

高砂市マイナンバーカード出張申請受付等
業務委託に係る公募型プロポーザル

仕様書

令和7年度

高砂市 市民部 市民窓口室 市民窓口課

第1 委託概要

1 業務名

高砂市マイナンバーカード出張申請受付等業務委託（以下「本業務」という。）

2 本業務の目的

開庁時間に市役所窓口への来庁が困難な市民や外出が困難な市民などに対して、マイナンバーカードの申請機会を創出し、普及促進を強化するため、市内施設や商業施設等でのマイナンバーカード出張申請受付を定期的開設するとともに、個人宅での出張申請受付等を行う。また、出張申請受付に関することや市民からの問合せに対応できるコールセンターを設置し、交付等業務の一部を委託する。

3 委託業務の概要

(1) 出張申請受付の開設

出張申請受付として、次の事業を行う。

ア 施設設置型

各地区地域交流センター等公共施設でマイナンバーカード出張申請受付を定期的開設することで、市民のマイナンバーカードの申請機会を創出することにより、普及促進を強化するもの

イ 派遣型

老人施設、介護施設等の各種施設、商業施設、個人宅等に訪問し、マイナンバーカード出張申請受付を適時開設することで、遠出や外出が困難である市民のマイナンバーカードの申請機会を創出することにより、普及促進を強化するもの

(2) 広報

本業務の実施に必要な広報策の企画及び実施を行う。

(3) コールセンターの設置

出張申請受付に係る受付をするほか、高砂市（以下「本市」という。）で行うマイナンバーカード関連の各種手続に関する問合せへの及びマイナンバー全般に関する問合せ対応を行う。

(4) 申請書類等の整理・保管

出張申請受付等で受領する「マイナンバー関係書類」について整理・保管を行う。

4 契約期間並びに出張申請受付の実施期間及び実施回数

(1) 契約期間 契約締結の日から令和8年3月31日まで

(2) 実施期間 令和7年9月から令和8年3月まで（7か月間）

(3) 実施回数 月10回程度（実施期間内に63回程度）

※提案内容によって実施回数が増減することを妨げない。

5 委託料の支払方法

翌月末毎月払い

6 実施場所

- (1) 出張申請受付等の企画及び運営
本市が指定又は承認をする場所
- (2) コールセンター及び事務業務
高砂市役所市民窓口課内

第2 委託詳細

1 出張申請受付の開設

出張申請受付として、次の事業を行う。実施に際しては、本市と内容を協議し決定すること。

なお、本業務を実施する上で必要な物品、機器等は、「第5 物品等」にて示す。

(1) 施設設置型

ア 出張申請受付等の企画及び運営

窓口の開設に向け、場所の選定・調整を行うとともに、当日の運営を行う。

イ 実施場所

市内8地域交流センター等公共施設、商業施設、民間企業等で実施することとし、市内8地域交流センターにおいては、2か月に1回実施すること。

(2) 派遣型

ア 出張申請受付等の企画及び運営

窓口の開設に向け、場所の選定・調整を行うとともに、当日の運営を行う。

イ 実施場所

老人施設、介護施設等の各種施設、公共施設、商業施設、民間企業等及び個人宅で実施する。

(3) 実施回数

施設設置型、派遣型合わせて月10回程度実施すること（令和7年12月28日から令和8年1月3日まで（以下「年末年始」という。）を除く。）。

(4) 実施時間

月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下「祝日」という。）を除く。）の日（以下「平日」という。）は午前9時から午後5時まで、日曜日、土曜日及び祝日は午前10時から午後6時までとし、原則として1回当たり6時間以上実施するよう調整すること（会場の設営及び撤収の時間を除く。）。

※本市と協議の上、複数場所において連続して実施することもできるものとする。

この場合の実施回数は、2回とカウントする。(例) 午前：〇〇地域交流センター、午後：商業施設

(5) 実施内容

出張申請受付で実施する業務内容は、次のとおりとする。

なお、アからウまでについては、有効期限満了や券面事項満欄によるカード更新(再交付)も受付する。

ア 申請時来庁方式による申請受付(以下「申請時受付」という。)。ただし、本市職員が同行しない場合は、申請時受付を実施しない。

イ 交付時来庁方式による交付受付(以下「交付時受付」という。)

ウ 写真撮影や必要書類の記載支援等の申請サポート

エ マイナンバーカード所持者への健康保険証・公金口座登録設定支援

オ マイナンバー制度やマイナポータル等に関する問合せ対応。

2 広報

広報策に関しては、「提案事項」とする。出張申請受付等に関する広報を行う。

なお、本業務を実施するに当たり必要な物品、機器等は、「第5 物品等」にて示す。

(1) 高砂市ホームページに掲載する原稿の作成

ア 開設場所や日時等出張申請受付に関する詳細情報が取得できること。

イ マイナンバーカードの申請や出張申請受付等に関するFAQが確認できること。

ウ その他出張申請受付に関する情報が確認できること。

(2) その他広報

出張申請受付に関する広報のほか、ラッピングカー、チラシ等により、マイナンバーカード普及を目的として、利活用などに関する効果的な広報を行うこと。実施に際しては、本市と内容を協議し決定すること。

3 コールセンターの設置・出張申請受付予約

マイナンバーカードの申請・交付、電子証明書の更新等マイナンバー制度全般に関する問合せ対応のほか、出張申請受付の業務を行う。

(1) コールセンターの設置

ア コールセンターの設置関係

コールセンターの業務は、本市市民窓口課内で行うこと。この場合においては、本市が設置している3回線を使用すること。

イ コールセンターの受付時間

午前8時30分から午後5時まで(日曜日、土曜日、祝日及び年末年始を除く。)

ウ コールセンターの運用開始時期

令和7年8月上旬（出張申請受付開設の1か月前）までに開始すること。

エ コールセンターの体制

マイナンバーカードに関する業務の管理者経験を有する業務責任者を配置すること。

(2) コールセンターの業務

出張申請受付及び電話による交付予約の受付を行うとともに、問合せ対応を行うこととし、事務業務と兼務すること。

ア 出張申請受付の予約受付

本業務で開設する出張申請受付予約及び交付予約の受付を行う。

(ア) 予約を受け付ける際は、受付区分（申請時受付・交付時受付・更新）を確認の上、予約者から氏名（カナ）、生年月日、住所、希望日時、希望会場、人数、連絡先電話番号等の必要な情報を聴取し、受注者において作成する予約受付一覧等で管理すること。

(イ) 予約確定後は、本市があらかじめ指示する事項（本人確認書類等の持参物、注意事項等）と併せて会場の詳細等を予約者に確実に案内すること。

イ 市役所及び高砂市市民サービスコーナーの交付窓口の予約受付

マイナンバーカードの交付は、原則として平日は市役所、日曜日及び土曜日は高砂市市民サービスコーナー（以下「市民SC」という。）で実施する。市役所窓口で交付を受ける場合はマイナンバーカード交付予約・管理システムにより予約を行い、市民SCで交付を受ける場合は電話により予約を行う。

ウ マイナンバー関連問合せ対応

出張申請受付又は交付予約の内容に限らず、マイナンバー関連の一般的な問合せに対応すること。

エ FAQの作成と報告

マイナンバー関連、出張申請受付及びマイナンバーカード交付窓口に関するFAQを作成し、コールセンターの従事者及び出張申請受付に従事する者に共有するとともに、本市に報告すること。

(3) マイナンバーカード交付関連業務

コールセンターの従事者は、次のマイナンバーカード交付関連業務を兼務すること。

ア 地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）から入荷するマイナンバーカードの検品及び J-LIS から提供されるカード情報のマイナンバーカード交付予約・管理システムへの登録

イ マイナンバーカードの交付前設定

ウ マイナンバーカード交付通知書の封入等発送準備

エ 交付予約をした者のマイナンバーカードの保管庫からの引き抜き及び交付予約を

キャンセルした者のマイナンバーカードの保管庫への格納
オ 申請時来庁管理簿（リスト）の入力

第3 運用における留意事項

1 出張申請受付の企画及び管理運営

出張申請受付の開設に向け、場所の選定・調整を行うとともに、受付当日の管理運営を行う。

なお、本人確認等を行うため、市職員（会計年度任用職員）を1、2人程度配置する。

（1）実施場所の選定・調整等

ア 出張申請受付の開設に当たり、効果的な場所（開設1回当たりに想定する申請受付人数を見込める場所）を選定すること。

イ 効果的な場所であると認められる場合は、委託期間内において、同じ場所を複数回使用することは差し支えない。

なお、場所の選定等は、事前に本市と協議し、その承諾を経た後に実施すること。

ウ 施設の使用に関する交渉、調整、使用料等の支払及び必要な許認可等の申請は、受注者が実施すること。

エ 実施場所の調査検討に要する費用及び会場の使用料は、受注者の負担とする。

オ 委託事務従事者への研修等実施場所の確保が必要な業務における費用は、受注者の負担とする。

（2）当日の管理運営

ア 会場におけるブースの設営及び撤収作業を行うこと。

イ 会場に訪れた予約者等に対して案内及び誘導を行うこと。

ウ 申請の受付は、手書き用申請書等による申請受付のほか、マイナンバーカード申請用端末等を使用したオンライン申請も可能とする。

エ 手書き用申請書等による申請受付の場合は、デジタルカメラ等で顔写真を撮影し、当該写真を手書き用申請書に貼付すること。

オ 交付時受付の場合は、デジタルカメラ等で顔写真を撮影し、当該写真を本市所定の様式に貼付すること。

カ マイナンバーカードの申請等に係る相談の対応を行うこと。

キ その他マイナンバーに関連する簡易的な問合せに対応すること。

（マイナ保険証・公金口座登録・マイナ免許証関係に加え、マイナンバーカード電子証明書のスマートフォンへの搭載設定支援を実施することも想定）

ク 申請者リストを作成し、本市へ納品すること。

※申請者リストには申請者の氏名、生年月日、住所、電話番号、受付場所、日時、申請区分を記載し、随時申請者情報を確認できるようにすること。

(3) 出張申請受付に係る資料の保管、納品及び配送

出張申請受付で受領した各種申請書は、セキュリティに十分配慮した上で、受注者が一時的に保管し、翌開庁日中に本市に納品すること。

ア 申請区分及び枚数を記載した送付表を会場ごとに作成し、納品すること。

イ 本市が指定する書式により、申請受付をした者のリストを作成し、データで納品すること。

ウ 申請書は、鍵のかかる保管庫に保管すること。

エ 移送の際は、鍵のかかる箱等に入れ運ぶこと。

オ 車で運ぶ場合は、荷物を置いて車を離れないこと。

(4) 照会回答書の発送業務

紛失等の理由により申請時に通知カードの提出が困難であり、かつ、事前に申請時来庁方式での受付を希望する市民に、電話による受付で、照会回答書の発行に必要な情報を聴取すること。

聴取した情報は、本市に報告し、承認を得た上で、照会回答書を発送すること。

本市にて確認が取れた申請希望者については、本市から受注者に連絡し、受注者は申請希望者へ照会回答書を郵送で発送すること。

(5) 不備対応

受注者は、受け付けた申請書に不備が発見された場合は、速やかに申請者への連絡や対応を実施すること。

ア 管理簿等を作成し、不備対応についての状況を管理すること。

イ 連絡が付かない場合は、文書等を発送して対応すること。文書の内容及びその発送については、本市の承認を得ること。

ウ 不備の対応状況について定期的に本市に報告すること。その際、追加の不備が発生している場合は、併せて対応すること。

2 従事者への研修

出張申請受付やコールセンターの従事者に対し、次のとおり研修を実施すること。

(1) マニュアル及びFAQを作成し、出張申請受付やコールセンターの従事者に対して研修を実施すること。

(2) 制度関係法令及びマイナンバーカードの利活用等の業務に必要な知識を習得させること。

(3) マイナンバーカードに関する業務の重要性を理解させる内容とすること。

(4) 守秘義務及び個人情報の保護について理解させること。

(5) 従事者が遵守すべき服務規律について、実施場所の利用規則等を含め理解させること。

(6) 本市に対する市民の信頼等を失墜するような接遇とならないようにすること。

- (7) 感染症の予防、拡大防止策（マスクの着用、手指の消毒等）について理解させること。

3 法令遵守

- (1) 受注者は、受託業務の実施に当たっては、労働基準法（昭和22年法律第49号）や最低賃金法（昭和34年法律第137号）をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (2) 受注者は、本業務が重要な公共業務であり、特定個人情報を取り扱うことに留意し、適切な教育指導と監督を行わなければならない。

4 機密保持

- (1) 受注者は、本業務に関して知り得た秘密を第三者及び受注者の従業員で本業務遂行に関係しない者に一切、開示し、又は漏洩してはならないものとする。本業務終了後においても同様とする。
- (2) 受注者は、本市が秘密と指定して開示した本業務の履行に必要な情報を他の用途に使用してはならない。本業務終了後においても同様とする。
- (3) 受注者は、本業務に基づく業務を処理するため、本市から引き渡された資料等を本市の承諾なくして複写又は複製をしてはならない。また、本業務終了後は、速やかに本市宛てにこれを返還し、廃棄し、又は消去しなければならない。
- (4) 受注者は、本業務に係る情報の保管・管理に万全を期し、本市の求めに応じて、安全管理体制に係る報告又は資料等の提出を行わなければならない。
- (5) 受注者は、本業務の実施に必要となる物の納入前に事故が生じたときには、速やかにその状況を書面で本市へ報告し、本市の指示に従わなければならない。
- (6) 受注者は、本業務の履行のために使用した情報が記録された媒体について、施錠できる保管庫等に格納する等適正に管理しなければならない。
- (7) 受注者は、本業務の履行に当たり個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び本業務の委託契約書に係る個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (8) 受注者は、セキュリティ対策の実施状況について本市から求められた場合は、文書により報告しなければならない。

5 安全衛生

- (1) 受注者は、本業務の従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）等労働社会保険諸法令及びその他法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受注者の責任で労働管理を行い、当該従事者に発生した労働災害について受注者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、本業務の実施場所内における本市の責めに帰する事

由による災害については、この限りでない。

- (2) 本業務の実施場所内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な業務の遂行を損なうおそれがある場合においては、受注者は、直ちにその旨を本市に通知するものとし、本市は、これに応じて速やかに安全上又は衛生上の必要な措置を講ずるものとする。

なお、本市が当該措置を講ずるまでの間、受注者は、緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講ずることができる。

- (3) (2)の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受注者は、安全が確認できるまで本業務の遂行を停止することができる。
- (4) 地震、火災、疫病その他本市及び受注者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の実施が不能となった場合は、本市は受注者の責任を免除する。

6 危機管理

受注者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務の実施に支障を来すことがないように本市と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、あらかじめ本市に報告すること。

第4 業務計画書の作成及び実績報告書等

1 業務計画書の作成

本業務に着手するに当たり、次に示す項目を記載した業務計画書を契約締結後14日以内に提出し、本市の承認を得ること。

なお、業務計画書に変更が生じた場合においても、同様に本市の承認を得ること。

- (1) 本業務の目的、業務の範囲及び成果物
- (2) 企画提案書に記載され、市が承認した内容
- (3) 実施場所・実施計画（スケジュール）
- (4) 実施体制（受注者・本市）及び緊急連絡先等
- (5) 実施体制のうち、コールセンター及び出張申請受付の体制を明確にしたもの。
- (6) 従事者の研修計画
- (7) セキュリティ上の対策
- (8) その他契約書及び仕様書に記載されていない、又は記載されていても確定していない内容（本市と協議の上記載する。）

2 業務実施体制

本業務を実施するに当たり、次に定める統括責任者及び業務責任者、業務従事者の要員

を業務量に応じて適正数配置し、効果的かつ効率的に運営が可能な体制を整備すること。

受注者は、受託業務の適正な執行及び保安管理のため、業務履行体制表を作成し、業務従事前までに本市に提出し、承認を得ること。変更が生じた場合は、速やかに報告し、変更した当該体制表を提出し、承認を得ること。

(1) 統括責任者

ア 業務全体の責任者として、本市との連絡、調整及び報告の業務を行うこと。

イ 業務責任者及び業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。

ウ 業務効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決並びに品質の保持及び向上を行うこと。

エ 本市に作業の進捗の報告を定期的に行うこと。

オ 本業務の類似業務において、アからエまでと同様の業務を円滑に行った経験を有している者であること。

(2) 業務責任者

ア 業務の責任者として、統括責任者の職務を代行できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行うこと。また、業務従事者に業務指示、指導及びフォローを行い、担当業務を適正に処理すること。

イ 業務全体を掌握し、本市職員と調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行うこと。

ウ マイナンバー制度及び住民情報を取り扱う事務等の知識を有する者であること。

エ 個人情報及び特定個人情報の適正な取扱いを熟知している者であること。

オ 本業務の類似業務において、アからエまでと同様の業務を円滑に行った経験を有している者であること。

カ 1人以上常駐すること。

(3) 業務従事者

ア 業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。受注者は、必要な知識及び技術を有する者を業務従事者として配置すること。

イ 基礎的なビジネスマナーを身に付け、協調性を有する者であること。

ウ 端末操作（キーボード入力、検索操作等）が円滑に実施できる者であること。

エ 市民からのマイナンバー制度に関する問合せに答えられる程度の知識を有する者であること。

オ 発送物の仕分等の誤りを防ぐための正確な事務処理が行えること。

3 運営マニュアル及びF A Qの作成

(1) 受注者は、本業務の運用手順及び注意事項等について定めた運営マニュアル及びF A Qを作成し、本業務開始日の7日前までに、本市の承認を得ること。

(2) 運営マニュアルの内容を更新する場合は、本市の承認を得ること。

- (3) 施設設置型の出張申請受付の開設の際は、実施会場までの案内や従業員入口を示した位置図(写真を含む。)、施設内の実施場所を示した図面(施設配置図)等を作成し、提出すること。

4 実績報告

(1) 日次で提出するもの

次の書類について、各会場の職員に提出すること。職員不在での実施の場合は、翌開庁日中に提出すること。

ア 予約受付一覧(予約数、申請区分等)

イ 来場者数(来場者数、申請区分等)

(2) 月次で提出するもの

次の書類について、翌月の10日までに提出すること。

ア 問合せ件数(受電数、予約者数、予約変更者数及びその他問合せ数)

イ 来場者数(予約外の当日受付者を含む。)

ウ 広報効果検証報告

(3) 委託業務完了後に提出するもの

次の書類について、委託業務完了後に提出すること。

ア 委託期間中における問合せ件数(受電数、予約者数、予約変更者数及び問合せ数)

イ 委託期間中における来場者数(予約外の当日受付者を含む。)

ウ 委託期間中における広報効果検証報告

第5 物品等

1 物品及び機器類

出張申請受付で必要となる物品、じゅう器、機器等については、(2)に定めるものを除き、受注者において用意すること。その費用も負担するものとする。

なお、想定される必要物品等は、次のとおりである。

(1) 必要物品(想定)

ア 机や椅子、キャビネット、パーテーション等のじゅう器類

イ マイナンバーカード申請用端末

ウ カメラ機能を有するパソコン又はタブレット

エ デジタルカメラ

オ フォトプリンター(消耗品を含む。)

カ 写真撮影用スクリーンや照明等の撮影機材

キ 出張申請受付用車両(車両調達費、燃料費、駐車料金、管理維持費及びデザイン・施工費)

ク 文具等の消耗品類

ケ その他本業務に必要な物品

(2) 本市において貸与する物品等

本業務に必要なとなる物品等について、受注者で用意が困難、かつ、本市から提供可能である場合は、別途協議の上、決定することとする。

2 通信環境

本業務に必要なとなる通信環境を用意すること。その費用も負担するものとする。

第6 その他

業務内容は、この仕様書、企画提案書及び業務計画書に記載する内容で実施する。仕様書等に記載のない事項が発生した場合は、本市と協議し、決定すること。