

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6年2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	6
10	業務の進め方	7
11	成果物等	7
12	機密保護	8
13	その他特記事項	8

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7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、契約期間終了後一括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6年			令和7年
		ア	イ	4月	7月	10月	1月
1	訪問先団体との事前調整	○	－	(R07.3 まで実施)			
2	カード申請受付	○	△	(R07.3 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た。しかし、目標としていた「ほぼ全ての国民への普及」には到達しなかったことから、令和5年度も引き続き普及に向けた取り組みを継続している状況にある。その結果、全国保有率（全国平均）は73.0%となっている。

本市においてはカード保有率が全国平均よりも低迷しており、政令指定都市20都市中でも下位の保有率（全政令市平均72.7%、本市72.0%）に留まっている。

※保有率は、いずれも令和5年12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）」や、市役所本館・市内商業施設等で開催する臨時窓口での受付を前提とした「申請時来庁方式（出張申請受付方式と同様の交付方法を前提とした受付）」（以下、総称して「出張申請受付等」という。）、及びカードの普及促進に係る各種広報事業を「新潟市マイナンバーカード出張申請受付等業務」「新潟市マイナンバーカード広報業務」として令和3年度から実施している（以下、総称して「前年度事業」という。）。

本業務は、本市が前年度事業において本市が実施した出張申請受付等の業務内容を見直し・発展させた新年度事業として実施する同事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5年12月末現在のマイナンバーカードの保有数・保有率）

	人口（R05.1.1）	保有枚数	保有率
新潟市	773,914	578,306	72.0%
（政令市平均）	27,473,490	19,967,597	72.7%
（全国平均）	125,416,877	91,542,953	73.0%

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（申請会場の確保、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（受付、誘導、書類の記載案内、顔写真撮影、等）、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>「当日の会場運営」の従事者は、以下に示す人数を最低限確保すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市役所本館臨時申請窓口 【平日：1人】【土日祝：1人】 ・ 高齢者・介護施設等 【1回あたり2人】（原則平日とする） <p>※出張申請受付等における「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3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、指定時間外や土日祝日の従事も可能とする。ただし、追加の本市費用負担は発生しないこと。</p>
申請受付時以外の執務場所	<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>

想定会場	<p>以下を会場とする想定である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市役所本館に設置する申請受付窓口 ・介護福祉施設などに入所する者の受付を前提とした、出張申請受付
実施頻度	<p>以下の頻度で開催することを前提とすること。</p> <p>【市役所窓口】原則として毎日（土日祝含む）</p> <p>【出張申請】平均週1回（原則として平日）</p>
目標受付数	<p>開催日1日あたりの目標受付数は、以下の件数を実現する前提とすること。 ※いずれも1日あたりの件数</p> <p>【市役所窓口】平均20人程度</p> <p>【出張申請】平均10人程度</p> <p>ただし、本業務において本市が提供する機器の台数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 最低6台 ・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、出張申請は例えば午前・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>

(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。ただし、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが変更された後は、状況に応じた対策を実施すること。

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 訪問先団体との事前調整

訪問先団体は、申請困難者が所在する施設（介護福祉施設等）を今年度の主たる訪問先と想定している。訪問先団体からインターネット、郵便、FAX のいずれかの方法で出張申請の申し込みを受け付け、新潟市職員が予約を確定後に、事前調整を実施すること。

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（受付、誘導、書類の記載案内、顔写真の撮影、等）、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。

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。

8. 4 カード申請受付

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) や手書き申請書用の撮影機材 (顔写真撮影用タブレット端末及びフォトプリンタ)、及び各種備品・消耗品については、本市が用意する。

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。

(1) 市役所窓口

受託者は、本市が市役所本館 (新潟市中央区学校町通 1 番町 602 番地 1) に設置された「マイナンバーカード臨時申請・交付窓口」にて実施する「マイナンバーカード申請補助サービス」において、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、本市職員と共に受付事務を行うこと。

受付は原則として当日先着順を基本とする。

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、1 名以上常駐する。

(2) 高齢者・介護施設等向け出張申請受付

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。

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 名以上同行する。

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必要に応じて事前予約制とするなど、市民と本市が円滑に手続を実施できるよう配慮すること。

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。

11 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 訪問先団体との事前調整」に示す、出張申請受付等の状況を報告するための文書。	毎月第 1・第 3 水曜日
3	出張申請受付等訪問 実績報告書	「8.4 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
4	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
5	履行報告書	No.1 から No.4 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を。	令和 7 年 3 月 31 日
6	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	仕様を達成できなかった（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。