マイナポータル操作サポート業務委託　仕様書

千葉市総務局情報経営部業務改革推進課

１　件名

マイナポータル操作サポート業務委託

２　目的

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等の一部を改正する法律（令和５年法律第 48 号）が令和６年 12 月２日に施行され、健康保険証を廃止し、マイナンバーカードの健康保険証利用を基本とする仕組み（以下、マイナ保険証という）に移行した。

マイナ保険証は、自身の健康管理への活用や医療の質の向上など様々なメリットがあることから、マイナ保険証の利用方法等を市民に周知し、利用促進を図る必要がある。

また、国計画において、預貯金口座の情報をマイナンバーとともに事前に国（デジタル庁）に登録しておくことにより、今後の緊急時の給付金等の申請において、申請書への口座情報の記載や通帳の写し等の添付、行政機関における口座情報の確認作業等が不要となる公金受取口座の登録を推進している。

このことから、各区役所にサポート窓口を設置し、マイナ保険証の利用促進及び公金受取口座登録の推進を行うことを目的とする。

３　契約履行期間

契約締結日から令和８年３月３１日まで

４　履行場所

千葉市総務局情報経営部業務改革推進課及び本市が指定する場所

５　スケジュール

（１）窓口運営　　令和７年４月１日～令和８年３月３１日

（２）窓口撤収　　令和８年３月３１日

６　業務体制

（１）実施体制

・受注者は、契約締結後速やかに、受注者の体制について、必要な人員とその役割、責任分担、指示及び連絡系統を本市に提出し、承認を得ること。

・受注者の人員体制は、次に示すことを基本として、必要な役割の従事者を追加する等、本業務を遂行のための十分な体制を準備することとし、受注者の判断又は本市の指示により、従事者の追加を行う場合は、本業務の範囲内で行うこと。ただし、後述の「７（２）ウ　来庁見込人数」を上回る窓口来庁者が確認又は想定された場合は、本市と協議することができる。

・受注者の人員体制を変更する際には、事前に本市の承認を得ることとし、変更時には十分な引継ぎを行うこと。
・受注者は契約締結後、本市に対し、本業務の従事者の人件費単価及び従事日数等を詳細に示した積算内訳書を提出すること。（単価及び数量を「一式」とするなど、積算内訳が不明確なものは認めない。）

表１　人員体制

従事者の種類※1	業務内容	求める水準
総括責任者	・本市との連絡調整 ・作業計画書の作成 ・窓口従事者用の業務マニュアルの作成及び修正 ・窓口責任者に対する指揮・監督 ・トラブル発生時における対応及び本市への報告 ・週次及び月次の窓口運営状況の報告	・本業務を履行する上で、最適な人員配置を行えること。 ・トラブル発生時の本市への迅速な報告、要因分析、再発防止策の検討及び再発防止策を必要に応じて窓口責任者に理解させ、確実かつ迅速に実践させることができること。 ・受注者に直接雇用された正社員の身分を有する者であること。 ・窓口責任者の勤務態度や身だしなみを確認し、必要に応じて指導を行い改善させることができること。

窓口責任者	・窓口運営の総括 ・窓口従事者に対する指揮・監督 ・トラブル発生時における初期対応及び総括責任者への報告	・マイナンバー関係制度及びマイナポータルに関する十分な知識を有する者であること。 ・窓口の責任者として、窓口の状況を的確に把握し、円滑な窓口運営を行えること。 ・トラブル発生時の状況を正確に把握し、初期対応を行い、速やかに総括責任者に報告することができること。 ・総括責任者からの指示を確実に実施できること。 ・窓口従事者の勤務態度や身だしなみを確認し、必要に応じて指導し、改善させることができること。
窓口従事者	・来客者の案内（誘導） ・窓口応対	・総括責任者及び窓口責任者の指示に従うことができる者であること。 ・本市が提示する接遇マニュアルを遵守し、勤務に従事できる者 ・マイナンバー関係制度及びマイナポータルに関する十分な知識を有する者

※１　各役職における兼任は認めない。（総括責任者と業務担当責任者の兼任等）
ただし、窓口の混雑又は入電件数の増加により、一時的に来客者の案内（誘導）等の窓口従事者の業務を行うことは差し支えない。

（２）連絡体制及び連絡手段

総括責任者は、契約締結後速やかに、連絡体制及び連絡手段を明確化し、本市に報告すること。総括責任者は、７（１）アの窓口開設時間内に常に連絡が取れるようにすること。また、上記以外の時間帯においても連絡が可能な、緊急時の連絡先を設け、本市に報告すること。

（３）定期報告等

ア　週次報告書

週に一度、以下の内容を報告書に記載し、提出すること。

・窓口における応対人数（相談・問い合わせ、マイナポータル操作サポート、マイナ保険証利用登録及び公金受取口座登録、マイナ保険証利用体験者の内訳含む）
・相談・問い合わせ受付記録
・苦情対応の記録及び対応内容
・その他、本市と別途協議の上、決定したもの

イ　月次報告書

月に一度、以下の内容を報告書に記載し、提出すること。

・窓口における応対人数（相談・問い合わせ、マイナポータル操作サポート、マイナ保険証利用登録及び公金受取口座登録、マイナ保険証利用体験者の内訳含む）
・相談・問い合わせ受付記録
・その他、本市と別途協議の上、決定したもの

ウ　運営状況報告会

業務の進捗や懸案事項の管理等に関し、本市に対し報告を行う会議を開催すること。開催頻度は原則１週に１回の開催とし、報告事項や懸案事項等の会議当日の議題について、資料を作成し、会議開催の前日までに本市に提出すること。なお、週次報告書を会議資料とすることも可とする。

開催方法は、対面又はオンライン会議とする。

エ　議事録の作成、スケジュール及び懸案事項の管理

議事録の作成、スケジュール及び懸案事項の管理を行うこと。

（４）研修

以下の内容を記載した研修計画を作成し、本市の承認を受けた後、すべての従事者に対し研修を実施すること。

当該研修は、総括責任者自ら実施することとし、新たに本業務に従事する者を配置する場合においても、当該従事者に対し、総括責任者自ら、研修を行うこと。

ア　カリキュラム

・コンプライアンス
・マイナンバー制度の概要
・マイナ保険証に関すること
・公金受取口座に関すること
・端末操作方法
・接遇（応対マニュアル、トークスクリプト・FAQ、ロールプレイ等）

イ　研修実施体制

ウ　研修計画

（５）その他

・従事者は、名札のほか、ジャケット等の制服※を必ず着用し、本業務の従事者であることを本市及び来庁者から視覚的に明らかにすること。なお、上記に加え、身分を明らかにする手法を追加する場合は、本市と協議すること。

※制服については、本業務の範囲内で、受注者が準備し、従事者に支給すること。

・従事者は、本市から提供する「千葉市職員のための接遇マニュアル」に基づき接遇を行い、市民に不快感を与えてはならない。

・従事者の事務能力及び業務態度について、本市が不適当と認めた場合には、本市は受注者と協議のうえ、当該従事者を交代させることができるものとする。

７　業務内容

（１）窓口設置

ア　設置場所

設置場所等は以下のとおりとする。

具体的なレイアウトについては、契約締結後に本市から指示することとする。なお、契約締結後速やかに、現地にて、設置予定箇所を本市と確認し、具体的なレイアウト図を提出すること。

（ア）令和７年４月１日～６月３０日及び令和８年１月５日～３月３１日

場所	開設曜日	開設時間
中央区役所内	各区週１回の開設とする。開設曜日は契約締結後本市から示すこととする。	先の開設曜日：8 時 30 分から 17 時 30 分まで（祝休日を除く）
花見川区役所内		
稲毛区役所内		
若葉区役所内		
緑区役所内		
美浜区役所内		

（イ）令和７年７月１日～１２月２６日

場所	開設時間
中央区役所内	・月曜日から金曜日：8 時 30 分から 17 時 30 分まで（祝休日を除く） ・区役所休日開庁日※：9 時 00 分から 12 時 30 分まで
花見川区役所内	
稲毛区役所内	
若葉区役所内	
緑区役所内	
美浜区役所内	

※原則として、毎月第２日曜日

イ　受注者が調達する機器・資材等

受注者は以下の機器・資材等を参考に、本業務の履行に当たり必要となるすべての物品を準備することとし、契約締結後速やかに物品名、単価、数量及び金額を正確に本市に報告すること。（数量を「一式」とするなど、積算内訳が不明確な報告は認めない。）

また、本業務を履行するに当たり、以下の表以外に機器・資材等が必要となる場合は、本業務の範囲内で受注者が用意すること。※1

受注者が調達する機器等

	機器・資材等※1	備考
1	机	各区長机２台程度 （１台当たり、２名の市民が着座する想定）
2	椅子	各区椅子８脚程度
3	電源ケーブル	庁舎の電源接続用
4	名札	従事者全員が着用すること
5	従事者用制服	
6	筆記用具	従事者及び市民用
7	ロッカー	端末等の保管用（開設曜日以外の保管を想定）
8	案内表示	
9	受付番号札	

10	ホワイトボード	筆談用
11	アルコール除菌用品	
13	仕切り版	机に配置する目隠し用の板等 １区あたり４枚程度を想定
15	のぼり等	本事業を実施していることがわかるサイン、のぼり、会場内の誘導に必要な掲示物等
16	端末等（パソコンまたはタブレット）※2	マイナポータルへのログイン・関連手続が行える端末であること。
17	カードリーダ	マイナンバーカードの読取りに対応したカードリーダ
18	顔認証付きカードリーダ※3	マイナ保険証利用体験用

※１　電源については本市が用意したものを使用することとするが、本市の指示があった場合は、本業務の範囲内で受注者が準備すること。

※２　本市が指示するセキュリティ対策を行った端末を用意すること。具体的には、有償のウイルス対策ソフトの導入や、セキュリティパッチの適用のほか、物理的対策（セキュリティワイヤーやのぞき見防止フィルムの設置等）について使用する端末全てに実施すること。なお、インターネット環境については、受注者側でモバイルルータ等を準備すること。

※３　顔認証付きカードリーダの利用に当たっては、社会保険診療報酬支払基金への技術仕様開示申請が必要であるため、契約締結後速やかに調達予定の顔認証カードリーダのメーカー及び機種を本市に連絡すること。
なお、顔認証カードリーダを提供している機器及びメーカーの例は下記のとおり。

【顔認証カードリーダのメーカー及び機器】

メーカー	機種名
アトラス情報サービス株式会社	EXC-9000
株式会社アルメックス	マイナタッチ
キヤノンマーケティングジャパン株式会社	Hi-CARA
パナソニックコネクト株式会社	XC-STFR1J-MN、XC-STFR2J-MN
富士通Ｊａｐａｎ株式会社	Caora

ウ　費用負担

窓口運営に係る電気料金は本市が負担し、その他の費用は全て受注者の負担とする。

（２）マイナポータル操作サポート

ア　来客者の案内（誘導）

マイナ保険証利用登録及び公金受取口座登録を行おうとする市民を窓口へ案内するとともに、混雑時には受付番号札を用いる等、円滑に窓口運営を行うこと。

特に、住民異動手続や、マイナンバーカード交付を受けるため、区役所を訪れた市民に対しては、マイナンバーカード交付窓口からマイナポータル操作サポート窓口への案内を積極的に行うこと。

また、操作サポートを希望しない市民に対しても、マイナ保険証利用登録及び公金受取口座登録に関する案内を行うとともに、必要に応じて、市民が自ら手続を実施できるよう、簡易的な手続マニュアルやリーフレット等を準備し、これを市民に配布すること。

イ　窓口応対

マイナ保険証利用登録及び公金受取口座登録に関する端末操作サポートを行う。具体的な内容は以下のとおり。

（ア）各種登録・申込に関する端末操作サポート

以下の手続を希望する市民に対し、受注者が準備した端末又は市民のスマートフォン等により端末操作に関する支援を行う。

【手続内容】

・マイナ保険証利用登録手続

・公金受取口座登録手続

（イ）マイナ保険証利用体験に関する案内

来庁された市民に対し、顔認証付きカードリーダを活用し、利用方法を案内すること。

（ウ）その他、相談・問い合わせ対応

マイナ保険証及び公金受取口座等、マイナンバー制度に関する相談・問い合わせに対応する。

ウ　来庁見込者数

（ア）令和７年４月１日～６月３０日及び令和８年１月５日～３月３１日

来庁見込者数は、月あたり８００名程度の来庁を想定している。

（イ）令和７年７月１日～１２月２６日

来庁見込者数は、月あたり６，０００名程度の来庁を想定している。

ただし、本市の広報紙において、全市民に本サポート窓口の広報を行うことを予定しているため、来庁者数が一時的に増加する見込がある点に留意し、人員を適切に配

置すること。（3）広報について

受注者は、マイナ保険証の利用促進及び公金受取口座登録の推進を図る観点から、以下の広報資材を作成し、本市が指定する場所に納品すること。なお、作成した広報物の著作権は本市に帰属することとし、作成後は下記のファイル形式を基本とし、それぞれ納品すること。下記のファイル形式以外で納品する場合は、本市と協議すること。

【ファイル形式】

・PDF ファイル

・ai ファイル

・jpg ファイル

作成物	内容	規格	部数
マイナ保険証利用登録方法のご案内	・概要 ・マイナポータル及びセブン銀行 ATM における申込方法等	Ａ３二つ折り（４ページ）フルカラー	１２，０００部
公金受取口座登録方法のご案内	・概要 ・マイナポータルでの登録方法等		１２，０００部

8　納品物

（1）納品物一覧

	納品物	提出期限	備考
1	作業計画書	契約締結後速やかに	業務体制、スケジュール等
2	業務マニュアル	研修実施日の２日前	窓口責任者及び窓口従事者用のマニュアル
3	研修計画		窓口責任者及び窓口従事者に対する研修計画
4	研修テキスト		窓口責任者及び窓口従事者に配布する研修テキスト
5	週次報告書	当該週の翌週の最終営業日まで	
6	月次報告	当該月の翌月の５営業日以内まで	
7	連絡体制	契約締結後速やかに	連絡体制及び連絡先の一覧

			表、コミュニケーションルールをまとめたもの
8	積算内訳書		人件費及び機材・資材等の内訳を詳細化したもの
9	広報資材	契約締結後、本市の承認を得た日	
10	議事録	開催後７日以内	
11	完了報告書	令和８年３月３１日	

（２）納入先

千葉市総務局情報経営部業務改革推進課

９　その他

（１）法令はもとより、本市の条例、規則等を遵守し、本市が最適な成果を得られるよう業務を遂行すること。また、業務の円滑な履行に必要な事項については、積極的な提案を本市に対して行うこと。

（２）本市と受注者間における提出物及び会話・文書・メール等すべてのコミュニケーションは日本語を用いること。また、コミュニケーションにおいては本市及び受注者が共通認識を持てるよう、必要に応じて適切な説明資料を作成すること。

（３）本契約の中で作成する各種資料の書式については、本市の定めがあるものを除き、受注者が提案し、本市の承認を得ること。

（４）受注者は、本契約完了後であっても、本契約の範囲内における本市の問い合わせ等に応じること。

（５）本仕様書に定められていないものは、双方協議して決めるものとするが、業務遂行に当たり必要と認められる作業については、本仕様書に明記されていない事項であっても、受注者の責任において実施すること。

（６）契約段階において仕様の変更等（仕様書に定める内容と受注者の提案内容の相違による、仕様の変更等）があり得ることを予め了承すること。

（７）感染症対策として、窓口従事者は不織布マスクを着用し、窓口で１人応対するごとに、机やPC等を消毒すること。

（８）窓口における機器、資材等の保管方法については、本市の指示に従うこと。また、受託者の責任により、盗難・紛失等への対策を行うこと。

（９）窓口付近は清潔に維持し、本業務により発生したごみは、持ち帰り適正に処分すること。

【参考】令和６年度マイナポータル操作サポート窓口来庁者数等（令和６年１２月時点）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
窓口来庁者数（人）	437	558	831	1,352	3,986	4,236	6,148	3,723	8,948

マイナンバーカード申請件数（新規・更新）（件）※1		4,002	4,463	4,613	6,038	7,055	7,423	11,284	14,248	11,117
マイナンバーカード新規交付件数		2,847	1,444	1,504	2,154	2,631	2,622	4,162	5,046	7,040
マイナポータル操作サポート窓口スタッフ数（人）	窓口責任者									
	窓口従事者									

※1　すでにマイナンバーカードを保有しており、更新期限が満了を迎えた市民の交付件数を含む

※2　全窓口（6か所）の合計