

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に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

契約締結日から令和5年3月31日まで。なお、契約締結日から令和4年5月10日までは準備期間とし、履行期間開始は令和4年5月11日からとする。

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（以下、「センター」という。）

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

業務日時は水曜日～金曜日の10時～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) 出張申請会場

市において選定する、松阪市内またはその近隣の場所（商業施設、民間企業、公共施設等で期間中に最大50日を想定）にて実施。日時は市が指定する日時（時間については9時～18時を想定）。なお、会場利用料は市負担とするが、基本的に市職員は同行しない。

上記のうち、基本的な業務実施場所は（1）とする。ただし、センターの利用状況において、センターの利用者が少ないと松阪市が判断する場合や松阪市が出張申請を企画した場合等は、（2）で業務を行うこととする。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。

5 業務内容

(1) センターでの申請のサポート

ア 市が発行する関係手続申請書の記入補助と本人確認

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の申請に関する電話対応
- カ マイナンバーカードの受付・案内に関する業務

(2) 出張申請会場でのマイナンバーカード出張申請サポート

- 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(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 当日の受付数の市に対する報告(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 従事者は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・什器等は、アルコール消毒
- キ 写真撮影等を除き来場者へのマスク着用をお願い
- ク 出張申請受付実施会場におけるマイナンバーカードアンケートの実施
- ケ 松阪市の作成する「交付前設定マニュアル」に基づき、マイナンバーカードの交付前設定作業
- コ 来庁者の手続き案内、マイナンバーカード交付通知書発送準備、市が貸与するパソコンによる営業日カレンダーの作成・修正等のワード・エクセルを使用した作業及び書面折り等の軽作業

6 実施体制

(1) 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）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。

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。

（３）本市との連絡調整

本事業の実施に当たっては、市の業務時間中は、常に連絡の取れる体制を整える事。また、緊急時に備え、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 履行期間開始までの準備

受託者は、履行期間開始日である令和４年５月１１日までに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。なお、業務責任者は「マイナポイント申込支援等業務委託」の業務責任者と兼ねることができる。また、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、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市の承認を受けなければならない。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が開始できるよう市に対し、以下の成果物を５月１０日までに提出すること。なお、市に提出した成果物は市に帰属する。

ア 業務実施体制図（様式の定めなし）

イ 研修実施報告書（様式の定めなし）

ウ 会議議事録（様式の定めなし）

エ 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は本市と受託者が協議のうえ決定する。

オ シフト表（様式・提出頻度は市と協議すること）

カ 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）

キ 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に、新規に業務に従事する者に対して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、本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十分な研修期間とすること。

オ 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、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、手指の消毒等）について理解させること。

8 物品・什器

センターの業務に必要な物品については、市が準備することとする。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） 1台

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

※⑥は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 3式
- ⑫手指消毒液 出張申請の都度利用できる環境整えること。
- 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整えること。

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、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5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市による履行状況の確認を受けた後、受託者は市に委託料を請求するものとする。

（3）委託料の支払い

市は、請求書を受領した日から起算して30日以内に、受託者の指定する口座に支払うものとする。

（4）支払いの特記

契約金額の支払いは履行期間開始日以降、毎月末を支払い整理日として、翌年3月までの11回払いとする（準備期間については、支払いを行わない。）毎月の支払額は、入札価格内訳の「マイナンバーカード申請サポート等業務委託」分の金額（税抜）に100分の110を乗じて得た金額を11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。

なお、「マイナンバーカード申請サポート等業務委託」に対する請求書については戸籍住民課へ、「マイナポイント申込支援等業務委託」に対する請求書は情報企画課へ、それぞれ請求すること。

10 その他

（1）受託者の要件

- ア プライバシーマークが付与されていること、及びISO27001情報セキュリティまたは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、入札参加申請時に取得していることが確認できる証明書等の写しを契約監理課調達係まで F a x で送信すること（F a x : 0 5 9 8 - 2 2 - 3 5 3 3）。

- イ 過去3年間に、人口10万人以上の基礎自治体で、マイナンバーカード申請サポート業務、マイナポイント申込支援業務、基礎自治体窓口業務のいずれかを元請けで履行し、遺漏なく完了した実績を有すること。実績確認のため、入札参加申請時に受託実績を証明する書類（契約書等の写し）を契約監理課調達係まで F a x で送信すること（F a x : 0 5 9 8 - 2 2 - 3 5 3 3）。

（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市に通知すること。

（3）業務従事者の移動手段

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。松阪市役所での業務の場合、松阪市役所内の駐車場の利用を認めない。なお、有料駐車場を利用する場合における駐車代については、受託者が手配することとする。出張申請会場でのマイナンバーカード出張申請の場合の現場までの移動手段は受託者が準備することとする。この場合の駐車代・旅費については受託者で負担すること。

（4）事務引継

本業務は、委託期間終了後は市が引き継ぐことが想定される。そのため、本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、より円滑に本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、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、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 W e b 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、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、市と受託者で協議して定めるものとする。

【連絡先】

松阪市環境生活部戸籍住民課 世古 0 5 9 8 - 3 1 - 1 9 1 6

※仕様書中、「情報企画課」とあるのは、令和4年4月1日以降は「情報システム課」と読み替えるものとする。