

## 令和4年度マイナンバーカード申請サポート等に係る企画・運営業務仕様書

### 1. 業務名

令和4年度マイナンバーカード申請サポート等に係る企画・運営業務

### 2. 業務目的

令和元年6月に「マイナンバーカードの普及とマイナンバーカードの利活用の促進に関する方針」が国において決定され、令和4年度中にほとんどの住民がマイナンバーカードを保有する方針が示されたところであり、本市においてもこの方針に基づいてマイナンバーカードの普及促進に取り組む必要がある。

このため仙台市内における民間施設等において、マイナンバーカードの申請等をサポートするための出張窓口の設置を予定しており、本業務が当該窓口の設置等に必要となる一連の業務を委託するものである。

### 3. 実施場所

受注者において選定する仙台市内におけるマイナンバーカード申請サポート等（以下「申請サポート」という。）を実施する施設等

※実施場所の施設使用料等は、受注者が負担する。

※仙台市内の各行政区につき1箇所以上を実施場所に選定すること。

※実施場所は市内の商業施設等を想定しているが、別途、本市が実施場所を指定する場合には、受注者と協議する。

### 4. 実施期間

契約締結の日から令和5年3月24日まで

※具体的な実施開始日については、別途受注者と協議する。

※申請サポートは、1チームが1日開設して、1回の設置とする。なお、1回あたりの実施時間は指定しないが、次項「5. 申請サポートの想定対応者数」をできるだけ満たすような時間を確保すること。

※実施期間中は、土日祝日を中心に実施すること。

### 5. 申請サポートの想定対応者数

申請サポートへの実施1回あたり平日40人程度/回、土日祝日100人程度/回の仙台市民への対応を想定し、期間合計で150回（10,500人程度）の見込みとする。

## 6. 実施体制・人数

- (1) 申請サポートは、原則1チーム4人以上の複数チーム（少なくとも2チーム以上）とし、且つ受注者が考える適正な人数で構成、提案すること。
- (2) 申請サポートは、原則としてチームごとに異なる場所で行う。
- (3) 実施場所の選定、実施施設への使用交涉及び調整等は、原則として受注者が正規雇用している者が責任を持って実施する。

## 7. 業務内容

- (1) 実施場所の選定及び施設使用料等の支払い等
  - ・申請サポート実施に当たっての効果的な場所（「5 申請サポートの想定対応者数」に記載した対応人数を見込める場所）の選定
  - ・実施場所への使用交渉・調整、施設使用料等の支払い及び必要な許認可等の申請
  - ※実施場所については、実施期間において、効果的な場所の選定の結果、同じ場所を複数回使用することは差し支えない。
- (2) 申請サポート実施に係る広報周知活動等
  - ・申請サポート窓口の開設前における集客のための効果的な広報活動の実施
  - ・実施した広報活動に対する市民からの問合せへの対応
  - ※申請サポートに関する問合せ先について最低1回線（フリーダイヤル）用意すること。
  - ※広報活動は発注者と協議し、その承諾を経た後に実施すること
  - ※広報活動に使用するチラシ、リーフレット等については、原則受注者が準備すること。
  - ただし、発注者が用意したチラシ、リーフレット等を配布することがある。その場合は、受注者と協議する。
- (3) マイナンバーカードの申請サポート
  - ・申請サポートに必要な物品、什器の準備及び設営・撤去
  - ・申請サポート実施会場における人員整理・誘導等
  - ・申請サポート実施についての施設来館者等への積極的な周知・マイナンバーカードの交付申請勧奨
  - ・申請者のマイナンバーカード交付申請書（以下、「交付申請書」という。）記入支援
  - ・交付申請書貼付用の写真の撮影、印刷及び切抜き
  - ※撮影した写真については、マイナンバーカード総合サイトに掲載された「顔写真のチェックポイント」等により、必ず申請者本人に確認するとともに、地方公共団体情報システム機構の審査により不備となる可能性について承諾を得ること。
  - ・交付申請書への写真貼付
  - ・交付申請書の送付用封筒の交付
  - ・今後の流れの説明（交付申請書へのマイナンバーの記載、交付通知書の受領、カード受取場所等）

(4) その他の相談対応等

- ・マイナンバーカードの申請方法の説明及び相談内容に応じた区役所等への案内等  
※特に、申請者本人がマイナンバーを把握していない場合、区役所でマイナンバー入りの住民票を有料で取得するか、マイナンバーカード特設センター又は各区役所・総合支所で無料で申請ができることの説明
- ・苦情対応等

(5) マニュアルの作成及びスタッフ研修

- ・受注者は、本業務の運営手順、注意事項、FAQ 等について定めた運営マニュアルを作成し、本業務に従事する全てのスタッフに適切な研修を実施すること。
- ・マニュアルは、市民等からの問合せ内容及び発注者からの要請により随時更新し、発注者からの要請以外の更新については、発注者に遅滞なく報告し、発注者の確認を受けること。
- ・マニュアルによりがたい事例が発生した場合は発注者に相談し、指示を仰ぐこと。

(6) 実績報告

ア 報告資料

(ア) 日次報告書（申請サポート実施日のみ。実施日の翌開庁日までに提出）

(イ) 月次報告書

(ウ) 最終報告書（委託業務完了後、下記報告内容と経費を含め速やかに提出）

※報告内容は実施概要、交付申請書の受付対応件数、写真撮影件数、その他対応件数（要内訳）、業務実施中の写真等、申請者の属性（年齢・性別・住所区等）、当日のスタッフ人数等）

※最終報告書は、令和 5 年 3 月 24 日までに提出すること。

## 8. 物品、什器、執務環境

以下の物品、什器等を必要数調達し、準備すること。

- ・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）
- ・写真印刷機（プリンター等）
- ・写真印刷用紙（交付申請書の貼付に適した品質のもの）
- ・写真切り抜き機（写真は縦 4.5cm、横 3.5cm）
- ・交付申請書（原本は本市から提供する。）
- ・交付申請書の送付用封筒

※送付用封筒の宛先は「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、同機構が開設している 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。

- ・記載台（机）、椅子
- ・記載用ペン
- ・広報用チラシ、リーフレット等
- ・案内看板又はのぼり旗
- ・シュレッダー
- ・パーテーション・仕切り板・写真撮影時の背景用スタンド等
- ・携帯電話（申請サポートに従事する者が、「現場責任者」と随時連絡をとるために使用するもの）
- ・感染症予防・拡大防止のための消毒用アルコール及び飛沫対策パーテーション等の衛生対策用品
- ・その他申請サポート業務の実施に必要な一切の什器、事務用品及び広報用物品等

## 9. 個人情報保護、守秘義務等

- (1) 本業務の履行にあたっては、「個人情報保護法」、「仙台市個人情報保護条例」、「仙台市情報セキュリティポリシー」に基づき、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと
- (2) 市民の個人情報及びそれに類する機密情報の閲覧や聞き取りを行わないこと。
- (3) 本業務で取り扱う情報については、第三者への漏洩を防止するため、必要な措置を講じること
- (4) 本業務に関わる者は、契約の既存期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。
- (5) 受注者は、本業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負うこと。
- (6) 受注者は、本業務に関わる者に、別記「個人情報取扱特記事項」の内容を周知徹底させること
- (7) 受注者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施を行うこと

## 10. 現場責任者の選任及び責務

### (1) 現場責任者の選任

受注者は、業務の遂行に当たっては、現場責任者を選任し、あらかじめ発注者と十分協議を行い、常に密接に連絡を取り、その指示に従う。また、現場責任者は、発注者、実施施設及び申請サポートに従事する者のいずれとも直ちに連絡が取れる体制を確保しておくこと。

## (2) 現場責任者の責務

現場責任者は、その業務の遂行上、各業務間の連携を図り、従事者の業務に関する指揮監督を行うこと。

また、11 に定める「服務規律」につき問題のある従事者があった場合には、速やかに適切な指導を行うこと。

## 1 1. 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、市民からの問合せ・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、適確な対応を行うようにすること。

### (2) サービス態度

市民と接する業務に携わる従事者は、服装、姿勢、態度、言葉使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、受注者は仙台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。

## 1 2. 事故への対応・改善業務

### (1) 事故への対応

受注者は、業務の履行に関連し発生する事故に対し、その発生の防止を最優先にすることとし、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。

受注者は当該事故の対応後、発注者に対し速やかに事故報告書を提出すること。また、次項1 2 (2) に定める「改善」が必要な場合、受注者は速やかに改善を行うこと。

### (2) 改善義務

発注者は業務に関連し、受注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、改善を求めることができる。この場合、受注者は直ちにこれに応じて、その結果を報告しなければならない。

また、受注者は業務を遂行するうえでの改善点について積極的に発注者に提案等を行うなど、率先して効率的な業務の改善に努めること。

## 1 3. 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、受注者が負担すること（備品及び消耗品費用、開催場所費用も含むものとする。）

- (2) 本業務の進捗状況については、発注者に適宜報告すること。
- (3) 受注者は、契約終了後であっても、本業務の範囲内における発注者の問合せ等に応じること
- (4) 本業務の進め方、手法については、発注者と打合せをして実施すること。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。
- (5) 受注者が本業務によって発注者又は第三者に責任を与えたときは、受注者が賠償の責任を負う。
- (6) 業務実施に当たり必要となる各種資料、申請書等の作成、官公署への申請手続、スタッフの派遣、その他業務に必要となる備品等の調達、管理等については、受注者の責任において行うこと。
- (7) 新型コロナウイルス感染症の日本国内の蔓延状況を踏まえ、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。  
また、これらの指示、要請等を受けて、受注者に起因しない事情により本業務の実施が困難となった場合又は実施期間の業務内容の変更等が必要となった場合は、速やかに発注者と協議し、その指示に従うこと。
- (8) 本業務を行うために必要となる発注者所有の資料・情報等については、必要に応じ受注者に無償で貸与する。ただし、資料・情報等については発注者の承諾なしに外部に持ち出してはならない。
- (9) 受注者は、発注者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発注者に報告すること。
- (10) 受注者は業務の履行上、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。
- (11) 受注者が業務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、発注者の承諾を得た場合についてはこの限りではない。なお、再委託の承諾を受ける場合は、発注者に対し再委託承諾願書を提出するものとする。
- (12) 受注者は、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施にあたり疑義が生じた場合、発注者と協議を行い、その指示に従うこと。

## 別 記

### 個人情報取扱特記事項

#### (基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

#### (秘密の保持)

第2 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。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。

#### (使用者への周知)

第3 受注者は、その使用する者に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

#### (適正な管理)

第4 受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏洩、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

#### (収集の制限)

第5 受注者は、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、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

#### (使用等の禁止)

第6 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務を処理するため以外に使用し、又は第三者に引き渡してはならない。

#### (複写等の禁止)

第7 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務を処理するために発注者から貸与された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

#### (再委託の禁止)

第8 受注者は、この契約による事務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、発注者の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。

(資料等の返還等)

第9 受注者は、この契約による事務を処理するために発注者から貸与され、又は受注者が収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、この契約の終了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(事故発生時における報告)

第10 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。委託契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。