

令和5年度

町5-213

東員町マイナンバーカードオンライン申請補助等業務委
託

施行主体

東 員 町

マイナンバーカードオンライン申請補助等業務委託 特記仕様書

1. 業務目的

マイナンバーカードを保有していない町民に対して、写真撮影を含むマイナンバーカードの申請を支援し、マイナンバーカードの普及促進の一助とする。また、マイナンバーカードを保有しているが、自分自身でマイナポータルを利用出来ない、使用方法が良く分からないといった町民に対して、マイナポータルでの手続きを支援することで、マイナンバーカードの円滑な利用をサポートする。なお、以下、マイナポータルでの手続きとマイナンバーカード申請をあわせて、「マイナンバーカード関連手続き」という。

2. 業務の概要

マイナンバーカード関連手続きの支援を必要とする町民に対して、受託者が用意するオンライン窓口（ビデオ通話）によりオペレータが支援を行う。オペレータはもちろん、支援窓口に必要なハードウェア、ネットワーク、その他機材一式を用意することも本業務の範囲内とする。

3. 履行期間

契約日から令和6年3月31日までとする。

4. 履行場所

第1窓口：町役場施設

第2窓口：町内商業施設等

5. 履行日時

第1窓口：当町と協議し決定した日から令和6年3月31日までの月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律「昭和23年法律第178号」に規定する休日並びに12月29日から翌年1月3日を除く）とし、業務時間は8時15分から17時00分までとする。

第2窓口：当町と打合せし決定した日から令和6年3月31日までの施設休館日を除く全日とし、業務時間は10時00分から20時00分までとする。

6. 利用対象者

原則、東員町に住民登録のある方。ただし、それ以外の場合でも、業務に支障のない範囲で対応すること。なお、マイナンバーカード関連手続きの支援を受けられる状態がない対象者（利用者証明用電子証明書が有効なマイナンバーカードを所持していない人、QRコード付き個人番号カード交付申請書を持っていない人）には、関連する手続きと

窓口を案内すること。

7. 委託内容詳細

(1) 運営準備

ア 体制整備

本業務を遂行するために適切な能力を有した要員・人員を確保するとともに、交通機関の遅延や病気などの理由により突発的に欠員が生じた場合にも、交代要員を配置する等、本業務の遂行に必要な体制を準備すること。

イ 業務マニュアル・FAQ の作成及びスタッフ研修

発注者と協議の上、業務遂行にあたり必要な業務マニュアルと FAQ を作成し、本業務に従事するオペレータへ研修を行うこと。なお、業務マニュアルと FAQ の作成にあたっては、その内容について本町の確認を受けることとし、必要に応じて、随時内容の改訂を行うこと。

ウ 必要物品の調達

以下の物品・備品等を必要数調達し、準備すること。

- ・ テーブル、椅子
- ・ パーテーション、写真撮影時の背景スクリーン
- ・ 手続き支援用パソコン、通信環境 (Wi-fi ルータ)
- ・ カードリーダー、顔写真撮影用カメラ、ビデオ通話用ヘッドセット
- ・ その他会場運営に必要な什器・事務用品等

※上記の中で、本町より貸与できるものについては、別途協議の上決定する。

※業務終了後、上記物品について受託者側で不要になったものは、委託者に無償譲渡することとする。

※サポート業務に必要なインターネット環境は、両者協議の上、その利用環境について確認するものとする。なお、受託者がインターネット環境 (置き型の Wi-fi 等) を提供する場合、サポート開始前に接続テストを実施し動作確認を行うが、設置期間すべてのインターネット環境の動作を保証するものではない。また、通信トラブルが発生した場合、受託者は速やかにその復旧作業に努めるものとする。

エ 会場設営・撤去

必要物品の調達後、本町と搬入・設置について調整の上、会場を設営すること。また、業務終了後は速やかに撤去すること。

(2) 支援窓口運営

業務マニュアル、FAQ に従い、支援窓口を運営する。

ア マイナポータルでの手続き支援

マイナンバーカードの健康保険証利用登録、公金受取口座登録をはじめ、利用者

がマイナポータル上で利用できる手続等を支援すること。

イ マイナンバーカード申請支援（新規・更新）

QR コード付き申請書を使用し、写真撮影を含むオンライン申請を支援すること。
（交付時来庁方式による申請）書面による申請は受け付けない。

なお、カード紛失等による再発行の申請は、町役場窓口でのみ受け付ける。

ウ 支援にあたっては、申請者本人から利用規約やプライバシーポリシーへの同意を確認する等、コンプライアンスを踏まえた手順をとること。

（3）管理・報告

ア 全体管理・調整

業務の適正な運営を行うため、業務全体の計画・調整・管理を行うとともに、業務遂行上の問題点の解決、業務効率化に向けた改善、業務品質の保持・向上を行うこと。特に、機器類が適正に稼働するか適切な点検及び維持管理を実施すること。また、これらについて、本町へ定期的に報告を行うこと。

イ 件数の報告

支援件数を月次報告すること。なお、月次報告の項目等の詳細は、別途協議の上定める。

8. 実施体制

本町と密に連絡が取れるよう、業務責任者を選定し連絡体制表を提出すること。

9. 前提条件

その他以下の条件を前提として、業務を遂行すること。

（1）守秘義務

受託者は、個人情報保護の体制を確立し、業務従事者に対して守秘義務の遵守を徹底すること。業務従事者は、業務中に知り得た個人情報を契約期間中及び契約期間後において、いかなる理由があっても他人に漏洩してはならない。また、本契約内で得た情報は、業務遂行上の目的以外に使用・開示してはならない。

（2）個人情報保護対策

個人情報の取扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法律及び東員町個人情報保護条例を遵守し、最大限の注意を払うこと。また、本業務における個人情報については、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

（3）サポート業務に必要となるシステム（申請フォーム、データ保存環境等）は委託者が用意し、受託者に提供する。委託者がシステムを提供できない場合は、受託者にてシステムを用意する。受託者の用意するシステムの仕様・セキュリティ等について受託者が契約する事業者が定める提供条件によるものとし、受託者はシステムの仕様・セキュリティ等については保証しないものとする。

(4) 信用失墜行為の禁止・業務従事者の服装等

本業務を遂行するにあたり、町民等からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ迅速丁寧に対応し、本町の信用を失墜する行為を行ってはならない。業務従事者は、本町の信用を損なわないような適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、接客中は画面上に対応者の名前を表示する等、その身分を明確にするための措置をとること。

(5) 危機管理

受託者は、障害・事故・災害等の緊急事態が発生した場合においても、業務遂行に支障をきたすことが無いよう、本町と連携・協議の上、最大限その解決に努めること。また、本町及び受託者ともに事前に緊急時の体制を整備し、お互いに提出すること。苦情やトラブルに対しては、責任をもって適正かつ迅速な対処を行い、遅滞なく本町へ報告すること。また、重大な事故等については、書面を持って本町に報告し、再発防止策を提案すること。

(6) 賠償責任

受託者は、業務遂行上で、受託者の責に帰すべき事由により、本町または第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてその損害を賠償しなければならない。

(7) 再委託の禁止

受託者は、業務の全部または主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。また、委託業務の一部を第三者に再委託しようとする場合には、事前に再委託先の名称及び代表者、業務内容等を本町に協議し、承認を受けること。

(8) 制度改正等に伴う仕様の変更

受託者は、業務に関連する制度改正等についての情報収集を行うなど、業務の遂行に万全を期すこと。また、制度改正や取扱い方法等の変更により、使用に変更が生じる場合は、本町と別途協議の上、合理的な範囲で取扱い及び仕様を変更し、受託者の負担によりこれを処理するものとする。

(9) 補則

契約書及び本仕様書に明記していない事項であっても、本委託業務の主旨に則って、社会通念上当然に必要なと思慮される事項については、本委託業務に含めるものとする。

10. その他

- (1) 本仕様書に定めがない事項または、業務上疑義が生じた事項については、本町と別途協議の上、決定する。

別記

個人情報の取扱いに関する特記事項

注) 「甲」は実施機関を、「乙」は受託者をいう。

(基本的事項)

第1条 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利、利益を侵害することのないよう、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

また乙は、個人番号を含む個人情報取扱事務を実施する場合には、「行政手続における特定の個人を識別する番号の利用等に関する法律」(平成25年法律第27号。以下「番号法」という。)等関係法令を遵守すること。

(秘密の保持)

第2条 乙は、この契約による事務に関して知ることができた個人情報を甲の承諾なしに他人に知らせてはならない。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。

(責任体制の整備)

第3条 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者等の報告)

第4条 乙は、この契約による個人情報の取扱いの責任者(以下「個人情報保護責任者」という。))及び業務に従事する者(以下「作業従事者」という。)を定め、書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、前項の個人情報保護責任者及び作業従事者を変更する場合は、あらかじめ甲に報告しなければならない。

(作業場所等の特定)

第5条 乙は、個人情報を取り扱う場所(以下、「作業場所」という。)とその移送方法を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業場所及び移送方法を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

3 乙は、甲の事務所に作業場所を設置する場合は、個人情報保護責任者及び作業従事者に対して、身分証明書を常時携帯させ、名札等を着用させて業務に従事させなければならない。

(収集の制限)

第6条 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、事務の目的を明確にするとともに、事務の目的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行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、甲が指示した場合を除き、本人から収集しなければならない。

(利用及び提供の制限)

第7条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(教育の実施)

第8条 乙は、この契約による事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、その事務に関して知ることができた個人情報を他に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないこと及び東員町個人情報保護条例(以下「条例」という。)第12条、条例及び番号法に定める罰則規定並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項、その他この契約による業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修をしなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 乙は、この契約による事務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に

行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者による個人情報の処理に関する結果について責任を負うものとする。

(再委託の禁止)

第10条 乙は、この契約による事務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、甲が承諾した場合を除き、第三者にその処理を委託してはならない。

また、甲の承諾を得て乙が再委託する場合には、乙は、本条第2項から第6項の措置を講ずるものとし、再々委託を行う場合以降も同様とする。

- 2 乙は、個人情報の処理を再委託する場合又は再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に規定する項目を記載した書面を甲に提出して前項の承諾を得なければならない。

- 一 再委託する業務の内容

- 二 再委託先

- 三 再委託の期間

- 四 再委託が必要な理由

- 五 再委託先に求める個人情報保護措置の内容

- 六 前号の個人情報保護措置の内容を遵守し、個人情報を適切に取り扱うという再委託先の誓約

- 七 再委託先の監督方法

- 八 その他甲が必要と認める事項

- 3 乙は、再委託を行ったときは遅滞なく再委託先における次の事項を記載した書面を甲に提出しなければならない。

- 一 再委託先

- 二 再委託する業務の内容

- 三 再委託の期間

- 四 再委託先の責任体制等

- 五 再委託先の個人情報の保護に関する事項の内容及び監督方法

- 六 その他甲が必要と認める事項

- 4 乙は、前項の内容を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

- 5 乙は、再委託を行った場合、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と再委託先との契約内容にかかわらず、甲に対して、再委託先による個人情報の処理及びその結果について責任を負うものとする。

- 6 乙は、再委託を行った場合、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

(個人情報の適正管理)

第11条 乙は、この契約による事務を行うために利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- 一 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。

- 二 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。

- 三 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。

- 四 甲から引き渡された個人情報を甲の指示又は承諾を得ることなく複製又は複写しないこと。

- 五 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。

- 六 個人情報を管理するための台帳を整備し、責任者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。

七 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他私用物を持ち込んで、個人情報
を扱う作業を行わせないこと。

八 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられ
る業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

(受渡し)

第12条 乙は、この契約において利用する個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手
段、日時及び場所で行うものとし、個人情報の引渡しを受けた場合は、甲に受領書を提出
しなければならない。

(個人情報の返還、廃棄又は消去)

第13条 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡され、又は自らが収集
し、若しくは作成した個人情報について、事務完了後、甲の指示に基づいて個人情報を返
還、廃棄又は消去しなければならない。

2 乙は、第1項の個人情報を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報
が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

3 乙は、パソコン等に記録された第1項の個人情報を消去する場合、データ消去用ソフト
ウェアを使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去し
なければならない。

4 乙は、個人情報を廃棄又は消去したときは、廃棄又は消去を行った日、責任者名及び廃
棄又は消去の内容を記録し、書面により甲に報告しなければならない。

5 乙は、廃棄又は消去に際し、甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければな
らない。

(点検の実施)

第14条 乙は、甲から個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、個人情
報の取扱いに関する点検を実施し、直ちに甲に報告しなければならない。

(検査及び立入調査)

第15条 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本特記事項に基づき必要な
措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先等に対して検査を
行うことができる。

2 甲は、前項の目的を達するため、作業場所を立入調査することができるものとし、乙に
対して必要な情報を求め、又はこの契約による事務の執行に関して必要な指示をするこ
とができる。

(事故発生時の対応)

第16条 乙は、この契約による事務の処理に関して個人情報の漏えい等の事故が発生した
場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関
わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、甲の指示に
従わなければならない。

2 乙は、甲と協議のうえ、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限
り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。
い。

(契約の解除)

第17条 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約による業務の
全部又は一部を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、
その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことによ
り、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければ
ならない。