

香芝市マイナンバーカード総合支援窓口及び相談対応コールセンター業務仕様書

第１ 業務名

令和８年度マイナンバーカード総合支援窓口及び相談対応コールセンター業務

第２ 業務目的

マイナンバーカードの申請等に係る事務の業務量が増大する時期における窓口及び電話対応の安定的な運営を確保するとともに、マイナンバーカード保有者へのマイナポータルの利用支援及び未取得者への普及促進を通じて、市民の円滑なマイナンバーカードの利活用を促進することを目的とする。

第３ 受託要件

受注者は、本業務を受託するには、次に掲げる要件を全て満たさなければならない。

- 1 プライバシーマーク及びISO／IEC 27001を取得していること。
- 2 香芝市物品購入等の契約に係る入札参加停止措置要綱（令和７年告示第２３０号）に基づく指名停止期間でないこと。
- 3 市区町村において、オンライン窓口（ビデオ通話）によるオペレーターが各種支援を行う事業及びマイナンバーカードに関する問合せに対応したコールセンター事業を継続して１年以上導入した実績が複数あり、かつ、これらの事業に１年以上継続して従事した経験のある業務責任者を配置できること。

第４ 業務委託期間

契約締結日の翌日から令和９年３月３１日まで

第５ 履行場所（納品場所）

発注者が指定する場所

第６ オンライン窓口実施時間

月曜日から金曜日までの午前８時４０分から午後５時００分までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和２３年法律第１７８号）に規定する休日及び１２月２９日から翌年の１月３日までの日を除く。

なお、受注者は、窓口受付時間内に受付を済ませた利用者について、実施時間を経過した後も手続を継続し、完了させること。この場合において、時間外に係る経費は、委託料に含まれるものとする。

第７ コールセンター実施時間

全日午前８時３０分から午後８時００分までとする。ただし、１２月２９日から翌年の１月３日までの日を除く。

第8 業務概要

- 1 受注者が行う業務の内容は、次のとおりとする。
 - (1) オンライン窓口業務（マイナンバーカードの申請支援、マイナポータルの利用支援等）
 - (2) コールセンター業務（電話での問合せ対応、予約受付等）
 - (3) マニュアル及びFAQの作成、説明及び更新
- 2 オンライン窓口業務及びコールセンター業務に係るオペレーターは、受注者が準備する場所にて履行すること。ただし、履行場所は、ISO/IEC 27001の認定を受けているものとする。

なお、感染症の流行、地震その他の自然災害等の不測の事態により履行場所での業務継続が困難となった場合に備え、他の拠点においても業務を継続できる体制を構築すること。

第9 オンライン窓口業務

- 1 履行体制

受注者は、発注者の指定する場所に窓口を設置し、それぞれの窓口において必要な知識及び技能を有するオペレーターを常時配置すること。
- 2 業務内容
 - (1) マイナンバーカードの申請支援

受注者は、専用窓口を設け、オンライン方式によりマイナンバーカードの申請の支援を行うこと。

また、マイナンバーカード交付申請書（以下「交付申請書」という。）を持参していない市民に対しても申請支援を行うこととし、具体的な支援内容は、次のとおりとする。

 - ア 支援実施に必要な物品及び什器の準備、設営及び撤去
 - イ 交付申請書の記入又は入力支援
 - ウ 交付申請書に添付する写真の撮影及び写真データの添付

なお、申請不備となった場合は、速やかに申請者に連絡し、対応すること。
 - (2) マイナポータル利用支援

受注者は、マイナポータル利用に関する次に掲げる支援を行うこと。

 - ア マイナンバーカードの健康保険証利用登録支援
 - イ マイナポータルでの公金受取口座の登録支援
 - ウ 国の施策に基づくマイナンバーカードへの各種連携支援
 - エ マイナポータルを使用した電子申請利用支援（各種関係問合せ先への引継ぎを含む。）
 - (3) 相談対応等

受注者は、次に掲げる相談対応等を行うこと。

 - ア マイナンバーカードに関する申請方法の説明及び各種相談への対応
 - イ 苦情その他の問合せへの対応
- 3 運用方法

画面遷移、代理入力等の基本的な操作は、オペレーターが行うものとし、申請内容の確認を十分に行った上で、申請及び暗証番号入力に係る操作のみ、利用者に行わせること。

- (1) F A Qを活用した定型的な質問への対応
- (2) 本市が実施する事業に係る電子申請の利用支援
- (3) 苦情及びその他の問合せへの対応

4 機器備品等

受注者は、次に掲げる事項を行うこと。

- (1) 運用開始前に機器を使用した操作研修を実施すること。
- (2) 機器の取扱マニュアルを作成すること。
- (3) 機器の障害発生時における不具合の対処方法を分かりやすく記載した障害対応マニュアルを作成すること。
- (4) 作成する全てのマニュアルは、電子データ（P D F形式）で納品すること。
- (5) 次の物品及び什器等を必要数調達し、設置すること。

なお、物品の設置の日時及び場所は、契約締結後に発注者及び受注者が協議の上、決定する。

	名称	要件	数量
1	オンライン窓口用端末	タッチパネル式モニターで画面サイズが20インチ以上であること。 端末起動時に自動でアプリケーションが起動すること。 端末の電源操作以外のシステム上の操作は、タッチパネルにより行えること。ただし、暗証番号の入力については、テンキーを使用するものとする。 通話終了時に、当該通話に係るデータが消去されること。	2式
2	ウェブカメラ	解像度は、HD以上とすること。 オートフォーカス機能があること。	2台
3	セキュリティーワイヤー	オンライン窓口用端末に接続可能なセキュリティーワイヤーであること。	2本
4	W i - F i ルーター	データ通信量が無制限であること。 業務を支障なく遂行するために必要な通信回線及び通信速度を確保できること。 W P A 3に対応した製品であること。	2式
5	ヘッドセット	マイク付きヘッドホンであること。	2個
6	I Cカードリーダー	マイナンバーカードの読み取りが可能であること。	2式
7	書画カメラ	1,000万画素以上であること。 オートフォーカス機能があること。 書類の読み取り及び写真撮影に使用できること。	2式

8	テンキー	オンライン窓口用端末に接続して使用可能であること。	2式
9	机及び椅子	1から8まで及び必要機材を設置して、業務を円滑に遂行できる大きさの製品であること。	2式
10	間仕切り用パーティション	天井高3,000mmに対応した突っ張り型パーティションで、幅2,200mmから2,400mmまでを仕切ることができること。ただし、目隠し部は、高さ1,800mm以上を確保し、板材パネル等により壁面的に遮ることができるものとする。	1式
11	移動式パーティション	オンライン窓口端末の利用中に側面や背後からのぞき見ができないよう遮ることができる製品であること。	2式
12	写真撮影用LEDリングライト	スタンド付きであること。 USB給電式であること。 色温度及び調光機能付きであること。	2式
13	その他の物品及び什器	その他業務の運営に必要な物品及び什器等	

備考

- 1 オンライン窓口用端末のOSのアップデート、経年劣化による故障等、発注者及び受注者双方の責めに帰すことができない事由により支援業務の継続が困難となった場合は、受注者は、早期の支援業務の再開に努めること。
- 2 その他物品及び什器等の設置に関し必要な事項は、発注者及び受注者が協議の上、決定する。

5 ソフトウェアに関する事項

受注者は、次に掲げる要件を満たすソフトウェアを使用すること。

- (1) 端末起動時にアプリケーションが自動的に起動すること。
- (2) オンライン窓口端末での通話終了後、端末内に保存された利用者の個人情報に関するデータが自動的に消去されること。
- (3) オンライン窓口端末上に予測変換の履歴が残らないこと。
- (4) アプリケーションが全画面で表示されること。
- (5) 書画カメラの映像は、A4サイズの書類に記載された文字（10ポイント以上）が判読できること。
- (6) 書画カメラで撮影した映像を拡大できること。
- (7) 端末に不具合が発生した際、受注者が遠隔操作により調査を行うことができること。

- (8) ビデオ通話システムは、I S M A P（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）に登録されたクラウドサービスを使用すること。

6 運用及び保守について

受注者は、次に掲げる事項を行うこと。

- (1) 端末の設定、保守等を行い、業務を適切に遂行できる動作環境を常に確保すること。
- (2) システムのアップデート（軽微な機能追加、画面レイアウトの変更、文言の修正等）に対応すること（対応範囲等の詳細は、発注者及び受注者が協議の上、決定する。）。
- (3) オンライン窓口用端末には、ウイルス対策ソフトを導入し、定義ファイルを常に最新の状態に保つこと。
また、OSの修正プログラムについても常に最新の状態に適用する運用及び対策を行うこと。
- (4) W i - F i ルーターのファームウェアのアップデート等を実施すること。
- (5) 発注者が実施し、又は参加するサーバー、ネットワーク、ウェブアプリケーション等に対するセキュリティ診断に協力し、及び対応するものとし、脆弱性又は不備が発見された場合は、速やかに対策を講じること。
- (6) 不具合等による利用の制限及び停止が生じないように、バックアップ体制を備えること。
- (7) 委託業務の実施時間内は、発注者からのシステム及びサービス全般に関する問合せに対応できる体制を確保すること。
- (8) システムに障害等が発生した場合は、速やかに復旧すること。
- (9) 障害が復旧した場合は、障害の状況、発生原因、事後対策等について、復旧から1週間以内に発注者に報告すること。
- (10) サービス品質の確保
 - ア 端末及びW i - F i ルーターの故障時は、3営業日以内に代替機を提供すること。
 - イ 住民サービスの停止を防ぐため、災害等の発生により受注者側の環境において通信障害等が発生した場合は、直ちに他拠点のオペレーターへ接続を切り替えることができる体制を整えること。

第10 コールセンター業務

1 履行体制

受注者は、次に掲げる事項を行うこと。

- (1) 常時2回線以上を確保すること。
- (2) 業務責任者については、過去に官公庁又は民間企業から受託した同種又は類似の業務の経験を有する者を2名以上配置すること。ただし、業務責任者については、回線数に含めないものとする。

2 業務内容

- (1) マイナンバー関連の問合せの対応及びマイナンバーカード交付等予約受付

マイナンバーカードの申請及び受取並びに電子証明書の発行及び更新に関する質問並びにオンライン申請に当たり必要な通信ツールの使い方に関する問合せについて対応すること。

受注者は、コールセンターへの問合せを受け付け、可能な限り回答すること。回答に当たっては、発注者と協議の上、作成したFAQ等に基づいて行い、この情報により解決できないときは、適宜、発注者に引き継ぎ、又は関連機関の問合せ先窓口を案内する等の対応をすること。

なお、主に対応する問合せの内容は、次のとおりとする。

ア マイナンバー制度全般についての問合せ

イ マイナンバーカードの申請についての問合せ

ウ マイナンバーカードの交付についての問合せ

エ マイナンバーカードに搭載された電子証明書についての問合せ

オ マイナンバーカードの紛失、暗証番号の変更、券面記載事項の変更、一時停止の解除及び返納についての問合せ

カ 健康保険証とマイナンバーカードの連携に関する問合せ

キ 公金受取口座の登録に関する問合せ

ク マイナポータルを使用した手続全般に関する問合せ（各種関係問合せ先への引き継ぎを含む。）

ケ その他上記に関連する意見等

(2) カード交付等予約受付

受注者は、次のインターネット接続環境を保持し、受注者が準備する予約システムによりマイナンバーカード交付等予約受付の代行をすること。

ア インターネットに接続できるパソコンを、応対要員の席数分用意すること。

イ インターネットに接続するための回線は、予約用ウェブサイトが瞬時に表示されるよう十分な速度を維持できる回線を確保すること。

ウ 予約システムの予約情報は、発注者が随時確認し、及び入力できる状態に保つとともに、印刷等により出力できるようにすること。

エ 予約システムに係るインターネット回線の導入費用、月額利用料、保守費用等は、全て受注者の負担とする。

(3) 電話回線

受注者は、本業務に使用するナビダイヤル回線を手配し、発番後速やかに当該電話番号を発注者に通知すること。

なお、番号維持費、通信費、初期設定費その他電話回線の使用に当たって通常必要となる費用は、全て委託費に含むものとする。

(4) その他

受注者が使用するコールセンターシステムは、オンライン窓口と同じシステム上で双方の接続状況及び待ち呼管理ができるものとする。

- 1 受注者は、業務実施状況及び事業成果の進捗に関する報告書を毎月作成し、実施月の翌月5営業日までに発注者に提出すること。
なお、報告書の内容及び様式は、発注者及び受注者が協議の上、決定する。
- 2 受注者は、事業終了後、速やかに実績報告書を発注者に提出すること。
- 3 その他事業期間中に発注者が必要と判断した事項については、受注者は、速やかに調査し、及び報告すること。

第12 セキュリティ要件

- 1 受注者は、本業務の構築及び運用に当たっては、香芝市情報セキュリティポリシー及びその他の法令により義務付けられた事項を遵守すること。
- 2 本業務は、個人情報を取り扱うため、プライバシー保護の観点から全てのシステム環境（本番環境、保守環境、開発環境等）において、セキュリティ対策に万全を期すこと。
また、オンライン窓口システムでは、サーバー上にデータを保存し、及び管理することを原則として、利用時には、各端末側にデータが残らないようにすること。
- 3 データ通信設備は、ファイアウォール等を配置し、不正アクセス及びコンピュータウイルス感染等が発生しないよう、十分なセキュリティ対策を実施すること。
- 4 秘密の保持
 - (1) 受注者は、本業務で知り得た情報を本件業務以外の目的で使用し、又は第三者に提供しないこと。
 - (2) 受注者は、本業務で知り得た情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他適切な管理のために必要な措置を講じること。
 - (3) 本業務で漏洩等の事故が発生した場合は、受注者は、直ちに当該事故による損害を最小限にとどめるために必要な措置を講ずるとともに、発注者に報告すること。
 - (4) 受注者は、本業務の実施において、受注者の責めに帰すべき事由により、漏洩等の事故が発生し、第三者への損害賠償が必要となった場合は、これに対する費用の負担を行うこと。
 - (5) 本業務の実施において、受注者の責めに帰すべき事由により、漏洩等の事故が発生し、発注者が損害を被ったときは、発注者は、受注者に対して当該損害の賠償を請求できるものとする。
 - (6) 受注者は、本業務を実施するに当たり、個人情報の取扱いについて、香芝市情報セキュリティポリシー及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

第13 主務担当者の選任及び責務

受注者は、本業務の遂行に当たっては、総括責任者及び主任責任者を選任し、連絡体制表を発注者に提出すること。

また、「第3 受託要件」の3の要件を満たす人員を配置すること。

1 総括責任者の責務

総括責任者は、本業務全体の状況を把握し、業務が円滑に実施されるよう指揮し、及び監督すること。

2 主任責任者の責務

主任責任者は、本業務の遂行上、各業務間の連携及びシステムの管理をし、オペレーターの業務に関する指揮及び監督を行うこと。

第14 オペレーターの服務規律

1 サービス

オペレーターは、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心感及び信頼感を与えるよう努めること。

また、オペレーターは、市民から問合せ、相談、要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確に対応すること。

2 服務態度

オペレーターは、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心掛け、市民に不快感を与えないよう努めること。

第15 事故への対応

受注者は、業務の履行に関連して発生する事故に対し、その発生防止を最優先とし、関係法令を遵守の上、事故防止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もって対応するとともに、当該事故の対応後、速やかに発注者に事故報告書を提出すること。

第16 契約の解除等

業務の継続が困難となった場合の契約の解除等の取扱いについては、次のとおりとする。

- 1 受注者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合は、発注者は、契約の解除ができるものとし、当該解除により発注者に生じた損害は、受注者が賠償するものとする。
- 2 災害その他の不可抗力（発注者及び受注者双方の責めに帰することができない事由をいう。）により業務の継続が困難となった場合は、発注者及び受注者は、業務の継続の可否について協議するものとする。ただし、当該協議が整わない場合は、発注者又は受注者は、書面による通知をもって契約を解除することができる。

第17 その他

- 1 受注者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。
なお、委託業務の一部を第三者に再委託しようとする場合は、事前に再委託先の名称、代表者名、再委託する業務内容その他必要な事項を書面により発注者に提出し、承認を得ること。
- 2 本仕様書に定めがない事項又は業務上疑義が生じた事項については、発注者及び受注者が協議の上、決定する。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(取得の制限)

第3 受注者は、この契約による事務を行うために個人情報を取得するときは、当該事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第4 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は発注者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(個人情報の適切な管理)

第5 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(責任体制の整備)

第6 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第7 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業責任者を変更した場合は、速やかに書面により発注者に報告しなければならない。

3 作業責任者は、特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

(従事者の監督及び教育)

第8 受注者は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるように、従事者に対して必要かつ適切な監督を行うとともに、関係法令、内部規程等についての教育を行わなければならない。

2 受注者は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(複写及び複製の禁止)

第9 受注者は、この契約による事務を処理するために発注者から引き渡された個人情報
が記録された資料等を発注者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託における条件)

第10 受注者は、発注者の承諾を得た場合に限り、この契約による事務の一部を第三者
(受注者の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第3号に規定する子会社
をいう。)である場合を含む。)に再委託をすることができる。再委託先が再々委託を行
う場合も、同様とする。

2 発注者は、前項の承諾をするに当たっては、少なくとも、次に定める条件を付するも
のとする。なお、再委託先が再々委託を行う場合も、同様の条件を付するものとする。

(1) 受注者は、業務の一部を再委託する場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再
委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及
び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にしなけ
ればならない。

(2) (1)の場合は、受注者は、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を順守させるとと
もに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うもの
とする。

(3) 受注者は、再委託先に対してこの委託業務の一部を委託した場合は、その履行状況
を管理し、及び監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理及び監督の状況を報
告しなければならない。

(4) (3)の場合は、受注者は、発注者自らが再委託先に対して再委託された業務の履行状
況を管理し、及び監督することについて、再委託先にあらかじめ承諾させなければな
らない。

(資料等の返還等)

第11 受注者は、この契約による事務を処理するために、発注者から提供を受け、又は
受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報(記録された資料等を、この契約の完
了後、直ちに、発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示
したときは、当該指示に従うものとする。

2 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、保有する必要が
なくなったときは、確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

(取扱状況等についての指示等)

第12 発注者は、定期に及び必要があると認めるときは、随時、個人情報の取扱状況及
びこの契約の遵守状況について、受注者に対して、必要な指示を行い、若しくは報告若
しくは資料の提出を求め、又は実地の調査をすることができる。この場合において、受
注者は、拒んではならない。

(事故発生時における報告)

第13 受注者は、個人情報の漏えい等その他のこの契約に違反する事態が生じ、又は生
ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに、発注者に報告し、必要な調査、再発
防止のための措置等について発注者の指示に従うものとする。

(損害賠償等)

第14 受注者は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰すべき事由により、発注者又は第三者に損害を与えたときも、同様とする。

2 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。

(その他)

第15 受注者は、前各条に掲げるもののほか、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。