

新潟市マイナンバーカード出張申請受付等業務
委託仕様書

令和3年10月

新潟市市民生活部市民生活課

目次

1	業務の名称	1
2	納入場所	1
3	業務期間	1
4	契約形態及び支払い	1
5	契約方法	1
6	想定スケジュール	1
7	業務の目的	2
8	業務の内容	3
9	コミュニケーション計画	7
10	業務の進め方	7
11	成果物等	8
12	機密保護	9
13	その他特記事項	9

本仕様書は、新潟市マイナンバーカード出張申請受付等業務（以下、「本業務」という。）の調達に関して、新潟市（以下、「本市」という。）と受託者との契約履行に必要な事項を定めるものである。

1 業務の名称

「新潟市マイナンバーカード出張申請受付等業務」

2 納入場所

新潟市市民生活部市民生活課が指定する場所

3 業務期間

契約締結の日から令和5年3月31日まで

4 契約形態及び支払い

契約形態は、総額で契約するものとし、契約書で定める期間毎に分割で支払うものとする。

5 契約方法

2者契約とする。なお、受託者が本業務を他の者に委託する場合は、「新潟市マイナンバーカード出張申請受付等業務委託契約書」（以下、「契約書」という。）で定める再委託申請手続を経て、担当する作業従事者（再委託事業者）を受託者が用意するものとする。ただし、本業務に関する支払いについて、本市は、本業務の受託者にのみ支払うものとする。

6 想定スケジュール

本業務のスケジュールは、下図のとおりと想定しているが、詳細については本市及び受託者で協議のうえ決定する。

No	項目	役割分担		令和3年		令和4年		
		ア	イ	11月	12月	1月	2月	3月
1	体制構築・研修	○	－	▶				
2	出張申請受付等の訪問先開拓	○	－	▶ (R05.3 訪問分まで実施)				
3	訪問先団体への訪問・カード申請受付	○	△	▶ (R05.3 訪問分まで実施)				

※ ア：受託者 イ：本市

7 業務の目的

国は、個人番号カード（マイナンバーカード）を令和4年度末までにほぼ全ての国民に普及させるとの目標のもと、カードの需要喚起に力を入れている。その結果、全国普及率（全国平均）は37.6%となっており、今後も急速な普及が予想される。

しかし、本市においてはカード普及率が低迷しており、政令指定都市20都市中最低の普及率（全政令市平均39.5%、本市29.9%）に留まっている。

※普及率は、いずれも令和3年8月末現在の値。

マイナンバーカードは、税・福祉・社会保障制度の基盤として、今後その重要性が更に増していくことから、本市としても普及率の向上に向けた取り組みは極めて重要な位置付けとなっている。

一方で、本市のカード交付関連事務に必要なとされる人員の不足が深刻化している。普及率の急速な増加により、区役所交付窓口における「カード交付業務」のマンパワー不足が顕著となっている。しかし、本市の職員採用方針や建物施設の物理的制約等、様々な要因で人員増強が難しい状況にある。

これらの状況を踏まえ、本市としては区役所交付窓口の負担増に配慮しつつ、普及率の向上を実現する手段として、企業・各種団体等（以下、「訪問先団体」という。）への訪問を前提とした「出張申請受付方式（本人限定受取郵便等によるカード郵送交付を前提とした出張受付）」を積極的に実施することを計画している。

また、類似する取り組みとして、訪問先団体の施設内（ショッピングモールのフリースペース等）における「申請サポート（不特定多数の住民を対象客体とし、写真撮影・申請書記入をサポートする）」の実施もあわせて計画している。

本業務は、本市が主催する「出張申請受付」及び「申請サポート」（以下、総称して「出張申請受付等」という。）業務の一部を委託することにより、本市のマイナンバーカード普及率向上、市民の利便性向上、区役所交付窓口の混雑緩和を実現することを目的とする。

（参考・令和3年8月末現在のマイナンバーカードの申請数・交付数・普及率）

	人口（R03.1.1）	申請数	交付数	普及率
新潟市	784,774	293,862	234,794	29.9%
（政令市平均）	27,549,061	13,304,489	10,877,674	39.5%
（全国平均）	126,654,244	57,343,583	47,565,541	37.6%

8 業務の内容

受託者は、下記の業務について、本市と協議・合意の上、実施すること。

8. 1 出張申請受付等の実施

(1) 基本事項

受託者は、本市が示す以下の要件を満たしたうえで、人員体制等を構築のうえ出張申請受付等の運営を行うこと。

満たすべき要件	内容
業務範囲	<p>訪問先団体との事前調整（会議室等の確保、申請希望者への周知、予約管理、等の各要請）から、当日の会場運営、残務処理（申請書類の本市への引渡、等）までの一連の業務を、本市指示のもと主体的に実施すること。</p> <p>また、訪問先団体の開拓（事業周知・募集・営業活動等の各種活動）も主体的に実施のうえ、契約期間中において後述する各要件を達成するよう努めること。</p> <p>※出張申請受付における「本人確認」「電子証明書等の暗証番号内容確認」に係る事務は、委託範囲外。</p> <p>※カードの交付前設定及び交付に係る事務は、委託範囲外。</p>
執務時間	<p>原則として、行政機関の休日に関する法律第1条第1項に挙げる日を除く平日（以降、平日に関する記載は同様とする。）午前9時から午後5時までとする。</p> <p>また、本市及び受託者が合意した場合は、土日祝日の従事も可能とする（主に申請サポートの実施日を想定）。ただし、追加の本市費用負担は発生しないこと。</p>
訪問先団体訪問時以外の執務場所	<p>受託者側で用意すること。ただし、本市との打ち合わせ等で必要となる打ち合わせスペースについては、原則として本市が準備する。</p>
実施頻度	<p>出張申請は週3回以上（主に平日の開催を想定）、申請サポートは月1～2回以上（平日または土日祝日の開催を想定）の開催を前提とすること。</p>

目標受付数	<p>開催日 1 日あたりの目標受付数は、(午前 10 時～午後 4 時 30 分の開設を前提として) 出張申請は 170 件程度 (受付時間 10 分未満/件) 以上、申請サポートは 120 件程度 (受付時間 10 分/件) 以上を実現する前提とすること。</p> <p>ただし、本業務において本市が提供する機器の台数 (委託期間開始時点) は以下のとおりであることに留意すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出張申請の業務システム端末一式 4 台 (令和 4 年 1 月を目途に 3 台増台予定) ・申請サポートの顔写真撮影用タブレット及び フォトプリンタ 各 3 台 <p>なお、例えば午前・午後で異なる訪問先とするなど、効率的な訪問方法を採用することも可とする。</p> <p>本業務の実施により、契約期間全体で、本市におけるカード普及率 7%の上積みを目指すこと。</p>
-------	---

(2) 情報セキュリティに関する事項

本業務は特定個人情報 (個人番号 (マイナンバー) を含む個人情報) を取り扱う業務につき、十分な情報セキュリティ対策が必要となる。

マイナンバーカード関連事務における委託範囲については、国通知において委託可能な事務内容が厳格に定められており、この順守が求められる。

また、特定個人情報の適切な取扱いについては、個人情報保護委員会がガイドラインを定められており、この順守が求められる。

受託者は、以下の通知及びガイドラインを熟知のうえ、本業務を遂行すること。

- ・住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間事業者へ委託することができる業務の範囲について (平成 20 年 3 月 31 日 総務省、他)
- ・マイナンバーカード交付円滑化計画の策定について (令和元年 9 月 11 日 総務省、他)
- ・マイナンバーカードの交付事務に係る民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲について (令和 2 年 12 月 28 日 総務省、他)
- ・個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン (通則編) (個人情報保護委員会)
- ・特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン (事業者編、行政機関等・地方公共団体等編) (個人情報保護委員会)

(3) 感染症対策に関する事項

本業務は多様な会場において不特定多数の住民を受付対象とする業務につき、新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) を含む十分な感染症対策が必要となる。

事務従事者の基本的な感染症対策 (マスクの着用、手洗い・消毒の徹底、等) はもちろんのこと、受付会場における物理的対策 (消毒液の設置、定期的な消毒、換

気の実施、等)及び論理的対策(人流の制御、過密を防ぐブース配置の検討、等)を着実に実行する必要がある。

受付会場に設置する消耗品(消毒液、除菌シート、等)については本市で用意する。受託者側の事務従事者に対する感染症対策については、必要となる対策(定期的な健康状態の確認・記録、マスク等の消耗品配付、等)を受託者側の責任において実施すること。

8. 2 体制構築・研修

(1) 実施体制の構築

受託者は、前述「8.1」に示す要件を踏まえ、出張申請受付等を実施するために必要となる人員を確保の上、管理体制及び訪問体制を確立すること。

(2) 研修の実施

受託者は、実務を担当する全ての事務従事者に対して、特定個人情報の取扱いに関するセキュリティ研修を実施すること。また、その実施結果を本市に報告すること。

8. 3 出張申請受付等の訪問先開拓

(1) 訪問先の開拓

受託者は、前述「8.1(1)」に示す実施頻度、及び目標受付数を達成する前提で、訪問先団体の開拓(事業周知・募集・営業活動等の各種活動)を主体的に実施すること。また、交渉途中の状況を含め、訪問予定(訪問先・受付規模・訪問予定日時、等)については、隔週で本市へ報告すること。

訪問先団体は、民間事業者のほか公共団体、医療福祉法人、地域団体、各種業界団体、学校法人等も対象に含まれると考えられる。普及率の向上が期待される申請ニーズの高い団体を抽出するなど、必要な分析を行ったうえで効果的に訪問先を選定すること。その際、幅広い年齢層をカバーするよう配慮すること。

本市は、必要に応じて、訪問先団体からの問合せ等に対する回答方針をまとめたFAQ等を作成し、受託者に提供する。

訪問先団体の開拓手段については、受託者側に一任する。ただし、追加の本市費用負担は発生しないこと。

(2) 広報費用

本業務に係る広報費用は委託料に含む。広報費用には、紙媒体・電子媒体等による広報に係る費用全般のほか、申請窓口における頒布品の制作・購入費用を含む。

受託者は「訪問先団体募集に係る広報」「申請希望者の集客」の方法を企画立案し、本市の承諾を経て実施すること。また、幅広い年代層にカードが普及するよう考慮すること。

令和3年度中における広報費用は、2,250,000円(消費税及び特別地方消費税を含む)を上限とする。ただし、本業務における出張申請受付等の受付件数合計が令和3年度中で1,500人を下回った場合は、1人あたり1,500円を減じた金額を上限とする。

令和4年度中における広報費用は、4,500,000円（消費税及び特別地方消費税を含む）を上限とする。ただし、本業務における出張申請受付等の受付件数の合計が令和4年度中で6,000人を下回った場合は、1人あたり750円を減じた金額を上限とする。

各年度とも、国「マイナンバーカード交付事務費補助金」の精算手続が必要となるため、受託者は本市に対し広報費用の支出実績を、伝票等の実績資料を添えて随時報告すること。

費用上限を超える支出については受託者負担とする。ただし、本業務における申請受付人数の実績によっては、本市・受託者協議のうえ本市負担を前提とした追加支出を認める場合がある。

なお、これとは別枠として、本市が別途調達する頒布物（金券類）の配付を検討しており、実施の際は本業務における出張申請受付等の会場での配付、及び出納管理も委託範囲とする。

8. 4 訪問先団体への訪問・カード申請受付

受託者は、訪問先団体との事前調整（会場の確保、申請希望者への周知、予約管理、等の各要請）から、当日の会場運営、残務処理（帰庁後の申請書類本市引渡、等）までの一連の業務を、本市指示のもと主体的に実施すること。また、訪問実績（訪問先・受付件数、等）については、月1回本市へ報告すること。

カード申請受付を行う会場は、原則として訪問先団体から無償で団体所有の施設（会議室等）を借り受けることを原則とし、有償による民間施設借上げを想定していない。よって、会場借上費は委託費に含まない。なお、有償施設の利用は妨げないが、追加の本市費用負担は発生しないこと。また、本市・受託者協議のうえ、本市施設の貸し出しに応じる場合がある。

本市は、必要に応じて、訪問先団体との事前調整における質疑応答をまとめたFAQや、訪問時の事務の流れをまとめた資料等を作成し、受託者に提供する。

(1) 出張申請

受託者は、本市及び受託者が別途協議のうえ決定した運営手順に基づき、本市職員と共に出張申請の受付事務を行うこと。平日日中の開催を想定しているが、本市側事後処理の都合上、原則として金曜日の午後及び休前日の午後は訪問日時から極力除外すること。

主に業務システム端末を使用した申請受付の窓口対応に従事することを想定している。なお、本市職員は、運営責任者兼「本人確認」及び「電子証明書等の暗証番号内容確認」の対応要員として、申請受付会場に1名同行する。受付会場では、事務従事者は受託者が発給する社名入りネームプレートを常に着用すること。

申請受付にあたっては、申請希望者分の完成後マイナンバーカードを郵送交付（主に簡易書留にて発送）する前提で、申請希望者から必要書類（「交付申請書原本」「本人確認書類の写し（及び原本の提示）」「通知カード原本（または紛失届）」「住民基本台帳カード原本（及び紛失（廃止）届）」一式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し、訪問先団体側で予約管理することを基本とする。

申請受付で使用する業務システム端末（DNPアイディーシステム社製「マイナ・アシスト」）及び備品・消耗品については、本市が用意する。

(2) 申請サポート

受託者は、本市及び受託者が別途協議のうえ決定した運営手順に基づき、申請サポートを主体的に実施すること。なお、本市職員は原則として申請受付会場に同行しない。よって、本市主催である旨を受付会場に明示する等、配慮すること。また受付会場では、事務従事者は受託者が発給する社名入りネームプレートを常に着用すること。平日日中の開催を想定しているが、本市及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。

申請サポート受付にあたっては、完成後カードを郵送交付する前提として必要とされる本人確認が確実にできない、あるいは、必要書類一式が揃っていない可能性が高い点、新潟市外に住民票を置く者による申込件数が多い点、等が考えられることから、申請サポート希望者の受付は原則として当日先着順を基本とするが、必要に応じて事前予約制を併用しても差し支えない。

申請サポートの受付で使用する機材（顔写真撮影用タブレット端末及びフォトリンタ）及び備品・消耗品については、本市が用意する。

9 コミュニケーション計画

受託者は、本業務を進めるうえで必要な以下の会議体を運営し、本市とのコミュニケーションを円滑に図ること。会場は、原則として本市庁舎内とする。受託者が会議等の開催を求める場合は、打ち合わせ会場確保のため、原則として会議開催前日の平日までに、本市担当者へ申し出ること。

議事の内容、発言内容、決定事項等をまとめた議事録を作成のうえ、会議開催後3日以内に本市へ提出すること。

名称	開催頻度	目的
担当者連絡会	随時	本業務の遂行上、本市・受託者間で共有すべき事項を共有する。

10 業務の進め方

(1) 業務従事者の確保

本業務を行うにあたり、十分な知識、理解及び経験のあるスタッフを確保すること。

(2) 作業従事者名簿の提出

本業務の責任者、本市と連絡及び調整を行う一元的な窓口となる主任担当者などの作業従事者について、契約締結時に本市が定める作業従事者名簿の様式により本市に提出し、承認を受けること。なお、作業従事者を変更するときも同様とする。

(3) 打ち合わせ等の実施時間

原則として平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までの間に実施すること。ただし、緊急性や利用者への影響などを考慮したうえで、受託者及び本市で協議のうえ必要と認めた場合には、上記時間外において実施しても構わない。

(4) 作業場所等

本業務に必要な作業場所等の環境や物品、光熱水費等については、原則として受託者の負担で用意すること。ただし、受託者において準備することが困難な場合や、本市において準備することが適当と考えられる場合には、受託者及び本市で協議のうえ決定することとする。

(5) 打ち合わせ場所等

打ち合わせ及び進捗状況報告等、本市及び受託者が会議を行う場所については、事前に日程調整を行った上で本市が用意する。

(6) 提言・助言と協力

受託者は、本市から本業務に係る技術的な助言を求められた際は、速やかに対応し、回答を行うこと。

(7) 再委託

別紙「契約書」の記載による。

1 1 成果物等

(1) 成果物

受託者は、以下に示す成果物について、Microsoft Office 製品または PDF 形式で作成の上、CD-R 等に格納したものと紙面に印刷したもの 1 部を 1 セットにして納入すること。

また、表に示す成果物の統合及び表に示す成果物以外の成果物の作成が必要となった場合は、本市と受託者とで協議し、あらかじめ成果物の名称及び内容、納入期日等を決定の上、作成すること。

なお、成果物の作成にあたり、同一の納入期日の成果物は一冊にまとめ、各ドキュメントの概要を記載したドキュメントを表紙とし、各ドキュメントにインデックスを付すること。

No.	名 称	内 容	納入期日
1	セキュリティ教育 実施報告書	「8.2(2) 研修の実施」に示す、本業務従事者へのセキュリティ教育の実施状況を報告するための文書。	教育実施後 10 日以内
2	出張申請受付等訪 問予定一覧	「8.3(1) 訪問先の開拓」に示す、出張申請受付等の訪問先の開拓状況を報告するための文書。	毎月第 1・第 3 水曜日

3	出納管理簿	「8.3(2) 広報費用」に示す、本市が別途調達する頒布物（金券類）の出納状況を記録した文書。 ※頒布しないこととなった場合は、不要。	毎月月末
4	出張申請受付等訪問実績報告書	「8.4 訪問先団体への訪問・カード申請受付」に示す、出張申請受付等の訪問実績を報告するための文書。	毎月月末
5	議事録	「9 コミュニケーション計画」に示す、議事の内容、発言内容、決定事項等をまとめた文書。	会議開催後 3 日以内
6	履行報告書	No.1 から No.5 を一冊にまとめ、各ドキュメントの概要を記載した目次と各ドキュメントにインデックスを付したもの。	(令和 3 年度分) 令和 4 年 3 月 31 日 (令和 4 年度分) 令和 5 年 3 月 31 日
7	事故等報告書	契約書契約条項第 11 条に示す、本業務の実施に支障が生じるおそれがある事故が発生した際の、詳細な報告、及び事故後の方針案を記述した文書。	事故発生後 3 日以内

(2) 著作権の取り扱い

「契約書」の記載による。

(3) 納入場所

本市が指定した場所に納入すること。

(4) 検査方法

「契約書」の記載による。

(5) 契約不適合責任

「契約書」の記載による。

1 2 機密保護

本契約内で得た情報に関しては、本仕様書に定める業務遂行上の目的以外に使用・開示してはならない。

1 3 その他特記事項

(1) 疑義の解釈

本業務について疑義を生じた場合は、速やかに本市と受託者とで協議を行うこと。

(2) 業務評価の特記仕様

本業務の履行完了など、契約終了後に受託者の業務内容について、本市は下記の基準により評価し、記録を保存するものとする。なお、受託者は評価結果について異議を申し立てることはできないものとする。また、評価結果が契約条件に影響を与えることは一切ないものとする。

評価ランク	評価基準
A	成果物の品質、納入等で仕様を超える成果があった。
B	通常の指示により仕様どおりの成果を得た。
C	仕様書のほかに口頭の指示等により仕様どおりの成果を得た。
D	担当者が相当程度指導するなどして、なんとか仕様レベルの成果を得た。
E	仕様が達成できなかった（契約解除等）。

(3) 法令等の遵守

本業務の履行にあたっては、関係法令及び本市の条例、規則、要綱等を十分理解すること。なお、本システムに関連する規則類は、本市のホームページ (<http://www.city.niigata.lg.jp/>) の例規集及び要綱集に掲載のとおりである。