

八尾市マイナンバーカード出張申請窓口業務にかかる企画・運營業務委託仕様書

1 件名

八尾市マイナンバーカード出張申請窓口業務

2 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」において、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ことが示された。マイナンバーカードは、行政手続きのデジタル化の基盤となるものであり、令和4年6月には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、マイナンバーカードの普及と利活用促進について具体的に示されており、これに基づき、マイナンバーカードの普及促進を進めている。

今後、国のマイナポイント事業が終了した後の更なる普及促進として、マイナンバーカードの出張申請窓口業務（申請時来庁方式・交付時来庁方式）を実施し、民間のノウハウを活用することによる、より質の高い行政サービスを市民に提供することと、さらなる普及率の向上を図っていくうえでの市民ニーズを把握し、次なる普及促進策の立案の一助となることを目指し、本仕様に基づき業務を委託する。

3 委託業務の実施期間

令和5年1月10日（火）から令和5年3月31日（金）

4 事業概要

住民にとって利便性の高い場所や生活に身近な場所、住民が多く集まる場所などへ出張し、申請会場の設営並びにマイナンバーカードの出張申請受付（申請時来庁方式・交付時来庁方式）業務を実施する。実施にあたっては、受託者において当該事業がより効果的なものとなるよう、事前広報や告知などについての工夫を凝らすとともに、今後の本市のマイナンバーカードの普及に向けた取り組みの参考とするため、申請者へのアンケート調査を実施する。

（1）想定する実施予定日時・実施回数

①平日（夜間のみ）	16時～21時（この時間帯のうち4時間）	12回
②土日祝（終日）	9時～16時	22回
③平日（終日）	9時～17時	10回

ア 実施時間

昼休憩の時間帯も窓口業務は実施することとし、実施時間帯の前後、窓口開設準備事

務及び窓口終了後の事務が経常的に発生（書類の準備、個人情報を含む書類を指定の場所に運搬等）するため、これについても委託業務範囲に含むものとする。

イ 実施場所

②の全22回のうち2回と③の全10回については、八尾税務署で実施。それ以外については、実施場所は受託者において選定することとする。実施にあたっては、本市と受託者が協議し、本市の承諾の上、決定する。なお、会場の使用にかかる契約について必要な場合は、実施場所の管理者と受託者との間で締結するものとする。

(2) 実施体制

受託者は、状況に応じて適正かつ柔軟に業務従事者を配置し、業務処理が最も効率的に行えるよう、業務実施体制を整えること。実施会場ごとに現場に常駐し、現場管理を行う本市の承認を受けた責任者を配置すること。また、実施体制について、あらかじめ本市の承認を得ること。

5 業務内容

(1) 出張申請実施に係る企画等

より効果的に申請数を獲得するための企画の策定を行うこと。対象エリアの絞り込みや会場選定した内容を本市に提案し、実施のための調整を行うこと。企画内容の実施はあらかじめ、本市の承認を得ること。

(2) 実施場所等の確保・設営

受託者は、実施場所の管理者との間で実施場所の利用（利用スペースの確保、レイアウト調整、人員整理等）に係る調整を行うこと。なお、実施場所に設置する什器等については、業務運営に必要な数を受託者が用意すること（実施場所での機材の借り受けは可能とするが、この場合における破損・紛失等は受託者の責任とする）。調達する数量等は本市と受託者で協議のうえ決定する。

また、実施場所の選定にあたっては、あらかじめ本市の承認を得ることとし、実施場所の施設利用料が必要な場合は、受託者が実費を負担することとする。

(3) 出張申請会場での申請受付の実施

ア マイナンバーカード申請希望者に対し交付申請書の書類記入支援、申請用顔写真の作成などの申請受付（申請時来庁方式・交付時来庁方式）を実施する。

イ 交付申請書等申請者が記入する書類の一式は、受託者が準備するものとする。

ウ 写真撮影や顔写真作成に必要な機材等の一式は、受託者が準備するものとする。

エ 会場における広報活動・人員整理・誘導等を実施すること

- オ 本人確認書類については、複写をし申請書に添付後本市へ確実に引き渡すこと。なお、複写に関する費用（複写に必要な機材も含む）は受託者が負担すること。
- カ 申請者から受理した申請書等を管理し、セキュリティを考慮の上、指定の納品場所へ運搬すること。運搬方法は本市と受託者が協議の上、本市が承諾した方法で実施すること。
- キ 申請者の利便性や手続きに要する時間の短縮や、事務の効率化を図ること。
- ク 申請者に対するアンケート調査を実施すること。なお、質問項目、様式は受託者が本市と協議し設定するものとし、設定後のアンケート用紙は受託者が用意すること。
また、アンケート結果の集約は、受託者がアンケート調査集計表として取りまとめ、本市に報告すること。

（４）運営マニュアル作成及びスタッフ研修

- ア 受託者は、本業務の運営手順、注意事項等について定めた運営マニュアルを作成すること。作成に当たってはその内容を本市と協議し提出、確認を受けること。
また、マイナンバー実務検定の有資格者が本業務に従事するスタッフに適切な研修を実施すること。
- イ 運営マニュアルは、市民などの問い合わせ内容及び本市からの要請により、随時更新すること。また、受託者による内容の更新を行う場合は、本市の承諾を得ること。
- ウ 運営マニュアルによりがたい事例が発生した場合、受託者は本市に相談し、指示を仰ぐこと。

（５）出張申請会場に係る広報周知活動

- チラシ・ポスターの作成・配布など、より効果的に申請数を伸ばすための広報周知活動の企画、実施を行うこと。企画内容等の実施については、あらかじめ本市の承認を得ること。

（６）必要物品の調達

- その他業務に必要な物品、備品については、受託者が必要数を準備することとする。調達する数量等は本市と受託者で協議のうえ決定する。

（７）市民からの問い合わせ対応

- 出張申請窓口業務に関する問い合わせ等があった際に、電話番号を準備し、市民へ周知を図り、対応を行うこと。対応にあたっては、市民からの問い合わせ先について、最低でも平日、時間は午前９時～午後５時までを含み、問い合わせ件数、内容について報告すること。
なお、対応方法等については本市の指示に従うこと。

(8) 申請書等の修正対応

会場で申請された申請書等について、後日不備等が発見された際は、受託者の責任において、申請者と連絡を取る等の対応を行うこと。対応方法については、本市の指示に従うこと。

6 報告等

受託者は業務遂行上の課題や改善策等をまとめ、常に品質の向上を目指し、報告を行うものとする。

報告様式は本市と受託者が協議の上、決定するものとする。

本市は、必要があると認められたときは、受託者に対して本委託業務の処理状況などについて調査することができる。この場合において、受託者はこれに従わなければならない。

(1) 報告資料

- ア 業務実施計画書
- イ 日次報告書
- ウ 月次報告書
- エ 委託業務完了報告書（委託業務完了後に提出）
- オ 議事録
- カ アンケート調査集計表

(2) 日次報告書、月次報告書の報告内容

- ア 出張申請窓口業務での対応件数（実施日、実施場所、申請数、来場者数等を記載）
- イ 写真撮影件数
- ウ 集客に効果的な場所や手法等の分析を行い、その内容を記載すること
- エ 想定申請受付人数等を満たさない場合の課題の分析及び改善に向けた取組の報告
- オ その他特記事項

7 法令等の遵守

受託者は、本委託業務の遂行にあたり、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うえで本委託を実施するものとする。

8 新型コロナウイルス感染症への対応

(1) 出張申請窓口業務の実施にあたっては、新型コロナウイルス感染症対策として、下記の対策を講じること。

- ア アクリルパネル等飛沫防止の対策

イ アルコール消毒液の常備

ウ 机、椅子、筆記用具、アクリルパネル、スリッパ、申請用端末などの適宜消毒の実施

エ 従事者は、新型コロナウイルス感染症等の感染予防に努めることとし、マスクの着用、手袋の消毒等を行うこと。また、休憩時にも感染予防に努め、マスクを外しての会話は現に慎むこと

(2) 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、本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者及び感染予防・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、受託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、速やかに本市と協議し、その指示に従うこと。

9 秘密保持及び個人情報の保護

(1) 受託者は、本業務の履行にあたり知り得た一切の事項について、外部への漏えいがないように注意すること。また、本市が提供する資料等の第三者への提供や目的外使用をしないこと。本業務が終了した後においても同様とする。

(2) 業務に従事している者は、業務に際して知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益のために利用してはならない。本業務が終了した後においても同様とする。

(3) 受託者は、本業務に従事するすべてのスタッフに個人情報の保護について適切な教育を行うこと。

(4) 受託者は本契約に基づく業務を処理するため、申請書等個人情報を含むものについて、本市の承諾なくして複写又は複製をしてはならない。

(5) 受託者は、契約目的物の納入前に事故等不測の事態が生じた際は、速やかにその状況について本市へ報告し、対策等を本市と協議のうえ解決しなければならない。

(6) 受託者は、業務に関して知り得た個人情報を含む記録媒体等に記録する場合は、施錠できる保管庫等に格納する等、適正に管理しなければならない。

(7) 受託者は、個人情報を適切に管理し、保護するために必要な措置を講じること。

10 その他留意事項

(1) 本仕様書に疑義がある場合は本市の指示に従うものとし、本仕様書に明示がない事項については、その都度、本市と受託者が協議の上決定する。

(2) 包括的な業務の再委託については認めない。個別の業務の再委託については、その都度、本市と受託者が協議の上決定する。

(3) 受託者は、受託業務の実施にあたって、業務の適切な遂行を図るため、本市と常に綿密な連絡を取り、業務の正確な遂行に努めること。

(4) 受託者は本委託業務内容を許可無く第三者に公表、転用及び貸与してはならない。

(5) 受託者は、事故または災害が発生した場合は、速やかに本市に報告し、本市の指示に従うこと。

(6) 受託者は、委託料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、または中止し、もしくは廃止した日の属する年度の終了後5年間これを保存しておかなければならない。

(7) 業務に関して保有する情報の公開について必要な措置を講じること。

(8) その他制度の変更、情勢の変化により、本業務の仕様を変更する必要がある場合は、本市と受託者が協議し、双方合意の上で変更する。