

## 有田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. 委託業務名

有田市マイナンバーカード出張申請受付等業務委託（以下「本業務」という。）

### 2. 業務の目的

有田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、市役所に申請に来ることが困難な市民や乳幼児から高齢者まで幅広い世代がマイナンバーカードの申請ができるよう、マイナンバーカードを取得しやすい機会を提供し、市民の負担を軽減することを目的とする。

### 3. 業務期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

本業務の具体的な実施日については、別途受託者と協議する。

### 4. 業務概要

#### (1) 訪問型出張申請受付業務（申請時来庁方式による受付）

病院への長期入院者及び介護・福祉施設入所者や外出困難な市民を主に、マイナンバーカードの申請書作成にかかる既存支援窓口の活用が困難な市民を対象とした個人宅等訪問型の申請受付を実施する。

想定する訪問先は次の通りとし、その他の場所で実施する場合は委託者と協議する。

- ① 外出困難な方の自宅
- ② 病院及び介護・福祉施設

#### (2) 本人確認のための市職員の同行日程調整

(1) で申請受付を希望した者の対面本人確認を行う市職員が同行するための日程調整を行う。

#### (3) コールセンターの開設

当該事業に係る問い合わせ及び訪問日程調整の電話対応を行う。

### 5. 実施体制

受託者は、総括責任者及び業務管理者を選任し、本市に届け出ること。また、本業務を円滑に実施するため、適正な人員を確保し業務が滞ることのないよう実施体制を整えるものとする。

#### ① 統括責任者

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。

業務管理者及び業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。

#### ② 業務管理者

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。

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。

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。

マイナンバー制度、個人情報の適正な取扱いの知識を有すること。

### 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。

また、感染症対策に十分な配慮をし、病院及び介護・福祉施設で実施の際には、施設側の指示に従うこと。

## 6. 業務内容

### (1) 全体の企画及び実施体制の立案

本市のマイナンバーカード交付状況を分析し、効果的かつ効率的な事業となるよう検討し、立案すること。

① 個人宅等訪問型の出張申請受付とする。

② 実施日は平日の60日間程度とする。

③ 十分に本業務が周知されるような広報・PRを実施する。

### (2) 業務マニュアル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業務マニュアルを作成し、その内容について事前に委託者の確認を受けること。また、本業務に従事する者に適切な研修を実施すること。特にマイナンバー制度、個人情報及び特定個人情報の適正な取扱いについての研修が行われていること。

### (3) 広報の実施

効果的かつ効率的な内容及び方法をとることとし、受託者が提案のうえ委託者の承諾を得て実施すること。なお、発生する費用は受託者負担とする。

周知ポスター、チラシ、折込広告、専用サイトの作成等

### (4) 個人宅等訪問型出張申請受付の実施

マイナンバーカードの出張申請を希望する者をコールセンターで受付、市職員同行のもと個人宅等を訪問し、申請手続きの受付を行う。

#### ① 出張申請

マイナンバーカードの申請希望者に対し、紙面を用いて申請支援、申請用顔写真の撮影、申請書作成などの申請受付を行う。

市職員が本人確認を行ったうえで、通知カード（個人番号通知書の場合は内容確認のうえ返却）、住民基本台帳カード（所有者のみ）を回収する。

また、マイナンバーカードについての説明及び資料の配布を行う。

申請受付終了後、郵送によりカード交付申請書を本市より地方公共団体情報システ

ム機構（以下「機構」という。）に対し送付する。

- ② 市職員が機構より送付されたカードの検品及び内蔵されたアプリケーションに係る設定等の事前作業を行い、申請時に提出いただいた暗証番号設定依頼書に基づいて市職員がカードの暗証番号の設定とカード動作確認を行ったうえで、書留の本人限定受取郵便にて本人宛にカードを送付する。

本人確認書類の不足等により申請サポートにてカードの申請がされた場合については、交付通知書を申請者宛に送付し、必要書類を持参したうえで、市役所で受け取るように案内する。暗証番号の設定等についてもカードの受取時に行う。

- ③ 顔写真撮影に必要な機材一式は受託者が準備するものとする。
- ④ 福祉施設等会場設営が必要な場合は、受託者の責任において行うこと。

#### (5) 市職員による本人確認のための同行日程調整

原則平日の9時から16時30分までに設定し、市職員が効率よく訪問できるよう日程調整を行うこと。

#### (6) コールセンターの開設

本業務に係る問い合わせ先について、最低1回線（フリーダイヤル）を用意し、実施内容の問い合わせや予約受付、その他マイナンバーカード申請に関する相談等に対応すること。

#### (7) 訪問用車両の準備

受託者が用意し、運転及び車両に係る費用負担も受託者で行うこと。また、車両には原則、本市職員が同乗する。

#### (8) その他

受託者が提案した内容（協議により委託者が採用しないと判断した提案内容を除く。）は、委託業務に含む。

## 7. 報告等

報告様式は任意とする。

### (1) 報告資料

- ① 日次報告書
- ② 委託業務完了報告書（委託業務完了後に提出）

### (2) 報告内容

- ① 交付申請受付件数
- ② 訪問件数
- ③ 問い合わせ件数
- ④ 苦情等の対応記録、改善に向けて必要と考えられる方法

## 8. 個人情報の保護、守秘義務

- (1) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等の例規を遵守し、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適正な教育を行うとともに、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誓約書（様式任意）を徴取したうえで保管すること。
  - (3) 業務遂行上、知り得た業務上の機密、個人情報等は委託業務期間中及び終了後も他に漏らしてはならない。
  - (4) 受託者は、この業務の履行に関する秘密の保持については、退職した従事者についても責任を負う。

## 9. その他留意事項

### (1) 再委託

委託者は、原則として本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の遂行上、必要があると認められる場合には、事前に書面により委託者の承諾を得たうえで業務の一部を再委託することができる。なお、印刷製本、什器運搬など対市民に直接関わりのないような簡易な業務の再委託にあたっては、委託者の承諾を必要としない。

### (2) 事故等

受託者は事故又は災害が発生した場合、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うこと。

### (3) 損害賠償請求

受託者が本業務の実施にあたり、委託者又は第三者に損害を及ぼしたとき、受託者は損害賠償の責を負うものとする。

### (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範囲内に係る本市の問い合わせ等に応じること。