

マイナンバーカード出張申請サポート業務委託仕様書

1 件名

マイナンバーカード出張申請サポート業務委託（以下「本業務」という。）

2 目的

小郡市におけるマイナンバーカードの更なる普及促進に向け、民間事業者のノウハウを活かした効果的な出張申請サポートを実施することを目的とする。

3 履行場所

小郡市内各所

4 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

ただし、5 事業概要（1）に示す受付業務は令和5年11月1日から令和6年2月29日までとする。

5 事業概要

（1）受付業務

住民にとって利便性が高く、生活に身近な場所、住民が多く集まる場所、公共施設などへ出張し、申請会場の開設並びにマイナンバーカード申請受付業務を実施する。

①現在の小郡市における申請率及び目標

令和5年4月30日現在 79.19%

令和5年10月末日申請率から5%向上を目指す。

②想定する実施日・回数

ア 出張申請窓口は、土曜日・日曜日・祝日を優先し、令和6年2月29日までの期間に、1日で7時間の開設を実施回数1回とし、月4回を目途に実施すること。

イ マイナンバーカード専用車両での出張申請は、令和6年2月29日までの期間に月2回を目途に実施すること。（予約制）

③実施場所

発注者が事前に設定する実施場所（以下「会場」という。）については優先すること。その他の会場については、受注者において選定し、発注者と協議し、許可を受けたうえで実施すること。（効果的な場所の選定の結果、同じ場所を複数回使用することは差し支えない。）

なお、会場については、商業施設等の民間施設、公共施設及びイベントなどを想定している。

(2) マイナンバーカード申請率向上の施策の実施（独自提案）

マイナンバーカード申請率向上の施策を受注者で提案し、実施すること。

ノベルティ等を配布する場合は、単価 2,000 円（税込）程度×4,000 セット程度を上限とする。なお、履行期間中にノベルティ等が残った場合は、発注者に引き渡すこととする。

6 業務内容

(1) 会場等の確保・設営

①受注者が会場の使用交渉、調整及び必要な許認可等の申請を行うものとする。

ただし、公共施設等発注者から依頼した方がいい場合は、発注者と協議のうえ、発注者に調整を依頼することができる。

②会場に設置する什器等については、業務運営に必要な数を受注者が準備し、搬入出、配置することとし、什器等の保管に係る経費も受注者負担とする。

また、申請受付においては、申請者のプライバシーを配慮した配置レイアウトとすること。

③会場の使用料については、受注者負担とするが公共施設等を利用する場合は、発注者と事前協議することとする。

(2) 出張申請会場での業務

対象者は小郡市民とする。

国が定める「交付時来庁方式」での実施を原則とするが、「申請時来庁方式」での実施が可能な場合は、事前に発注者と受注者において協議する。

①本業務に必要な物品、什器の準備、会場の設営（撤去を含む。）を行うこと。

②マイナンバーカード申請希望者（以下、「申請者」という。）に対して、マイナンバーカード交付申請書（以下「交付申請書」という。）の記入支援を行うこと。なお、交付申請書に記入が必要な申請書 ID 又はマイナンバーが不明な場合は、空欄でも差し支えない。

③交付申請書記入後、交付申請書貼付用の写真の撮影、印刷、切り抜き及び交付申請書への貼付まで行うこと。

④受付した交付申請書については、原則として発注者で一括して地方公共団体情報システム機構に送付するため、その旨を申請者へ説明し、厳重な管理の下、予め発注者と受注者で協議した方法により発注者へ引き継ぐこと。なお、発注者への送料等は受注者負担とする。

⑤申請者が、自ら送付することを希望した場合は、機構に送付するための封筒を交付することも可能とする。

⑥本業務実施についての施設来館者等への積極的な周知・マイナンバーカードの交付申請勧奨を行うこと。

- ⑦本業務実施会場における人員整理・誘導等を行うこと。
- ⑧マイナンバーカードの受取方法や交付時期の目安及び交付の際に必要な書類等の適切な案内を行うこと。
- ⑨マイナンバーカードに関する基本的な説明（有効期限、電子証明書に関すること、紛失等の説明等）を行うこと。
- ⑩申請者が、二次元コード付申請書を所持していた場合、申請者本人のスマートフォンや申請補助タブレット端末等を利用し、申請書の二次元コードを読み取り、オンライン申請の支援を行うこと。
- ⑪本仕様書に記載の他、受注者が独自に行う取り組みがある場合は、企画提案書に記載すること。
- ⑫出張申請サポート実施において、申請希望者が多数来場した場合であってもスムーズな対応ができる体制を整えておくこと。
また、急な欠員に対する補充や想定外の事態に対し、即座に対応できる体制を整えておくこと。

（3）マイナンバーカード専用車両での業務

「（2）出張申請会場での業務」に準じた方法で行うこととする。

この車両は申請手続き及び顔写真撮影が実施できる設備を搭載した車両であること。

また、車両は本履行期間内のリースまたはレンタルとする。

なお、マイナンバーカード専用車両での出張申請サポートは予約制とし、後述するコールセンターで予約を受け付け、実施するものとする。

（4）コールセンターの構築・運営

「（2）出張申請会場での業務」、「（3）マイナンバーカード専用車両での業務」等に関する電話による問い合わせに対応するためのコールセンターを開設し、以下の業務を実施すること。

- ①受付時間外の架電や、話し中の場合等は、自動応答等によるわかりやすい案内を行うこと。
- ②携帯電話等の無料通話サービスからの架電が可能である等、通話料負担の軽減を工夫すること。
- ③コールセンターについては、出張申請サポートの開催日程に応じて架電件数が変動することを踏まえ、架電状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。
- ④5 事業概要（1）に示す受付業務終了後は、1カ月程度を目途に、その後の事業の状況に応じた案内を自動応答等により行うこと。
- ⑤市内事業者（企業・高齢者施設等）から出張希望の受付、訪問日時の調整等、実施体制

を整えること。

(5) 出張申請サポートに伴う広報周知活動

チラシ・ポスター等の作成・配布など、より効果的に申請率を伸ばすため、下記の広報手段を踏まえ、広報周知活動の企画、実施を行うこと。

企画内容等については、予め発注者の承認を得ること。

※市広報誌への折込は原則不可能（折込予定が決まっているため）

①広報物等の作成

広報物等の作成においては受注者が行うこととする。なお、受注者が作成した広告デザインなどについては、当該著作物に係る受注者の著作権を発注者へ無償譲渡すること。また、市広報誌掲載の原稿案も受注者が作成すること。

②チラシの配布、ポスターの掲示

出張申請サポートの実施にあたり、配布・掲示を行うこと。

チラシは企画内容に応じた数を作成するものとし、会場周辺などで配布すること。（新聞折込等も可とする。）

ポスターは、市内各所に掲示することとし、掲示にあたっての調整は受注者が行うこと。ただし、公共施設等発注者から依頼した方がいい場合は、発注者と協議のうえ、発注者に調整を依頼することができる。

③マイナンバーカード専用車両配置

車体にラッピング等を施すことで広報、周知活動も伴うものとする。

(6) 感染症等への対応

出張申請サポートの実施等については感染症対策に配慮すること。

感染症の日本国内における蔓延状況を踏まえ、本業務に従事する者の健康管理、実施場所における感染予防・感染拡大防止等を徹底するとともに、国や自治体等から発出される指示、要請等を遵守すること。

(7) 高齢者、障がい者等の対応

高齢者や障がい者等、体の不自由な方が来場された時は、介助、誘導等を積極的かつ的確に行うこと。

(8) 事前準備

①業務マニュアル作成及び提出

ア) 受注者は本業務の運営手順、注意事項等について定めた運営マニュアルを作成し、研修開始日までに発注者に提出すること。作成に当たってはその内容を発注者と協議し、確認を受けること。

イ) マニュアルは市民などの問い合わせ内容及び発注者からの要請により、随時更新す

ること。また、受注者による内容の更新を行う場合は、発注者の承諾を得ること。
ウ) マニュアルでの解決が果たせない事例が発生した場合、受注者は発注者に報告し、指示を仰ぐこと。

エ) 業務マニュアルは、初版及び改訂するたびに版数を記載した上で、随時発注者に提出すること。

②研修

受注者は、事業開始前に配置する従事者に制度等を理解させるために、事業の円滑な遂行を図るべく知識の習得や接遇、及び守秘義務や個人情報の取扱いについて、本業務の従事者に適切な研修を実施し、実務の事前リハーサルを十分に実施したうえで運用開始日を迎えること。

③受注者は業務全体についての作業及び実施スケジュールを作成し、発注者に提出すること。

7 業務実施における要件等

(1) 作業場所

打合せ等の協議場所は、発注者が指定する会議室等を行うことを基本とする。

(2) コールセンター、準備作業場所等

発注者は、コールセンターその他の受注者が行う業務に係る作業場所は提供しない。

8 実施体制

(1) 業務責任者の設置

受注者は、業務を円滑に執行するため、業務の責任者（以下「業務責任者」という。）を選任し、発注者に届け出ること。業務責任者は、以下の要件を満たす者とし、業務を適切・円滑に遂行するために必要な人数を配置すること。

①業務全体を掌握し、発注者と調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行えるコミュニケーション能力を有すること。

②マイナンバー制度の知識を有すること。

③個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いを熟知していること。

④従事者に対する労務管理、フォロー、業務指導を行い、業務全体を遅滞なく遂行できる能力を有すること。

⑤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。

⑥服装は来場者に不快感を与えないものとし、責任者であることが明確に分かるよう名札等を着用すること。

⑦この仕様書に定める服務規律につき問題のある従事者があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

- (2) 業務責任者は、業務全般において、従事者の指揮監督を通じて処理状況を把握し適切に管理するとともに、発注者と受注者の協議連絡を行うこととする。
- (3) 業務量に応じた適切な人員を確保したうえ、業務を円滑に推進すること。
申請受付・交付予約等の状況を踏まえ、必要に応じて発注者との協議を行うこと。
- (4) 発注者の責に帰すことのできないオペレーターの誤案内や不適切な対応にかかる苦情は、受注者が責任を持って対応すること。また、あらかじめ苦情発生時の処理体制を明確にし、苦情対応については、発注者に速やかに報告すること。
- (5) 包括的な業務を第三者に再委託することは禁止する。
個別の業務の再委託については、その都度、発注者と受注者が協議し、予め書面による承諾を得ること。
- (6) 受注者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように発注者と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制や緊急連絡網を整備し、発注者に提出すること。
- (7) 発注者が本業務を行うために必要と認めた発注者所有の資料・情報等については、必要に応じ発注者から無償で貸与することができる。ただし、資料・情報等については発注者の承諾なしに外部に持ち出してはならない。
また、発注者から提供された資料・情報に不足がある場合は、適宜、発注者へ相談すること。
- (8) 本業務の成果物及び成果物に使用するデータの著作権は、発注者に帰属するものとする。発注者は作成したデータを活用し、自ら、または受注者や受注者以外の事業者が発注し、修正や再編集などの必要な加工や印刷、他自治体への提供等を行うことができる。なお、提案者等の独自技術の使用等により成果物の改変等ができない場合は、必ず提案書に記載しておくこと。
- (9) この仕様書及び契約書において発注者の負担としているもの及び発注者が提供、準備、作成するものを除き、本業務の履行に必要な経費は、全て受注者の負担とする。

9 秘密の保持

- (1) 受注者は、この業務の履行にあたっては、秘密の保持に関する全ての法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得たことについては、履行期間中及び履行期間後においても、いかなる理由によっても他人に漏洩してはならない。
- (2) 受注者は、この業務の履行に関する秘密の保持については、退職した従事者についても責任を負う。
- (3) 受注者は、以下の登録、認証を取得していること。
 - ・ プライバシーマーク
 - ・ ISO/IEC 27001 又は JIS Q 27001

10 報告等

報告様式は任意とする。

発注者は、必要があると認められるときは、受注者に対して本業務の守秘義務を踏まえた処理状況などについて調査することができる。

この場合において、受注者はこれに従わなければならない。

- (1) 報告資料
 - ① 月次報告書
 - ② 委託業務完了報告書（委託業務完了後に提出）
- (2) 報告内容
 - ① 交付申請受付等の対応件数（実施日・実施場所ごとの件数）
 - ② 電話予約件数
 - ③ 問い合わせ件数、苦情件数などの実績
 - ④ 集客に効果的な場所や手法等の分析結果及び改善方法（月次報告書のみ）

11 その他留意事項

- (1) 損害賠償請求
受注者が本業務の実施にあたり、発注者又は第三者に損害を及ぼしたとき、受注者は損害賠償の責を負うものとする
- (2) 帳簿等
受注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理し、本業務を完了後、発注者に提出する。
- (3) 契約に係る注意事項
本仕様書に記載がない事項については、双方協議のうえ、これを決定するものとする。