

大木町マイナンバーカード業務等労働者派遣業務仕様書

本仕様書は、マイナンバーカードの利活用推進のため実施する「大木町マイナンバーカード業務等労働者派遣業務」の基本仕様について定める。

1 業務名

大木町マイナンバーカード業務等労働者派遣業務

2 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 業務の詳細

(1) マイナンバーカード業務全般

ア 業務内容

①共通業務

- ・会場の整理案内
- ・重要事項の説明

②コールセンター業務

- ・マイナンバーカード交付予約の受付
- ・マイナンバーカードに関する問い合わせへの対応

③マイナンバーカード交付申請サポート業務

- ・申請補助
- ・申請書発行
- ・申請書等の記入補助
- ・申請用写真撮影、印刷及び貼付
- ・申請書郵送処理

④マイナポータルを使った手続きサポート業務

- ・健康保険証利用設定支援
- ・公金受取口座設定支援

⑤マイナンバーカードの交付前準備

- ・交付前設定済みのカードのファイリング及び収納
- ・予約カードの準備

⑥その他マイナンバーカードに関する補助業務

イ 業務場所 福岡県三潴郡大木町大字八町牟田255番地1 大木町役場

ウ 業務期間 令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

エ 業務実施時間

- ・ウに示す業務期間の月曜日から金曜日まで（祝日及び12月29日から翌年1月3日を除く。）の午前8時30分から午後5時まで（内1時間を交代で休憩すること）。
- ・就業開始時間までに業務を開始できる状態に整えること。業務終了時は、執務内の整理整頓を行うこと。

オ 人員体制 2名／1日

4 備品等

（1）備品等

業務の遂行に必要な消耗品、機器類、備品については町が用意し、派遣労働者が使用することができる。また、申請書類やチラシ等の書類についても町が用意する。

（2）取扱い

ア 椅子や備品の設置等は町の指示に従うこと。設置場所の変更等を希望する場合は、町に相談すること。

イ 備品や書類等の管理は、町の指示に従い適切に行うこと。

ウ 派遣労働者は町が提供する町固有の物品等については注意をもって取り扱い、許可なく執務室又は会場外へ持ち出したり、本業務以外の用途で使用したりしてはならない。

エ 受託者は、町より貸与を受けた備品等について、派遣労働者の故意又は過失により、滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに町にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを復すること。

5 派遣労働者

（1）派遣労働者

ア 派遣労働者の留意点

- ・身だしなみや言葉遣いに注意し、町民に対して不快感を与えないようにすること。
- ・名札を着用すること。なお、形式等については事前に町の承認を得ること。
- ・町は勤務状況不良その他の事由により派遣労働者を不適格と認めた場合は、その旨を受託者に通知して変更を求めることができる。その場合、受託者は適正な措置を行うこと。
- ・派遣労働者は、派遣先の関係職員からの業務上の指示に従うこと。

イ 出退勤管理

受託者は、派遣労働者の出勤時間や退庁時間を管理し、本業務に支障が出ないように対応すること。

ウ 交通手段

履行場所への従事者の交通手段の確保については、全て受託者が行い、発生した費

用についても負担すること。

(2) 研修

受託者は、派遣労働者に対し以下の研修を行うこと。なお、研修内容については、各派遣労働者の知識や技能に応じ、適切に行うこと。

ア 研修内容

- ・業務従事者の責務及びマイナンバーカード関連業務に関して必要な知識を習得させること。
- ・本業務の公共性を理解させること。
- ・個人情報保護及び守秘義務について理解させること。
- ・プリンタ等の機器類の操作方法について習得させること。
- ・接遇・クレーム応対について習得させること。
- ・事務処理手順を理解させること。
- ・その他必要な事項について理解、習得させること。

イ 研修の留意点

- ・受託者は、実際に使用する機器類を用いて、実践に近い環境で研修を行うこと。
- ・町が、業務状況等により必要があると認めるときは、町と協議の上、受託者は追加の研修を実施すること。

6 連絡体制等

(1) 連絡会議

ア 業務の履行状況や申請受付状況、その他の調整のため、町又は受託者が必要と判断した場合は双方の連絡会議を設けること。

イ 町は上記アにより、不適切な内容が認められる場合、受託者に対して是正を指示できる。

ウ 上記ア以外に町が本業務に関する調査及び報告を求めた際、受託者は速やかに町に報告すること。なお、事務処理方法等について改善を要する場合は、町と協議の上決定する。

(2) 連絡体制

ア トラブルが生じた場合は責任をもって対応するとともに、遅滞なく町に報告すること。

イ 処理対象者数が著しく少なかった場合、又は多かった場合、機器類等の障害や、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遂行に支障を来さないよう派遣労働者の体制等を柔軟に対応することとし、町と連携して十分な対応をとること。

ウ 事件、事故が発生した場合、速やかに町へ報告するとともに、再発防止策を徹底し、

事後の措置状況を報告すること。

7 報告書の提出

(1) 月報

受託者は、契約に係る業務の実施状況について、月報により業務内容を記録し、翌月 5 日（5 日が休日の場合は、翌開庁日）までに町に提出すること。書類の様式については、事前に町の承認を得ること。なお、月報には、以下の事項を含めること。また、提出した書類に大幅な変更が必要な場合は、町の承認を得た上で修正すること。

- ア 申請サポート件数（特設窓口）
- イ 申請書発行件数（特設窓口）
- ウ 健康保険証利用設定支援件数（特設窓口）
- エ 公金受取口座設定支援件数（特設窓口）
- オ 意見・苦情等の内容及び件数

(2) 業務完了報告書

受託者は、本業務を完了したときは、成果を取りまとめた最終報告書及び付帯資料一式を町に提出すること。

8 秘密の保持及び個人情報の保護の徹底

- (1) 本業務は個人情報を厳格な管理の下で取り扱うことが必要であるため、受託者は「個人情報の保護に関する法律」、「大木町個人情報の保護に関する法律施行条例」、「行政手続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」、「大木町情報セキュリティポリシー」等関係法令を遵守するとともに、その運用及び業務実施体制に万全を期すこと。
- (2) 受託者及び派遣労働者は、この契約の履行にあたっては、秘密の保持に関する全ての法令を遵守するとともに、個人情報はもとより業務上知り得たことについて、契約期間中及び契約解除後においても、いかなる理由によっても他人に漏らし、また、盗用してはならない。
- (3) 受託者及び派遣労働者は、本業務（事前準備期間における研修等を含む）を遂行する上で町から提供する一切のデータ、資料等をこの業務以外の目的で利用、盗用、複写及び複製翻訳等をしてはならない。
- (4) 受託者は派遣労働者に対し、町が定める（1）の遵守を誓約させ、個人情報保護に関する事前の教育・研修を実施すること。

9 その他留意事項

- (1) 派遣労働者が行う業務について、制度運用上の疑義については、速やかに町に報告し、今後の取扱について確認を行い運用面に反映すること。

- (2) 本業務中の事故等の防止に留意すること。
- (3) 受託者は、労働法規を遵守し、派遣労働者等の労働条件及び安全衛生の確保はもとより、健康管理に努めること。
- (4) 受託者は本業務の実施に際し、仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、速やかに町と協議を行い、相互に協力し、問題の解決を図ること。
- (5) 本業務の実施に際し、作成したマニュアル等の成果物の所有権及び著作権は全て町に帰属するものとする。
- (6) 業務を高い信頼性のもとで遅滞なく安定的に運用するため、業務の正確性及び迅速性について、高い水準のサービスを検討し実施すること。
- (7) 案内の際にマイナンバー制度に関する問合せ、意見、苦情等があった場合、可能な限り対応し、必要に応じて適切な窓口を案内すること。