

にかほ市マイナポイント設定支援等業務委託仕様書

1、目的

令和元年10月の消費税率引き上げによる消費活性化及びマイナンバーカードの普及促進を図るため、国は、令和2年9月から令和3年3月まで、マイナンバーカードを活用したマイナポイント事業の実施を予定している。

同ポイントの付与には、マイキーIDの設定及びマイナポイントの申し込み（以下「設定等」という。）が必要であることから、設定等を希望する市民等が相当数存在すると見込まれる。

しかしながら、設定等にはマイナンバーカードに対応したパソコン・スマートフォン等の機材が必要なことや機器の取り扱いが苦手な市民も存在する。

このため、本業務において必要な環境を用意した窓口を設け、市民が容易に制度を利用できるようにし、マイナポイント事業による地域の消費活性化及び広く市民にマイナンバーカードの普及促進を図ることを目的とする。

2、業務期間

契約締結の日から令和3年3月31日まで

3、業務範囲

以下の業務を履行すること。本業務を履行するために必要な諸経費は、すべて受注者の負担で対応すること。

- (1) マイキーID設定（マイナポイント設定）支援業務
- (2) 上記(1)に関する広報業務

4、業務内容

業務範囲の項目ごとに、最低限必要な要件を定める。業務の詳細については、契約締結後に受注者発注者協議の上決定してする。また、受注者は、業務を進める上で適宜会議録を作成し発注者の確認を得ること。

- (1) マイキーID設定（マイナポイント設定）支援業務

市民等が円滑に設定を行えるよう効果的かつ効率的な支援を実施すること。

- ① 本業務の対象地域は、にかほ市全域とする。ただし、マイキーID設定支援の対象者には、にかほ市外の住民で、設定等を希望する者を含む。
- ② マイキーID設定（マイナポイント設定）申込窓口の設営（端末・通信環境・電源確保等運営に必要な備品類の準備を含む。テーブル、椅子は発注者対応。）、受付、誘導、案内、設定支援、撤去等を行う支援員を配置すること。
- ③ 支援業務の拠点窓口は、下記【支援業務の拠点窓口】のとおり

【主な実施内容】

ア 支援員を配置し、希望者に対してマイナポイント申込みの手続き、設定手順の説明、端末の操作補助等の支援を行うこと。

イ 消費活性化策及びこれに係るマイナンバーカードやマイナポイント等についての問合せ対応を行うこと。

ウ 窓口内での案内業務、場内整理、端末等の消毒、リーフレット等の配布を行うこと。

エ 消費活性化策以外の目的で来られた方にも適切に案内対応すること。

※マイナンバーカード申請交付は各庁舎担当窓口を案内。

オ 窓口利用者等からの苦情案件、マイナポイント設定支援者数等の対応記録について、発注者へ日々報告を行うこと。

カ その他マイナポイント事業に係る範囲で、本市又は受注者が必要と認める作業を行うこと。

【実施体制】

ア 本業務の実施に当たっては、事業全体を統括する業務責任者を定め、発注者に届け出ること。なお、業務責任者は、利用者が少ない日・時間帯が生じる場合において、単に窓口に来られる方を待つだけでは業務委託全体としての効率が損なわれるほか、支援員の勤労意欲低下に繋がるおそれがあるため、マニュアル等の見直しや当該業務の知識習得等に努めさせる等の適切な措置を取ること。

イ やむを得ず短時間不在になる場合には、その旨窓口に表示すること。

ウ 支援業務の拠点となる窓口等は、原則、次のとおり想定する。ただし、提案者のこれまでの業務実績や知見等から、より効果的に実施する体制があれば提案を行うこと。

【支援業務の拠点窓口】

No.	拠点とする窓口	支援員	配置期間	配置時間	配置曜日
1	①象潟庁舎 ②金浦庁舎 ③仁賀保庁舎	各庁舎持ち回り1名	R2.8 中旬～ R3.3.31	8:30～17:30 (受付 9:00～17:00)	各月第2・4月・水・金 (休日除く)
2	市内大手小売店舗、市主催イベント会場等	2名以上 /日	旧町単位ごとに土日を含む連続する4日間を2回以上 (計6回以上)	9:30～18:30 (受付 10:00～18:00)	土日を含む連続する4日間

・支援窓口には、設定等支援業務を実施していることが分かるよう看板・幟等を設置すること。

・窓口内には、端末等を安全に保管できるスペースや休憩所等を用意していない。

(2) 上記(1)に関する広報業務

本業務履行で必要となる広報用リーフレット及び広報グッズを次のとおり受注者で作成すること。

掲載内容等は、マイナポイントに係る制度、支援窓口の案内等とし、デザイン案を企画の上、発注者と協議し製作すること。広報素材は、国で作成したリーフレット等を活用して構わない。

① 広報用リーフレット(全戸配布) 12,000部

・種類 A3サイズ二つ折り

(A4サイズ4ページ/コート90kg/マット紙/フルカラー)

・納期：令和2年8月上旬(「広報にかほ」8/1号の配布に間に合うこと。)

・納入場所：にかほ市役所各庁舎

(発注者の指示に従い、配布用に仕分け(240件程度)すること。)

② 広報用チラシ(全戸配布) 12,000部

・種類 A4サイズ

(A4サイズ片面/コート70kg/マット紙/フルカラー)

・納期：令和2年9月下旬(「広報にかほ」10/1号の配布に間に合うこと。)

・納入場所：にかほ市役所各庁舎

(発注者の指示に従い、配布用に仕分け(240件程度)すること。)

③ 広報グッズ 銀イオン配合ポケットウェットティッシュ(除菌タイプ)

発注者と協議しマイナポイント事業をフラッグ部分へ1色印刷すること。

・配布対象 支援窓口でのマイキーID設定(マイナポイント設定)者等

・種類、サイズ 本体約W145mm×H82mm/原紙約W200mm×H140mm

・材質 不織布10枚入り

・成分 エタノール等

・数量 1,000個

・納期：店舗等で支援窓口業務を開設する1週間前まで

・納入場所：にかほ市役所各庁舎

5、成果物

業務委託完了後、速やかに次に掲げる各資料等を業務委託完了報告書に添えて成果品として納入し、発注者の受入検査を受けること。

(1) 業務計画書（2部）

支援窓口開設までに、業務体制及び連絡体制等を記載した業務計画書を提出し、発注者の承諾を得ること。

(2) 日報報告書（2部）

(3) 業務委託完了報告書には、次の資料を添付すること。

①支援窓口及び支援状況の分かる写真

②広報媒体及び広報グッズに係る発注書、納品書及び領収書の写し

③会議録

6、変更協議

当初契約内容あるいは業務計画書に記載のない項目を、発注者の指示により実施した場合は、変更協議できるものとする。ただし、軽微な作業内容の変更等については、変更契約の対象としないものとする。

7、打合せ等

本業務の円滑な遂行を図るため、受注者は、発注者の担当職員と緊密な連絡をとり、本業務の業務着手時、業務の主要な区切り、業務完了時において行う打合せ協議を行うほか、発注者又は受注者の必要に応じて、随時、打合せ協議を行うものとする。

8. 法令順守

受託者は、本業務の実施にあたり、関連する法令等を遵守しなければならない。

9、再委託の禁止

受託者が業務内容のすべてを一括して第三者に再委託することは認めない。ただし、業務内容の主たる部分を除く一部について、市の承諾を得た場合についてはこの限りでない。なお、再委託の承諾を受ける場合は、発注者に対し再委託承諾願書を提出するものとする。

10、資料の貸与

発注者は、本業務の履行にあたり、本業務に必要と認められる資料があるときは、受注者に貸与するものとする。なお、受注者は貸与を受けた場合は、本業務以外の目的に使用してはならない。また、業務完了後または発注者の指示により速やかに返還すること。

11、留意事項

(1) 受注者は、本業務の目的を十分に理解した上で、業務を遂行すること。

(2) 支援員は、発注者としての立場で対応していることを理解し、発注者に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とならないようにすること。

(3) 業務責任者は、新型コロナウイルス感染症対策として、業務全般にわたり、窓口を清潔に保ち、支援員のマスク着用・消毒液を準備するとともに、三密を避けるよう窓口利用者を誘導すること。

(4) 業務責任者及び支援員は、受注者の負担で名札を準備し、業務中はスタッフであることが一目で分かるように名札等を着用すること。

(5) 窓口手続の完了後、確実にマイナンバーカードを返却すること。

(6) 窓口手続の完了後、必要に応じて端末の画面を印刷する又は利用者自身に端末の画面を記録させることにより、マイキーID等の利用に必要な情報を相手に目視可能な状態で残すよう努めること。

(7) 業務責任者は、支援員に対して守秘義務及び個人情報の保護について理解させること。

- (8) 本業務履行で使用した機器類等に残るデータは、情報流出しないよう事業完了後に消去するなど適切に情報セキュリティ対策を行うこと。
- (9) 市民の個人情報（住所、氏名、生年月日、電話番号、マイキーIDなど）は収集しないこと。なお、収集とは、自らの管理下に置く意図をもって情報を確認可能な状態に残すことをいう。
- (10) マイナポイントの申込手続においてポイントを付与するキャッシュレス決済サービスを一つ選択することとなるが、サービスの選択は利用者の自主的な選択によるものとし、支援員が手続支援の過程で事実と反した説明をするなどによる特定のサービスの選択への誘因を行わないこと。

【参考】

にかほ市におけるマイナンバーカード交付枚数（累計）

令和2年5月末現在：2,485枚

マイキーID設定支援窓口におけるID設定数：116件

（令和元年11月～3庁舎市民窓口で開始している。）