

熊本市マイナンバーカード出張申請サポート
業務委託（教育機関等）
基本仕様書

令和4年（2022年）8月18日

熊本市地域政策課

1 件名

熊本市マイナンバーカード出張申請サポート業務（教育機関等）

2 目的

令和4年度末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を目的とし、マイナンバーカードの普及促進に取り組むため、熊本市内及び市近郊におけるコミュニティセンターや学校等において、マイナンバーカードの出張申請サポート窓口（※）を設置するもの。

※出張申請サポートとは、マイナンバーカードの申請手続き（顔写真撮影やマイナンバーカード交付申請書の記載補助等）のサポートを、施設内や車両内等で行うもの。

3 履行期間

契約締結日から令和5年（2023年）3月31日

4 実施場所

本市が指定する教育施設等の計710施設程度（内訳は下図参照）。

施設名	施設数
市立幼稚園	6園程度
その他保育所	413園程度
小学校	93校程度
中学校	52校程度
高等学校	33校程度
大学・専門学校等	9校程度
特別支援学校	8校程度
地域コミュニティセンターなど	96施設程度
合 計	710施設程度

※受託者の提案で上記以外の施設に出張して申請サポートを実施することを妨げない。

※その他保育所以外の施設での出張申請については、近隣住民の申請も受付を行うこと。

※実施場所で発生する施設使用料(各施設一回ずつ開催する場合は40万円)については、受託者が負担するものとする。なお、施設使用料の減免等が可能な場合においても契約金額の変更はしない。

5 業務内容

(1) 出張先との開催日時等調整

4「実施場所」で示した教育施設等の管理者と開催日時、申請会場、学生や保護者等への周知方法などの調整や出張申請サポートの実施にあたって必要となる手続きを行うこと。
なお、出張先や開催日時等を本市が指示する場合はこれに従うこと。

(2) マイナンバーカード出張申請窓口の設置

出張申請サポート実施に必要な物品、什器等（本仕様書「8 物品、什器」を参照）の準備及び設営・撤去。

(3) 申請サポート

- ア マイナンバーカード交付申請書（以下「交付申請書」という）の記入支援
 - イ 交付申請書貼付用の顔写真撮影及び印刷、切り抜き
 - ウ 交付申請書への写真貼付（本人への写真確認後）
 - エ 交付申請書のコピー（市側の控え）
 - オ 交付申請書の送付用封筒の交付
 - カ 申請サポート実施会場における人員整理・誘導等
 - キ マイナンバーカードの申請方法や受取方法についての説明及び各種相談対応
- ※受付1件あたり5分～10分を想定。
※本人確認を行わないため、本市職員の同行はなし。
※出張申請サポート窓口ではスタッフジャンパーを着用。

(4) 広報活動

- ア 4実施場所で示した「その他保育所」を除いた施設で出張申請を実施する場合、近隣住民に出張申請に関する事前周知を行うためのチラシ等のポスティング
 - イ 出張申請会場における集客活動等
 - ウ 留意事項
- （ア）教育機関での出張申請サポートの場合は施設管理者と調整した上で、従事者だけでなく学生やその保護者をターゲットとした効率的な広報を実施すること。
（イ）広報活動は本市と協議し、承諾を経た上で実施すること。また、広報活動に使用するポスター・チラシ・リーフレット等については、受託者が準備すること。

(5) 申請意欲を高める取り組み

- 1 回の出張で受け付ける申請者数を最大化するために、申請意欲を高める取り組みを受

託者の提案により行うこと。

(6) 運営マニュアルの作成

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について事前に本市の承認を得ること。

(7) 業務従事者に対する研修

本業務の従事者に、出張申請サポートの実施までに必要な研修を実施すること。

6 実施体制

(1) 受託者は、本市との連絡・調整及び業務を確実に履行するため、現場責任者を選任し、業務の着手前までに本市へ現場責任者届を提出しなければならない。

(2) 受託者は、現場責任者の選任について変更があった場合には、本市へ速やかに届け出なければならない。

(3) 申請サポートに関しては、1会場につき、現場責任者を含め4人以上の人員体制とすること。

(4) 労務管理を徹底すること。

7 実施報告

(1) 報告資料

ア 日次報告（実施日のみ）

翌営業日の午前中までにエクセルデータにて日次報告書を提出すること。その際に、当日の実施状況の写真データを添付すること。

イ 月次報告

(ア) 翌月10日までに前月実施した月次報告書をエクセルデータにて提出すること。

(イ) 月に一回定例報告会を実施すること。

ウ 委託業務完了報告書（委託業務完了後）

(2) 報告内容

ア 申請サポート件数

イ 苦情及び要望件数及び具体的な内容

ウ 相談対応件数

※ 報告書の様式は、本市と受託者による協議のうえ定めるものとする。

※ 定例報告会の際には、交付申請書のコピーを提出すること。

8 物品、什器

(1) 以下の物品、什器等を必要数調達し、準備すること。

ア 5 (3)「申請サポート」に記載した作業を車内で実施できる車両。

※マイナちゃん等の車両ラッピングを行い、広報車として活用すること。

イ マイナンバーカードオンライン申請に用いる情報機器類（タブレット端末等インターネット通信に必要なネットワーク関連機器等）

ウ 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）

エ 写真撮影用レフ板、鏡

オ 写真撮影用照明

カ 写真印刷機（プリンター等）

キ 写真印刷用紙（交付申請書の貼付に適した品質のもの）

ク 写真切り抜き機（写真は縦4.5cm、横3.5cm）

ケ 交付申請書

コ 交付申請書の送付用封筒

※ 送付用封筒(受取人払い)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、同機構の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。

サ 記載台（机）、椅子

シ 記載用ペン

ス 広報用ポスター、チラシ、リーフレット等

セ 案内看板、のぼり旗

ソ 携帯電話

タ パーティション、アクリルパーティション、仕切り板、写真撮影時の背景用スタンド等

チ 消毒用アルコール等の衛生用品

ツ スタッフジャンパー

テ その他出張申請サポート業務に必要な什器、事務用品及び広報用物品等

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、市民等からの問い合わせ・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) 服務態度

市民等と接する業務に携わる従事者は、服装、姿勢、態度、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、受託者は熊本市の品位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を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

受託者は、業務の履行に際し、未然に事故等を防止するため、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。

受託者は当該事故の対応後、本市に対し速やかに事故報告書（様式任意）を提出すること。

(2) 改善義務

本市は当該業務に関し、受託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、業務改善通知書により改善を求めることができる。この場合、受託者は直ちにこれに応じて、業務改善報告書（様式任意）を提出すること。

また、受託者は業務を遂行するうえでの改善点について積極的に本市に提案を行うなど、率先して効率的な業務の改善に努めること。

11 契約の解除

本市は、受託者が業務改善通知書による指示に従わない場合、契約を解除することができるものとする。

12 その他

(1) 業務の実施に要する人件費、研修費、交通費等の一切の経費は、受託者が負担する。

（物品・什器、消耗品費用及び施設使用料も含むものとする）

- (2) 実施場所の選定については、熊本市民が多く来場すると思われる施設を選定すること。
- (3) 受託者は、選定通知受理後すぐに、本業務の進め方や手法について、本市と打ち合わせを複数回実施すること。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。
- (4) 業務実施に当たり必要となる各種資料、申請書等の作成、教育施設等の使用許可等の申請手続、スタッフの派遣、その他業務に必要な物品・什器等の調達、管理等については、受託者の責任において行うこと。
- (5) 本市公共施設の使用に関しては必要に応じて本市と協議のうえ申請すること。
- (6) 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、出張申請サポート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。
- (7) 本業務を行うために必要となる本市所有の資料・情報等については、必要に応じ受託者に無償で貸与する。ただし、資料・情報等については本市の承諾なしに外部に持ち出してはならない。

また、本市から受領した本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、本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本市に報告すること。
- (8) 受託者は業務の履行上、他の事業者と協力する必要がある場合、または他の事業者
に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。
- (9) 緊急時は必ず連絡がとれるようにすること。

1 3 法令の遵守、セキュリティポリシー

- (1) 本業務の実施にあたっては、番号法に規定する各条項のほか、熊本市情報セキュリティポリシーや熊本市個人情報保護条例等の関係法令を遵守すること。
- (2) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後においても同様とする。

- (3) 本市が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。

1 4 提案を求める事項

本事業に関する提案を別紙の「本業務の提案書に記載する事項について」を参考に提案書を作成し、提出すること。