マイナポータル操作等支援窓口業務委託（７月から３月分）仕様書

１　業務名

　　マイナポータル操作等支援窓口業務委託（７月から３月分）

２　業務の目的

　　本業務は政府がマイナンバーカードの普及、利活用を目的として開始した健康保険証との一体化、公金受取口座登録のほか、各種マイナンバー関連情報の確認を行う「マイナポータル」操作等の支援窓口業務を委託するものである。

３　履行期間

　　令和７年７月１日から令和８年３月３１日まで

４　履行場所及び窓口数

（１）【履行場所】緑区役所　相模原市緑区西橋本５―３－２１

【窓口数】２窓口

【従事者数】２名

（２）【履行場所】市役所 相模原市中央区中央２－１１－１５

【窓口数】２窓口

【従事者数】２名

（３）【履行場所】南区役所　相模原市南区相模大野５－３１－１

【窓口数】２窓口

【案内業務】２名

（４）【履行場所】津久井総合事務所　相模原市緑区中野６３３

【窓口数】２窓口

【案内業務】２名

５　業務時間

（１）市役所本庁舎

平日：月曜日、水曜日、金曜日（祝日除く）　週３回　　午前９時～午後５時

土日：第１日曜日、第２・４土曜日　　　　　月３回　　午前９時～正午

（２）緑区合同庁舎、南区合同庁舎

平日：火曜日、木曜日（祝日除く）　　週２回　　午前９時～午後５時

土日：第１日曜日、第２・４土曜日　　月３回　　午前９時～正午

（３）津久井総合事務所

平日：月曜日、水曜日（祝日除く）　　週２回　　午前９時～午後５時

※平日の開設日が祝日となる場合は、別日への振替は行わないものとする。

　※システムメンテナンス等により下記「６　業務内容」の一部が履行できない場合またはその他の理由で開設が困難な場合は、開設の可否や別日振替の可否について発注者と協議すること。

※昼休みも交代制で運営すること。

※業務終了時間時点において、隣接するマイナンバーカード交付窓口に業務終了時間以前の予約時間の市民がいる場合は、その者がカード交付終了後に本支援窓口が利用できるよう業務を延長すること。

この対応について、業務終了時間時点で交付窓口にいる市民に、本支援窓口の利用者がいないことを確認した場合は業務終了としても構わない。

なお、業務終了時間以降の予約時間でカード交付を受ける者への対応は不要とする。

６　業務内容

政府が運営するオンラインサービス「マイナポータル」の、ログイン方法、本人メニューの確認、各種行政サービスの検索等、市民向けに操作全般の支援を実施することとする。具体的には、次の業務を実施すること。

（１）マイナンバー制度の概要説明

（２）マイナンバーカードを用いたマイナポータルへのログイン支援

（３）マイナポータル上で確認できる各種情報の閲覧支援

（４）マイナポータル上で行える各種行政手続きの操作支援

（５）マイナポータル上で行える各種登録手続き（健康保険証利用登録等）の操作支援及び概要案内

（６）制度所管課への連携

税、福祉、健康医療等、閲覧できる個別メニューの内容について説明を求められた場合、制度所管課へ案内すること。制度所管課が市役所以外の場合や、不明の場合にはマイナンバーカード普及促進室へ連絡することとする。

※個別メニューに対しての制度所管課、及び連絡先等は契約後調整事項とする。

（７）市から提供する広報物の配布と説明

（８）履行場所ごとに、閲覧及び手続きメニュー別の対応件数を毎日記録し、月末に実績記録簿を市に報告するものとする。報告書のひな型については、実績報告時と同様に発注者の承認を得るものとする。

７　必要人員

（１）すべての業務を管理監督する統括業務責任者を設ける。

統括業務責任者は必ずしも現場に常駐する必要はないが、業務時間中は市と調整を行える体制を維持するものとする。

（２）履行場所毎の従事者のうち１名は現場責任者とし、窓口が円滑に回るよう指揮監督を行うものとする。

（３）混雑の状況により、発注者と協議の上、他履行場所へ臨時的に人員を回す等柔軟に対応することとする。

（４）各履行場所での窓口数は２窓口を原則とするが、来庁者数の状況に応じて１窓口＋案内業務１名とする等柔軟に対応することとする。

８　必要となる機器・什器類等について

マイナポータルの操作に必要となる下記の機器や机等の什器類については受注者側で準備することとする。

（１）マイナポータル操作支援端末　８台

　　　OS：Windows10またはWindows11

ブラウザ：Google Chrome、Microsoft Edge

（２）マイナンバーカードリーダ　８式

　　　対応OS：Windows10またはWindows11

　　　その他：マイナンバーカードの読み込みができること

（３）端末のぞき見防止フィルム　８式

（４）その他インターネット環境に必要な回線契約やポケットWiFi等についても用意するものとする

※Windows10を利用する場合は、サポート終了までにWindows11へ移行すること。

９　従事者の研修

　　受注者は業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、現場従事者に対して、次の事項に留意した事前研修を行わなければならない。また、事前の研修後においても、研修・指導は適宜行い、常に従事者の資質向上に努めることとする。

（１）関係法令及びマイナンバー制度等、業務に必要な知識を習得させること

（２）業務の重要性を理解させること

（３）守秘義務及び個人情報の保護について理解させること

（４）従事者は相模原市役所としての立場で業務を行うことを認識し、市民等の信頼を失墜する行為はしないよう理解させること

１０　その他

（１）マイナンバー制度に関する詳細については、国のコールセンターを案内することとする。

（２）通勤・移動等にかかる費用は、受注者側で負担することとする。

なお、通勤の交通手段は問わないが、車通勤の場合においては市の駐車場を使用しないものとし、駐車場を借り上げる等により対応すること。

（３）受付窓口が混み合った場合は、整理券等を配布し、順番に対応するなど、混乱しないように工夫すること。

（４）設定支援用のＰＣ等の機器については、業務終了後、市側に預けるものとする。

（５）欠員やトラブル発生時の支援要員及び体制も併せて確保することとする。

（６）業務終了時間に接客対応している場合は、一般常識の範囲内で時間延長し対応することとする。

（７）本業務従事者の健康管理及び実施場所における衛生管理・感染予防・感染拡大防止等の対策を徹底し、感染症蔓延時に国や自治体等から発出される指示・要請等を遵守すること。

１１　検査及び委託料の支払

　　受注者は、本業務を完了した際には、速やかに業務完了報告書を提出し、完了検査を受けるものとする。

　　委託料については、契約期間内に発注者が実施する完了検査がすべて終了した上で、一括して支払うものとする。