

令和 8 年度那覇市マイナンバーカード出張申請受付等関連業務委託仕様書

1 件名

令和 8 年度那覇市マイナンバーカード出張申請受付等関連業務

2 業務の目的

社会保障・税番号制度は、公平・公正な社会の実現と行政の効率化、国民の利便性向上を実現するための社会基盤であり、マイナンバーカードは、デジタル社会のインフラ基盤として必要不可欠なものとなっている。

健康保険証が廃止されたことに伴うマイナ保険証の利用や、運転免許証とマイナンバーカードの一体化の実施等によりマイナンバーカードの利用機会が増えており、今後もマイナンバーカードの交付申請を希望する方に対する申請支援の必要性がある。

本業務では、出張申請窓口を実施する施設の選定・調整、広報、申請受付場所の設営及び当日の申請受付業務、申請受付サポート業務等を委託し、市内の商業施設等へマイナンバーカード出張申請窓口を開設することで、マイナンバーカード申請機会の創出と普及促進の強化を目的として実施するものである。

3 契約期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4 履行場所（実施場所）

原則として那覇市内の商業施設等とする。市外であっても本事業における効果的な実施が見込まれる場合は、本市との事前協議により承諾を得て実施可能。その他、本市が実施場所を指定する場合は受託者と協議する。

5 業務実施体制等

(1) 本業務を遂行するにあたり、事業が円滑かつ正確に遂行できるよう事務局を設置し、業務全体を総括・補完する組織体制を整えること。事務局の設置場所については県内とし、受託者の既存の事務所内等で支障なく業務を行える場合は新たに場所を確保する必要はない。

事務局員の構成として総括管理責任者、業務責任者、業務従事者の要員を事務量の変動に応じて適正数配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備することで正確で迅速な処理を行えるようにすること。

ア 総括管理責任者

業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を担い、業務責任

者及び業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当する。

イ 業務責任者

実施場所における常駐の責任者として、総括管理責任者の職務を代理できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行う。業務従事者に業務の指示を行い業務従事者が独自の判断で委託業務に係る事務を行うことのないよう、業務従事者の管理及び指導を適切に行うこと。また、業務責任者は業務に係る関係法令等に精通するとともに、業務全体の管理能力を有している者でなければならない。

ウ 業務従事者

業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理するため、以下の点を考慮して配置すること。

- (ア) 必要な知識及び技術を有するとともに、本業務の公共性を十分に理解し、本業務を適切に処理できる能力を有する者
- (イ) 本業務に適した一般常識及び基本的なビジネスマナーを兼ね備え、案内業務や寄せられた問合せ・苦情処理に適切に対応できる能力を有する者
- (ウ) 当該委託業務の目的、性質等を十分理解し、各業務の遂行に万全を期すことができる者

(2) 業務従事者の出勤時間や退勤時間の管理については業務責任者が管理し、業務に支障がでないように対応すること。

(3) 受託者は、本業務を円滑に行うため、業務従事者に対して次の事項について計画的、継続的な研修を行うこと。

- ア 関係法令及び当該制度全般等に関して必要な知識を習得させるとともに、事務処理手順を理解させること。
- イ 接遇、スキル、その他の本業務の遂行に必要な知識等を習得させること。
- ウ 業務の公共性を理解させること。
- エ 個人情報保護等守秘義務について理解させること。

6 業務内容

(1) 全体の企画及び実施体制の立案

本仕様書「2 業務の目的」にあるように本市におけるマイナンバーカードの普及促進への取り組みの必要性から、より効果的かつ効率的な運営が可能となる会場選定、実施日について検討し、立案すること。

また出張申請受付実施月の2週間前までに実施場所・実施時間を記載した実施計画書（任意様式）を提出すること。

(2) 実施場所の選定及び使用方法等の調整、使用料の支払い等

ア 実施場所の選定及び使用方法について

出張申請窓口の実施にあたり効果的な場所（7(2)に記載される受付目標人数を対応可能な場所）を選定し、施設の使用に関する調整を行うこと。

なお、委託業務実施期間内において、本事業の目的をより効果的に実施できると本市が判断した場合は、同実施場所による複数回の出張申請窓口の開催を行うことも可能とする。また、場所の使用等方法（使用スペースの確認、レイアウト調整、人員整理・誘導等）にかかる調整を行うこと。

イ 施設の使用許可及び使用料の支払いについて

出張申請窓口の実施において施設を使用するにあたり必要な許認可等の申請を行うこと。また、施設使用料等が生じる場合は、全て受託者の負担とする。

(3) 運営マニュアル作成及び業務従事者研修

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、本業務の従事する全ての業務従事者に適切な研修を実施すること。

作成したマニュアルは使用開始前に本市の確認を受けること。また、業務実施中に運営手順や運用方法に変更が生じた場合は都度マニュアルに反映させバージョンアップを行うこと。

(4) 出張申請窓口等の運営

ア 出張申請窓口の開設に必要な物品、什器の準備及び設営（撤去を含む）

(ア) 受託者による準備物品

以下の物品、什器等を必要数調達し、不足や当日の運営に支障のない数量を準備すること。

- (a) 複合機（複写、スキャナ及び印刷機能を有するもの）
- (b) 写真撮影機（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ことができること。）
- (c) 写真印刷機（プリンター等）
- (d) 写真印刷用紙（光沢紙）
- (e) 再生コピー用紙（A4）
- (f) 写真切り抜き機（写真は縦4.5cm、横3.5cm）
- (g) マイナンバーカード交付申請書（以下「交付申請書」という。）等
- (h) 封筒（角2）
- (i) パーテーション、仕切り版、写真撮影時の背景用スタンド等
- (j) 交付申請書等を格納するためのトランク等のケース（鍵がかかるもの）
- (k) (j) の盗難を防止するためのセキュリティワイヤー
- (l) マイナンバーカード出張申請受付を実施していることがわかるサイン、のぼり、横断幕、実施場所内の誘導に必要な表示等の制作・設置。

(m) その他来場への動機づけとなるような独自の取り組みや、出張申請窓口の実施に必要な一切の什器、事務用品及び広報用物品等

※交付申請書等の様式については、地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）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すること。

イ セキュリティ対策について

(ア) パーテーション等を使用し、市民等による交付申請書等の記入時等の覗き見防止対策を講じること。

(イ) 情報機器を使用する場合は、受託者において手配する独自のインターネット回線により接続すること。

(ウ) 情報機器にウイルス対策ソフトのインストールおよび定期的なウイルス定義ファイルの更新を行うこと。

(エ) 本業務終了後、使用した情報機器については、写真や入力情報の復元ができないように適切な処置を講じること。

(オ) その他、使用者の不正使用防止対策を講じること。

ウ 申請受付等

現場運営にあたり2名（業務責任者1名、業務従事者1名）以上の体制を確保し、状況に応じて、適宜増員を行い業務にあたること。

(ア) 交付時来庁方式による申請サポート（以下「申請サポート」という。）業務（本市職員が参加できない場合又は本人確認書類が不足する那覇市内在住者）

- ・申請者の交付申請書の記入支援
- ・交付申請書貼付用の写真撮影、印刷及び切抜き

※撮影した写真については、マイナンバーカード総合サイトに掲載され「顔写真のチェックポイント」等により、必ず申請者本人に確認するとともに、J-LISの審査により不備となる可能性について承諾を得ること。

- ・交付申請書への写真貼付
- ・交付申請書の送付用封筒の交付
- ・今後の流れの説明（交付通知書の受領、カード受取場所等）

(イ) 申請時来庁方式（本市職員が参加できる場合かつ那覇市内在住者）

原則として申請者の本人確認（本人確認書類と申請者本人の真正性確認）ができる場合かつ、申請者宛の本人限定郵便の受取が可能かを確認すること。

- ・申請者の持参物（通知カード、本人確認書類等）の確認・点検・回収等、本市職員への本人確認作業の引継ぎ
- ・申請者の交付申請書の記入支援

- ・ 交付申請書貼付用の写真撮影、印刷及び切抜き
 ※撮影した写真の取扱いについては、前記（ア）と同じ
- ・ 交付申請書への写真貼付
- ・ 暗証番号設定依頼書等の説明・申請書の記入支援・本人控えの交付
- ・ 同意書の説明・申請書の記入支援
- ・ 今後の流れの説明（本人限定郵便による送付等）
- ・ マイナンバーカード等に係る案内資料の交付
 ※申請時来庁方式による本人確認（審査）は本市職員が行い、それ以外の事務・作業は原則として、受託者が責任をもって行うこと。

（ウ）出張交付窓口（（イ）申請時来庁方式と同時に実施）

申請受付業務とは別に、既にマイナンバーカード交付通知書（ハガキ）が手元にあるが、仕事や学業の都合等で未だカードの交付をされていない（受け取っていない）方々へ、商業施設等で本人確認の手続きを行い、後日カードをご自宅で本人限定郵便等による受け取りができる出張交付を申請受付と同時に開設。本市職員が同行し申請者の本人確認（本人確認書類と申請者本人の真正性確認）ができる場合かつ申請者宛の本人限定郵便の受取が可能かを確認すること。

- ・ 交付申請者の持参物（交付通知書、本人確認書類等）の確認・点検・回収等、本市職員への本人確認作業の引継ぎ
- ・ 暗証番号設定依頼書等の説明・申請書の記入支援・本人控えの交付
- ・ 同意書の説明・申請書の記入支援
- ・ 今後の流れの説明（本人限定郵便による送付等）
- ・ マイナンバーカード等に係る案内資料の交付
 ※申請時来庁方式による本人確認（審査）は本市職員が行い、それ以外の事務・作業は原則として、受託者が責任をもって行うこと。
- ・ 写真撮影（本市で保管しているカードの顔写真と同一人物かを確認する為）

（エ）訪問出張（個別訪問）

マイナンバーカードの交付申請を希望する市民の住宅や市内福祉施設、企業・団体等を対象とした個別の訪問による申請受付。原則として、本市職員が同行し申請者の本人確認（本人確認書類と申請者本人の真正性確認）ができる場合かつ申請者宛の本人限定郵便の受取が可能かを確認すること。

（5）問合せへの対応

ア コールセンターの設置

本事業に係るコールセンターを開設し、出張申請窓口等の利用希望者からの問合せ等に対応すること。

- (ア) コールセンターは事業の広報開始までに開設すること。(2回線以上。ただし日曜日は1回線とする。)
- (イ) コールセンター拠点(コールセンターへの電話問い合わせに対応する業務従事者(以下「オペレーター」という。))が勤務する場所)は県内に設置すること。ただし、受託者の既存の事務所内等(国内)で支障なく業務を行える場合は新たに場所を確保する必要はない。また、出張申請窓口の業務従事者(現場対応者)とオペレーターが同一の者とならないようにすること。※現場対応により問い合わせ不可時間を作らないため。(出張申請窓口の業務従事者が、当該業務を対応しない日にオペレーターの業務を行うことは可)
- (ウ) コールセンターの開設時間や対応する人員の配置、回線の増設等については、問い合わせの集中期間や閑散時期等を考慮し本市と協議の上、状況に応じた配置を行うこと。
- (エ) 受託者においてコールセンター対応マニュアル及びFAQを作成の上、事業内容に沿った対応を行うこと。作成したマニュアル及びFAQについては、使用開始前に本市の確認を受けること。また、業務実施中に運営手順や運用方法に変更が生じた場合は都度マニュアルに反映させバージョンアップを行うこと。
- (オ) 通話料は受託者負担とする。
- (カ) 受電件数や問合せ内容及び回答内容について記録すること。
- (キ) 必要に応じてマイナンバー総合フリーダイヤルを案内すること。
- (ク) 開設期間は土日・祝日を含めるが、12月29日から1月3日までは開設しなくてよい。

(6) その他の相談対応

本業務における各種問合せ及び苦情対応については全て受託者が行うものとする。

(7) 出張申請窓口等の実施に係る広報周知活動等

マイナンバーカード申請希望者の集客にかかる効果的な広報・周知活動を実施すること。特にポスティングを用いた広報は必須とし、常設会場の開設に合わせて全県帯へポスティングを実施し、また、その他の実施場所については、開設に合わせて5,000部程度のチラシを周辺地域にポスティングすること。

7 委託業務の実施回数や受付人数等

(1) 実施回数

開催回数は、申請サポート窓口の常設会場を設置し、170回以上の実施、また、常設会場とは別に申請時来庁方式による出張申請窓口(ただし、本市職員が同行できない場合は申請サポートの実施とする。)を25回以上実施することとし、原則、出張窓口と同時に開設(申請サポートでの実施の場合は除く)することとする。

なお、窓口は、原則として1日開設して1回の設置とカウントすることとし、1回

当たりの実施時間は6時間以上とする。(設営・撤去に係る時間を除く)

ただし、上記の実施時間が6時間に満たない場合は、複数日を要して6時間を超えた時点で1回の設置とカウントするものとする。

また、複数箇所での同日開設についても、開催箇所それぞれの実施時間を合算して6時間を超えた場合に1回の設置とカウントするものとする。

訪問出張については、本市との協議のうえ、委託契約額の範囲内で回数等調整すること。

出張交付窓口についても本市との協議のうえ、委託契約額の範囲内で回数等調整すること。

(2) 1日(1回)開設あたりに想定する申請受付目標人数

1日(1回)当たりの受付人数は、原則として申請時来庁方式による受付業務の場合は50名以上、交付時来庁方式による申請サポート業務の場合は、80名以上が受付目標人数となるよう効果的な場所や開催日を選定すること。ただし、6(4)ウ(エ)訪問出張の目標人数については、本市との協議により決定する。

※申請受付目標人数となることから、実績数が目標数に満たなかった場合でも実施回数にカウントすることは可能。

8 実績報告

(1) 報告資料

ア 日次報告書(出張窓口の実施日のみ。実施日の5営業日後までに提出すること。)

- ・開始時間、終了時間 ・場所 ・ピーク時間帯 ・総来場者数
- ・来場者形態(ファミリー・個人等、年代、来場へのきっかけなど)
- ・事前告知の有無(種類)
- ・全体報告、所感 ・その他

イ 月次報告書 (アをまとめたもの)

(2) 報告内容

ア 交付申請受付対応件数(申請時来庁方式・申請サポート・訪問出張方式の別)

イ その他対応件数(要内訳)

(3) 業務完了報告書の作成

ア 業務完了報告書は、次の内容を含むものとする。なお、以下に記載のないものであっても、委託者が必要とする場合は応じること。

(ア) 事業内容

(イ) 広報業務に使用した資料及び配布等実績

(ウ) 出張窓口の設置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おこなった件数及び主な

内容

- (オ) 本業務の実施内容に関する受託事業者からの意見等
 - (カ) 本業務を実施した中で得られたマイナンバーカード及びマイナンバー制度等に関する市民の反応や意見
 - (キ) 運営マニュアル及び研修資料等
 - (ク) その他市が必要と認める書類
- イ 業務完了報告書の提出部数は、正本1部および電子媒体（SSD、USBメモリ等）とする。

9 個人情報保護、守秘義務等

- (1) 個人情報の保護に関する法律及び那覇市個人情報の保護に関する法律施行条例等を遵守し、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うこと。
- (2) 受託者は、本業務に従事する全ての従事者に適切な教育を行うとともに、個人情報保護及び守秘義務に関する事項を遵守する旨の誓約書（任意様式）を従事者から徴し、本市に提出すること。
- (3) 業務遂行上、知り得た業務上の機密、個人情報等は、委託業務期間中及び終了後も他に漏らしてはならない。
- (4) 業務の実施にあたっては、関係法令等を遵守すること。

10 その他

- (1) 最終月（令和9年2月）の実施期間は2月28日までとし、月次報告書及び業務完了報告書は3月12日までに提出すること。
- (2) 受託者は、業務の遂行に当たっては、責任者を明確にし、あらかじめ本市と十分に協議を行い、常に密接に連絡をとりその指示に従うこと。また、当該責任者は、本市、実施施設及び出張窓口に従事する者のいずれとも直ちに連絡が取れる体制を確保しておくこと。
- (3) 業務繁忙等により、本市職員が出張窓口に出会うことが困難なことが想定される場合は、出張窓口を申請サポートのみの実施に切り替える場合がある。この場合は、事前に受託者に連絡するので、その指示に従うこと。
- (4) 受託者は、契約終了後であっても、本業務範囲に係る本市からの問合せ等に応じること。
- (5) 受託者は、本業務の遂行上、必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義が生じた事項及び本仕様書に明記していない事項については、対処方法を本市と協議のうえ決定すること。
- (6) 受託者が本業務によって委託者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。その損害のうち委託者の責めに帰すべき理由により生じたものについては、委託者が賠償の責任を負う。

- (7) 業務実施に当たり必要となる各種資料、申請書等の作成、官公署への申請手続、スタッフの派遣、その他業務に必要な備品・景品等の調達、管理等については、受託者の責任において行うこと。
- (8) 業務の実施にあたっては、関係法令、条例、規則等及び国や自治体等から発出される指示や要請等を遵守すること。また、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継続が困難となった場合、又は実施期間や業務内容の変更等が必要になった場合は、速やかに本市と協議し、その指示に従うこと。