

青森市マイナンバーカード出張申請等窓口業務委託仕様書

1 業務名

青森市マイナンバーカード出張申請等窓口業務委託

2 業務の目的

青森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、昨年度実施した市民にとって利便性の高い場所や生活に身近な場所、市民が多く集まる場所にマイナンバーカードの出張申請等窓口を設置するとともに、市役所に申請に来ることが困難な市民や新生児から高齢者まで広い世代、遠隔地区の住民などあらゆる市民が手軽にマイナンバーカードを申請できるよう、マイナンバーカードを取得しやすい機会を提供し、申請に係る市民の負担を軽減することにより、申請機会の拡充を図るものである。

3 実施場所

受託者において選定する、青森市内における商業施設等又は本市が指定・承認する場所

4 業務期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

5 業務内容

(1) 全体の企画及び実施体制の立案

① 本業務の実施目的を十分に果たすための実施場所、実施日、広報・PRの実施方法、円滑かつ効果的な実施体制・運用方法等について検討・立案すること。

また、実施場所、実施計画（スケジュール）、実施体制等について業務計画書を作成し、契約締結後可能な限り早期に本市へ提出し、了承を得ること。

② 業務計画書の記載内容に変更が生じる場合は、事前に本市に連絡し、変更箇所を説明した上、了承を得ること。

(2) 実施場所の選定及び施設使用料の支払等

① 本業務の実施に当たって効果的な場所を選定し、本市と協議の上決定すること。

② 実施施設への使用交渉、調整、施設使用料等の支払い及び必要な許認可等の申請をすること。施設使用料等の必要な費用は受託者が負担すること。

※実施場所については、同じ場所を複数回使用することは差し支えない。

※実施場所の選定・実施施設への使用交渉及び調整等は、原則として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。

(3) 広報・PRの実施

① 出張申請等窓口の開設前及び開設中において、日程等の周知等集客のために効果的か

つ効率的な広報活動を実施すること。

- ② 広報・PRの方法及び内容については、事前に本市と協議し、その承諾を得た上で実施すること。
- ③ 広報活動における専用サイト、チラシ及びリーフレット等については原則受託者が準備すること。
- ④ 本業務において受託者が作成した広告デザイン等については、当該著作物に係る受託者の著作権を本市へ無償で譲渡すること。

(4) 運営マニュアル・FAQ作成及び従事者研修

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すること。作成に当たっては、その内容について事前に本市に確認を受けること。また、本業務に従事する全ての従事者に適切な研修を実施すること。

- ① 受注者は、本業務の運用手順、注意事項等について定めた運営マニュアル・FAQを作成し、委託者の承認を受けること。
- ② マニュアルの内容を更新する場合は、本市の承認を受けたうえで使用すること。
- ③ 拠点施設等設置型の出張申請窓口開催の際は、実施会場までの案内や従業員入口を示した位置図（及び写真）、施設内の実施場所を示した図面（施設配置図）等を作成し提出すること。

(5) 拠点施設等設置型

- ① 市民にとって利便性の高い施設や市民が多く集まる場所である拠点施設にて、土曜日・日曜日また祝日にマイナンバーカード出張申請等窓口を定期的かつ50回程度開設すること。

ア 業務期間内に出張申請受付方式10回程度、出張申請サポート方式40回程度実施すること。出張申請方式の実施に当たっては、本市と協議すること。

イ 一回当たりの実施時間は、実施場所の開館時間や営業時間等に合わせ、業務実施に効果的な時間を確保すること。なお、会場の設営・撤去に係る時間を除く。

《出張申請受付方式》

本人確認書類等を確認したうえで、申請書の記入補助や顔写真撮影サービス等を行う方式。後日、本市において本人限定受取郵便等により郵送でマイナンバーカードを交付する。マイナンバーカード交付に必要な本人確認は、本市職員が実施する。

《出張申請サポート方式》

申請書の記入補助や顔写真撮影サービス等を行い、申請のサポートを行う方式。マイナンバーカード交付時には申請者等が本人確認書類等を持参し、本市窓口へ来庁する必要がある。

(6) 巡回申請型

- ① 遠出が困難な市民のマイナンバーカード申請機会を創出するため、それぞれの地区の住民が集まりやすい場所や市民の身近な場所である金融機関やスーパーマーケ

ットまた公共施設、集会場等にマイナンバーカードをモチーフとしたラッピングカーで巡回し、マイナンバーカード出張申請等窓口を適時開設すること。

ア 業務期間内に出張申請サポート方式100回程度実施すること。

イ 一回当たりの実施時間は、実施場所の開館時間や営業時間等に合わせ、業務実施に効果的な時間を確保すること。なお、会場の設営・撤去に係る時間を除く。

③ (5) 拠点施設等設置型と(6)①の巡回申請型出張申請サポート方式と合わせて150回以上実施すること。

④ 出張申請受付申込のあった企業、町内会等の団体や市内各種福祉施設等の指定の場所にラッピングカーで出向き、出張申請受付方式で実施すること。

※本人確認書類不備等の場合は出張申請サポート方式で実施。

ア 募集は受託者が実施すること。受託者において、普及率の向上が期待される申請ニーズの高い団体を抽出し、積極的に訪問先の開拓し、新生児から高齢者までの広い世代などあらゆる市民に申請しやすい機会を提供できるよう実施すること。訪問先団体の開拓手段については受託者側に一任する。ただし、本市と事前に協議を行うこと。また、追加の本市費用負担は発生しないこと。

イ 希望団体からの申し込みがあった際、①とは別途に実施するものであり、実施に当たっては本市と協議すること。

ウ 業務期間内に100回以上実施すること。

エ 会場確保は、申込団体となるが、必要備品や機器は受託者が用意すること。

③ ラッピングカーは、マイナンバーカード普及促進の趣旨を盛り込んだデザインとし、車の手配から、ラッピングのデザイン、装飾加工、運用、維持管理、業務完了後の返却に至るまで、受注者にて実施すること。

(7) 実施会場の管理運営

① 本業務に必要な物品、什器の準備及び会場の設営（撤去を含む。）を行うこと。

② 実施会場における人員整理・誘導等を行うこと。なお、青森市外に住所を有する者を拒むものではないが、原則として青森市民を対象として実施すること。

③ マイナンバーカードの申請は、手続きの簡素化、所要時間の短縮及びセキュリティ面等の観点から、原則として「マイナ・アシスト」（DNPアイディーシステム社製）などのオンライン申請用端末及びQRコード付き交付申請書を使用した、オンラインでの申請を実施する。ただし、オンラインでの申請ができない場合については、手書き用申請書等による申請を実施すること。

④ 手書き用申請書等による申請の場合は、記入を支援するとともに顔写真を撮影し、当該写真を申請書に貼り付けすること。

⑤ 撮影した顔写真については、マイナンバーカード総合サイトに掲載された「顔写真のチェックポイント」等により、必ず申請者本人に確認するとともに、J-LIS（地方公共団体情報システム機構）の審査により不備になる可能性について承諾を得ること。

- ⑥ 出張申請サポート方式の場合は、交付通知書が後日送付されることや、マイナンバーカードの交付時期の目安等について適切な案内を行うこと。青森市外に住所を有する者については、該当の自治体に確認するよう伝えること。
- ⑦ 実施会場において、市民からのカードの申請方法や利用方法（令和5年度中に追加された内容も想定）などの問い合わせに対し、基本的な説明や行政機関等への案内を行うこと。

(8) 市民からの問い合わせ・相談対応等

- ① 出張申請等窓口の実施内容、広報・PR内容に係る市民からの問い合わせ・相談に随時対応できるよう、受付人員の配置及び専用電話の配備等の受付体制を整備すること。
- ② 本業務に係る問い合わせのほか、各種マイナンバー関係手続き方法や受付窓口等の簡易な問い合わせ・相談に対応できるよう、国や青森市ホームページ等の情報を適宜確認・把握しておくこと。

(9) 実績報告

受託者は、次に掲げる報告書を作成し、本市に提出すること。なお、報告書の様式は本市と受託者の協議の上定めるものとする。

① 日次報告書（実施日のみ）

ア 実施日の翌営業日の18時までに電子媒体で提出すること。

ただし、重大、緊急と判断される事案については、速やかに報告すること。

イ 報告内容

- ・ 交付申請受付等対応件数（実施日・実施場所・交付方式（出張申請サポート方式の場合はオンライン・郵送の申請方法ごと）、申請者の住所地の青森市内・市外別）
- ・ その他対応件数（要内訳）
- ・ 実施状況がわかる写真（撮影の際、申請者の顔など個人情報とは判別できない状況にすること）

② 月次報告書

ア 翌月の10日までに提出すること。

イ 報告内容

- ・ 交付申請受付等対応件数（日次報告書の内容を集約したもの）
- ・ 実施した広報・PR活動及び次月に実施予定の活動内容
- ・ マイナンバーカードの普及促進に効果的な場所や手法等の分析及び検討状況
分析により得られた情報や課題から、以降の事業展開について開催場所や実施方法等の変更等を検討すること。

③ 委託業務完了報告書

ア 最終実施日より30日以内に提出すること。

イ 報告内容

- ・ 交付申請受付等対応件数（月次報告書の内容を集約したもの）
- ・ 実施会場における市民からの問い合わせ対応件数及び主な内容
- ・ 電話による市民からの問い合わせ対応件数（要内訳）
- ・ 広報業務に使用した資料及び放送・掲載・配布・アクセス等の実績

6 実施体制

受託者は、すべての業務を統括して指揮監督する総括責任者及び実施場所ごとの現地管理者を選任し、本市に届け出ること。また、円滑に業務遂行できる適切な人員数を配置し、業務実施体制を整えること。

(1) 総括責任者

- 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 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すること。

(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こと。
- 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 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。
- ④ マイナンバー制度、個人情報及び特定個人情報の適正な取扱いの知識を有すること。
- ⑤ 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すること。

(3) 従事者の服務規律

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、服装、態度、言葉遣い等について市民に不快感を与えないよう留意し、常に丁寧な対応を心がけること。また、業務従事に当たっては、従事者であることを容易に識別できる名札等を着用すること。

7 物品、什器、執務環境

(1) 受託者による準備物品

本業務の実施に当たり、必要な物品や什器等については以下を想定し、受託者の負担において必要数調達し、準備すること。

- ① 机及び椅子（受付窓口、来客者及び現場従事者用）
- ② マイナンバーカードオンライン申請用端末（DNPアイディーシステム社製）

「マイナ・アシスト」等)

- ③ インターネット接続環境（Wi-Fiルーター等）
※インターネット通信料も受託者の負担とする。
- ④ 個人番号カード交付申請書及び申請書送付用封筒
※申請書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、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。
- ⑤ 写真撮影機
- ⑥ 写真撮影用プリンタ
- ⑦ 筆記具、申請内容印刷用紙、写真印刷用紙、糊、はさみなどの消耗品等
- ⑧ 案内看板、のぼり旗等
※案内看板、のぼり旗等の掲示物を作成し、実施場所に設置すること。
- ⑨ パーテーション、仕切り版等
- ⑩ 写真撮影用の背景用スクリーン、顔写真撮影用ライト、鏡等
- ⑪ 新型コロナウイルス等感染症の予防・拡大防止のための検温器、消毒用アルコール及び飛沫防止パーテーション等の衛生対策用品
- ⑫ 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、市民等による申請書の記入時等の覗き見防止対策を講じること。
- ② 情報機器を使用する場合は、受託者において手配するインターネット回線により接続すること（公衆無線LAN等は使用しないこと。）また、仕様するインターネット回線は、業務に使用する情報機器以外が接続できないよう必要な措置を講じること。
- ③ 受託者が準備する情報機器、インターネット環境については、必要なセキュリティ対策を講じること。
- ④ 撮影した写真データについては、適切かつ速やかに削除し、保存等行わないこと。また、本業務終了後、使用した情報機器については、写真や入力情報の復元ができないように適切な処置を講ずること。
- ⑤ その他、使用者の不正使用防止対策を講じること。

8 秘密保持及び個人情報管理

- (1) 本業務の履行に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等の規定を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱うこと。
- (2) 受託者は、本業務に従事する全ての従事者に対し、個人情報保護及び守秘義務に

関する事項を遵守する旨の研修を徹底すること。

- (3) 受託者及び本業務に従事する全ての者は、この業務の実施において知り得た秘密・個人情報について、いかなる理由によっても、他への漏洩及び他の目的への使用はしてはならず、本業務終了後においても同様の義務を負うものとする。
- (4) 実施会場でのマイナンバーの記入等は原則として申請者本人に行わせることとし、従事者による取扱いは最小限とすること。
- (5) 撮影した写真のデータ、残余・ミスプリント等の写真、記入ミス等で使用しなかった申請書等個人情報を有するものは、適切な方法で破棄すること。

9 その他

- (1) 本業務の進捗状況や成果については、本市担当者に適宜報告すること。
- (2) 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い合わせ等に応じること。
- (3) 本業務の遂行に関し、本仕様書に定めのない事項及び記載事項に疑義が生じたときは、本市と受託者の協議により定める。
- (4) 受託者は、原則として、本事業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、事前に本市の承諾を得た上で、業務の一部を委託することができる。
- (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等の作成、スタッフの派遣、その他業務に必要な備品等の調達、管理等については、受託者の責任において行うこと。
- (7) 新型コロナウイルス感染症の日本国内における蔓延状況を踏まえ、業務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、要請等を受けて受託者に起因しない事情により本事業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、速やかに本市と協議し、その指示に従うこと。
- (8) 本事業を遂行するに当たり、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、遅延なく本市へ報告すること。苦情等についても遅延なく本市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) 受託者は、業務の履行に当たり適切な安全対策を施し、事故のないよう安全管理には万全の注意を払うこと。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

ことがないよう本市と連携して十分な対応を図ること。

- (10) 本業務委託に係る人件費・研修費・交通費・物品購入費・施設使用料等の一切の費用は受託者の負担とする。