

# マイキーID 設定及びマイナポイント申込み支援等業務仕様書

## 1 業務名

マイキーID 設定及びマイナポイント申込み支援等業務

## 2 業務の目的

国において令和2年度より実施している「マイナポイントを活用した消費活性化策」（以下「消費活性化策」という。）におけるマイキーID の設定及びマイナポイントの申込みについて、委託により各種設定支援窓口（以下「窓口」という。）を設置し、支援を希望する市民の設定などの補助や問合せに円滑に対応することを目的とする。

## 3 契約履行期間

契約締結日から令和2年11月30日まで（窓口開設は7月1日からを想定）

## 4 業務内容

### (1) 別添資料

業務にあたっては本仕様書のほか、委託者の指示のもと、下表の別添資料を参照・使用の上実施する。

また、別添資料についてはデータにて提供するので、受託者側で印刷の上、用意すること。

| 資料 No | 資料名  |
|-------|--|
| 別添 1  | マイキーID 設定支援マニュアル   |
| 別添 2  | マイキーID 設定支援マニュアル別冊準備編  |
| 別添 3  | マイキーID 設定方法（パソコン版）   |
| 別添 4  | マイキーID 設定方法（Android 版・iOS 版）   |
| 別添 5  | マイキーID 記入用紙  |
| 別添 6  | マイナポイントリーフレット  |
| 別添 7  | マイナンバーカードに対応した NFC スマートフォン一覧<br><a href="https://www.jpki.go.jp/prepare/pdf/nfclist.pdf">https://www.jpki.go.jp/prepare/pdf/nfclist.pdf</a> （都度更新すること） |

なお、マイナポイントの申込み方法については、総務省より示され次第、提供する。

(2) 窓口について

- ・設置場所：札幌市内各区役所（10区）に設置する。
- ・開設日時：平日（区役所開庁日） 8：45～17：15
- ・対象者数：1区あたり80人／日（想定）

(3) 窓口にて用意する機器・資材等

下表（数量は1区あたり）のとおり機器・資材等を受託者が用意すること。

なお、設置場所の状況に応じ別途必要な物品がある場合は、委託者が用意する。

| 項番 | 機器・資材等                                 | 数量               | 備考  |
|----|--|------------------|---|
| 1  | ノートパソコン又はタブレット端末<br>(のぞき見防止フィルムを付けること) | 1                | 動作環境や機種等については別添2のP2・P3を参照(プリンターは不要)。<br>項番2は端末のNFC機能でも代用可 |
| 2  | ICカードリーダー                              | 1                |   |
| 3  | インターネット環境(ポケットWiFi等による無線通信)            | 1                |   |
| 4  | 庁舎の電源に接続するための延長コード                     | 1                | -   |
| 5  | 机(180cm×90cm(45cm×2でも可))               | 1程度              | 区によって必要な数量が異なる。詳細については別紙1を参照                              |
| 6  | 椅子                                     | 2程度              |   |
| 7  | 簡易パーテーション(縦1.5m×横1m程)                  | 1程度              |   |
| 8  | 対応マニュアル                                | 1部               | 別添1を基に受託者が作成<br>FAQを含み必要に応じ更新                             |
| 9  | 別添3                                    | 必要量 <sup>※</sup> | 市民用操作手順書  |
| 10 | 別添4                                    | 必要量 <sup>※</sup> | 市民自らスマートフォンで<br>ID設定するための手順書                              |
| 11 | 別添5                                    | 必要量 <sup>※</sup> | 設定したIDのメモ用紙   |
| 12 | 筆記用具                                   | 2本程              | 項番11を記載するため   |
| 13 | 別添6                                    | 必要量 <sup>※</sup> | 広報用チラシ  |
| 14 | 別添7                                    | 必要量 <sup>※</sup> | 対応スマホ一覧   |

|    |               |    |                             |
|----|---------------|----|-----------------------------|
| 15 | 案内表示          | 1  | 来訪者が容易に視認できるよう、窓口であることを表示する |
| 16 | 受付番号札等        | 1組 | 混雑時の順番待ち管理用                 |
| 17 | ホワイトボード類      | 1式 | 筆談用                         |
| 18 | アルコール除菌用品     | 1式 | 機器等の消毒用                     |
| 19 | 使い捨てマスク       | 1式 | 従事者用                        |
| 20 | 感染防止用のパーテーション | 1  | 来訪者との対応時に使用                 |

※ 市民が求めた際には提供できるよう必要量を印刷し準備すること。

#### (4) 事前準備

##### ア 業務計画書等の作成

受託者は本業務を円滑に実施するための業務計画書及び下記ウにて実施する研修に向けた研修計画書（研修資料・対応マニュアル含む）を、本業務の契約締結後1週間以内に作成し、委託者の承認を得ること。

なお、研修項目については下記ウを参照すること。

##### イ 組織体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な業務実施が可能な体制を構築すること。

| 職名    | 人数     | 業務内容   |
|-------|--------|--|
| 業務責任者 | 最低1名   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託者との連絡調整</li> <li>・ 業務計画書及び状況に応じた人員の適正な配置</li> <li>・ 支援員及びラウンダーに対する指揮・監督</li> <li>・ 支援員及びラウンダーに対する指導及び教育</li> <li>・ トラブル発生時における対応及び報告（クレーム対応含め基本的に業務責任者までで対応）</li> </ul> |
| ラウンダー | 最低1名   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各区窓口の支援員の監視及び補助</li> </ul>  |
| 支援員   | 十分な人員※ | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各区窓口にて下記(5)の業務を実施</li> </ul>  |

※上記(2)に対応できる十分な人員とすること。

##### ウ 研修について

上記アにて委託者の承認を受けた研修計画書に基づき、本業務に従事する者に対し、研修を実施すること。

また、研修計画書には以下の内容が含まれていることとし、公共の事業に従事している意識を持ち、責任を持って対応できるように教育を行うこと。

なお、必要に応じ研修を実施可能な体制を整備すること。

#### (ア) 研修カリキュラム

コンプライアンス（個人情報保護法・マイナンバー法・機密情報の取り扱い等）・マイナンバー及びマイナポイント制度概要（キャッシュレス決済に関する事項含む）

#### (イ) 研修項目

業務フロー、対面对応研修、トークスクリプト・FAQ、ロールプレイング（全従事者が実施）、システム理解、エスカレーション対応、苦情対応、テスト  
エ 窓口セッティング

各区の窓口セッティング場所については別紙1のとおり。なお、詳細については別紙1に記載しているが、区役所の業務の状況により、窓口設置場所の移動を伴う可能性があるため、その場合は柔軟に対応すること。

#### オ セキュリティ対策

- ・本業務に関する「情報セキュリティ基本方針」を定め、上記ウの研修等にて教育を行うこと
- ・支援員が操作するノートパソコン等については、監視ソフト\*を導入し不正操作等のモニタリングを現場及び本部にて実施可能とするとともに、適切なセキュリティ管理、イベントログ管理、アプリケーション制限、デバイス管理を実施できること。

※ 個人情報等をノートPC上に不正に保存するなどのリスクを防ぐため、全操作がモニタリングでき、その旨支援員等に伝えることで対策とする。

#### (5) 窓口業務

ア 支援員は、対応マニュアル・別添3～5等を活用し、マイキーID設定支援・マイナポイントの申込みを希望する市民に対し、ノートパソコン等の操作補助や支援に必要な対応を行う。

なお、別添3については受託者側で別途用意したもので代替することも可能と

し、その際は事前に受託者の承諾を得ること。

イ 消費活性化策及びマイナンバーカードに関する市民からの問合せ対応を行う。

なお、消費活性化策については別添4・別添7などを活用するとともに、適宜国の設置する「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 実施場所の案内や誘導を行う。

市民に対しての案内や誘導については、受託者が用意する、サイン・受付番号札等・ホワイトボード類を適宜活用する。

エ 広報ほか

別添6の配布など、本業務の目的を達成するために必要な対応を行う。

オ 日次報告書

窓口における1日の業務内容について、下表のとおり委託者に報告可能なシステム等を用意すること。

なお、当該報告書については受託者にて取りまとめ、下記5にて委託者に報告すること。

| 項目         | 内容  |
|------------|---|
| 来庁者数等      | 窓口に来庁した人数、うち支援必要・実施者数及び割合、時間毎来庁者数、対応完了件数、性別来庁者数、年代別来庁者数 |
| エスカレーション件数 | 業務責任者へエスカレーションした件数・概要                                   |
| ご意見・トピック等  | 問合せのうち、主なご意見・ご要望・トピック等                                  |

## (6) 留意事項

ア 上記(2)の窓口開設日時の間は、必ず1名の支援員が従事していること。

ただし、やむを得ず短時間不在になる場合は、その旨窓口に表示すること。

イ 準備及び片付け等は開設時間外に行うこと。

ウ 委託者と業務責任者間、業務責任者と従事者間の連絡体制を整備すること。

エ 業務責任者は、実施場所での従事者の日々の業務の開始及び終了を速やかに確認すること。

また、やむを得ない事情により業務の開始ができない、又は業務時間中の業務継続が困難な場合は、業務責任者が速やかに委託者へ報告を行うこと。

オ 来訪する市民が想定よりも大幅に増加し、対応が困難となった場合は、委託者と協議の上、柔軟に対応すること。

カ 支援員は、基本的なパソコンの操作スキル及び業務を円滑に実施できる対応スキルがある者であること。

キ 窓口開設時間として中断する時間帯はなく、委託者側で休憩場所を用意しないため、休憩時間及び休憩場所は受託者側にて、調整又は用意すること。

ク キャッシュレス事業者独自の還元率や特徴、使用方法等について質問されることが想定されるため、上記(4)ーウなお書きによる研修等で対応可能とすること。

ケ 機器・資材等の保管方法については、各区役所の状況を踏まえて別途委託者から指示をする。なお、ノートパソコン等の貴重品については受託者の責任により、盗難、紛失等の事故の防止対策を行うこと。

コ 実施場所の建物管理・防火管理事項を順守し、破損、汚損、出火等がないよう適切かつ安全に維持すること。また、実施場所は清潔に維持し、業務に当たって発生したごみは持ち帰り適正に処分すること。

なお、実施場所の施錠に関しては、各区役所の状況を踏まえ別途指示をする。

サ マイナンバーカードは基本的に市民が扱うよう誘導するが、市民の要望により一時的に預かる場合等は、マイナンバーカードの紛失や毀損などがないよう十分に注意すること。

シ 当該業務はマイナンバー法2条に規定する番号利用事務・番号関係事務には該当しないが、マイナンバーカードには個人番号を含め、重要な個人情報を含むことから、その取扱いには十分留意するとともに、疑義が生じた際は速やかに受託者の指示を仰ぎ、対応すること。

ス 市民がマイナンバーカードを置き忘れた場合等のように、委託者による緊急対応が必要となるものについては、業務責任者は電話にて速やかに委託者へ報告を行うこと。

セ 新型コロナウイルスの感染防止拡大のため、来訪者が機器等を使用した後は、原則1人対応ごとに、アルコール除菌用品により機器等を消毒し、支援員及びラウンダー等、来訪者に応対する可能性がある場合には原則マスクを着用させること。また、当該対応について窓口にて明示すること。

ソ 新型コロナウイルスの流行状況等によっては、窓口開設時期を遅らせる、もしくは

は一時休止させる可能性があるので、委託者の指示のもと対応すること。

## 5 納入成果物

受託者は、次の納入成果物を指定する期間までに委託者まで提出するものとする。

- (1) 業務計画書（契約締結後 2 週間以内）
- (2) 教育計画書（契約締結後 2 週間以内）
- (3) 週次報告書（各区日時報告書を取りまとめ、全市分の一覧表を作成のうえ翌週中）
- (4) 最終報告書（令和 2 年 11 月 30 日（月）まで）

## 6 業務に関する報告及び納入成果物の提出先

札幌市まちづくり政策局政策企画部 ICT 戦略推進担当課

（札幌市中央区北 1 条西 2 丁目）

## 7 その他

- (1) 業務執行にあたっては、委託者と常に連絡を取って十分な打ち合わせをし、その指示によって行うこと。必要に応じ、業務執行ごとにその案を提出し、指示を受けた後業務を進めること。
- (2) 本業務の執行において不明な点が発生した場合、または本仕様書に定めのない事項については、随時、委託者と受託者との間で十分な協議を行い、決定するものとする。