

## 足利市マイナンバーカード出張申請サポート等業務委託仕様書

### 1. 件名

足利市マイナンバーカード出張申請サポート等業務委託

### 2. 目的

本業務は、足利市内の社会福祉施設等に訪問して、マイナンバーカードの申請を支援することにより、市民のマイナンバーカード取得促進を図ることを目的とする。

### 3. 実施場所

- (1) 足利市内社会福祉施設
- (2) 足利市内介護施設
- (3) 足利市内医療機関
- (4) 足利市内公共施設
- (5) 足利市内商業施設
- (6) その他市が指定する施設

### 4. 委託期間

契約締結から令和7年3月31日まで

### 5. 実施期間

出張申請サポート等の実施期間は令和6年8月1日から令和7年3月24日まで（年末年始は除く）

### 6. 対象者

3. 実施場所に挙げた施設に来訪等する者のうちマイナンバーカードを未申請である者（市外在住者を含む）

### 7. 業務内容等

受託者が本事業において実施する業務は下記のとおりである。

#### (1) 社会福祉施設等に対するマイナンバーカード申請勧奨活動業務の実施内容

##### ① 市内社会福祉施設等に対するマイナンバーカード申請勧奨活動

市内社会福祉施設等に対し、電話又は訪問の方法により、施設等入所者、来訪者及び従業員等のマイナンバーカード出張申請サポート実施について勧奨を行い、実施を希望した施設等については、出張申請サポートの実施日程や会場等について調整を行う。

また、サポート実施に当たっての効果的な場所を選定し、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行うこと。実施場所については、実施期間において、効果的な場所の選定の結果、同じ場所で複数回使用することは差し支えない。

ただし、公共施設については、足利市と事前協議のうえ、使用に係る許認可等の申請を行うこととする。

なお、会場の使用料については、受託者負担とするが、公共施設については、足利市と事前協議することとする。

##### ② 出張申請サポート実施に関する連絡調整

①の方法によらず、足利市から情報提供された申請サポート実施の希望がある施設等に連絡を行い、出張申請サポートの実施日程や会場等について調整を行う。

## (2) 社会福祉施設等における出張申請サポート業務の実施内容

### ①会場設営、撤収作業

マイナンバーカード出張申請サポートの実施に必要な物品等の準備及び会場の設営撤去を行う。なお、会場で使用するイス、テーブル、パネル等については、原則、会場に備え付けてあるものを使用することとするが、会場から借用が出来ない場合は、受託者の責任において用意すること。また、写真撮影時の背景等については、受託者が用意して持参すること。

また、社会福祉施設及び介護施設、医療機関等、従業員及び施設来訪者が健康に留意しなければならない場所においては、特に感染症対策を徹底すること。

### ②実施会場における入場整理・誘導

会場内での申請者の案内及び入場整理を行う。

### ③マイナンバーカード交付申請の受付

申請者が持参したQRコード付きマイナンバーカード交付申請書（以下「マイナンバーカード交付申請書」という）について必要事項の記入を依頼する。なお、申請書を持参しない申請者に対しては手書用交付申請書を渡し、記入を依頼する。

### ④マイナンバーカード交付申請の支援

マイナンバーカード交付申請書又は手書用交付申請書の記入について支援を行う。併せて、市外在住者に対しては、交付申請書の送付用封筒の交付を行い、郵送での申請方法について説明する。

なお、申請サポート実施に併せて、受託者と協議の上、出張申請受付方式による受付も行う。その場合、市職員が本人確認と暗証番号確認の手続きを行う。

### ⑤写真撮影、切り抜き、写真貼付作業

デジタルカメラを使用して写真撮影を行い、カラープリンタで写真を出力後マイナンバーカード交付申請書又は手書用交付申請書、顔写真証明書（必要な方のみ）に貼付する。

### ⑥マイナンバーカード受取についての説明

マイナンバーカード受け取りに関する説明を行う。

### ⑦相談や問合せ、苦情、申請不備等への対応

マイナンバーカードに関する相談や問合せへの対応を行い、また、苦情が寄せられたときは、その内容について足利市に報告する。

また、受付した申請書に不備が発生した場合について、申請者本人に不備通知が届くため、受託者に連絡することで不備対応の支援を受けられる旨を周知し、申請者からの不備連絡への対応は受託者において速やかに実施すること。足利市に出張申請サポートの申請者から不備の連絡があった場合についても、申請者への連絡や対応を受託者にて速やかに実施すること。

### ⑧交付申請書の保管及び送致

施設等で受領した市内在住者分のマイナンバーカード交付申請書については、施錠可能な保管場所にて厳重に保管し、足利市役所の翌開庁日までに足利市役所1階市民課届出・交付担当の担当者まで送致すること。なお、送致の際も、鍵のかかる箱等に入れ運ぶこと。

### ⑨カードの利活用支援

健康保険証利用及び公金受取口座登録の申込手続き支援を行う。

### ⑩広報業務

チラシ等の作成においては受託者が行うこととする。なお、受託者が作成したチラシ等の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足利市へ無償譲渡すること。また、新聞折込（期間内3回程度）等を実施し、事業の周知を図ること。また、その他効果的かつ効率的な内容及び方法により、広報すること。広報実施に際しては、足利市と内容を協議し決定すること。なお、広報業務に係る費用は全て受託者の負担とする。

## (3) 実施体制

- ①実施体制については上記(1)及び(2)の業務を併せて責任者1名を含む4名以上で構成することとし、緊急時でも対応できる人員体制とすること。また、業務時間中は常に連絡の取れる体制を整えること。
- ②受託者は事前に従事者名簿を提出すること。
- ③交代要員等は必要に応じてローテーションしてもかまわない。
- ④2以上の施設等での出張申請サポート実施希望があった場合にも対応できる体制を準備すること。
- ⑤従事者が業務処理に必要な要件を著しく欠く、指揮命令に従わない、作業に著しく誠意を欠く、その他足利市が不適合と判断した場合は、足利市は従事者の交代を求めることができる。

#### (4) 研修等

- ①業務従事者は、市民と接するため、一定の接遇能力を有すること。
- ②業務従事者に対し、マイナンバー制度に精通し、マイナンバーカード関連業務及び管理者経験を有する者が、委託者の承諾を得た内容で、業務を実施するために必要な知識を習得する為の研修（業務手順、個人情報保護等、守秘義務、接遇方法等）を行うこと。
- ③常にマイナンバー制度等の改正について情報収集を行い、改正等があった場合には、適宜従事者に研修や情報提供を行うこと。

#### (5) 報告

- ①契約後、7営業日以内に業務計画書（実施場所、スケジュール、体制、緊急連絡先等）を作成し、提出すること。
- ②業務日報、業務月報（日報を集計したもの及び研修実績）を作成すること。なお、業務日報については、翌営業日15時までに勧奨目標件数、勧奨結果及びマイナンバーカード出張申請サポート、登録支援件数等の結果について報告すること。また、苦情、トラブルがあった場合は原因、対応内容等について報告すること。業務月報については、翌月の10日までに報告すること。

また、業務終了後、遅滞なく業務完了報告書及び実績報告書を提出すること。

#### (6) その他

- ①本業務における交通費等の移動に係る費用及び連絡調整等の通信に係る費用については、受託者が負担することとする。
- ②申請書記入時の覗き見防止対策の実施など、個人情報保護の対策を行うこと。また、書き損じた申請書やコピーを失敗した書類等については、必ず足利市へ引き渡すこと。
- ③使用する情報機器類は常に最新の情報をもとに、ウイルス対策やセキュリティパッチの適用を行うこと。
- ④申請受付終了後、使用した情報機器類については、毎回、市職員立ち合いのもと、写真や入力情報の復元が出来ないような措置を講じること。
- ⑤本業務の実施中に、事故等が発生した場合は、至急、受託者において適切な対応を取るとともに、速やかに足利市へ報告すること。

## 8. 目標値

期間中における申請サポート等件数の目標値を1,500件以上とする（市外在住者に対するサポート件数は含めない）。

目標値の達成を必須とはしないが、達成を目指し実施すること。計画と実施状況の乖離（目標受付件数の達成が困難な状況）が生じた場合は、受託者において適切な代替措置（出張申請サポートの追加実施等）を提案し、足利市と協議のもと、代替措置を講じること。

## 9. 必要物品等

受託者において、以下の物品等を必要数調達し準備すること。

- ・デジタルカメラ及び記憶媒体（SDカード）一式
- ・写真印刷及び本人確認書類のコピーで使用するコピー機能付プリンタ（カラー）1台
- ・上記コピー機能付プリンタで使用するトナー又はインクカートリッジ必要数
- ・写真印刷用紙（マイナンバーカード交付申請書と顔写真証明書への添付用）必要数
- ・写真撮影時の背景用スタンド及び背景等（背景は水色とする）1式
- ・写真撮影用レフ板、鏡、照明
- ・手書用交付申請書及び交付申請書送付用封筒（いずれも、「マイナンバーカード総合サイト」からダウンロードしたものとする）必要数
- ・個人番号カード顔写真証明書4種類（足利市のホームページからダウンロードしたものとする）必要数
- ・健康保険証利用及び公金受取口座登録支援に用いる情報機器等（インターネット通信に必要なネットワーク関連機器を含む。）
- ・施設等における申請勸奨活動で使用する広告物（ビラ）必要数
- ・マイナンバーカード出張申請サポート会場での周知に必要な掲示物（ポスター、看板等）1式  
※ビラ、ポスター、看板等のデザイン費と作成費は受託者負担とする。また、デザイン等は事前に市の承諾を得ること。なお、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。
- ・感染症対策に必要な用品（消毒用アルコール、飛沫防止対策のパテーション等）1式
- ・その他、本業務の遂行に必要な一切の物品、事務用品等。

## 10. 守秘義務の厳守

- (1) 従事者は、誠実かつ公正に作業を行うこと。
- (2) 従事者は、業務を遂行するにあたり知り得た個人情報を紛失、漏洩、複製、持ち出し、目的外に使用してはならない。
- (3) 受託者は、従事者に上記事項を遵守させるような措置を講ずること。
- (4) 受託者は、申請者等の個人情報を収集しないこと。
- (5) 受託者及び従事者は、契約期間終了後においても、業務遂行上知り得た情報に関し守秘義務を遵守すること。

## 11. 委託料の支払い

委託料は、本業務の完了後に支払うものとする。足利市は支払い請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

## 12. 再委託の禁止

業務を一括して他に委託してはならない。委託する場合は、別途協議とする。

## 13. その他

- (1) 契約保証金は免除する。
- (2) 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・新聞折込料等の広告料等一切の費用は受託者の負担とする。
- (3) 個人番号カードの交付等に関する事務処理要領を熟知の上、業務にあたること。
- (4) 業務の遂行上疑義が生じた場合、足利市担当者へ随時報告、相談すること。
- (5) 受託者は、本業務の実施責任者を明確にし、足利市との連絡・調整が速やかに行うことができる

体制を構築すること。

- (6) 受託者は、本業務の実施に当たり、あらかじめ足利市と十分に協議を行い、常に密接に連絡を取り、必要に応じ足利市の指示に従うこと。また、業務の状況等に関する報告は、足利市が必要とする場合、速やかに行うこと。
- (7) 受託者は受託者負担で名札を準備し、業務中はスタッフであることが一目で分かるように名札等を着用すること。
- (8) その他、仕様書及び契約書に定めのない事項や細部の業務内容については足利市と協議して決定することとする。