

マイナンバーカード出張申請サポート業務仕様書

1.業務名

マイナンバーカード出張申請サポート業務

2.概要

マイナンバーカードの申請機会を創設し、交付申請のサポートを行う

3.履行期間

令和8年3月31日限り

4.履行場所

壱岐市内指定場所

5.業務時間等

40日間（土日祝日含む）

※履行期間内連続する10日間を4回に分けて実施

※申請サポート業務は発注者と協議のうえ、令和7年9月から令和8年2月の間で実施すること。

※開始及び終了時間は変更の可能性がある。

※下記（1）～（2）の日数の割り振りは変更の可能性がある。

（1）マイナンバーカード出張申請サポート（指定場所）

1日（1ヵ所）×6日×4回（4ヶ所）＝24回（24日間）

指定場所は発注者、受注者の協議において決定し、民間商業施設等出張申請を行う場合もある。なお、会場利用料の支払いやその利用申請については、受注者が行う。

また、業務時間内に受け付けた申請及び問合せに関しては、申請受付及び問合せが完了するまで対応するものとする。人員（窓口数については別途記載する）は、それぞれの利用状況に応じて発注者と協議し、効率的な運営に努めること。

※屋外での申請も想定すること。

（2）自宅訪問

1日×14ヶ所（午前6ヶ所、午後8ヶ所）×4日×4回＝224回（16日間）

場所：未定（壱岐市内個人宅）

日程：未定（午前9時～正午までに6ヶ所 午後1時から午後5時までに8ヶ所を想定し、1日につき1時間程度の延長を想定する。）

※発注者、受注者で協議のうえ、1月あたりの上限範囲において連続した日程での実施も可能とする。

※個人宅は2次離島の可能性もあり、その場合の乗船料、航送料等は受注者が負担すること。

6.業務内容

(1) 出張申請サポート（交付時来庁方式）

- ア マイナンバーカード交付申請書及び関係手続申請書の記入補助
- イ 市民が持参したQRコード付きマイナンバーカード交付申請書（以下（「交付申請書」という。）の発注者への有効確認依頼または発注者への交付申請書の作成依頼
- ウ マイナンバーカードの受取方法の説明と暗証番号の記入の補助
- エ 写真撮影及びデータ送信（受注者のタブレット端末やデジタルカメラ等で実施）
- オ マイナンバーカードに関する電話対応
- カ マイナンバーカードの受付・案内に関する業務
- キ 適宜チラシ等を手に持って申請の勧誘・誘導
- ク 当日の受付数の発注者に対する報告（日次報告に記入する）

(2) 個宅訪問（申請時来庁方式）

- ア 関係手続申請書の記入及びサポート
- イ 市民が保有している交付申請書の記入支援またはオンライン申請補助
- ウ マイナンバーカードの受取方法の説明
- エ 写真撮影及び写真の印刷、申請書への貼り付け、データ送信（受注者保有のタブレット端末とデジタルカメラで実施）
- オ 申請書封筒の記入補助と封筒の申請者への手渡し
- カ マイナンバーカードに関する啓発物品の手渡しなどPR業務
- キ 必要に応じて発注者同席を基本とした出張申請の事前打合せ
- ク 当日の受付数の発注者に対する報告（日次報告に記入する）
- ケ 受け付けた申請書の発注者への送付

(3) 共通業務

- ア マイナンバーカードの申請方法、マイナンバー制度、利用方法及び安全性等の説明
- イ 相談内容に応じた行政機関等の連絡先案内
- ウ マイナンバーカード交付時に持参が必要となる書類等の適切な案内
- エ 感染症予防対策としてマスク（受注者が準備）の着用
- オ 定期的な手指消毒液の使用
- カ 定期的な会場で使用する物品・什器等のアルコール消毒
- キ 申請会場と壱岐市役所間の受け付けた申請書や必要物品の運搬
- ク 申請会場の設営

7.実施体制

(1) 出張申請受付数・配置人数

出張申請会場は基本的に同時刻には1個人、または1会場で行うことを原則とする。なお、申請会場の場合、同時に常時2組を受け付けまたは対応できる体制を整えること。その際は、1名以上の現場責

任者を配置すること。また、申請受付には現場責任者を含む最低2名での対応を行うこと。

(2) 業務従事者の要件

本業務の実施に当たっては、以下の要件を備える人員を確保するとともに、支障なく業務を開始するため、履行期間開始前に十分な研修を実施すること。

ア 業務責任者

本業務委託全般を統括し、業務管理や報告、連絡調整等を担当する。

イ 現場責任者

本委託業務の現場を総括する責任者であり、個人情報の管理責任者である。なお、現場責任者は担当者業務を兼ねることができる。ただし、マイナンバーカード出張申請業務で1名を配置すること。

ウ 担当者

誘導、受付、写真撮影、事務作業等、必要な実務を担当する。ただし最低1名を配置すること。

(3) 発注者との連絡調整

本業務の実施に当たっては、発注者の業務時間中は、常に連絡の取れる体制を整えること。また、緊急時に備え、発注者と現場責任者及び担当者との連絡手段については、協議のうえ決定する。

8. 履行開始までの準備

受注者は、業務従事者に対し十分な研修を行い、履行期間開始日から十分な業務スキルをもって本業務に従事できるようにすること。また、業務に必要な情報は、業務所管部署からの資料収集（国ホームページの閲覧等）により受注者が自ら積極的に収集し、業務の円滑な履行を行うこと。

(1) 申請サポート実施スケジュールの作成及び調整

実施日程及び実施場所については発注者と協議を行い、各会場責任者と連絡・調整のうえ、実施スケジュールを作成すること。

(2) 業務マニュアルの作成・更新

業務マニュアル等については、実施体制情報（人数）として、本事業に関する業務責任者、現場責任者、担当者情報（名前、連絡先）を入力すること。また、発注者より順次提供される情報・資料を通じて受注者が作成し、発注者の承認を受けなければならない。また、受注者は、定期的に必要に応じて業務マニュアル等に係る更新を行うこととし、更新内容について発注者の承認を受けなければならない。発注者の要求による場合においても、業務マニュアル等にかかる更新に応じなければならない。また、業務マニュアル等の著作権は発注者に帰属するものとする。

(3) 成果物

受注者は、履行期間開始日に業務が開始できるよう、発注者に対して、以下の成果物を令和8年3月31日までに提出すること。なお、発注者に提出した成果物は発注者に帰属するものとする。

ア 業務実施体制図（様式の定めなし）

イ 業務マニュアル（様式の定めなし）

受注後には、以下の成果物を提出すること。各様式及び提出方法及び提出時期は発注者と受注者が協

議のうえ決定する。

ウ シフト表（様式・提出頻度は発注者と協議すること）

エ 日次報告書（実施日に作成し、実施日の翌営業日までに提出）

オ 月次報告書（翌月第2週までに提出）

キ 各会場での開催状況写真

(4) 業務従事者研修

業務品質を確保するため、業務に従事する者に十分な研修を実施すること。

ア 研修内容は、業務従事者それぞれの役割や経験等に応じたものとする。

イ ビジネスマナー、感じの良い話し方・聴き方等の接遇の基本に加え、個人情報管理等、業務に必要な専門的な内容も研修に含める。

ウ 会話スキルやコミュニケーション能力の習得等実践的な研修を実施する。

エ 接遇マナー及びマイナンバー制度の専門的な内容を含め、窓口対応のスキル習得に十分な研修期間とすること。

カ マイナンバーカードに関する業務を取り扱う重要性を理解させること。

キ 守秘義務及び個人情報の保護について理解させること。

ク 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。

ケ 従事者は、発注者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。

コ 感染症の予防、拡大防止策（マスクの着用、手指消毒等）を理解させること。

9.物品・什器

出張申請会場で必要な物品は以下のとおりとし、受注者が準備すること。

①ノートPC又はタブレット端末 1台

②ノートPC又はタブレット端末用 Wi-Fi 端末 1式

※オンライン申請に対応できることとし、通信料等は受注者が負担するものとする。

③飛沫防止パーテーション 2式

④長机 2台

⑤椅子 6脚

⑥写真印刷用プリンター 1台

⑦プリンター用写真用紙 1,000枚（想定）

⑧プリンター用インク 1,000枚印刷できる程度（想定）

⑨写真撮影用デジタルカメラ（1,200万画素以上のもの） 1台

※同程度以上のカメラ機能を有していればPC又はタブレット端末に代えることも可能とする。

※デジタルカメラ利用の場合は記録媒体としてSDカードを準備し、使用できること。

⑩フォトカッター（縦4.5cm×横3.5cmに切り取れるもの） 1台

⑪マイナンバーカード交付申請書 1,000枚

※マイナンバーカード総合サイトよりダウンロードし、印刷すること。

⑫筆記用具等（ボールペン10本程度、ハサミ1個程度、手鏡2個程度等）

⑬PR用のぼり 1式

- ⑭写真撮影時の背景用パーテーション 1式
- ⑮写真撮影用ライト 1式
- ⑯手指消毒液 出張申請の都度利用できる環境を整えること。
- ⑰机・椅子等の消毒用アルコール 出張申請の都度利用できる環境を整えること。
- ⑱出張申請用ラッピングカー（装飾等をマグネット等で接着したものを想定）1台
（必要経費は受注者にて負担すること）
※ラッピング内容は発注者と協議して決定すること。
※運転手含み2人以上が乗車でき、出張申請に必要な荷物を乗せられる車両であること。
※移動における車両の航送費及び燃料費は受注者が負担すること。
- ⑲屋外でのマイナンバーカード申請会場用テント（2.5m×2.5m程度）1式
※テントを固定するおもり等も併せて用意すること。
- ⑳業務連絡用携帯電話 1台
※通話料等は受注者が負担すること。
- ㉑ポータブル電源 1台
- ㉒名札 3式
- ㉓スタッフジャンパー 3式
- ㉔レターパック 40枚

この他業務を実施するにあたり、必要な物品及び什器等が生じた場合は受注者において準備すること。

物品・什器類の⑦、⑧、⑪は発注者に帰属し、これ以外は受注者に帰属するものとする。

また、履行開始から終了までの間、物品・什器類の保管は発注者指定場所において行うことも可能であるが保管中の盗難、紛失、破損等の不測の事態について発注者は一切責任を負わない。

広報

- ①チラシ作成（デザイン費用含む） 1式
- ②回覧用チラシ2種類（出張申請サポート用、個人宅訪問用） 各9,000枚
※チラシの内容は受注者との協議を行い出張申請用及び個人宅訪問用の2種類を作成すること。
※配布は発注者で行う。
- ③申請会場配布用チラシ 1,000枚
- ④配布用ポケットティッシュ（デザイン費用含む）2,000個

10.その他

（1）受注者の要件

受注者は過去にマイナンバーカード申請サポート又はマイナンバーカードに関する委託業務を元請けで1自治体以上請け負った実績があること。また、この受注・履行実績を契約書写し及び検査結果通知等で証明できること。

（2）業務従事者の身分の明確化

業務従事者は、業務遂行に適した服装等と名札及びスタッフジャンパー等を着用すること。なお、名

札は発注者が指定した文言を記載したものを受注者が準備することとする。また、業務従事者を臨時に変更する場合においては、直ちにその旨及び臨時担当者の氏名を発注者に通知すること。

(3) 業務従事者の移動手段

駐車場利用については、発注者の指示の元、利用できる。出張申請会場までの移動については受注者でラッピングカーを用意して移動すること。この場合の駐車場代（旅費・航送料含む）については受注者で負担すること。また、周辺の有料駐車場を利用する場合における駐車場代は、受注者が手配すること。

(4) 事務引継

本業務は、委託期間終了後は発注者が引き継ぐことが想定される。そのため、業務内容や特筆すべき事項、課題やその解決方法等、より円滑に業務を継続するための事柄を明らかにした引継書を作成すること。

(5) その他

ア 受注者は、発注者から実施体制に対し指摘があった場合は、誠実に対応し、運営方法の見直しを行うこと。

イ 受注者は、発注者から業務に関する会議の依頼があった場合、3営業日以内に会議日程や場所等の調整を行う。なお、協議についてWeb会議で実施することも想定しているため、環境を整えておくこと。

ウ 受注者は、契約終了後であっても本業務の範囲内におけるは発注者の問合せ等に応じること。

エ 受注者は、申請書や写真データ等の個人情報の保管・管理に万全を期さなければならない。

オ この仕様書に定めのない事項及び解釈に疑義の生じた事項については、発注者と受注者で協議して定めること。

【連絡先】

壱岐市 市民部 市民福祉課 市民班
電話 0920-48-1116