

基本仕様書

1 業務名

周南市マイナンバーカード出張申請サポート等に係る企画・運營業務

2 業務目的

周南市におけるマイナンバーカードの更なる普及促進に向け、新生児から高齢者までの幅広い世代に、マイナンバーカードの取得がしやすい機会を提供することを目的とする。特に市役所に出向き申請を行うことが困難な住民や福祉施設に入所している住民に対し申請機会を提供することを主目的とする。

3 実施内容

- (1) 市民の身近な場所へ出向いてマイナンバーカードの申請サポートを行う、商業施設等設置型申請サポート（以下「申請サポート」という。）の実施
- (2) マイナンバーカードの出張申請時に本人確認を行い、カードを本人限定郵便で自宅へ送付する訪問型出張申請受付（以下「出張申請受付」という。）の実施

4 履行期間

本契約締結後から令和6年3月31日まで

5 履行場所

周南市内

- ・受注者において、本業務を円滑かつ効果的に実施可能な周南市内の施設等から選定することとする。
- ・コールセンター及び事務局は、この限りではない。

6 申請サポート、出張申請受付の実施回数及び目標受付数

(1) 実施回数

ア 申請サポート

月15回程度

イ 出張申請受付

月6回程度

(2) 目標受付数

目標受付数は、2,300人とする。

目標受付数の達成は必須ではないが、達成することを目指した提案及び実施をすること。

7 業務内容

受注者は、申請サポート及び出張申請受付に係る会場選定、実施時期及び日程の企画立案、会場利用の調整及び会場設営・撤去並びに運営管理、マイナンバーカードについ

ての説明等、次に掲げる一切の業務を行う。なお、本業務委託に係る物品の購入・人件費・施設使用料等一切の費用は受注者の負担とする。

(1) 実施場所の選定

限られた人員の中で、より効果的かつ効率的な運用が可能となる会場選定、実施時期及び日程等について提案し、発注者と協議して、決定すること。

※実施会場については、必要に応じ、別紙「周南市マイナンバーカード保有者数(2023年4月末日現在)」を参照の上、効果的な実施会場を選定すること。

(2) 会場の利用に係る調整

実施を決定した実施場所と会場の利用方法等(利用スペースの確認、レイアウト調整、人員整理、誘導等)に係る調整を行うこと。

(3) サポートに係る広報周知活動等

実施場所への集客に効果的な広報活動を実施すること。

※ 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付することがある。

(4) コールセンターの開設

申請サポート及び出張申請受付に関する問い合わせ先について、最低1回線用意(フリーダイヤル)し、実施内容の問合せや、予約受付、その他マイナンバーカード申請に関する相談等に対応すること。

(5) 必要な物品の調達等

実施に当たり必要な物品等は、すべて受注者が調達すること。想定される物品の一覧は次のとおりである。

- ・テーブル、椅子
- ・パーテーション、写真撮影用の背景用スクリーン
- ・マイナンバーカードオンライン申請用写真撮影機(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)及び写真切り抜き機(写真は縦4.5cm、横3.5cm)
- ・写真印刷用紙(交付申請書への貼付に適した品質のもの)
- ・携帯電話(サポートに従事する者が、10に定める「業務担当者」と随時連絡を取るために使用するもの)
- ・感染症予防、拡大防止のための飛沫防止フィルム、消毒用アルコール等その他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

(6) 申請受付当日の業務

ア 申請サポート及び出張申請受付の実施に必要な物品、什器の準備及び設営(撤去を含む)。

イ 市民のマイナンバーカード交付申請書等の記入支援

ウ 申請手続きに必要な顔写真の撮影

エ マイナンバーカード申請から受け取りまでの説明

- オ 申請サポート及び出張申請受付の実施についての来場者等への積極的な周知、マイナンバーカード交付申請勧奨
- カ サポート実施会場における人員整理、誘導等
- キ 申請サポート業務実施会場での利用者からの問合せ対応
 - ・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市役所への案内等
 - ・苦情等への対応

(7) 申請時来庁方式が可能な場合の連絡

受付方式は原則、交付時来庁方式とするが、高齢者等交付時に来庁が困難なケースで、申請時来庁方式に必要な書類が整っている場合は、申請時来庁方式で受け付けることも可能とし、可能な場合は、審査（本人確認）を行う市職員の同行を要請すること。

(8) 申請サポート及び出張申請受付実施後の引継ぎ・報告

申請サポート及び出張申請受付実施時に受領した申請書および撮影した顔写真について、実施会場ごとに、翌営業日までに、発注者に引継ぎをすること。引継方法は、特定記録郵便等の追跡可能な方法で送付または市民課に持参とし、持参の場合の申請書等の移送の際は、鍵付きボックスを使用し、厳重に管理すること。持参による引継ぎの際は、申請受付件数と申請書類一式の件数に相違がないかを市民課の職員と共に確認すること。

また、件数等実績報告（申請受付票）により、発注者に報告すること。様式等については、発注者と協議して決定すること。

(9) 実績報告

ア 報告資料

- (ア) 日時報告書（サポート実施日のみ）
- (イ) 月次報告書
- (ウ) 委託業務実施報告書（委託業務完了後）

イ 報告内容

- (ア) サポート対応者数
- (イ) 交付申請書作成対応件数
- (ウ) 写真撮影件数
- (エ) その他対応件数（要内訳）

※報告書の様式は、発注者と受注者との協議のうえ定めるものとする。

(10) 業務改善等会議の開催

- ア 業務を適正に行うため、毎月1回定例会議を開催し、業務内容や課題、業務改善、マニュアル作成等について協議することとする。
- イ 受注者は、想定申請受付人数等を達成できない月があった場合は、課題の分析を行い、改善に向けた取組方法について提案すること。
- ウ 会議は必要に応じて臨時に開催することができる。
- エ 会議資料及び議事録の作成は受注者で行うこと。

(11) 課題の報告

受注者は、課題が生じた際には直ちに発注者に報告するとともに、これを書面で

提出し、説明すること。

(1 2) マニュアルの作成及びスタッフ研修

ア 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。

イ マニュアルは、市民等からの問合せや業務改善の定例会議で出た内容を踏まえて随時更新し、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。

(1 3) 帳簿等

受注者は委託料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整備し、本業務を完了後、発注者に提出する。

(1 4) その他

発注者からの本業務の管理に関する要求があった場合、速やかに対応すること。

8 業務体制

契約期間内に確実に業務が遂行できる人員を確保すること。効率的かつ効果的な運営が可能な体制とするため、適正数の人員を配置すること。

(1) 基本配置人数

配置場所	基本配置人数
受付場所（商業施設等）	3
受付場所（個人宅等）	2
コールセンター	1

(2) 本業務を総括的に管理する総括責任者を1人配置すること。

(3) 人員要件

ア 総括責任者

業務全体の責任者として、マイナンバー制度や申請から交付までの業務知識を有し、発注者との連絡調整・報告の業務を担い、業務従事者の調整、配置、業務全体の進捗管理、各業務マニュアルの作成・更新等の業務にあたる者を配置すること。

イ 業務担当者

出張申請実施の際の現場責任者として、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。業務担当者は業務従事者を兼ねることができる。

ウ 業務従事者

本業務に必要な知識及び技術を有するとともに、制度の趣旨及び業務の公共性を十分に理解し、円滑に本業務を行えるものを配置すること。

(4) 要員管理

ア 業務を円滑に進められるように、要員の選定及び確保を行うこと。

イ 傷病等で就業ができないものがある場合には、人員に不足が生じないよう対応すること。

9 個人情報保護、守秘義務等

- (1) 本業務の履行に当たっては、「個人情報保護法」、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聴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、第三者への漏えいを防止するため、必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に関わる者は、契約の存続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、退職したもの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えいの予防策の立案、実施を行うこと。

10 業務担当者の選任及び責務

(1) 業務担当者の選任

受注者は、業務の遂行に当たっては、業務担当者を選任し、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、その指示に従うこと。また、業務担当者は、発注者、実施施設及び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) 業務担当者の責務

業務担当者は、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「従事者の服務規律」について問題のある従事者があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

11 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、的確な対応を行うこと。

(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、受注者は周南市の品位を傷つけるようなもの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。

12 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。また、12 (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) 改善業務

発注者は業務に関し、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。

13 委託料の支払い

各月において、受注者から月次報告を受け、発注者の検査が完了し、受注者から適法な請求書を受領した後、30日以内に支払うものとする。請求金額は、契約金額を履行期間に応じ分割した額とし、端数が生じた場合は、最終支払時に支払うものとする。

14 その他

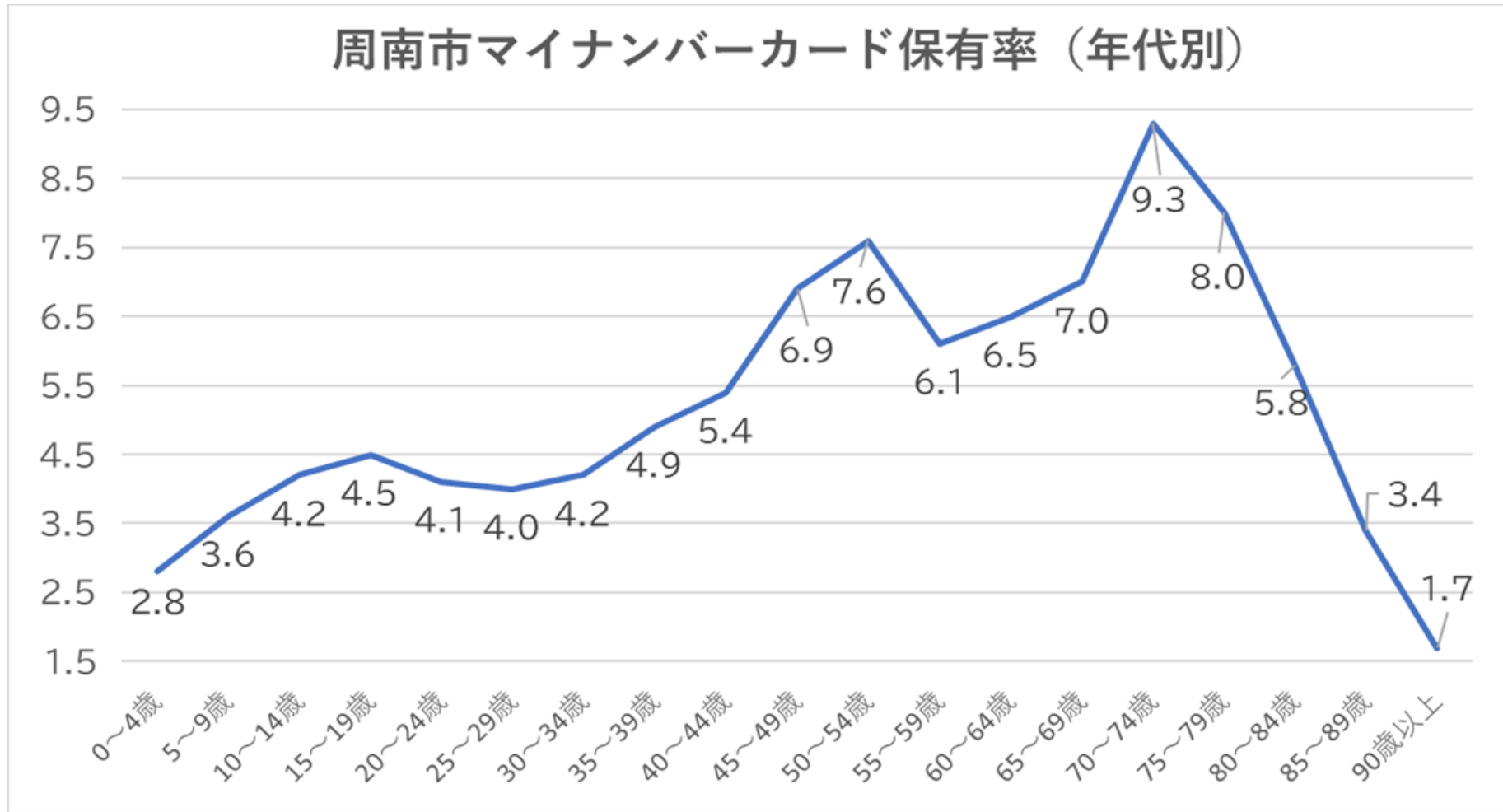
- (1) 受注者は、契約終了後であっても、本業務の範囲内における発注者の問合せ等に応じること。
- (2) 本業務の進め方、手法については、発注者と打ち合わせをして実施すること。提出された提案書の内容は、契約を締結した際に責任を持って必ず履行できる内容とすること。
- (3) 受注者が本業務によって受注者または第三者に損害を与えたときは、受注者が損害賠償の責任を負う。
- (4) 業務実施に当たり、必要となる各種資料、申請書等の作成、官公署への申請手続き、スタッフの派遣、その他業務に必要な備品等の調達、管理等については、受注者の責任において行うこと。
- (5) 本業務を行うために必要となる発注者所有の資料、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。
- (6) 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、本業務終了後時には原本及び複写または複製した資料を廃棄または消去し、廃棄または消去したことについて発注者に報告すること。
- (7) 受注者は業務の履行上、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。
- (8) 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、発注者に対し委託承諾願を提出するものとする。

(9)受注者は、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施に当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

R5.4.30時点 地区別マイナンバーカード保有率（参考）

旧市町	地区名	保有者数	人口	保有率
徳山	周陽	11,714	16,373	71.5%
徳山	遠石	6,005	8,256	72.7%
徳山	岐山	6,639	9,181	72.3%
徳山	関門	4,969	6,804	73.0%
徳山	中央	3,508	4,961	70.7%
徳山	今宿	5,776	8,132	71.0%
徳山	櫛浜	3,957	5,845	67.7%
徳山	鼓南	599	848	70.6%
徳山	久米	6,594	9,314	70.8%
徳山	菊川	5,740	7,876	72.9%
徳山	夜市	1,779	2,468	72.1%
徳山	戸田	2,173	3,056	71.1%
徳山	湯野	818	1,202	68.1%
徳山	向道	431	627	68.7%
徳山	長穂	410	593	69.1%
徳山	須々万	3,016	4,211	71.6%
徳山	中須	395	602	65.6%
徳山	須金	154	246	62.6%
徳山	大津島	95	192	49.5%
徳山地区計		64,772	90,787	71.3%
新南陽	富田	14,413	19,747	73%
新南陽	福川	6,180	8,372	74%
新南陽	和田	753	1,099	69%
新南陽地区計		21,346	29,218	73.1%
熊毛	大字八代	376	579	64.9%
熊毛	大字清尾	190	256	74.2%
熊毛	大字樋口	532	729	73.0%
熊毛	大字安田	468	673	69.5%
熊毛	大字原	230	314	73.2%
熊毛	大字呼坂	2,825	3,909	72.3%
熊毛	大字奥関屋	27	46	58.7%
熊毛	大字大河内	1,826	2,588	70.6%
熊毛	大字中村	61	95	64.2%
熊毛	大字小松原	507	758	66.9%
熊毛	住居表示地区	3,325	4,439	74.9%
熊毛地区計		10,367	14,386	72.1%
鹿野	大字大潮	142	201	70.6%
鹿野	大字鹿野上	853	1,179	72.3%
鹿野	大字鹿野下	553	834	66.3%
鹿野	大字鹿野中	261	380	68.7%
鹿野	大字須万	5	7	71.4%
鹿野	大字金峰	20	32	62.5%
鹿野	大字巢山	24	35	68.6%
鹿野地区計		1,858	2,668	69.6%
全地区総計		98,343	137,059	71.8%

別紙



保有率 = 年代別周南市マイナンバーカード所有数(2023年4月30日時点) / 周南市マイナンバーカード所有者数(2023年4月30日時点) × 100

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、この契約による業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び以下の事項を遵守し、個人の権利利益を害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。この契約による業務が終了し、又はこの契約が解除された後においても同様とする。

(取得の制限)

第3 受注者は、この契約による業務を実施するために取得する個人情報については、当該業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第4 受注者は、発注者の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第5 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のため、アクセス制限の設定、個人情報が記録されている媒体の管理その他の必要な措置を講じなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報の管理に当たっては、管理責任者を定め、内部における責任体制を確保しなければならない。

3 受注者は、この契約による業務の従事者に対して、その在職中であると職を退いた後であるとを問わず、業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その他個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第6 受注者は、この契約による業務を派遣労働者、契約社員その他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、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(複写・複製等の禁止)

第7 受注者は、発注者の指示又は承認がある場合を除き、この契約による業務を実施するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等の複写、複製、又は持ち出

しを行ってはならない。

(第三者の取扱制限)

第8 受注者は、この契約による業務を実施するための個人情報の処理は自ら行うものとし、発注者の承認があるときを除き、第三者にその取扱いを委託（受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）に委託する場合を含む。）又はこれに類する行為（以下「再委託」という。）をしてはならない。

2 受注者は、前項の承認を得て再委託をする場合には、再委託先に対し、発注者及び受注者と同様の安全管理措置を講じなければならないことを周知するとともに、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

(再委託に係る連帯責任)

第9 受注者は、再委託先の行為について、再委託先と連帯してその責任を負うものとする。

(再委託先に対する管理及び監督)

第10 受注者は、再委託をする場合には、再委託をする業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託先に対し適切な管理及び監督をするとともに、発注者から求められたときは、その管理及び監督状況を報告しなければならない。

(返還、廃棄又は消去)

第11 受注者は、この契約による業務を実施するために発注者から引き渡され、又は受注者自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等について、業務完了後、直ちに発注者の指示に基づいて返還、廃棄、又は消去しなければならない。

2 受注者は、前項の資料等を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等個人情報が判読、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。

(遵守状況に関する報告)

第12 受注者は、発注者からこの特記事項の遵守状況について報告を求められた場合には、直ちにその状況を発注者に報告しなければならない。

(監査等)

第13 発注者は、この契約による業務の実施に伴う個人情報の取扱いについて、この特記事項の規定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、受注者及び再委託先に対して、監査、実地検査又は調査（以下「監査等」という。）を行うことができる。受注者及び再委託先は、合理的事由のある場合を除き、発注者又は発注者の指定した者の行う監査等に協力しなければならない。

2 発注者は、前項の目的を達成するため、受注者及び再委託先に対して必要な情報を求め、又はこの契約による業務の実施に関して必要な指示をすることができる。

(事故発生時における報告等)

第14 受注者は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が発生し、又は発生するおそれのあること（再委託先に

より発生し、又は発生するおそれがある場合を含む。)を知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示のもとセキュリティ上の補完、情報の修復等の措置をとるとともに再発防止の措置を講じなければならない。

- 2 発注者は、前項の事態が発生した場合には、個人情報の取扱いの態様、損害の発生状況等を勘案し、受注者及び再委託先の名称等の必要な事項を公表することができる。

(契約の解除及び損害の賠償)

第 15 発注者は、受注者がこの特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。

- 2 受注者は、この特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより発注者又は第三者が損害を被った場合には、その損害を賠償しなければならない。

□用語解説

用 語	解 説
出張申請受付 (申請時来庁方式)	<p>出張申請受付方式とは、マイナンバーカードの申請にあたり、勤務先企業等に市職員が出向き、一括して申請受付(顔写真撮影含む)を行う方式。</p> <p>受付時に市職員が本人確認を実施しているため、本人限定受取郵便等でカードが郵送され、申請者は市役所に出向くことなくカードの受取りが可能。</p>
申請サポート (交付時来庁方式)	<p>市内の商業施設等にマイナンバーカード申請サポート窓口を開設し、マイナンバーカードの申請方法等がわからない方などへ申請手続や顔写真撮影等のサポートを行う方式。</p> <p>本人確認を要しないため、カードの受取りのため後日、市役所への来庁が必要。</p>