

名張市マイナンバーカード出張申請支援等業務委託仕様書

1 業務名

番 号：令和5年度（ ）第 号

件 名：名張市マイナンバーカード出張申請支援等業務委託

2 目的

本業務は、名張市民が利用する公共施設や商業施設等において、マイナンバーカードの申請等の支援を行うことにより、市民のマイナンバーカードの取得促進を図ることを目的とする。

3 業務履行期間

契約日から令和6年3月31日まで

4 業務履行場所

施設の予約は発注者が行い、施設利用にかかる使用料は発注者が直接、施設管理者に支払うため、本業務の委託料には含まないものとする。

- (1) 名張市内の市有施設（市民センター等市内14か所）
- (2) 名張市内の大型商業施設

5 業務の実施日及び開設時間

- (1) 業務実施日及び実施日数

業務履行期間内で令和5年12月29日（金）から令和6年1月3日（水）を除く発注者が指定する日で、期間中に延べ72日間実施することとする。

- (2) 窓口の開設時間

① 4（1）の施設について、午前9時から午後4時までの7時間（月曜日～土曜日を想定）42日間

② 4（2）の施設について、午前10時から午後6時までの8時間（火曜日～日曜日を想定）30日間

なお、同日に別施設での窓口開設は行わないものとする。

また、上記の時間には搬入、設営、撤収及び移動時間は含まないものとし、現場にて対応すべき者の手続きが完了するまでとする。

6 委託業務の内容

委託する業務内容は以下のとおりとする。

ただし、業務履行にあたっては、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）、名張市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第16号）、その他関係法令及び通

知等並びに契約書に添付の仕様書、個人情報の取り扱いに関する特記事項及び発注者との協議等により定めた処理基準に基づき処理するものとする。

(1) マイナンバーカード申請サポート

4の業務履行場所の施設において、マイナンバーカードの申請を希望する市民が来訪したら、マイナンバーカードの申請サポートを行う。そのほか、会場における人員整理、誘導、会場来訪者への積極的な周知を行う。

- ① マイナンバーカードの交付申請書の記入支援を行う。
- ② デジタルカメラ・タブレット端末等の操作による顔写真撮影を行い、プリンターからの出力により申請用顔写真を作成し、切抜き後、交付申請書へ貼付する。
- ③ 申請者、受注者（支援者）双方で申請内容、顔写真の確認を行い、業務終了後、申請書を取りまとめ発注者に引渡すものとする。
- ④ マイナンバーカード交付時等の説明を行う。

(2) 物品の準備及び後片付け

窓口の開設時間までに指定された場所で機器や事務用品等を配置し、受付体制を整えるとともに、申請書など補充が必要なものは適宜、補充する。業務終了後は後片付けを行う。

なお、会場で使用するイス、テーブル等施設で利用可能なものは、備え付けのものを使用する。

また、会場への移動や物品等の準備のための車両は受注者で確保し、要する費用はすべて受注者の負担とする。

(3) その他マイナンバーカードの申請・交付に付随する業務

マイナンバーカードに関する相談や問合せに対応するものとする。

7 事前準備

- (1) 契約締結後、従事者の確保、業務マニュアルの作成及び従事者研修を行い、業務遂行に必要な体制を整えること。
- (2) 業務マニュアルについては、指定の期日までに作成し、発注者の承認を得ること。また、業務マニュアルに変更が生じた場合は、速やかに発注者に提出し確認を得ること。

8 従事者研修

- (1) 受注者は、自らの責任と費用負担において、本業務を遂行するうえで必要な従事者研修を実施すること。なお、実施に先立ち、以下(2)～(4)を盛り込んだ研修計画を作成し研修資料と合わせて発注者の承認を得ること。
- (2) 受注業務に関する制度概要、マナー、コミュニケーション及び機器の操作等の基本事項及び業務マニュアルの内容の習得。
- (3) 個人情報の適切な管理と業務を退いた後も含めた守秘義務の遵守。
- (4) 業務開始前の研修、新たな従事者に対する研修及び既に従事している者も含めた業務遂行及び市民サービス水準の維持向上を図るための研修。

9 業務体制

- (1) 本業務を遂行するための適切な能力を有した従事者を確保したうえで、確実な業務執行体制を構築するために受注業務に関して十分な知識を有する従事者を管理責任者（以下、「責任者」）として1名配置し、責任者以外に3名以上の体制で実施すること。なお、業務従事者は、受注者と雇用関係にある者に限る。
- (2) 受注者は、契約締結後、指定の期日までに従事者名簿（様式は別途指定）を発注者に届け出ること。また、これらの者を変更するときも同様とする。
- (3) 責任者は、関連法令や業務知識、機器の操作等に関する知識や経験を豊富に有しており、連絡調整・協議に適した者であること。
- (4) 責任者の責務は以下のとおりとする。
 - ① 発注者との連絡調整、業務報告等の提出・報告
 - ② 個人情報保護を含む情報セキュリティに関するリスク管理
 - ③ 業務量に応じた配置、全体進捗管理
 - ④ 業務従事者に対する作業指揮、監督、指導
 - ⑤ 事故やクレーム等の対応・報告
- (5) トラブルや苦情が発生した場合は、原則として受注者が責任を持って対応すること。内容に応じ発注者の対応が必要な場合は適宜引き継ぐこと。また、受注者が対応した内容や解決策、今後の対応案については、発注者に報告すること。なお、報告方法の詳細については、別途定める。
- (6) 業務従事者の昼休憩時においては、配置人数が一時的に4名に満たないことも可とするが、窓口運営に支障をきたさない体制とすること。

10 業務報告

受注者は、次の報告書（様式は別途指定）を作成し、指定の期日までに発注者へ報告すること。

- (1) 日報（サポート実施日の翌開庁日）
 - ①マイナンバーカード申請サポート件数
 - ②マイナンバーカードに関する相談や問合せ対応件数及び内容
 - ③業務従事者の氏名
- (2) 月報（翌月の15日まで）
 - ①（1）①と②の月の集計
 - ②その他報告すべき内容

11 必要な物品等

- (1) 業務にあたっては、次の物品、什器等を準備するものとする。ただし、施設において無償で利用可能な場合は、施設の物品を利用することも可とするが、必要な台数が直ちに設置できるよう準備しておくものとする。

なお、以下に記載のない物品等であっても、業務の履行上、当然に必要なものは受注者において用意すること。

| | |
|---------------------------------------------|----------|
| ①申請者顔写真撮影用デジタルカメラ (タブレット端末可) | 2台 |
| ②写真印刷用プリンター(消耗品含む) | 2台 |
| ③写真印刷用紙(写真印刷に適した品質のもの) | 必要数 |
| ④写真切抜き機 | 1台 |
| ⑤写真撮影用背景スタンド | 1台 |
| ⑥申請書記載用及び説明用机(横幅80cm程度のもの) | 3台 |
| ⑦イス | 6脚 |
| ⑧パーティション (3方または4方を囲め、申請書記載時に他者の視界を遮るもの) | 2台 |
| ⑨交付申請書 | 必要数 |
| ⑩交付申請書送付封筒 (総務省HP原稿使用・希望者への配付用) | 必要数 |
| ⑪事務用品 | 必要数 |
| ⑫のぼり | 2基 |
| ⑬ポスター・案内誘導に係る掲示物等 | 1式 |
| ⑭窓口開設広報用チラシ (A4両面・カラー／各地区回覧及び商業施設にて配付予定) | 3,500枚程度 |

1.2 個人情報保護及び業務上知り得た秘密の保持について

個人情報及び本契約の履行にあたり知り得た秘密について、適切な管理体制を構築し、守秘義務を遵守すること。

このことに関しては、名張市情報セキュリティポリシー及び名張市個人情報保護法施行条例をあわせて遵守すること。

また、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に基づく「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」を遵守すること。

1.3 再委託の禁止

受注者は、業務の全部又は主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

1.4 緊急時の対応

緊急性のあるもの及びその他特殊な事象が生じたときは、その都度、受注者と発注者が協議を行い対応を決定する。

1 5 契約代金支払い方法

業務終了後、一括払いとする。

1 6 その他

- (1) 本業務により、発注者又は第三者に損害を与えたときは、受注者が賠償の責任を負う。
- (2) 仕様書に記載のない事項又は仕様書の内容に疑義が生じたときは、発注者と受注者の協議のうえ、これを定める。

個人情報の取扱いに関する特記事項

(趣旨)

第1条 この個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）は、契約約款の特記事項として、本市の個人情報を取り扱う業務（以下「個人情報取扱業務」という。）の契約に関する個人情報の取扱いについて、必要な事項を定めるものである。

(定義)

第2条 この特記事項における用語の意義は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）及び名張市情報セキュリティに関する規程（令和4年名張市規程第4号）において使用する用語の例によるほか、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 委託業務 この契約による業務をいう。

(2) 個人情報保護責任者 委託業務による個人情報の取扱いの責任者をいう。

(3) 作業従事者 委託業務に従事する者をいう。

(基本的事項)

第3条 この契約により発注者から業務を受託し、個人情報を取り扱う者（以下「受注者」という。）は、法、番号法、名張市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第16号。以下「条例」という。）、その他関係法令及び名張市セキュリティポリシーを遵守し、委託業務を通じて知り得た個人情報の保護の重要性を認識し、発注者の業務に支障が生じることがないように、委託業務を履行するために必要な個人情報を適切に取り扱わなければならない。

2 受注者は、委託業務に関して知り得た個人情報を発注者の承諾なしに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

3 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損、紛失、改ざん又は盗難の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(個人情報の適正処理等)

第4条 受注者は、委託業務を履行するために利用する個人情報について、次の各号の定めるところにより、適正に処理及び管理を行わなければならない。

(1) 個人情報の受渡しは、発注者が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、受注者が個人情報の引渡しを受けた場合は、発注者に受領書を提出すること。

(2) 個人情報の保管場所には、安全かつ厳重に格納できるよう必要な措置を講ずること。

(3) 委託業務の処理に関連する施設については、入退室管理の措置を講ずるとともに、個人情報の管理に関し安全を確保するための措置を講ずること。

(4) 個人情報を管理するための台帳を整備し、責任者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。

(責任体制の整備等)

第5条 受注者は、この契約による個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、そ

の体制を維持しなければならない。

2 受注者は、個人情報保護責任者及び作業従事者を定め、書面により契約から7日以内に発注者に報告しなければならない。

3 受注者は、前項の個人情報保護責任者及び作業従事者を変更する場合は、あらかじめ発注者に報告しなければならない。

(監督及び教育の実施)

第6条 受注者は、委託業務の適切な履行について、個人情報保護責任者及び作業従事者を管理・監督しなければならない。

2 受注者は、個人情報保護責任者及び作業従事者に対して、在職中及び退職後において、委託業務に関して知ることができた個人情報を他に漏らしてはならないこと、契約の目的以外の目的に使用してはならないこと、法及び番号法に定める罰則規定並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項、その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、研修等の教育を実施しなければならない。

(作業場所等の特定)

第7条 受注者は、この契約による個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）とその移送方法を定め、書面により発注者に報告しなければならない。作業場所及び移送方法を変更するときも同様とする。

2 受注者は、発注者の業務所内に作業場所を設置する場合は、個人情報保護責任者及び作業従事者に対して、身分証明書を常時携帯させ、名札等を着用させて業務に従事させなければならない。

3 受注者は、個人情報保護責任者及び作業従事者に対し、作業場所に私物を持ち込み、個人情報を扱う作業を行わせてはならない。

(収集の制限)

第8条 受注者は、委託業務を履行するに当たって個人情報を収集するときは、その目的を明確にするとともに、委託業務を履行するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

2 受注者は、委託業務を履行するために個人情報を収集するときは、発注者が指示した場合を除き、本人から収集しなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第9条 受注者は、委託業務に関して知り得た個人情報を、発注者の書面による事前の承諾を得ることなく、委託業務を履行する目的以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第10条 受注者は、委託業務に関する一切の個人情報を、発注者の指示又は承諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(持出しの禁止等)

第11条 受注者は、発注者が指示した場合を除き、個人情報を所定の作業場所以外に持ち出してはならない。

(再委託の禁止)

第12条 受注者は、委託業務に関して個人情報を自ら取り扱うものとし、発注者が承諾した場合を除

き、第三者に取り扱わせてはならない。また、発注者の承諾を得て、受注者が個人情報を取り扱う業務を再委託する場合には、再委託の受注者は、本特記事項に基づき必要な措置を講ずるものとし、再々委託を行う場合以降も同様とする。

2 受注者は、個人情報を取り扱う業務を再委託する場合又は再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に規定する項目を記載した書面を発注者に提出して前項の承諾を得なければならない。

- (1) 再委託する業務の内容
- (2) 再委託先
- (3) 再委託の期間
- (4) 再委託が必要な理由
- (5) 再委託先に求める個人情報保護措置の内容
- (6) 前号の個人情報保護措置の内容を遵守し、個人情報を適切に取り扱うという再委託先の誓約
- (7) 再委託先の監督方法
- (8) その他発注者が必要と認める事項

3 受注者は、個人情報を取り扱う業務の再委託を行ったときは遅滞なく再委託先における次の事項を記載した書面を発注者に提出しなければならない。

- (1) 再委託する業務の内容
- (2) 再委託先
- (3) 再委託の期間
- (4) 再委託先の責任体制等
- (5) 再委託先の個人情報の保護に関する事項の内容及び監督方法
- (6) その他発注者が必要と認める事項

4 受注者は、前項の内容を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

5 受注者は、個人情報を取り扱う業務の再委託を行った場合、再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託先との契約内容にかかわらず、発注者に対して、再委託先による個人情報の処理及びその結果について責任を負うものとする。

6 受注者は、再委託を行った場合、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第13条 受注者は、委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本特記事項に定める一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者による個人情報の処理に関する結果について責任を負うものとする。

(個人情報の返還、廃棄又は消去)

第14条 受注者は、委託業務を履行するために発注者から引き渡され、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報について、業務完了後、発注者の指示に基づいて個人情報を返還、廃棄又は消去しなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報を廃棄する場合、その記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判

読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

3 受注者は、個人情報廃棄又は消去したときは、廃棄又は消去を行った日、個人情報保護責任者名及び廃棄又は消去の内容を記録し、書面により発注者に報告しなければならない。

4 受注者は、廃棄又は消去に際し、発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

(点検の実施)

第15条 受注者は、発注者から委託業務に関する個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、個人情報の取扱いに関する点検を実施し、直ちに発注者に報告しなければならない。

(検査及び立入調査)

第16条 発注者は、委託業務に関する個人情報の取扱いについて、本特記事項に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受注者及び再委託先等に対して検査を行うことができる。

2 発注者は、前項の目的を達するため、作業場所を立入調査することができるものとし、受注者に対して必要な情報を求め、又は委託業務の執行に関して必要な指示をすることができる。

3 受注者は、発注者から前2項の指示があったときは、速やかに、これに従わなければならない。

(事故発生時の対応)

第17条 受注者は、委託業務に関する個人情報について、火災その他の災害、漏えい、滅失、毀損、紛失、改ざん、盗難、破壊、不正な利用その他の事故が発生したとき、又は発生するおそれがあることを知ったときは、速やかに、発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、前項の場合において、次の各号に定める事項を行わなければならない。

(1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置を講じること。

(2) 発注者の求めに応じて、当該事故の原因を分析すること。

(3) 発注者の求めに応じて、当該事故の再発防止策を策定し、実施すること。

(4) 発注者の求めに応じて、当該事故の経緯等の記録を書面で提出すること。

3 受注者は、第1項の場合に備え、同項及び前項に定める報告等必要な事項を速やかに行うことができるよう、緊急時連絡体制を整備しなければならない。

4 受注者は、発注者と協議のうえ、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第18条 発注者は、次の各号のいずれかに該当するときは、受注者に対してこの契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) 委託業務を履行するために受注者、再委託先又は再々委託先が取り扱う重要情報について、受注者、再委託先又は再々委託先の責に帰すべき理由による漏えい、滅失、毀損、紛失又は改ざんがあったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、特記事項に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。