

## 小樽市マイナンバーカード個人宅・福祉施設等出張申請受付予約受付等業務仕様書

### 1 業務名

小樽市マイナンバーカード個人宅・福祉施設等出張申請受付予約受付等業務

### 2 目的

マイナンバーカードについて、市が外出困難な事情がある市民の個人宅、福祉施設等に訪問し申請受付を行うことで、申請が困難であった市民の申請機会を創出することを目的とする  
「小樽市マイナンバーカード個人宅・福祉施設等出張申請受付事業」を円滑に実施することを目的とする。

### 3 業務概要

本業務は、第2号の各業務の一部又は全部を委託するものである。

第2号の各業務の期間は、委託料の範囲でより効率的かつ効果的な実施が可能な場合は協議の上で変更する。

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、実施する福祉施設との連絡調整、予約受付で使用する備品・消耗品の手配等についても本業務に含む。

第1号の契約締結日から第2号の各業務の開始日まで、それぞれの実施手順確立、人員・物品の手配、従事者の研修、広報周知の準備・連絡調整等に係る期間とする。

#### (1) 契約期間

契約締結日から令和9年1月8日（金）まで

#### (2) 業務内容及び履行期間

##### ア 出張申請受付の予約受付を行うコールセンター業務の実施

令和8年6月1日（月）から令和8年12月24日（木）まで、(ア)から(エ)の内容で実施予定である出張申請受付の実施予約を電話にて受け付けるコールセンター業務を行う。

なお、予約の受付の他、マイナンバーカードに対する全般的な質問にも対応すること。

##### (ア) 出張申請受付の実施期間及び内容

令和8年6月17日（水）から令和8年12月24日（木）まで、小樽市内の個人宅及び福祉施設を訪問することで、それぞれ出張申請受付を行う。

##### (イ) 申請受付の対象者

小樽市に住民登録がある高齢者（75歳以上）、障がいのある方、病気の方など、市役所に来られない事情がある方。

##### (ウ) 申請方式

小樽市職員が個人宅及び福祉施設等に訪問し、申請者の本人確認を行う出張申請受付方式

(エ) 予約受付受理件数の想定

- ・ 個人宅 144件 申請受付 216件
  - ・ 福祉施設 6施設 申請受付 60件
- (申請受付件数合計276件)

イ 新聞折込実施及び回覧板チラシの印刷

個人宅及び福祉施設訪問による出張申請受付について小樽市内全域への新聞折込2回を委託業務の一環として実施する。実施時期については、コールセンター開設時期及び出張申請受付開始以降で再周知が効果的と見込まれる時期に協議の上決定する。

新聞折込で使用するチラシは回覧板の回付でも使用するため、新聞折込の必要数の他6,400枚印刷し、令和8年6月1日(月)までに小樽市へ納品すること

4 マイナンバーカード関係制度の理解

本業務の履行に当たっては、マイナンバーカード制度・業務、マイナンバーカードの使用方法、マイナ保険証の制度等、マイナンバーカードに関して全般的な知識を十分に有している必要がある。受託者は、第12項に定める法令及びガイドライン並びにマイナンバーカード総合サイト (<https://www.kojinbango-card.go.jp/>) の内容を理解する他、マイナンバーカードに関して広く情報収集し、本業務に臨むこと。

5 管理者の配置

受託者は業務履行期間中、受託者の正規雇用者である管理者を1名以上配置すること。当該管理者は、次項から第10項までの各業務の管理を行い、各業務の実施、小樽市・申請希望者・福祉施設との連絡調整について責任を持つ。管理者は専任とすることが望ましいが、終日専ら他の業務に従事する様なことがなく、本業務に影響がない場合はこの限りではない。

6 出張申請受付実施までの手順の確立

本業務に係る必要な要件、調整事項、詳細(対象者、持ち物、予約者・申請者への説明・案内事項等)を小樽市と協議・確認の上で決定し、手順を確立する。

この手順は、第12項に定める法令及びガイドライン並びにマイナンバーカード総合サイトに則りまず受託者が案を作成し、小樽市が必要な確認、修正を行った上で決定する。

7 事業の広報・周知

(1) 個人宅及び福祉施設での出張申請受付に係る新聞折込の実施

個人宅及び福祉施設での出張申請受付の実施について、新聞折込を2回、小樽市内全域に行うこと。なお、折込チラシのデザイン・印刷についても本業務に含む。チラシの内容は、前項にて決定した実施要件、詳細等に基づき作成し、小樽市の確認を経て決定すること。また、デザインは市にて実施予定の回覧板による周知の際にも使用できるものであること

と。

新聞折込を行う日は、1回目は基本的に次項のコールセンターでの予約受付開始日とし、2回目は出張申請受付開始以降で再周知が効果的と見込まれる時期に協議の上決定する。

(2) その他

委託料の範囲で効果的な広報が可能な場合は、小樽市と協議の上で実施することができる。

8 出張申請受付コールセンターの開設・予約受付

委託料の範囲でより効率的かつ効果的な実施が可能な場合は協議の上で変更する。

(1) 出張申請受付コールセンターの開設要件等

ア 回線数・オペレーター数

1回線、1名以上在席すること（交代制としても構わない）。

イ 開設場所

関係者以外が立ち入ることができない受託者が管理可能な場所。なお、別記「個人情報取扱特記事項 第6」に基づき、開設場所はあらかじめ小樽市の承諾を得る必要がある。

ウ 電話番号

フリーダイヤルとし、新規発番すること。なお発番に係る経費や通信費は本業務の委託料に含む。

エ 開設期間・日時

令和8年6月1日（月）から令和8年12月24日（木）まで  
月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律に定める休日及び12月29日から1月3日までを除く。）の午前9時から午後5時まで

オ トークスクリプト

第6項の実施要件・詳細、第2号の予約受付方法及び一般的な電話対応の基本等に基づくトークスクリプトを小樽市の確認を経て作成すること。

(2) 予約受付方法等

基本的な事項は以下に記載のとおりだが、状況によって小樽市と協議しながら柔軟に対応すること。

ア 出張申請受付の実施予定日（予約を受ける日）は、第3項第2号ア(ア)に定める出張申請受付実施期間中、各週1～2日間を、予め小樽市と協議の上決定する。

※ 出張申請受付実施期間中の実施予定日は42日間（個人宅36日間、福祉施設等6日間）程度を想定。

※ 実施予定日は基本的に平日とし、各月の中で月曜日から金曜日までの各曜日を満遍なく網羅するように設定する。

※ 福祉施設での実施に当たっては次項第2号に定める事前打合せを、実施予定日以外又はまだ予約が入っていない福祉施設の実施予定日にて現地で行う場合があるため、オペ

レーターが打合せの実施日を含めた予約の空き状況を円滑に把握できる体制を構築すること。

イ 1日の訪問件数は、個人宅：午前・午後各2件（申請希望者数が6名以上の場合は午前・午後各1件とする）を基本とし、小樽市と協議により午後は最大3件まで受付可能とする。福祉施設：午前・午後各1件（申請希望者数6名以上とし、5名以下の場合は、個人宅訪問の予約枠にて受け付ける。福祉施設1件での申請者数はおおむね20名までとし、20名を超える見込みの場合は午前・午後の両方又は別日にて再度訪問する）。

ウ 訪問時間は、個人宅は午前1件目：10時頃、2件目：10時半～11時半の間、午後1件目：14時頃、2件目：14時半～15時半の間、3件目：15時～16時の間とする。福祉施設は午前：10時、午後：14時（施設の都合によっては調整可能）とする。

※ 2件目、3件目の訪問時間は1件目の終了時間に左右されることから、振り幅を持って案内するもの。

エ 個人宅の予約は、同じ午前又は午後にて、1件目から2件目までの移動時間がおおむね30分以内となるよう、必要な条件設定や調整を行うこと。また、午後の3件目は、2件目からの移動時間がおおむね15分以内となる場合のみ受け付ける。

オ 個人宅又は申請希望者数5名以下の福祉施設の場合おおむね2週間前まで、申請希望者が6名以上の福祉施設の場合おおむね1か月前までに電話にて予約を受ける。予約者の希望時期、曜日等を聴取しながら、実施日の中で可能な限り希望に沿った日を案内する。基本的に申請希望者本人からの連絡にて予約を受けるが、申請希望者と同居する家族、三親等以内の親族又は本人から頼まれて本人の目の前で電話する者からの予約も可とする。予約を受ける際は、次の事項を確認する。

(ア) 個人宅

a 申請希望者の氏名・住所・生年月日・連絡先・申請希望者との関係（本人でない場合）

b 外出困難な事情

c 新規申請か否か（更新、紛失・自己責任による破損等の場合、次の内容を案内すること）

(a) 更新の場合

申請の際に旧マイナンバーカードを回収するため、カードをマイナ保険証として使用している場合（資格確認書を所持していない場合）は、申請者から加入する健康保険の保険者に連絡してもらい、申請日までに資格確認書を入手してもらうこと。

(b) 紛失・自己責任による破損等の場合

・ マイナンバー総合フリーダイヤルへの連絡によるカードの一時停止及び状況に沿って警察への届出をすること。

・ 再申請に当たっては手数料2,000円を当日お支払いいただくこと。

※ 基本的には特急発行の制度により再申請を行う。

※ 手数料は小樽市職員が徴収するが、釣銭を持参できないため、お釣りが出ないように用意するよう依頼すること。

- ・ 状況によって、資格確認書の入手について説明を行うこと。

d 訪問希望日

e 用意可能な本人確認書類

※ 出張申請方式での実施に当たって必要な本人確認書類について十分に説明を行うこと。

※ 更新の場合は、旧マイナンバーカードにて本人確認を行う。

f 申請希望者の状態（顔写真の撮影が可能か、字が書けるか等、それらが困難な場合は御家族など介助者の同伴が可能か等）

g 訪問時、駐車スペースがあるか

h 訪問する際に何か気を付けることがあればその内容

i その他協議の上必要と考えられる事項

(イ) 福祉施設

福祉施設については別途調整の上で実施するため、一度実施希望を受け、後ほど管理者等から連絡をする体制を構築すること。なお予約の他、実施に当たっての質問・確認等にも対応すること。

a 施設名及び種類・住所・連絡先・御担当者氏名

b 訪問希望時期・日等

c 申請者数の目安

d その他協議の上必要と考えられる事項

カ アからオまでを踏まえて出張申請受付の予約を受け付ける。その際、個人宅の予約の場合は第6項に基づき決定した持ち物、説明・案内事項等を予約者に伝達すること。福祉施設の予約の場合は実施に係る調整のため別途連絡をする旨を伝達すること。

キ 個人宅の予約については、その内容を1件毎に受付票（基本的にはデータで作成、様式は協議にて作成）に記録すると共に、受付一覧表（基本的にはデータで作成、受付番号（受付順の連番）、予約日、訪問予定日、申請予定件数、小樽市共有日、訪問終了日、個人情報削除日等を記載、様式は協議にて作成）に記録すること。なお、受付票等の個人情報は、小樽市へ共有し訪問が終了した後に、適切に削除・廃棄し、その記録を受付一覧表に残すこと。

## 9 出張申請受付実施に当たっての準備・調整

(1) 個人宅の出張申請受付に係る小樽市への予約の共有

受託者は、受け付けた訪問予定日が同じ週である個人宅の予約1週間分の受付票を、その前の週の火曜日までに、小樽市へメール等により送付する。なお、本項に関わらず個人情報をメールにて送信する際は、次の対策を講じること。

- ア 送信先が小樽市から指定されたメールアドレスであることを都度確認すること。
  - イ 個人情報、保有されているデータを開封パスワードが設定されたフォルダ内に格納して送信すると共に、開封パスワードを別のメール等にて送信・お知らせすること。また、開封パスワードは基本的に送信の都度変更すること。
  - ウ 次のいずれかの誤送信防止措置を講じること。
    - (ア) 送信可能なメールアドレスを設定し、そのメールアドレス以外は送信不可とする機能を使用すること。
    - (イ) 送信者と別の本業務に関わる第3者が送信前にメール内容を確認し、問題ないか判断の上、その第3者の承認に基づき送信する対応を行うこと。
- (2) 福祉施設の出張申請受付の実施に係る調整等
- 福祉施設での実施に当たっては、事前に次の各対応、調整、確認等が必要となるため、円滑に実施されるよう準備し、福祉施設への連絡等を行うこと。
- ア 実施に当たり福祉施設から入居者・御家族へ案内・意向確認が必要であるため、問合せがあった施設に案内文書・確認事項を作成・例示すること。出張申請受付やマイナンバーカード全般のことについて質問があった場合も対応すること。
  - イ 実施に当たり福祉施設に、次の事項を確認・依頼すること。また、確認した内容は随時小樽市職員へ共有すること。なお、出張申請受付実施に当たって必要な情報が足りない場合は、再度確認を求める場合がある。
    - (ア) 設営から撤収までの出張申請受付全体の手順・動線・タイムスケジュール。基本的な手順は次のいずれかとなる。手順の詳細を福祉施設に確認の上、小樽市職員へ共有すること。
      - a 申請希望者1名毎に、写真撮影、申請書等記入、必要事項説明等を行う手順。
        - ※ 申請希望者の移動、書類記入、意思疎通が比較的問題がなく、かつ申請希望者数が比較的少数の場合に望ましい。
      - b 必要な説明を行った上でまず申請希望者全員の写真を撮影し、その後申請書等記入をまとめて行う手順。
        - ※ 申請希望者の移動、書類記入、意思疎通が難しく、また申請希望者数が多い場合に望ましいが、事前に申請内容や代筆希望等の意思確認を行う必要がある。
      - c aとbを併用する手順。
    - (イ) 次号に定める様式のうち当日提出が必要となる書類等の共有
    - (ウ) ウに定める申請者リスト提出の依頼
    - (エ) 当日必要となる本人確認書類等の書類
      - ※ 出張申請受付方式での実施に当たって必要な本人確認書類について十分に説明を行うこと。
    - (オ) 申請者の顔写真を撮影する場所（明るさが十分であるか等）
    - (カ) 申請書等を記載する場所及び電源の借用

- (キ) 申請予定者の状況（字が書けない方はいるか、寝たきりの方・目が開かない方はいるか、正面・無帽・無背景での写真撮影が困難な方はいるか、それらの事情は何か等）及びその状況に沿った対応について
  - (ク) 顔認証マイナンバーカードでの申請を希望するか否か
    - ※ 通常のカードと顔認証マイナンバーカードの違いを十分に説明すること。
  - (ケ) マイナンバーカードの郵送先を住民登録地以外（施設宛等）にする必要があるか
  - (コ) 入所者のマイナンバーカードの管理方法について
  - (カ) 本号に定める確認事項について、市職員が事前に現地にて説明を行う必要があるか
    - ※ 基本的に申請予定者が10名以上の福祉施設のみ実施
- ウ 実施前に施設から次の事項が記載された申請者リストの提出を受け、実施日のおおむね1週間前までに小樽市宛てメールにて提出する。なお、メールを送信する際は、前号に記載された内容と同様の対策を講じること。
- (ア) 申請希望者の氏名・住所・生年月日
  - (イ) 申請者は書類の記載が可能か否か（代筆が必要か否か）
  - (ウ) 暗証番号を設定しない顔認証マイナンバーカードを希望するか否か
  - (エ) マイナンバーカードの郵送先を住民登録地以外（入所している施設等）にする必要があるか否か
  - (オ) 新規申請ではない場合は再申請の理由
  - (カ) その他申請希望者の状態、御希望など必要な情報
- (3) 出張申請受付実施に伴う申請書様式
- 出張申請受付実施に伴う申請書の例は次のとおり。
- なお、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。
- (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兼個人番号カード送付先情報登録申請書
  - (ウ) 個人番号カード顔写真証明書
  - (エ) 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
  - (オ) 個人番号カード紛失・廃止届 電子証明書 失効申請/秘密鍵漏えい等届出書
  - (カ) 個人番号カード返納届 電子証明書 失効申請書
  - (キ) 通知カード紛失届
  - (ク) 住民基本台帳カード返納届
  - (ケ) 様式の記載例一式
  - (コ) 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

## 1 0 報告業務

- (1) 受託者は、第8項のコールセンターにあった受電件数について、週毎に小樽市へ報告すること。
- (2) 委託業務完了後、令和9年1月8日（金）まで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。
- (3) 上記に関わらず業務の進捗、市民・施設職員からの御意見等は、適宜小樽市に報告すること。

## 1 1 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、履行期間や実施規模の変更があった場合も同様とする。

## 1 2 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）

## 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。