別紙１

八戸市マイナンバーカード出張申請サポート業務委託仕様書

１　業務名

八戸市マイナンバーカード出張申請サポート業務委託

２　業務の目的

デジタル社会の実現に向けて、令和４年度中にほとんどの住民がマイナンバーカードを保有することを目指す方針が国から示されている中、本市においてもこの方針に基づきマイナンバーカードの普及促進に取り組む必要がある。

このため、市内における商業施設等において、マイナンバーカードの申請サポート窓口を設置することにより、申請機会の拡充及び申請に係る市民の負担を軽減し、マイナンバーカードの普及促進を図るものである。

なお、国においてマイナポイント事業第２弾を実施しており、当該事業との相乗効果を図るため、申請期限である令和４年９月末日までに、可能な限り多くの申請サポートができるように取り組むこととする。

３　実施場所

受託者において選定する、八戸市内における本業務を実施する商業施設等

４　業務期間

契約締結日から令和４年１０月３１日まで

５　実施回数・時間等

（１）業務期間中の土日祝日において１０回以上出張申請サポートを実施すること。

なお、国が実施しているマイナポイント事業第２弾との相乗効果を図るため、可能な限り令和４年９月３０日までに実施することとする。

※　本業務の窓口は、１日開設して、１回の実施とする。

（２）１回当たりの実施時間は原則として７時間以上とする（窓口の設営・撤去に係る時間を除く。）。時間の指定は行わないが、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を確保すること。

６　申請サポートの想定実施者数

１回当たり２００名程度の八戸市民への申請サポート実施を想定している。

なお、八戸市外に住所を有する者を拒むものではないが、原則として八戸市民を対象として申請サポートを実施すること。

７　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、円滑かつ効率的な実施体制・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い等

①　本業務の実施に当たって効果的な場所（「**６　申請サポートの想定実施者数**」に示した人数の対応を見込める場所）を選定する。

なお、実施回数のうち１回については、南郷地区において実施すること。

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。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、実施期間内における効果的な場所の選定の結果、同じ場所を複数回使用することは差し支えない。また、同じ場所での連日開催も可とする。

※　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　申請サポート窓口の開設前及び開設中において、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　広報活動に使用するチラシ、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）運営マニュアル作成及びスタッフ研修

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。作成にあたっては、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スタッフに適切な研修を実施すること。

（５）申請サポート窓口の運営

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。）

②　マイナンバーカードの申請サポート（カードの再発行は除く。）

マイナンバーカード申請手続の簡素化、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サポートを実施する。ただし、ＱＲコード付き交付申請書がないなど、オンラインでの申請サポートができない場合については、郵送による申請サポートを実施すること。

ア　オンライン申請（原則）

・オンライン申請用端末で交付申請書のＱＲコードを読み取る。

・顔写真を撮影し、申請者に確認してもらった上で申請する。

イ　郵送による申請（例外）

・交付申請書の記入を支援する。

・交付申請書貼付用の写真（縦4.5㎝×横3.5㎝）を撮影、印刷し、切り抜く。

・写真の裏面への氏名・生年月日の記入を申請者に依頼し、内容を確認する。

・交付申請書に写真を貼り付ける。

・交付申請書の送付用封筒を交付し、申請者に郵送を依頼する。

※　ア、イどちらの場合においても、撮影した写真については、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。

③　今後の流れの説明

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。八戸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。

④　申請サポート実施会場における人員整理・誘導等

⑤　申請サポート実施時の市民からの問い合わせ対応

申請サポート実施会場において、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。

（６）市民からの問い合わせ・相談対応等

①　出張申請サポートの実施内容、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、国や八戸市ホームページ等の情報を適宜確認・把握しておくこと。

（７）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うえ定めるものとする。

①　日次報告書（申請サポート実施日のみ）

ア　申請サポート実施より７日以内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、随時報告すること。

イ　報告内容

・申請サポート対応件数（オンライン・郵送の申請方法ごと、申請者の住所地の八戸市内・市外別）

・その他対応件数（要内訳）

・実施状況が分かる写真を添付すること（撮影の際、申請者の顔など個人情報は判別できない状況にすること）

②　委託業務完了報告書

ア　申請サポートの最終実施日より３０日以内に提出すること。提出部数は正本１部及び電子媒体（ＣＤ－Ｒ等）とする。

イ　報告内容

・申請サポート窓口の設置実績及び申請サポート対応件数（実施日ごと。日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合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

８　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、「**６　申請サポートの想定実施者数**」を考慮し、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、業務従事にあたっては、従事者であることを容易に識別できる名札や腕章など（形式不問）を着用すること。

９　物品、什器、執務環境

（１）受託者による準備物品

本業務の実施にあ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（ＷｉＦｉ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（郵送での申請時に使用）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　写真印刷用プリンタ

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、仕切り板等

⑩　写真撮影時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、市民等による交付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、使用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じること。

⑤　その他、使用者の不正使用防止対策を講じること。

１０　秘密保守及び個人情報管理

（１）本業務の履行にあたっては、八戸市個人情報保護条例等の規定を遵守し、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をしてはならず、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）出張申請サポート窓口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。

１１　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、本業務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うえで、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、サポート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、速やかに本市と協議し、その指示に従うこと。

（8）本業務を遂行するにあたり、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、遅滞なく本市へ報告すること。苦情等についても、遅滞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。