

## 特記仕様書

### 1. 件名

マイナンバーカード総合窓口サービス業務

### 2. 事業の概要

マイナンバーカードに関する手続きがスムーズに行えるよう、オンライン窓口、支援窓口及びコールセンターの設置運営を行う。

### 3. 業務期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 4. 業務場所

上尾市役所本庁舎 1階ロビー  
(上尾市本町三丁目1番1号)

### 5. 委託業務内容

#### (1) オンライン窓口の設置運営

##### ① 業務概要

無人の窓口を設置し、受注者が用意したシステムを用いてオンライン上でオペレーターがマイナンバーカードに関する手続き支援、案内を行う。

##### ② オンライン窓口用のブースの設置

###### (ア) 設置場所

・上尾市役所本庁舎1階 4ブース

###### (イ) 形態

・オンライン窓口の運営に支障がない広さと設備を有し、使用者のプライバシーに配慮した状態となるもの。大きさは概ね140cm四方を想定。電源は設置場所にあるものを使用するため、新規の電源工事は必要としない。詳細は設置場所に合わせて両者協議する。  
ブースのうち1台は車いすでの利用を可能とすること。

###### (ウ) 必要物品の手配

・タブレット、パソコン、ビデオ通話用ヘッドセット、マイナンバーカードを読み込むICカードリーダー、テンキー、本人確認書類や申請書等の読み取り可能なスキャナ、照明などオンライン窓口、申請支援に必要なもの

・衛生用品や操作案内の表示板や張り紙など

・その他運営に必要な什器・備品

(電源を使用する際の延長コードなど)

- ・オンライン窓口を支障なく運営できる通信回線及び通信機器（Wi-Fi）等
- ・ブースや物品が破損、故障などにより使用できない場合は、受注者はこれに代わるものを使速やかに設置し、運営に支障のないようにする。また、機器類が適切に稼働するかなど運営に支障がないか定期的に点検を行い、発注者に報告を行うこと。

(エ) 設置と撤去

ブースの設置は令和8年4月1日に行い通信回線及び通信機器がオンライン窓口の運営に支障がないことも確認すること。設置の作業時間については発注者と協議する。また、業務期間終了後は、設置場所の規定に従い速やかに原状復帰を行う。

③ 対応業務詳細

(ア) マイナンバーカード交付申請支援

- ・写真撮影を含むオンライン交付申請
- ・申請不備となった場合は、対象者に連絡を取り対応すること。

(イ) マイナポータル利用支援

- ・マイナンバーカードの健康保険証利用登録、公金受取口座登録、暗証番号変更など、利用者がマイナポータル上で利用できる手続きの支援  
※対応範囲は別途協議する

(ウ) マイナンバーカードに関する各種案内

案内内容はコールセンター業務に準ずる。

(エ) マイナンバーカード交付等の予約受付

④ 業務時間

上尾市役所本庁舎内設置

令和8年4月1日～令和9年3月31日（市役所閉庁日は除く）

8時30分から17時15分

※令和8年4月1日については、ブースの設置完了までの間、ブースを使用しない範囲の業務を行い、遅くとも令和8年4月2日8時30分から全ての業務を開始できるようにすること。

※業務時間内の受付により業務が長引いた場合には、業務時間に関わらず、対応が完了するまで引き続き業務を行うこと。この場合、時間外に係る経費は委託料に含まれるものとする。

⑤ 受付見込件数

月1,000件、年12,000件

⑥ 人員の配置

利用者が少ない時間や多い時間に合わせ人員を調整することを可能とする。ただし、待ち人数が4人を超えている場合は、4ブースすべてを稼働させるなどして、待ち時間が極力少なくするよう努めること。また、待ち人数が4人以下の場合にも、待ち時間が発生しないよう努めること。

## (2) 支援窓口の設置運営

### ① 業務概要

オンライン窓口付近にて、支援スタッフによりマイナンバーカードに関する手続き支援、案内を行う。

### ② 対応業務詳細

(ア) 来庁者の案内、オンラインブースの利用案内、発券機の利用案内やトラブルに対応すること。

(イ) 支援スタッフによる郵送申請補助、マイナアシスト等を使用した交付申請、スマホ電子証明書関連の説明・操作補助、マイナポータル全般の説明・操作補助、マイナンバーカードを利用した各種手続きやサービスに関する案内、マイナンバー窓口での手続き案内等に対応すること。

※対応範囲は別途協議する

### ③ 業務時間

オンライン窓口用ブースと同様とする。

### ④ 人員の配置

支援スタッフを常時2人以上配置する。

### ⑤ その他

支援スタッフによる案内や、オンラインブースのシステムにより、耳や目の不自由な方も利用可能とすること。

## (3) コールセンターの設置運営

### ① 業務概要

マイナンバーカードに関する市民からの問い合わせ、交付等の予約に対応するコールセンターを設置運営する。

### ② 設置場所

コールセンター設置場所は、発注者と協議の上、受注者が用意した場所とする。また、業務を遂行するうえでオペレーターが利用する環境や使用する備品については受注者が整備する。また、マイナンバーカードの予約に関するシステム等への入力が可能なオンライン環境を用意すること。

### ③ 対応業務詳細

(ア) マイナンバー制度やマイナンバーカード全般に関する問い合わせ

(イ) 通知カードに関する問い合わせ

(ウ) マイナンバーカード交付などの予約受付及び当市の予約システム等への入力。また、予約状況の確認、取り消し、変更など。

(エ) マイナンバーカード交付申請書発送依頼があった際、当市のシステム等への入力

(オ) 電子証明書発行、更新、暗証番号に関する問い合わせ

(カ) 各手続きに必要な書類の案内

- (キ) マイナポータル利用に関する案内（保険証紐づけなど）
- (ク) マイナンバーカードの利用に関する案内（コンビニ交付など）
- (ケ) オンライン窓口に関する問い合わせ（オンライン窓口で生じた問題に対する問い合わせも含む）

④ 業務時間

令和8年4月1日～令和9年3月31日（土日祝日も対応）

8時30分から20時00分

⑤ 体制

必要席数は6席を見込むが、以下の架電件数見込と、平日の午前中に架電が集中する傾向があることを参考に、架電件数が少ない時間帯や集中する時間帯に合わせ、応答率90%以上になるよう人員を調整すること。

〈参考〉

架電件数見込

	月件数（平均）	月件数（最大予想件数）	年件数
問合せ関係	1,300	1,500	15,600
予約関係	2,000	2,100	24,000
合計	3,300	3,600	39,600

令和7年度実績では平日の午前中に架電が集中する傾向にある。

⑥ 電話番号の引継

令和7年度に使用しているフリーダイヤル回線を引き継ぐこと。引継ぎの際は、前事業者と協議の上、業務に支障のないように円滑に引き継ぐこと。引継ぎに係る費用を委託料に含むこと。また、本委託業務終了後に事業者が変更した場合には、協議の上同電話番号を業務に支障のないように円滑に引き継ぐこと。

（4）報告業務

受注者は、以下に示す内容を電子媒体により、報告書として発注者に提出する。なお、発注者から指示がある場合は、適宜提出する。

① 隨時報告

受注者は、以下内容について随時報告を実施する。

（ア）委託業務履行上の課題及び改善案等

（イ）過誤事象等の発生時

（ウ）その他発注者への報告が必要と判断される事象の発生時

② 月次報告

受注者は、以下内容について月次報告を実施する。報告時期や、詳細な報告項目については、発注者、受注者で協議の上、取り決めるものとする。

（ア）受付件数（日別、時間別、受付場所別）

（イ）問い合わせ対応内容内訳

## (ウ) オンライン窓口内容毎申請数

### (5) 実施体制

#### ① 業務責任者の配置

オンライン窓口、支援窓口及びコールセンター業務を円滑に運営するとともに、発注者と受注者の連絡を円滑に行うため、業務責任者を1名以上配置し発注者に報告する。

業務責任者は、オペレーターで対応できない案件について適切に対応するとともに、必要に応じて発注者との調整等を行う。

#### ② オンライン窓口、支援窓口及びコールセンターの人員配置

オンライン窓口とコールセンターは1人以上の人員を配置すること。

ただし、オンライン窓口とコールセンターのオペレーターの兼務は、業務に支障がなければ可能とする。

支援窓口は常時2人以上の人員を配置すること。

#### ③ 運用マニュアル等各種マニュアルの作成

業務を円滑に実施するため、受注者は発注者に承認を得た上でマニュアルおよびFAQを整備すること。マニュアルは、発注者の承認後、電子データ及び紙媒体を提出すること。

また、発注者と受注者は、必要に応じて上記マニュアルの内容について検討・協議し、両者合意のもとで修正することができる。なお、その際は修正履歴を残すものとする。なおマニュアルは「個人番号カードの交付等に関する事務取扱要領」「上尾市情報セキュリティ基本方針」等に基づいたものであること。

制度や取扱いの変更際はマニュアルの変更について速やかに対応すること。

#### ④ 応対知識の事前習得

受注者は、オペレーター及び業務責任者など、業務従事者に対し、必要な研修及び訓練を行う。なお、研修は以下に留意して行う。

- ・業務マニュアルの内容等業務に必要な知識の取得
- ・秘密の保持（守秘義務）及び個人情報保護についての理解
- ・電話対応能力、対面での対応能力やオンライン窓口対応能力

## 6. 一般事項

- (1) 受注者は、仕様書及び特記仕様書に記載された業務を円滑に行えるように準備・調整を行うものとする。その他法令により義務付けられている事項についても同様とする。
- (2) 受注者は、業務に関連して知り得た情報、その他の業務に関する機密を第三者に漏洩、開示してはならない。特に個人情報の取り扱いについては、個人情報取扱特記事項に基づき十分留意することとする。
- (3) 個人情報保護については、個人情報保護法、業務委託契約約款第28条、及び

業務委託契約約款別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し、受注者が責任を持って管理すること。

- (4) 受注者は、履行期間内だけでなく、本契約終了後も情報機密保護を行うものとする。
- (5) 個人情報を取り扱うことから、受注者はプライバシーマーク（Pマーク）の認証を受けていなければならない。

## 7. 完了報告

受注者は、毎月業務完了通知書を提出し、発注者に業務履行の確認を受けるものとする。

## 8. 支払方法等

- (1) 落札者決定後速やかに、月ごとの支払金額を記載した別紙の支払金額内訳書を提出すること。
- (2) 受注者は、発注者による業務履行の確認を受けた後、委託料の支払請求書を発注者に提出すること。
- (3) 支払

支払いは月払いとし、毎月、前月分の業務完了検査後、受注者からの支払い請求書の提出を受け支払いを行う。ただし、初期構築に係る費用については、令和8年4月のオンライン窓口、支援窓口及びコールセンター稼働の後に、発注者が業務履行の確認を行い、受注者からの支払請求書の提出を受けてから30日以内に支払いを行う。また、令和9年3月分は、3月に業務履行の確認を受けた後、支払請求書の提出を受け支払うこととする。

## 9. その他

- (1) 本業務実施にあたっては、発注者と十分に連携を図って行うこととする。
- (2) 本仕様書に明示のない事項、または業務上疑義が生じた場合は、両者協議によるものとする。