

公募型プロポーザル方式における提案書の審査結果の公表

次のとおり、提案書の審査結果を公表します。

令和4年6月27日

西条市長 玉井 敏久

- 1 業務名 西条市マイナポイント手続支援委託業務
- 2 事業内容 仕様書のとおり
- 3 所管課 〒793-8601 西条市明屋敷 164 番地
西条市 経営戦略部 デジタル戦略課
電話 0897-52-1437 (直通)
- 4 特定した日 令和4年6月27日
- 5 被特定者 名称 株式会社クリエアナブキ
代表者 代表取締役 上口 裕司
住所 高松市磨屋町2番地8
- 6 被特定者が提案した参考見積り金額
11,336,860 円

7 審査結果

名 称	評価点 (1700点満点)
株式会社クリエアナブキ	1255点
A社	1024点
B社	678点

西条市マイナポイント手続支援委託業務
仕様書

令和4年6月

西 条 市

1 業務名

西条市マイナポイント手続支援委託業務

2 業務目的

令和4年1月から国が実施している「マイナポイント第2弾」は、マイナンバーカードの普及促進、消費喚起や生活の質の向上等を目的に、1人当たり最大2万円のポイント付与を行うとされている。この事業が本年6月30日から健康保険証利用及び公金受取口座登録にかかるポイント付与が開始されることを踏まえて、マイナポイントの予約・申込等にスマートフォンや自宅のパソコン等で、自分で操作することが難しい市民を対象に、マイナポイント手続支援窓口を設置することを目的とする。

3 契約期間

契約締結の日から令和5年2月28日まで

4 窓口設置期間

令和4年8月1日から令和5年2月28日まで

5 業務履行場所

愛媛県西条市明屋敷164番地 西条市役所本庁

愛媛県西条市周布349番地1 東予総合支所

6 業務一覧

(1) 窓口受付業務

手続支援窓口において、マイナポイント手続のためのパソコン操作支援、本事業に係る問い合わせなどの対応を行う。

(2) 管理・運営業務

(1)の業務の実施に当たって、受注者の責任の下で管理・運営を行う。

(3) 研修業務

事務従事者が業務を実施するに当たり、必要な知識、能力を習得するための研修を行う。

7 業務要件

(1) 窓口受付業務要件

(ア)業務時間は、開庁日の午前8時30分～午後5時15分までとする。ただし、業務時間の前後における窓口開始及び終了後の事務についても業務範囲に含むものとし、各種業務における一連の処理が業務時間外に及ぶものについては、業務時間にかかわらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。

この場合の時間延長に係る経費については、受注者が負担すること。

また、毎週木曜日は午後7時まで窓口を延長すること。

(イ)以下の事項についての市民からの問い合わせ対応

- a 制度の概要、本事業の日程に関すること。
- b マイナポイントの予約、申込などの設定に関すること。
- c 本事業の対象のキャッシュレス決済に関すること。
- d マイナンバーカードの健康保険証利用登録に関すること。
- e マイナポータルでの公金受取口座登録に関すること。
- f マイナンバーカード申請支援の案内に関すること。
- g その他本業務に付帯する手続きに関すること。

(ウ)市民のためのパソコン操作支援

- a マイナポイントの設定に関すること。
- b マイナンバーカードの健康保険証利用に関すること。
- c マイナポータルでの公金受取口座登録に関すること。

(エ)窓口配置人数は、本庁2名、支所1名を想定。

(2) 管理・運營業務要件

(ア)本業務開始前に、発注者が提供した資料などを参考に、対応マニュアル、事務処理マニュアルなどを作成し、発注者に提出すること。また、本業務開始以降、課題などを整理する中で、事務方法などに変更・修正があった場合は、当該資料を速やかに修正し、発注者の承認を得た後、その内容を事務従事者に周知徹底すること。運用に当たっては、各窓口間で連携を取り、業務に支障がないよう情報を共有し業務に当たること。

(イ)各窓口で受け付けたマイナポイントの予約受付件数、申込受付件数、予約・申込受付件数、問合わせ件数、問合わせ内容、課題などを記録した日報及び電話対応による件数、問合わせ内容、課題などを記録した日報を作成し、1週間に一度、発注者に対し日報をもとに業務報告を行うこと。

(ウ)以下の事項について指導教育すること。

- a 受注者は、事務従事者に本業務に係る業務について、責任を持って指導教育を行うこと。特に個人情報に厳重な取り扱いを徹底すること。
- b 制服の貸与はしない。事務従事者は就業中の服装については、節度あるものとする。
- c 発注者が事務従事者に対して伝達すべき事項が生じた場合は、受注者は速やかに事務従事者に伝達すること。

(エ)以下の事項に留意すること。

- a 受注者は、トラブルの未然防止対策やトラブルが発生した時の危機管理体制を確保すること。
- b 来場者からの苦情、現場でのトラブルなどへの対応は、原則として受注者

の責任で行うこと。ただし、各業務の西条市担当課に引き継ぐ必要のあるものは、直ちに業務担当者から各業務の西条市担当課へ引き継ぐこと。

- c 本業務を遂行するに当たり、発注者の信用を失墜させる行為を行ってはならない。
- d 個人情報については、適切かつ厳重に管理すること。
- e 発注者が設置する情報機器について、発注者が用意する Wi-Fi ルーター以外の接続を禁止する。

(3) 研修業務要件

- (ア) 問題点や課題点を明確にするため業務シミュレーションなどを実施し、十分な対策を講じること。問題点・課題点を残したまま業務を遂行しないこと。
- (イ) 事務従事者へのマイナポイント予約・申込サイトの操作研修は受注者の責任において実施すること。

8 準備物及び費用の負担

(1) 発注者が準備するもの及び費用を負担するもの

(ア) 窓口受付業務

会場、机、いす、マイナポイント予約・申込サイト閲覧端末（8台、端末はネットワークを通じてインターネットに接続可）、電話機（1台、庁内内線電話用）

(イ) 経費負担

電気料金、発注者が用意する端末に係る通信回線利用料、正当な使用によって故障が生じた機器（所有権が発注者にあるものに限る。）の修理費

(ウ) 行政財産使用料

本業務に係る業務室及び設備などの行政財産使用料等は、受注者に求めない。

(2) 受注者が準備するもの及び費用を負担するもの

(ア) 携帯電話

連絡調整に必要な道具及び費用（電話料金等）

(イ) 業務に必要な事務用品

(1)に記載の発注者が貸与する備品などを除き、手続支援窓口に必要な事務用品等（筆記用具などの消耗品など）は、受注者の負担にて準備すること。また、発注者があらかじめ用意している除菌液・パーティションなど以外は受注者の負担にて準備すること。なお、発注者が準備する端末等の情報機器以外の機器を持ち込む場合は、必ず発注者の許可を得ること。その費用は通信回線利用料を含めて、受注者が負担すること。

9 納品物

(1) 納品物一覧

本業務における納品物は次のとおりとする。

番号	納品物	内容
1	業務マニュアル	窓口受付マニュアル、事務処理マニュアル、FAQ など
2	業務計画書	業務体制、役割分担、業務実施方針、進捗管理方法等
3	各種報告書	懸案事項一覧等、その他業務管理で必要となる資料
4	業務完了報告書	1 か月毎の業務実績が記載されたもの
5	その他	本業務を実施する上で必要な書類
6	電子データ	1～6 の電子データ

1 0 本業務における留意事項

- (1) 受託者は、仕様書並びに関係法令等を遵守し、本市の指示に従い、連絡を密にして業務の進捗を図ること。
- (2) 本業務に従事する者は、業務の遂行を十分になし得る知識と経験を有すること。
- (3) 本業務（再委託をした場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。
- (4) 個人情報の取扱いは、個人情報保護法及び西条市個人情報保護条例並びに西条市情報セキュリティポリシーに準拠すること。
- (5) 本業務における成果品の所有権、著作権、利用権は本市に帰属するものとする。システム等の性質上止むを得ず、上記権利が移転できない場合は、予め相談すること。また、第三者への開示については、双方の開示範囲の合意を経て行うものとする。
- (6) 本業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ本市に書面により報告し、本市の承諾を得ること。
- (7) 本仕様書に定めのない事項や業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議の上決定する。