

基本仕様書

1 業務名

令和6年度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 契約期間

令和6年4月1日から令和7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。

3 事業概要

(1) 設置型出張申請サポート事業（交付時来庁方式を想定）

- ・ 広島市内の商業施設（ショッピングモール等）や区役所・出張所以外の公共施設（公民館等）において、出張申請サポート窓口を開設し、申請サポートを実施する。
 - ※ 実施場所は受注者において選定すること。
 - ※ 実施場所の施設使用料等は、受注者が負担すること。
 - ※ 広島市内の各行政区につき1箇所以上を実施場所を選定すること。
 - ※ 実施場所について発注者が別途指示した場合は、指示した場所で開催すること。
- ・ 実施日：原則休日（土・日・祝日）
 - ※ 令和6年4月27日からの開始を想定している。
 - ※ 発注者との協議により平日に実施することが効果的な場合においては、平日の実施も可能とする。
- ・ 実施時間：原則10時～17時
 - ※ 上記時間を通して申請サポート窓口を開設し、窓口の設営及び撤去は上記時間外に行うこと。
 - ※ 発注者又は施設から実施時間の指定があった場合は、指定した時間で実施すること。
- ・ 実施回数：約16回/月（合計176回）
 - ※ 1日に複数回（それぞれ異なる会場（施設等）で）サポートを実施することを想定している。
- ・ 目標受付数：15人/回（合計2,640人）

(2) 訪問型出張申請受付事業（申請時来庁方式を想定）

- ・ 福祉施設入所者、外出が困難な者など、マイナンバーカードの申請書作成にかかる支援窓口の利用が困難な者を主な対象とした、訪問型出張申請受付を実施する。
- ・ 原則、本市職員が同行し、申請者の本人確認（本人確認書類と申請者本人の真正性確認）を実施する。
 - ※ 訪問場所は受注者において募集すること。
 - ※ 訪問場所において使用料等が発生した場合は、受注者が負担すること。

- ※ 原則として、申請希望者約5名以上の申込があった場合に訪問するが、外出が困難な者からの申込があった場合は、1名の申込であっても訪問すること。
 - ※ 訪問場所について発注者が別途指示した場合は、指示した場所で開催すること。
 - ※ 訪問型出張申請受付事業は、原則として、申請時来庁方式による受付を想定しているため、事前に本人確認書類等必要書類について説明を十分に行うこと。必要書類を所持していない場合においては、個別の状況に合わせて、申請時来庁方式での受付が可能となるようサポートを行うこと。
 - ※ 申請時来庁方式での受付が困難な場合（必要書類を所持していない場合、広島市外に住民登録している場合及び本市職員の同行が困難な場合等）は、発注者と個別に協議し、発注者が指定した方法で申請を支援すること。
- ・ 想定される対象者・実施場所
 - ア 福祉施設等入所者⇒福祉施設
 - イ 在宅介護を受けている者⇒自宅
 - ウ 障がい等により外出が困難な者⇒自宅
 - エ 長期入院者⇒病院
 - オ 学生⇒専門学校、大学
 - カ 就業者⇒事業所
 - ・ 実施日：本市の開庁日
 - ※ 令和6年4月下旬からの開始を想定している。
 - ・ 実施時間：原則9時～16時の間の必要な時間
 - ※ 上記時間に移動時間及び休憩時間を含む。
 - ※ 1か所の実施時間については指定しない。実施時間について、発注者又は訪問先から要望があった場合は柔軟に対応すること。
 - ・ 目標受付数：500人
 - ※ 上記目標受付数に対応するための事業計画を毎月提出し、計画と実施状況の乖離（目標受付数の達成が困難な状況）が生じた場合は、受注者において適切な代替措置（設置型出張申請サポート事業の追加実施等）を提案し、発注者と協議のもと、代替措置を実施すること。

4 実施体制・人数

- (1) 業務の実施に当たっては、的確な業務遂行及び臨機応変な対応が可能となるような実施体制を確保すること。
- (2) 設置型出張申請サポート事業及び訪問型出張申請受付事業が円滑に実施できる人員配置とすること。ただし、設置型出張申請サポート事業については目標受付数を考慮した3人以上で構成すること。
- (3) 体調不良等により実施日に従事できない者が生じた場合は速やかに代替人員を確保すること。

- (4) 実施場所の選定、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こと。

5 業務内容

(1) 申請サポート及び出張申請受付の実施

- ・ 必要な物品、什器の準備及び設営（撤去を含む。）
- ・ 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
- ・ QRコード付き交付申請書を持参した市民へのマイナ・アシスト端末を使用したオンライン上での申請支援
- ・ 会場等における人員整理・誘導等
- ・ 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) 申請に係る書類の整理・運搬等

訪問型出張申請受付事業において、各訪問先で受領した申請書類については、訪問先ごとに整理し、リストを作成した上で、発注者が指定する場所へ速やかに運搬すること（事業実施後3開庁日以内の運搬を想定。）。

なお、運搬の際は、申請書類を施錠できるアタッシュケースに格納する等のセキュリティ対策を施すこと。

(3) 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

(4) 実施場所の選定、訪問場所の募集及び使用料の支払い等

- ・ 設置型出張申請サポート事業

サポート実施に当たっての効果的な場所（「3 事業概要」に記載した目標受付数を見込める場所）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、同じ場所を複数回使用することは差し支えない。

- ・ 訪問型出張申請受付事業

受注者において訪問先を募集・確保すること。訪問先における実施場所の使用交渉・調整、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。

(5) 広報周知活動等

- ・ 設置型出張申請サポート事業の実施前における集客のための効果的な広報活動の実施
- ・ 訪問型出張申請受付事業における訪問先の募集・確保のための効果的な広報活動及び個別案内の実施

- ・ 実施した広報活動に対する市民からの問合せへの対応
 - ※ 設置型出張申請サポート事業及び訪問型出張申請受付事業に関する問合せ先として、コールセンターを最低1回線用意（通話料は受注者が負担）すること。
 - ※ 広報活動の内容は発注者と協議し、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。

(6) 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、又は更新する際は、発注者の承認を得ること。
- ・ マニュアルは、市民等からの問合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。

(7) 実績報告

- ・ 報告資料
 - ア 日次報告書（設置型出張申請サポート事業又は訪問型出張申請受付事業の実施日のみ）
 - イ 月次報告書
 - ウ 委託業務実施報告書（委託業務完了後）
- ・ 報告内容
 - ア 設置型出張申請サポート事業におけるサポート件数等
 - イ 訪問型出張申請受付事業における申請受付件数等
 - 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。

6 物品

受注者による準備物品

実施事業に応じて、以下の物品を必要数調達し、準備すること。

- ・ マイナ・アシスト端末（マイナンバーカードオンライン申請補助端末）
 - ※ DNPマイナンバーカードオンライン申請補助端末「マイナ・アシスト」（マイナ・アシスト2を含む）の専用タブレット端末及びマイナ・アシスト専用アプリケーションで構成された製品を使用すること。
- ・ インターネット接続用通信機器（ポケットWi-Fi）
- ・ 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（業務に従事する者が、8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、業務に必要な一切の什器、事務用品及び広報用物品等

7 個人情報保護、守秘義務等

- (1) 業務の履行に当たっては、個人情報の保護に関する法律その他関係する法令等を遵守し、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) 業務に必要な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) 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) 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、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、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、業務に従事する全ての者に個人情報保護及び守秘義務等に関する適切な教育を行うとともに、個人情報保護及び守秘義務等に関する事項を遵守する旨の誓約書（任意様式）を徴した上で保管し、発注者に誓約内容及び誓約者氏名を一覧としたものを提出すること。また、発注者からの請求があった場合は遅滞なく誓約書原本を開示すること。
- (8) 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。

8 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、実施施設等及び業

務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9に定める「従事者の服務規律」につき問題があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

9 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、市民からの問合せ・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) サービス態度

市民と接する業務に携わる従事者は、服装、姿勢、態度及び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、受注者は広島市の信用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に従事させてはならない。

10 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。

11 その他

(1) 業務の実施に要する人件費、研修費及び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) 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、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) 業務の進め方、手法については、発注者と打合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こと。
- (5) 受注者が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及び管理等については、受注者の責任において行うこと。
- (7) 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行うこと。
- (8) 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、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、他の事業者と協力する必要がある場合、又は他の事業者から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全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は、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当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。