

## 三芳町マイナポイント申込支援業務委託仕様書

### 1 業務名

三芳町マイナポイント申込支援業務

### 2 契約期間

契約締結の日から令和5年3月31日

### 3 業務内容

- (1) マイナポイント申込支援業務
- (2) 電話対応業務

### 4 履行場所

三芳町役場庁舎 1階ロビー

※レイアウトは発注者と協議のうえ決定すること。

### 5 業務内容詳細

#### (1) 業務実施期間

各業務の実施期間及び実施時間は次のとおりとする。なお、国から発出される通知等を受けて、業務実施期間に変更を要する場合、速やかに発注者と協議し、対応方針等を決定すること。

#### ア 申込支援業務

実施期間：協議により決定した日から令和5年3月31日（火）まで（一部土日祝日を含む）

実施時間：午前8時30分から午後5時15分まで

※実施期間のうち、土日祝日の業務実施対象日は、①から⑦のとおりとし、受注者の業務開始可能日以降で実施するものとする。

- ①令和5年2月12日（日） 午前8時30分から午後5時15分まで
- ②令和5年2月18日（土） 午前8時30分から正午まで
- ③令和5年2月26日（日） 午前8時30分から午後5時15分まで
- ④令和5年3月4日（土） 午前8時30分から正午まで
- ⑤令和5年3月11日（土） 午前8時30分から正午まで
- ⑥令和5年3月19日（日） 午前8時30分から午後5時15分まで
- ⑦令和5年3月25日（土） 午前8時30分から正午まで

※①から⑦に申込支援業務を実施する際、申込支援に必要な機器等を保管するための部屋の鍵の管理を行う。

※実施期間以外の日時でマイナポイント申込支援業務を行うこととなった場合には、発注者と協議したうえで実施できるものとする。

#### イ 電話対応業務

実施期間：協議により決定した日から令和5年3月31日（火）まで（土日祝日を除く）

実施時間：午前8時30分から午後5時15分まで

### (2) 業務打合せ

委託業務開始後、発注者及び受注者で業務運用上の課題等を協議する打合せを定期的に行うこと。

### (3) 業務詳細

#### ア 申込支援業務

##### (ア) 申込支援コーナーの運営

4の履行場所において、希望する来庁者に対して申込支援を行う。マイナポイントの申込希望者からの申出に基づき、パソコン又は希望者の所有端末を使用した申込の支援を行う。

次に掲げるものについて、パソコン等の操作方法や入力方法の説明に加え、利用規約や同意事項、申し込んだキャッシュレスサービスにおけるポイントの受取方法及びポイントの付与時期等マイナポイントの申込・利用に関して必要な支援を実施するとともに、希望者からの質問があった場合は、適切な説明を行うものとする。

- ・マイナポイント申込サイト上でのマイナポイントの申込
- ・マイナポータル上での健康保険証の利用申込、公金受取口座の登録
- ・その他マイナポイント関連業務

##### (イ) 必要な機器

申込支援に必要な機器（パソコン、マウス、テンキー、カードリーダー、モバイルルータ等のインターネットに接続するための通信機器その他本業務の実施に必要な物）は発注者が用意したものを使用すること。

#### イ 電話対応業務

マイナポイント事業及び申込支援に関する問い合わせへの対応業務及びこれに付随する業務を実施する。

##### (ア) 問い合わせへの対応業務

- a マイナポイント事業概要に関すること
- b 申込方法等の手続きに関すること

- c 申込状況に関すること
- d ポイント付与に関する苦情・相談に関すること
- e キャッシュレス決済サービスの利用方法等に関すること
- f 町内での利用可能店舗に関すること
- g マイナンバーカードの申請・取得・暗証番号等に関すること
- h その他本業務の実施に関し必要なこと

(イ) 電話回線について

電話回線及び電話機は発注者が用意したものを使用すること。

ウ 注意事項等

発注者が申込支援や電話応対方法を変更する必要があると判断した場合は、受注者と協議の上、迅速かつ柔軟に対応すること。

(4) 月次報告

マイナポイント申込件数、健康保険証利用登録件数、公金受取口座登録完了件数をまとめた月報を翌月の3営業日までに発注者へ提出すること。

(5) 業務体制

本業務体制は2名体制とし、下記の人員を配置すること。なお、業務従事者が疾病その他事情で本業務を実施できない場合は、受注者において代替人員の確保に努めること。

ア 業務責任者の配置

本業務の責任者として1名を配置し、以下の①～⑤に掲げる業務を実施すること。

- ①発注者との連絡調整
- ②従事者に対する指揮・監督
- ③従事者に対する指導及び教育
- ④トラブル発生時における対応及び報告
- ⑤発注者への月次報告

イ 業務従事者の配置

業務従事者として1名を配置すること。業務従事者は、適切なビジネスマナーを備え、本業務に必要な知識・技術を有するとともに、業務の公共性を理解したうえで円滑に本業務を実施できる者を配置すること。

(6) 事故等に関する報告

受注者は、業務に関連する事故及び処理遅延等が生じ、その取扱いに疑義がある場合は、速やかに発注者へ報告のうえ対応を協議すること。

## 7 受注者の責務

### (1) 関係法令上の責務

受注者は、委託業務の実施にあたり、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法、地方税法、その他関係法令等を遵守すること。併せて、三芳町個人情報保護条例（平成 15 年三芳町条例第 28 号）、三芳町暴力団排除条例（平成 25 年三芳町条例第 3 号）、その他、当町が定める関係条例等を遵守し、適法かつ適切な委託業務を履行すること。

### (2) 秘密の保持

受注者は、業務の履行にあたっては、法令等を遵守するとともに、業務を履行するうえで知り得た情報等については、履行期間中及び履行期間終了後において、いかなる理由があっても他人に漏洩してはならない。

### (3) 情報漏洩等の防止

ア 受注者は、個人情報の保護に留意し、この契約の履行にあたって知り得た個人情報について、漏洩、滅失、改ざん及びき損の防止並びに盗用の禁止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

イ 受注者は、個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

ウ 受注者は、データ及び関係資料の全部又は一部を発注者の許可なく複写し、又は複製してはならない。

エ 受注者は、この契約による事務を処理するにあたって、発注者から提供された個人情報が記録された資料等（複写し、又は複製したものを含む。）については、当該契約による事務処理の終了後、速やかに発注者に返還し、データ等については、記録した個人情報が復元できないよう、発注者の指示に従い、消去、廃棄等の処理を行わなければならない。

オ 受注者は、個人情報を保護することができなかつたことに伴い生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む）及び発注者・受注者が協議した結果、受注者に正当な理由がなく、また発注者の求める水準を満たすことができず、又は履行の遅滞が生じ、本事業の実施に支障が生じた場合については、すべて受注者が責任を負うこととする。

カ 受注者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から当町が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受注者が負うものとする。

## 8 委託料の支払い

受注者は、業務完了後に委託料を請求することができる。

## 9 その他

- (1) 業務の遂行にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義もしくは変更の必要が生じた場合は、受注者・発注者協議のうえで、受注者の負担においてこれを処理するものとする。また、明記されていない事項にあっても、当然認められる事項については発注者の指示に基づき処理すること。
- (2) 履行場所は清掃、整理整頓を心掛け、常に清潔に保つこと。業務履行中に生じたごみは受注者が廃棄処理を行うこととするが、個人情報に記載されているメモをはじめとする紙片等については、保管場所を徹底し、外部に持ち出さないこと。
- (3) 国の方針の変更・追加が生じた場合や、仕様書の内容に疑義が生じた場合は、受注者・発注者で別途協議すること。