

恵庭市マイナンバーカード相談・予約コールセンター及び
出張申請サポート業務委託水準書

1. 業務名

恵庭市マイナンバーカード相談・予約コールセンター及び出張申請サポート業務委託

2. 履行+期間

契約締結日から令和 11 年 9 月 30 日まで（3 年間）

（業務開始日は令和 8 年 10 月 1 日）

※契約締結日については、審査結果通知後、受託候補者と協議のうえ決定する

※契約締結日から令和 8 年 9 月 30 日までは準備期間とする

※本案件は、恵庭市の「長期継続契約を締結することができる契約を定める条例」に基づく長期継続契約とする。

※令和 9 年度以降については、恵庭市におけるマイナンバーカードの交付・更新予測等に基づき受託事業者と協議のうえ詳細業務内容を計画。この契約に係る恵庭市の予算の減額又は削除があったときは、この契約を変更し又は解除することができることとする。

3. 業務の目的

本事業は、マイナンバー制度に関するコールセンター運営、出張申請サポート事業、その他業務効率化を外部委託することにより、以下を実現することを目的とする。

(1) マイナンバー事業に関する問い合わせ対応の効率化と正確性の確保

令和 8 年 4 月末時点において、本市のマイナンバーカード保有枚数は 60,172 枚、人口に対する保有率は 85.4%に達している。マイナンバーカードの普及に伴い、市民からのマイナンバーに関する各種問い合わせが増加。本事業ではこれらの問い合わせを効率的かつ正確に処理し、市民に対する適切な情報提供と相談対応を実現する。

(2) 市民サービスの向上と行政運営の改善

市民サービスの利便性と満足度を高めるため、出張申請サポート事業により市民の利便性を向上させるとともに、市職員の業務負担を軽減する。これにより、限られた行政資源をより重要度の高い業務に配分することで、行政運営の改善に資する。

(3) 創意工夫を活かした業務改善による課題解決

本市におけるマイナンバー業務の課題解決に資する新たな創意工夫やアイデアを取り入れた業務内容の提案を募集する。他市町村の先進事例や民間企業の知見を活かしより質の高い市民サービスの実現を図るとともに、市職員の業務効率化を推進する。

4. 業務概要

(1) 相談・予約コールセンター業務

① 運営日・時間

土日祝日含む 9：00～19：00（年末年始除く）

② 電話回線数

令和 8 年 10 月～令和 9 年 3 月：2 回線

※電話回線はフリーダイヤルとし、市に別途請求。

※令和 9 年度以降については、本市と協議の上、増減を行うものとする。

③ 運営内容

受託者は、以下の事項について、市民からの問い合わせに対応すること。

【最優先対応】

- マイナンバーカード交付予約受付
- 予約用 Web サイトへの代行入力支援
- 予約内容の確認・変更・キャンセル対応
- 申請状況の確認案内
- 交付予約の状況確認
- 交付時の持参物等に関する案内

【優先対応】

- 申請方法、必要書類、申請期限等に関する説明
- マイナンバーカード制度全般に関する問い合わせ対応

【参考情報提供対応】

- オンライン申請の操作方法に関する相談
- マイナポータルの利用方法に関する相談
- その他関連問い合わせ対応

④ 対応品質の確保

- 親切、丁寧、正確な対応を基本とし、市民に安心感を与えること
- 通話内容を適切に記録し、対応品質の向上に活用すること
- 回答できない問い合わせについては、適切に市の担当課へ取次ぎすること
- FAQ（よくある質問）を構築・運用し、回答の統一性と品質を確保すること
- 対応履歴の記録・分析・報告を実施すること
- 業務実績の可視化と改善提案に努めること

⑤ 研修の実施

受託者は、以下の研修を実施し、オペレーターが FAQ や制度改正の最新情報に基づき適切に対応できる体制を整備すること

【導入研修】

実施時期：業務開始前（準備期間中）

実施内容：マイナンバー制度概要、申請方法、交付手続き、市の業務フロー、個人情報保護、対応マナー等

【フォロー研修】

実施時期：半年に 1 回以上（制度改正時は随時実施）

実施内容：対応事例共有、スキルアップ研修、個人情報保護に関する研修

(2) 出張申請サポート業務

① 実施内容

受託者は、月に1~2回程度、市の指定する出先機関（商業施設、公民館、支所出張所等）へ赴き、以下の業務を実施すること。

- マイナンバーカード申請支援
- 申請に必要な書類の確認
- 顔写真の撮影
- マイナンバーカード関連の相談対応

② 実施体制

- 支援業務を行う者は、マイナンバーカード申請支援の実績を有すること。もしくは研修により相当の対応スキルを習得すること
- 市民が安心して相談できる環境を整備すること
- 個人情報の適切な管理を徹底すること

③ 実施場所・日程

実施場所、日程については、市と受託者が協議のうえ決定する

(3) 提案事業者独自の窓口負担軽減策

上記(1)(2)の業務に加えて、見積額の範囲内で実施可能な独自提案を行うこと。

以下は提案例であり、これに限定されない。

【提案の評価基準】

- 市民サービスの向上に直結しているか
- 市職員の業務負担軽減に資するか
- 実現可能性が高いか
- 費用対効果が優れているか
- 継続性・安定性が確保されているか

【提案例】

- オンラインサポート機能の強化
- 多言語対応の強化
- チャットボット、AI活用による自動応答システムの構築
- FAQ（よくある質問）の充実・改善
- 動画マニュアルの作成・提供
- 申請支援の拡充（出張支援の増加等）
- 苦情・クレーム対応の強化
- 対応データの分析・報告
- 業務改善提案
- 定期的な改善ミーティングの実施
- 上記以外で、市民サービスの向上又は市職員の負担軽減に資する提案

【提案実施上の留意事項】

- 独自提案は、仕様書に定める基本業務を確実に履行した上で、見積額の範囲内で実施すること

- 提案内容は企画提案書に詳細に記載すること
- 市と協議のうえ、契約後に内容を変更することも可能
- 提案の実施状況は月次報告に含めること

5. 業務実施に関する基本要件

(1) インターネット環境

- 予約用 Web サイトへのアクセスが瞬時に可能な通信速度を確保すること
- セキュリティ対策を施した環境を整備すること
- 本市が使用しているマイナンバーカード予約システムを使用して予約管理を行うこと。また、予約システムの使用に関する費用は受託者が負担すること。
- データの CSV 形式での出力が可能であること
- 市の指示に従い、定期的に更新・改善を行うこと

(2) 個人情報・セキュリティ管理

- 個人情報保護方針を策定し、適切に管理すること
- 個人情報漏えい防止対策を講じること
- 業務従事者に対して、個人情報保護に関する研修を実施すること

(3) 報告・改善

【月次報告】

- 入電件数、応答率、一次回答率、平均通話時間
- 対応内容の分類別集計（申請相談、予約受付、制度説明等）
- クレーム・苦情の件数と内容、対応状況
- 出張支援サポートの実績（実施日時、場所、対応件数等）
- 提案事業の実施状況

【定例会】

- 実施頻度や開催方法については、市と受託者が協議のうえ決定する
- 議題は、月次報告等の内容確認、課題と改善提案の検討、制度改正への対応等

(4) 災害・障害対応

- 災害やシステム障害が発生した場合は、直ちに市に報告すること
- トラブル対応マニュアルを事前に整備し、従業員に周知すること
- 業務継続計画（BCP）を策定し、非常時の対応体制を整備すること