

箕面市マイナンバーカード申請サポート業務に関する 運営業務委託仕様書

箕面市マイナンバーカード出張申請サポート業務に関する運営業務において、委託内容の仕様を以下のとおり定める。

1 業務名

箕面市マイナンバーカード出張申請サポート業務に関する運営業務

2 目的

箕面市におけるマイナンバーカードの普及促進を図ることを目的とする。

3 履行期間

令和6年6月1日から令和7年3月31日まで

※業務上必要な研修については、業務開始までに適切に行うこと。

4 業務概要

(1) 対象者

本業務の対象者は、箕面市に住民登録があり、初めてマイナンバーカードを申請する者とする。

(2) 想定する目標申請件数

想定する目標申請件数は、履行期間中において累計10,000件とする。

(3) 業務実施場所・日時

① 公共施設・商業施設での申請サポート

マイナンバーカードの申請が行える窓口を公共施設や商業施設において開設し、申請書作成にかかる支援を実施する。箕面市におけるマイナンバーカードの普及促進のため、受注者は、マイナンバーカードの交付状況を鑑みて、申請件数増に繋がる効果的な実施会場を提案するものとする。

【実施会場】 箕面市内とし、受注者は、公共施設、商業施設、民間企業等の実施会場を提案し、発注者と協議のうえ決定するものとする。

【実施日・時間の目安】

実施日：土曜日、日曜日、祝日、休日(97日)の全日実施。(12月29日から1月3日までは除く)。うち半数以上は公共施設以外で開催すること。

時間：午前10時～午後6時

上記の実施時間はあくまで目安とし、提案する実施場所・日により、日時を拡大・縮小・変動させることを妨げない。また、実施場所・地域特性・事情等に合わせ、一部平日に振替実施することや、②申請者宅等を訪問しての申請サポートと同時実施することも妨げない。

②申請者宅等を訪問しての申請サポート

福祉施設入所者や外出困難な者、地域特性・事情等によりマイナンバーカードの申請書作成にかかる支援窓口の活用が困難な者を対象の中心とし、受注者が、そのターゲット、手法、実施場所を検討のうえ実施すること。なお、申請時来庁方式でのサポートを実施する場合は、開庁時間内に本市職員が同行し、申請者の本人確認(本人確認書類と申請者本人の真正性確認)を実施する。

【実施会場】 福祉施設、公共施設、商業施設、申請者の自宅等、受注者が申請者及び発注者と調整のうえ決定するものとする。

【実施日】 本市の開庁日(土曜日を除く)のうち、週2日程度とする。申請時来

庁方式でのサポートを実施する場合は、受注者と発注者で実施候補日を設定のうえ、受注者と申請者の事前調整による予約制とする。

※①の実施会場・実施日・時間については特定テーマ①-1、①の具体的な実施内容・手法等については特定テーマ①-2、また②の実施会場・実施日・具体的な実施内容・手法等については特定テーマ②とし、(様式22)「【提案書】特定提案等」内でその詳細を提案すること。

(4) 災害等への対応

災害等により、実施施設等が休館若しくは営業時間短縮などにより休止要請等があった場合、各施設の基準に従うものとする。また、政府、大阪府、発注者からの指示等により長期間、実施が困難な場合は受注者、発注者双方により実施回数について協議するものとする。

5 委託業務の実施体制・内容詳細

(1) 実施体制

受注者は、委託業務の履行にあたり、次の事項を遵守し、委託業務の進捗管理を徹底し、遅滞なく委託業務を実施しなければならない。

- ① 受注者は、委託業務の履行に支障が生じないように、適切な人員数を配置し、委託業務を開始後、直ちに委託業務を適正に履行できる体制を整えること。
- ② 実施時間内に受付をした業務は、原則として当日中に処理すること。
- ③ 受注者は、前々月末までに当該月の「履行予定表」を発注者に提出し、発注者と調整の上、前月5日までに「履行予定表」を確定させること。なお、「履行予定表」の内容に変更が生じる場合は、事前に発注者に通知すること。

- ④ 受注者は、委託業務の履行内容について毎月の委託業務完了後「業務完了報告書」を作成し、発注者に報告すること。また、日々の業務内容において、発注者から確認を求められた場合は、その内容について報告すること。
- ⑤ その他、受注者は、実施体制の委細について提案し発注者の承認を得ること。

(2)業務従事者に関する事項

- ① 受注者は、委託業務の実施にあたり、現場において、委託業務を統括し、全ての業務従事者を指揮監督する現場責任者を業務従事者の中から定め、「現場責任者届」を発注者に提出すること。なお、委託業務の履行に支障がない場合は、本仕様書5(2)②の主任者と兼任できるものとする。
- ② 受注者は、委託業務の内容ごとに、当該業務を掌握し、他の業務従事者を指揮監督する主任者を業務従事者の中から定め、「主任者届」を発注者に提出すること。なお、委託業務の履行に支障がない場合は、複数の委託業務の内容に係る主任者を兼任できるものとする。また、現場責任者と主任者は、少なくとも本仕様書の類似業務または市町村等での窓口業務経験を6ヶ月以上有する者を選任すること。
- ③ 受注者は、「現場責任者届」と「主任者届」を、委託業務開始後速やかに、発注者に提出すること。
- ④ 現場責任者及び主任者は、現場における発注者との連絡調整を担うものとする。
- ⑤ 業務時間中、現場責任者または主任者を必ず従事させること。
- ⑥ 業務従事者には、受注者の負担により、必要の都度、委託業務の遂行に必要な知識の習得や接遇等の研修をすること。また、業務従事者に交代が生じる場合は、受注者の負担により、あらかじめ委託業務の遂行に必要な知識の習得や接遇等の研修を済ませたうえで、交代させること。

(3)申請サポート会場の選定・調整・設営

- ① 受注者は、実施会場において、設営・管理・撤収を行うものとする。申請サポ

ート業務実施のために必要な調整及び会場使用に係る費用は、委託料に含めることとする。なお、箕面市所管の公共施設（指定管理者が管理する施設を除く）で実施する場合においては、会場使用料は原則徴収しない。また、必要スペースの確保等について、発注者は可能な限りの便宜を図る。また、箕面市所管の公共施設以外の実施会場においても、発注者は必要に応じて必要スペースの確保や会場使用料の減免措置交渉などの協力を行う。

- 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すること。なお、箕面市所管の公共施設で実施する場合において、借用可能な備品は使用して差し支えない。

(4) 委託業務内容

委託業務内容は、次のとおりとする。なお、委託業務に制度変更または手順変更等があった場合においては、業務委託料の範囲内で、受注者、発注者双方協議のうえ、その内容を変更するものとする。

- ① 申請書の作成、写真撮影、申請書送付用封筒の提供、質疑応答など、申請者へのマイナンバーカード申請に必要なサポート業務全般を行うこと。
- ② 申請サポート窓口を省スペースで効果的、機動的に開催するための専用の車両を配置すること。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、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。
- ③ 4（3）①公共施設・商業施設での申請サポート
申請サポート窓口での基本的なマイナンバーカードの申請方式は、カード交付時の来庁による本人確認を行う「交付時来庁方式」を採用すること。
- ④ 4（3）②申請者宅等を訪問しての申請サポート
福祉施設入所者や外出困難な者、地域特性・事情等によりマイナンバーカードの申請書作成にかかる支援窓口の活用が困難な者に対しての申請方式は、「交付時来

庁方式」またはカード申請時に本人確認をした上で、交付時の来庁を不要とし、後日カードを簡易書留等で送付する「申請時来庁方式」で実施すること。また、「交付時来庁方式」と「申請時来庁方式」の併用も可とする。

申請時来庁方式でのサポートを実施する場合は、原則として事前予約制とし、本市職員は実施会場にてマイナンバーカード交付申請時の本人確認業務および申請者からの提出書類の運搬を行う。

- ⑤ 前記④において、申請時来庁方式で実施する場合、受注者は申請者に対して、事前予約時等に本人確認書類等必要書類についての説明を十分に行うこと。必要書類を所持していない場合においては、個別の状況に合わせて交付時来庁方式での受付が可能となるようサポートを行うこと。
- ⑥ 前記④において、申請時来庁方式で実施する場合、受注者は実施会場にて本市職員が申請者の本人確認を行うことができる体制を整えること。なお、本市職員は原則公用車を利用して実施会場へ移動するものとする。
- ⑦ 申請者へのサポートに必要な筆記用具、申請書類、送付用封筒、カメラやタブレット端末等の機器類及び車両等は、全て受注者が準備すること。また、これらの調達及び使用に係る経費は、全て委託料に含めることとする。なお、箕面市所管の公共施設で実施する場合において、電子機器類を使用する際の電気料金は請求しない。
- ⑧ 受注者が必要に応じて申請者の個人情報等を発注者に受け渡す際は、セキュリティに十分配慮した手法によること。データ通信による場合は、LGWAN-ASPのシステムまたはLGWAN回線を介して送受信するものとする。
- ⑨ 受注者は、申請サポートに際して、マイナンバーカードに関する質疑があった場合、基本的事項には対応すること。
- ⑩ 受注者は、前記①から⑨までを踏まえ、申請件数増に繋げ、同時に可能な限り

発注者の業務負担の少ない申請サポート業務の実施内容について提案し、発注者の承認を得ること。

(5) 申請サポート会場開設にかかる集客方法

目標申請件数達成のため、会場開設にあたっての周知・広報の他、実施日において会場周辺でのポスター・ノボリの設置による周知、呼び込みなど、より効果的に申請数を伸ばすための周知・広報活動を行うこととし、受注者は、集客方法について提案し、発注者の承認を得ること。

(6) 事前準備

① 業務マニュアル作成及び提出

- ア) 受注者は、履行期間までに本業務の運営手順、注意事項等について定めた運営マニュアルを作成し、その内容について発注者と協議し、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、随時更新し、受注者による内容の更新を行う場合は、発注者の承認を得ること。
- 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) マニュアルは、初版及び更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、配置する業務従事者に制度等を理解させるため、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、業務従事者への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履行開始日を迎えること。

③ 全体スケジュール

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。

6 個人情報の保護等

受注者は、業務を履行するにあたり、個人情報等を保護するため、以下の事項を遵守するものとする。

(1) 法令等の遵守及び研修に関する事項

- ① 受注者及び業務従事者は、業務の履行にあたり、「個人情報の保護に関する法律」及び「箕面市個人情報の保護に関する法律施行条例」等の関係法令等を遵守するとともに、別に定める「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」の内容を遵守すること。
- ② 業務従事者に対し、発注者の機密を保持することの重要性を認識させ、故意または過失による情報漏洩の防止を徹底させるため、あらゆる機会を通じ、絶えず教育し、訓練すること。

(2) 個人情報等の目的外使用及び第三者への提供の禁止に関する事項

- ① 業務を履行するにあたり、知り得た個人情報、発注者に関する事実、資料、情報資産及び各種ソフトウェアの一切について、目的外の利用または使用をしないこと。また、これらを機密として保持し、事前に発注者の承認を得ることなく、第三者に開示または漏洩をしないこと。
- ② 業務従事者に前記①の義務を厳守させるため、就業規則または契約書に機密保持義務を明記する等必要な措置をとること。
- ③ 前記①及び②の規定を業務従事者に徹底し、機密漏洩の可能性を事前に排除するため、業務従事者に対して、次の各号その他発注者が指示する事項を遵守させること。
 - i. あらかじめ発注者が指定した場所以外に立ち入らないこと。

- ii. 発注者の許可なく、不要な物を履行場所に持ち込まないこと。
- iii. 発注者の所管する備品、書類その他一切の物を許可なく持ち出し、複写または複製をしないこと。

(3) 情報資産の複写または複製の制限に関する事項

受注者及び業務従事者は、発注者の承諾なしに入出力データ、磁気ファイル、ドキュメント等の複写または複製をしないこと。

(4) 誓約書等の提出に関する事項

- ① 受注者は、発注者に対し、秘密の保持に関する誓約書を提出すること。
- ② 発注者は、受注者に対し、業務従事者から個人情報の保護についての誓約書を徴収し、写しを提出すること。また、業務従事者に変更があった場合も同様に提出すること。

7 報告等

報告様式は、発注者と受注者が協議のうえ、決定するものとする。また、発注者は、必要がある場合は、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 日次報告書
- ② 月次報告書（月次報告は、発注者が会場を設定し、月に1回以上、双方、管理者が出席のもと開催する。）
- ③ 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 実施日時、場所、業務従事者名
- ② 各種申請サポート対応件数

- ③ 問い合わせ等対応件数（内訳を記載のこと。）
- ④ 会場の様子が分かる写真
- ⑤ その他必要事項

8 その他

本仕様書に疑義がある場合、あるいは、その他制度の変更、情勢の変化により、本業務の仕様を変更する必要がある場合、本仕様書に明示がない事項については、発注者と受注者が協議のうえ、決定する。