

函館市マイナンバーカード出張申請受付等業務仕様書

1 委託業務名

函館市マイナンバーカード出張申請受付等業務

2 業務の目的

本事業は、本市が実施する出張申請受付等業務を委託することにより、マイナンバーカードの申請および取得にかかる市民の負担を軽減し、市役所への来庁が困難な市民（施設入所者、要介護・要支援認定者、障がいのある者、長期入院者、75歳以上の高齢者等）に対し当該カードの申請機会の拡充を図ることで、広くマイナンバーカードの交付を促進することを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

(出張申請受付等業務開始日 令和6年7月1日)

4 業務実施時間

平日8時45分から17時30分まで

※ 土日、祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。

※ 本市職員が同行しない交付時来庁方式による受付での実施を除く。

5 業務の概要

(1) 出張申請訪問先の企画および実施調整

(2) 出張申請受付業務

申請希望者からの申請を受け付けるために施設や支援団体（以下「施設等」という。）や個人宅へ出張し、以下の方式により申請手続きのサポートなどを行う業務

ア 申請時来庁方式による受付（申請時に本人確認を行う。）

出張申請訪問先でマイナンバーカードの申請希望者に対し、必要な書類作成のサポートを行い、随行する本市職員により本人確認を行ってから、申請書を本市へ引き継ぐもの。なお、交付されたマイナンバーカードは、原則、本人に郵送する。

イ 交付時来庁方式による受付（交付時に本人確認を行う。）

出張申請訪問先でマイナンバーカードの申請希望者が申請するにあたってのサポートを行うもの。申請希望者の本人確認は、交付時に本市が窓口で行うことから、申請受付時に本市職員は原則同行しない。

- (3) 報償費給付業務によるマイナンバーカード取得支援（申請サポート・代理交付）に係る業務
- (4) 出張申請受付業務および報償費給付業務に係る予約受付・管理調整業務
- (5) 広報業務
- (6) 報告業務
- (7) その他本市が指定する業務

6 業務実施日等

出張申請受付業務の実施日は、出張申請訪問先と調整のうえ決定すること。ただし、申請時来庁方式による場合は本市職員が同行して平日のみ実施することとし、時間帯については業務実施時間内で対応可能な時間帯とすること。また、報償費給付業務については、施設等と事前打ち合わせの日時を調整すること。

7 実施回数等

出張申請受付業務の実施回数は、合計で223回以上を想定している。1施設等につき1日実施して1回の実施とする。1回当たりの実施時間は指定しない。個人宅への訪問の場合は、4申請で1回とする。

また、報償費給付業務については、施設等のマイナンバーカード取得支援に係る実施意向の調査結果を本市が提供することも可能であるが、本市のホームページなどから施設等の情報を得て、積極的に電話等での勧奨を行うこと。

8 業務内容

(1) 出張申請訪問先の企画および実施調整

ア 申請希望者のいる出張申請訪問先の選定を行い、施設の管理者や出張申請訪問先団体、個人との事前調整および出張申請訪問先での設営、運営、撤去、運営管理などを行うこと。出張申請訪問先は市内および近郊の市町（北斗市、七飯町等）とする。

イ 同一施設での複数回の開催も可能とするが、市内全域で実施すること。

ウ 実施にあたって、出張申請受付の対象者は本市に住民票の住所を置いている者とする。

エ 施設等を訪問する場合は、駐車スペースの有無を事前に確認し、駐車場使用料が発生する場合は受託者負担とする。また、当日は通行の妨げにならないよう配慮するとともに、物品の破損、滅失など、トラブルにならないよう十分に気を付けること。

(2) 出張申請受付業務

受託者は、10-(4)「マニュアル、FAQの作成」で定めた業務マニュアルに基づき、受付事務を行うこと。

ア「申請時来庁方式」の受付にあたっては、完成後のマイナンバーカードを郵送する前提で、申請希望者から必要書類（「交付申請書原本」、「本人確認書類の原本提示」、「通知カード原本（または紛失届）」、「住民基本台帳カード原本（または紛失届）」等）の受取が必要となることから、申請希望者の受付は、原則として事前予約制とする。また、施設等で実施の場合は受託者は、遅くとも実施日の前日正午までにID付き交付申請書が必要な者を特定し、本市に引継ぎを行うこと。

なお、本市職員は、申請受付当日に本人確認および交付、不交付の決定に係る書類審査の対応要員として同行し、その際にID付き交付申請書を携行するものとする。

イ「交付時来庁方式（申請サポート）」の受付にあたっては、本市職員は原則として出張申請訪問先には同行しない。よって、本市主催である旨を出張申請訪問先に明示する等配慮すること。平日日中の開催を想定しているが、本市および受託者が合意した場合は、土日祝日の開催も可能とする。ただし、追加の本市費用負担は発生しないこと。

ウ 上記ア、イの受付にあたっては書面による申請を受け付け後、申請用顔写真の撮影、印刷、貼付による郵送申請、または、情報機器による交付申請書のQRコードの読み取り、申請者の顔写真の撮影、必要事項の入力を行うオンライン申請のいずれかを完了させること。なお、オンライン申請を行う場合は写真の取り違えを防止する観点から、1件終了ごとに写真データを削除すること。

また、申請者が顔写真を持参した場合等、郵送による申請補助にも対応すること。

エ 申請に必要な機器・ネットワーク環境の準備・運用は受託者が行うものとする。

オ マイナンバーカードの受取時期の目安、受取り方法や必要書類および不備

の場合の対応等について個別の状況に応じて適切に説明すること。

カ 2以上の施設等での出張申請実施希望があった場合にも対応できる体制を準備すること。また、出張申請受付実施時に、追加で申請希望者がいる場合は、柔軟に対応すること。

キ 個人情報・特定個人情報の保管・運搬には細心の注意を払い、取り違いや紛失等が起こらないよう、専用の運搬ケースおよび保管庫（鍵付き）を用意すること。また、業務体制の整備や業務従事者への研修を行うこと。

ク 円滑な出張申請訪問先での業務運営のため、申請受付のチェックシートの導入、手続後の案内文の配布、複写式申請用紙等を用意すること。

ケ 出張申請受付業務によって受付けた申請書については、本市職員に引き継ぐこと。土日祝日等に開催し、申請書を受託者が一時的に保管する場合は、鍵付き保管庫に保管すること。

コ 出張申請訪問先までの移動に使用する車両は受託者が用意し、運転車両に係る費用は受託者負担とすること。また、本市職員が随行する場合、本庁舎から出張申請訪問先までの往復で本市職員が乗車するタクシーの手配は受託者が行い、これに係る費用についても受託者負担とすること。

サ 受付した申請書に不備が発生した場合について、郵送申請の場合は申請者本人に不備通知が届くため、受託者に連絡することで不備対応の支援を受けられる旨を事前に周知しておき、申請者からの不備連絡への対応は受託者において速やかに実施すること。

また、オンライン申請の場合は申請時に登録した受託者のメールアドレスに不備通知が届くため、申請者への連絡や対応を受託者にて速やかに実施すること。連絡がつかない場合は、文書等を発送して対応すること。

なお、これらの不備対応については管理簿等を作成して状況を管理すること。

シ 申請受付会場内の整理

補充的に商業施設等での出張申請を実施することは差し支えないが、次の点に注意すること。

(ア) 来場者の予約の有無、来場目的を確認すること。予約者への対応に支障が生じない範囲で対応可能な場合は、待ち時間が発生する旨等を説明したうえで受付を行うこと。また、対応不可の場合は次回の予約等、適切な案内を行うこと。

(イ) 来場者が迷うことなくスムーズに手続を開始できるよう、対応する窓口

への誘導や、混雑時の場内整理を行うこと。

(ウ) 予約時間より早く来場した市民が、他の施設等に滞在する可能性もあるため、受付可能となった際に呼び出しができるような仕組みを実施すること。

(エ) 希望者数の状況に応じて、施設内での声掛けやチラシの配布等を積極的に行い、申請希望者の勧誘に努めること。(実施場所の土地や建物の所有者等の了解を得たうえで行うこと。また、配布するチラシ等についても受託者が準備すること。)

(オ) 実施会場等の借り上げ料や駐車場使用料が発生する場合は受託者負担とする。

(3) 報償費給付業務

「令和6年度(2024年度)函館市個人番号カード交付事務事業に係る報償費給付事務取扱要領」に基づき、事前打合せから申請・代理交付状況確認までの業務を行うこと。

ア 施設等から事業内容の問い合わせや、実施の打合せに関する日程の予約管理、調整および記録を行うこと。

イ 施設等から提出のあった、申請サポート・代理交付報告書の事実確認を行い、本市が報償費の給付を行うことができる状態で引き継ぐこと。

ウ 施設等から提出のあった書類を受託者が一時的に保管する場合は、鍵付き保管庫に保管すること。

エ 個人情報・特定個人情報の保管・運搬には細心の注意を払い、取り違いや紛失等が起こらないよう、専用の運搬ケースおよび保管庫(鍵付き)を用意すること。また、業務体制の整備や業務従事者への研修を行うこと。

(4) 出張申請受付業務および報償費給付業務に係る予約受付・管理調整業務および予約システム等に関すること

出張申請受付業務および報償費給付業務に係る事前打合せは原則予約制とする。当日の手続きに支障がないよう、予約状況を適切に管理すること。

ア 出張申請受付業務および報償費給付業務の専用ダイヤルを設置すること。

イ 施設等や個人宅の訪問日時に係る事前予約や、交付申請者からの聞き取り内容の記録、管理等を行うための各種条件設定が可能な予約システムを設置すること。

ウ 手続の予約を受け付けた際は、予約システムに代行入力を行うこと。

エ 折り返し、転送対応の発信に係る費用については、受託者が負担すること。

オ 電話番号は市外局番「0138」で始まる番号とすること。フリーダイヤルやナビダイヤルの利用は不可とする。必要な場合は自動転送等の処理を行うこと。

カ 通話料は利用者（発信者側）の負担とするとともに、受託者から利用者への折り返し架電等の通話料は受託者の負担とすること。

キ 受電・架電の対応時間や内容を記録できるコールシステムを設置すること。

ク 問い合わせ等対応業務

（ア）市民からの問い合わせへの対応をすること。また、本市からの回答が必要な案件の引継ぎを行うこと。

（イ）問い合わせ内容に応じて、マイナンバーカード業務取扱窓口である函館市役所戸籍住民課，亀田支所，湯川支所，銭亀沢支所，戸井支所，恵山支所，樞法華支所，南茅部支所と連携すること。

（5）広報業務

チラシ，折込広告，Webサイト，のぼり，運営スタッフ用ユニフォームを作成し，事業の周知を図ること。また，その他効果的かつ効率的な内容および方法により，積極的に広報すること。広報業務に係る費用は全て受託者の負担とすること。

（6）報告業務

ア 日報報告

処理状況（業務ごとの処理回数等），対応内容（トラブルや難航したケース等における市民の状況・背景や従事者の対応内容等），対応回数等を管理すること。また，日々の業務実施回数等を記載した「日報報告」を作成し，翌営業日午前中に本市に提出すること。

イ 各月ごとの業務報告

各月の委託業務終了後，速やかに1月ごとの業務報告書を本市に提出すること。

ウ 業務完了報告

委託業務の完了後，速やかに委託業務に係る実績報告書を本市に提出すること。

エ 定例報告会の実施

毎月1回本庁舎において本市主催の定例報告会を実施する。

定例報告会には，9-（1）の統括責任者または9-（2）の業務責任者（出

出張申請を所管する者)が参加すること。

オ サービスレベル報告

市民サービスの向上を実現するため、サービスレベル報告書を作成し、定例報告会で提出すること。

※ 事務誤りについても、再発防止策を講じて報告すること。

※ 申請者に起因する内容の不備など、受託者の責によらない場合は、この限りではない。

※ 受託者は、翌月の定例報告会においてサービスレベル報告を行うとともに、事故・事務誤り・改善の内容について報告を行う。

※ 本市が業務改善の必要があると判断した場合は、本市は「業務指示書」を発出する。

※ 「業務指示書」を発出した翌月のサービスレベル報告においても改善が見られない場合は、一定の期限を設けて改善を命じる「業務改善通知書」を発出する。受託者は、当該「業務改善通知書」を受けて、期限までに業務を改善しなければならない。

カ 問い合わせについては、国・本市ホームページやFAQ等を参照するなどの対応を行うこと。また随時FAQの更新を行うこと。

(7) その他本市が指定する業務

その他本市が指定する業務について行うこと。

9 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、下記のとおり統括責任者・業務責任者・業務従事者を配置すること。統括責任者および各業務責任者については、受託者の正規雇用者(社員)を配置し、やむを得ない事情がない限り原則、配置転換はしないこと。出張申請訪問先での責任者は受託者の正規雇用者(社員)を配置し実施時間中は常駐すること。受託者は、受託業務の適正な執行のため、業務履行体制表を作成すること。作成した体制表は、出張申請受付等業務開始日までに本市に提出すること。変更が生じた場合は、速やかに本市に変更後の体制表を提出すること。

(1) 統括責任者

ア 業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を行うこと。

イ 業務責任者および業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。

ウ 業務効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決・品質の保持と向上

を行うこと。

エ 類似業務において業務を円滑に行った経験を有している者であること。

(2) 業務責任者

ア 業務の責任者として、統括責任者の職務を代行できるとともに、業務全体の進捗管理および労務管理を行うこと。また、業務従事者に業務指示・指導およびフォローを行い、担当業務を適正に処理すること。

イ 業務全体を掌握し、本市職員と調整および連携等を行い、業務の運用調整を行うこと。

ウ マイナンバー制度・住民情報を取り扱う事務等の知識を有すること。

エ 個人情報および特定個人情報の適正な取り扱いを熟知していること。

オ 類似業務において業務を円滑に行った経験を有すること。

カ 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。

キ 服装は市民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。

(3) 業務従事者

ア 業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。受託者は円滑に業務を行うにあたり、必要な知識および技術を有する者を配置すること。

イ 基礎的なビジネスマナーを身につけ、協調性を有すること。

ウ 個人情報およ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 端末操作（キーボード入力、検索操作等）が円滑に実施できること。

オ 市民からのマイナンバー制度に関する問い合わせに答えられる程度の知識を有すること。

カ 服装は市民に不快感を与えないものとし、身分を明確にするよう名札等を着用すること。

(4) 作業場所、備品および消耗品等について

ア 本業務に必要なとなる作業場所は函館市内に受託者が設置すること。なお、作業場所には、予約受付、問い合わせ先の電話回線、施設等との打合せに十分なスペースを確保すること。

イ 本業務に必要なとなる備品は、原則として受託者が用意すること。なお、出張申請訪問先で借用可能な備品は、使用して差し支えない。また、破損・紛失等は受託者の責任とする。

ウ 上記ア、イに係る設備等について、別紙「受託者が調達する設備および関連

工事等」を必ず用意すること。

エ 各業務に必要な事務用品等の消耗品は、受託者が用意すること。なお、業務中に不足が生じないように注意すること。

オ マイナンバーカードの申請希望者から受取が必要な書類，報償費給付業務に係る各種印刷物や案内チラシに使用するコピー用紙等，その他の諸費用については，全て受託者の負担とすること。

(5) その他

ア 受託者のこれまでの実績における知見等を十分に活かし，各業務の繁忙状況に応じ，柔軟かつ弾力的な人員配置をすることで，業務を効率的に実施する体制を常に整えること。

イ 大規模災害時や感染症発生時の事業継続については別途協議を行うものとする。

10 法令遵守および業務研修

(1) 受託者は，受託業務の実施にあたって，労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し，業務の円滑な遂行を図らなければならない。

(2) 受託者は，本業務が重要な公的業務であり，なおかつ特定個人情報を取り扱うことに留意し，適切な教育指導と監督を行うこと。

(3) 業務に関する研修は受託者において実施し，研修内容については事前に本市の承認を得るものとする。

(4) マニュアル，FAQの作成

出張申請受付業務，電話予約受付等業務などの業務マニュアルおよびFAQを受託者の実施経験に基づき作成し，事前に本市の承認を受けること。

なお，作成したマニュアルおよびFAQの著作権は本市に帰属し，成果物は，Microsoftofficeで編集・加工できるデータで納品すること。

業務マニュアルおよびFAQについて，運用の中で適宜見直し（追記・修正等）を行うこと。見直し内容については，改定ごとに本市へ報告し，承認を得ること。

(5) 業務従事者に対する研修

受託者は業務従事者等に対し，本業務の開始前に必ず，本市の承諾を得た内容で，業務を実施するために必要な知識を習得するための研修（服務規律，倫理・コンプライアンス，個人情報保護，業務手順・フロー等）を行うこと。

また，業務開始後においても，必要に応じて随時，本業務の質の維持および

向上に努める取り組みを行うこと。

1.1 機密保持

- (1) 受託者（本業務に従事した者）は、本契約に関して知り得た内容を第三者および受託者の従業員で本業務遂行に関係しない者に、開示・漏洩してはならないものとする。この契約終了後においても同様とする。
- (2) 受託者は、本契約の履行に必要な本市が秘密と指定して開示された情報を他の用途に使用してはならない。この契約終了後においても同様とする。
- (3) 受託者は、本契約に基づく業務を処理するため、本市から引き渡された資料等を本市の承諾なくして複写または複製をしてはならない。また、本契約終了後は、速やかに本市あてに返還、廃棄または消去しなければならない。
- (4) 受託者は、本市から提供された資料等のうち、受託者が契約履行のために作成したそれらの記録媒体については、施錠できる保管庫等に格納する等、適正に管理しなければならない。
- (5) 受託者は、個人情報の管理と情報セキュリティについて、万全の対策を講ずること。また、本業務委託は特定個人情報を取り扱うため、安全管理措置を講ずること。
- (6) 受託者は、本作業委託に係る情報の保管・管理に万全を期し、本市の求めに応じて、安全管理措置に係る報告、または資料等の提出を行わなければならない。
- (7) 受託者は、契約目的物の納入前に事故が生じたときには、速やかにその状況を書面をもって本市へ報告し、本市の指示に従わなければならない。

1.2 安全衛生および危機管理

- (1) 受託者は、受託者の業務責任者および従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。
- (2) 履行場所内で設備、機械、装置、通路等において、安全で衛生的な作業の遂行を損なう恐れがある場合、受託者は直ちにその旨を本市に通知するものとする。なお、受託者は緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講ずることができる。

- (3) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまでの業務の遂行を停止することができる。
- (4) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部または一部の業務が履行不能となった場合は、受託者の責任を免除する。
- (5) 受託者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように本市と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、本市に提出すること。

1 3 損害賠償

- (1) 受託者は、この仕様書に定めた事項に反し、またはその他受託者の責任に帰すべき事由により、本市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。
- (2) 本市は、受託者またはその従事者が本業務で取り扱った情報を漏洩し、第三者に損害を及ぼした場合、受託者に損害賠償を求め、債務不履行責任を問うことができる。

1 4 再委託

- (1) 受託者は、業務の全部または主たる部分を第三者に委任し、または請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、業務の一部を第三者に委任し、または請け負わせようとするときは、あらかじめ、書面により本市の承諾を得なければならない。

1 5 完了確認および支払い方法

委託料の支払いは、8 - (6) に規定する各月ごとの業務報告書の確認後、月払いとする。

1 6 その他

- (1) 本業務の履行に関しては、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）の内容を遵守すること。
- (2) 本業務委託の履行に関し本仕様書に明記されていない事項や疑義があるとき

は、本市と受託者の間で協議を行い、合意した内容に基づき業務を遂行することとする。

- (3) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）の改正のほか、国で重要な方針変更等がなされ、本業務に影響が出る場合、またマイナンバーカードに関して新たな業務が生じた場合は、本市と受託者で業務の再構築について協議を行うものとする。