

仕様書

1 委託業務概要

令和元年（2019年）10月の消費税率引上げによる反動減対策及びマイナンバーカード普及促進を目的として、国は「マイナンバーカードを活用した消費活性化策（以下「本対策」という。）」を令和2年（2020年）9月から実施している。本対策は、民間キャッシュレス決済の利用者が、所定の手続を経て決済や残額のチャージを行うと、「マイナポイント」として国費によるプレミアム（チャージ額の上乗せ）が付与されるものである。

本業務は、本対策の円滑な実施に向けて、本対策を利用しようとする市民に対し、必要な予約や申込手続などの支援を行うものである。

2 委託業務名

マイナポイント申込支援業務

3 履行期間

令和3年（2021年）4月1日から9月30日まで

4 履行場所 草加市中央一丁目1番8号 草加市役所第二庁舎1階

5 委託業務内容

(1) 申込支援コーナーの設営及び運営

草加市役所第二庁舎1階フロア内の指定する場所へ、申込支援コーナーを設営し、マイナポイントに関する予約、申込支援を希望する来庁者に対し予約、申込作業の支援等を行う。

(2) 開設期間・開設時間

第二庁舎1階	開設期間：令和3年（2021年）4月1日から 令和3年（2021年）9月30日まで 開設時間：月曜 午前8時45分から午後5時15分まで 火曜～金曜 午前8時45分から午後7時45分まで 日曜（第3土曜の翌日にあたる日曜を除く） 午前9時から午後5時15分まで 日曜（第3土曜の翌日にあたる日曜） 午前9時から午後0時45分まで
--------	---

※ 土曜、祝日は開設しない。

※ 準備、片付け等は開設時間外に行うこと。

(3) 従事人数等

開設時間内の休憩等を考慮した上で、申込支援コーナーにおいて、必ず1名の従事者がいるような体制を作ること。

ただし、やむを得ず短時間不在になる場合は、その旨を窓口に表示すること。

(4) 予約、申込支援における受付件数について

履行期間中の来庁者数により変動するが、申込支援コーナーにおいて、概ね月500件の予約、申込支援を行うことを想定している。

(5) 事前準備

㉞ 組織体制

受注者は、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。

㉟ 研修について

業務を適正かつ円滑に履行するため、従事者へ業務に必要な知識等の事前教育を行うこと。なお、マイナポイントの予約、申込に関する資料を用意できない場合は、発注者が提供する資料を参考にして履行開始までに従事者へ教育を行うこと。

なお、操作メニューが若干変更されるなどの可能性はあるが、適宜、それらに対応する教育等を行うこと。

(6) 予約、申込支援業務

㉞ 申込支援コーナーにおいて、マイナポイントに関する予約・申込支援を希望する方（以下「希望者」という。）からの申し出に基づき、発注者が用意したパソコン又は希望者の所有端末を使用し、パソコン等の操作補助等の対応を行う。

㉟ 申込支援コーナーで使用するパソコンは、盗難防止のため、日々、業務開始時に設置し、業務終了時に撤去すること。プリンターについては、常時設置とする。

㊱ マイナポイントに関する希望者からの問合せ対応を行う。

㊲ 必要に応じ、パソコンの前への誘導等を行う。

㊳ 希望者へのアルコール消毒の依頼、パソコンや椅子等の定期的な消毒作業を行う。

㊴ 消費活性化策のリーフレット配布など、本業務の目的を達成するために必要な対応を行うこと。

㊵ 希望者等からの苦情案件数、マイナポイントに関する予約、申込支援を行った件数を集計し、月次報告を行うこと。

(7) 日次業務の流れ

原則、希望者が自身でマイナポイントに関する予約、申込作業を行うが、希望者が操作方法等を迷っている際に操作方法を伝えるなど、補助を行うことが中心的な業務となる。

支援業務に係る一連の手順として以下のような例を想定しているが、必ずしもこの手順に沿う必要はなく、受注者が最適とする業務フローに基づいて費用を積算すること。

なお、下例の時刻は、月曜日のもものとなる。

時刻	業務名	作業内容（例）
8:30～	準備	<ul style="list-style-type: none">・ ノートパソコン2台、その他付属品を第二庁舎5階の倉庫から出し、長机に並べる。盗難防止のため、ワイヤーで机に固定する。・ 各機器の電源ケーブル等を接続し、電源を入れ、インターネット接続、印刷の確認等を行い、使用できる状態とする。・ パソコンは、インターネット上の所定のページを表示する。・ 利用方法が記載されたシートや案内表示を掲示する。
8:45 ～17:15	支援業務	<ul style="list-style-type: none">・ 予約、申込希望者が来たら、次の流れで業務を行う。①から⑤まで、スムーズに進めば5分程度と想定している。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><ul style="list-style-type: none">① 予約、申込希望者を空いているパソコンの前に案内、アルコール消毒を依頼する。② 「利用方法に従って、予約、申込してください。」などと案内する。③ 利用者が行うのは、[マイナンバーカードの読み込み]、[決済サービスの選択]、「決済サービスID、セキュリティコードの入力」なので、数分で作業は終わる。利用者から操作方法の質問があったら教える。④ 利用者が利用し終えたパソコンの周辺に忘れ物がないか確認する。パソコンの画面が初期状態になっていないようであれば、初期状態の画面にする。⑤ 機器、什器類の消毒作業を行う。</div>
～17:30	片付け	<ul style="list-style-type: none">・ 「準備」と逆の作業

(8) その他

- ① 予約、申込作業に必要な機器（パソコン、通信機器、カードリーダー、プリンター等）及び什器（テーブル、椅子等）は発注者が用意したものを使用すること。
- ② 予約、申込作業で使用する事務用品（筆記用具、用紙等）は発注者が用意する。
- ③ 従事者の服装は、来庁者に不快感を与えない清潔な恰好とし、受注者の負担で名札を準備し、業務中は氏名が分かるよう名札を着用すること。なお、スタ

ップジャンパーと腕章を用意しているので、原則、どちらかを着用すること。

- ④ 委託業務範囲外の問合せを受けた場合は、同フロア内の市職員へ引き継ぐこと。
- ⑤ 作業内容に疑義が生じた場合は速やかに発注者へ確認を行った上で作業を進めること。
- ⑥ 休憩スペース、ロッカーは発注者が用意するが、休憩スペースで使用する備品等（シフト管理等に用いるパソコン、扇風機、冷蔵庫、ポットなど）については、必要に応じ受注者が用意すること。なお、備品等の設置に当たっては、受注者は事前に発注者の了承を得ること。
- ⑦ 申込支援コーナーへの空調家電（扇風機、ストーブ等）の設置は原則不可とする。

6 個人情報の取扱いについて

次のとおり、本業務委託は個人情報を取扱う業務ではない。しかし、利用者がマイナンバーカードを利用するのを近くで見ることになるので、配慮した行動を取るようにすること。

- (1) マイナポイントに関する予約、申込作業は利用者自身が行うものであり、受注者は、基本的に、離れて見守るだけでよい。

マイナポイントに関する予約、申込の手順は、カードリーダーを繋いだパソコン等で、マイキープラットフォームのWebサイトを開き、そのサイト上で予約、申込作業を行う流れとなる。このため、パソコン内には、個人情報は保持しない。

また、予約、申込の際に、マイナンバーカードの読み込みとパスワードの入力を行うが、これらの操作も、利用者が行う。

このようなことから、受注者が個人情報を取扱うことはなく、個人番号の収集等も行わない。

- (2) 操作方法が分からない等の理由で、利用者から支援を求められた場合や、利用者が明らかに困っている場合等は、クリックすべきボタンを教える等の支援を行うこととなる。この場合も、個人情報を扱うことはないが、個人情報に配慮した行動（パスワードを打っているときには目をそらす、必要以上にマイナンバーカードの券面を見ない、など。）を取るよう注意すること。

7 支払方法

代金の支払は、月末締め翌月払とし、受注者からの請求に基づき支払うこととする。発注者は請求書を確認後速やかに支払うものとする。

8 受注者の義務

- (1) ISO27001 (ISMS) 又はプライバシーマークを保有していること。
- (2) 過去5年以内に草加市又は同規模自治体において、業務請負の実績があること。
- (3) 草加市環境マネジメントシステムに基づく取組に協力すること。
- (4) 草加市個人情報保護条例（平成12年条例第31号）及び別記個人情報取扱特記事項に準じて内容を遵守すること。また、業務上知りえた事項を漏らしてはならない。
- (5) 草加市政における公正な職務執行の確保に関する条例（平成19年条例第16号）第6条及び草加市が締結する契約からの暴力団排除措置要綱（平成8年告示第155号）第9条の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ① 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。
 - ② 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。
- (6) 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 参考事項

- (1) 草加市におけるマイナンバーカード交付済件数
[令和2年（2020年）12月31日時点] 54,352件
- (2) 履行期間中の新規カード発行見込件数 月2,500件程度