、配布用に仕分けすること。）

(イ) 国が作成したチラシ・ポスター等の広報素材を活用して構わない。

ウ その他、本事業に係る効果的な広報の手法について提案すること。

5 報告

支援窓口対応業務及び電話対応業務については、月次で1日ごとの対応件数等をまとめて報告すること。また、業務の状況等に関する報告は、長岡市が必要とする場合、速やかに行うこと。

6 成果物

本業務完了後、速やかに次に掲げる各資料等を成果品として納入すること。

- (1) 業務計画書（2部）
- (2) 月次報告書（2部）
- (3) 実績報告書（2部）

次の資料を添付すること。

- ア 支援窓口及び支援状況の分かる写真
- イ 広報媒体に係る発注書、納品書及び領収書の写し
- ウ 会議録

7 再委託の禁止

受注者が業務内容のすべてを一括して第三者に再委託することは認めない。ただし、業務内容の主たる部分を除く一部については、市の承諾を得た場合についてはこの限りでない。なお、再委託の承諾を受ける場合は、発注者に対し再委託承諾申請書を提出するものとする。

8 その他

- (1) 契約保証金は免除するものとする。
- (2) 従事者は、発注者としての立場で対応していることを理解し、発注者に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とならないようにすること。
- (3) 統括責任者は、新型コロナウイルス感染症対策として、業務全般にわたり、窓口を清潔に保ち、窓口支援従事者等のマスク着用・消毒液を準備するとともに、三密を避けるよう市民を誘導すること。
- (4) 統括責任者は、従事者に対して守秘義務及び個人情報の保護について理解させること。
- (5) 本業務履行で使用した機器類等に残るデータは、情報流出しないよう事業完了後に消去するなど適切に情報セキュリティ対策を行うこと。
- (6) 市民の個人情報（住所、氏名、生年月日、電話番号、マイキーIDなど）は収集しないこと。なお、収集とは、自らの管理下に置く意図をもって情報を確認可能な状態に残すことをいう。
- (7) マイナポイントの申込手続においてポイントを付与するキャッシュレス決済サービスを一つ選択することとなるが、サービスの選択は希望者の自主的な選択によるものとし、従事者が手続支援の過程で事実と反した説明をするなど、特定のサービス選択へ誘引しないこと。
- (8) 受注者又は受注者の下請業者が不当要求行為を受けた場合又は不当要求行為による被害を受けた場合若しくは被害が発生するおそれがある場合は、市長に報告するとともに、所轄の警察署に通報すること。
- (9) 受注者は、市及び所轄の警察署と協力し、不当要求行為の排除対策を講じること。
- (10) 本仕様書についての不明な点は発注者の指示に従うこととし、定めのない事項について疑義が生じた場合は、双方の協議により定める。

9 問合せ先

長岡市総務部デジタル行政推進課 安藤

電 話 0258-39-2205

メール n-number@city.nagaoka.lg.jp