

## 令和４年度秋田市マイナポイント第２弾利用手続支援業務委託仕様書

### 1 本委託業務の概要

#### (1) 業務の名称

マイナポイント第２弾利用手続支援業務

#### (2) 背景

「コロナ克服・新時代開拓のための経済対策」として、マイナポイント第２弾の事業が令和４年１月１日から開始された。

当該事業は、マイナンバーカード（個人番号カード）を取得し、マイナポイントの予約・申込手続をしたうえで、民間キャッシュレス決済事業で前払いをした者、マイナンバーカードを健康保険証として利用するための登録手続を行った者および公金受取口座登録手続を行った者に対し、マイナポイントを付与するものである。

マイナポイントの利用申込に必要な手続には、マイナンバーカードを読み取る機器やインターネット環境、一定のＩＣＴ知識が必要とされることから、手続を自力で行うことが困難な者についても、マイナポイントを利用できるよう、必要な支援を行う必要がある。

#### (3) 目的

本委託業務では、国が実施する「マイナポイント第２弾」の事業において、マイナポイント付与対象者となる本市の住民がマイナポイントの利用に必要な手続を行えるよう支援することにより、１人でも多くの住民がマイナポイントを利用できるようになることを目的とする。

### 2 履行期間

契約締結日から令和５年２月２８日まで

### 3 業務内容

本委託業務においては、マイナポイントの利用に必要な手続について、自力で行うことが困難な住民が円滑にマイナポイントを利用できるよう、次に掲げる支援を実施すること。

(1) 本市の窓口支援員を配置すること。

(2) 希望者に対し、マイナポイント予約（マイキーＩＤ設定）手続の支援を行うこと。

(3) 希望者に対し、マイナポイント申請手続の支援を行うこと。

(4) 窓口でマイナポイントに関連する手続の支援を実施した人数を記

- 録・集計すること。
- (5) 来庁者からのマイナポイント制度に係る質疑に対応すること。
  - (6) マイナポイント事業等に係る広告物を窓口で来庁者に配布し、制度の周知を行うこと。
  - (7) 支援窓口の存在やマイナポイント制度等について市民に周知を行うための広報活動を行うこと。
  - (8) マイナポイントの付与に必要となるマイナンバーカードの健康保険証利用登録について、来庁者から質問があった場合に制度の説明を行い、支援希望者に対して手続の支援を行うこと。
  - (9) マイナポイントの付与に必要となる公金受取口座登録について、来庁者から質問があった場合に制度の説明を行い、支援希望者に対して手続の支援を行うこと。
  - (10) その他マイナポイント事業に係る範囲で、本市又は受託者が必要と認める作業を行うこと。

#### 4 履行場所

##### (1) 秋田市役所本庁舎

###### ア 窓口設置場所

秋田市山王一丁目1番1号 秋田市役所本庁舎1階

###### イ 窓口開設日

令和4年4月1日から令和5年2月28日までの期間のうち、次に掲げる日に窓口を開設し、支援員を配置すること。

(ア) 月曜日から金曜日まで(国民の祝日等の閉庁日を除く。)

(イ) 第2土曜日およびその翌日の日曜日

(ウ) 第4土曜日およびその翌日の日曜日

###### ウ 窓口開設時間

(ア) イの(ア)に掲げる日: 9時から17時まで

(イ) イの(イ)および(ウ)に掲げる日: 9時から16時30分まで

###### エ 窓口支援員の人数

2名

###### オ 事業者が用意し、窓口に設置する備品

(ア) ノートパソコン端末(マウス、電源コード等周辺機器を含む。): 2台

(イ) (ア)のパソコン端末をインターネットに常時接続可能な通信機器(モバイルWi-Fiルーター等)

(ウ) マイナンバーカードの読み取りに対応したICカードリーダー

イタ：2個

(エ) チラシ配布用ラック

(オ) 受付管理用番号札

カ 本市から貸与可能なもの

(ア) 机、椅子

(イ) マイナポイント関連手順マニュアル

(ウ) 宣伝用のぼり旗

(エ) 宣伝用ポスター、リーフレット、チラシ等

※受託者が独自に宣伝用ポスターやチラシ等を作成することは  
妨げません。

(オ) 電源延長コード、筆記用具等軽微な事務用品

(2) 市民サービスセンター

ア 窓口設置場所

(ア) 北部市民サービスセンター

秋田市土崎港西五丁目3番1号

(イ) 南部市民サービスセンター

秋田市御野場一丁目5番1号

(ウ) 西部市民サービスセンター

秋田市新屋扇町13番34号

(エ) 河辺市民サービスセンター

秋田市河辺和田字北条ヶ崎38番地2

(オ) 雄和市民サービスセンター

秋田市雄和妙法字上大部48番地1

イ 窓口開設日

令和4年6月から同年11月までの間、各月5日間

(本市が指定した日ごとに本市指定のサービスセンターへ出張し、  
それを各月5日間実施する)

ウ 窓口開設時間

9時から17時まで

エ 窓口支援員の人数

(ア) 北部、南部および西部は2名

(イ) 河辺および雄和は1名

オ 事業者が用意し、窓口に設置する備品

(ア) ノートパソコン端末(マウス、電源コード等周辺機器を含む。):窓口支援員の人数分

(イ) (ア)のパソコン端末をインターネットに常時接続可能な通信機

器(モバイルWi-Fiルーター等)

(ウ) マイナンバーカードの読み取りに対応したICカードリーダー  
イタ:窓口支援員の人数分

(エ) 受付管理用番号札

カ 本市から貸与可能なもの

(ア) 机、椅子

(イ) マイナポイント関連手順マニュアル

(ウ) 宣伝用のぼり旗

(エ) 宣伝用ポスター、リーフレット、チラシ等

※受託者が独自に宣伝用ポスターやチラシ等を作成することは  
妨げません。

(オ) 電源延長コード、筆記用具等軽微な事務用品

## 6 責任者の設定

(1) 受託者は、本業務における本市との連携を円滑に行うため、業務責任者を設定し、本市に報告すること。

(2) 業務責任者は、本市との連絡調整、支援員のスケジュール調整、指揮監督および教育ならびに実績報告等を行うものとする。

(3) 業務責任者が窓口の支援員を兼ねても構わないものとする。

## 7 支援員について

支援窓口に配置される支援員の条件については、次のとおりとする。

(1) 市役所本庁に配置する支援員の人数は、2名を原則とする。

(2) 支援員は同一の者が終日業務を行っても構わないし、午前と午後で別の支援員が交代で担当しても構わない。

(3) 受託者は、支援員の氏名や緊急連絡先等をまとめた一覧表を本市に提出すること。

(4) 支援員は、パソコンおよびスマートフォンを用いたインターネットの操作やアプリの使用が可能な程度のICTスキルを有すること。

(5) 支援員は、スマートフォン決済やチャージ系ICカード等、キャッシュレス決済についての利用方法を理解し、キャッシュレス決済を使用したことの無い者に対しても概要を説明できる程度の知識を有すること。

(6) 支援員は、窓口で来庁者に不快感を与えない対応が行える程度のコミュニケーション能力を有すること。

(7) 支援員は、マイナンバーカードの仕組みや国が実施するマイナポイ

ント事業の概要等について来庁者に説明できるよう、知識の習得に努めること。

- (8) 支援員が疾病その他の事情で支援業務を行うことができなくなった場合には、受託者において代替人員の確保に努めること。
- (9) 支援員の服装は、来庁者に不快感を与えない清潔な格好とし、支援員であることが確認できる名札を着用すること。
- (10) 支援員は、市役所本庁舎敷地内の一般来庁者用駐車場を通勤のために使用しないこと。
- (11) 支援員は、周囲から社会人として見られているという自覚を持ち、業務時間中は業務と無関係なスマートフォンの利用などの不適切な行為を行わないこと。

## 8 業務の報告

- (1) 月ごとに各支援窓口において手続支援を実施した人数を集計し、その結果をその月の業務が完了してから7日以内に本市に報告すること。
- (2) 本委託業務の全ての業務が完了した後、30日以内に業務完了報告書を本市に提出すること。

## 9 費用の請求

受託者から秋田市に提出する請求書および見積書には、次の事項を記載すること。ただし、押印は不要とする。

- (1) 請求年月日
- (2) 請求先（秋田市長）
- (3) 請求者の住所、氏名（事業所名および代表者職氏名）
- (4) 請求金額
- (5) 発行責任者および担当者の氏名、連絡先、メールアドレス
- (6) 振込先口座情報

## 10 業務における留意事項

- (1) マイナンバーカードの申請やマイナンバーカードのパスワードについてなど、秋田市市民生活部のマイナンバーカード交付窓口の管轄のことについて支援窓口で相談があった場合は、来庁者をマイナンバーカード交付窓口案内し、市民課窓口の担当者に相談内容を引き継ぐこと。
- (2) マイナポイント事業についてなど、国の管轄のことについて窓口で質問があった場合は、明らかになっている事実のみ回答し、未確定の

ことについては国のコールセンターに問い合わせてもらおうよう助言すること。

(3) 窓口手続の完了後、マイキー I D 等の利用者に必要な情報を相手に目視可能な状態で残すよう努めること。

(4) 窓口手続の完了後、確実にマイナンバーカードを来庁者に返却すること。

(5) マイナポイントの申込手続においてポイントを付与するキャッシュレス決済サービスを一つ選択することとなるが、サービスの選択は来庁者の自主的な選択によるものとし、支援員が手続支援の過程で事実上反した説明をするなどによる特定のサービスの選択への誘引を行わないこと。

## 11 再委託の制限

業務の執行にあたり、再委託は原則として禁止する。ただし、真にやむを得ない理由があり、事前に本市に届け出た上で本市が認める場合に限り、業務の一部を再委託することができるものとする。

## 12 個人情報の保護

(1) 市民の個人情報(住所、氏名、生年月日、電話番号、マイキー I D など)は収集しないこと。なお、収集とは、自らの管理下に置く意図をもって情報を確認可能な状態として残すことをいい、手続支援の際に相手のマイナンバーカード等に記載されている個人情報が一瞬見えてしまう程度であれば問題は無いものとするが、マイナンバーカードに記載された個人情報は注視しないよう留意すること。

(2) マイナンバー(個人番号)を取り扱うことができる事務や担当者は法令で限定されているため、来庁者のマイナンバーは決して収集しないこと。

(3) その他必要に応じて個人情報を取り扱う場合は、別紙「個人情報取扱特記事項」の規定によること。

## 13 新型コロナウイルス対策

(1) 新型コロナウイルス対策として、支援員にマスクを着用させる、こまめに机や椅子を消毒する等の感染拡大防止対策を受託者側で実施すること。

(2) 支援員が新型コロナウイルスに感染した、又は新型コロナウイルス感染者の濃厚接触者と判定された場合には、速やかに本市に報告する

とともに、保健所や医師の指示に従い必要な措置を講ずること。

- (3) 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い国又は自治体から緊急事態宣言などが出され、感染拡大地域への移動の自粛を求められた場合は、支援員は喫緊の必要がある場合を除き、制限期間中に感染拡大地域への移動を行わないこと。また、やむを得ず制限期間中に感染拡大地域を訪問した場合は、その旨を本市に報告し、必要に応じて一定期間の自宅待機指示や代替人員の確保等の対応を行うこと。
- (4) 新型コロナウイルスの感染が市内で拡大し、支援窓口の継続が困難になった場合には、感染拡大の防止を最優先とし、窓口の一時閉鎖などの必要な対応について秋田市と受託者で協議を行うものとする。

#### 14 その他

- (1) 業務中の事故等の防止に留意し、業務中に事故が発生した場合は直ちに本市に報告すること。
- (2) 業務の円滑な遂行にあたっては、発注者と綿密に打合せ等を行うこと。
- (3) 受託者は、本業務により知り得た事項について、第三者に漏らしてはならない。
- (4) 報道機関等から支援窓口についての取材や撮影の要請があった場合には、本市と協議のうえ、可能な限り協力すること。
- (5) 業務の実施にあたり、仕様書に記載のない事項および疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議を行いこれを定めること。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいい、個人番号をその内容に含む特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たり、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(責任体制の整備)

第3 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(従事者への教育等)

第4 乙は、この業務に従事している者に対し、在職中および退職後においても、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は契約の目的以外の目的に利用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を教育し、および周知しなければならない。

(適正な管理)

第5 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(収集の制限)

第6 乙は、この契約による業務を実施するために個人情報を収集するときは、当該業務を実施するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(利用および提供の制限)

第7 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)



第8 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を実施するに当たって、甲から提供された個人情報記録された資料等を複製し、又は複製してはならない。

(再委託の制限)

第9 乙は、甲の承認があるときを除き、この契約による個人情報を取り扱う業務を再委託(個人情報を取り扱う業務を第三者に委託し、又は請け負わせる場合をいう。以下同じ。)してはならない。

(再委託する場合の書面の提出)

第10 乙は、個人情報の取扱いを再委託しようとする場合は、あらかじめ当該再委託の内容等を記載した書面を甲に提出して甲の承認を得なければならない。

2 乙は、再委託した場合、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、甲に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(再委託する場合の監督等)

第11 乙は、再委託した場合、再委託の相手方に対する監督および個人情報の安全管理の方法について具体的に規定し、その履行を管理監督するとともに、甲の求めに応じて、その状況等を甲に報告しなければならない。

(資料等の返還)

第12 乙は、この契約による業務を実施するために甲から貸与され、又は乙が収集し、もしくは作成した個人情報記録された資料等を、業務完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(事故発生時における報告)

第13 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずる恐れがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の取扱状況の報告)

第14 甲は、乙がこの契約において遵守すべき個人情報の取扱いについて、乙にその状況の報告を求めることができる。

(実地調査)

第15 甲は、乙がこの契約による業務を実施するために取り扱っている個人情報の状況について、随時、実地に調査することができる。

(指示)

第16 甲は、乙がこの契約による業務を実施するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適切と認められるときは、乙に対して必要な指示を行うことができる。

(契約解除)

第17 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除をすることができる。

(損害賠償)

第18 乙がこの個人情報取扱特記事項に違反したことにより甲が損害を被ったときは、甲は損害賠償の請求をすることができる。

(注)「甲」は委託者である秋田市を、「乙」は受託者をいう。