

この委託仕様書（案）は、公募型プロポーザルに際して発注者が想定している内容を示したものです。契約の際に添付する委託仕様書は、提案を踏まえ、記載内容を見直しします。

令和8年度 座間市マイナンバーカード総合対応窓口及び相談対応コールセンター業務委託仕様書
(案)

1. 業務件名

令和8年度 座間市マイナンバーカード総合対応窓口及び相談対応コールセンター業務の委託

2. 総則

委託業務の履行に際し、契約約款に定めるもののほか、この業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）に基づき、委託業務処理を行わなければならない。仕様書に記載のない事項において、委託業務処理に必要と認められる事項については、委託者、受託者、双方協議の上、方針を決定するものとする。

3. 目的

本市では、マイナンバーカードおよび電子証明書の更新需要の増加に向けた体制強化を省スペースで行うため、テレビ電話を用いてマイナンバーカードの申請や健康保険証紐づけを行う窓口及び、来庁予約等の問い合わせを受け付けるコールセンターを設置する。

4. 履行場所

座間市指定場所

5. 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

6. 業務内容

マイナンバーカード（以下「カード」という。）交付申請（更新・紛失再交付等含む）、公金受け取り口座・健康保険証の紐づけへの支援及びマイナンバー関連問い合わせ・カード交付等予約受付のコールセンターの設置

(1) 運営準備業務

委託者と協議の上、業務マニュアルの作成、FAQを準備すること。

FAQについては、必要に応じて、随時内容の改訂を行い、業務委託の運用開始前には初版を、改訂

時には改訂版を、それぞれ委託者に提出すること。

(2) カード申請支援及び健康保険証等紐づけ（マイナポータル利用支援）業務

- ① 当該業務に必要なハードウェア、ネットワーク、その他機材一式の調達を行うこと。
- ② 座間市窓口申請支援用機器を設置しオペレータとのビデオ通話による遠隔対応の窓口（以下「オンライン窓口」という。）にて業務を実施すること。なお、設置する機器等については委託者のセキュリティ要件等を満たすものとし、委託者、受託者双方協議のうえ決定する。
- ③ 住民側操作端末とオペレータ端末間の操作権限を相互に切り替え可能であること。また、申請画面等への入力に関しては、パスワード等住民固有情報を除き、オペレータにより代理入力が可能なシステムであること。なお、同時翻訳機能を備え、外国人の対応が可能であること。

端末で撮影された写真や検索履歴等は、データとして保有されず、交付申請用の写真として送信された後速やかに削除されること。システムはZOOMを搭載したものを使用すること。

- ④ オンライン窓口にて万が一不具合が生じた場合、早急に遠隔で作動確認・障害チェックを可能にする。

⑤ 支援内容

(ア) カード申請支援(新規)

原則、交付時来庁方式にてカード申請支援業務を行い、支援業務を行う者は、同業務での支援実績を要すること。申請方法はオンラインでの申請とし、書面による申請は受け付けず、遠隔操作により受託者が市民に代わって入力を行う。

また、交付申請書を所持していない市民が来庁した場合も申請を受け付けることが可能な体制を構築すること。

(イ) カード申請支援(更新・紛失再発行)

原則、交付時来庁方式にて申請支援業務を行う。紛失再発行時は手数料の支払いが必要であり、窓口における支払いの有無を確認し支援業務を実施すること。申請方法はオンラインでの申請とし、書面による申請は受け付けない。

(ウ) マイナポータル利用支援業務

マイナンバーカードの健康保険証利用登録支援

公金受取口座登録支援

政府の政策に従い発生するマイナンバーカードへの各種紐づけ支援業務

マイナポータルを活用した電子申請利用支援

※対応範囲は別途協議の上決定

⑥ 対応日時

(ア) 平日 午前8時30分から午後5時15分まで

(イ) 第2・第4土曜日 午前8時30分から最大午後5時15分まで

※(イ)については実際の開庁時間に従い別途協議の上決定

⑦ 対応言語

日本語及び英語に対応すること。

⑧ 備品手配

以下の物品等は受託者が用意管理すること（設置・撤去を含む）。

- ・申請支援オンライン窓口端末等（本人確認書類を読み取る機器を含む）
- ・仕切り用パーテーション（1台につき4枚）
- ・机、椅子
- ・写真撮影機
- ・バッテリーや充電器、延長コード等
- ・仕切り板、写真撮影時の背景用スタンド撮影用ライト等
- ・上記備品を使用する上で必要な通信回線および通信機器（Wi-Fi）等
- ・その他、本業務の実施に必要な一切の什器、事務用品等

※申請支援タブレット端末は、業務委託期間中正常に使用できるよう適切な点検及び維持管理を実施すること。

上記物品等の数量はオンライン窓口端末等台数に合わせて、委託者と協議して、定めること。なお、促進活動に必要なチラシ等は委託者にて用意を行い、受託者に引き渡す。

※設置会場において、万が一通信環境が良好でない場合もしくは、業務開始後に悪化した場合それに対する次善策を提案すること。

⑨ 備品管理

準備及び調達した物品等は、受託者が保管すること。

業務実施時は保管場所から運搬し、設営及び撤去をすること。

⑩ 進捗状況の報告等

本業務の進捗状況について、支援件数を月次報告すること。

⑪ 法令順守

本業務の実施にあたり行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）その他の法令に沿った対応を行うこと。

（3）マイナンバー関連問い合わせ・カード交付等予約受付

① コールセンターの設置

マイナンバーカードの申請、受取り及び電子証明書の発行・更新に関する質問並びにオンライン申請にあたり必要な通信ツールの使い方に関する問い合わせについて対応すること。

設置場所は日本国内の任意の場所とし、受託者が確保すること。

対応日時は年末年始を除く土日を含めた午前8時30分から午後8時までとする。

コールセンターでの対応精度、住民対応向上に向け、FAQシステムを構築し、随時更新を行うこと。

質問に対して適切な回答ができるよう、生成AI等のツールを活用し、回答品質を向上する取り組み

みを行うこと。

通話音声は自動で録音され、システムにより通話内容を自動でテキスト化できること。あわせて、対応履歴を自動的にシステムへ格納し、リアルタイムで通話内容を確認できること。

また、コールセンターの運用により蓄積した FAQ 等のデータを活用し、同一システム内において、AI チャットボットや AI ボイスボット等への機能拡張が可能なコールセンターシステムを調達し、使用すること。

不測の事態により履行場所での運営が困難となった場合においても、バックアップ施設の確保等、業務を継続できるよう対策を講じること。

外部からの騒音や室内の反響音が対応業務の妨げにならないよう、配慮した設備環境であること。

問い合わせに対する回答については、委託者と協議のうえ定め、随時改訂していくこと。

② 制度に関する問合せ

受託者はコールセンターへの問い合わせを受け付け、可能な限り回答する。回答にあたっては、(1) で作成した 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、座間市に転送を行う。または、関連機関の問合せ先窓口を案内する等の対応を行う。

なお、主に対応する問合せ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している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、暗証番号変更、券面記載事項変更、一時停止解除、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紐づけに関する問合せ

(キ) 公金受取口座の登録に関する問合せ

(ク) 座間市デジタル推進課マイナンバー係に関する問合せ

(ケ) その他上記に関連する意見等

③ カード交付等予約受付

受託者は、以下のインターネット閲覧環境を保持し、委託者の指定する予約用 Web サイトで予約の代行を行うこと。

(ア) インターネットに接続できるパソコンを、対応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 Web 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用意すること。

(ウ) インターネット回線の導入費用、月額使用料、保守費用等は全て受託者の負担とする。

④ 対応言語

日本語及び英語に対応すること。

⑤ 電話番号

コールセンターで使用する電話番号は 0120-101-366 とする。当該電話番号の引き継ぎに係る費用は受託者が負担する。

(4) 生成 AI 等先端技術の活用

受託者は、全ての通話記録について録音およびテキスト化を行い、対応状況等に関する KPI を可視化すること。

これらの分析結果を踏まえ、月次報告において業務改善に関する提案を行うこと。

また、FAQ の自動応答や対応履歴の分析等において、生成 AI 等の先端技術を活用した業務高度化に関する具体的な提案を随時行うことができるものとする。なお、当該提案を行う場合には、情報漏洩防止対策および回答精度を担保するための具体的な方策を明記すること。

(5) 納品業務

①月次納品

- ・オンライン申請数
 - 申請内容内訳
- ・オンライン申請平均待機時間
- ・問い合わせコールセンター対応数
 - 問い合わせ対応内容内訳

②最終報告書

なお、納品項目詳細及び、納品方法については別途委託者と協議の上、決定すること。

7. 実施体制

管理者 1 名、オペレータ 3 席（オンライン窓口）、オペレータ 3 席（コールセンター）

8. 前提条件

その他以下の条件を前提として、業務を遂行すること。

(1) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するに当たり、利用者からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ迅速丁寧に対応し、利用者の満足度の向上に努め、委託者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(2) 資料等の適正な保管・取扱い

委託者から提供を受けた本業務に関する資料及び本仕様書に基づく帳票類等は、適切かつ厳重に保管し、取り扱うこと。

(3) 危機管理

個人情報の管理について、漏えい・滅失・毀損・流出等が無いよう日常の管理体制を整え、事故の発生を未然に防止する対策や緊急時の体制を整備すること。

事務対応や接客対応において、苦情やトラブルに至った場合は遅滞なく委託者に連絡をすること。
また、内容によっては対応を適宜委託者に引き継ぐこと。

事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないよう、委託者と連携しながら対応策及び緊急時の体制を整備すること。

(4) セキュリティ対策・個人情報保護

業務運用にあたって、問い合わせ等を寄せた利用者の氏名、連絡先等を一時的に保持することが予想されるため、セキュリティ対策及び個人情報保護等の観点から、次の管理を徹底すること。

- ①守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、従事者に周知徹底すること。
- ②従事者については、セキュリティ対策及び個人情報保護に関する研修を実施すること。
- ③本業務で扱うすべての情報に関して、漏えい、き損、紛失及び改ざん等の事故がないよう管理すること。なお、業務終了後も同様とする。

(5) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

業務委託の内容において、制度改正や取扱方法等の変更（個人番号カードの交付等に関する事務処理要領等関係規程の改正や委託者制度の見直し等による取扱の変更、業務システム等の導入等）や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、委託者・受託者双方協議のうえ、合理的な範囲で取扱及び仕様を変更し、これを処理するものとする。

9. 再委託の禁止

受託者は、業務の全部を一括し又は仕様書において指定した主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

受託者は、業務の一部を第三者に委任し又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、委託者によって承認を得なければならない。

委託者は、受託者に対して、業務の一部を委任し又は請け負わせた者の商号、名称その他必要な事項の通知を請求することができる。

10. その他

本仕様書に定めのない事項及びこの業務遂行にあたり生じた疑義については委託者と受託者で協議の上、決定する。