

## 赤穂市マイナンバーカード出張申請受付等業務委託仕様書

### 1 目的

赤穂市（以下「本市」という。）においてマイナンバーカードの申請業務の一部を民間事業者へ委託することにより、マイナンバーカード交付関連業務を適正かつ円滑に遂行し、カード普及率の向上及び市民の利便性の向上を図り、さらには業務の効率化と良質な市民サービスを提供することを目的とする。

### 2 業務期間

令和5年10月1日から令和6年3月31日まで

### 3 業務内容

#### (1) 出張申請受付（個人宅訪問）・専用車両の用意

##### ア 概要

マイナンバーカード申請希望者（以下、「申請希望者」という。）から事前に出張予約の連絡を受け、予約日時・場所にマイナンバーカード出張申請受付専用車両にて訪問し、マイナンバーカードの交付申請を受け付ける。訪問時には市職員が同伴し、申請希望者の本人確認書類を確認することにより、マイナンバーカード作成後に本人宛に郵送可能の申請時来庁方式で対応する。なお、原則市職員は受託者が用意する車両に同乗するものとする。ただし、実施場所への移動手段（費用含む）は受託者負担とする。

##### イ 場所

申請希望者の自宅等

##### ウ 業務日及び業務時間

月3～4回 9：00から17：00の必要な時間

※途中移動時間・設営・撤去に係る時間を含む。

※1か所の実施時間については指定しない。

##### エ 実施回数

20回以上

##### オ 目標受付数

120件 1日あたり6件以上

##### カ 実施体制

(ア) 申請希望者の元へは、出張申請受付の宣伝を兼ねた専用車両（軽四自動車1台）を用意し、訪問すること。専用車両の管理及び保管場所の確保も委託料に含む。

(イ) 専用車両には出張申請受付用であることを示す装飾を施すこと。具体的なデザインについては、事前に本市と協議し承認を得ること。

(ウ) 受託者は、2人以上の業務従事者を配置し、業務処理が最も効率的に行えるよう、業務実施体制を整えること。また、業務全体の責任者として、その中に管理責任者を1名配置すること。ただし、管理責任者はマイナンバー関連業務に従事した実績を有する者とする。

(エ) 出張申請受付には、本市職員が1名程度立ち会い、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）を行う。

(オ) 専用車両を活用し、車両内での申請受付を実施すること。なお、申請希望者の要望に応じて、自宅内での申請受付にも対応すること。

(カ) 受託者は、訪問先との事前調整（申請希望者への周知、スケジュール調整）から、当日の運営、残務処理までの一連の業務を実施すること。

#### キ 広報活動

受託者は、申請希望者の集客の方法を企画立案し、本市の承諾を経て実施すること。また、幅広く・効果的に周知できるよう考慮すること。

広報費用（紙媒体・電子媒体等による広報に係る費用全般）は委託料に含む。

#### ク 当日業務内容

- ・新型コロナウイルス等感染症防止対策（検温、アルコール消毒等）
- ・予約の有無確認、必要書類の確認及び誘導等
- ・写真撮影（オンライン端末での申請を想定）
- ・申請書の受付（オンライン端末での申請を想定）
- ・「マイナンバーカード交付誓約書兼暗証番号設定依頼書」「個人番号カード・電子証明書 設定暗証番号記載票」を求め、通知カード、住民基本台帳カード又はマイナンバーカード所持者に回収を求め、紛失している場合は紛失届等を求める。
- ・本人確認書類の確認及び必要に応じて複写、写しの交付
- ・申請時来庁方式の場合は、書類審査及び今後の流れの説明（本人限定郵便又は書留郵便による送付等）
- ・必要書類が揃っておらず、申請サポート方式（交付時来庁方式）の場合は、送付用封筒の交付と今後の流れの説明（交付通知書の受領・カード受取場所等）を行う。
- ・原則、実施日毎の日次報告書を作成し、電子媒体で、7日以内に提出する。

内容は、開催日時、場所、申請者数、改善点、所感、会場レイアウト図などを含めること。開催状況の写真を2～3枚添付すること（撮影の際は、申請者や申請会場に事前に許可を得た場合のみとすること。顔など個人情報は判別できない状況にすること）。

#### ケ その他

受託者は、本市及び受託者が別途協議のうえ決定した運営手順に基づき、本市職員と共に出張申請の受付事務を行うこと。

主にオンライン端末を使用した申請受付の窓口対応に従事することを想定している。なお、本市職員は、運営責任者兼「本人確認」及び「電子証明書等の暗証番号内容確認」の対応要員として、申請受付会場に1名程度同行する。受付会場では、事務従事者は受託者が発給する社名入りネームプレートを常に着用すること。

申請受付にあたっては、申請希望者分の完成後マイナンバーカードを郵送交付（主に簡易書留にて発送）する前提で、申請希望者から必要書類（「交付申請書原本」「本人確認書類原本」「通知カード原本（または紛失届）」「住民基本台帳カード原本（及び廃止/返納/紛失届）」）一式の受取等が必要となることから、申請希望者の受付は、原則として1週間前までの予約制とし、受託者が予約管理・報告を本市に共有することを基本とする。

## (2) 出張申請受付（福祉施設等）

### ア 概要

市民負担の軽減を図るため、利便性の高い場所に対応できる窓口を設け、申請機会の更なる拡大に向け出張申請受付を実施する。訪問時には市職員が同伴し、申請希望者の本人確認書類を確認することにより、マイナンバーカード作成後に、本人宛に郵送可能の申請時来庁方式に対応する。なお、原則市職員は受託者が用意する車両に同乗するものとする。ただし、実施場所への移動手段（費用含む）は受託者負担とする。

### イ 場所

福祉施設・介護施設・病院・市内公民館等

### ウ 業務時間

1日当たりの実施時間は原則として5時間以上とする。（設営・撤去・休憩に係る時間を除く。）

### エ 実施回数

10回以上

### オ 目標受付数

1日あたり20件以上

### カ 実施体制

(ア) 受託者は、4人以上の業務従事者を配置し、業務処理が最も効率的に行えるよう、業務実施体制を整えること。また、業務全体の責任者としてその中で管理責任者を1名配置すること。ただし、管理責任者はマイナンバー関連業務に従事した実績を有する者とする。

(イ) 出張申請受付には、本市職員が1名程度立ち会い、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）を行う。

### キ 訪問先の開拓・調整

受託者は、前述に示す実施回数及び目標受付数を達成する前提で、訪問先の開拓（事業周知・募集・営業活動等の各種活動）を主体的に実施すること。

また、訪問先との事前調整（会場の確保、申請希望者への周知、予約管理等の各要請）から、当日の運営、残務処理までの一連の業務を実施すること。

### ク 広報活動

受託者は「申請希望者の集客」「訪問先団体募集に係る広報」の方法を企画立案し、本市の承諾を経て実施すること。また、幅広く・効果的に周知できるよう考慮すること。

広報費用（紙媒体・電子媒体等による広報に係る費用全般）は委託料に含む。

### ケ 当日業務内容

(1) 出張申請受付（個人宅訪問）・専用車両の用意 - ク 当日業務内容 のとおり

### コ その他

(1) 出張申請受付（個人宅訪問）・専用車両の用意 - ケ その他 のとおり

### (3) コールセンター業務

#### ア 概要

本事業に係るコールセンターを開設し、申請希望者からの予約受付やスケジュール調整、マイナンバーカードに関する一般的な問い合わせ等に対応すること。

#### イ 場所

受託者が確保し、委託者が承認した場所

#### ウ 業務日及び業務時間

月曜日～金曜日 9：00～17：00時まで

(祝休日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く)

#### エ 実施体制

常時2回線受付可能な回線数、設備、台数等を設置すること。

従事者はマイナンバーカードコールセンター業務に従事した実績を有する者とする。

#### オ 当日業務内容

(ア) マイナンバーカード・制度全般に関する問い合わせ対応

(イ) 申請希望者への予約受付案内・スケジュール調整

(ウ) 対応内容の記録、報告

(エ) 問い合わせ対応等に基づいた質疑応答集の更新

(オ) その他に付随する業務

(カ) 実施日毎の内容を記載した月次報告書を作成し、電子媒体で翌月7日までに提出すること。

内容は、入電数、申請予約者数、問い合わせ内容、改善点、所感、などを含めること。

#### カ その他

什器等業務に必要な物品等については、受託者が全て準備すること。回線数は2回線(番号は0120のフリーダイヤルを設置)とする。また、コールセンター発信の通話料は受託者負担とする。

## 4 前提条件

その他以下の条件を前提として、業務を遂行すること。

### (1) 従事者教育及び守秘義務

受託者は、本業務に従事するすべての者に対して適切な教育を行うとともに、本業務終了後においても、本業務で知り得たすべての秘密を保持しなければならない。また、個人情報については、個人情報の保護に関する法律(平成15年5月30日法律第57号)等を遵守し、適正に管理すること。

### (2) 一括再委託等の禁止

受託者は、業務の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。また受託者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ委託者の承認を得なければならない。委託者は、受託者に対し、業務の一部を委任し、又は請け負わせた者の商号、名称その他必要な事項の通知を請求することができる。

### (3) 損害賠償責任

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。

(4) 契約終了後の問い合わせ

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市からの問い合わせ等に応じること。

(5) 新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえ、本業務に従事する者の健康管理、出張申請窓口設置場所の衛生管理及び感染予防・感染拡大の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。また、これらの指示、要請を受けたこと等、受託者に起因しない事情により本業務の実施継続が困難となった場合又は実施期間や業務内容の変更等が必要となった場合は、速やかに市と協議し、その指示に従うこと。

(6) 疑義を生じた事項等の対応方法

受託者は本仕様書の解釈に疑義を生じた事項及び本仕様書に定めのない事項については、その対応方法について市と協議し、決定すること。

(7) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

委託業務の内容において、制度改正や取扱方法等の変更（マイナンバーカードの交付等に関する事務処理要領等関係規程の改正や本市制度の見直し等による取扱の変更、業務システムの導入等）や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、双方協議の上、合理的な範囲で取扱い及び仕様を変更し、受注者の負担によりこれを処理するものとする。