

小矢部市マイナンバーカード出張申請受付運営支援等業務委託仕様書

第1章 業務の概要

1 業務名

小矢部市マイナンバーカード出張申請受付運営支援等業務

2 業務の目的

国においては、令和4年度末までにマイナンバーカードをほぼ全国民に行き渡ることを目指し、普及促進を図ることとしている。

マイナンバーカードは行政手続のデジタル化の基盤となるものであり、令和3年6月には「デジタル社会の実現に向けた重点計画」においてマイナンバーカードの普及と利活用促進について具体的に示されている。

これに基づき小矢部市においても、さらなるマイナンバーカードの普及促進を行う必要があり、市民に身近な場所、また市内における民間施設等において、マイナンバーカードの申請等をサポートするための出張窓口の開設を行い、マイナンバーカードを取得しやすい機会を提供し、多くの市民にカードを交付できる体制を整備するものである。

なお、現在、国においてマイナポイント第2弾が実施されており、ポイント受領対象となるマイナンバーカードの申請期限が令和4年9月末となっていることから、とりわけ、期限内に可能な限り多くの申請を受け付けるように取り組むこととする。

3 委託業務の実施期間

契約締結日の翌日から令和5年3月15日まで

※ 契約締結日は令和4年6月上旬を予定しているが、具体的な事業実施開始日については、受託者と別途協議する。

4 業務内容

本業務委託の内容は次のとおりである、詳細は第2章、第3章で示す。

- (1) マイナンバーカード出張申請受付運営支援等業務（以下、「受付等支援業務」という。）
- (2) 報告業務

第2章 受付等支援業務

1 実施計画の前提

受付等支援業務は次の内容で実施計画をたて、実施すること。

(1) 実施方式

① イベント型

《内 容》大型スーパー等の商業施設や集客施設、駅、イベント会場など、効果の高い場所で受付を行う。

《受付方式》出張申請サポート方式

《実 施 日》土、日曜日及び祝日を中心に実施（提案）

《実施時間》指定なし（提案）

《会場確保》受託者

《使 用 料》受託者負担

※ 出張申請サポート方式

申請書の記入補助や顔写真撮影サービス等を行い、申請のサポートを行う方式。カード交付時には申請者等が本市窓口へ来庁する必要がある。

※ 出張申請受付方式

本人確認をしたうえで、申請書の記入補助や顔写真撮影サービス等を行う方式。後日、本市において本人限定受取郵便等により郵送でカードを交付する。なお、カード交付に必要な本人確認は、本市職員が実施する。

② 募集型

《内 容》出張申請受付申込のあった企業、町内会等の団体や市内各種福祉施設等の指定の場所で受付を行う。

《受付方式》出張申請受付方式

※本人確認書類不備等の場合は出張申請サポート方式で受付

《実 施 日》平日（火曜日から金曜日に限る（祝日を除く））で調整

《実施時間》10時～16時の範囲

《募 集》受託者

《予約管理》受託者

《会場確保》申込団体

《備 考》希望団体からの申し込みがあった際、①とは別途に実施するものであり、実施にあたっては受託者と協議の上、受託者が対応可能な範囲で実施を想定しているため、業務期間中の対応可能想定回数を提案すること。

受託者において、普及率の向上が期待される申請ニーズの高い団体を抽出し、積極的に訪問先の開拓を実施する。訪問先団体の開拓手段については受託者側に一任する。ただし、本市と事前に協議を行うこと。また、追加の本市費用負担は発生しないこと。

③ その他（提案）

（上記①②のほかに受託者から効果的な独自の案を提案してください。）

《受付方式》指定なし（提案）

《実施日》指定なし（提案）

《会場確保》受託者負担

《備考》出張申請受付方式での実施の場合は、本市と事前に協議が必要

※1 同じ会場を複数回使用することや一定期間連続で使用することは差し支えない。

※2 上記以外の施設を別途本市が指定する場合がある。その場合は受託者と協議する。

（2）事業実施延べ時間 280時間以上とする。

2 業務内容

受付等支援業務に係る会場選定、実施時期及び日数等の企画立案、会場利用の調整及び会場設営、運営、撤去並びに運営管理等、以下に掲げる一切の業務を行う。

（1）全体企画及び実施体制の立案

本章1の実施計画の前提に従い、効果的かつ効率的な運用が可能となる会場選定、実施時期及び日数について検討し、次の点に留意して立案すること。

① 受付人数は、小矢部市民1,000人以上を見込むものとする。

② イベント型の実施頻度は、土、日曜日及び祝日を中心として週1日程度を目安として実施すること。実施時間は指定しないが、2（1）①の受付人数を達成できるような時間設定とすること。

③ マイナポイント第2弾の対象となるマイナンバーカードの申請期限が令和4年9月末までであることをふまえ、申請期限前に集中した日程を提案すること。ただし、9月末に申請が集中しないような対策も提案すること。

④ 出張申請受付方式での本人確認を行う本市職員の会場派遣人数については、1日当たり1名程度とする。また、本人確認の所要時間は本市職員1名あたり申請者1名に対し3分程度と想定する。本市職員が行うのは、本人確認手続きを中心とした業務であり、申請者への説明等のサポートは受託者が行う。

※ 原則として提案内容に基づいて実施するが、申請者数の状況や国の動向（マイナポイント対象のカード申請期限の変更など）等により、実施内容に変更の必要が生じた場合は、本市と受託者で協議の上、対応することとする。

（2）会場の確保及び利用に係る調整

実施会場の確保・利用手続きと、会場の利用方法等（利用スペースの確認、レイアウト、人員整理・誘導等）に係る調整を行うこと。実施会場の施設使用料等が必要な場合は、受託者が負担すること。

（３）実施会場の運営

受託者は業務実施に必要な物品、備品、サイン等の設営・撤去、来場者案内・誘導整理、申請書受付及び記載補助、顔写真撮影（交付申請書への写真貼付を含む。）、残務処理等会場運営全般を行う。イベント型の場合は、来場者等への積極的な周知等も行うこと。募集型の場合は、申請希望者への本人確認書類の持参についての周知を行うこと。

（４）広報・宣伝

多くの申請者を得るための広報・宣伝、その他集客に必要かつ効果的な措置を講じること。当該広報・宣伝に係る費用は、委託料に含む。この費用には紙媒体・電子媒体等による広報に係る費用全般のほか、実施会場における頒布品の制作・購入費用等も含む。受託者は企画立案し、本市の承諾を得て実施すること。また、幅広い年代層にカードが普及するよう考慮すること。広報・宣伝費用は、1,000,000円（消費税及び特別地方消費税を含む）を上限とする。ただし、本業務における受付件数合計が1,000人を下回った場合は、1人あたり1,000円を減じた金額を上限とする。

なお、これとは別枠に本市が別途調達する頒布物の配付を検討しており、実施の会場での頒布物の配付及び出納管理も委託範囲とする。

（５）必要物品の準備等

① 本市において、以下の機器を貸与する。貸与する備品の台数は、予め本市と受託者で協議すること。

- ・ 申請補助端末（マイナアシスト） 1台
- ・ ウェブカメラ 1台
- ・ ウェブカメラ用三脚 1台
- ・ タブレットPC（Wi-Fiモデル） 2台
- ・ デジタルカメラ 1台
- ・ フォトプリンタ 2台
- ・ 写真撮影用スクリーン 1台
- ・ 飛沫防止用アクリルパーテーション 2台
- ・ 写真カッター 1台
- ・ 延長コード 1台

- ・ 老眼鏡 2セット
- ・ ナンバリング 2台

② 受託者において、以下の物品を必要数準備すること。（（5）①を除く。）

- ・ インターネット通信に必要なネットワーク関連機器
- ・ 写真印刷用紙
- ・ 個人番号カード申請サポート申込書（本市が用意した様式）
- ・ マイナンバーカード交付申請書（「マイナンバーカード総合サイト」からダウンロードしたもの）
- ・ マイナンバーカード交付申請書送付用封筒（「マイナンバーカード総合サイト」からダウンロードしたもの）
- ・ パーテーション等
- ・ 新型コロナウイルス感染症の予防のための手指消毒用アルコール、除菌用ウェットティッシュ等
- ・ その他本業務の実施に必要な一切の消耗品及び広報用物品等

※ 広報用物品を作成し、委託期間終了時に残品が生じた場合は、業務完了時市に引き渡すこと。

③ 業務の実施に必要な備品については、提案書へ記載を行うこと。調達する数量等は本市と受託者で協議のうえ決定する。

（6）申請に係る書類の整理等

申請を受け付けた後の書類については、実施日や会場毎に整理し、申請者リストとともに本市に「日次報告」として提出すること。

（7）事業の効果的实施

本事業の実施にあたっては、随時、効果の検証等を行い、工夫・改善を行うこと。

また、本市と連携しながら、積極的により効果的かつ効率的に業務運営が可能となる実施案を提案するものとする。

（8）その他

会場運営にあたっては、感染症の予防・感染拡大防止対策を十分行うこと。

申請者は原則小矢部市民を対象とするが、市外の者に対しても対応する。必要書類を持参していない申請者と市外の者については、申請サポートを実施すること。

申請者本人の希望に応じて、地方公共団体情報システム機構（以下、「機構」という。）に送付するため、封筒を交付する又は申請書を預かること。預かった申請書

は、厳重な管理の下、予め本市と受託者で協議した方法により本市に引き継ぐこと。

第3章 報告業務

1 実施内容事前報告

受託者は、翌月の実施内容について、予定表を作成し、電子メール等で本市へ報告を行う。

2 日次報告

- (1) 処理状況（受付済み等）、対応内容（トラブルや難航したケース等における市民の状況・背景や従事者の対応内容等）、対応件数等を管理すること。
- (2) 日々の業務実績件数等（紙申請・オンライン申請別）を記載した日報を作成し、本市に提出すること。

3 月次報告

毎月1回、以下の報告書を提出すること。

(1) 月報報告

月ごとに対応件数等をまとめた月報を作成し、該当月の最終実施日から7日以内に電子メールで月次業務報告書として提出すること。併せて実施現場の写真も添付すること。

(2) サービスレベル報告

No.	項目	内容
1	個人情報の紛失・流出・漏洩事故の防止	特定個人情報を扱っており、個人情報の紛失・流出・漏洩等による事故を発生させない。
		発覚した場合は、報告書（速報）を提出するとともに、二次被害の発生を阻止する。
2	トラブルのない市民対応	不適切な案内や不快感を与える対応等によるトラブルを発生させない。
		発生した場合は、適宜本市へ報告し連携して対応を行う。
3	事務誤りの発生防止	事務処理の誤りが発生した場合は、事務フローの徹底や改善等を行い、業務従事者への周知を行う。
		市民への再来庁を要する事務処理誤り等が発生した場合は、本市へ事故として報告すること。

4	報告書（速報） 事故報告書の提出	上記1～3が発生した場合には、可及的速やかに報告すること。
		事故後の対応結果、及び再発防止策を責任者が記入し、報告書（完了）を提出すること。

※事務誤りについても、再発防止策を講じて報告すること。

※申請者に起因する内容の不備など、受託者の責に寄らない場合にはこの限りではない。

※受託者は、月次報告においてサービスレベル報告を行うとともに、事故・事務誤り・改善の内容について報告を行う。

4 広報・宣伝状況報告

業務実施中に当該広報・宣伝の効果について、随時状況の報告を行うこと。また、10月、2月及び業務完了後に、広報費用の支出実績を報告すること。

5 委託業務完了報告書

委託業務完了後、10日以内に報告書を提出すること。

第4章 共通事項

1 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、下記のとおり管理責任者1名、業務従事者1名以上の要員を配置すること。実施会場には、必ず管理責任者が在席していること。受託者は、受託業務の適正な執行及び保安全管理のため、業務履行体制表を作成すること。作成した体制表は、業務従事前までに本市に提出すること。変更が生じた場合は、速やかに本市に報告し、体制表の変更を行うこととする。

(1) 管理責任者

- ① 本市との連絡・調整・報告の業務を行うこと。
- ② 業務全体の進捗状況管理及び労務管理を行うこと。また、業務従事者に業務指示・指導及びフォローを行い、業務を適切に処理すること。
- ③ 業務効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決・品質の保持と向上を行うこと。
- ④ 本市に対して、作業の進捗状況の報告を定期的に行うこと。
- ⑤ 個人情報および特定個人情報の適正な取り扱いについて知識を有していること。
- ⑥ 市民への案内や問い合わせ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。

(2) 業務従事者

- ① 管理責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。受託者は円滑に業務

を行うにあたり、必要な知識及び技術を有するものを配置すること。

- ② 市民からのマイナンバー制度に関する問い合わせに答えられる程度の知識を有すること。
- ③ 電話対応、接客・窓口業務等対人サービスの経験があること、もしくはその適正があること。
- ④ 市民への案内や問い合わせ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。

(3) マニュアル作成及び FAQ 作成

本業務に関する運営手順、注意事項等について定めた業務マニュアル及び FAQ を受託業者の実施経験に基づき作成すること。本市と協議しながら作成を行い、内容の検証を行った上で、本市の承認を得ること。

なお、作成したマニュアル及び FAQ の著作権は本市に帰属し、成果物はMicrosoft officeで編集・加工できるデータで納品すること。

(4) 業務従事者に対する研修

受託事業者は、業務従事者に対し、本業務の開始前に必ず、本市の承諾を得た内容で、業務を実施するために必要な知識を習得するための研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護、業務手順・フロー等）を行うこと。また、業務開始後においても、必要において随時、本業務の質の維持及び向上に努める取り組みを行うこと。

(5) 遵守事項

- ① 受託者のこれまでの実績における知見等を十分に活かし、業務の繁忙期に応じ、柔軟かつ弾力的な配置をすることで、業務を効率的に実施する体制を常に整えること。
- ② 大規模災害時や感染症発生時の事業継続については別途協議を行うものとする。

2 経費負担区分

本市と受託者の経費負担は以下のとおりとする。

- (1) 第2章2(5)で示した本市で貸与する備品以外は、受託者が用意すること。ただし、備品を購入する場合は本市と事前に協議すること。
- (2) 受託者は、本市より貸与を受けた備品等について、受託者の責任において通常の用法に従い使用し、業務以外の用途で使用してはならない。
- (3) 受託者は、本市より貸与を受けた備品等について、受託者の故意または過失により滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに本市にその旨報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを復すること。
- (4) 受託者は、本市より貸与を受けた備品等について、本市から返却の要請があった場

合には、これに従うこと。

- (5) 業務に必要な事務用品等の消耗品は、受託者が用意すること。なお、業務中に不足が生じないように注意すること
- (6) インターネット通信等に係る費用については、受託者が負担すること。
- (7) 広報・宣伝費用は、1,000,000円（消費税及び特別地方消費税を含む）を上限とする。ただし、本業務における受付件数合計が1,000人を下回った場合は、1人あたり1,000円を減じた金額を上限とする。

3 法令遵守と教育

- (1) 受託者は、本委託業務の遂行にあたり、本書及び契約書で定める事項、関係法令及び本市の条例、規則等を十分に遵守したうえで本委託を実施するものとする。
- (2) 受託者は、本業務が重要な公共業務であり、なおかつ特定個人情報を取扱うことに留意し、適切な教育指導と監督を行うこと。
- (3) 業務に関する研修は、受託者にて実施し、研修内容については事前に本市の承認を得るものとする。

4 情報セキュリティに関する事項

本業務は、特定個人情報（個人番号（マイナンバー）を含む個人情報）を取り扱う業務につき、十分な情報セキュリティ対策が必要となる。申請完了後は、デジタルカメラ等の写真データを速やかに削除すること。また、情報機器類のブラウザのパスワード保存機能、過去の入力内容の表示機能や入力予測機能等の機能については、すべて無効化または初期化しておくこと。

マイナンバーカード関連事務における委託範囲については、国通知において委託可能な事務内容が厳格に定められており、この遵守が求められる。

また、特定個人情報の適切な取り扱いについては、個人情報保護委員会がガイドラインを定めており、この遵守が求められる。

受託者は、以下の通知及びガイドラインを熟知のうえ、本業務を遂行すること。

- ・マイナンバーカード交付円滑化計画の策定について（令和元年9月11日総務省、他）
- ・マイナンバーカード出張申請受付方式（企業等一括申請方式）出張申請サポート方式ガイドブックVer. 1（平成31年1月31日総務省）
- ・個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）（個人情報保護委員会）
- ・特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編、行政機関等・地方公共団体等編）（個人情報保護委員会）

5 再委託の禁止

受託者は、小矢部市の承認を受けずに、再委託してはならない。

6 調査・報告

本市は、必要があると認めるときは、受託者に対して本業務の処理状況について調査し、または報告を求めることが出来る。この場合において、受託者は、これに従わなければならない。

7 合意管轄裁判所

本業務に係る訴訟の提起及び調停の申立てについては、本市を管轄とする裁判所をもって合意管轄裁判所とする。

8 その他留意事項

- (1) 受託者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、または他の者に漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、または解除された後においても同様とする。
- (2) 本業務に関する内容については、本仕様書によるほか、受託者の提案内容にできるだけ沿って、契約後詳細な打ち合わせにより、本市及び受託者双方合意の上、決定するものとする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、小矢部市と受託者とが協議して定めるものとする。
- (4) 受託者は、委託料の対象となる経費の支出状況等がわかる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、又は中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後5年間これを保存しておかなければならない。