

# 港区マイナンバーカードセンター運営業務委託 提案書

## 業務実施体制について

### (1) 従事者教育について

本業務が区民サービスの中核を担う重要な窓口であることを踏まえ、制度理解、接遇、個人情報保護に関する教育を実施します。配置前および配置後においても、業務内容や制度変更に応じた教育を継続的に行い、業務品質の維持・向上に努めます。

#### 【従事者教育の考え方】

- 本業務の趣旨及び制度理解を重視
- 区民対応に必要な接遇意識の醸成
- 業務品質の安定を目的とした継続的な教育

### (2) 指揮、命令及び意思決定手順について

業務は受託事業者の責任のもと遂行し、指揮命令系統および意思決定の流れを明確にした体制を構築します。これにより、業務委託に求められる独立性を確保し、適正な運営を行います。

### (3) 区との連絡体制、従事者との連絡体制、情報伝達方法について

区との連絡・報告・協議は管理者を窓口として行い、定期的な情報共有の場を通じて、円滑な業務運営を図ります。従事者に対しても、必要な情報を確実に伝達する仕組みを整えます。情報共有にあたっては下記を重視します。

管理者を通じた伝達

必要情報の確実な周知

情報の偏りが生じない仕組み

## 個人情報保護・マイナンバー・情報セキュリティ対策について

個人情報および特定個人情報を取り扱う業務であることを十分に認識し、関係法令および区の指針に基づき、適切な情報管理を行います。教育・管理体制の整備を通じて、情報事故の未然防止に努めます。

## 業務の提供水準について

### (1) マイナンバー等の関係法令・制度の理解

マイナンバーカードに関する各種手続について、区が所掌する業務と、国等が所掌する制度を整理した上で、区民に分かりやすい説明が行える体制を整えます。制度改正や取扱内容の変更が生じた場合にも、必要な情報を速やかに共有し、正確な案内を行います。

### (2) 窓口業務の体制

想定される来庁状況に対応できるよう、円滑な窓口業務体制を構築します。来庁者の状況に応じた柔軟な対応を行うことで、区民の待ち時間や手続負担の軽減に配慮した運営を行います。

### (3) 案内業務の体制

外国人住民や高齢者など、多様な区民に配慮し、分かりやすく丁寧な案内を行います。来庁目的を適切に把握し、必要な手続窓口や案内先へ円滑につなげます。

### (4) 誤りの無い事務、緊急時の対応、苦情・トラブルへの対応及び接遇

誤りのない事務処理を徹底するとともに、緊急時や苦情・トラブルが発生した場合には、管理体制のもとで適切に対応します。区民が安心して利用できる接遇を心がけます。

### (5) カード運搬のセキュリティ確保

カードの誤配、紛失、盗難等の事故防止に十分配慮し、適切な管理手順のもとでカードを取り扱います。安全性確保を最優先とした運用を行います。

## 広報に関する取組

マイナンバーカードセンターの利用率向上および区民の利便性向上を目的として、区民に分かりやすい情報提供を行います。外国人住民を含め、多様な区民に必要な情報が届くよう配慮します。

## 労働諸法令の遵守及び労働環境の確保について

### (1) 労働諸法令の遵守の考え方、対策等

労働関係法令を遵守し、適正な業務運営および労務管理を行います。法令遵守を前提とした安定的な事業運営に努めます。

### (2) 従事者の勤務評価及び評価後の指導体制、雇用形態、賃金形態等について

従事者の業務状況を踏まえた適切な評価を行い、必要に応じて指導やフォローを行います。安定した雇用関係のもとで業務を実施します。

### (3) 従事者の安全衛生管理等

従事者の心身の健康に配慮し、安全で働きやすい職場環境の確保に努めます。安心して業務に従事できる環境づくりを行います。