美濃加茂市マイナンバーカード申請サポート等業務　仕様書

１　件名

美濃加茂市マイナンバーカード申請サポート等業務（以下「本業務」という。）

２　実施期間

契約締結日から令和６年３月１０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。

３　実施会場

受注者が、本業務を円滑かつ効果的に実施することが可能と判断する美濃加茂市内の施設等から選定することとする。

なお、同じ会場を複数回使用することは差し支えない。

※多様な層への申請促進を図るため、不特定多数の来場が見込めるような大型商業施設等での開催を含むものとする。

※実施会場（公共施設を含む）の使用料等、一切の経費は本業務の委託契約に基づき本市が受注者に支払う経費に含む。

※実施会場は市役所及び受注者が選定する商業施設及びその他民間施設や公共施設を想定しているが、別途本市が指定する場合がある。その場合は受注者と協議する。

４　本業務の想定対応者数

　　１回当りに必要な対応人数は受注者において想定するものとする。

ただし、以下の参考情報を参照し、これに寄与できるよう想定すること。

◇参考情報

・申請率８５％以上を目指す

・県下１位申請率　＝　８５．９９％（令和５年６月末）

・当市の申請率　　＝　８２．２４％（令和５年６月末）

・当市の申請件数　＝　４７，０１６人（令和５年６月末）

・当市の交付率　　＝　７７．１９％（令和５年６月末）

・当市の交付件数　＝　４４，１３１人（令和５年６月末）

・当市の人口　　　＝　５７，３３６人（令和５年７月１日時点）

（注意）申請率、交付率算定の際の人口は以下を使用（国基準）

５７，１７１人（令和４年１月１日時点）

　　　・マイナンバーカード運用状況データ（別添参照）

　　　　（注意）未運用者には、申請済で未交付の方を含む。

５　業務内容

本業務においては、以下の業務の実施を必須とする。また、マイナンバーカードの取得が進んでいる現状において、現在でも未申請となっている方の事情を推察すると、その多くがオンライン手続きを苦手としている、若しくは困難である可能性が高いため、今回は、特に現地での対面による丁寧で親切な対応を必須とする。

1. 市役所本庁舎１階ロビーにおいて、常設申請サポート、マイナンバーカード交付受付業務及びマイナポータル登録内容確認サポート

・平日（開庁日）のみ

　　　・最低３名配置

　　　※申請用もしくはマイナポータル接続用ＰＣ等端末（周辺機器含む。）最低２台配置すること。

　②　出張申請サポート（民間施設、公共施設等）

　　　※休日（土日等）最低月２回開催

　　　※最低３名配置

　③　上記①、②に伴う広報活動

その他、以下のとおりとする。

本業務に係る会場選定、実施時期及び日数の企画立案、会場利用の調整及び会場設営・運営・撤去並びに運営管理等、以下に掲げる一切の業務を行う。

（１）　全体企画及び実施体制の立案

より効果的かつ効率的な運用が可能となる会場選定、実施時期及び日数等について検討し、立案すること。

ただし、会場での申請受付後の事務処理も含めた本市全体での交付事務への配慮が必要となることから、本市と十分に協議すること。

実施時期は、契約締結後可能な限り早期に開始することが望ましいが、遅くとも１１月上旬の開始とする。

（２）　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。

実施会場への使用交渉・調整、施設使用料等の支払い及び必要な許認可等の申請等は、原則としてマイナンバー制度に関する法令等を理解した受注者が正規雇用している者が責任を持って実施すること。

（３）　運営マニュアル作成及びスタッフ研修

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すること。また、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。

（４）　マイナンバーカードの申請サポート

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

また、マイナンバーカードの利用方法及び安全性等の説明、受け取り（交付）時期の目安、受取方法の説明等についても適切に案内すること。

※申請受付時に撮影した写真はデータとして保有せず、速やかに削除する等の措置を講じること。

※サポート実施に当たっては感染症の予防、感染拡大防止対策を十分に行うものとする。

（５）　マイナポータル登録内容の確認サポート

希望者に対し、マイナポータルを活用し、各種登録内容の確認やサイトの利用方法を説明するなど支援すること。また、関連する事項の相談内容に応じた行政機関等への案内や説明に可能な限り対応すること。

※マイナポータルからのログアウトの徹底、手続き終了後に来庁者の端末で登録内容の最終確認を行う等、誤登録の発生を防ぐための対策を講じること。

（６）　必要物品の調達等

業務実施に当たり必要な物品等については、全て受注者が調達し、準備すること。

なお、パーテーション等を使用し、交付申請書作成時のセキュリティ対策を講じること。

＜想定される物品等の一例＞

・テーブル、椅子

・パーテーション、仕切り板、写真撮影時の背景用スクリーン等

・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

・デジタルカメラ、プリンタ（写真印刷用）、オンライン申請補助端末等

・その他業務実施に必要な一切の什器、事務用品等

（７）　会場サインの制作及び設営等

マイナンバーカード出張申請サポート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及び設営（撤去を含む。）を行うこと。

（８）　サポート実施に係る広報周知活動等

申請サポートを実施する窓口の開設前並びに開設中における集客のための効果的かつ効率的な広報活動を実施すること。

（９）　申請に係るデータ等の整理等

会場で申請を受け付けた後のデータ等については、実施日や会場毎に整理し、本市に提出すること。

（１０）　本市との連絡調整

本事業の実施に当たっては、随時、効果の検証等を行い、工夫・改善を行うこと。

また、本市と連携しながら、積極的により効果的かつ効率的に業務運営が可能となる実施案を提案するものとする。

６　秘密保持及び個人情報の保護

（１）　受注者は、本業務の履行に当たり知り得た一切の事項について、外部への漏洩がないよう注意すること。また、本市が提供する資料等の第三者への提供や目的外使用をしないこと。

（２）　受注者は、本業務に従事するすべてのスタッフに対し、個人情報の保護について適切な教育を行うこと。

（３）　受注者は、個人情報の保護に関して、個人情報保護法等の関係法令を遵守しなければならない。

７　実績報告等

　　受注者は、日ごと、月ごとの業務終了後、10日以内に実施内容、写真、実績等を取りまとめた実績報告書を提出すること。実施報告書は、紙媒体のほか、電子媒体も併せて提出すること。

　　なお、完了届については、業務完了日から10日以内に提出すること。

８　その他

（１）　受注者は、原則として、本業務の全部又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、部分的な業務について、業務の遂行上必要であると認められる場合には、事前に美濃加茂市の承諾を得た上で、業務の一部を委託することができる。

（２）　受注者は、本業務の実施に当たっては、責任者を明確にし、あらかじめ本市と十分協議を行い、常に密接に連絡を取りその指示に従う。また、当該責任者は、本市、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。

（３）　本業務の進捗状況や成果については、本市の監督員に適宜報告すること。また、本市のホームページ等にて公表する場合がある。

（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市の問合せ等に応じること。

（５）　受注者は、本業務の遂行上、必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに本仕様書に明記していない事項については、対応方法を本市と協議すること。

（６）　受注者は、個人情報の取扱等について細心の注意を払い、本業務を遂行すること。受注者が本業務によって委託者又は第三者に損害を与えたときは、受注者が賠償の責任を負う。また、本業務の履行に当たり、発生した一切のトラブルは、受注者の負担と責任で解決すること。

（７）　業務の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、その他業務に必要な備品・ノベルティ等の調達、管理等については、受注者の責任において行うこと。

（８）　新型コロナウイルス感染症の日本国内における蔓延状況を踏まえ、サポートに従事する者の健康管理、実施会場における衛生管理及び感染予防・感染拡大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継続が困難となった場合又は実施期間や業務内容の変更等が必要となった場合は、速やかに本市と協議し、その指示に従うこと。