

江別市マイナンバーカード交付予約受付業務委託仕様書

1 目 的

本市のマイナンバーカードの交付は、窓口混雑緩和解消等のため予約制としており、予約管理の効率化及び市民の利便性の向上を目的として、電話予約とインターネットを介した予約システムによる予約受付を実施する。

2 業務期間

令和9年2月1日から令和9年3月31日まで

3 業務内容

本市が「マイナンバーカード交付通知書・電子証明書発行通知書」を送付した申請者からの電話またはシステムによる予約を受け付け、市開庁日の13時まで、重複予約等を確認し統合した翌交付日の交付予定一覧表を戸籍住民課へ提出(指定のメールアドレスに送信)する。

(1) 電話予約受付

受電件数は最大で月間1,000件、1件あたりの対応時間は5分を想定している。

① 受付時間（祝日及び年末年始を除く）

月曜日から金曜日 9時～19時
土曜日 9時～13時

② 電話回線数

令和9年2月～令和9年3月：3回線

- ・各時間帯の受電傾向に合わせた一時的な回線の増減は妨げない。
- ・令和9年4月以降については、本市と協議のうえ回線の増減を行うものとする。
- ・電話回線はフリーダイヤルとする。

③ 対応内容

- ・予約者が希望する受取場所、受取日時、申請者氏名（よみがなのみ）・生年月日・電話番号の聞き取りを行う。受付は希望日の前開庁日12時までとし、予約枠を超えた場合は他の時間帯へ誘導する。
- ・予約者に必要な持ち物等を案内する。折り返しの発信に係る費用については、受託者の負担とする。
- ・予約内容の確認・変更・取消の電話対応を行う。

(2) システム予約受付

- ① メンテナンス時を除き、24時間受付とする。
- ② パソコン、スマートフォン、タブレット等から、インターネットを通じてユーザー登録をせずに予約可能なシステムであること。
- ③ 多様な年齢層が交付場所や予約可能時間を容易に認識できるよう工夫すること。
- ④ 申請者の特定に必要な項目以外の個人情報を入力しないシステムであること。
- ⑤ 交付場所別に各時間帯の予約枠の残人数が表示されること。

- ⑥ 予約者がシステムから予約の変更・取消をすることが可能であり、予約・変更・取消完了時には、その内容を付したメールを発信できること。
- ⑦ システム予約の対象者でない場合に電話予約を誘導するよう案内し、必要な持ち物や注意事項を認識できるよう工夫すること。
- ⑧ 交付希望日の前開庁日の12時まで予約受付及び予約の変更・取消ができること。
- ⑨ 受付時間を過ぎた予約及び重複予約の排他制御が行えること。
- ⑩ コンピュータウイルスの感染や情報漏えい防止のセキュリティ対策を講じること。
- ⑪ 電話による予約受付情報と統合した一覧表が作成できること。

4 執行体制

受託者は次に掲げる者を配置し、業務を遂行する。

(1) 業務責任者

業務責任者は関係部署との連絡・調整を行うとともに、予約システムの管理、従事者の勤務管理を行う。また、受電の対応も行う。

(2) 副業務責任者

副業務責任者は業務責任者を補佐するとともに、業務責任者不在時は業務責任者に代わり業務を行う。また、予約システムの管理、受電の対応も行う。

(3) 従事者

従事者は予約システムの管理、受電の対応を行う。

5 従事者の要件

受託者は、次の要件を満たす従事者等を選任すること。

(1) 業務責任者

業務責任者として必要な教育訓練を受け、同様の業務を1年以上経験している者。

(2) 副業務責任者

業務責任者を補佐する能力があること。

(3) 従事者（業務責任者及び副業務責任者を含む）

本業務を遂行するにあたり一般的な対応に習熟し、臨機応変な対応ができる者であること。

6 業務管理

(1) 従事者名簿を委託者に提出し、変更があった場合は直ちにその旨を委託者に連絡すること。

(2) 受託者は、業務開始日から円滑に業務を遂行できるよう、必要な知識・技能について事前に研修を実施すること。また、研修の内容には、実務のほか職務倫理、個人情報保護等の内容を含めること。当該研修に係る費用は受託者において負担すること。欠員補充における研修も同様とする。

(3) 受託者は、業務遂行能力の維持向上を目的に適宜研修等を実施すること。その場合の費用は、受託者において負担すること。

7 法令順守

労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係諸法令を遵守し、常に善良なる管理者の注意を持って、誠実に業務を遂行すること。

8 守秘義務

- (1) 従事者は、業務中に知り得た申請者等の氏名、生年月日、電話番号などの一切について他人に漏らしてはならない。このことは勤務時間の内外を問わず、その職を退いた後も同様とする。
- (2) 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律のほか、江別市個人情報の保護に関する法律施行条例等の規程を遵守すること。

9 業務の引継ぎ

受託者は、本契約期間の終了後に次の受託者が異なる場合は、引き続き予約受付業務が円滑に行えるように、次期契約の準備期間中に次期受託者へ業務に必要な事項を引き継ぐものとする。なお、引継ぎ業務に要する経費は受託者が負担するものとする。

10 その他

この仕様書に関して疑義が生じた場合、またこの仕様書に定めのない事項については、本市と受託者の間で協議を行い、合意した内容に基づき業務を遂行することとする。