

## 武蔵村山市マイナンバーカード出張申請サポート等業務委託仕様書

### 1 件名

武蔵村山市マイナンバーカード出張申請サポート等業務委託

### 2 事業概要

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想定が示されたこと及び令和4年1月1日よりマイナポイント第2弾が開始されたことにより、本市においてもマイナンバーカードの普及やマイナポイントの申込支援に取り組む必要がある。

このため、武蔵村山市内の商業施設等において、マイナンバーカード申請等サポート及びマイナポイント申込支援を行うための出張窓口を設置し、本市におけるマイナンバーカード普及促進、マイナポイントの申込支援を図ることを目的とするものである。

### 3 委託期間

マイナンバーカード出張申請サポート業務

契約締結の日の翌日から令和5年3月31日まで

マイナポイント申込支援業務

契約締結の日の翌日から令和5年3月31日まで

### 4 実施場所

原則、マイナンバーカード出張申請サポート業務とマイナポイント申込支援業務は、同じ場所で開催することとし、会場については、武蔵村山市内の商業施設、郵便局、福祉施設及び公共施設等のうちから、受託者が選定する。

なお、1日当たり3会場以上で同時に実施すること。

※ 市と協議の上、市内居住者の申請が数多く見込める可能性が高い場所を選定すること。

※ 実施場所の施設使用料等は、受託者が負担する。

※ 実施場所では、委託業務が実施されていることが一目で分かり、宣伝効果や集客効果の高いレイアウトや装飾を施すこと。

### 5 実施回数等

#### (1) 実施回数

マイナンバーカード出張申請サポート業務及びマイナポイント申込支援業務の出張窓口は、原則、金曜日・土曜日・日曜日・祝日において1日3会場

以上を、令和5年1月は9日間以上、翌2月は13日間以上、翌3月は14日間以上の合計36日間以上設置すること（金曜日・土曜日・日曜日・祝日で、36日間以上の設置が難しい場合は、委託者と事前に協議の上、金曜日を除いた平日の設置も可とする。）。

## (2) 実施時間

1回当たりの実施時間は原則7時間以上とし（設置・撤去に係る時間を除く。）、本市と受託者で協議の上決定する。

## 6 本業務の想定対応者数

1会場1回当たり50人から100人程度（武蔵村山市に住民登録がある者に限る。）

## 7 実施体制

### (1) マイナンバーカード出張申請サポート業務

本業務の1会場における体制は、現場責任者を含む6人以上で構成すること。オンラインによる申請サポートを行う場合は、オペレーター等の人数を含むものとする。

なお、必ず会場には、当該会場内で呼び込みをする者について1人以上、オンライン受付でない場合においては、写真撮影を行う者について2人以上を必ず配置すること。

### (2) マイナポイント申込支援業務

本業務の1会場における体制は、現場責任者を含む3人以上で構成すること。

なお、現場責任者は、マイナンバーカード出張申請サポート業務の現場責任者と同一の者として差し支えない。

## 8 業務内容

実施する業務は次のとおりとする。ただし、今後の制度変更や情勢等の変化により業務内容を変更する必要がある場合、本市と受託者で協議の上、決定する。

### (1) 実施場所の選定及び施設使用料等の支払い等

ア 出張窓口の実施に当たり効果的な場所（「6 本業務の想定対応者数」に記載した対応人数を見定める場所）の選定

イ 実施施設への使用交渉・調整、施設使用料など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、委託業務の実施期間内において、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) 出張窓口の実施に係る広報周知活動等

ア 出張窓口の開設前及び開設中における集客のための効果的な広報活動を実施すること。

イ 実施した広報活動に対する市民からの問合せへの対応

ウ 広報活動の一つとして、実施前及び実施中（開始前：令和4年12月下旬 実施中：令和5年2月下旬）に、案内チラシを作製すること（1回当たり33,000部×2回分）。

なお、配布については市が市報の配布と合わせて実施することとする。

（参考）令和4年10月1日時点 武蔵村山市の世帯数は32,454世帯

※ その他広報周知活動内容は、本市と協議しその承諾を得た後に実施すること。

※ 使用するチラシ、リーフレット等については、受託者が準備すること。

なおチラシ、リーフレット等については事前に本市と協議し承諾を得ること。

※ 本市が用意したチラシ、リーフレット等を受託者に受け渡し、会場で配布させることがある。

(3) マイナンバーカード申請サポート業務

ア マイナンバーカードの申請サポート窓口の設営のための机、椅子等の設置作業のほか、マイナンバーカードの申請サポートを実施していることが分かるよう装飾を行うこと。

イ 実施施設への来客者に対し、チラシの配布や声かけ等によりマイナンバーカードの申請の積極的な勧奨に努めること。

ウ 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。）の記入、作成支援及び免許証等による本人確認

エ 交付申請書貼付用の写真撮影、印刷、切り抜き及び交付申請書への写真貼付（オンラインで申請サポートをする場合は、タブレット等で写真撮影をすること。）

※ 乳児等その場での撮影・申し込みが難しい方は、後日、郵送にて

申請書 I D 及び Q R コード記載の申請書を郵送する旨を伝え、オンライン申請手続を推奨するよう案内すること。

オ 申請サポート業務の実施についての施設来館者等への積極的な周知活動

カ 実施会場における人員整理・誘導等

キ 申請サポート業務を実施している事が分かる装飾、会場内の誘導に必要な表示品の設営・撤去、搬入・搬出を行うこと。

※ 申請サポートの対象者は武蔵村山市民に限る旨会場内に表示すること。

ク マイナンバーカードの受け取り（交付）時期の目安、持参が必要な書類などの適切な案内

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

※ オンラインによりマイナンバーカードの申請サポートを実施する場合、必要となる端末や通信機器（モバイルルータなど）は受託者が準備すること。なお、インターネット通信料は受託者が負担すること。

#### (4) マイナポイント申込支援業務

ア マイナポイント申込支援窓口の設営のための机、椅子等の設置作業のほか、マイナポイント申込支援を実施していることが分かるよう装飾を行うこと。

イ マイナポイント制度及びポイント利用方法並びにマイナンバーカードの健康保険証利用、公金受取口座登録制度等についての説明を行うこと。

ウ 受託者が用意した端末やモバイルWi-Fiルーターを使用し、マイナポイントの申込等の支援を希望される市民に対して、端末操作の補助や申込の支援を行うこと。

※ インターネット通信料は受託者が負担すること。

エ スマートフォン等により、自身でマイナポイント申込等をする市民へ申込方法の案内を行う。

#### (5) 本業務実施会場での市民からの問合せへの対応

ア マイナンバーカードの申請方法、利用方法及び安全性等の説明、相談内容に応じた行政機関等への案内等

イ 苦情等への対応

(6) 交付申請書等の納品

申請サポート業務実施時に受領した交付申請書については、個人情報を含む資料であることに十分留意し、施錠可能な物で厳重に管理し、本市に納品すること。

※ 申請件数を把握し情報漏洩を防止するため、交付申請書は書き損じも含め返還すること。

納品物及び納品日時・場所は以下のとおりとする。

ア 納品物

(ア) 交付申請書（オンラインによる申請の場合は除く。）

(イ) 日次報告書

※ 日次報告書には、申請者の氏名、人数及びオンライン申請にて受け付けた場合は、その人数を記載すること。

イ 履行期間（納品日時）

各実施日より3営業日以内

ウ 納品場所

武蔵村山市役所市民部市民課窓口係

東京都武蔵村山市本町一丁目1番地の1

(7) 実績報告

委託業務完了後、次の内容を含む報告書を本市に提出すること。なお、委託業務完了報告書の提出期限は、実施した日の翌日から起算して10日営業日までとする。提出部数は、正本1部及び電子媒体（CD-R等）1部とする。

ア 事業内容

イ 広報業務に使用した資料及び放送・掲載・配布・アクセス数等の実績

ウ 出張窓口の実績及び申請サポートを行った件数

エ 本業務実施会場における市民からの問合せ対応を行った件数及び主な内容

オ 本業務を実施した中で得られたマイナンバーカードに関する市民の反応や意見

## 9 物品、什器、執務環境

(1) 本業務実施における準備物品

業務実施に当たり必要となる物品・什器等については、受託者が調達し、準備すること。

ア 広報周知活動に必要なチラシ（A4両面カラー）66,000部（2回分）

イ 写真撮影機2台以上（撮影した写真は、データとして保存せず、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事ができるもの。）

ウ 写真印刷機2台以上（プリンタ等）

エ 写真印刷用紙（交付申請書への貼付に適した品質のもの。）

オ 写真切り抜き機（写真：縦4.5cm、横3.5cm）

カ 交付申請書

※ 交付申請書の様式等については、「地方公共団体情報システム機構」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。

キ マイナポイント申込等用端末

ク ICカードリーダーライタ

ケ のぞき見防止用フィルム

コ 盗難防止用ワイヤー

サ LTE対応無線LANルーター（モバイルWi-Fiルーター）

シ パーティション・アクリル板・写真撮影時の背景用スタンド、延長コード等

ス 鍵付き保管BOX

セ 感染症の予防、感染拡大対策の為の検温器具や消毒用アルコール等衛生用品

ソ マグネット（ポスター及びその他掲示物の掲示用）

タ 記載台（机）及び椅子

※ 記載台（机）及び椅子に関して会場施設で貸与を受ける場合は、事前に本市と協議すること。

チ その他、本業務の実施に必要な一切の什器類や、受付に使用する番号札、業務従事者に必要な腕章、名札、事務用品、連絡用のスマートフォン及び広報用物品等

## (2) 物品・什器類・機器等の保管について

ア 準備及び調達した物品は、受託者が保管すること。

イ 業務実施時は保管場所から運搬し、設営及び撤去をすること。

ウ 受託者は準備・調達した物品等の一覧及び保管場所を本市に報告するこ

と。

## 10 個人情報保護

- (1) 武蔵村山市個人情報保護条例等の例規を遵守し、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うこと。
- (2) 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、業務の遂行に際して知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受託者は、「個人情報を処理する事務の委託に関する特記仕様書」を遵守するとともに、個人情報の改ざん、滅失、棄損及び漏えいの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

## 11 委託業務を履行する上での運営要件

### (1) 業務計画書の作成

受託者は、業務の実施に先立ち、実施体制及び人員配置、各種報告方法等必要な事項を記載した業務計画書を提出し、委託者の確認を受けること。

### (2) 現場責任者の選任

受託者は、業務の遂行に当たって現場責任者を選任し、あらかじめ本市と協議を行い、その指示に従う。

また、現場責任者は、本市、出張窓口開設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とれる体制を確保しておくこと。

### (3) 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、緊急時における欠員補充の対応、業務従事者の業務に関する指揮監督を行うこと。

また、「11 業務従事者の服務規律」につき問題のある業務従事者があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

## 12 業務従事者

### (1) 責務

業務従事者は、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めなければならない。

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、的確な対応を行うようにすること。

## (2) 服務態度

市民と接する業務に携わる業務従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な態度を心掛け、不快感を与えないように努めなければならない。

また、受託者は本市の信頼を損なう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。

## 13 事故への対応・改善義務

### (1) 事故への対応

受託者は、業務の履行に関連し発生する事故に対し、その発生を最大限防止することとし、関連法令を遵守し、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。

受託者は当該事故の対応後、本市に対し速やかに事故報告書を提出すること。

### (2) 改善業務

本市は業務に関し、受託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、受託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。

## 14 損害賠償

受託者は、業務の処理に関し、受託者の責に帰すべき事由により、本市及び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。

なお、本契約終了後に損害が発生し、又は損害の発生を知った場合も同様とする。

## 15 再委託の禁止

受託者は原則、受託業務の全てを他の第三者に再委託してはならない。

なお、受託業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせる場合はあらかじめ委託者に書面による申請を行い、承諾を得なければならない。

## 16 その他

(1) 本業務の進捗状況や成果については、本市の担当者に適宜報告すること。



- (2) 受託者は契約終了後であっても、本業務の範囲内において本市の問合せ等に応じること。
- (3) 受託者は、本業務の進め方、手法の具体的な内容については、本市と協議の上実施すること。
- (4) 受託者は、本業務の遂行上、必要と認められるもので、仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに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。
- (5) 業務実施に当たり必要な各種資料、交付申請書等の作成サポート、業務従事者の派遣、その他業務に必要な備品等の調達、管理等については、受託者の責任において行うこと。
- (6) 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、実施場所における衛生管理及び感染予防・感染拡大対策等を徹底すると共に、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。

これらの指示・要請等を受けて、受託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、または実施期間や業務内容の変更等が必要となった場合は、速やかに市と協議すること。

## 17 問合せ先

武蔵村山市市民部市民課窓口係 市場

電話 042-565-1111（内線146）

## 個人情報処理する事務の委託に関する特記仕様書

### 1 基本事項

武蔵村山市（以下「市」という。）から個人情報を処理する事務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、当該受託した事務（以下「受託個人情報処理事務」という。）を行うに当たっては、武蔵村山市個人情報保護条例（平成元年武蔵村山市条例第30号）その他個人情報の保護に関する法令等を遵守し、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。

### 2 秘密の保持

受託者は、受託個人情報処理事務に関して知り得た個人情報を漏らし、又は不当な目的に使用してはならない。受託個人情報処理事務に係る契約が完了し、又は解除された後においても、同様とする。

### 3 従事者への周知

受託者は、受託個人情報処理事務に従事する者に対し、この特記仕様書に定める事項を十分に説明するとともに、在職中及び退職後においても、受託個人情報処理事務に関して知り得た個人情報を漏らし、又は不当な目的に使用してはならないこと等個人情報の保護に関して必要な事項を周知徹底しなければならない。

### 4 再委託の禁止

受託者は、受託個人情報処理事務を自ら行うものとし、第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、市が承諾をしたときは、この限りでない。

### 5 目的外利用等の禁止

受託者は、市の指示又は承諾のあるときを除き、受託個人情報処理事務に関して知り得た個人情報を当該受託個人情報処理事務を行う目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

### 6 複写等の禁止

受託者は、市の指示又は承諾のあるときを除き、受託個人情報処理事務を

行うために市から提供又は貸与を受けた個人情報記録された資料を複写し、又は複製してはならない。

## 7 資料等の返還

受託者は、受託個人情報処理事務に係る契約が完了し、又は解除されたときは、直ちに、当該受託個人情報処理事務を行うために市から提供若しくは貸与を受け、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を市に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、市が別に指示したときは、この限りでない。

## 8 作業範囲等の明確化

受託者は、受託個人情報処理事務における個人情報の処理の作業範囲、作業内容及び作業責任を明確にしておかなければならない。

## 9 適正な管理

受託者は、受託個人情報処理事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、紛失、き損その他の事故の防止を図り、個人情報を適切に管理するために、個人情報の管理責任者の設置、個人情報の保管方法の指定その他の必要な措置を講じなければならない。

## 10 事故発生時における報告

受託者は、受託個人情報処理事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、紛失、き損その他の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに市に報告し、市の指示に従うものとする。受託個人情報処理事務に係る契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

## 11 立入検査

市は、個人情報を保護するために必要があると認めるときは、受託者に対して受託個人情報処理事務に係る個人情報の管理状況等について立入検査をし、又は報告を求めることができる。この場合において、受託者が個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づく規定を定めるときは、市はその規定を尊重するものとする。

## 12 契約の解除及び損害賠償

市は、受託者がこの特記仕様書に定める事項に違反したときは、受託個人情報処理事務に係る契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

## 13 その他

この特記仕様書に定めのない事項又はこの特記仕様書に定める事項に疑義が生じたときは、市と受託者が協議して定めるものとする。