

マイナンバーカード申請支援委託業務
仕様書

令和8年8月

浅口市

1 業務名

マイナンバーカード申請支援委託業務

2 業務目的

本事業は、マイナンバーカードの普及および利用促進を図ることを目的とし、マイナンバーカードの申請、健康保険証利用登録、マイナポータルの利用に関する補助業務など、カード未取得者や申請手続きに不慣れな方々への支援を行うものである。

近年、マイナンバーカードは、行政手続きの簡素化および市民の利便性向上を実現するため、国および自治体による普及促進が進められており、以下のような背景からその重要性が一層高まっている。

(1) マイナンバーカードと健康保険証の一体化

令和 6 年 12 月から、マイナンバーカードと健康保険証が一体化し、これに伴い、カードの利用機会が大幅に拡大している。

(2) カード更新手続きの開始

令和 7 年度から、発行後 5 年(電子証明書)および 10 年(カード本体)の更新手続きが順次開始され、申請・更新体制の整備が求められる。申請の繁忙時期は令和 8 年秋ごろから見込まれる。

(3) マイナポータルの活用促進

行政手続きのオンライン化が進む中、マイナポータルを通じた各種申請の仕組みが整備されつつあり、その恩恵を市民が享受できるよう、取得と利用を支援する取り組みが不可欠である。

以上を踏まえ、本事業では、庁内に申請サポートブースを設置し、遠隔のオペレーターがビデオ通話により支援を行う体制を整備し、国が推進するデジタル社会の実現に寄与することを目的とする。

3 実施場所・時間

実施場所

- ① 申請サポートブース設置場所: 浅口市役所庁内(発注者が指定するスペース)
- ② オペレーター対応拠点: 日本国内において受注者が用意する場所(「6 実施体制・運用体制」の履行場所要件を満たすこと)

実施時間 9 時 00 分～16 時 30 分 (平日開庁日)

4 実施期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで(申請サポートは令和 8 年 11 月 2 日開始予定)

5 業務概要

本業務における申請サポート業務は、以下の支援を含むものとする。

- (1) マイナンバーカード交付申請の支援・写真撮影等の申請サポート
- (2) 健康保険証利用登録の支援
- (3) マイナポータルの利用方法の案内・操作支援

- (4) 公金受取口座登録の支援
- (5) 業務マニュアルの作成、FAQ の作成

6 実施体制・運用体制

(1) 履行場所・時間

- ① 本業務のオペレーター対応拠点は、日本国内において受注者が用意する場所とする。
- ② 当該拠点は、情報セキュリティ確保の観点から、ISO/IEC27001 (ISMS) 認証又はこれと同等の情報セキュリティマネジメント体制を有していること。
- ③ 受注者は、疫病・感染症の流行、災害その他不測の事態に備え、他都道府県を含む複数拠点で業務継続が可能な体制 (BCP) を構築していること。
- ④ プライバシーマーク (P マーク) 認証を取得し、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) へ登録していること。

(2) 実施体制

- ① 申請サポートブース: 常設 1 ブース (履行期間中の全開庁日)
- ② 付随備品 (すべて受注者が調達・設営・撤去): 「7 物品、什器、執務環境」を参照
- ③ ブースで撮影された写真は、データとして保有されず、交付申請用の写真として送信された後、速やかに削除されること。
- ④ 本業務に従事する者は受注者が直雇用しているものに限る。

(3) 具体的なサポート内容

- ① サポート実施に必要な物品、什器の準備及び設営。
- ② マイナンバーカード交付申請フォーム (以下「交付申請フォーム」という。) の代理入力を遠隔で支援する。
- ③ ブースにて交付申請フォーム添付用の写真の撮影
- ④ 交付申請フォームへの写真添付
- ⑤ 健康保険証利用登録の支援
- ⑥ マイナポータルでの公金受取口座登録の支援
- ⑦ マイナンバーカード運転免許証のカード更新業務支援
- ⑧ マイナポータルの利用方法の案内・操作支援
- ⑨ 最終確認は、住民がタッチパネルを操作して行う仕様とする。
- ⑩ マイナンバーカードの申請方法の説明及び相談内容に応じた市役所等への案内等及び苦情等への対応
- ⑪ マニュアル及びFAQを作成・更新する際には、発注者の承認を得る。
- ⑫ マニュアルは、市民等からの問合せ内容及び発注者からの要請により随時更新し、発注者の要請以外の更新については、遅滞なく報告し、確認を受ける。
- ⑬ マニュアル及びFAQで対応し難い事例が発生した場合には、発注者に相談し指示を仰ぐ。

(4) 実績報告

- ① 報告資料
 - 1. 月次報告書
 - 2. 業務報告書 (本件完了後)
- ② 報告内容

1. 申請補助対応件数
2. その他対応件数(要内訳)

※ 報告書の様式は、発注者と受注者で協議のうえ定める。

(5) 運用体制

- ① 業務実施の運用体制について、受注者が発注者の業務を補助する関係にはないことを確認するとともに、発注者が従事する業務と受注者が従事する業務とを明確に分離・区分する。
- ② 発注者は、受注者の従業員に対して直接業務に係る注文等をしてはならず、発注者から受注者への注文等は受注者の管理責任者に対して行う。

7 物品、什器、執務環境

受注者は、以下の物品・什器等を必要数調達し、庁内ブースに設営すること。

- ① 申請用のタッチパネルモニター(22 インチ)、PC 端末(撮影した写真をデータとして保有せず、送信後速やかに削除する措置を講じることができるもの)、充電器
- ② 記載台(机)、椅子
- ③ 記載用ペン
- ④ 広報用チラシ、リーフレット等
- ⑤ 案内看板
- ⑥ パーテーション(幅 800×高さ 1600mm 程度)
- ⑦ 暗証番号入力用のテンキー
- ⑧ IC カードリーダー(マイナンバーカード読取用)
- ⑨ WEB カメラ(4K)
- ⑩ ヘッドセット
- ⑪ スタンドスキャナー(書画カメラ)
- ⑫ 全ての機器が PC 端末に接続できるよう USB ポートを増設するための USB-HUB
- ⑬ 延長コード
- ⑭ 写真撮影時の背景用スタンド
- ⑮ その他サポート業務の実施に必要な一切の什器、事務用品及び広報用物品等
- ⑯ 上記、物品等の数量は発注者と協議

8 システム・ネットワークに関する事項

- ① 本業務に必要なとなるシステム(申請フォーム、データ保存環境等)及びネットワークは、原則として受注者が用意する
- ② 受注者が用意するシステム・ネットワークについては、関係法令及び一般的な情報セキュリティ水準に基づき、適切な安全管理措置を講じる。ただし、受注者の管理下にならない外部要因に起因する障害については、この限りではない。
- ③ 受注者のシステム等に障害が発生した場合、受注者は速やかに復旧対応を行うよう努めるものとする。ただし、次に起因する不具合については責任を負わない。
 1. 受注者の管理下でないインターネット回線
 2. 外部サーバーシステム
 3. その他受注者の責に帰さない事由
- ④ システムの利用に支障が生じた場合、受注者は速やかに発注者へ報告する。
- ⑤ 住民端末とオペレーター端末間の操作権限を相互に切替可能であること。

9 ソフトウェアに関する事項

- (1) 端末起動時に、必要なアプリケーションが自動的に起動すること。
- (2) ブース端末において、通話終了後は利用者の個人情報に関するデータが端末内に保存されず、確実に消去されること。
- (3) 端末上に文字入力の予測変換履歴が残らないこと。
- (4) 当該アプリケーションは端末画面上に全画面表示されること。
- (5) 書画カメラにより、A4サイズの書面に記載された 10 ポイント程度の文字が認識可能であること。
- (6) 書画カメラの映像は拡大表示が可能であること。
- (7) 端末に不具合が発生した場合、受注者が遠隔操作により調査を行えること。

10 個人情報保護、守秘義務等

- (1) 本業務の履行にあたっては、「個人情報保護法」その他適用される法令に基づき、個人情報を適正に取り扱う。
- (2) 本業務の遂行に必要な情報を除き、市民の個人情報及びそれに類する機密情報の閲覧や聞き取りを行わないこと。
- (3) 本業務で取り扱う情報については、第三者への漏洩を防止するため、必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に関わる者は、契約の存続期間だけでなく、契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。
- (5) 受注者は、本業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負うこと。
- (6) 受注者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施を行うこと。
- (7) ISMAP のクラウドサービスリストに登録のあるサービスを使用すること。

11 総括責任者の選任及び責務

- (1) 選任
受注者は、業務の遂行に当たり総括責任者を選任する。
- (2) 責務
総括責任者は、各業務間の連携を図り、オペレーターの業務に関する指揮監督を行う。

12 従事者の服務規律

- (1) サービス
従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。市民からの問い合わせ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握し、的確な対応を行う。
- (2) 服務態度
市民と接する従事者は、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がける。受注者は、浅口市の品位を傷つける者や、一般常識に欠け市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

13 事故への対応・改善義務

- (1) 事故への対応

受注者は、業務の履行に関連し発生する事故に対し、その発生防止を最優先とし、関係法令を遵守して対策に万全を期す。事故が発生したときは、関係者に対し誠意をもって対応するとともに、当該事故により生じた損害のうち受注者に帰責性が認められるものについて責任を負う。事故対応後、発注者に速やかに事故報告書を提出し、改善が必要な場合は、速やかに改善を行う。

(2) 改善義務

発注者は、受注者に対して調査又は報告を求め、必要があると認めるときは改善を求めることができる。受注者は直ちにこれに応じ、結果を報告する。

また、業務上の改善点について積極的に提案を行い、効率的な業務の改善に努める。

14 その他

受注者は、本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合、発注者と協議を行い、その指示に従うこと。

15 参考数値

(1) 本市の住民基本台帳人口及び世帯数(令和8年6月30日現在)

人口 32,020 人 世帯数 14,511 世帯

(2) 本市のカード交付枚数及び保有枚数(令和8年6月30日現在)

33,554 枚(交付枚数率 100%)、27,030 枚(保有率 83.1%)

(3) カード更新対象予定件数(電子証明書更新含む)

2026 年 11 月 560 件

2026 年 12 月 650 件

2027 年 1 月 1000 件

2027 年 2 月 1040 件

2027 年 3 月 1080 件