

基本仕様書

1 業務名

マイナンバーカード出張申請サポート等に係る企画・運營業務

2 業務目的

令和元年6月に「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」が国において決定され、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想定が示されたところであり、本市においてもこの想定に基づいてマイナンバーカードの普及推進に取り組む必要がある。

このため広島市内における民間施設等において、マイナンバーカードの申請等をサポートするための出張窓口の設置を予定しており、本業務は当該窓口の設置等に必要となる一連の業務を委託するものである。

3 実施場所

受注者において選定する、広島市内におけるマイナンバーカード出張申請サポート等（以下「サポート」という。）を実施する施設等。

- ※ 実施場所の施設使用料等は、受注者が負担する。
- ※ 広島市内の各行政区につき1箇所以上を実施場所に選定すること。
- ※ 実施場所は本市の事業所以外の公共施設や商業施設を中心に想定しているが、別途本市の事業所等を実施場所に指定する場合がある。その場合は受注者と協議する。

4 実施期間

令和3年9月1日から令和4年3月31日まで

具体的な実施開始日については、別途受注者と協議する。

なお、実施期間中は、1週当たり2日程度サポートを実施することとし（土日祝日を含む。）、連続する3箇月を抽出したとき、サポート実施回数が24回を超えること（1月4週として、2日×4週×3箇月を基に算出。）。

- ※ サポートの窓口は、1日開設して、1回の設置とする。

なお、1回当たりの実施時間は指定しないが、次項「5サポートの想定対応者数」をできるだけ満たすような時間を確保すること。

5 サポートの想定対応者数

サポートの実施1回あたり250人程度の市民（広島市外に住所を有する者を含む。以下同じ。）への対応を見込む。

6 実施体制・人数

- (1) サポートは3人以上で構成する複数のチーム（少なくとも3チーム以上）体制を構成し、それぞれがサポート窓口を開設し実施する。（3チームそれぞれが前記「4 実施期間」で業務にあたること。）
- (2) サポートは、原則としてチームごとに異なる場所で行う。
- (3) 実施場所の選定、実施施設への使用交渉及び調整等は、原則として受注者が正規雇用している者が責任を持って実施する。

7 業務内容

- (1) マイナンバーカードの申請サポート
 - ・ サポート実施に必要な物品、什器の準備及び設営（撤去を含む。）
 - ・ 市民のマイナンバーカード交付申請書（以下「交付申請書」という。）記入支援
 - ・ 交付申請書貼付用の写真の撮影、印刷及び切抜き
 - ・ 交付申請書への写真貼付
 - ・ 交付申請書の送付用封筒の交付
 - ・ サポート実施会場における人員整理・誘導等
 - ・ サポート実施についての施設来館者等への積極的な周知・マイナンバーカードの交付申請勧奨
- (2) その他の相談対応等
 - ・ マイナンバーカードの申請方法の説明及び相談内容に応じた区役所等への案内等
 - ・ 苦情等への対応
- (3) 実施場所の選定及び施設使用料等の支払い等
 - ・ サポート実施に当たっての効果的な場所（「5 サポートの想定対応者数」に記載した対応人数を見定める場所）の選定
 - ・ 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

※ 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、同じ場所を複数回使用することは差し支えない。
- (4) サポート実施に係る広報周知活動等
 - ・ サポート窓口の開設前における集客のための効果的な広報活動の実施
 - ・ 実施した広報活動に対する市民からの問合せへの対応

※ 広報活動は発注者と協議し、その承諾を経た後に実施すること。

※ 広報活動に使用するチラシ、リーフレット等については、原則受注者が準備すること。ただし発注者が用意したチラシ、リーフレット等を配布することがある。その場合は受注者と協議する。

(5) マニュアル及びFAQの作成

- ・ 受注者は、マニュアル及びFAQを作成し、または更新する際は、発注者の承認を得ること。
- ・ マニュアルは、市民等からの問い合わせ内容及び発注者からの要請により随時更新し、発注者からの要請以外の更新については、発注者に遅滞なく報告し、発注者の確認を受けること。
- ・ マニュアル及びFAQによりがたい事例が発生した場合は発注者に相談し、指示を仰ぐこと。

(6) 実績報告

ア 報告資料

- (ア) 日次報告書（サポート実施日のみ）
- (イ) 月次報告書
- (ウ) 委託業務実施報告書（委託業務完了後）

イ 報告内容

- (ア) 交付申請書作成対応件数
- (イ) 写真撮影件数
- (ウ) その他対応件数（要内訳）

※ 報告書の様式は、発注者と受注者間の協議のうえ定めるものとする。

8 物品、什器、執務環境

受注者による準備物品

以下の物品、什器等を必要数調達し、準備すること。

- ・ 写真撮影機（撮影した写真は、データとして保有せず、印刷後速やかに写真データを削除するなどの措置を講じることができるもの）
- ・ 写真印刷機（プリンター等）
- ・ 写真印刷用紙（交付申請書の貼付に適した品質のもの）
- ・ 写真切り抜き機（写真は縦4.5cm、横3.5cm）
- ・ 交付申請書
- ・ 交付申請書の送付用封筒

※ 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、同機構が開設しているWEBサイト「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。

- ・ 記載台（机）、椅子
- ・ 記載用ペン
- ・ 広報用チラシ、リーフレット等
- ・ 案内看板又はのぼり旗

- ・ 携帯電話（サポートに従事する者が、10に定める「現場責任者」と随時連絡をとるために使用するもの）
- ・ パーテーション・仕切り板・写真撮影時の背景用スタンド等
- ・ 感染症の予防、拡大防止のための消毒用アルコール等の衛生用品
- ・ その他サポート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

9 個人情報保護、守秘義務等

- (1) 本業務の履行にあたっては、「個人情報保護法」、「広島市個人情報保護条例」、「広島市情報セキュリティポリシー」に基づき、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。
- (2) 市民の個人情報及びそれに類する機密情報の閲覧や聞き取りを行わないこと。
- (3) 本業務で取り扱う情報については、第三者への漏洩を防止するため、必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に関わる者は、契約の存続期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。
- (5) 受注者は、本業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負うこと。
- (6) 受注者は、本業務に関わる者に、別記「個人情報取扱特記事項」の内容を周知徹底させること。
- (7) 受注者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施を行うこと。

10 現場責任者の選任及び責務

- (1) 現場責任者の選任

受注者は、業務の遂行に当たっては、現場責任者を選任し、あらかじめ発注者と十分協議を行い、常に密接に連絡を取り、その指示に従う。また、現場責任者は、発注者、実施施設及びサポートに従事する者のいずれとも直ちに連絡が取れる体制を確保しておくこと。
- (2) 現場責任者の責務

現場責任者は、その業務の遂行上、各業務間の連携を図り、従事者の業務に関する指揮監督を行うこと。

また 11 に定める「サービス規律」につき問題のある従事者があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

11 従事者の服務規律

(1) サービス

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

また、市民からの問い合わせ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うようにすること。

(2) 服務態度

市民と接する業務に携わる従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めなければならない。

また、受注者は広島市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

12 事故への対応・改善義務

(1) 事故への対応

受注者は、業務の履行に関連し発生する事故に対し、その発生の防止を最優先することとし、関係法令を遵守し、その対策に万全を期すこと。また、事故が発生したときは、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故により生じた一切の責任を負担すること。

受注者は当該事故の対応後、発注者に対し速やかに事故報告書を提出すること。また、次項 12 (2) に定める「改善」が必要な場合、受注者は速やかに改善を行うこと。

(2) 改善義務

発注者は業務に関し、受注者に対して調査又は報告を求め、必要があると認めるときは、改善を求めることができる。この場合、受注者は直ちにこれに応じて、その結果を報告しなければならない。

また、受注者は業務を遂行するうえでの改善点について積極的に発注者に提案等を行うなど、率先して効率的な業務の改善に努めること。

13 その他

- (1) 業務の実施に要する人件費、研修費、交通費等の一切の経費は、受注者が負担する（備品及び消耗品費用、開催場所費用も含むものとする。）。
- (2) 本業務の進捗状況については、発注者に適宜報告すること。
- (3) 受注者は、契約終了後であっても、本業務の範囲内における発注者の問合せ等に応じること。
- (4) 本業務の進め方、手法については、発注者と打ち合わせをして実施すること。提

出された提案書の内容は、契約を締結した際に責任を持って必ず履行できる内容とする。

- (5) 受注者が本業務によって発注者又は第三者に損害を与えたときは、受注者が賠償の責任を負う。
- (6) 業務実施に当たり必要となる各種資料、申請書等の作成、官公署への申請手続、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、受注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、受注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、速やかに発注者と協議し、その指示に従うこと。
- (8) 本業務を行うために必要となる発注者所有の資料・情報等については、必要に応じ受注者に無償で貸与する。ただし、資料・情報等については発注者の承諾なしに外部に持ち出してはならない。
- (9) 受注者は、発注者から受領した本業務に関する資料等について、紙媒体・電子媒体のいずれについても、本業務終了時には原本及び複写又は複製した資料を廃棄又は消去し、廃棄又は消去したことについて発注者に報告すること。
- (10) 受注者は業務の履行上、他の事業者との協力する必要がある場合、または他の事業者業務の引継ぎを行う必要がある場合は、連携や引継ぎを円滑に行うこと。
- (11) 受注者が業務内容のすべてを一括して第三者に再委託することは認めない。
ただし、業務内容の主たる部分を除く一部について、発注者の承諾を得た場合についてはこの限りでない。なお、再委託の承諾を受ける場合は、発注者に対し再委託承諾願書を提出するものとする。
- (12) 受注者は、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施にあたり疑義が生じた場合、発注者と協議を行い、その指示に従うこと。