

甲府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 業務の目的

国においては、令和6年度秋に現在の健康保険証の原則廃止を目指す方針のもと、マイナンバーカードの普及促進及び利活用を拡大するなど、国民の利便性を高める取組を推進している。

本市においても安全・安心で利便性の高いデジタル社会の早期実現を目指し、マイナンバーカードの普及促進に努めていく必要があることから、出張申請受付を実施し、市役所まで行くことが困難な方やカード申請に至っていない方に対し申請機会の拡大を図ることでマイナンバーカードが普及することを目的とする。

なお、出張申請受付の履行場所は主に公民館等を想定しているため、業務の実施に当たっては、来場者の健康状態にも十分配慮しつつ業務を行い、新型コロナウイルス等感染症対策として、密の発生等を最大限に防止する対策を実施する。

2 履行期間

令和5年6月24日から令和5年10月1日まで

※なお、履行開始から業務従事者が適切に業務を行うことが出来るよう、発注者と協議のうえ必要な教育訓練等を実施すること。なお、教育訓練に関する費用は、受注者が負担するものとする。

3 基本事項

(1) 実施予定回数 30回（土曜日、日曜日を想定）

ア 午前9時から午後1時又は、午後1時から午後5時のいずれかとする。

イ 実施予定の30回の会場は公民館を想定している。

履行場所	履行日	業務時間
南西公民館	令和5年6月24日（土）	午後1時から午後5時
南西公民館	令和5年6月25日（日）	午前9時から午後1時
遊亀公民館	令和5年7月1日（土）	午後1時から午後5時
遊亀公民館	令和5年7月2日（日）	午前9時から午後1時
中道支所	令和5年7月8日（土）	午後1時から午後5時
中道支所	令和5年7月9日（日）	午前9時から午後1時
北東公民館	令和5年7月15日（土）	午後1時から午後5時
北東公民館	令和5年7月16日（日）	午前9時から午後1時

※履行場所は変更となる場合があります。

※令和5年7月22日以降の履行場所等は決まり次第連絡することとする。

(2) 市職員

原則、出張申請会場には市職員1名が従事する。市職員は申請者の本人確認を行う。
なお、市職員が従事しない場合は、マイナンバーカード申請サポート事業として実施すること。

4 業務内容

履行場所におけるマイナンバーカード申請サポートとして業務従事者を指定人数以上常駐させ、下記の業務を行うこと。

(1) 市職員が従事している場合のマイナンバーカードの申請サポート内容

- ア サポート実施に必要な物品、什器の準備及び設営(撤去を含む)
- イ 申請者の受付、誘導
- ウ 本人確認書類(運転免許証、旅券、在留カード等のうち1点。これらをお持ちでない方は、「氏名・生年月日」又は「氏名・住所」が記載され、市長が適当と認める書類のうち2点(健康保険証、年金手帳、社員証、学生証、学校名が記載された各種書類、医療受給者証等)の有無の確認
- エ 本人確認書類が揃っている甲府市民の場合は、申請受付ができる旨の説明
- オ 本人確認書類が不備の場合及び甲府市民以外の場合は、申請者本人が記入済のマイナンバーカード交付申請書(以下、「交付申請書」)を郵送することを説明
- カ マイナンバーカード申請手続の説明
- キ 交付申請書の記入支援
- ク 交付申請書貼付用の写真(縦4.5cm×横3.5cm)の撮影、印刷、切抜
- ケ 写真の裏に氏名・生年月日の記入を申請者へ依頼し、内容を確認する
- コ 交付申請書への写真貼付
- サ 交付通知書が後日送付されることとマイナンバーカード受取方法の説明
- シ 本人確認書類が揃っている甲府市民の場合は、申請者に申請受付の意向を確認し、同意を得た上で本人確認書類のコピーを取る。申請者に対し市職員が本人確認を行う旨を案内し、記入済交付申請書と本人確認書類のコピーを市職員に引き継ぐ。
- ス 本人確認書類が不備の場合及び甲府市民以外の場合は、交付申請書送付用封筒の記入を申請者へ依頼し、記入を確認した送付用封筒を交付。また、記入支援した交付申請書のマイナンバー記入欄に申請者自身がマイナンバーを記入して、郵送することを依頼。
- セ 申請者がQRコード付き交付申請書を持参し、申請者自身のスマートフォンでのオンライン申請を希望される場合は申請を支援
- ソ 申請者がQRコード付き交付申請書を持参した場合は、本人確認書類の有無及び甲府市民か否かにかかわらず、上記カからサの業務を行い、交付申請書送付用封筒の記入を申請者へ依頼し、記入を確認した送付用封筒を交付し、申請者が郵送することで申請が

完了することを説明

タ 発注者から QR コード付き交付申請書を受け付けることができるタブレットが貸与された場合は、QR コード付き交付申請書を持参した申請者に対し、オンライン申請の支援を行う。

チ 市職員が申請時来庁方法式（マイナンバーカードは本人限定郵便により申請者の自宅で受け取る方式）で申請を受け付ける場合は、申請者の持参書類の確認及び書類のコピー等のサポート

ツ サポート実施会場における人員整理、誘導

（2）市職員が従事していない場合のマイナンバーカードの申請サポート内容

ア サポート実施に必要な物品、什器の準備及び設営（撤去を含む）

イ 申請者の受付、誘導

ウ マイナンバーカード申請手続の説明

エ 交付申請書の記入支援

オ 交付申請書貼付用の写真（縦 4.5 cm×横 3.5 cm）の撮影、印刷、切抜

カ 写真の裏に氏名・生年月日の記入を申請者へ依頼し、内容を確認する

キ 交付申請書への写真貼付

ク 交付通知書が後日送付されることとマイナンバーカード受取方法の説明

ケ 交付申請書送付用封筒の記入を申請者へ依頼し、記入を確認した送付用封筒を交付。
また、記入支援した交付申請書のマイナンバー記入欄に申請者自身がマイナンバーを記入して、郵送することを依頼

コ 申請者が QR コード付き交付申請書を持参し、申請者自身のスマートフォンでのオンライン申請を希望される場合は申請を支援

サ 申請者が QR コード付き交付申請書を持参した場合は、上記ウからクの業務を行い、交付申請書送付用封筒の記入を申請者へ依頼し、記入を確認した送付用封筒を交付し、申請者が郵送することで申請が完了することを説明

シ 発注者から QR コード付き交付申請書を受け付けることができるタブレットが貸与された場合は、QR コード付き交付申請書を持参した申請者に対し、オンライン申請の支援

セ サポート実施会場における人員整理、誘導

（3）相談対応等

ア マイナンバーカードの申請方法

イ 相談内容に応じた市役所窓口への案内等

ウ 苦情等への対応

（4）広報活動

ア 出張申請時には、従事者は同一の腕章、スタッフジャンパー等を着用すること

イ 出張申請を行っている旨を告知するポスター等を発注者と協議し作成し、会場周辺

に8カ所以上掲示すること。なお、ポスター等の掲示にあたっては、予め施設側の許可を得ておくこと

ウ 誘導係等は、適宜ポスター等を手にもって積極的な周知、申請の勧誘、誘導等を行うこと

エ 発注者が用意したチラシ、ノベルティ等を配布しマイナンバーカードの申請の勧誘を行うこと

(5) 感染症予防対策

ア アルコール消毒液を用意すること

イ 机、椅子、筆記用具等を適宜消毒すること

ウ 従事者は、新型コロナウイルス感染症等の感染予防に努めること

(6) 会場提供者との調整

受注者が会場提供者と連絡をとり、駐車場や機材のレンタル、ポスター掲示などについての調整を行うこと（機材は申請会場から借りられる際には、借りても良いこととする。ただし破損等は受注者の責任とする）。なお、履行場所において施設使用料が発生する場合には、受注者負担とする。

※マイナンバーカードの申請サポート等については、国から様々な内容が示されているため、適宜、「国のコールセンター（マイナンバー総合フリーダイヤル）」を活用して、常に最新の情報を収集し、案内、支援を行うこと。

5 委託業務を履行する上での運営要件

当該業務を行う上で、来場者にストレスを感じさせないため、来場者を待たせることなくスムーズな受付を行い、会場における新型コロナウイルス等感染症対策も行うため、次のとおりの業務体制を整えること。

※欠勤・欠員時に窓口を無人とすることがないように予備人員を確保すること。

(1) 業務体制・人員配置（配置人数）4名以上

ア 責任者(1名)

イ 誘導係(1名以上)

ウ 受付及び説明係(1名以上)

エ 写真撮影及び印刷係(1名以上)

(2) 業務責任者の設置

円滑な業務運営を確保するために、業務全体を総合的に把握し、調整を行う業務責任者を置くこと。なお、業務責任者は業務従事者に対し教育及び指導を行うことができる十分な能力を有する者とする。

業務責任者はトラブル発生時等の対応及び発注者への報告を行うこと。

次に定める業務従事者に連絡調整できる体制を管理すること。

(3) 業務従事者（責任者以外）

- ア 業務従事者の資格については、心身ともに健康で適切なビジネスマナーを備え、窓口での説明対応に適性を有する者とする。
- イ 業務従事者は、来庁者が高齢者等、身体が不自由な者であるときなどは、必要に応じて来庁者を担当窓口まで案内するなど積極的な介助、親切な対応に努めること。
- ウ 業務従事者は日頃から業務内容に精通するよう努力すること。
- エ 業務従事者は苦情を受けた場合に適切な初期対応しうる能力を有するものとする。
- オ 受注者は、発注者より業務従事者に不適格者である旨の通知を受けた際は、業務従事者への教育及び交替を行う等、迅速に対応すること。
- カ 受注者は、業務従事者の急病や交通途絶等による欠勤に備え、履行場所に配置できる相当数の代務者を用意し、不履行が発生しない体制を常時保持すること。
- キ 受注者は、業務従事者が加入条件を満たす場合は必要な社会保険に加入させること。

(4) 業務従事者名簿

受注者は、業務の適正な遂行及び会場の保安全管理のため、業務従事者名簿（代務者を含む）を発注者へ提出すること。

(5) 月次業務計画書

月次業務計画書を作成し業務実施月の前月の20日までに発注者に提出すること。但し、6月分については令和5年6月22日までに提出すること。

(6) 業務報告書

受注者は、業務に関する日報、月報を業務報告書として作成し、日報については翌営業日に電子データで提出すること。月報については翌月月初に発注者へ提出したうえで、業務責任者が対面にて発注者へ報告すること。

(7) 事故発生時等の対応

受注者は、業務の履行に関して事故等が発生した時は、直ちにその状況を発注者に報告し、解決策を協議すること。また、来庁者の急病や不審者を発見した時には速やかに、市民部市民課に連絡するとともに市役所職員と協力して対処すること。

(8) 情報の授受

取得情報並びに取得情報が記録された資料及び成果物の授受は、すべて発注者の指名する職員と受注者の指名する者との間において行うものとする。

(9) 特定個人情報

- ア 受注者は、本業務が特定個人情報（保護条例第2条第7号に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）を取り扱う事務である場合、あらかじめ発注者の承認を得た場合を除き、本件業務の履行場所から特定個人情報を持ち出してはならない。
- イ 受注者は、本業務において特定個人情報を取り扱う者を明確にしなければならない。なお、発注者から求めがあるときは、特定個人情報を取り扱う者について速やかに報

告しなければならない。

ウ 受注者は、ア及びイに規定する事項のほか、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）第 2 条第 1 2 項に規定する個人番号利用事務実施者としての義務を果たすこと。

（10）教育・研修計画

ア 受注者は、本業務に従事している者に対し、甲府市個人情報保護条例その他情報保護に係る関係法令を周知するなど、情報の保護に関し十分な教育を行わなければならない。

イ 受注者は、本業務が個人情報を取り扱う業務である場合、当該業務に従事している者に対し、保護条例に規定された罰則の内容を周知しなければならない。

ウ 受注者は、情報の取扱いに関するマニュアルを作成し、本業務に従事している者に対し、その内容並びに守秘義務に関する事項及び情報の目的外利用の禁止又は制限に関する事項を周知しなければならない。

6 業務時間

（1）午前 9 時から午後 5 時までで 4 時間を原則とするが、発注者と協議の上、業務の実施場所の営業時間等に合わせ、業務実施に効果的な時間とし、状況に応じて業務時間を変更すること。

（2）繁忙に伴い明らかに業務時間を超える場合は、発注者は受注者と協議し、受注者は、1 時間を限度として超過勤務の対応をすること。なお、超過勤務が発生した場合も、委託料の増額は行わない。

7 教育訓練及び研修、業務マニュアル等

（1）受注者は、適切な案内を行うため、計画的な教育訓練を業務従事者に対して実施すること。

（2）受注者は教育訓練に関する計画書を発注者へ提出すること。

（3）受注者は、業務遂行にあたり、関係機関の案内方法、各種情報提供に関する手順等のマニュアルを作成し、発注者へ提出すること。マニュアルは、随時更新し、業務従事者への情報共有を徹底すること。

（4）受注者は、発注者と協議のうえ、業務マニュアル等の資料を作成し、運用状況に応じて見直し、改訂を行うこと。また、改訂を行った際は、従事者に対して業務研修を実施すること。

（5）作成した業務マニュアルに関する権利は、発注者に帰属する。受注者は本業務の実施目的以外には、業務マニュアルを使用しないこと。また、本業務を実施するうえで、第三者に提供する必要がある場合には、発注者と受注者の間で協議を行い、発注者が認めた場合のみ、第三者に提供することができる。

(6) 研修に関する費用は、受注者が負担するものとする。

8 服務規律等

- (1) 来庁者に対して礼儀正しく、親切丁寧に応対し、粗暴な言動をしないこと。
- (2) 職務の遂行を怠らないこと。
- (3) 来庁者に不快感を与えないよう努めること。
- (4) 業務従事中、名札および腕章を着用し、身分証明書を携帯するものとする。なお、名札および腕章は受注者にて用意するものとする。

9 留意事項

(1) 履行場所において、発注者と調整して適宜適切なレイアウトを検討し、窓口を設営・運用すること。

(2) 以下を調達範囲とする。

受付に使用する番号札、業務従事者に必要な腕章、名札、事務用品、連絡用の携帯電話等、机、椅子、以下の什器。

- ① 写真撮影（デジタルカメラ・三脚）・印刷（プリンター）・切り抜きを行う機材及び消耗品
- ② ノート PC 又はタブレット（写真加工用ソフトウェア及びファイル自動削除ソフトウェア（ファイル自動削除ツール、イメージ取得ツール）をインストールしているもの）
- ③ 写真撮影用の簡易パーティション
- ④ 本人確認書類のコピーを取るための機材（プリンター等）
- ⑤ 写真撮影時の背景用スクリーン
- ⑥ 写真撮影時のスタンド型照明
- ⑦ 交付申請書（手書き用）
- ⑧ 交付申請書の送付用封筒
- ⑨ マイナンバーカード受取方法の案内チラシ
- ⑩ 案内看板
- ⑪ 記載例
- ⑫ 交付申請書の記載を補助するためのチラシ（発注者と協議の上作成）
- ⑬ 手鏡

(3) 撮影した写真及び本人確認書類のコピーは、データとして保有せず、写真印刷及び本人確認書類のコピー後は速やかにデータ削除の措置がとれる機材を使用すること。業務終了後、従事している市職員がデータ削除されていることが確認できる状態にしておくこと。

(4) 写真についてはマイナンバーカードの証明顔写真として使用するため、その用に耐

えうるもの

- (5) 机、椅子、パーティション等ほか、業務に必要な消耗品・什器等は受注者の負担により用意すること。
- (6) 発注者が貸与する物品等は、善良な管理者として注意をもって維持管理すること。また、業務時間以外は、事前に発注者と協議のうえ定めた場所に保管すること。
- (7) 従事している市職員と連携し、円滑な業務運営を行うこと。
- (8) 受注者は随時報告を行うこと。
- (9) 受注者は、業務従事者の検温・体調確認を行い、発熱や風邪症状（せき、のどの痛み、頭痛、倦怠感など）がある場合は業務に従事させないとともに、速やかな受診を勧奨すること。
- (10) 履行場所において、市民に手指消毒を促すとともに業務従事者もマスクを着用する等、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」の実践に十分留意して業務を実施すること。
- (12) 受注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、速やかに発注者と協議し、その指示に従うこと。

10 提出する成果物と提出期限

教育・研修計画、マニュアル、FAQ・・・	令和5年6月22日（1部）
業務計画書・・・・・・・・・・・・・・・・	令和5年6月22日（1部）
月次業務計画書・・・・・・・・・・・・・・・・	業務実施月の前月の20日までに（1部）
	但し6月分については
	令和5年6月22日（1部）
日次報告書（電子データ）・・・・・・・・	翌営業日中（1部）
月次報告書・・・・・・・・・・・・・・・・	翌月月初（1部）
	但し10月分については
	令和5年10月2日
事業報告書・・・・・・・・・・・・・・・・	令和5年10月2日（1部）
事業報告書（電子データ）・・・・・・・・	令和5年10月2日（1部）

11 報告及び成果物の提出先

市民部 市民総室 市民課

12 検査

- (1) 受注者は、本業務を完了したときは、速やかに市に報告するものとし、完了検査を受けるものとする。

(2) 受注者は、自らの責に帰すべき理由による成果物の不良箇所等が発見された場合は、速やかに訂正又は補足その他処置を執るものとする。

1.3 損害賠償責任

受注者は、業務の実施にあたり、故意または過失により市又は第三者に損害を与えたときは、実際に与えた損害の範囲内で、その損害を賠償しなければならない。

1.4 妨害又は不当要求に対する届出義務

(1) 受注者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、発注者へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。

(2) 受注者が（1）に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随意契約の相手方としない措置を講じることがある。

1.5 情報保護に関する取り組み等

受注者は、本業務の遂行にあたっては、職務上知り得た情報および付随する事項について、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならない。また、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）、甲府市個人情報保護条例（平成15年12月15日条例第42号）その他関係法令を遵守し、個人情報の取扱いについては十分な配慮、適切な対応を行うこと。本業務を退いた後も同様とする。

1.6 個人情報取扱特記事項の遵守

受注者は、この契約による業務を行うにあたり、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

1.7 再委託の禁止

受注者は、発注者の事前の承認を受けずに再委託をしてはならない。

1.8 調査等

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処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。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。

19 その他

本仕様書に定めのない事項または本仕様書について疑義の生じた事項については、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

マイナンバーカード出張申請受付 会場レイアウトイメージ図

会場：公民館等

スタッフ：市職員1名、委託業者4名

