

マイナンバーカード申請窓口の開設等に係る企画・運營業務委託仕様書（後続契約）

1 件名

マイナンバーカード申請窓口の開設等に係る企画・運營業務（後続契約）

2 委託業務の趣旨・目的・概要

本市では、マイナンバーカードを普及・促進させるため、職員が本市施設や事業所等に
出向き、①市民や事業所の従業員等の本人確認を行ったうえでマイナンバーカードの申
請を受け付け、後日カードを本人に郵送する「マイナンバーカード出張申請窓口」（以下
「出張窓口」という。）及び②本人確認をせず、申請書の記載等のサポートを実施する「マ
イナンバーカード申請サポート窓口」（以下「申請サポート」という。）並びに③ ①②の
窓口において、マイナポイント申込手続支援・マイナポータル上の各種登録手続支援（以
下、「マイナポイント申込手続支援」という。）を実施しているところである。

また、令和5年度においては、これまでの取組に加え、①マイナンバーカードを既に申
請した方のうち、交付通知書及び必要な本人確認書類をお持ちの方を対象に、出張先で本
人確認を行ったうえで後日カードを本人に郵送する「マイナンバーカード出張交付窓口」
（以下「出張交付」という。）、②マイナンバー制度やマイナンバーカードの利活用、マイ
ナンバーカードに関する相談の受付等を実施する講座（以下「講座」という。）を新たに
開始する。

本件は、「出張・サポート窓口」及び「出張交付」を実施する施設・事業所等の選定・
調整、周辺地域や市内事業所への広報、会場の設営、当日の申請受付業務等並びに出張窓
口にあっては申請を希望する市民等（市外に住所を有する者も含む。）からの予約受付を
委託するものである。

本委託契約においては、ほぼすべての本市市民がマイナンバーカードを保有できるよ
う、数多くの市民からの申請を受け付けることはもとより、マイナンバーカードセンター
や各区役所・支所等へのアクセスに課題がある地域等においても申請の機会を創出する
ことを目指す。

(出張窓口・申請サポートの主な相違点)

	出張窓口（事業所向けを 含む。）	申請サポート
申請時来庁方式での申請受付 （本人確認のうえ申請受付。カー ドは申請者の自宅へ郵送）	○	×
交付時来庁方式での申請受付		

(申請書の記入支援等のみ。カードは後日窓口で受取が必要)	○	○
市職員の帯同 (本人確認の実施)	○	×

3 委託業務の実施期間

令和5年10月1日～令和6年3月31日

出張・サポート窓口及び出張交付の具体的な実施開始日については、別途受託者と協議する。

※ 出張・サポート窓口及び出張交付は、1日開設して1回の設置とする。

なお、1回当たりの実施時間は原則として指定しないが、後掲「6 1回開設当たり」に想定する開設ブース数及び申請受付人数等」を満たすような時間を確保すること。ただし、市内事業所で実施する場合はこの限りではない。)

4 委託業務の実施日数

(1) 出張窓口の実施日数

1チーム当たり、1週当たり平均で延べ4日以上出張窓口を開設することとし(土日を含む。)、連続する3箇月を抽出したとき、開設日数が1箇月当たり平均16日を超えること。(1箇月を4週として、4日×4週を基に算出。)

(2) 事業所向け出張窓口(5(2)で後述)の実施日数

1チーム当たり、1週当たり平均で延べ3日以上出張窓口を開設することとし(原則平日)、連続する3箇月を抽出したとき、開設日数が1箇月当たり平均12日を超えること。(1箇月を4週として、3日×4週を基に算出。)

(3) 申請サポートの実施日数

1チーム当たり、1週当たり平均で延べ2日以上申請サポートを実施することとし(土日祝日を想定。)、連続する3箇月を抽出したとき、開設日数が1箇月当たり平均8日を超えること(1箇月を4週として、2日×4週を基に算出。)

(4) 出張交付の実施日数

原則(1)の窓口開設時に併設しての実施を想定しているため、(1)に準じる。

(5) 講座開設日数

実施日数は週当たり2日以上とし、契約期間中50日以上の実施とすること。

なお、(1)～(4)の窓口開設に併せて実施すること。

(参考)

下半期 延べ日数想定	申請サポート	出張窓口	
		うち事業所向け窓口	
下半期 実施延べ日数	延べ96日以上	(合計) 延べ168日以上	
		(出張申請) 延べ96日以上	(うち事業所向け窓口) 延べ72日以上
週当たり実施日数	週2日×2チーム	週4日×1チーム	週3日×1チーム

※ チーム数については、「7 実施体制・人数」で後述

5 委託業務の実施場所

(1) 受託者において選定する京都市内の施設等(出張・サポート窓口・出張交付・マイナポイント申込手続支援・講座 共通)

- ※ 京都市内の各行政区・支所につき1箇所以上を実施場所に選定すること。
- ※ 集客が一定見込める会場での実施のほか、マイナンバーカードセンターや各区役所・支所等へのアクセスに課題がある地域等における出張・サポート窓口を開設すること(当該地域等の考え方や実施方法については提案によること)。
- ※ その他、本市が実施場所を指定する場合がある。その場合は受託者と協議する。

(2) 受託者において選定又は実施の申込を受け付けた京都市内の事業所等(出張窓口を想定)

- ※ 原則として5名以上の申請予定者数を見込むことができる事業所を対象とし、少人数での受付の場合は、同日同チームを活用して別会場での実施を調整すること。
- ※ その他、本市が実施の申込を受け付けた事業所について別途指定する場合がある。
- ※ 事業所等…一般企業の事業所のほか、病院や自治会、有料老人ホーム、入所・通所施設、地域サークル等小規模単位の集まりまでを指す。

ただし、宗教団体、政治団体、暴力団やそれに類する集団からの出張・サポート窓口の開設希望については受け付けない。

6 1回開設あたりに想定する開設ブース数及び申請受付人数等

(1) 出張窓口における想定申請受付人数

出張窓口を実施する会場には、原則として3以上の対応ブースを設け、それぞれで申請者1人当たり20分の予約枠(顔写真の撮影時間を含む)を設けて対応することを想定しており(ただし、家族等の場合は1つの予約枠で2人まで受付を行うことも可とする)、1会場/日当たり少なくとも50~70名程度の申請受付人数を想定している。

ただし、後述(3)出張交付と同じ予約枠において対応することを想定しているため、(1)及び(3)の受付人数の和が少なくとも50~70名程度となること。

なお、5(2)に定義する市内事業所向けの実施体制等は、申請受付人数を1回当た

り少なくとも5名以上とする以外は、前記を適用する。

(2) 申請サポートにおける想定対応人数

申請サポートにおいては、1会場/日当たり50人程度の来場者（京都市外に住所を有する者を含む。）への対応を想定している。

原則として2以上の申請者対応ブースを設けること。

(3) 出張交付における想定受付人数

(1)の会場での併設を想定し、(1)で対応する予約枠の中で対応するため、(1)及び(3)の対応数合計が1会場/日当たり少なくとも50～70名程度となるよう想定している。

(4) マイナポイント申込手続支援ブース数

(1)及び(2)の会場での併設を想定し、原則として1以上の対応ブースを設けること。

(5) 講座開設数

4(5)を満たしたうえで、講座の開設数や受付人数及びその規模については提案によるものとする。

(6) 実施期間の各月において、(1)、(2)及び(3)の想定申請受付人数等を満たさない場合、その課題の分析及び改善に向けた取組について、月次報告書（後述）のほか、定期的に本市に報告すること。

なお、分析資料については、申請窓口等の実施状況を鑑み、随時本市から作成を依頼する場合がある。その場合は依頼後約3開庁日以内に本市へ提出すること。

また、報告に当たっては摘録を作成し、報告後2開庁日以内に本市へ提出すること。

なお、報告のあった課題の分析及び改善に向けた取組については、取組経過を定期報告すること。

7 実施体制・人数

(1) 出張・サポート窓口共通事項について

ア 原則としてチームごとに異なる場所で行う。

イ 現場管理者（後記）は、原則として受託者が正規雇用している者とする。

ウ 現場管理者（後記）は、全てマイナンバー検定の資格を有すること。

なお、検定資格を有することを証する書類については、業者決定後に本市に写し等を提出すること。また、現場管理者に異動が生じた場合は随時提出すること。

エ 実施場所の選定、実施施設への使用交渉及び調整等は、原則として受託者が正規雇用している者が責任を持って実施する。

オ 各出張・サポート窓口において実施するマイナポイント申込手続支援に係る必要人員数を含めること。

(2) 出張窓口及び出張交付について

ア 構成する複数のチーム（少なくとも1チーム以上）体制を構成し、それぞれが出張窓口及び出張交付を開設し実施する（各チームそれぞれが前記「6 1回開設当たり

に想定する開設ブース数及び申請受付人数等」を満たすように実施すること。)

イ チーム体制について(※「6 1回開設あたりに想定する開設ブース数及び申請受付人数等」を満たせば、下記内訳について変更しても差し支えない。)

- ・現場管理者 1人
- ・事務責任者(副現場管理者) 1人
- ・受付対応・誘導 最低3人(ブース設置数に対応する。)
- ・来場者整理・マイナポイント申込手続支援・写真撮影 2~3人

ウ 各チームには、1チームにつき本市職員1名程度が立ち会い、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)を行う。

(3) 事業所向け出張窓口について

ア 少なくとも1チーム以上を事業所向け出張窓口とする。事業所向け実施以外に、本市から別途開設場所を指示する場合がある。

イ チーム体制について※「6 1回開設あたりに想定する開設ブース数及び申請受付人数等」を満たせば、下記内訳について変更しても差し支えない。

- ・現場管理者 1人
- ・受付対応・誘導 最低2人(ブース設置数に対応する。)
- ・来場者整理 1人
- ・マイナポイント申込手続支援・写真撮影 1人

(4) 申請サポートについて

ア 複数のチーム(少なくとも2チーム以上)体制を構成し、それぞれが申請サポートを開設し実施する。(各チームそれぞれが前記「6 1回開設あたりに想定する開設ブース数及び申請受付人数等」を満たすように実施すること。)

ただし、4・5月においては、少なくとも3チームを追加し、合計して5チーム以上の体制を構成すること。

イ チーム体制について(2ブースを想定。※「6 1回開設あたりに想定する開設ブース数及び申請受付人数等」を満たせば、下記内訳について変更しても差し支えない。)

- ・現場管理者 1人
- ・窓口対応・誘導・写真撮影 2人
- ・マイナポイント申込手続支援 2人

(5) 出張・サポート窓口と合わせて開催する講座の開設について

講座の開設に係る体制については提案によるものとする。

8 業務内容

(1) 出張窓口に係る予約受付等について

出張窓口において、申請を希望する市民等(初回申請に限る。)から、電話による予約受付を行う。

予約受付は、コールセンターを開設し、その対応に当たること。

- ア コールセンターの設置場所は、受託者の関係施設とし、日本国内とする。
- イ 運営時間は、午前9時から午後5時まで（祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。）とする。その他、コールセンターの運営を要しない日が生じた場合は、本市と協議のうえ対応を決定する。
- ウ 下表の想定入電件数に対応するよう人員配置すること。

（単位：件）

区分	月間	実施期間合計	備考
予約の申込（A）	720	4,320	
予約の変更・取消（B）	72	432	A×10%
マイナポイント申込手続支援予約の申込（C）	384	2,304	
マイナポイント支援予約の変更・取消（D）	39	234	C×10%
その他問合せ（E）	720	4,320	
想定入電件数	1,935	11,610	合計（A+B+C+D+E）

エ 通話料は、通話利用者負担とするが、遠方にコールセンターを設置することにより通話料が上がる等の不利益が生じないよう配慮すること。

なお、ナビダイヤルは使用しないこと。

オ 市民等から予約の申込があった際には、受託者において作成する予約受付一覧等を用いて空き状況等を確認のうえ予約を受け付けること。

カ 予約を受け付ける際は、初回申請であることを確認のうえ、市民等から氏名（カナ）、住所地（市内・市外の別）、希望日時、希望会場、人数、15歳未満（出張窓口当日現在）の申請者の有無、連絡先電話番号等の必要な情報を聴き取り、受託者において作成する予約受付一覧等に入力すること。

キ 予約確定後は、予約日時、会場等を復唱するとともに、本市があらかじめ指示する事項（本人確認書類等の持参物・注意事項等）を市民に確実に伝達すること。

ク 受託者においてコールセンター対応マニュアル・Q&Aを作成のうえ、当該内容に沿った対応を行うこと。なお、使用開始前に本市に提出し承認を得ること。

ケ 入電数に対して、応答率90%以上の席数を確保し、応答率を維持できない入電数があった場合は、即時に席数を調整し対応できる体制をとること。

コ 什器等業務に必要な物品等については、受託者において全て用意すること。

サ 各運営日の業務終了後、当該日の受電数及び新規予約受付件数等、本市が指示する事項をメール等により本市に報告すること。

シ 市内事業所において従業員等向けに実施する場合は、予約受付は原則不要とする。

ス 事業所向け出張窓口（5（2）に記載）に関する問合せ・応募等について、同コールセンターで広く受け付けること。

セ コールセンターは、出張・サポート窓口、出張交付、マイナポイント申込手続支援及び講座全般に関する一般的な問合せ窓口を兼ねること。

ソ 本事業に係る後続契約において、本市が受託者を変更する場合であっても、コールセンターの電話番号については、原則として事業を引き継いで受託する事業者が使用できるように引継ぐこと。

(2) 出張・サポート窓口及び出張交付の運営

ア 出張・サポート窓口及び出張交付の開設に必要な物品、什器の準備及び設営（撤去を含む。）

イ 申請受付・サポートの実施

※ 事前に申請窓口当日の業務フロー（マニュアル）を作成し、本市の承諾を得ること。

(ア) 出張・サポート窓口及び出張交付共通事項について

A 会場設営等について

- ・ 会場における人員整理・誘導等
- ・ 会場における、来場者、本市職員及び受託者の業務従事者に対する適切な暑さ、寒さ対策の実施（必要に応じて暖房器具等の電源を確保すること。）
- ・ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、来場者への検温、実施会場の換気、定期的なアルコール消毒の徹底、業務従事時の従事者及び来場者同士の一定距離の確保など、実施環境については十分に留意すること。
- ・ 各出張窓口に従事する受託者の現場管理者・事務責任者の勤務シフトについて、月ごとに事前に本市に共有すること。
- ・ 各出張・サポート窓口において、隣接他店舗等に来場者が誤って立ち入らないように対策を講じること。
- ・ 物品等の搬入・設置、撤去・搬出時に借用場所や借用物品等を傷つけないように実施すること。

B マイナンバーカード交付申請書（以下「交付申請書」という。）の作成支援について

対象：①出張窓口における京都市外在住者及び本人確認書類が不足する京都市内在住者

②申請サポートの来場者

- ・ 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た「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（地方公共団体情報システム機構）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）

C マイナポイント申込支援手続

- ・ マイナンバーカードを保有する市民に対するマイナポイントの予約・申込方法の紹介及び希望する市民に対する情報機器類を用いた設定支援
- ・ マイナンバーカードの健康保険証としての利用設定支援
- ・ 公金受取口座の登録支援
- ・ マイナポイントに関する問合せ対応
- ・ マイナポータルの利用補助

(イ) 出張窓口における申請時来庁方式での申請受付及び出張交付について

対象：必要な本人確認書類を持参した利用者

- ・ 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又は顔写真照合承諾書（出張交付時に使用する様式）への記入支援
- ・ 交付申請書又は顔写真照合承諾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）Bと同じ。
- ・ 交付申請書又は顔写真照合承諾書への写真貼付
- ・ 暗証番号設定依頼書の説明・申請者の記入支援・複写・写しの交付
- ・ 同意書の説明・申請者の記入支援・複写・写しの交付
- ・ 申請者へのカード送付用封筒の作成等
- ・ 今後の流れの説明（本人限定郵便又は書留郵便による送付等）
- ・ マイナンバーカード等に係る案内資料の交付
- ・ 受理した交付申請書等の整理、交付申請受付件数等の計上・記録
- ・ 受理した交付申請書等の本市職員への引渡し
 - ※ 申請書等、来場者からの受領書類について、確実に本市職員へ引き渡したことを、必ず本市職員と相互に確認すること。
- ・ 受託者において手配した車両（タクシー可）で、出張窓口の実施時に、本市職員及び出張窓口会場で受理した交付申請書等を京都市マイナンバーカードセンターと出張窓口会場間で輸送（原則往復）
 - ※ 受託者が実施する必要什器類の搬出入とは別の輸送とすること。
 - ・ 事業所向け出張窓口を開設する場合は、従業員・施設利用者等申請者の体調等に十分配慮したうえで申請を受け付けること。

(3) 講座の実施

- ・ マイナンバー制度やマイナンバーカード等の知識がない方に向けて分かりやすく伝える講座を実施し、マイナンバー制度やマイナンバーカード等に対する心理的障壁を取り払い、申請数を増加させること。
（実施内容例：マイナンバー制度について、マイナンバーカードの安全性、マイナンバーカードの利活用による取得メリットについて等）
- ・ 講座の実施内容及び講座において使用する資料等については、事前に本市に確認を行ったうえで実施すること。

また、随時内容について見直し・更新を行うこと。

- ・ 講座実施後はアンケートを実施し、市民の方が知りたいことを捉え、ニーズを満たす講座を実施できるよう講座の内容を見直すこと。

(4) 集客に係る取組

- ・ 集客に資する各種イベントとのタイアップの検討
- ・ 実施会場や近隣施設等との連携により、本市・来場者・会場貸出者等、関係者にメリットがある取組の検討・実施
- ・ 出張・サポート窓口への集客や施設来場者の誘導を図るためのキャンペーンの実施
なお、キャンペーンの内容は提案を求める。また、実施にあたっては、事前に本市と協議し、その承諾を得ること。

(5) その他の相談対応等

- ・ マイナンバー総合フリーダイヤルや京都市マイナンバーカードセンター等の案内
- ・ マイナンバーカードの健康保険証利用等、カードの利活用等に係る簡易な説明
- ・ 苦情等への対応

(6) 実施場所の選定及び施設使用料等の支払い等

- ・ 出張・サポート窓口及び出張交付の実施に当たり効果的な場所（「6 1 回開設当たりに想定する開設ブース数及び申請受付人数等」に記載した対応人数を見込める場所）の選定
 - ・ 実施施設への使用交渉・調整、施設使用料等の支払い及び必要な許認可等の申請
- ※ 実施場所については、委託業務の実施期間内において、効果的な場所の選定の結果、同じ場所を複数回使用することは差し支えない。

(7) 各出張・サポート窓口及び出張交付の実施に係る広報周知活動等

- ・ 各出張・サポート窓口及び出張交付の開設前における集客のため、幅広い年齢層に訴求できるよう、各種媒体を活用した効果的な広報計画の策定及びそれに基づく広報活動の実施
- ・ 各出張窓口・サポート窓口、出張交付及び講座の実施毎に、対応する具体的かつ効果的な広報の実施
- ・ 市内事業所向けの広報活動の実施（5（2）の事業所向けの出張窓口の開設（受入）について、事業所側のメリットをしっかりと訴求するとともに、受託者において事業所からの応募窓口（連絡先）を準備し、市内事業所に広く効果的に周知すること。）。
※ 5（2）において示す事業者について、受託者から各事業者に積極的に働きかけ、受入事業者の参加申請につなげること。
- ・ 実施した広報活動に対する市民等からの問合せへの対応

※ 当日のトラブルを回避するため、出張窓口、申請サポート及び出張交付の各窓口の周知にあたっては、市民に混乱の生じないように広報活動を実施すること。

※ 広報活動は本市と協議し、その承諾を経た後に実施すること。

(8) 本市職員（会計年度任用職員）の任用補助

出張窓口における本人確認等に従事する本市職員（会計年度任用職員）について、そ

の募集、面接準備、研修及び勤務調整（各出張窓口会場での従事に係るシフト調整）等の業務の補助を行うこと。

詳細については、本市と協議のうえ決定する。

(9) 実績報告

ア 報告資料

(ア) 日次報告書（出張・サポート窓口の実施日のみ。実施日の翌開庁日までに提出）

(イ) 月次報告書

(ウ) 最終報告書（委託業務完了後）

イ 報告内容

(ア) 交付申請受付等の対応件数（実施日、出張・サポート窓口及び出張交付（出張・サポート窓口、出張交付）の別、申請者の住所地の京都市内・市外別（マイナンバーカードの交付申請のみ）、申請時来庁方式・申請サポート方式の別、実施場所）

(イ) 写真撮影件数

(ウ) マイナポイントの予約・申込支援数（マイナポイントの予約支援数、同申込支援数、健康保険証利用支援、公金受取口座紐づけ支援数を区別すること）

(エ) 出張窓口、出張交付及びマイナポイント申込支援手続の予約状況

(オ) 集客に効果的な場所や手法等の分析を行い、その内容を記載すること

(カ) 「6 1回開設あたりに想定する開設ブース数及び申請受付人数等」の(3)で示す想定申請受付人数等を満たさない場合の課題の分析及び改善に向けた取組の報告

(キ)

(ク) 各出張・サポート窓口に来所した契機の内訳調査及び集計数

(ケ) 講座の実施回数、参加人数及びアンケート集計結果（次回以降の参考とするための感想等を聴取するもの）

(コ) 現場等で発生した苦情等事案及びその対応状況

(サ) 本事業における受託者内部の業務改善状況

(シ) その他対応件数（要内訳）

9 物品、什器、執務環境

(1) 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、準備すること。なお、「6 1回開設あたりに想定する開設ブース数及び申請受付人数等」を踏まえ、不足や当日の運営に支障のない数量とすること。

- ・ 複合機（出張窓口のみ。複写、スキャナ及び印刷機能を有するもの。）
- ・ 写真撮影機（撮影した写真は、データとして保有せず、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。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、撮影時に一定の距離を確保して撮影できるものとする。）

- ・ 写真印刷機（プリンター等）
- ・ 写真印刷用紙（交付申請書への貼付に適した品質のもの。）
- ・ 再生コピー用紙（出張窓口のみ。A4規格を想定。）
- ・ 写真切り抜き機（写真は縦4.5cm、横3.5cm）
- ・ 交付申請書
- ・ 交付申請書送付用封筒（申請サポート方式による申請受付用）
 - ※ 送付用封筒の宛先は「地方公共団体情報システム機構個人番号カード交付申請書受付センター」とし、様式等については、同機構が開設している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のこと。
- ・ マイナンバーカードの申請者送付用封筒（出張窓口のみ。本人限定郵便又は簡易書留用長3規格を想定。）
 - ※ 封筒表面には、京都市マイナンバーカードセンターの所在地・連絡先等、本市が指示する事項をあらかじめ印字しておくこと。
- ・ パーテーション、仕切り板、写真撮影時の背景用スタンド等
- ・ マイナポイントの申込支援手続に使用する情報機器類（パソコン等、公的個人認証サービス対応のICカードリーダライタ、インターネット通信に必要なネットワーク関連機器等）
 - ※ 予備機を少なくとも2セット用意すること。
- ・ 感染症の予防・拡大防止のための検温器、消毒用アルコール及び飛沫防止パーテーション等の衛生対策用品
- ・ 本市職員が京都市マイナンバーカードセンター等との連絡に利用できる、スマートフォン（電話機能を搭載し、通信回線を介してこれらが利用できるもの）※出張窓口のみ
 - ※ 出張窓口会場ごとに各1台ずつ配備し、京都市マイナンバーカードセンターとの連絡調整や問合せ等に使用することを想定している。
 - ※ 通信料は受託者の負担とする。
- ・ 交付申請書等を格納するためのトランク等のケース（出張申請のみ。鍵がかかるもの。予備を含め、出張窓口のチームごとに各2個ずつ用意すること。）
- ・ その他出張・サポート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（京都市マイナンバーカードセンターの周知用チラシ含む。）等
- ・ 講座の開設等に必要な物品
- ・ 8（4）で実施するキャンペーンに使用する物品

（2）情報機器等のセキュリティ対策について

- ・ 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やパソコン等の入力時等の覗き見防止対策を講じること。
- ・ 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。（ただし、有線、無線を問わず、京都Wi-Fi等の公衆無線LANや

本市ネットワーク等の他のネットワークには接続できないように制限すること。また、使用するインターネット回線は、業務に使用する機器以外が接続できないよう必要な措置を講じること。）

- ・ 有線、無線を問わず、記録媒体等の機器を情報機器に接続できないように制限すること。
- ・ 情報機器にウイルス対策ソフトのインストール及び定期的なウイルス定義ファイルの更新を行うこと。
- ・ 市民に情報機器を使用させる場合は、市民の情報（当該機器上で入力された全ての情報）等が他の利用者から閲覧・利用できないようにすること。特に、ブラウザのパスワード保存機能、過去の入力内容の表示機能や入力予測機能等の機能についても全て無効化又は初期化しておくこと。
- ・ 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。
- ・ その他、使用者の不正使用防止対策を講じること。

10 個人情報保護、守秘義務等

- (1) 京都市個人情報保護条例等の例規を遵守し、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（様式任意）を徴し、本市に提出すること。
- (3) 本市の所有する全ての情報資産を取り扱う際は、京都市情報セキュリティ関係規定を遵守しなければならない。また、本市の所有する全ての情報資産の持出しを禁止する。
- (4) 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。

11 その他

- (1) 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協議を行い、常に密接に連絡をとりその指示に従う。また、当該責任者は、本市、実施施設及び各出張・サポート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。
- (2) 本業務の進捗状況については、本市の担当者に適宜報告すること。
- (3) 京都市マイナンバーカードセンターの業務繁忙等により、本市職員が出張窓口に出張する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ため、その指示に従うこと。
- (4) 出張窓口会場のスペース等の都合により、3つの申請者対応ブースを設置することが困難な場合は、ブース数を減じることも可とする。ただし、この場合は事前に本市に連絡し、承諾を得ること。

(5) 本市が保有するマイナンバーカードの申請を支援するためのタブレット端末（DNP アイディーシステム社製「マイナ・アシスト2」を想定）の使用を認める場合がある。
この場合は、別途受託者と協議する。

（参考）https://www.dnp.co.jp/biz/solution/products/detail/1190586_1567.html

- (6) 受託者は、契約終了後であっても、本業務範囲に係る本市の問合せ等に応じること。
- (7) 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を生じた事項並びに本仕様書に明記していない事項については、対応方法を本市と協議すること。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) 各種感染症の日本国内における蔓延状況を踏まえ、出張・サポート窓口及び出張交付に従事する者の健康管理、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。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の実施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となった場合は、速やかに本市と協議し、その指示に従うこと。
- (11) 各種感染症拡大等に伴う国や自治体等からの要請により、出張・サポート窓口及び出張交付の開設が困難であると本市が判断した場合、原則として延期することとする。ただし、契約期間内に延期しての実施が難しい場合は、代替事業等の実施について本市と協議すること。
- なお、代替事業等が実施できない場合は原則として契約金額を減ずる変更契約を締結することとする。
- (12) 災害等緊急対応が必要な場合の連絡体制を構築し、共有すること。体制変更等により修正がある場合は直ちに修正後共有すること。