

令和 5 年度熊本市マイナンバーカード出張申請サポート業務
及びマイナポイント申込支援等業務委託
基本仕様書

令和 5 年(2023 年) 5 月 18 日

熊本市地域政策課

1 件名

令和 5 年度熊本市マイナンバーカード出張申請サポート業務及びマイナポイント申込支援等業務

2 目的

令和 5 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、熊本市内における商業施設等において、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。また、令和 5 年 9 月末に申込期限を迎えるマイナポイントの申込についてもサポートスタッフを配置し、マイナポイントの予約・申込手続支援を行うことを目的とする。

※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）のサポートを行うもの。

3 履行期間

契約締結日から令和 6 年（2024 年）3 月 31 日

※マイナポイント申込支援等業務に関しては国が実施する期間まで

4 実施場所及び実施回数

（1）実施場所

熊本市内に所在を有する、集客率が見込める商業施設等。

※マイナポイント申込支援等業務も同一の場所で行う。

（2）実施日等

ア 申請サポート実施日

令和 5 年（2023 年）7 月 1 日～令和 6 年（2024 年）3 月 31 日の期間。

イ 実施回数

180 回程度

※提案内容によって実施回数が増減することを妨げない。

ウ マイナポイント申込支援等実施日

令和 5 年（2023 年）7 月 1 日～令和 5 年（2023 年）9 月 30 日の期間を予定。

（3）受付時間

本市が承認した時間

5 業務内容

（1）マイナンバーカード出張申請窓口の設置

ア 出張申請サポート実施に必要な物品、備品等「8 物品、什器」を参照し、準備及

び設営・撤去

(2) 申請サポート作業内容

- 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 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。

(3) マイナポイント申込支援窓口の設置

- ア マイナポイント申込支援に必要な物品、備品等「8 物品、什器」を参照し、準備及び設営・撤去
- イ 設置場所

設置場所については（1）マイナンバーカード出張申請窓口と同会場とする。

(4) マイナポイント申込支援等作業内容

- ア 来客者の窓口への案内

- イ マイナポイント申込手続き補助

以下の手続きを希望する市民に対し、受注者が準備した専用端末又は市民のスマートフォン等により端末操作に関する支援を行う。また、端末操作支援を希望しない市民に対しても、マイナポイント等に関する事業案内を行うとともに、必要に応じて、市民自ら手続きを実施できるよう、簡易的な手続きマニュアルやリーフレット等を準備し、これを市民に配布すること。

（手続き内容）

- ・マイナポイント予約・申込手続き
- ・マイナンバーカードの健康保険証の登録手続き
- ・公金受取口座登録手続き
- ・決済サービス登録

- ウ その他、相談・問い合わせ対応

マイナポイントやマイナンバーカードの健康保険証利用、公金受取口座登録等、マイナンバー制度に関する相談・問い合わせに対応する。

(5) マイナポイント支援端末の貸与

マイナポイント申込支援の増加に伴う、貸与できる端末の準備を行うこと。

- ア 端末仕様

マイナンバーカードを利用して、マイナポイント申込・健康保険証紐づけ・公金口座

登録ができるもので、PC、タブレット、スマートフォンなどの形態は問わない。また、セキュリティ対策を講じること。（物理的対策、MDM 設定など）

イ 利用者

市の職員等の利用を想定している。

ウ 台数

30 台程度

（６）広報活動等

受託者は以下を参考に市民の申請・申込意欲が高まるような広報を実施すること。なお、出張申請サポートの広報に関する経費は消費税込みで 900 万円までとすること。

ア 様々な広報手段を用いた実施会場の事前周知

イ 実施会場における集客活動等

※広報活動は本市と協議し、承諾を経た上で実施すること。

※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、原則受託者が準備すること。また、本市が用意したチラシ、リーフレット等を配布することがある。

（７）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確認を得ること。

（８）業務従事者に対する研修

本業務の従事者に、業務実施までに必要な研修を実施すること。

（９）コールセンターの設置

受託者は当該委託業を履行するにあたって発生する市民からの問い合わせ等に対応できるコールセンターを以下の体制で設置すること。なお、以下の体制を本市が変更するよう指示した場合、受託者はこれに従うこと。

ア 開設期間

契約以後本市が指定する日から令和 6 年（2024 年）3 月 31 日（年末年始除く）

イ 開設時間

9 時から 17 時 15 分

ウ 開設場所

本市が承認した場所

エ 回線種別

フリーコール

オ 回線数

本市が承認した回線数

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) 1会場につき、現場責任者を含め6人以上のチーム体制とし、同日に2チームをそれぞれ別の商業施設で稼働させること。
- (4) 労務管理を徹底すること。

7 実施報告

(1) 報告資料

ア 週次報告

実施日毎に週次で報告すること。ただし、本市が求めた場合はすぐに提出できる体制を整えておくこと。

イ 月次報告

(ア) 翌月の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 マイナポイント申込支援件数

ウ 苦情及び要望件数及び具体的な内容

エ 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の原本を提出すること。

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 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）

イ 写真撮影用レフ板、鏡

ウ 写真撮影用照明

エ 写真印刷機（プリンター等）

オ 写真印刷用紙（交付申請書の貼付に適した品質のもの）

カ 写真切り抜き機（写真は縦4.5cm、横3.5cm）

キ 交付申請書

ク 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。

ケ 記載台(机)、椅子

コ 記載用ペン

サ 広報用ポスター、チラシ、リーフレット等

シ 案内看板、のぼり旗

ス 携帯電話

セ 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

ソ 消毒用アルコール等の衛生用品

タ 名札又は腕章等

チ 端末やカードリーダー等のマイナポイント申込支援に必要な機材

ツ その他出張申請サポート業務やマイナポイント申込支援に必要な什器、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。

1 1 契約の解除

- (1) 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。

1 2 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。
（備品及び消耗品費用、開催場所費用も含むものとする）
- (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) 本業務の進め方、手法については、本市と打ち合わせを行い実施すること。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、商業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備品等の調達、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、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、他の事業者との協力する必要がある場合、または他の事業者業務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。
- (10) 出張申請サポート業務とマイナポイント申込支援等業務については業務毎に内訳、経費、報告書を明確に分けること。

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、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）や熊本市情報セキュリティポリシー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。