

仕 様 書 (案)

1 業務名 令和7年度マイナンバーカード出張申請受付等に係る運営業務委託

2 目的

デジタル社会の形成に向け、デジタル社会のパスポートとしてのマイナンバーカードについて、円滑に取得できる環境を整備するとともに、その活用による国民の利便性向上と行政の効率化を推進する方針が国から示されており、本市においても、マイナンバーカードの普及等を進めているところである。

既に本市における75%以上の市民がマイナンバーカードを保有しているものの、外出困難等、様々な事情により取得を希望しているにもかかわらず、申請に至っていない市民への対応として、令和4年度から、希望する場所に訪問し申請を受け付ける業務を実施している。

上記業務を継続するとともに、令和6年12月2日からマイナ保険証を基本とする仕組みへの移行に伴う申請需要の増加及び令和7年度から増加が見込まれるマイナンバーカードの更新申請への対応、さらに市民のマイナンバーカード取得意欲向上に資する効果的な取組の実施を目的として、本業務を委託するものである。

3 業務期間

- (1) 契約期間 契約締結日から令和8年3月31日まで
- (2) 履行準備期間 契約締結日から令和7年4月30日まで
- (3) 履行期間 令和7年5月1日から令和8年3月31日まで

4 本業務における出張申請受付等の概要

マイナンバーカード申請希望者(以下、「申請希望者」という。)から事前に出張予約の連絡を受け、予約日時・場所にマイナンバーカード出張申請受付用専用車両にて訪問し、マイナンバーカードの交付申請を受け付ける。身体的要因等で申請書記載や顔写真撮影が困難な方の受付が多くなることが想定されるため、迅速かつ正確な申請支援に加え、より丁寧な対応が必要となる。

(1) 新規申請

新規の申請希望者への訪問時には岡山市職員が同行し、岡山市職員が申請希望者の本人確認をすることにより、マイナンバーカード作成後に本人宛に郵送する「出張申請受付方式」で対応する。ただし、申請希望者が本人確認に必要な本人確認書類を準備できなかった場合等は「申請サポート方式」(マイナンバーカードを郵送せず、申請者本人が必要な本人確認書類を持参の上指定窓口に来庁し受け取る方式)で申請を受け付ける。

(2) 有効期限到来による更新申請

マイナンバーカードの更新(有効期間内の交付)については、二重交付が禁止されていることから、新たなマイナンバーカードを交付する際は、現に交付を受けているマイナンバーカードの返納等を受けた上で、交付する必要がある。

更新の申請希望者については、最初の訪問時には申請サポート方式で申請を受け付ける。新たなマイナンバーカードの交付準備完了後（交付通知書発送後）に、再度訪問し岡山市職員による申請希望者の本人確認（以下、「交付受付」という。）及び、現に交付を受けているマイナンバーカードの返納等を受け、その後、新たなマイナンバーカードを本人宛に郵送する。ただし、申請者本人又は代理人が指定窓口へ来庁し、新たなマイナンバーカードを受け取ることができる場合は、本人確認等のための再度訪問は行わない。

5 業務内容

(1) マイナンバーカード出張申請受付用専用車両の用意

- ① 申請希望者の元へは、出張申請受付の宣伝を兼ねた専用車両（各班軽四自動車1台。2班体制とするため、軽四自動車2台を履行開始までに用意すること。）により訪問すること。
- ② 岡山市のマイナンバーカード出張申請受付用の専用車両であることを示すラッピングを施すこと。マイナンバーカードの認知度アップも目的であるため、わかりやすく目を引くデザインとすること。車両名称は「楽々（らくらく）申請サービス」とし、具体的なデザインについては、事前に岡山市と協議し承認を得ること。
- ③ 幅が狭い道での走行も想定されるため、小回りが利く車両とすること。
- ④ 車両内に顔写真撮影の背景用スクリーン及びライトを設置し、顔写真撮影ブースを作成すること。
- ⑤ 現地で電源が確保できない場合等に備え、ポータブル電源（500W以上の使用が可能なもの）及びコードリール等延長コードを車両内に準備しておくこと。
- ⑥ 対人及び対物補償の保険金限度額が無制限の自動車保険に加入し、事故等が発生した場合は、受託者側で責任及び誠意を持って対応すること。また、事故及び対応経過について速やかに岡山市へ連絡すること。

(2) マイナンバーカード出張申請受付等運營業務

- ① 予約受付をした申請希望者の希望場所（岡山市管内の個人宅、集会所、施設、医療機関等を想定）へ出張し、オンライン又は手書き用の交付申請書で申請を受け付け、また、必要書類の記載支援をすること。
- ② 申請希望者の本人確認や受付書類受領のため、現地には岡山市職員が同行する。岡山市職員は公用車で現地まで随行するため、事前に岡山市職員と待ち合わせ、現地まで専用車両で先導すること。
- ③ 現地では下記の作業を実施すること。なお、詳細や順序は岡山市との協議・調整の上決定するものとし、内容の一部を変更することがある。

ア 新規申請の場合

- (ア) 申請希望者が、マイナンバーカードの新規申請者であること、市内在住者であることを確認。
- (イ) 申請希望者が、ID付き交付申請書（又はマイナンバーのわかるもの）及び必要な本人確認書類を持参しているかを確認。
- (ウ) ID付き交付申請書がない場合は、カメラ・写真印刷用プリンターを使用して、

規定の顔写真を撮影・印刷し交付申請書へ貼付、必要事項の記載支援を行い、交付申請書を作成する。ID 付き交付申請書がある場合は、当該申請書を使用し、オンライン申請（マイナンバーカード交付申請専用端末を使用）又は顔写真撮影・必要事項の記載支援を行い、申請を受け付ける。

- (エ) 岡山市職員が、交付申請書と本人確認書類を突合し本人確認を行う。
- (オ) 必要書類（受領・申請書、暗証番号設定依頼書兼送付先情報登録申請書（(カ)に掲げる顔認証マイナンバーカードを希望する場合は暗証番号の記載不要）等の記載を支援。また、マイナンバーカードの郵送方法を本人限定受取郵便か書留郵便で選択できる旨説明し、希望の郵送方法を確認する。
- (カ) 顔認証マイナンバーカード（暗証番号が不要なマイナンバーカード）について説明。顔認証マイナンバーカードを希望する場合、健康保険証利用登録をした上でマイナンバーカードを郵送できる旨説明し、希望があれば別途「同意書」を受領する。
- (キ) 受付書類一式を同行の岡山市職員に引き継ぐ。受付書類一式は岡山市職員が岡山市役所に移送する。
- (ク) マイナンバーカード郵送までの期間、郵送時の受取方法、マイナンバーカードの暗証番号及び有効期限等の注意事項、マイナンバーカードの機能、健康保険証利用登録方法を説明する。なお、申請サポート方式での受付の場合は、(エ)から(カ)は省略し、マイナンバーカード受け取りに市窓口への来庁が必要であること、来庁時必要書類等の説明をする。

イ 更新申請の場合

- (ア) 申請希望者が、マイナンバーカードの更新申請者であること、市内在住者であることを確認。
- (イ) 申請希望者が、更新申請用の ID 付き交付申請書（マイナンバーカードの有効期限通知書に同封されたもの等をいう。）を持参しているかを確認。
- (ウ) ID 付き交付申請書を使用し、オンライン申請（マイナンバーカード交付申請専用端末を使用）又は顔写真撮影・必要事項の記載支援を行い、申請サポート方式で申請を受け付ける。
- (エ) 交付通知書が届くまでの期間及び交付通知書が届いてからの新たなマイナンバーカードの受取方法（指定窓口での代理受取等を含む）を説明する。また、交付受付を希望する場合は改めて予約が必要なこと、手元にマイナンバーカードが無い期間（現に交付を受けているマイナンバーカードの返納から新たなマイナンバーカードを受け取るまでの間）が発生すること等を説明する。
- (オ) 申請書類一式を同行の岡山市職員に引き継ぐ。申請書類一式は岡山市職員が岡山市役所に移送する。
- (カ) 交付受付の予約を受けることにより再度訪問し、岡山市職員が、新たなマイナンバーカードと本人確認書類を突合し本人確認を行う。また、岡山市職員が現に交付を受けているマイナンバーカードの返納等を受ける。
- (キ) 必要書類（受領・申請書、暗証番号設定依頼書兼送付先情報登録申請書（(ク)に掲げる顔認証マイナンバーカードを希望する場合は暗証番号の記載不要）等の記載を支援。また、新たなマイナンバーカードについては岡山市役所で必要な

処理をした上で郵送するため、その郵送方法を本人限定受取郵便か書留郵便で選択できる旨説明し、希望の郵送方法を確認する。

- (ク) 顔認証マイナンバーカード（暗証番号が不要なマイナンバーカード）について説明。顔認証マイナンバーカードを希望する場合、健康保険証利用登録をした上で新たなマイナンバーカードを郵送できる旨説明し、希望があれば別途「同意書」を受領する。
 - (ケ) 受付書類一式を同行の岡山市職員に引き継ぐ。受付書類一式は岡山市職員が岡山市役所に移送する。
 - (コ) 新たなマイナンバーカード郵送までの期間、郵送時の受取方法、マイナンバーカードの暗証番号及び有効期限等の注意事項、マイナンバーカードの機能、健康保険証利用登録方法を説明する。また、現に交付を受けているマイナンバーカードを健康保険証利用登録している場合、手元にマイナンバーカードが無い期間（現に交付を受けているマイナンバーカードの返納から新たなマイナンバーカードを受け取るまでの間）の医療機関受診時の留意点等を説明する。
- ④ 業務は2班体制とし、履行開始までに支障なく円滑に業務を遂行できる体制を整備すること。業務運営日は、1班目は週5日（土曜日又は日曜日のいずれか1日及び祝日を含み、年末年始（12月29日から1月3日）を除く）とし、2班目は週4日（土曜日又は日曜日のいずれか1日及び祝日を含み、年末年始（12月29日から1月3日）を除く）とする。
 - ⑤ 出張申請受付等（交付受付を含む。以下同じ。）は完全予約制とし、各班の受付開始時間は10時・13時半・15時半の1日3枠を基本とするが、それ以降の時間を希望する場合は、申請希望者の人数を勘案し、岡山市と相談の上予約を受け付けること。
 - ⑥ 岡山市職員と待ち合わせた上で現地に向かうことを考慮し、遅滞することのないよう出発時間を設定すること。
 - ⑦ 出張時の専用車両及び公用車の駐車スペース（2台分）は、申請希望者が用意することを想定しているが、申請希望者が用意できず有料駐車スペースを使用する場合は、駐車料金は公用車分も含め受託者が負担すること。
 - ⑧ 出張申請受付等は、申請希望者が1枠当たり5人以上を基本とするが、外出困難等の状況により5人未満でも対応することとし、受付可能な範囲については、岡山市と協議の上決定することとする。
 - ⑨ 原則、顔写真撮影及び各種書類の記入は申請希望者が用意した場所を使用するが、場所の確保が困難な場合は、専用車両に設置した顔写真撮影ブースや記載用の机を使用すること。
 - ⑩ 顔写真背景用スクリーン・写真用ライト・鏡を各班2セット以上準備すること。専用車両内の顔写真撮影ブースへの設置物との兼用も可とする。また現地では、申請希望者側で用意する備品（机・椅子等）の使用を想定しているが、備品がない場合も対応できるよう、簡易的な机・椅子を準備しておくこと。
 - ⑪ 申請書類一式、申請書送付用封筒、説明資料、ボールペン、ハサミ、ノリ（又はテープ）等の申請受付等に使用する消耗品は、全て受託者負担で準備すること。
 - ⑫ 従事者は各班常時2人以上で対応すること。なお、申請希望者が多い場合は、効率的な受付業務実施のため、増員等人数を調整すること。

- ⑬ 受付書類記入時は、パーティションを設置する等個人情報保護に配慮すること。
- ⑭ マイナンバーカード交付申請に必要な機器（顔写真撮影印刷用カメラ・プリンター（補充用インク・写真用紙等の消耗品を含む）、オンラインで申請受付する場合はマイナンバーカード交付申請専用端末・携帯用 Wi-Fi も必要）を各班 2 セット以上、全て受託者負担で用意すること。また、機器不良等に対応不能にならないよう、随時機器を整備しておくこと。
- ⑮ 写真不備等でマイナンバーカードの申請受付がされなかった場合等、申請希望者からの問い合わせや岡山市からの要請があった場合は、改めて出張申請受付を実施する等、柔軟・適切に対応すること。

(3) マイナンバーカード出張申請受付等予約等に係るコールセンター運営業務

- ① コールセンターでは、申請希望者からの電話に対応し、出張申請受付等の予約受付及びスケジュール調整を行うこと。また、申請受付後に作成されたマイナンバーカードの郵送交付において身体的要因等により郵便物が受取困難な者については、岡山市職員が現地へ訪問しマイナンバーカードを交付する（以下、「出張交付」という。）ため、申請者等へ架電し出張交付のスケジュール調整を行うこと。なお、出張交付については、岡山市職員のみで行うため、受託者の同行の必要はない。
- ② 申請希望者から出張申請受付等予約の申し込みがあった場合は、予約状況等を確認し、受付場所、予約可能日、時間帯、当日の準備物（ID 付き交付申請書（交付受付の場合は除く）、本人確認書類、交付通知書・現に交付を受けているマイナンバーカード（交付受付の場合）等）、当日は暗証番号を設定する必要がある（顔認証マイナンバーカードを希望する場合及び申請サポート方式となる場合を除く）等の必要事項を説明するとともに、申請予定人数、新規申請若しくは更新申請又は交付受付の訪問種別、受付場所（顔写真撮影及び必要書類記載場所の有無、必要備品の有無、駐車場の有無等も含む）、代表者の電話番号等必要事項の聞き取りを行うこと。また、出張交付のスケジュール調整のために申請者等へ架電する際は、予約状況等を確認のうえ、駐車場の有無等を聞き取り、当日に必要な対応（申請者本人との対面や受領・申請書の記載が必要であること等）を説明すること。
- ③ 申請希望者が ID 付き交付申請書を所持していない場合は申請書の再発行、本人確認書類が不足する場合は岡山市から事前に住所地へ照会回答書の送付等の対応が可能であるため、申請希望者から状況を聞き取った上で、対応方法を提示し申請希望者に確認すること。その場合、申請希望者から新規申請又は更新申請の申請種別や氏名・生年月日等の個人情報を聞き取り岡山市に伝達をする必要があるため、伝達方法を岡山市と協議・調整しておくこと。また、出張交付については、岡山市から受託者に交付対象者の氏名・訪問先住所・連絡先等を伝達する必要があるため、伝達方法を岡山市と協議・調整しておくこと。
- ④ 各班の出張申請受付等及び出張交付の受付・交付開始時間は 10 時・13 時半・15 時半の 1 日 3 枠を基本とするが、申請・交付予定人数や訪問場所を勘案し、時間調整を行い、予約を受け付けること。
- ⑤ 予約の取消、変更の申し出があった際は、速やかに対応すること。
- ⑥ 予約は原則、出張申請受付等・出張交付実施日の 5 日前まで受け付ける。また、出張

申請受付等・出張交付実施日の5日前に申請希望者に連絡し、再度実施に際して必要事項の確認や説明を行うこと。

- ⑦ 予約状況（日時、場所等）は一覧表等により確認可能な状態で記録し、岡山市側でも随時予約状況の確認が可能となるよう、情報伝達方法や環境を整備すること。なお、岡山市においてID付き交付申請書の再発行や照会回答書の送付が必要な出張申請受付、交付受付又は出張交付の予約を受け付けた場合は、岡山市での準備作業を要するため、その予約受付後は、速やかに岡山市へ情報伝達すること。
- ⑧ 電話対応は、適切かつ懇切丁寧に行うこと。
- ⑨ 業務期間中は、年末年始（12月29日から1月3日）を除いた全ての日（土曜日・日曜日・祝日を含む）において、対応可能とすること。
- ⑩ 対応時間は、毎日9時から17時までとすること。
- ⑪ 本業務内容への問い合わせ以外でも、各種マイナンバーカード関係の手続き方法や受付窓口等の一般的な問い合わせに対応できるよう、国や岡山市のホームページ等の情報を適宜確認・把握しておくこと。また、対応困難な内容の場合は、国や岡山市等が設置するコールセンター又は岡山市関係部署を案内すること。
- ⑫ コールセンター設置場所及び電話用回線は受託者の負担において用意し、フリーダイヤル（0120）により着信可能とすること。
- ⑬ 履行開始までに予約受付のための常時1回線以上の適切な回線数、設備等の設置及びオペレーターを配置し、設置料、通話料及び人件費等コールセンターに要する費用は、全て受託者の負担とすること。
- ⑭ 電話対応中による回線混雑時や運営時間外は、自動音声応答システムでその旨の案内を行うこと。

（4）広報・PR活動、出張先の開拓等の実施

- ① 履行期間中に、マイナンバーカードの取得促進及び出張申請受付の利用促進に効果的な広報・PR活動（各種広告、専用ホームページ作成等）や出張先の開拓（営業活動等）、その他取得促進に効果的な事業（マイナ保険証のメリットや利用促進に関する周知等）を実施すること。
- ② 方法及び内容については、事前に岡山市と協議した上で実施すること。
- ③ 申請希望者が施設入所者の場合、入所施設から申請希望者一覧の提出により、必要書類が一部省略可能となる旨を、施設への勧奨の際に説明するとともに、申請希望者一覧が施設から岡山市に確実に届くよう施設へレターパックを配布する等の対応をすること。
- ④ 広報・PR活動、出張先の開拓等の実施に要する費用については、全て受託者の負担とすること。

（5）事務局運営

- ① マニュアル・FAQ作成・研修
 - ア 本業務の運営手順、注意事項、Q&A等を定めた運営マニュアル、FAQを作成すること。運営マニュアル及びFAQ作成にあたっては、事前に岡山市と協議すること。
 - イ 運営マニュアル及びFAQを使用して、本業務の全ての従事者に適切な研修を実施

し、業務を円滑、効果的に実施できる体制を整備すること。

② スケジュール調整等

ア コールセンターで受け付けた出張予約について、出張申請受付等運營業務従事者及び同行する岡山市職員と、スケジュール及び班編成の調整を行うこと。

イ 災害等やむを得ない事情（中止の判断基準については事前に調整を行うこと。）により訪問を中止する場合、訪問予定先や同行する岡山市職員へ中止連絡を行うこと。

③ 事故・苦情等の対応

ア 市民・団体等から受け付けた問い合わせや苦情等の内容を取りまとめ、適宜岡山市に報告するとともに、各従事者に周知し情報共有及び改善を図ること。

イ 業務期間中に事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、対応方法等を第一報として岡山市に報告し、応急措置を実施したのち、書面により詳細な報告及びその後の対応方針案を提出すること。

④ 実績報告

ア 受託者は、実施日及び実施場所毎の日次集計を取りまとめた月次報告書を作成し、翌月7日までに岡山市に電子媒体にて提出すること。報告書の様式は、岡山市と協議の上決定するものとする。

イ 岡山市は必要に応じて受託者に対し随時本業務の処理状況について調査することができるものとし、岡山市から調査の要請があった場合は要請に従うこと。

⑤ 連携又は引継ぎ

ア 受託者は、業務の履行上、他の事業者との協力が必要となった場合又は他の事業者への業務引継ぎが必要となった場合は、連携及び引継ぎを迅速・円滑に行うこと。この場合の引継ぎデータ、マニュアル等は、CSVファイル等で誠実・確実に提供すること。契約期間満了時に次期受託者が決定していた場合の、次期受託者への引継ぎについても同様とする。

イ 本業務で使用する電話番号は、履行開始以前に同業務で使用していた電話番号と同一になるよう、履行開始以前の受託者と調整・協議すること。

6 感染症等への対応

- (1) 本業務の実施にあたり、新型コロナウイルス感染症等感染症対策に配慮すること。
- (2) 現地には感染症対策用品（マスク、消毒用アルコール、飛散防止フィルム、非接触型体温計等）を持参し、マスクの着用、手指消毒等、感染症対策を徹底すること。
- (3) 本業務の従事者の健康管理、実施場所における衛生管理及び感染予防・感染拡大の防止等を徹底するとともに、国や自治体等から発出される指示・要請等を遵守すること。

7 個人情報管理・法令順守

- (1) 受託者は、業務の遂行にあたって関係法令等を遵守するとともに、守秘義務や個人情報の保護については特に留意し、従事者に対する研修を徹底すること。
- (2) 受託者は、全ての従事者に対し、公共の業務に従事することを自覚させ、服装、態度、言葉遣い等について相手に不快感を与えないようにすること。
- (3) 出張申請受付等運營業務従事者は、市民対応にふさわしい服装及び業務従事者であることを容易に識別できる名札や腕章等（形式不問）を着用すること。

- (4) 受託者及び全ての従事者は、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。
- (5) 出張申請受付等時での暗証番号やマイナンバーの記入等は原則として申請者本人に行わせることとし、従事者による取扱いは最小限とすること。
- (6) 交付申請書一式、撮影した写真のデータ、残余・ミスプリント等の写真、記入ミス等で使用しなかった申請書等個人情報を有するものは、全て同行の岡山市職員に渡すこと。
- (7) 受託者は、岡山市から受領した本業務に関する資料等について、紙媒体・電子媒体のいずれも、本業務終了時には原本及び複写又は複製した資料を廃棄又は消去すること。
- (8) 受託者は、岡山市と「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結すること。

8 委託料の支払い

5月分を初月とする毎月払いとし、契約額を11で除して得た金額を毎月の委託料とする。ただし、1円未満の端数が生じた場合は最初の支払月に端数分を加えるものとする。

9 その他

- (1) 業務開始までに運営体制を整備し、組織図（指揮命令系統、緊急時の連絡対応等）及び従事者名簿を作成し、岡山市へ提出すること。組織図・従事者名簿に変更があった場合は、速やかに変更後の組織図・従事者名簿を岡山市に提出すること。
- (2) 業務責任者を選任し、岡山市へ報告すること。業務責任者は、岡山市との連絡・調整・報告の業務を担い、各委託業務間の連携、現地の管理者や従事者の管理・配置等の業務管理を行うこと。
- (3) 岡山市の責に帰することのない要因による苦情等は、受託者が責任をもって対応すること。また、あらかじめ苦情等発生時の処理体制を明確にし、苦情等があった場合は速やかに岡山市へ報告すること。
- (4) 受託者が本業務において岡山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ものとする。
- (5) 「5 業務内容」の各項に記載する業務ごとの契約金額内訳書を作成し、岡山市へ提出すること。
- (6) 本仕様書に記載の事項のほか受託者が提出した企画提案書において岡山市が効果的と認める独自提案がある場合、その事項についても本業務の一部とする。この他受託者は、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施にあたり疑義が生じた場合、岡山市と協議を行い、その指示に従うこと。