

大分市マイナンバーカード出張申請受付等業務仕様書

1 件名

大分市マイナンバーカード出張申請受付等業務（以下「本業務」という。）

2 目的

デジタル社会の実現に向けて、国においてマイナンバーカード（以下、「カード」という。）をほぼ全ての国民が保有する方針が示されており、本市においてもこの方針に基づき、全ての市民がカードの申請・取得をしやすい環境を提供することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 履行場所

大分市内

5 事業概要

(1) 訪問型出張申請受付（申請時来庁方式または交付時来庁方式を想定）

福祉施設や各種団体、個人宅等を訪問し、希望者のカード申請支援を行う。

申請時来庁方式を実施する場合、市職員が1～2名程度同席するため、事前に日程調整等を行うこと。

- ・実施日：申請時来庁方式の場合は平日とするが、交付時来庁方式の場合は土日祝日の実施も可能とする。
- ・実施時間：申請時来庁方式の場合は原則午前10時から午後4時の範囲で必要な時間とするが、交付時来庁方式の場合は訪問先団体の状況に応じ、それ以外の時間も可能とする。

(2) 出張申請サポート（交付時来庁方式を想定）

市内の商業施設や公共施設等に出張窓口を開設し、来場者のカード申請支援を行う。

- ・実施日：基本的に土日祝日を想定しているが、平日の実施が効果的な場合については平日の実施も可能とする。
- ・実施時間：原則午前9時から午後5時の範囲で、実施場所の営業時間等に合わせ、実施に効果的な時間を確保すること。

(3) 郵送受け取りサービス

福祉施設等に入所している者や高齢者等、マイナンバーカードを既に申請しているが、外出が困難でカードを未受取の者（交付通知書、本人確認書類等の必要書類を持っている者に限る。）を対象に、福祉施設や個人宅等を訪問し本人確認を行うことで、後日カードを本人に郵送交付する。実施する場合、市職員が1～2名程度同席するため、事前に日程調整等を行うこと。

- ・実施日：基本的に平日実施とする。

- ・実施時間：原則午前10時から午後4時の範囲で必要な時間とするが、訪問先の状況に応じてそれ以外の時間も可能とする。

6 実施回数・目標受付件数

(1) 実施回数

上記の訪問型出張申請受付及び出張申請サポート、郵送受け取りサービス（以下、総称して「出張申請受付等」という。）を、令和6年6月から令和7年2月までの期間で、合計162回以上実施するものとする。具体的な実施開始日については、別途受託者と協議する。

(2) 目標受付件数

出張申請受付等の目標受付件数は1,000件程度とする。（7-(2)に記載する出張申請受付等における申請支援及び受取支援の実施件数。問い合わせのみの対応件数は含まない）。

なお、出張申請受付等においては、大分市に住所を有する者を対象とする。訪問型出張申請受付・出張申請サポートにおいては、大分市外に住所を有する者を拒むものではないが、できる限り大分市民の受付を行うよう努めること。

※出張申請サポートについては、土日祝を基本とし開催すること。

※目標受付件数の達成が難しいと判断される場合、実施回数を増やす等の対策を講じること。

※出張申請受付等の実施回数の内訳については、本市と受託者が協議のうえ決定することとする。また、運営の過程で受付件数の状況、訪問先団体の申込状況等を勘案しながら、本業務の目的及び目標受付件数の達成に向け、常に見直しを図っていくものとする。

7 業務内容

出張申請受付等に係る会場選定、実施時期及び日数の企画立案、会場利用の調整及び会場設営・運営・撤去並びに運営管理など以下に掲げる一切の業務を行う。

本業務の実施目的を十分に果たすための会場選定、実施時期及び日数、円滑かつ効率的な運営体制・運用方法等について検討・立案すること。

(1) 業務計画書の提出

受託者は、本仕様書に従い、業務の実施に先立って業務計画書を作成し、本市へ提出しその承諾を受けること。

(2) 出張申請受付等の実施

①全事業共通

- ・実施に必要な物品、什器の準備及び設営（撤去を含む。）
- ・受付、会場・手続きの案内
- ・来場者の持参書類の確認・申請書類等の記載指導
- ・本業務実施についての施設来館者等への積極的な周知・カードの交付申請勧奨
- ・本業務実施会場における人員整理・誘導等
- ・事業を実施していることが分かるサイン、のぼり、会場内の誘導に必要な表示等の制作及び設営（撤去を含む。）
- ・本業務の出張申請受付等の内容がわかる資料等の作成

※実施会場においては、従事者は同一のスタッフジャンパー等を着用し、従事者であることが来場者から認識されやすいように対応すること。

※実施に当たっては各種感染症の予防、感染拡大防止対策を十分に行うものとする。

※後日写真等の不備が発覚した場合、受託者において是正の対応を行うこと。

②訪問型出張申請受付・出張申請サポート共通

申請時来庁方式を実施する会場において同方式の要件を満たさない申請者については、交付時来庁方式での申請支援を行うこと。なお、カードの申請については、郵送による申請方法を想定している。

- ・申請時来庁方式に係る本人確認担当本市職員への引継ぎ
- ・カード申請支援
 - －交付申請書の記入支援
 - －交付申請書貼付用の写真の撮影、印刷及び切り抜き
 - －交付申請書への写真貼付
 - －交付申請書の送付用封筒の交付
- ・カードの受け取り（交付）時期の目安、受け取りの方法、持参が必要な書類などの適切な案内
 - ※申請時来庁方式の申請者の本人確認は本市職員が行うものとする。

③郵送受け取りサービス

- ・カード受取支援
 - 対象：交付通知書、本人確認書類等を所持している者
 - 【受取申請】
 - －申請者の持参物の確認
 - －郵送受取申請書等の記入支援
 - －郵送受取申請書貼付用の写真の撮影、印刷及び切り抜き
 - －郵送受取申請書への写真貼付
 - －受け取りの説明・案内
- ・本人確認担当本市職員への引継ぎ
- ・カードの受け取り（交付）時期の目安、受け取りの方法などの適切な案内
 - ※申請者の本人確認及びカードの発送事務は、本市職員が行うものとする。

(3) 本業務実施会場での市民からの問い合わせ対応

出張申請受付等会場において市民からの申請方法や利用方法などの問い合わせに対し、説明や案内などを行うこと。

- ・カードの申請方法、カードの利活用に関する国及び市の施策、カードの安全性、その他カードに関する基本的な質疑応答
- ・相談内容に応じた行政機関等への案内等
- ・苦情等への対応

(4) 会場の選定及び施設使用料の支払い、受付等

① 訪問型出張申請受付

- ・受託者において訪問先団体の選定および実施の申込の受付を実施すること。
- ・複数人の申請予定者数を見込むことができる団体を基本とするが、外出困難な者から応募があった場合は、1名の申込であっても受付を行うこと。
- ・同日同チームを活用して複数会場での実施を調整するなど、効率的な運用を行うこと。
- ・訪問先団体・訪問日時等については本市と協議したうえで決定すること。また、交渉途中の状況についても随時本市へ報告すること。
- ・訪問先団体は、高齢者施設、障がい者施設、病院、学校、集合住宅、地域の集まり等も対象に含まれると考えられる。特に、施設入所者や外出困難な者等、マイナンバーカード申請支援窓口の利用が困難な者を対象とした実施は必ず行うこと。
- ・訪問先団体の申込の受付手段については、電話・Eメールでの受付は必須とし、その他効果的な手段について検討・実施すること。また、電話での受付時間は午前9時から午後6時まで（土日祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く）は必須とする。
- ・カード申請受付を行う会場は、原則として訪問先団体から無償で団体所有の施設（会議室等）を借り受ける、または9-(1)に示す申請支援用車両を活用することを想定しているが、有償となった場合でも、追加の本市費用負担は発生しないこと。
- ・受託者は、訪問先団体との事前調整（会場の確保、申請希望者への周知、予約管理等）から、当日の会場運営、残務処理（帰庁後の申請書類本市引渡等）までの一連の業務を、本市指示のもと主体的に実施すること。
- ・申請時来庁方式においては、申請者のカードは完成後郵送交付（本人限定郵便または簡易書留を想定）する前提で、本人確認書類等の持参物が必要となることから、申請者の受付は、原則予約制とし、訪問先団体側で予約管理することを基本とする。
- ・予約者一覧表（予約者の氏名、生年月日、住所を含む）について訪問先団体より受領し、出張申請受付実施日の1週間前までに本市へ提出すること。

② 出張申請サポート

- ・受託者において会場の選定を実施すること。
- ・交渉途中の状況を含め、実施予定（会場名・実施予定日時等）については、随時本市へ報告すること。
- ・会場は、商業施設や公民館等を中心に想定しているが、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。
- ・多様な層への普及促進を図るため、不特定多数の来場者が見込めるような施設での開催を含むものとする。
- ・受託者は、会場管理者との事前調整（使用交渉等）から、当日の会場運営、施設使用料の支払い等までの一連の業務を、本市指示のもと主体的に実施すること。

③ 郵送受け取りサービス

- ・受託者において希望者等の実施申込の受付を行うこと。
- ・外出困難な者から応募があった場合は、1名の申込であっても受付を行うこと。
- ・訪問日時等については本市と協議したうえで決定すること。また、交渉途中の状況についても随時本市へ報告すること。

- ・希望者等の申込の受付については、訪問型出張申請受付と併せて、同一の手段及び時間で受付を行うこと。
- ・カードの受取本人確認等を行う場所は、原則として相手方から無償で場所を借り受ける。有償となった場合でも、追加の本市費用負担は発生しないこと。
- ・受託者は、希望者との事前調整（訪問場所、必要書類確認、予約管理等）から、当日の運営、残務処理（帰庁後の申請書類本市引渡等）までの一連の業務を、本市指示のもと主体的に実施すること。
- ・郵送受け取りサービスでは、本人確認書類等の持参物が必要となることから、希望者の受付は、原則予約制とし、予約管理することを基本とする。

※①②③ともに、下記の点に留意すること。

- ・実施場所・訪問先団体の選定、実施施設への使用交渉及び調整等は、原則としてマイナンバー制度に関する法令等を理解した、受託者が正規雇用している者が責任を持って実施すること。
- ・実施場所は、大分市内における施設等とする。なお、本業務の目的を踏まえたうえで、同じ会場を複数回使用することは差し支えない。
- ・実施場所の施設使用料等は、本業務委託契約に基づき本市が受託者に支払う経費に含む。

(5) 出張申請受付等実施に係る広報周知活動等

出張申請受付等を実施する窓口の開設前及び開設中における集客のための効果的かつ効率的な広報活動を実施すること。

※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。

※広報活動に係る経費は、1,500千円（消費税及び地方消費税額相当額を含む）を上限とする。なお、期間を通しての受付件数の合計に2,000円を乗じた額を超えないことが条件となるため、運営の過程で受付件数の状況に応じ、条件を満たすため本市と受託者で協議のうえ対応を行うものとする。

(6) 実績報告

① 報告資料

ア 日次報告書（出張申請受付等実施日のみ）

翌営業日の午前中までに電子データで報告すること。

イ 月次報告書

翌月7日（休業日の場合は、翌日以降直近の稼働日）までに紙文書及び電子データで報告すること。

ウ 委託業務完了報告書

② 報告内容

ア 出張申請受付等対応件数（訪問型出張申請受付・出張申請サポート・郵送受け取りサービスの種別ごと、申請方法ごと、実施場所ごと、時間帯ごと等）

イ 写真撮影件数

ウ その他対応件数（内訳）

エ トラブル等の対応記録、その他特記事項等

※報告書の様式は、本市と受託者で協議のうえ定めるものとする。

③ 報告会の開催

本市及び受託者が本業務の実施状況や課題を共有し、迅速な対応を行うために必要な報告会を毎週開催する。

報告会において、対応件数の実績値と目標値の差異を確認し、目標値未達の場合は目標値達成のための改善策を検討のうえ提示し、本市の承認を得て実行すること。また、目標値未達の場合には実施頻度・回数を増やす等の指示を本市から行う場合がある。

なお、事故の発生時や計画の変更を要する場合等は、速やかに報告会を開催すること。

議事の内容、発言内容、決定事項等をまとめた議事録を作成のうえ、会議開催後3日以内に本市へ提出すること。

8 実施体制

受託者は、受託業務の適正な執行及び保安全管理のため、必要となる人員を確保のうえ、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。

なお、本業務を遂行するにあたり、下記のとおり業務責任者・現地管理者・業務従事者の要員を配置すること。

また、本業務に従事する者については、できるだけ大分市内の居住者を採用するよう努めること。

(1) 業務責任者（契約書（案）第8条に記載の「業務責任者」と同一）

- ① 業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を行うこと。
- ② 現地管理者及び業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。
- ③ 本市、実施施設、訪問先団体および本業務に従事する者のいずれとも直ちに連絡が取れる体制を確保しておくこと。
- ④ 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。
- ⑤ 本市に対して、作業の進捗の報告を定期的に行うこと。
- ⑥ 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有している者であること。

(2) 現地管理者

- ① 常駐の責任者として、業務全体の進捗管理及び労務管理を行うものとし、現地管理者は各実施場所に1名以上常駐するものとする。
- ② 業務従事者に業務の指揮監督・指示を行い、担当業務を適正に処理できるよう指導教育し、状況に応じて自らも業務に従事すること。
- ③ 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合や業務運用上の疑義が生じた場合の本市への報告及び協議を行うこと。
- ④ 業務全体を掌握するとともに、本市との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。
- 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 マイナンバー制度の知識を有すること。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 服装は来庁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。

(3) 業務従事者

- ① 現地管理者の指示を受け、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者を従事者として配置すること。
- ② 基礎的なビジネスマナーを身につけ、協調性を有すること。
- ③ マイナンバー制度に関する一般的な知識を有すること。
- ④ 服装は来庁者に不快感を与えないものとし、身分を明確にするよう名札等を着用すること。

(4) 実施体制

- ① 同日に複数会場での実施を可能とするよう、少なくとも2チーム以上の体制を構築すること。
- ② 訪問型出張申請受付の1会場におけるチーム体制は、訪問先団体の申請予定者数に応じ、円滑に対応可能な人数を常に配置すること。
- ③ 出張申請サポートの1会場におけるチーム体制は3人以上を基本とし、会場規模や場所等を勘案し、円滑に対応可能な人数を常に配置すること。
- ④ 急な欠員に対する補充等についても即座に対応できる体制を整えておくこと。

(5) 研修の実施

受託者は、業務従事者に対し、受託者の責任負担において本業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修を行うこと。なお、受託者の社員等に変更が生じる場合は、受託者の費用により、あらかじめ本業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修を済ませること。

(6) 従事者の服務規律

- ① 従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努めること。
また、市民からの問い合わせ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うようにすること。
- ② 市民と接する業務に携わる従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めること。
また、受託者は大分市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

9 物品、什器、執務環境

(1) 受託者による準備物品

以下の物品、什器等を必要数調達し、準備すること。

- ・写真撮影等、カードの申請支援を車内で実施できる車両
 - ※マイナちゃん等、カードをモチーフとしたラッピングを行い、広報車としても活用できること。
 - ※燃料、駐車、管理維持、ラッピングデザイン・施工等、車両の運用に係る経費も全て受託者の負担とする。
 - ※車両にはドライブレコーダーを付けることとし、本契約期間内のリースまたはレンタルとする。
- ・デジタルカメラ等写真撮影機（撮影した写真は、データとして保有せず、印刷後速やかに写真データを削除するなどの措置を講じることができるもの）
- ・写真印刷機（プリンター等）
- ・写真印刷用紙（交付申請書の貼付に適した品質のもの）
- ・写真切り抜き機（写真は縦4.5cm、横3.5cm）
- ・交付申請書
- ・交付申請書用の送付用封筒
- ※送付用封筒の宛先は「地方公共団体情報システム機構個人番号カード交付申請書受付センター」とし、様式等については、同機構が開設しているWEBサイト「マイナンバーカード総合サイト」内のダウンロードページを参照のこと。
- ・パーテーション・仕切り板・写真撮影時の背景用スタンド等
- ・各種感染症の予防、感染拡大防止のための消毒用アルコール等の衛生用品
- ・その他本業務の実施に必要な一切の什器、事務用品及び広報用物品等

(2) セキュリティ対策について

- ① パーテーション等を使用し、市民等による交付申請書の記入時などにおいて、覗き見防止対策を講じること。
- ② 本業務終了後、使用したデジタルカメラ等写真撮影機等については、写真や入力情報の復元ができないように適切な処理を講じること。

10 留意事項

(1) 秘密保守及び個人情報管理

受託者は、本業務に従事するすべての従事者に適切な教育を行うとともに、本業務終了後においても、本業務で知り得た個人、企業等の業務上の秘密を保持しなければならない。個人情報については、個人情報保護法等に関する法規を守り適正に管理すること。

(2) 秘密保持に関する誓約書の提出

(1)に掲げる義務の履行を担保するために、業務に関与する全ての社員及び従事者から秘密保持に関する誓約書を徴し、本市に提出すること。

(3) 業務の再委託

受託者は、原則として、本業務の全部又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、部分的な業務について、業務の遂行上必要であると認められる場合には、事前に大分市の承諾を得たうえで、業務の一部を委託することができる。

(4) 著作権等

- ア 受託者は、本業務で作成するレポート等の著作物に対し、著作権法（昭和45年法律第48号）第18条（公表権）、第19条（氏名表示権）、第20条（同一性保持権）に規定する著作権者の権利を行使しないことを承諾するものとする。
- イ 受託者は、本業務で作成するレポート等の著作物に対し、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第23条（公衆送信権等）、第26条の2（譲渡権）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権等）及び第28条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を、当該著作物の納入後、直ちに大分市に無償で譲渡するものとする。

11 委託業務完了報告書の作成

委託業務完了報告書は、次の内容を含むものとする。

- ア 事業内容
- イ 広報業務に使用した資料及び放送・掲載・配布・アクセス数等の実績
- ウ 出張申請受付等を実施した回数及び対応した件数
- エ 本業務実施会場における市民からの問合せ対応を行った件数及び主な内容
- オ 本業務の実施内容に関する受託事業者からの意見等
- カ 本業務を実施した中で得られたマイナンバーカードに関する市民の反応や意見
- キ 収支報告

委託業務完了報告書の提出期限は、最後に出張申請受付等を実施した日の翌日から起算して30日後までとする。

提出部数は、正本1部及び電子媒体（CD-R等）を提出する。

12 その他

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たっては、責任者を明確にし、あらかじめ本市と十分協議を行い、常に密接に連絡を取りその指示に従う。また、当該責任者は、本市、実施施設及び出張申請受付等に従事する者のいずれとも直ちに連絡が取れる体制を確保しておくこと。
- (2) 本業務の進捗状況や成果については、本市の担当者に適宜報告すること。また、本市のホームページ等にて公表する場合がある。
- (3) 受託者は、契約終了後であっても、本業務の範囲内における本市の問合せ等に応じること。
- (4) 受託者は、本業務の遂行上、必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに本仕様書に明記していない事項については、対応方法を本市と協議すること。
- (5) 受託者が本業務によって委託者又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負う。
- (6) 業務の実施に当たり必要となる各種資料、申請書等の作成、官公署への申請手続、スタッフの派遣、その他業務に必要な備品・ノベルティ等の調達、管理等については、受託者の責任において行うこと。
- (7) サポートに従事する者の健康管理、実施場所における衛生管理及び各種感染症の感染予防・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。
- (8) 本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、

遅滞なく本市へ報告すること。苦情等についても、遅滞なく委託者に報告するとともに、適正かつ迅速な処理に努めること。また、内容に応じ対応を適宜本市に引き継ぐこと。

- (9) 受託者の責務において、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本市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、本市に提出すること。
- (10) 本業務委託に係る人件費・研修費・交通費・物品購入費・通信費・施設使用料等一切の費用は受託者の負担とする。