

## マイナンバーカード申請サポート等業務委託仕様書

### 1 委託名

マイナンバーカード申請サポート等業務委託

### 2 業務の目的

マイナンバーカード申請業務を民間事業者へ委託することにより、当該業務の安定した市民サービスの提供及び民間事業者の技術と創意工夫を活用した、より一層の快適な市民サービスの提供をもって、市民サービスの質を向上させること及び効率的な業務運営を実現することを目的とする。

### 3 業務期間

令和6年4月1日～令和7年3月31日

### 4 実施場所・業務時間等

#### (1) 松阪市マイナンバーカードセンター

三重県松阪市大黒田町522番地 マックスバリュサンフラワー店内

(面積) 85.65 m<sup>2</sup> (約 25.90 坪)

業務日時は水曜日～金曜日の11時(予定)～19時、及び土日9時～17時(祝日、年末年始12月29日～1月3日、及び毎月第3土曜日の翌日にあたる日曜日、システムメンテナンス等により臨時的に休業とする日を除く)。

#### (2) 松阪市役所本庁舎

三重県松阪市殿町1340番地1

業務日時は平日の月曜日～金曜日の8時30分～17時15分を基本とし、本庁舎開庁日時とする(土日祝日、年末年始12月29日～1月3日を除く)。

#### (3) 松阪市内及びその周辺で実施するマイナンバーカード出張申請サポート

出張申請は松阪市内の公共施設(松阪市マイナンバーカードセンター含む)・民間商業施設・イベント会場・個人宅等での実施を基本とし、松阪市が要望した場合は、三重県内の福祉施設・個人宅・公共施設(運転免許センター・三重県庁等)や商業施設等で出張申請を行う場合もある。なお、会場利用料の支払いやその利用申請については、松阪市が行う。業務日時は基本的に月～金曜日の8時30分～17時15分を基本とするが、状況に応じて、平日夜間や土日・祝日に開催する場合もある。出張申請は公共施設・民間商業施設・イベント会場等は、平均週3日程度、全150日程度の開催を想定している。個人宅等での実施は平均週2回、全100日程度の開催を想定している。

上記のうち、(3)の業務は、出張申請が実施されない日や、出張申請が1日の中で部分的である場合等は(2)で業務を行うものとする。また、業務時間内に受け付けた申請及び問合せに関しては、申請受付及び問合せが完了するまで対応するものとする。人員・窓口数については別途記載するが、それぞれの利用状況に応じて松阪市と協議し、効率的な運営に努めること。

## 5 業務内容

- (1) 松阪市マイナンバーカードセンターおよび松阪市役所における申請サポート等
  - ア 松阪市が使用している住民基本台帳システムを用いての関係手続申請書の印刷と記入補助
  - イ 市民が持参したQRコード付きマイナンバーカード交付申請書(以下「交付申請書」という。)の市職員への有効確認依頼または市職員への交付申請書の作成依頼
  - ウ マイナンバーカードの受取方法の説明と暗証番号の記入(マイナンバーカード発送を希望する場合のみ)の補助
  - エ 写真撮影及びデータ送信(市保有のタブレット端末とデジタルカメラで実施)
  - オ マイナンバーカードに関する電話対応
  - カ マイナンバーカードの受付・案内に関する業務
  - キ 当日の受付数の松阪市に対する報告(日次報告に記入する)
- (2) マイナンバーカード出張申請サポート等
  - ア 松阪市で規定する関係手続申請書の記入及びサポート
  - イ 市民が持参した交付申請書の記入支援またはオンライン申請補助
  - ウ マイナンバーカードの受取方法の説明と暗証番号の記入(マイナンバーカード発送を希望する場合のみ)の補助
  - エ 写真撮影及び写真の印刷、申請書への貼り付け、データ送信(松阪市保有のタブレット端末とデジタルカメラで実施)
  - オ 申請書封筒の記入補助と封筒の申請者への手渡し
  - カ マイナンバーカードに関する啓発物品の手渡しなどPR業務
  - キ マイナンバーカードの訪問交付の同行(希望者のみ)
  - ク 必要に応じて職員同席を基本とした出張申請の事前打合せ
  - ケ 当日の受付数の松阪市に対する報告(日次報告に記入する)
- (3) 共通業務
  - ア マイナンバーカードの申請方法、マイナンバー制度、利用方法及び安全性等の説明
  - イ 相談内容に応じた行政機関等の連絡先案内
  - ウ マイナンバーカード交付時に持参が必要となる書類等の適切な案内

- エ 新型コロナウイルス感染の予防対策としてマスク（受託者が準備）の着用
- オ 定期的な手指消毒液の使用
- カ 定期的な会場で使用する物品・什器等のアルコール消毒
- キ 松阪市の作成する「交付前設定マニュアル」に基づく、マイナンバーカードの交付前設定作業
- ク 来庁者の手続き案内及びマイナンバーカード交付通知書発送準備、書面折り等の軽作業
- ケ 受託者で用意したパソコンのワード・エクセル・パワーポイントを使った営業日カレンダーやチラシ等の作成及び修正等
- コ 保険証利用や公金受取口座の登録等マイナンバーカードの機能拡充のサポート等。この業務に必要な端末等は受託者で全て用意すること。ただし、機材準備の関係から松阪市マイナンバーカードセンターのみの対応とし、同時に2組まで対応できる環境を整えること。
- サ マイナンバーカードセンターと松阪市役所間の必要物品の運搬

## 6 実施体制

### (1) 松阪市マイナンバーカードセンターの窓口数・配置人数

窓口は同時に2組まで受け付けられる体制を整えること。また、1名以上の現場責任者を配置すること。

### (2) 出張申請受付数・配置人数

出張申請会は基本的に同時刻には1個人、または1会場で行うことを原則とする。なお、申請会の場合、同時に常時3組を受け付けまたは対応できる体制を整えること。その際は、1名以上の現場責任者を配置すること。ただし、松阪市役所本庁舎での勤務や申請サポートを松阪市が依頼する場合は、この限りではない。

### (3) 業務従事者の要件

本業務の実施に当たっては、以下の要件を備える人員を確保するとともに、支障なく業務を開始するため、履行期間開始前に十分な研修を実施すること。

#### ア 業務責任者

本業務委託全般を統括し、業務管理や報告、連絡調整等を担当する。

#### イ 現場責任者

本委託業務の現場を総括する責任者であり、個人情報の管理責任者である。なお、現場責任者は担当者業務を兼ねることができる。ただし、松阪市マイナンバーカードセンターでの業務で1名、マイナンバーカード出張申請および松阪市役所勤務における業務で1名をそれぞれ配置すること。

#### ウ 担当者

受付、写真撮影、事務作業等、必要な実務を担当する。

#### (4) 松阪市との連絡調整

本業務の実施に当たっては、松阪市の業務時間中は、常に連絡の取れる体制を整えること。また、緊急時に備え、松阪市と現場責任者及び担当者との連絡手段については、協議のうえ決定する。

#### 7 履行開始までの準備

受託者は、業務従事者に対し十分な研修を行い、履行期間開始日から十分な業務スキルをもって本業務に従事できるようにすること。また、業務に必要な情報は、業務所管部署からの資料収集・ヒヤリング、国ホームページの閲覧等により受託者が自ら積極的に収集し、業務の円滑な履行を行うこと。

##### (1) 業務マニュアルの作成・更新

業務マニュアル等については、「実施体制情報（人数）」として、本事業に関する業務責任者、現場責任者、担当者情報（名前、連絡先）を入力すること。

また、松阪市より順次提供される情報・資料を通じて受託者が作成し、松阪市の承認を受けなければならない。また、受託者は、定期的に必要に応じて業務マニュアル等に係る更新を行うこととし、更新内容については松阪市の承認を受けなければならない。松阪市の要求による場合においても、業務マニュアル等にかかる更新に応じなければならない。また、業務マニュアル等の著作権は松阪市に帰属するものとする。

##### (2) 成果物

受託者は、履行期間開始日に業務を開始できるよう、松阪市に対して、以下の成果物を4月1日までに提出すること。なお、松阪市に提出した成果物は松阪市に帰属する。

ア 業務実施体制図（様式の定めなし）

イ 業務マニュアル（様式の定めなし）

受託後には、以下の成果物を提出すること。各様式及び提出方法及び提出時期は松阪市と受託者が協議のうえ決定する。

ウ シフト表（様式・提出頻度は松阪市と協議すること）

エ 日次報告書（実施日に作成し、実施日の翌営業日までに提出）

オ 月次報告書（翌月第2週までに提出）

##### (3) 業務従事者研修

業務品質を確保するため、業務に従事する者に十分な研修を実施すること。

ア 研修内容は、業務従事者それぞれの役割や経験等に応じたものとする。

イ ビジネスマナー、感じの良い話し方・聴き方等の接遇の基本に加え、個人情報管理等、業務に必要な専門的な内容も研修に含める。

ウ 会話スキルやコミュニケーション能力の習得等実践的な研修を実施する。

エ 接遇マナー及びマイナンバー制度の専門的な内容を含め、窓口対応のスキル習得に十分な研修期間とすること。

オ 松阪市の希望があれば、市職員が研修に立ち会えることとする。

- カ 制度概要等の研修については、松阪市が実施するものとする。
- キ マイナンバーカードに関する業務を取り扱う重要性を理解させること。
- ク 守秘義務及び個人情報の保護について理解させること。
- ケ 従事者が遵守すべき服務規律について、実施場所の利用規則等を含め理解させること。
- コ 従事者は松阪市役所の職員としての立場で対応していることを自覚し、松阪市に対する市民の信頼等を失墜するような接遇とならないようにすること。
- サ 感染症の予防、拡大防止策（マスクの着用、手指消毒等）を理解させること。

## 8 物品・什器

松阪市マイナンバーカードセンターの業務に必要な物品については、以下のとおりとする。

- ①マイナポータル接続用ノートPC 2台
- ②ICカードリーダー 2式
- ③利用者用キーボード・マウス 2式
- ④ノートPC用Wi-Fi端末 1式
- ⑤飛沫防止パーテーション 2式
- ⑥手指消毒液 都度利用できる環境を整えること。
- ⑦机・椅子等の消毒用アルコール

出張申請会場で必要な物品は以下のとおりとし、受託者が準備することとする。

- ①写真印刷用プリンター 1台
- ②プリンター用写真用紙 2000枚（想定）
- ③プリンター用インク 2000枚印刷できる程度（想定）
- ④デジタルカメラ（1600万画素以上のもの） 2台  
※デジタルカメラ2台のうち、1台は予備機とする。  
※記録媒体はSDカードが使用できること。
- ⑤フォトカッター（縦4.5cm×横3.5cmに切り取れるもの） 1台
- ⑥マイナンバーカード交付申請書及び封筒 2000枚  
※マイナンバーカード総合サイトよりダウンロードし、印刷すること。
- ⑦筆記用具等（ボールペン10本程度、ハサミ1個程度、手鏡2個程度等）
- ⑧マイナンバーカード出張申請のPRパネル（自立式またはイーゼル等で設置）  
1式
- ⑨写真撮影時の背景用スタンド 1式
- ⑩撮影用ライトスタンド 1式
- ⑪飛沫防止パーテーション 2式

- ⑫手指消毒液 出張申請の都度利用できる環境を整えること。
- ⑬机・椅子等の消毒用アルコール 出張申請の都度利用できる環境を整えること。
- ⑭出張申請用ラッピングカー（装飾等をマグネット等で接着したものを想定）  
1台（必要経費は受託業者にて負担すること）  
※ラッピング内容は松阪市と協議して決定すること。  
※運転手含み5人以上が乗車でき、出張申請に必要な荷物を乗せられる車両であること。  
※市職員の同乗を可とすること。
- ⑮屋外でのマイナンバーカード申請会用テント（2.5m×2.5m程度） 1式  
※テントを固定するおもり等も併せて用意すること。
- ⑯マイナンバーカード説明用スマートフォン（アンドロイド端末） 1式  
※スマートフォンはスマホ用電子証明書に対応した機種とすること。また、データ通信を可能としたものとすること。通信料等は受託業者が負担するものとする。  
また、松阪市役所での業務に必要な物品については、松阪市が準備することとする。

## 9 検査及び委託料の支払

### (1) 検査確認

受託者は、次の提出物を業務終了後に提出し、松阪市の承認を受けることとする。

- ア 日次報告書（受付件数及び特記事項を記載したもの、受付日の翌営業日までに提出）
- イ 月次報告書（1ヶ月間の受付件数特記事項を記載したもの、翌月第2週までに提出）
- ウ 業務完了報告書（令和7年3月31日に提出）

### (2) 委託料の請求

受託者は、月次報告書を書面またはメール等で提出すること。提出を受けた報告書の松阪市による履行状況の確認を受けた後、受託者は松阪市に委託料を請求するものとする。

### (3) 委託料の支払い

松阪市は前項に記載する請求書を受領した日から起算して30日以内に委託料を受託者の指定する口座に支払うものとする。毎月の支払額は、「マイナンバーカード申請サポート等業務委託」の金額（税抜）に100分の110を乗じて得た金額を12等分した金額とする。ただし、月額に端数が生じた場合は、初回の支払いに含めるものとする。

## 10 その他

### (1) 受託者の要件

- ア ISO27001又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度の認証を受けていること。取得確認のため、契約日に取得していることが確認できる証明書等の写しを松阪市へ提出すること。
- イ 受託者は過去にマイナンバーカード申請サポートやマイナンバーカードに関する委託業務を元請けで2自治体（10万人以上）以上請け負った実績があること。またこの実績を契約書写し等で証明できること。

### (2) 業務従事者の身分の明確化

業務従事者は、業務遂行に適した服装等と名札を着用すること。なお、名札は松阪市が指定した文言を記載したものを受託者が準備することとする。また、業務従事者を臨時に変更する場合においては、直ちにその旨及び臨時担当者の氏名を松阪市に通知すること。

### (3) 業務従事者の移動手段

松阪市マイナンバーカードセンターのあるマックスバリュサンフラワー店の駐車場利用については、市職員の指示の元、利用できる。出張申請会場までの移動については受託者でラッピングカーを用意して移動すること。この場合の駐車場代・旅費については受託者で負担すること。また、松阪市役所本庁舎での業務の場合、松阪市役所内の駐車場（来客者用・公用車用）の駐車は認めない。周辺の有料駐車場を利用する場合における駐車場代は、受託者が手配することとする。

### (4) 事務引継

本業務は、委託期間終了後は松阪市が引き継ぐことが想定される。そのため、業務を実施する市担当者のために、業務内容や特筆すべき事項、課題やその解決方法等、より円滑に業務を継続するための事柄を明らかにした引継書を作成すること。

### (5) その他

- ア 受託者は、松阪市から実施体制に対し指摘があった場合は、誠実に対応し、運営方法の見直しを行うこと。
- イ 受託者は、松阪市から業務に関する会議の依頼があった場合、3営業日以内に会議日程や場所等の調整を行う。なお、協議についてWeb会議で実施することも想定しているため、環境を整えておくこと。
- ウ 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松阪市の問合せ等に応じること。
- エ 受託者は、業務従事者等の雇用条件、賃金の支払い状況、作業環境を十分に把握し、適正な労働環境を確保しなければならない。なお、賃金の支払い状況において、従事者から未払い等の申し出があり、松阪市が必要と認める場合は、その状況を確認できる資料を提出するものとする。また、必要に応じ労働基準

監督署等の関係機関へ照会、通報できるものとする。

オ この仕様書に定めのない事項及び解釈に疑義の生じた事項については、松阪市と受託者で協議して定めるものとする。

【連絡先】

●松阪市マイナンバーカードセンターでの業務に関すること

松阪市マイナンバーカードセンター 0598-67-9663

●出張申請または松阪市役所での業務に関すること

松阪市役所環境生活部戸籍住民課 0598-31-1916