

## 令和6年度与那原町マイナンバーカード出張窓口等業務委託 標準仕様書

本仕様書は、与那原町（以下「本町」という。）が、「令和6年度与那原町マイナンバーカード出張窓口等業務委託」（以下、「本事業」という。）の調達に対し、企画提案に必要な標準仕様を定めるものである。委託契約を締結する際には、本町と受注に至った事業者（以下「受注者」という。）が協議のうえ、契約用の仕様書を改めて定めるものとする。

### 1. 案件名称

令和6年度与那原町マイナンバーカード出張窓口等業務委託

### 2. 目的

本事業は、開庁時間に役場窓口への来庁が困難な町民や、外出が困難な町民を主なターゲットとし、個人宅や福祉施設等へ訪問し申請支援等を実施することで、申請や受け取りに至っていなかった町民に対して、効果的なアプローチを実現することを目的とする。

### 3. 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

本事業の具体的な実施開始日については、別途協議する。

### 4. 本町のマイナンバーカード普及状況（令和6年5月末現在）

- (1) 人口に対する申請枚数率 85.50%
  - ・ カード申請累計枚数 17,102枚（令和6年5月末現在）
  - ・ 令和5年1月1日人口 20,003人
- (2) 人口に対する保有枚数率 69.51%
  - ・ カード保有枚数 13,904枚（令和6年5月末現在）
  - ・ 令和5年1月1日人口 20,003人

### 5. 業務概要

#### (1) 出張訪問業務

○申請受付（申請時来庁方式による受付を想定）

町役場窓口への来庁が困難な福祉・医療等施設入所者、外出が困難な者等、ご自身での手続きが困難な者を主な対象とし、個人宅や福祉施設等を訪問のうえマイナンバーカード取得に向けた支援を行う。なお、同内容の業務について

は、これまで本町における実績はなく、初めての試みとなる。

○交付受付（申請時来庁方式による受付を応用した手法を想定）

交付時来庁方式による申請を行った者のうち、福祉・医療等施設入所者、外出が困難な者等、町役場窓口までマイナンバーカードを受け取りに行くことが困難なため、未だマイナンバーカードを受け取っていない者を主な対象とし、申請者本人が町役場窓口へ受け取りに行くことなくマイナンバーカードを受け取ることができるよう支援を行う。

マイナンバーカードの券面写真と支援した交付申請者が同一人物であることが照合できる仕組みについては、本町と受注者との協議のうえ検討するものとする。また、交付受付を行ったマイナンバーカードの交付方法については、郵送による交付を想定している。なお、同内容の業務については、これまで本町における実績はなく、初めての試みとなる。

出張訪問業務については、訪問の予約受付及び日程調整等を行うこと。また本町職員または会計年度任用職員（以下「町職員等」という。）が出張に同行し、本人確認（本人確認書類と申請者本人の真正性確認）を実施することを想定している。なお、移動手段については公用車の使用を想定しているため特段考慮する必要はない。また、会場使用に係る一切の経費は本町が負担する。

- ・ 実施日 本町の開庁日
- ・ 実施時間 ただし、1か所当たりの実施時間については指定しない。
- ・ 想定チーム数 1チーム（2名。うち1名は町職員等）

**【想定される対象者・実施場所】**

- 福祉施設等入所者 → 福祉施設
- 福祉施設等通所者 → 福祉施設（デイサービス事業所等）
- 在宅介護を受けている者 → 個人宅
- 障がい等により外出が困難な者 → 個人宅
- 長期入院者 → 病院

(2) 出張申請サポート業務

マイナンバーカードの申請が行える窓口を町内商業施設や公共施設（公民館等）において開設する。なお、会場使用、販促品（インセンティブ）の準備・配布等に係る経費は本町が負担するものとする。

- ・ 実施日 原則平日とする。ただし、休日実施を妨げるものではない。
- ・ 実施時間 原則10時から16時の間で必要な時間（3時間程度を想定）。

- ・ 実施回数 週 1 回程度を想定

**【想定される対象者・実施場所】**

- 一般町民 → 町内商業施設、公共施設（公民館等）
- 学生 → 町内の大学、専門学校、高等学校等
- 乳幼児 → 検診会場（役場庁舎に隣接する上の森かなちホール）

## 6. 実施体制

- (1) 町職員等への連絡・調整・報告等を行う責任者を 1 名置くこと。業務の実施に当たっては、的確な業務遂行及び臨機応変な対応が可能となるような実施体制を確保すること。ただし、責任者の条件については指定しない。
- (2) 体調不良等により実施日に従事できない者が生じた場合は、速やかに代替人員を確保すること。
- (3) 出張訪問業務については 1 チーム 2 名以上（うち 1 名は町職員等）で構成、出張申請サポート業務については会場に常時 3 名以上となるよう構成すること（うち 1 名は町職員等を充てる）。
- (4) 本業務の運営状況、新規企画等の調整等について、報告・検討を行うため月次で会議体を設け実施すること。

業務内容	責任者	従事者	計
出張訪問業務	1 名	1 名	2 名
出張申請サポート業務	1 名	1 名	2 名

- ※ 出張訪問業務及び出張申請サポート業務は、基本的に兼務できる（体調不良等による欠員補充時を除く）。
- ※ 責任者及び従事者は、本町役場住民課執務室内に常駐し業務にあたる。
- ※ なお、出張訪問及び出張申請サポート時においては、町職員等 1 名が同行し共に業務にあたる。

## 7. 業務内容

本業務に係る広報内容、会場選定、実施時期及び日数の企画立案、会場利用の調整、会場設営・運営・撤去及び運営管理等、以下に掲げる業務を行う。

- (1) 全体の企画及び実施体制の立案
  - 本業務について、効果的かつ効率的な内容となるよう検討し、立案すること。
- (2) 広報の実施
  - ア 出張訪問事業については、訪問先の募集について、より多くの町民に周

知・対応できるよう効果的な広報活動を検討し、立案すること。特に主な対象者とした者に伝わるよう施設への訪問説明など積極的なアプローチを用いた広報手段を検討し、立案すること。

イ 実施した広報周知活動に対する町民等からの問い合わせに対応（電話対応を想定）すること。

ウ 広報周知活動は発注者と協議し、その承諾を得た後に実施すること。

エ 出張申請サポート事業においては、会場開設前・開設中に集客のための効果的な広報活動を検討し、立案すること

### (3) 会場の利用に係る調整

実施会場と、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。

会場の利用については、会場使用規約等を十分に確認し、かつ、施設管理者の指示に従うこと。また明示されていない使用方法等については施設管理者と十分に協議・調整を行うこと。

### (4) 運営マニュアルの作成

本業務の運営手順、注意事項等について定めた運営マニュアルを作成し、その内容について使用開始前に発注者の確認を受けること。また、本業務に従事するスタッフに適切な研修を実施すること。特に出張訪問事業においては福祉・医療等施設や、個人宅において外出困難者等への支援が想定されることを前提とした運営マニュアルとすること。

### (5) 問い合わせ対応等

出張訪問事業における予約受付のほか、町民からのマイナンバーカードに関する一般的な電話による問い合わせ等に対応すること。ただし、出張訪問業務及び出張申請サポート業務により出張時においては、この限りではない。

ア 問い合わせ等の対応場所は、本町役場住民課執務室内とする。

イ 問い合わせ等の対応時間は、午前9時から午後5時までを基本とする。

ウ 通信機器（電話機等）は本町が準備し、通話料は本町が負担する。

### (6) 業務実施に必要な物品、備品、サイン等の設営・撤去、来場者の案内・誘導整理、申請書受付及び記載補助、顔写真撮影、来場者等への積極的な周知等を行うこと。

ア 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し J-LIS（地方公共団体システム機構）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。

イ 出張訪問事業のうち申請受付は、原則として、申請時来庁方式による受付を想定しているため、事前に本人確認書類等必要書類について説明を十

分に行うこと。必要書類を所持していない場合においては、個別の状況に合わせて、申請時来庁方式での受付が可能となるようサポートを行うこと。

また、交付受付についても申請受付と同程度の業務を想定している。

ウ 本事業の運営に当たっては、感染症の予防・拡大防止対策を十分に行うものとする。

#### (7) 会場サインの制作

出張申請サポート事業を実施していることがわかるサイン、のぼり、会場内の誘導に必要な表示等の制作に係る支援

#### (8) 不備対応

受け付けた申請書類のうち、本町へ納品時の確認において、不備となる可能性のあるものについては、町職員等と協議のうえ不備解消に向け対応すること。

### 8. 従事者への研修

本業務の従事者に対し、下記の研修を実施すること。また、必要に応じて町職員等も研修に参加可能とすること。

ア マニュアル、FAQを作成し、従事者に対して研修を実施すること。

イ 制度関係法令及び最新通知等、業務に必要な知識を習得させること。

ウ 情報の取り扱いなど、マイナンバーカードに関する業務の重要性を理解させる内容とすること。

エ 守秘義務及び個人情報の保護について理解させること。

オ 従事者が遵守すべき服務規律について、実施場所の利用規則等を含め理解させること。

カ 町民の信頼を失墜させるような接遇とならないようにすること。

キ 感染症の予防、拡大防止策について理解させること。

### 9. 申請に係る書類の整理・運搬等

各会場で受領した申請書類については、会場ごとに整理し、リストを作成し、受注者が必要と考える納品物に見合ったセキュリティ対策を施したうえで納品すること。

### 10. 実績報告

#### (1) 報告資料

ア 月次報告書

イ 委託業務実施報告書（委託業務完了後）

## (2) 報告内容

- ア 出張訪問事業における申請受付件数等
- イ 出張申請サポート事業におけるサポート件数等
- ウ その他対応件数（要内訳）

※ 報告書の様式は、協議のうえ定めるものとする。

### 1 1. 個人情報の保護、守秘義務

- (1) 本業務の履行に当たっては、個人情報の保護に関する法律その他関係する法令を遵守し適正に取り扱うこと。
- (2) 本業務に必要な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、退職した者についても責任を負うこと。
- (6) 受注者は、本業務に従事するすべての従事者に個人情報保護及び守秘義務等に関する適切な教育を行うとともに、個人情報保護及び守秘義務等に関する事項を遵守する旨の誓約書（任意様式）を徴したうえで保管し、発注者に誓約書内容及び誓約者氏名一覧を提出すること。また、発注者から請求があった場合は遅滞なく誓約書原本を開示すること。
- (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。

### 1 2. その他

- (1) 受注者は、業務の遂行に当たっては、責任者を明確にし、あらかじめ本町と十分協議を行い、常に密接に連絡をとりその指示に従う。また、当該責任者は、本町及び事務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) 事務対応や接客対応において、苦情や常識を逸脱するような要求・業務妨害に当たる行為など、その発生を未然に防止する対策はもとより、トラブルに至った場合は責任者と町職員等が連携して対応を行い、受注者が責任をもってその解消にあたること。
- (3) 事故、災害などの緊急事態が発生した場合において、本町と連携しながら対応すること。また、緊急時の体制を整備すること。

- (4) 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本町の問い合わせ等に応じること。
- (5) 什器等業務に必要な物品等については、原則として受注者において準備すること。ただし、本業務に必要な物品等について、受注者にて用意が困難かつ本町から提供可能である場合、別途協議のうえ決定する。
- (6) 本業務は、この仕様書・提案書の内容で実施する。仕様書等に記載のない事項が発生した場合は、本町と協議し決定すること。

### 13. 担当

与那原町役場住民課 電話：098-945-2072