

小樽市マイナンバーカード出張申請受付事業委託業務仕様書

1 目的

マイナンバーカードについて、市が施設等に出向き申請受付を行うことで、今まで取得が困難であった施設入居者等に対し申請機会を創出することを目的とする。

2 事業概要

(1) 契約期間

契約締結日から令和6年12月10日（火）まで

(2) 実施期間

令和6年8月1日（木）から令和6年11月30日（土）まで

※ 契約期間及び実施期間について、予算の範囲で当該期間を超えて効率的な事業の実施が可能である場合は、協議の上変更する。

※ 契約締結日から実施期間の開始までは、実施計画、体制、手順等の構築、実施施設への周知、連絡、開拓、実施施設との連絡調整等に係る期間とし、この期間にて必要な調整を行った上で、実施期間において次号の出張申請受付を実施する。

(3) 実施内容

福祉施設、病院、企業、学校等に赴き、写真撮影、個人番号カード交付申請書（以下「申請書」という。）の作成サポートを実施の上、同行した小樽市職員により本人確認、マイナンバーカードの申請（以下「申請」という。）受付を行う（以下「出張申請受付」という。）。

なお、必要な実施手順の確立、運用マニュアル、業務完了報告書等の作成、実施施設の募集、開拓、選定、実施施設との連絡・日程調整、施設利用手続き、実施に当たって使用する什器・備品・消耗品の手配等についても本業務に含む。

(4) 対象者

初めて申請する小樽市に住民登録のある方

(5) 実施施設数及び申請受付件数

20施設、申請受付100件以上を想定

3 業務内容

(1) 実施手順の確立

ア 出張申請受付を実施するに当たって必要な実施要件、調整事項、詳細（対象者、持ち物、使用書類、実施施設の募集から出張申請受付実施までの流れ等）を小樽市と協議・確認の上決定し、実施手順を構築する。

イ 実施に当たって必要な業務フロー、運用マニュアル、チェックリスト等を作成する。

(2) 人員の確保

本業務を円滑に実施するため、適正な人員を確保すること。

- ア 第3号の必要物品等の確保及び第4号の実施施設の募集・開拓及び連絡調整については受託者の正規雇用者が管理を行うこと。
- イ 第5号の出張申請受付の実施に当たっては、受託者の正規雇用者が業務全体の管理、他の従事者への指示・指導、運営方法の改善、個人情報・特定個人情報の適切な取扱い、小樽市との連絡・調整・報告に責任を持つ管理者として1名以上、他従事者2名以上の計3名以上従事すること。
- ウ 受託者は、出張申請受付の従事者に研修を行い、個人情報の適切な取扱い、守秘義務等の個人情報の保護に関し必要な事項について十分熟知させること。

(3) 必要物品等の確保

受託者は、本業務の実施に必要な什器・備品・消耗品等を準備する。次に例を挙げる。なお、最終的な必要物品は、小樽市と協議の上、決定する。

ア 什器類（机、椅子、パーティション等）

※ 机、椅子等は施設の物を借用する想定でもよいが、状況に沿って柔軟に対応できるよう、実施施設を想定しながら必要な物を準備すること。

イ 申請書様式一式

各様式は、「マイナンバーカード総合サイト」、「マイナンバーカード出張申請受付方式（企業等一括申請方式）出張申請サポート方式ガイドブック資料編 Ver. 1」、「福祉施設・支援団体の方向けマイナンバーカード取得・管理マニュアル【資料編】 Ver. 2」等を参照すること。また、最終的に使用する様式は小樽市と受託者で確認の上、決定すること。

- (ア) 個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行/更新申請書
- (イ) 個人番号カード・電子証明書暗証番号設定依頼書
- (ウ) 個人番号カード顔写真証明書
- (エ) 通知カード紛失届
- (オ) 住民基本台帳カード返納届
- (カ) マイナンバーカードの健康保険証利用の申込みに関する同意書
- (キ) 様式の記載例一式

(ク) その他、出張申請受付及び出張申請サポートに必要と考えられる書類一式

ウ 写真撮影・印刷機器一式（撮影用 iPad、プリンター、背景用スクリーン、鏡、照明、延長コード、白布等）

エ 申請書作成用文具・消耗品（ボールペン、はさみ、テープのり、バインダー、付箋、インク、アルコール消毒液、キッチンペーパー、テープ等）

カ その他会場運営に必要と考えられる物品

(4) 実施施設の募集・開拓及び連絡調整

- ア 実施施設の候補を、小樽市と協議の上選定する。(例：福祉施設、病院、企業、学校等)
 - イ 実施施設の候補となる各施設に対して効果的と考える方法により、広報及び周知を行い、実施施設を募集すること。なお、募集に当たっては、マイナンバー制度、マイナンバーカードの利便性、マイナ保険証に向けた動向等を説明することで、各施設から積極的に実施の希望が出るよう努めること。
 - ウ 施設等から実施希望があった場合は、小樽市に連絡の上、申請者の内容、日程、会場、設営・撤収、必要書類・注意事項の事前説明・周知等の実施に当たって必要な調整を行うこと。
- (5) 出張申請受付の実施
- ア 実施日
小樽市役所の開庁日にて実施希望のあった施設等と調整すること。小樽市役所の開庁日以外にて実施希望があった場合は、小樽市と協議すること。
 - イ 実施時間
原則、9時から16時までの間（移動時間及び休憩時間を含む。）の3時間を想定するが、実施施設から要望があった場合は柔軟に対応すること。
 - ウ 実施方法
申請時来庁方式
※ 申請時来庁方式での実施に当たって必要な本人確認書類等の書類その他必要な注意事項について事前に十分に説明を行うこと。また、必要な本人確認書類等が不足していた場合の対応についても十分に検討すること。
 - エ 出張申請受付の実施時における業務内容
 - (ア) 実施時における施設の責任者との連絡調整
 - (イ) 会場設営、什器・備品・消耗品設置準備
 - (ウ) 申請者の案内、誘導、持参書類確認
 - (エ) 申請に使用する顔写真の撮影、切り抜き、申請書への貼り付け
 - (オ) 申請書等必要書類の記入サポート
 - (カ) 小樽市職員への本人確認実施依頼
 - (キ) 申請書受領、マイナンバーカード受取の説明、小樽市職員への申請書引渡し
 - (ク) マイナンバーカードに関する全般的な質問等への対応
 - (ケ) 会場撤収作業
- (6) 報告業務
- ア 受託者は、出張申請受付を各施設等にて実施した都度、申請書の受領・小樽市職員への申請書引渡し件数、実施に当たって生じた問題点、改善策等を小樽市に報告すること。
 - イ 委託業務完了後、10日以内に業務の履行が確認できる委託業務完了報告書を提

出すること。

ウ 上記に関わらず業務の進捗状況は、適宜小樽市に報告すること。

4 留意事項

(1) 受託者は、第2項第5号に定める実施施設数、申請件数に達するよう、実施施設の募集に努めるものとするが、第2項第5号に定める実施施設数、申請件数に達しないことが見込まれる場合は、適切な代替措置を提案し、小樽市と協議の上、その代替措置を実施すること。ただし申請件数が第2項第5号に定める数を大きく上回った等の理由によって、小樽市と協議の上で代替案を実施しないこととした場合は、この限りではない。

(2) 受託者は、出張申請受付の実施に当たって顔写真の取り違え、申請書の記載漏れ等の人為的なミスが生じないよう対策を講じること。

(3) 受託者は、申請者が障害や医療上の理由等によってマイナンバーカードの申請に支援が必要な方である場合は、その方に沿った必要な対応を行うこと。次に例を挙げる。

ア やむを得ない理由により無帽、正面、無背景の写真を撮影できない方
交付申請書の表面の氏名欄に具体的な理由を記載する等。

イ 知的・発達障害のある方

暗証番号を考えていただく時間を設けること、設定についてイラスト等を用いた簡潔な説明用紙を作成すること、ゆっくり説明し、交付申請者の意思の確認を丁寧に行う等。

ウ 視覚障害のある方又は交付申請書の自署が困難な方

交付申請者の意思の確認を丁寧に行った上、代筆及び押印による措置等。

(4) 受託者は、出張申請受付の実施に当たっては従事者の体調を管理の上、こまめな消毒、マスク着用、ソーシャルディスタンスの確保等により、感染症の拡大を防止する対策を行うこと。

(5) 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注意し、丁寧な対応を心がけ、不快感、不信感を与えないよう努めること。

5 定めのない事項等について

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、小樽市と受託者が協議して定めるものとする。なお、天災、感染症の大規模な拡大その他の理由により、遅行期間や実施規模の変更があった場合も同様とする。

6 法令遵守に関する事項

(1) 受託者は、本業務の遂行に当たり、本書及び契約書で定める事項、関係法令及び本

市の条例、規則等を十分に遵守した上で本業務を実施すること。

- (2) 本業務の遂行に当たっては、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律」を遵守すること。また、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (3) 受託者は、以下のガイドラインを熟知の上、本業務を遂行すること。
 - ア マイナンバーカード出張申請受付方式（企業等一括申請方式）出張申請サポート方式ガイドブック Ver. 1（平成31年1月31日総務省）
 - イ 福祉施設・支援団体の方向けマイナンバーカード取得・管理マニュアル Ver. 2
 - ウ 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）（個人情報保護委員会）
 - エ 特定個人情報の適切な取扱いに関するガイドライン（事業者編、行政機関等・地方公共団体編）（個人情報保護委員会）

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者は、個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（以下「番号法」という。）第2条第8項に定める特定個人情報を含む。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務の遂行に当たっては、個人情報の保護に関する法律、番号法、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

また、受託者は、この契約による個人情報を取り扱う業務に従事する者の範囲、責任区分等を明確にし、特定された従事者以外の者が当該個人情報にアクセスすることがないようにしなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第3 受託者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業務を達成するために必要な範囲内で適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(安全管理措置)

第4 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(作業責任者等の届出)

第5 受託者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により委託者に報告しなければならない。

(作業場所の特定及び持ち出しの禁止)

第6 受託者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱うときは、その作業を行う場所を明確にし、あらかじめ委託者の承諾を得るものとする。

また、受託者は当該作業場所外へ個人情報を持ち出してはならない。

(利用及び提供の制限)

第7 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を当該業務の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第8 受託者は、この契約による業務を処理するため、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を委託者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の制限)

第9 受託者は、この契約による個人情報を取り扱う業務を自ら行うものとし、委託者の承諾があるときを除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。なお、委託者の承諾を得て再委託をするときは、再受託者に対して、この契約に定める個人情報の取扱いに係る規定を遵守させるとともに、委託者に対して、再受託者の全ての行為及び結果について責任を負うものとする。

(資料等の返還等)

第10 受託者は、この契約による業務を処理するために委託者から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときはその指示に従うものとする。

(従事者への研修)

第11 受託者は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせてはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を研修するものとする。

(事故報告)

第12 受託者は、個人情報の漏えい等安全確保の上で問題となる事案が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従い原因究明等必要な措置を講ずるものとする。

(調査)

第13 委託者は、受託者がこの契約による業務を処理するに当たり、取り扱っている個人情報の状況について随時調査することができるものとする。

(指示及び報告)

第14 委託者は、受託者がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受託者に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができるものとする。

(取扱記録の作成)

第15 受託者は、個人情報の適切な管理を確保するため、この契約による業務に関して取り扱う個人情報の取扱状況を記録し、委託者に報告しなければならない。

(運搬)

第16 受託者は、この契約による業務を処理するため、又は当該業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい、紛失、滅失等を防止するため、受託者の責任において確実な方法により運搬しなければならない。

(契約解除及び損害賠償)

第17 委託者は、受託者が個人情報取扱特記事項の内容に反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。