

令和8年度マイナンバーカード出張訪問による
交付申請受付支援等企画・運營業務委託
仕様書

1 案件名称

令和8年度マイナンバーカード出張訪問による交付申請受付支援等企画・運營業務委託（以下、「本事業」という。）

2 実施目的

マイナンバーカードは、デジタル社会の基盤であり、行政手続きを非対面かつ迅速に行う上でも、重要性は一層増している。こうした中、国においてほぼすべての国民にマイナンバーカードが行き渡ることをめざしており、本市においてもこの間交付申請をしやすい環境を広く市民に提供すべく申請書作成支援窓口等設置し、申請促進に取り組んできたところである。その結果、令和5年度終了時点でマイナンバーカードの取得を希望する市民の割合等を基に本市で目標設定した交付率76.2%に達したことから一定役割を果たしたところであるが、本市として国の考え方に準じ、全市民へのマイナンバーカード交付を目指す必要があることから、引き続き交付促進を行う必要がある。また、一定数のマイナンバーカードが行き渡ったことに伴い、令和8年度より順次、マイナンバーカードの有効期限到来を迎える市民が増加傾向にあるため、新規申請の支援に加え、更新を希望した市民が円滑に更新申請できるような支援も必要となってきた。

本事業は、現にマイナンバーカードの交付を受けている市民が有効期限到来による更新を希望した際やマイナンバーカードの交付を受けていない市民が交付申請を希望した際に申請ができるよう支援することを目的とする。特に、従来の申請書作成支援窓口の活用が困難な外出困難者等を主な対象として、市職員が自宅や福祉施設等を訪問し申請支援を行うことで、円滑な交付事務の実現を図る。また、訪問支援を必要としないものの、顔写真撮影や申請書の記入が困難な市民については、行政関連施設や商業施設等に申請書作成支援窓口を開設し、申請しやすい環境を提供する。

3 業務委託の実施期間

契約日～令和9年3月31日まで

本事業の具体的な実施開始日については、別途受注者と協議する。

4 事業概要

(1) 出張訪問事業

○申請受付

本市域内において、申請時来庁方式による受付を想定。

区役所窓口への来所が困難な福祉・医療等施設入所者、外出が困難な者等、ご自身での手続きが困難な者を主な対象とし、施設や自宅等を訪問のうえマイナンバーカード取得及びマイナンバーカード更新に向けた支援を行うこと。なお、主な対象者以外への広報・支援を妨げるものではない。

○交付受付

本市域内において、申請時来庁方式による受付を応用した手法を想定。

交付時来庁方式による申請を行った者のうち、福祉・医療等施設入所者、外出が困難な者等、区役所までマイナンバーカードの受け取りに行くことが困難なため未だマイナンバーカードを受け取っていない者を主な対象とし、申請者本人が区役所へ受け取りに行くことなくマイナンバーカードを受け取ることができるよう支援を行うこと。なお、主な対象者以外への広報・支援を妨げるものではない。

交付前のマイナンバーカードを保管している区役所において、マイナンバーカード券面写真と支援した交付申請者が同一人物であることが照合できる仕組みを構築することを想定している。

○公金受取口座の登録及びマイナンバーカードの利用登録作業

出張訪問を行った際、すでにマイナンバーカードを所持している者から公金受取口座の登録及びマイナンバーカードの利用登録の申出があれば登録作業を行うこと。

出張訪問事業については、訪問の予約受付及び日程調整等を行うこと。また、本市職員が同行し、本人確認（本人確認書類と申請者本人の真正性確認）を実施する。なお、本市職員の交通手段については、現地での集合・解散を想定しているため考慮する必要はない。

また、会場使用にかかる一切の経費は受注者が負担するものとする。

実施日

本市の開庁日。ただし、日曜開庁日を除く。

実施時間

原則 10 時～16 時の間で必要な時間。

※ 1 か所当たりの実施時間について指定なし。

想定チーム数

4 チーム以上

想定件数

3,600 件

(2) 出張申請サポート事業

交付時来庁方式によるマイナンバーカードの新規及び更新申請を受け付ける窓口を、行政関連施設や商業施設など、集客が見込める場所に開設する。なお、会場使用にかかる一切の経費は受注者が負担するものとする。

また、会場においてすでにマイナンバーカードを所持している者から公金受取口座の登録及びマイナンバーカードの利用登録の申出があれば登録作業を行うこと。

実施日

原則休日（土・日・祝日）とするが、行政関連施設と連携し開設する場合は平日も可能とする。（区役所においては日曜開庁日も含む。）

実施時間

原則 10 時～16 時とするが、施設の利用可能時間により、これ以外の時間帯でも可能とする。

実施回数

480 回

※上記実施時間での開催につき 1 回とする。

※各行政区において原則月 2 回以上、合計 20 回実施すること。

想定申請件数（この想定件数に対応できるよう体制を構築すること）

30～80 件／回（令和 7 年 11 月の平均実績は、約 30 件／回）

想定設置受付窓口数

1 会場 2 窓口以上／回

5 実施体制

- (1) 発注者への連絡・調整・報告等を行う総括責任者を 1 名置くこと。総括責任者は、本業務に従事する者の体調管理を行い、体調不良者が生じた場合は速やかに代替人員を手配すること。
- (2) 出張訪問希望者との調整および効果的に申請サポート事業が実施できる会場手配、ならびに出張訪問先の開拓を行うこと。
- (3) 出張訪問事業については 1 チーム 2 名以上で構成、出張申請サポート事業については会場に常時 3 名以上となるよう構成し、各チームに実施責任者 1 名を置くこと。

6 業務内容

本事業にかかる広報内容、会場選定、実施時期及び日数の企画立案、会場利用の調整、会場設営・運営・撤去及び運営管理等、以下に掲げる一切の業務を行う。

(1) 全体の企画及び実施体制の立案

出張訪問事業及び出張申請サポート事業について、効果的かつ効率的な出張申請受付となるよう検討し、立案すること。実施開始時期は、契約締結後可能な限り早期に開始することが望ましいが、遅くとも広報及び訪問の予約受付については 5 月中、事業実施については 6 月中には開始すること。

(2) 実施計画書の作成

実施場所・実施時間等を記載した実施計画書（任意様式）を次の期日までに作成のうえ提出すること。

ア 出張訪問事業

契約締結後、受注者と協議のうえ提出期日を定める。

イ 出張申請サポート事業

実施月の前々月の第 1 開庁日。ただし、6・7・8 月実施会場については、契約締結後、受注者と協議のうえ提出期日を定める。

(3) 広報の実施

ア 「4（1）出張訪問事業」においては、訪問先の募集において支援を必要とするより多くの

市民に周知・対応ができるよう効果的な広報活動を実施すること。特に主な対象とした者に伝わるよう施設への訪問など積極的なアプローチを用いた広報手法をとること。

イ 「4（2）出張申請サポート事業」においては、会場開設前・開設中に、集客のための効果的な広報活動を実施すること。

ウ 実施した広報周知活動に対する市民等からの問い合わせに対応（電話対応）すること。

エ 広報周知活動は発注者と協議し、その承諾を経た後に実施すること。

オ 広報内容には「4（1）出張訪問事業」、「4（2）出張申請サポート事業」の周知内容に加えて、マイナンバーカードの制度概要や利活用に関する内容も含めること。広報内容は発注者と事前に協議し、承諾を経て決定すること。

（4） 会場の利用にかかる調整

実施会場と、会場の利用方法等（利用スペースの確認、レイアウト調整、人員整理・誘導等）にかかる調整を行うこと。

会場の利用については、会場使用規約等を十分に確認し、かつ、施設管理者の指示に従うこと。また明示されない使用方法等については施設管理者と十分に協議・調整を行うこと。

（5） 運営マニュアル作成及びスタッフ研修

本業務の運営手順、注意事項等について定めた運営マニュアルを作成し、その内容について使用開始前に発注者の確認を受けること。また、本業務に従事する全てのスタッフに適切な研修を実施すること。特に出張訪問事業においては福祉・医療等施設や、個人宅において外出困難者等への支援が想定されることを前提とした運営マニュアルとすること。

（6） 問い合わせ対応等

本事業にかかるコールセンターを開設し、出張訪問事業における予約受付のほか、市民からのマイナンバーカードに関する一般的な問い合わせ等に対応すること。

ア コールセンターは、事業の広報開始までに開設すること。

イ コールセンターの設置場所は、日本国内に受注者において準備すること。

ウ コールセンターの運営時間は、午前9時～午後5時30分まで（年末年始（12月29日～1月3日まで）を除く。）を基本とする。

※上記対応時間によらず、より長く対応することが望ましい。

エ 受注者においてコールセンター対応マニュアル及びFAQを作成のうえ、当該内容に沿った対応を行うこと。また、随時改訂を行うこと。なお、使用開始前に発注者に提出し承認を得ること。

オ 什器等業務に必要な物品等については、受注者においてすべて準備すること。

カ 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に配慮すること。また、ナビダイヤルは使用しないこと。

(7) 業務実施に必要な物品、備品、サイン等の設営・撤去、来場者の案内・誘導整理、申請書受付及び記載補助、顔写真撮影（交付申請書への写真貼付を含む。）、来場者等への積極的な周知等を行うこと。

※1 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。

※2 出張訪問事業のうち申請受付は、原則として、申請時来庁方式による受付を想定しているため、事前に本人確認書類等必要書類について説明を十分に行うこと。必要書類を所持していない場合においては、個別の状況に合わせて、申請時来庁方式での受付が可能となるようサポートを行うこと。

また、交付受付についても申請受付と同程度の業務を想定している。

(8) 会場サインの制作

出張申請サポート事業を実施していることがわかるサイン、のぼり、会場内の誘導に必要な表示等の制作を行うこと。

(9) 不備対応

受け付けた申請書類のうち、本市納品時の確認において不備となる可能性のあるものについては、本市担当者と協議の上、不備解消に向けた対応を行うこと。

7 物品・什器等

実施にあたり必要な物品等については、全て受注者が調達すること。

以下は想定される物品の一例である。

- ・ 写真撮影機（撮影した写真はデータとして保管せず、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。）
- ・ 写真印刷機（プリンター等）
- ・ 写真印刷用紙（交付申請書の貼付に適した写真用紙、又は光沢紙のもの）
- ・ 写真切り抜き機（写真は縦4.5cm、横3.5cm）
- ・ 交付申請書（発注者が指定する国の様式）
- ・ 交付申請書送付用封筒（市外居住者等申請サポート用）

※送付用封筒の宛先は「地方公共団体情報システム機構」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。

その他本事業に必要な一切の什器、事務用品及び広報用物品等

8 申請にかかる書類の整理・運搬等

各会場で受領した申請書類および出張訪問事業にて回収したマイナンバーカードは、会場ごとに整理しリストを作成の上、受注者が適切と判断する納品物の種類に応じて、十分なセキュリティ対策

(保管及び管理に関する組織的・人的・物理的・技術的安全管理措置)を講じ、会場所在地の区役所へ、事業実施後おおむね3開庁日以内を目安として納品すること。ただし、マイナンバーカードを回収した場合は、翌開庁日に納品すること。

9 情報機器等のセキュリティ対策

- (1) パソコン等の情報機器は、通信回線を含めて受託者において手配すること。
- (2) パソコン等の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などし、情報漏洩させないこと。
- (3) 交付申請等に関する情報が他者から閲覧・利用できないよう対策を講じること。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、入力予測機能等については、すべて無効化又は初期化しておくこと。
- (4) 本業務完了後、使用した情報機器等については、写真や入力情報の復元ができないような適切な処理を行うこと。
- (5) その他使用者の不正使用防止策を講じること。

10 委託業務完了報告書の作成

委託業務完了報告書は、次の内容を含むものとする。

- (1) 事業内容
- (2) 会場サイン等作成資料および広報等実績
- (3) コールセンターにおける取り扱い件数
- (4) 「4(1) 出張訪問事業(申請受付)」「4(1) 出張訪問事業(交付受付)」
「4(2) 出張申請サポート事業」それぞれの申請書受領件数(市内・市外の別)
- (5) 収支報告書

11 報告書の提出

- (1) 提出物

上記10の電子媒体(CD-R等)および紙媒体 各1部

なお、電子媒体等の提出については、ウイルスチェックを行うこと。

成果品提出後に不備等が発見された場合、受注者の責任において訂正すること。

- (2) 納入期限

令和9年3月31日までに納入すること。

- (3) 納入場所

大阪市民政局総務部住民情報担当(住民情報グループ)

大阪市福島区野田1丁目1番86号 大阪市中央卸売市場業務管理棟9階

12 個人情報の保護、守秘義務

- (1) 個人情報の保護に関する法律等の関係法令を順守し、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) 受注者は、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）を徴したうえで保管し、発注者に誓約書内容および誓約者氏名を一覧としたものを提出すること。また、発注者から請求があった場合は遅滞なく誓約書原本を開示すること。
- (3) 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。

1 3 個人情報（特定個人情報）保護に係る安全管理措置

- (1) 個人情報の漏えい、滅失または毀損を防止するため、安全管理上必要かつ適切な措置を講じること。
- (2) 管理者を設置し、個人情報を取り扱う業務従事者に対して、当該個人情報の安全管理が徹底されるよう必要かつ適切な監督を行うこと。
- (3) 個人情報の漏えい等の事案が発生した場合には、適切な対応を行うこと。
- (4) 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）を遵守すること。

1 4 再委託

- (1) 業務委託契約書第 16 条第 1 項に規定する「主たる部分」とは、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等をいい、受注者はこれを再委託することはできない。
- (2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- (3) 受注者は、(1) 及び (2) に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。
- (4) 地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、(3) に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の 3 分の 1 以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めるとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。
- (5) 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第 3 項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第 16 条第 2 項及び第 16 条の 2

第2項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

15 その他

- (1) 受注者は、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、本市及び事業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) 事務対応や接客対応において、苦情や常識を逸脱するような要求・業務妨害にあたる行為など、その発生を未然に防止する対策はもとより、トラブルに至った場合は責任者と担当者が連携して対応を行い、受注者が責任をもってその解消に当たること。
- (3) 事故、災害などの緊急事態が発生した場合において、本市と連携しながら対応すること。また、緊急時の体制を整備すること。
- (4) 受注者は、契約終了後であっても、本業務の企画提案内容に関する本市からの問い合わせ等に応じること。
- (5) 受注者は、本業務遂行上、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。
- (6) 受注者が本業務によって本市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。

16 障がいのある人への合理的配慮の提供に関する研修等の実施

受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）に基づき、合理的配慮の提供が適切になされるよう、大阪府が定めた「大阪府における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた、従事者向けの研修等を実施すること。また、研修後は、「別紙 障がいを理由とする差別の解消の推進のための合理的配慮の提供に係る研修実施報告書」にて本市に報告書を提出すること。

17 担当

大阪府市民局総務部住民情報担当（住民情報グループ）（電話：06-4305-7345）

大阪府福島区野田1丁目1番86号 大阪府中央卸売市場業務管理棟9階

公益通報等にかかる特記仕様書

(条例の遵守)

第1条 受注者および受注者の役職員は、当該業務の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」(平成18年大阪市条例第16号)(以下「条例」という。)第5条に規定する責務を果たさなければならない。

(公益通報等の報告)

第2条 受注者は、当該業務について、条例第2条第1項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を大阪市市民局総務部総務担当(総務グループ)(連絡先:06-6208-7311)へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第12条第1項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を大阪市市民局総務部総務担当(総務グループ)(連絡先:06-6208-7311)へ報告しなければならない。

3 発注者と本契約を締結した受注者は、この契約の履行に関して、発注者の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに大阪市市民局総務部総務担当(総務グループ)(連絡先:06-6208-7311)に報告しなければならない。

(調査の協力)

第3条 受注者及び受注者の役職員は、発注者又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

(公益通報に係る情報の取扱い)

第4条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(発注者の解除権)

第5条 発注者は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方並びに下請負人を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.1 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること。
※ 所定様式は大阪市ホームページからダウンロードできます
<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること。
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと。
- 画像及び動画の生成 AI サービスを利用する場合は、利用者が生成物を利用する際に他者の著作権を侵害しないよう選別したコンテンツで AI モデルの学習をしているサービスを利用することを原則とする。ただし、当該要件に該当しないサービス又は該当するか不明のサービスを利用する場合は、生成内容が既存著作物との類似性や無許諾での依拠がないことを確認し、かつ、成果物として利用する際は発注者の同意を得ること。
- インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する。
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する。
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること。
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する。
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する。
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること。
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること。
- 生成・出力された文章は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、加筆・修正のうえで使用すること。
- 生成・出力内容は、上記に定める正確性の確認等を経たうえで、加筆・修正を加えずに利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえで利用すること。
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること。

障がいを理由とする差別の解消の推進のための
合理的配慮の提供に係る研修実施報告書

1 事業者名等

事業者名	令和8年度マイナンバーカード出張訪問による交付申請受付支援等企画・ 運營業務委託		
担当者名			
連絡先			

2 研修内容

月 日	講師・研修方法等	時間 (分)	対象(受講人数)