

門真市個人番号カード申請サポート等業務委託仕様書

本仕様書は、個人番号カード（マイナンバーカード）の普及促進のため実施する「個人番号カード申請サポート等」に係る業務の基本仕様について定めるが、本仕様書に記載されていない事項であっても、これに付随する業務として認められる業務については、契約金額の範囲内で実施するものとする。

1 業務名

門真市個人番号カード申請サポート等業務委託

2 主な業務内容

- (1) 個人番号カード出張申請サポート業務
- (2) 個人番号カード出張申請受付業務

3 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

4 事業概要

- (1) 個人番号カード出張申請サポート業務

市民の身近な場所に申請サポート窓口を開設し、マイナンバーカードの申請書の記入補助や顔写真撮影等を実施し、交付時来庁方式による交付申請のサポートを行うもの。（以下「出張申請サポート」という。）

- ① 履行場所（別紙1参照）及び実施回数

ア 門真市役所本庁…月1回

イ 南部市民センター…月2回

※原則、年間合計36回以上実施するものとする。

※受託者の判断で当該回数を上回る追加開催は可能とする。この場合に限り、本市と協議の上、門真市内の商業施設等で実施することとしても差し支えない。

※令和8年4月の実施については、業務構築期間及び周知期間を考慮し、上記によらず本市と協議の上、決定すること。

※ア及びイのうち1回の開催日は、別途本市が指定する日に限る。

- ② 業務実施時間

午前10時から午後4時まで（原則、土曜日、日曜日及び祝日の開催とする。）

※設営及び撤去作業にかかる時間は、業務実施時間に含まない。

- ③ 受付人数

1回の開催につき30名程度を受け付けるものとする。

- ④ 対象者

門真市に住民登録がある者に限る。

- (2) 個人番号カード出張申請受付業務

申請書等の記入補助、顔写真撮影及び本人確認書類等の持参書類の案内・確認並びに重要事項の説明等、出張申請受付方式による交付申請のサポートを行うもの（以下「出張申請受付」という。）。なお、本人確認書類に基づく本人確認については市職員が行うものとする。

① 履行場所（別紙 1 参照）及び業務実施回数

ア 門真市役所本庁…月 1 回

イ 南部市民センター…月 1 回

※原則、年間合計 24 回実施するものとする。

※上記(1)①の門真市役所本庁及び南部市民センターでの出張申請サポートと同時開催するものとする。

※開催日は、別途本市が指定する日に限る。

② 業務実施時間

午前 10 時から午後 2 時まで（原則、土曜日、日曜日及び祝日の開催とする。）

※設営及び撤去作業にかかる時間は、業務実施時間に含まない。

③ 受付人数

1 回の開催につき 30 名程度を受け付けるものとする。

④ 対象者

門真市に住民登録がある者に限る。

5 目標受付件数

「4 事業概要」の(1)から(2)の業務についての目標受付件数は、年間 1,800 件とする。各会場の想定件数を明記した実施計画を提出し、本市の承認を得ること。目標値と実施状況に乖離がある場合は、出張申請サポートの追加実施等対策を検討すること。

以下の表は各月における目標受付件数の目安であり、業務の繁忙を受託者において予測し、各月の実施回数、目標人数を増減させることは可能とする。

【各月の目標受付件数の目安】

業務区分	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計
出張申請サポート	30	110	110	110	90	90	90	90	90	90	90	90	1,080
出張申請受付	30	70	70	70	60	60	60	60	60	60	60	60	720

6 広報活動（「4 事業概要」の(1)及び(2)に限る）

(1) 多数の申請者を募るために、周知チラシの作成・掲示・ポスティング、SNS の活用等、広報活動を積極的に行うこと。なお、発生する費用については受託者が負担すること。

(2) 周知チラシ、SNS 等の内容や広報活動の方法については、効率的に多数の申請者を募ることができるよう、記載内容やデザイン等について受託者から提案の上、本市と協議して決定すること。

(3) 開催当日は、市民の方が迷うことなく会場まで来場できるよう、貼り紙、看板、のぼり等を設置すること。また、運営スタッフが一目で分かるように専用のユニフォームを着用し、市民の方がお声かけしやすい状態とすること。なお、発生する費用については受託者が負担すること。

7 業務の詳細

① 実施場所の選定及び確保

ア 本市の広報紙への掲載準備に間に合うように、本市指定日以外の開催については月ごとに開催日を決定し、前月上旬までに本市の承認を得て決定すること。

② 受付業務（別紙2参照）

ア 会場の整理案内

イ 申請サポートの受付

ウ 重要事項の説明

③ 来場者の確保

ア 開催決定後には、チラシ配布、ポスティング、折込みチラシ、回覧版、口コミによる広報活動など、事前に効果的な周知を行うこと。

イ 開催日当日には、会場付近での呼び込みを実施するなど、来場者の確保に努めること。

④ 留意事項

ア 実施回数、受付日時、その他詳細については、本市と協議の上、決定すること。

イ 実施会場の使用のため発生する費用は、受託者が負担すること。

ウ 会場への従事者の交通手段の確保及び備品等の運搬については、全て受託者が行い、発生した費用についても負担すること。

エ 出張申請サポート受付当日は、会場への誘導のため案内看板等を建物内に適切に掲示すること。

オ 実施場所ごとのレイアウト及び人員体制を実施の一週間前までに提出すること。

カ 現地の下見を含め、駐車場やエレベーターの有無など市民問合せに係る必要事項を確認し準備を万全に行うこと。

キ 処理対象者数が著しく少ない場合、又は多い場合、業務従事者の体制等について本市と協議の上で柔軟に対応すること。

ク 申請書類等の授受については、個人情報であるとの認識の下、その取扱いに十分配慮するとともに、本市に提出するまでは受託者の責任において管理すること。

8 設備・備品等

(1) 設備

受託者は、業務の遂行に必要な設備環境の整備（設営及び撤去）を本市の承認を得て、受託者において、最低限で経済的、効率的な手法で行うこと。

(2) 備品

受託者は、業務の遂行に必要な消耗品、機器類、備品等を用意すること。但し、機器類等に過剰が生じないよう調達すること。また、過剰な数量の機器類等が発生した場合には、受託者の負担で速やかにこれを撤去すること。

9 業務計画

- (1) 受託者は、本業務を確実に実施できる具体的な業務計画を立て、契約締結後速やかに提出すること。
- (2) 受託者は、業務計画どおりに業務が遂行できるよう適切な進行管理を行うこと。なお、業務が著しく滞るなど、業務計画の改善が必要な場合は、本市と協議の上、見直しを行うこと。

10 業務実施体制等

(1) 業務実施体制

受託者は、本業務に関する知識、経験等を十分に持つ業務責任者を1名配置し、本市に報告すること。

① 業務責任者の役割

ア 業務実施場所に常駐すること。なお、業務責任者が不在の際は本市の承認を得て、代理者を配置すること。

イ 以下の業務を行うこと。

- (ア) 委託業務全体の進行管理、監督
- (イ) 各業務の進行管理
- (ウ) 市との連絡調整（エスカレーション対応）
- (エ) クレーム案件や例外案件の対応
- (オ) 他の業務従事者への指導
- (カ) 業務従事者の出退勤時間の管理及び適正配置
- (キ) その他必要な業務

(2) 業務従事者

① 勤務予定者の報告

受託者は、業務内容及び繁閑を十分に考慮した上で、業務人数を示した勤務予定表を作成し、本市に提出すること。業務人数に変更がある場合は、変更した勤務予定表を速やかに本市へ提出すること。

② 業務従事者の留意点

- ア 受託者において作成した業務マニュアルを遵守すること。
- イ 身だしなみや言葉遣いに注意し、市民に対して不快感を与えないようにすること。
- ウ 名札を着用すること。なお、形式等については事前に市の承認を得ること。
- エ 本市の庁舎等を利用する場合は、本市が定める利用規定を遵守すること。

(3) 適正配置

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。

① 最低人数

受託者は、各業務の1回の開催にあたり、少なくとも次に示す従事者数を配置するものとし、来場者が多数見込まれる場合は、長時間の手続待ちが発生しないよう増員を行うこと。また、目標受付件数の確保のため、出張申請サポート業務の実施回数を受注者の判断で規定以上に増やすなどの場合で、かつ、本市が相当と認める場合は、業務責任者が従事者の役割を担う

ものとしてその人数に含めて差し支えない。但し、この場合においても下記ア及びイ業務の同時開催の時間帯は、両業務を合わせて、少なくとも6名配置しなければならない。

ア 個人番号カード出張申請サポート業務 3名

イ 個人番号カード出張申請受付業務 3名

② 労働関係法令の遵守

受託者は、労働関係法令を遵守し、業務従事者等の労働状況及び安全衛生の確保はもとより、健康管理に努めること。なお、契約締結時には、労働局の受理印のある就業規則の写し及び業務従事予定者の給与額のわかる給与規定又はそれに代わるものの写しを提出すること。

③ 業務実施体制の留意点

業務責任者及び従事者について、勤務状況不良その他の事由により、当該人員配置が適格性を欠くと本市が認めた場合は、その旨を受託者に通知し、変更を求めることができる。その場合において、受託者は適正な措置を行うこと。

(4) 研修

受託者は、業務実施に必要なマニュアルを作成し、事前に本市の承認を得た上で、業務従事者に対し以下の研修を行うこと。なお、研修内容については、各業務従事者の知識や技能に応じ、適切に行うこと。

① 研修内容

ア 業務従事者の責務及び個人番号カード申請サポート等業務に関して必要な知識を習得させること。

イ 本業務の公共性を理解させること。

ウ 個人情報保護及び守秘義務について理解させること。

エ 接遇・クレーム対応について習得させること。

オ 事務処理手順を理解させること。

カ その他必要な事項について理解、習得させること、

② 研修報告

研修を実施した場合には、速やかに本市に研修報告書を提出すること。

③ 研修の留意点

ア 受託者は、実際に使用する備品や機器類を用いて、実践に近い環境で研修を行うこと。

イ 本市が、業務状況等により必要があると認めるときは、市と協議の上、受託者は追加の研修を実施すること。

(5) 連絡体制

① 連絡会議

受託者は、各業務の状況報告、課題の整理、業務改善策の提示、検討を行うため、月1回程度の連絡会を開催すること。

② 提出書類

受託者は、以下の書類を各期限内に市に提出すること。なお、書類の様式については、事前に市の承認を得ること。また、提出した書類に大幅な変更が必要な場合は、本市の承認を得た上で修正すること。

提出書類	提出期限
業務計画書（業務スケジュール及び目標数、業務従事者の分担及び人員配置、欠員補充の方法その他運営に関する事項を定めたもの）	契約締結後 7 営業日
業務マニュアル	業務開始の 10 営業日前
研修報告書	研修実施後 7 営業日
緊急時等連絡体制	契約締結後 7 営業日
勤務予定表	前月の 20 日
実施場所のレイアウト・実施体制	実施日の 1 週間前
月次報告書	翌月の 3 営業日
連絡会の議事録	会議実施後 10 営業日
その他必要な報告	協議の上決定すること

③ その他留意点

ア ②の提出書類について不適切な内容が認められる場合、本市は受託者に対して是正を指示できるものとする。

イ ②以外に本市が業務に関する報告を求めた際、受託者は速やかに報告すること。

ウ トラブルが生じた場合は責任をもって対応するとともに、遅滞なく本市に報告すること。

エ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても本業務遂行に支障をきたさないよう、本市と連携して十分な対応をとること。

オ 受託者は、事前に緊急時の体制を整備し、対応策を業務従事者にあらかじめ周知すること。

カ 事件、事故が発生した場合、速やかに市へ報告するとともに、再発防止策を徹底し、事後の措置状況を報告すること。

11 秘密の保持及び個人情報の保護の徹底

- (1) 本業務は個人情報を厳格な管理の下で取り扱うことが必要であるため、受託者は「個人情報の保護に関する法律」、「門真市個人情報の保護に関する法律施行条例」、「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」、「門真市情報セキュリティポリシー」等関係法令を遵守するとともに、その運用及び業務実施体制に万全を期すること。
- (2) 受託者及びその業務従事者は、この契約の履行にあたっては、秘密の保持に関する全ての法令を遵守するとともに、個人情報はもとより業務上知り得たことについて、契約期間中及び契約解除後においても、いかなる理由によっても他人に漏らし、また、盗用してはならない。
- (3) 受託者は、本業務（事前準備期間における研修等を含む）を遂行する上で市から提供する一切のデータ、資料等をこの業務以外の目的で利用、盗用、複写及び複製翻訳等をしてはならない。
- (4) 受託者は、業務従事者に対し、市が定める(1)の遵守を誓約させ、個人情報保護に関する事前の教育・研修を実施すること。
- (5) 個人情報保護の手段については、事前に市に説明を行い、業務従事者と事前に情報セキュリティに関する誓約書を取り交わし、本市に提出すること。

- (6) 受託者は、業務にて撮影した申請者の顔写真データについては、速やかに削除しなければならない。
- (7) 出張申請受付方式で受付した申請書等については、セキュリティボックスの活用など、安全性の高い方法で運搬の上、当日あるいは翌営業日中に市職員へ引き渡すものとする。

12 業務の引継ぎ

- (1) 業務が完了した場合や、本市等に業務を引き継ぐ必要がある場合などは、本業務が円滑に行えるよう市職員及び新たな受託者を対象として引き継ぎを実施すること。また、未完了の業務についても、本市が要求した場合には、その業務について引き継ぎを実施すること。
- (2) 委託業務完了の約1か月前までに、業務引継書を作成すること。また、引継ぎの際は運用手順書その他本業務を行う上で作成したマニュアル等を全て開示し、説明を実施すること。
- (3) 契約終了時には、本業務にて使用する手順書、引継資料、その他本業務を行うにあたり作成、使用した手順書、ツール等の一式を電子データにてまとめ、本市へ提出すること。なお、提出した電子データについては、契約期間終了後も引き続き本市で継続して使用する。

13 業務内共通事項

- (1) 受託者は、本業務中の事故等の防止に留意すること。
- (2) 受託者は、本業務の実施に際し、仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議を行い、相互に協力し、問題の解決を図ること。但し、軽微なものに関しては、受託者の責任において実施するものとする。
- (3) その他、仕様の詳細については、市と協議の上決定すること。
- (4) 処理対象者数が著しく少なかった場合、又は多かった場合、その他災害等緊急時は、業務従事者の体制等を柔軟に対応することとし、市と協議した上で体制等を決定すること。
- (5) この仕様書に定めるもののほか、事業の実施について必要な事項は市と協議の上、決定すること。
- (6) 業務実施時間内に受け付けた案件については、業務実施時間終了後も完了まで対応すること。
- (7) 本業務の実施に際し、作成したマニュアル等の成果物の所有権及び著作権は全て市に帰属するものとする。
- (8) 受託者は定期的なモニタリングを行い、常に業務の質、市民満足度の向上を図ること。
- (9) 業務を高い信頼性のもとで遅滞なく安定的に運用するため、業務の正確性及び迅速性について、高い水準のサービスを検討し実施すること。
- (10) 業務の内容において、関係法令や事務処理要領等の改正による取扱い方法の変更が生じる場合は、本市と協議の上、合理的な範囲で変更するものとする。
- (11) 予め定めた履行場所以外の執務スペースには、許可無く無断で立ち入らないこと。
- (12) 受託者は本業務の実施にあたり、関係法令を遵守すること。
- (13) 案内の際にマイナンバー制度に関する問合せ、意見、苦情等があった場合、可能な限り対応し、必要に応じて適切な窓口を案内すること。
- (14) 難聴の方の来場に備えて、筆談での対応準備を行うこと。

- (15) 外国人の方の来場に備えて、翻訳機を用意する等、多言語での対応準備を行うこと。

14 損害賠償

受託者の過失（天災地変等その他不可抗力による場合を除く。）により、市及び市民に損害を与えた場合、その全てについて受託者が損害賠償責任を負わなければならない。また、その際は、直ちに本市に報告し、指示を受けなければならない。

15 支払方法

毎月払い

16 検査方法

月次報告書の提出