

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年度から実施している「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電話による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3年9月30日まで（窓口開設は4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

別添 8	イレギュラー事案（誤って第三者の決済サービスで申し込んだ方等への対応）について
別添 9	イレギュラー事案（誤って第三者の決済サービスで申し込んだ方等への対応）の別添資料
別添 10	電話対応 Q&A

※マイナポイントに関する資料等は、更新などがあり次第随時提供する。また、「3月末までにマイナンバーカードの交付申請まで行った者」にマイナポイント事業の対象者が拡充されたが、令和3年3月末までにマイナンバーカードを申請したか否かの判定方法についても、国から情報共有があり次第、随時提供する。

(2) 窓口及び電話対応について

<窓口>

- ・ 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

休日開庁：4月4日（日） 8：45～12：00

※但し、下記の日時については、各区戸籍住民課の窓口開設日時に合わせて、マイナポイントの窓口も開設時間を延長する。

平日時間延長：4月1日（木）、2日（金）、5日（月）17：15～19：00

- ・ 対応想定数：1区あたり80人/日（最大）

<電話対応>

- ・ 設置場所：対応する場所は指定しない（受託者が使用している建物内でも可）
- ・ 開設日時：平日（区役所開庁日） 8：45～17：15
- ・ 対応想定数：20名/日（最大）

(3) 窓口及び電話対応にて用意する機器・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。

○窓口

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 (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)。 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 FAQを含み必要に応じ更新
9	別添3	必要量 [※]	市民用操作手順書
10	別添4	必要量 [※]	市民自らスマートフォンで ID設定するための手順書
11	別添5	必要量 [※]	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 [※]	広報用チラシ
14	別添7	必要量 [※]	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。

○電話対応

ア 電話・座席設備について、電話機・回線数及び座席の設定については、本市が想定する最大処理コール数「20 件/日」を上限とする問い合わせに対応できる最適な数を準備すること。

イ 運営に必要な電話設備やパソコン、インターネット設備等の一切については、受託業者の負担により全て準備し、通話料等も受託業者が負担すること。なお、電話回線はフリーダイヤル等（かかってき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。

(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 2 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">・委託者との連絡調整・業務計画書及び状況に応じた人員の適正な配置・支援員及びラウンダー、オペレーターに対する指揮・監督・支援員及びラウンダー、オペレーターに対する指導及び教育・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）
ラウンダー	最低 1 名	<ul style="list-style-type: none">・各区窓口の支援員の監視及び補助

支援員	十分な人員 ^{※1}	・各区窓口にて下記(5)の業務を実施
オペレーター	必要人数 ^{※2}	・電話による市民対応 電話応対、コミュニケーションスキルはもとより、業務知識等を有すること

※1 上記(2)に対応できる十分な人員とすること。

※2 上記(2)に対応できる十分な人員とすること。また、運営時間における最低人員配置として、1席は確保すること。

ウ 研修について（支援員・オペレーター共通）

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、対面対応研修、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（支援員・オペレーター共通）

- ・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 等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	応対したうち、市民から受けた主なご意見・ご要望・トピック（窓口利用者が手続きのなかで、どこで苦労していたか）等

(6) 電話対応について

ア オペレーターはマイナポイントの予約・申込みの手続きについて、設定支援マニュアルや委託者から提供する FAQ、マイナポイントのホームページ等を参考にしながら、市民からの問い合わせがあった場合に対応すること。

ただし、答えられる範囲はあくまで各区役所に設置している支援窓口の位置や国から示されているマニュアル、マイナポイントのホームページ上に掲載されている内容に限られるため、それ以上の内容についての問い合わせやマイナンバーカードの制度に対する苦情などは国のコールセンターを案内し、各キャッシュレス事業者の使用法については各キャッシュレス事業者の問い合わせ先を案内すること。

イ 最大処理コール数を超えるお問い合わせや時間外の入電に関しては、待機やかけ直しへの誘導など必要な処理を講じ、繋がらないコールの減少に努めること。

ウ 電話対応のための問い合わせ先として設定した電話番号は、委託者が市民及び各区役所等への周知を図るうえで必要な準備の都合に合わせ、契約後なるべく速やかに委託者に報告すること。

エ お問い合わせがあったものについては、その場で対応を終結させること。また、委託者へのエスカレーションが必要な場合は、原則折り返しによることとし、業務責任者から委託者へ連絡の上指示を仰ぐこと。

オ 対応した内容については可能な限り記録し、週次報告書で報告するとともに、最終報告書にて対応記録を納品すること（報告内容は、(5)-オ 窓口業務の日次報告書同様、エスカレーション件数やご意見・トピックなどを含む）。

カ 対応件数については、翌営業日中に報告し、一週間の取組結果を週次報告書にて報告すること。なお、統計資料の作成にあたっては、内容に誤りがないよう精度の確保に努めること。

キ 日次報告書、週次報告書、最終報告書については、窓口業務にかかる各種報告書提出に併せての提出で構わない。

(7) 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 申請者からマイナポイントの予約・申込み手続きに続き、健康保険証利用の初回登録も行いたい旨話があった際には、対応すること。
- コ 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。
- サ 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。
- シ 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に十分に注意すること。

ス 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。

セ 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。

ソ 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には、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。

タ 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、もしくは一時休止させる可能性があるため、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) 研修計画書（契約締結後 2 週間以内）
- (3) 日次報告書（各区の対応数等の統計情報について、翌営業日中）
- (4) 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）
- (5) 最終報告書（令和 3 年 9 月 30 日（木）まで）

6 業務に関する報告及び納入成果物の提出先

令和 3 年 3 月中：札幌市まちづくり政策局 ICT 戦略推進担当課

令和 3 年 4 月以降：札幌市デジタル推進担当局スマートシティ推進部デジタル企画課
（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。