

久留米市個人番号カードに関する労働者派遣業務 提案仕様書

1 件名

久留米市個人番号カードに関する労働者派遣業務

2 派遣の目的

「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に関する法律」（以下「番号法」という。）における個人番号カード（以下「マイナンバーカード」という。）は、今後のデジタル社会における行政運営に不可欠なインフラとして、各施策における活用の検討が進められている。

令和元年6月には「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」が国において決定され、令和4年度中にはほぼ全ての国民がマイナンバーカードを保有する想定が示されており、本市においてもこの想定に基づいてマイナンバーカードの普及促進に取り組む必要がある。

マイナンバーカードの申請・交付事務を円滑に実施するために当該事務を所掌する市民課等において業務支援を行うための労働者（以下、「派遣労働者」という。）の派遣を受け、これにより、効果的・効率的な業務執行体制の構築・運営を行うことで、市職員の負担軽減を図るもの。

3 履行場所

- ・久留米市城南町15番地3 久留米市役所庁舎
- ・その他、市内商業施設等庁舎外での出張申請受付等業務あり

※詳細な履行場所については、契約締結後、別途指示するものとする。

※また、履行場所は現時点での想定であり、状況によっては変更になる可能性がある。

4 履行期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

5 提案の対象範囲

- (1) 基本方針
- (2) 同種業務の実績
- (3) 業務実績の活用
- (4) 人員配置計画及び履行体制
- (5) 業務の実施計画
- (6) 業務の実施方法
- (7) 適正な人材確保

- (8) 派遣体制
- (9) 派遣労働者へのフォローアップ及びトラブル発生時の対応
- (10) 代替労働者の確保
- (11) 派遣労働者への研修
- (12) 派遣労働者への個人情報取扱対策
- (13) 新たな提案
- (14) 柔軟な対応
- (15) 見積価格

6 派遣契約仕様等

(1) 派遣業務内容

- ① マイナンバーカードに関するコールセンター業務
 - ア マイナンバー制度全般に関する問合せ対応
 - イ 通知カード、マイナンバーカードに関する問合せ対応
 - ウ マイナンバーカード受取予約（新規、変更、取消）対応
 - エ マイナンバーカードの電子証明書発行・更新手続き案内対応
 - オ 各手続きに必要な書類、持ち物の案内対応
 - カ 質疑応答集の作成、更新
- ② マイナンバーカードの交付前準備
 - ア 地方公共団体情報システム機構から送付された個人番号カード等の受領、検品
 - イ マイナンバーカードの交付前設定処理
 - ウ マイナンバーカード等の保管整理
- ③ 交付通知書等の送付、返戻に係る事務処理
- ④ マイナンバーカード等の送付、返戻処理
- ⑤ 窓口における来庁者の案内、申請書等の記載案内
- ⑥ マイナンバーカードの交付業務
 - ア 本人確認及び申請内容の確認
 - イ 申請者へのマイナンバーカード交付補助及び説明
 - ウ 交付後のマイナポータル（健康保険証登録）等の設定支援
- ⑦ マイナンバーカード申請案内及びサポート
- ⑧ マイナンバーカードの電子証明書更新、暗証番号変更処理サポート
- ⑨ マイキーID設定補助、マイナポータルの説明等
- ⑩ 企業、病院、学校等への出張申請・交付サポート実施に係る準備処理
 - ア サポート実施に当たっての効果的な場所（事業所、地域等）の選定
 - イ 実施場所への提案、日程調整などの交渉

- ⑪ 出張申請受付の実施に係る広報周知活動等
 - ア 効果的な広報活動の実施（チラシやポスター作製等）
 - イ 実施した広報活動に対する市民からの問い合わせへの対応
 - ※広報活動は本市と協議し、その承諾を経た後に実施すること。
- ⑫ マイナンバーカードの出張申請サポート
 - ア 市民のマイナンバーカード交付申請書（以下「交付申請書」という。）又は交付依頼書の記入支援
 - イ 交付申請書を送付するまでの処理（写真撮影、プリントなど）
 - ウ 出張申請サポート実施場所における人員整理・誘導等
 - エ 交付申請書出力のための職員からの入電対応
- ⑬ 申請書類等の整理・編綴
- ⑭ カード管理システムへの交付日の入力
- ⑮ 入電件数、交付件数等の集計や進捗管理などマイナンバーカードに付随する業務

(2) 業務遂行にあたって求める知識、能力、経験

本業務は毎日多くの市民が来庁してマイナンバーカードの交付手続き等を行うことから、限られた時間内で対応する必要があるため、派遣元は、円滑に業務を遂行できる者として、以下の条件を満たすものを配置すること。各業務内容の効率的・効果的な運用を行う観点から、派遣労働者のうち、若干名をリーダーとし、業務の遂行並びにメンバーのシフト管理等を本市と協議の上、行うものとする。

- ① 基礎的なビジネスマナーを身につけていること。
- ② 責任感、協調性、正確性、理解力を有すること。
- ③ 電話対応、接客、窓口業務等対人サービスの経歴が1年以上あること。
- ④ 住民基本台帳制度に関する知識を有すること。（住民票、住民異動届の種別等）
- ⑤ マイナンバー制度及びそれに付随する知識を有すること。
(交付方式やその違い、交付手続きに必要な書類等)
- ⑥ 個人情報保護、特定個人情報及び情報セキュリティに関する知識を有すること。
- ⑦ パソコンの基本動作（Word、Excel必須）ができること。
- ⑧ あらゆる人権に配慮した接遇マナーが身につけていること。
- ⑨ 市職員に対し、適切な時期、内容で報告、連絡、相談が行えること。
- ⑩ クレーム対応のスキルが身につけていること。
- ⑪ 長時間の立ち姿勢での業務に耐えうる体力があること。
- ⑫ リーダについては、派遣労働者をマネジメントできるスキルを有すること。
- ⑬ リーダについては、市職員からの業務指示の伝達や処理変更の周知等を行えるスキルを有すること。
- ⑭ リーダについては、派遣労働者に対して本業務実施にあたり基礎的な教育ができる

こと。

- ⑮ 派遣労働者については後述「6（4）． 従業者人数」に係る業務を柔軟に対応できること。

（3） 就業日・就業時間・休憩時間

就業日	就業時間	休憩時間
月曜日から金曜日※1 (木曜日以外)	①午前8時30分から午後5時30分 (実働8時間)	①午後0時から午後1時 ②午後1時から午後2時 (窓口の混雑状況に応じて時間が変わる可能性あり)
木曜日※1	①午前8時30分から午後5時30分 ②午前10時00分から午後19時00分 (実働8時間)	①午後0時から午後1時 ②午後1時から午後2時 (窓口の混雑状況に応じて時間が変わる可能性あり)
土曜日、日曜日、祝日のうち、 月2回程度 (交付における休日開庁日)	午前8時30分から午後5時30分 (実働8時間)	午後0時から午後1時 (窓口の混雑状況に応じて時間が変わる可能性あり)
土曜日、日曜日、祝日のうち、 月2回程度 (出張申請サポート)	午前8時30分から午後5時30分 (実働8時間)	午後0時から午後1時 (窓口の混雑状況に応じて時間が変わる可能性あり)

※1 「国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）」に規定する休日及び12月29日から1月3日までの日を除く。

※なお、従業者は土日も含めシフト制での勤務とすること。

（4） 従業者人数

一日当たり必要最低人数は以下のとおりとする

業務	必要最低人数
通常業務（平日）	13名
交付における休日開庁日	9名
出張申請サポート業務（休日）	8名

（5） 時間外勤務

業務上必要がある場合には、時間外勤務を命じることができることとする。

なお、時間外勤務を命じる場合は、一日当たり2時間を限度とする。

(6) 就業日及び従業者数の変更等

本仕様書記載の就業日及び従事者数は変更することがある。マイナンバーカード窓口の繁忙状況に応じた就業日及び従事者数の変更等に柔軟に対応すること。特に、繁忙期には派遣労働者の短期間での増員等にも対応すること。その場合、事前に派遣元と調整を行うこととする。

(7) 研修の実施

ア 事前に派遣労働者に対して、官公庁において勤務するために必要な基礎知識（地方公務員法、特定個人情報保護の取扱い、対応マナー等）を身につけるよう、教育・指導を行うこと。

イ 履行開始後、各業務の従事者に対し、市職員による事前研修を行う。事前研修では、マイナンバー制度、マイナンバーカード関連、手続きに必要な書類の説明、実務研修等を予定している。

※従事する期間や業務によっては、リーダによる研修のみ行うこととする。

(8) 勤務上の注意事項

ア 派遣労働者は、市職員からの業務上の指示に従うこと。

イ 派遣労働者は、守秘義務を厳守すること。

ウ 派遣労働者は、各業務遂行に際し、常に基準やマニュアル等を確認し、市職員の指示を逸脱しないように、注意を払って業務にあたるよう徹底すること。

エ 派遣労働者は、不明な点について独自で判断せず、市職員と協議すること。

オ 派遣労働者は、身だしなみ、言葉遣いに留意し、窓口の市民に不快感を与えないように努めること。

カ 派遣労働者は、私語を慎み、品位の保持に努めること。

キ 派遣労働者は、業務開始時間及び終了時間の勤務報告書を書面にて、指揮命令者に対し報告し、確認を得ること。

ク 執務室、案内窓口は常に整理整頓し、清潔に保つこと。

(9) 備品、設備

派遣労働者が使用することを想定している簡易ロッカーを本市で準備する。それ以外の備品及び設備については、職員と共用となるため、本市の規則を遵守すること。

(10) 守秘義務、セキュリティポリシー

ア 本業務の遂行にあたっては、番号法に規定する各条項のほか「久留米市情報セキュリティ規則」を遵守すること。

イ プライバシーマーク等、第三者機関の審査によるセキュリティ基準の認定を取得し、

- 社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みが整備されていること。
- ウ 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後や退職後においても同様とする。
 - エ 本市が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。
 - オ 受託事業者が特定個人情報を取扱う場合には、別途契約約款で定める事項を遵守すること。

（１１）派遣労働者の決定

派遣元事業主は派遣労働者を決定後、次の項目を市民文化部市民課へ文書をもって提示すること。

ア 派遣労働者の氏名

イ 派遣労働者に係る社会保険及び雇用保険の被保険者資格取得届

※交代等により期間途中から本業務に従事する派遣労働者についても、上記のとおり対応すること。

（１２）派遣労働者の服装等

勤務時間中においては、派遣元において用意する名札の着用を義務付け、身分の明確化を図ることとする。本業務内容は市民への窓口対応があるため、風紀信用等を損なうことの無いよう節度ある服装・身だしなみを心がけること。

（１３）派遣元事業主の責務

ア 派遣労働者が派遣先（久留米市）の指揮命令に忠実に従い、サービスの規律、秩序及び施設管理の諸規則、業務の心得等を遵守し、就業規則に違反しないよう、教育指導等の適切な措置を講じること。

イ 派遣労働者が従事する業務について、派遣先責任者及び指揮命令者と連携して、適切な教育・指導を行うとともに、本業務の円滑な遂行に対して必要な派遣労働者の受け入れ準備、初期教育、実施体制構築、質問・苦情対応、進捗管理及び急な増員要請などの管理業務を派遣元においてサポートすること。

ウ 守秘義務違反、就業規則違反など、派遣労働者が法律等、業務及びその他の取り決めに違反した場合、その責務を負うこと。

エ 期間途中に派遣労働者を交代する場合は、前任者と遜色なく業務に従事できるレベルに到達するまで、責任をもって業務の引継ぎを行うこと。

オ 派遣労働者の契約期間中、派遣元の責任において必要な通勤に要する費用を負担すること。

カ 労働者の派遣に先だって、労働者派遣（個別契約）に定める業務の内容、

業務遂行に必要な知識、技術、経験の水準その他就業条件を派遣労働者に対し的確に周知すること。

(14) 派遣労働者の継続性の確保

- ア 派遣元は、むやみに派遣労働者を交代してはならない。
- イ 派遣労働者が、理由を問わず長期にわたる欠勤等により、派遣労働者の人員に欠員が生じる場合、派遣元は責任を持って代替要員の確保を図ること。その際には、同派遣労働者と同等の作業を求めることとする。

(15) 派遣労働者の交代

次のいずれかの事象が発生した場合、派遣先責任者はその理由を示して、派遣労働者の交代を求めることができる。その場合は、派遣元は適切な措置を行うこととし、代替要員については、同様の事象が発生することのないよう、必要な教育を派遣元において実施すること。また、同派遣労働者と同等の作業が実施できるよう、業務に係る研修も含めて必要な教育は派遣元において実施すること。

- ア 「6(2)．業務遂行にあたって求める知識、能力、経験等」に係る知識・能力、経験が不足している場合
- イ 無断欠勤、長時間の離席、業務命令不履行、勤務態度が不良である場合
- ウ 派遣就業中に派遣業務に関連のない事業等の加入や布教活動等を行った場合
- エ 業務遂行能力が著しく不足していると、派遣先責任者が認める場合
- オ その他、本業務を実施していくうえで不相当と考える事由が発生した場合

(16) 履行報告

本業務の履行に当たって、毎月、派遣労働者ごとの勤務時間実績を分単位で取りまとめ、市民文化部市民課へ報告すること。なお、報告する様式、勤務時間実績以外の報告事項及び本市において履行確認するための検査方法やその他の通知方法については、契約締結後、協議のうえ決定する。

(17) 福利厚生

- ア 制服の貸与は行わない。
- イ 更衣室の貸与は行わないが、簡易的なロッカーを本市で準備する。なお、貴重品等の盗難については、本市は一切の責任を負わない。
- ウ 休憩室については、職員等と共用するものとする。
- エ 派遣労働者を含め、市民駐車場の利用は一切禁止する。
- オ 執務スペースへのデジタルカメラ、ノートパソコンおよびUSBメモリ等の電子機器の持ち込みは禁止する。手荷物等は本市が提供する簡易ロッカー内に保管すること。

その他就業先の規則に従うこと。

(18) 特記事項

- ア 派遣業務遂行上、発生した事故等については、本市の原因により生じたものを除き、派遣元が責任を負うものとする。
- イ 派遣労働者は、病気等やむを得ない事情による欠勤、遅刻、早退をする場合は、速やかに派遣元に連絡するものとする。また、派遣労働者について病気・休暇その他やむを得ない理由により欠務が生じる場合は、派遣先・派遣元協議の上、代替勤務等を決定する。
ただし、指揮命令者が派遣元に対し、代替者の補充の必要がない旨を連絡した時はこの限りではない。
- ウ 仕様変更が発生した場合は、別途協議するものとする。