

下関市マイナンバーカード等申請サポート業務仕様書

1 業務名

下関市マイナンバーカード等申請サポート業務

2 目的

マイナンバーカードは、デジタル社会の基盤であり、その重要性は一層増している。こうした中、国においてほぼすべての国民にマイナンバーカードが行き渡ることをめざしており、下関市（以下、「本市」という。）においても申請促進に取り組んできたところである。その結果、保有率 82.5%（令和 8 年 4 月末）に達したことから、全市的な申請促進については一定の役割を果たしたところである。

一方で、令和 6 年 1 2 月にはマイナンバーカードの健康保険証利用によりこれまでの健康保険証の発行が廃止され、また、令和 7 年 3 月にはマイナンバーカードと運転免許証の一体化（マイナ免許証）が開始されるなど、マイナンバーカードの利活用が拡大している。

そこで、本市におけるマイナンバーカードの更なる普及促進に向け、幅広い世代にマイナンバーカードの取得がしやすい機会を提供するとともに、特に、市役所に出向き申請を行うことが困難な住民や福祉施設に入所している住民に対し申請機会を提供するとともに、マイナンバーカードおよびマイナンバーカードに搭載されている電子証明書の更新時期が到来した方への対応も併せて行うことを目的とする。

3 実施内容

(1) 訪問型のマイナンバーカード申請サポート

ご自身でマイナンバーカードの申請することが困難で、マイナンバーカードの申請を希望する者のいる福祉施設・事業所（以下、「施設」という。）や個人宅へ出張するもの。

原則、市職員も同行し、申請時来庁方式での受付とする。

(2) 会場設置型のマイナンバーカード申請サポート

商業施設等で申請会場を設置し実施するもの。なお、特定の政党、宗教又は営利を目的とした催し等と合わせた実施ではないこと。

原則、市職員は帯同せず、交付時来庁方式での受付とする。

(3) 訪問型の電子証明書更新申請サポート

窓口への来庁が困難で、代理人手続も望めないが、電子証明書の更新申請を希望する者のいる施設や個人宅へ出張するもの。

原則、市職員が、希望者のマイナンバーカードを預かり、搭載されている電子証明書の更新（発行）を行うもの。

4 対象者

下関市内に住所を有している者

5 実施期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

6 業務実施時間

平日9時から17時まで。

※土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）は除く。

※本市職員が帯同しない会場設置型の申請サポートは除く。

7 実施回数等

(1) 訪問型のマイナンバーカード申請サポートは、実施期間内に、80回以上又は申請者数130人以上を計画すること。ただし、契約期間中は計画達成後も業務を継続すること。

(2) 会場設置型のマイナンバーカード申請サポートは、実施期間内に、15回以上又は申請者数450人以上を計画すること。ただし、契約期間中は計画達成後も業務を継続すること。

(3) 訪問型の電子証明書更新申請サポートは、実施期間内に、10回以上又は申請者数20人以上を計画すること。ただし、契約期間中は計画達成後も業務を継続すること。

(4) 受託者は事前に本市と協議の上、訪問型のマイナンバーカード申請サポートおよび訪問型の電子証明書更新申請サポートの場合は、希望する施設・個人宅を選定し、会場設置型の申請サポートの場合は、希望する商業施設等を選定し、本市の承認を受けること。

(5) 1回当たりの実施時間は、実施場所の開所時間等に合わせ、業務実施に効果的な時間を確保すること。

8 業務内容

(1) 業務計画書の作成

本業務の実施目的を十分に果たすための実施場所、実施日、広報・PRの実施方法、円滑かつ効率的な実施体制・運用方法等について業

務計画書を作成し、事前に本市の承諾を得ること。

(2) 実施場所の調整・確保

受託者は、実施場所の管理者との間で実施場所の利用（利用スペースの確保、レイアウト調整、人員整理等）に係る調整を行うこと。本市が直接、当該管理者に依頼することにより、円滑に遂行できると見込まれる場合は、これによることができるものとする。ただし、その場合でも、会場確保後の連絡調整や会場設営等は受託者が行うものとする。また、実施場所の施設利用料が必要な場合は、受託者が実費を負担することとする。

(3) 申請者データ等の作成

受託者は申請者の氏名・住所・生年月日・性別・顔写真、申請書 I D または個人番号の電子データを作成する。ただし、やむを得ない場合は紙面によることができる。国への申請方法は本市と協議の上、決定する。

(4) 広報・PRの実施

チラシ作製やWEBサイト等、効果的かつ効率的な広報活動を実施すること。本市の広報紙やホームページ、SNSを利用することもできるため、本市と協議し、積極的に活用すること。

(5) 実施体制

受託者は、状況に応じて適正かつ柔軟に2人以上の業務従事者を配置すること。実施会場ごとに現場に常駐し、本市の承認を受けた現場管理責任者を配置すること。また、本業務の実施における総括責任者を配置すること。なお、訪問型の電子証明書更新申請サポートについては、原則市職員が訪問することとするが、市から要請があった際には1名以上の業務従事者を配置する等柔軟に対応すること。

(6) 運営マニュアルの作成及び従事者研修

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し、事前に本市の承認を得ること。また、本業務従事者に適切な研修を実施すること。

(7) 必要な物品の調達等

実施にあたり必要な物品等は、すべて受託者が調達すること（実施場所での機材の借り受けは可能とするが、この場合における破損・紛失等は受託者の責任とする）。想定される物品は次のとおりである。

- ア 机及び椅子（受付窓口用、現場従事者用等）
- イ オンライン申請用端末及び情報通信機器
- ウ 施設及び個人宅を訪問する場合の自動車等

- エ 案内看板、のぼり旗等
- オ パーテーション、仕切り板等
- カ 写真撮影機器、写真撮影時の背景用スクリーン、顔写真撮影用ライト、鏡等
- キ 感染症予防のための消毒用アルコール等の衛生用品
- ク その他本業務の実施に必要な一切の什器、事務用品及び広報用物品等

(8) 会場設置型のマイナンバーカード申請サポートの運営

- ア 物品、什器の準備及び会場の設営（撤去を含む）
- イ マイナンバーカードの申請作業の補助、顔写真の撮影
- ウ マイナンバーカードに関する基本的な説明
- エ マイナンバーカードの申請から受け取りまでの説明
- オ 実施会場における人員整理、誘導

(9) 不備があった申請への対応

申請された内容について、後日不備が発見された際は、受託者の責任において、申請者と連絡を取る等の対応を行うこと（J-Lis から直接申請者に不備通知があった場合の申請者からの相談対応を含む。）。

(10) 問い合わせ及び苦情対応

本業務に関する問い合わせ、苦情に対応するほか、出張申請サポートの実施内容、広報・PR内容及び実施後の不備に係る利用者からの問い合わせ・相談に対応できるよう、受付体制を整備すること。

(11) 実績報告

受託者は、次に掲げる報告書を作成し、本市に提出すること。また、様式については本市と協議して決定すること。

ア 報告資料

- ・日次報告書（出張申請サポート実施日のみ）
- ・月次報告書
- ・委託業務完了報告書
- ・その他必要に応じて本市が求める報告書

イ 報告内容

- ・申請サポート対応件数（実施日、場所、申請数、相談件数等を記載）
- ・実施状況がわかる写真（撮影の際、申請者の顔など個人情報とは判別できない状況にすること）
- ・その他特記事項

9 秘密保持及び個人情報管理

(1) 本業務の履行にあたっては、別紙3「特定個人情報を含む個人情報の取扱特記事項」の規定を遵守し、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。また、技術的・物理的対策及び人的対策のそれぞれの観点から必要な情報セキュリティ対策を実施すること。

ア パーテーション等を使用し、市民等による申請作業等の覗き見防止対策を講じること。

イ 情報機器は、受託者において手配するインターネット回線により接続すること。この際、個人の権利利益を害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。また、使用するインターネット回線は、業務に使用する情報機器以外が接続できないよう必要な措置を講じること。

ウ 受託者が準備する情報機器に必要なセキュリティ対策を講じること。

(2) 受託者及び本業務に従事する全ての者は、この業務の実施において知り得た秘密・個人情報について、いかなる理由によっても、他への漏洩及び他の目的への使用をしてはならず、本業務終了後においても同様の義務を負うものとする。

(3) 受託者は、個人情報等の守秘義務の履行を担保するため、業務に関する全ての従事者から秘密保持に関する誓約書を徴すること。

10 その他

(1) 本業務の進捗状況や成果については、本市担当者に適宜報告すること。

(2) 受託者は、原則として、本事業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、事前に本市の承諾を得たうえで、業務の一部を委託することができる。

(3) 受託者が本業務によって本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負う。

(4) 業務の実施にあたり必要となる各種資料等の作成、スタッフの派遣、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。

(5) 本事業を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅延なく本市へ報告すること。苦情等に

についても遅延なく本市に報告するとともに、適正かつ迅速な処理に努めること。また、内容に応じ対応を適宜本市に引き継ぐこと。

(6) 本業務委託に係る人件費・研修費・交通費・物品購入費等の一切の費用は受託者負担とする。また、受託者が施設及び個人宅を自動車で訪問する場合、本市職員が同乗する場合がある。

(7) 本業務の遂行に関し本仕様書の記載事項に疑義が生じたときは、本市と受託者の協議により定める。