

令和8年度マイナンバーカード普及促進事業

商業施設におけるマイナンバーカード申請サポート業務委託

仕様書

目次

- 1 業務の名称
- 2 業務委託期間
- 3 目的
- 4 事業概要
- 5 業務内容
- 6 執務環境、物品、什器
- 7 報告
- 8 変更協議
- 9 打合せ等
- 10 法令等の遵守
- 11 再委託の禁止
- 12 留意事項

1 業務の名称

令和8年度 マイナンバーカード普及促進事業
商業施設におけるマイナンバーカード申請サポート業務委託

2 業務委託期間

契約締結日の翌営業日から令和9年2月26日まで

3 目的

掛川市民のマイナンバーカード普及促進を図ることを目的とする。

4 事業概要

市内の商業施設へ出張し、マイナンバーカードの申請サポート及び申請書の受理を行う。また、これらに関する企画・広報及び運営管理を含めて実施する。

(1) 実施場所

市内居住者から多くの申請が見込める可能性が高い場所を選定すること。詳細については発注者と受注者で協議のうえ、決定する。実施場所使用料（光熱水費含む）が発生する場合は、受注者がこれを負担すること。

掛川区域は異なる7会場、大東区域は異なる2会場、大須賀区域は1会場の選定をすること。

(2) 実施日、時間

①契約締結日の翌営業日から令和9年1月29日までの期間とする。

②掛川区域では金曜日から連続3日間を7回とする。（計21回）

③大東区域では金曜日から連続3日間を5回とする。（計15回）

④大須賀区域では、土曜日、日曜日連続2日間を2回実施すること。（計4回）

⑤掛川区域では毎月実施すること。区域の偏りがない巡回の日程とすること。

⑥実施時間は、午前10時30分から午後4時30分まで6時間とすること。

(3) 実施回数（実施日数）

実施回数は40回とする。

(4) 実施体制

受注者は、業務を円滑に執行するため、業務責任者（以下「責任者」という。）を選任し、発注者に届け出ること。責任者は、以下の要件を満たす者とし、申請サポートの従事者数は、申請サポートを安全・適正に行える人数であり、業務量に応じて適正かつ柔軟に、業務処理が最も効率的に行えるように必要な人数を配置すること。

ア 業務全体を掌握し、発注者との調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行う能力を有すること。

イ マイナンバー制度の知識を有すること。

ウ 個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いを熟知していること。

エ 従事者に対する労務管理、フォロー、業務指導を行い、業務全体を遅滞なく遂行できる能力を有すること。

- オ 市民への案内や問い合わせ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
- カ 服装は来場者に不快感を与えないものとし、責任者であることが明確に分かるよう名札等を着用すること。
- キ 服務規律に問題のある従事者がいた場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

5 業務内容

実施する業務は次のとおり。今後の制度変更や社会情勢等の変化により業務内容を変更する必要が生じた場合、発注者と受注者で協議のうえ、決定する。

(1) 出張申請サポート実施に係る企画等

効果的に申請数を伸ばすための企画立案を行い、「業務計画書」を作成すること。業務計画書については、発注者へ事前に提出し承諾を得ること。

(2) 出張申請サポート会場の選定及び日程等の調整

出張申請サポート会場（以下「会場」という。）の選定及び日程等の調整は、受注者が主体的に実施する。会場は申請率の向上が期待される、申請ニーズの高い場所で実施できるよう、必要な分析を行ったうえで選定すること。

実施場所の使用料（光熱水費含む）、資機材の準備等必要な経費は、受注者が負担すること。

(3) 出張申請サポートに関する広報

ア 出張申請サポートおよび窓口予約支援実施の事前周知

多くの申請を獲得するため、効果的な事前周知を行うこと。

また、窓口予約方法の支援及び、マイナンバーカードの利活用案内（コンビニ交付、保険証利用等）を含む内容とすること。

イ 広報物の作成

広報物については、受注者が「チラシ（ポスターと兼ねたもの）」A4サイズで1,500枚を作成及び印刷を行うこと。発注者が、文案・デザインを確認後印刷するものとする。

配架先については、発注者と相談し、受注者が配架先に依頼をすること。

市のホームページ、SNSでの周知については、発注者が行う。作成したチラシを引用することを承諾すること。

ウ 実施時期に応じて、新聞折り込みチラシで効果的な事前啓発をし、申請者を多く募ること。

申請サポート期間が長いこと、申請人を多く募ることができる時期などを考慮して、掛川区域、大東・大須賀区域各2回とする。

新聞折込チラシは、「イ」で印刷した1,500枚とは別で、掛川区域、大東・大須賀区域で新聞購読している部数に対して入れ込むこと。

エ 当日の誘導及び、勧誘

当日の会場には、のぼりやサイン等、誘導に必要な表示等を制作・設置し、来客者へチラシを配付など多くの申請を受け付けることができるよう勧誘すること。ただし、商業施設の規約に応じて、勧誘呼び込みができないときは、それに従うこと。

(4) 出張申請サポートの実施

ア マイナンバーカード取得希望者に対し、申請用の顔写真の撮影及び印刷、申請書の記入支援など交付申請支援を行うこと。写真撮影及び印刷に必要な機材・消耗品等は受注者が用意

すること。

イ マイナンバーカード取得希望者が二次元コード付き交付申請書を持参している場合は、希望者本人のスマートフォンを使用したサポート申請も可とする。

ウ 手続き完了後は、デジタルカメラやタブレットの撮影機器等に写真データおよび個人情報を保存しない（速やかに削除する）こと。

エ 本業務におけるマイナンバーカード申請サポートは、紙の交付申請書を用いる方法及びオンライン申請システムを用いる方法の併用により実施するものとする。通信障害等によりオンライン申請システムの利用が困難な場合を除き、原則としてオンライン申請により受け付けるものとする。

具体的な実施方法（紙申請・オンライン申請の割合、体制等）は、発注者と受注者の協議により定める。

〔紙申請〕

紙の交付申請書を用いて申請サポートを実施する場合は、次のとおりとする。

会場で作成した交付申請書については、申請者本人が記入済の申請書を郵送するよう案内すること。ただし、マイナンバーが記載できなかった場合は、申請書を発注者で一括して地方公共団体情報システム機構（以下、「機構」という。）に送付するため、申請書を預かること。預かった書類は厳重な管理のもと、実施終了日毎に日本郵便（株）「レターパックプラス」にて、「掛川市役所市民課マイナンバーカード推進係」あてに送付すること。品名欄に「申請書、受付日、枚数」を記入すること。追跡番号を控えておき、発注者が受領したことを確認すること。

また、「申請者一覧」を作成し、発注者あての郵便に同封すること。申請者一覧には、氏名、連絡先（日中連絡つく電話番号）を記載させること。郵送料についても受注者負担とする。

掛川市に住民登録のない方については預からず、申請人がマイナンバーを記入してから投函依頼をすること。

〔オンライン申請〕

オンライン申請システムを用いて申請サポートを実施する場合は、次のとおりとする。

会場において、受注者が用意するオンライン申請システムを利用したマイナンバーカードの申請サポート（以下「オンライン申請サポート」という。）及び、希望者本人のスマートフォンを使用したオンライン申請サポートを実施することができるものとする。

オンライン申請サポートを行う場合、受注者は、申請者本人がオンライン申請システムに入力する申請情報について、操作方法の説明、入力項目の内容の説明、写真データの撮影及びアップロード補助その他必要な範囲での入力補助を行うことができる。ただし、申請内容の最終確認及び申請データの送信は申請者本人の意思に基づき行うものとし、受注者は申請者本人の同意なく申請データの送信を行ってはならない。

オンライン申請サポートを実施した場合も、「申請者一覧」を作成し、発注者あての郵便に同封すること。オンライン申請に係る申請者一覧の記載項目は、紙の交付申請書による申請サポートの場合と同様とし、必要に応じて発注者、受注者で協議・調整すること。

オンライン申請サポートにおいてマイナンバーの記載ができなかった場合の具体的な取扱いについては、発注者が別途定めるところによる。

オ 相談及び苦情等については、内容に応じて適切な対応を行うこと。

カ 「交付時来庁方式」での受付とし、事前に必ず窓口予約をしたうえで来庁するように案内すること。窓口予約の方法が不明な申請者に対しては窓口予約の支援を実施すること。

また、申請者に限らず、窓口予約方法が不明などの問い合わせを受けた場合は、窓口予約の支援を実施すること。

(5) 「運営マニュアル」作成

運営に関するマニュアルを作成し提出すること。また、発注者は必要に応じて、受注者にマニュアル変更の依頼や参考資料を提供する。

(6) 必要物品の調達

必要な物品、備品については、受注者が必要数を準備すること。

6 執務環境、物品、什器

(1) 受注者による準備物品

以下の物品等を準備すること。ただし、発注者と協議のうえ、変更することができる。

ア 写真作成用品（申請に必要な顔写真のサイズは縦 4.5 cm、横 3.5 cm）

イ 交付申請書

ウ 交付申請書の送付用封筒

エ 長机・椅子（お子様撮影用の椅子含む）

オ パーテーション（写真撮影時の背景用、乳幼児用のマットなど）

カ 照明機器（延長コードなど含む）

キ 感染防止対策用品

ク 事務用品

ケ 広報用品

コ その他、受注者が出張申請受付時に必要とする物品（オンライン申請に必要な機器等）

(2) 感染症対策について

本業務に従事する者の健康管理を徹底すること。

手指消毒液・検温等の設置、長机や椅子等の消毒等必要に応じて感染防止対策を講じること。

(3) 運営

受注者は設営・撤去、会場整理など業務実施に係る一切について責任者として運営すること。

7 報告

受注者は、実施日毎の日次報告書と月次報告書を作成し、電子媒体で7日以内に提出すること。報告書の様式は、発注者と協議のうえ、決定する。

(1) 報告資料

ア 日次報告書

イ 日程・会場毎に会場全体と申請受付時の写真

（申請者に写真撮影許可をとり、申請者の尊顔が入らないよう背後から撮影とすること。画像は、報告後削除すること。）

ウ 月次報告書

エ 業務完了報告書（業務委託完了後）

(2) 報告内容

- ア 申請受付数
- イ 業務従事者の勤務体制
- ウ 使用した物品、什器等
- エ 特記事項等

8 変更協議

当初契約あるいは業務計画書に記載のない項目を発注者の指示により実施した場合は、変更協議できるものとする。ただし、軽微な作業内容の変更等については、変更契約の対象としないものとする。

9 打合せ等

本業務の円滑な遂行を図るため、受注者は、発注者の担当職員と連絡をとり、本業務の着手時、業務完了時において打合せ協議を行うこと。また、発注者又は受注者の必要に応じて随時打合せ協議を行うものとする。

10 法令等の遵守

受注者は、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、規則等を十分に理解・遵守したうえで本業務を実施するものとする。なお、本業務を行う上で知り得た事項については、履行期間中及び履行期間後においても、いかなる理由によっても他人に漏洩してはならない。また、本業務の履行に関し、退職した従事者の行為についても責任を負うものとする。

11 再委託の禁止

受注者が業務の内容のすべてを一括して第三者に再委託することは認めない。ただし、業務内容の主たる部分を除く一部について、発注者の承認を得た場合についてはこの限りでない。

12 留意事項

- (1) 受注者は、本業務の目的を十分に理解したうえで、業務を遂行すること。
- (2) 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、掛川市個人情報の保護に関する法律施行条例及び関係法令の規定に従い、個人情報の取り扱いを適正に行わなければならない。
- (3) 受注者は、発注者に対する市民の信頼を失墜させるような接遇をとらないようにすること。
- (4) 受注者の責務において、安全対策に万全を期して事故防止に関する必要な措置を講じること。
万一機器等の障害が発生した場合や様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合は、本業務の遂行に支障をきたすことがないように発注者と連携し十分な対応を図ること。
- (5) 発注者又は第三者に損害を及ぼした場合、受注者は損害賠償の責を負うこと。事前に緊急時の体制や緊急連絡網を整備すること。
- (6) 本仕様書に記載がない事項については、協議のうえ決定すること。