

令和7年度 マイナンバーカード普及促進事業 業務仕様書

本仕様書は、標記業務に関し必要な事項を定めるものであり、受託者は本仕様書及び企画提案書に基づき業務を実施するものとする。

1 業務名

令和7年度 マイナンバーカード普及促進事業

2 業務目的

令和6年12月2日のマイナンバーカードと健康保険証の一体化による保険証の廃止を踏まえ、マイナンバーカードの取得に課題がある方への普及促進を図るため、介護福祉施設・障がい福祉施設等への広域的な出張申請サポート業務や交付に係る支援などを実施する。

3 業務の基本方針

本業務は次の基本方針の下、実施される。

- (1) マイナンバー制度に関する各種法令の適切な理解の下、マイナンバーカードの取得に課題がある方に対し、最大限のマイナンバーカード普及促進を目指す。
- (2) 個人情報保護法（平成15年法律第57号）及び個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年10月20日条例第38号）に基づき、本業務に関連して知り得た申請者等個人に関する情報を保護すること。
- (3) その他、関係法令及び条例等の規定を遵守すること。
- (4) 上記（1）～（3）を遵守した上で、マイナンバーカードの普及促進が最大化される取組を行う。

4 委託期間

本事業の委託期間は、契約締結日から令和8年2月27日までとする。

5 業務内容

(1) 業務の実施に携わる者の確保

業務の実施に当たり次の役割分担で職員を確保すること。

- ア 業務統括担当者：業務全体を指揮し委託者との連絡調整及び対外的な交渉を行う力量を有する者として、受託者における他の業務で複数の部下を有する業務のマネジメントを5年以上行った実績のある者を常時1名以上配置すること。
- イ 申請サポート担当者：マイナンバー制度の内容を理解し、適切に申請サポートが行える者を業務の実施に必要な人数配置すること。
- ウ その他事務担当者：申請サポートの補助や申請サポートを行う福祉施設等との簡易な調整といった上記ア、イの他業務の実施に必要な事務を行う者を業務の実施に必要な人数配置すること。

(2) 申請サポート業務の実施マニュアルの策定

受託者は、適切な業務実施を担保するため、マイナンバーカード申請サポートの実施に関する方法の設計、業務手順を委託者と協議しマニュアルを委託者の承認の上策定する他、必要に応じて委託者と協議の上、順次改訂すること。

なお、マニュアルの策定にあたっては、「福祉施設・支援団体の方向けマイナンバーカード取得・管理マニュアル(最新版)」を参照すること。

また、本業務における申請サポート業務の内容は次のとおり。

- ①市町村職員が申請受付業務に参加しない場合

- ・総務省が示す申請サポート方式（交付時来庁方式）で実施すること。
- ・申請者が記載するマイナンバーカード交付申請書の記入、二次元コードの読込及び入力支援
- ・マイナンバーカードの作成に必要な顔写真の撮影・印刷・貼付の実施
- ・マイナンバー及び申請書 ID が不明な申請書の市町村への回付
- ・マイナンバーカード交付までの案内
- ・その他、申請サポート方式（交付時来庁方式）の実施に必要な事務

②市町村職員が申請受付業務に参加する場合

- ・総務省が示す申請サポート方式（交付時来庁方式）又は出張申請受付方式（申請時来庁方式）で実施すること。
- ・申請者が記載するカード交付申請書の記入、二次元コードの読込及び入力支援
- ・マイナンバーカードの作成に必要な顔写真の撮影・印刷・貼付の実施
- ・マイナンバーカード交付までの案内
- ・その他、申請サポート方式（交付時来庁方式）又は出張申請受付方式（申請時来庁方式）の実施に必要な事務
- ・出張申請受付方式（申請時来庁方式）による、本人確認は参加市町村職員が実施する。

（３）申請受付に携わる者への研修の実施

受託者は、申請サポート業務の開始日から適切な業務執行を徹底するため、予め確保した職員に対する他、委託期間中に新たに業務に携わる職員を確保する場合は、研修を実施し、業務の実施に必要な知識と技術を習得させること。

（４）申請受付に必要な物品の調達・設置

① 物品等

次の物品等を必要数準備すること。

消耗品以外の物品の調達は、リースやレンタルによること。（なお、リースやレンタルによる調達が困難である場合や、購入する方が経費を削減できるような場合にはこの限りではない。）

物品を購入した場合には、受託者において事業完了後もマイナンバーカード交付事務費補助金交付要綱に基づく適切な管理、運用を図ること。

- ・二次元コードやマイナンバーカードの IC チップが読み込み可能な情報機器等（購入する場合はタブレット式とし本体価格が１台あたり６万円を超えないこと。インターネット通信に必要なネットワーク関連機器を含む。）
- ・写真撮影機（購入する場合はタブレット用ウェブカメラとし、本体価格が１台あたり１万円を超えないこと。）
- ・複合機（写真のプリント及びコピー印刷ができるもの。購入する場合は本体価格が１台あたり２万５千円を超えないこと。）
- ・マイナンバーカード交付申請書郵送用封筒
- ・パーティション・仕切り板・背景用スタンド等、手続支援や交付申請書貼付用写真の撮影等に必要な物品
- ・新型コロナウイルス感染症の感染予防のための手指消毒用アルコール等必要物品
- ・その他本業務の実施に必要な一切の物品等

② 情報機器等のセキュリティ対策

次のセキュリティ対策を講じること。

- ・情報機器等は、受託者において手配するインターネット回線に接続ができるようにすること。
- ・情報機器等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。
- ・申請者の個人及びそれに付随する情報が、他者から閲覧・利用できないような対策を講じること。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は、全て無効化又は初期化しておくこと。

- ・業務終了後、使用した情報機器等について写真や入力情報の復元ができないよう適切な処理を講じること。
- ・その他使用者の不正使用防止対策を講じること。

(5) 介護福祉施設や障がい福祉施設等への出張申請サポート業務

次の条件でマイナンバーカードの出張申請サポートを行うこと。

- ・施設からの出張申請サポートの申込を受け付けるメールアドレスを用意し、実施を希望する施設や検討する施設に対し連絡をとれる体制を整備すること。
- ・多くの施設で出張申請サポートを実施できるよう積極的な働きかけを行うこと。
- ・出張申請サポートを実施する施設への事前連絡、事業説明、実施可否の意向確認及び日程の調整を行うこと。
- ・出張申請サポートを実施する施設毎に実施方法を調整すること。調整する際には、極力施設側に負担のない方法を検討した上で、施設管理者又は施設職員と十分協議すること。
- ・出張申請サポートを実施する各施設と協議の上、新型コロナウイルス感染症を含むその他感染症等予防措置を講じること。
- ・対象施設の所在数等を踏まえ、県内全域で効率的な支援が可能な体制を構築すること。
- ・実施体制は委託者と協議の上、8月上旬までに確保（確保時期は車両ごとに異なる場合もある。）すること。
- ・出張申請サポートは、原則8月上旬以降の平日において40日以上の実施を想定すること。なお、施設から休日での実施要望があった場合は、可能な限り休日においても実施すること。
- ・出張申請サポートは、5（1）の申請サポート担当者及びその他事務担当者の2人以上（うち1人を現場責任者とする。）の人員で運営すること。現場責任者は、業務統括責任者と連絡体制を確保し、クレームや不測の事態に対応できるようにすること。
- ・出張申請サポートの実施に当たっては、委託者と協議し、県内市町村等と連携すること。
- ・出張申請サポートを行う際には、申請者の体調に配慮し、施設管理者又は施設職員の指示に従うこと。

(6) その他の施設等での出張申請サポート業務

- ・（5）の施設のほか、委託者から要望があった場合は、その他の施設等での申請サポート業務を実施すること。なお、その他の施設としては、公共施設、郵便局、地域の集会所等を想定している。
- ・実施に当たっての体制及び実施方法については、都度委託者と協議の上決定すること。
- ・実施に当たっては、必要に応じて県内市町村等と連携すること。
- ・本事業の効果が最大化するような取組があれば委託者に対し積極的な提案を行うこと。

(7) マイナンバーカードの交付支援

- ・上記出張申請サポート業務により実際にマイナンバーカードの申請に至った場合の交付支援を行うこと。
- ・交付に当たっては、施設職員及び市町村担当者と連絡調整の上、可能な限り双方に負担のない形で実施すること。

(8) 申請サポート業務等の周知

- ・上記申請サポート業務等の効果が最大化するよう実施内容を施設へ周知し、実施について積極的に働きかけること。
- ・周知する内容は、本業務により申請サポートの実施を希望する団体の募集、国及び市町村が行うマイナンバーカードの普及促進に係る取組、マイナンバーカードの利便性・安全性など普及促進に資する内容等とし、委託者と協議の上実施すること。

(9) 専用電話回線の設置

- ・本事業の実施に当たり、委託者との連絡、施設との調整や問い合わせに対応するため、専用電話回線を用意すること。

- ・専用電話回線の設置期間は、委託期間内において、委託者が指定する期間設置すること。
- ・原則として平日の午前9時から午後5時までを受付可能時間とすること。
- ・電話対応に当たり、疑義事項が生じた場合は、委託者と協議すること。

(10) 多様な主体との連携

事業の実施による効果の最大化するため、カードの普及促進に効果的な多様な主体との連携を図ること。

(11) その他カードの普及促進に必要な業務

- ・業務統括責任者は、常時、委託者と連絡体制を確保し必要な打合せが行えるようにすること。
- ・申請サポート業務の実施を委託者と共に市町村や施設等へ周知の上、積極的な事業の活用を働きかける等の効果的な申請機会の獲得に努めること。
- ・各業務の実施に当たっては、最新のマイナンバーカードの普及状況を委託者から共有を受け戦略的に実施すること。
- ・その他、企画提案書において独自の提案や創意工夫を行うとした業務について、効果を最大化できるように実施すること。

6 業務に関する報告

- (1) 受託者は、「業務着手届」(様式1)、「業務日程表」(様式2)及び「業務実施代理人届」(様式3)を契約の日から5日以内に委託者に提出する。
- (2) 受託者は、委託者から業務の進捗状況等について報告を求められた場合は、速やかに対応する。
- (3) 受託者は、業務完了後10日以内又は令和8年3月25日の何れか早い日までに、「業務完了報告書」(様式4)に実績を確認できる書類又は成果品を添えて県に提出する。

7 委託業務の実施に関する経費

(1) 委託料による支出対象は、下記の経費とする。

- ① 受託者が確保する職員に係る人件費
- ② 業務マニュアル等作成費
- ③ 申請サポート業務の実施に要する需用費(消耗品費、印刷製本費)、備品購入費、役務費(通信運搬費)、使用料及び賃借料、委託費
- ④ 申請サポート業務の実施に要する広告費(宣伝及び集客等に係る経費)
※申請サポート業務によるマイナンバーカード交付件数×2,000円を上限とする。
- ⑤ その他委託業務の実施に必要な経費

(2) その他

この他、委託料に関する事項は、契約書において定める

8 成果物等

業務の成果については、業務完了報告書(様式4)の他、以下の書類を電子媒体で提出すること。

- ・申請サポート件数(実施個所別、申請者居住市町村別、性・年齢階級別)
- ・業務マニュアル
- ・業務日誌
- ・業務経費支出一覧及び証拠書類
- ・書類及びパソコン等のデータ上において、個人情報削除されたことが分かる書類

9 受託者の義務

- (1) 受託者は、業務に従事する全ての職員に対して、受託者の服務、安全衛生、災害防止に関する規則等を順守させるとともに、本件業務実施に係る委託者の取り組む規律維持等について、委託者に協力すること。

- (2) 受託者は、業務に従事する受託者の職員について、事業主として労働法規その他関係法令に規定する全ての責任を負うこと。
- (3) 受託者は、業務に従事する受託者の職員について、新型コロナウイルス感染症等感染症や業務中に発生する恐れのある事故への補償などが必要な場合は、その責任において措置を講ずること。
- (4) 受託者は、仕様書に基づくことを前提に、申請受付業務の実施方法を変更しようとする場合は、あらかじめ委託者の承認を得ること。
- (5) 受託者は、その責めに帰するところにより、施設若しくは設備等を汚損し、損傷し、又は亡失したときは、委託者の指示するところにより、原状に復し、又は損害を賠償しなければならない。

10 個人情報の取扱

受託者は、「3 業務の基本方針」に記載のとおり、個人情報保護法及び個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき、申請受付業務の実施に当たり、情報の漏えい滅失等を防止しその他情報の適切な管理のため、必要な措置を講じるものとする。

また、業務の全部又は一部に従事する職員は、業務に関して知り得た個人情報について、みだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。受託者の業務期間が満了し、若しくは委託契約が取り消され、又は本業務の業務職員の職務を退いた後においても同様とする。

その他、別記、個人情報取扱特記事項を順守するものとする。

11 その他

- (1) 受託者は、業務の実施に当たっては、実施内容の詳細について事前に委託者と協議すること。
- (2) 受託者は、やむを得ない事情により、本仕様書の変更を必要とする場合は、予め委託者と協議の上、承認を得ること。
- (3) 受託者は、委託料または履行期間を変更する必要があるときは委託者と協議の上、これを定めること。
- (4) 受託者は、受託した業務を一括して第三者に委託し又は請け負わせることはできない。ただし、業務の一部を効率的に行う上で必要と思われる業務については、委託者と協議の上、業務の一部を委託することができる。
- (5) 受託者は、本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に疑義が生じた場合には委託者と協議すること。
- (6) 委託者は、業務内容を変更する必要があると認めるときは受託者と協議の上、変更できる。
- (7) 業務の成果等は委託者に帰属する。また、受託者は、成果品に含まれる構成素材（写真やイラスト等）について、関連業務の範囲内で委託者が二次的著作物を作成し利用することについて許諾する。
- (8) この仕様書に定めがない事項は、委託者と受託者が協議の上決定する。

個人情報取扱特記事項

（秘密の保持）

第1 受託者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報（個人番号及び特定個人情報を含む。以下同じ。）の内容をみだりに他に漏らしてはならない。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。

（個人情報の取扱い）

第2 受託者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）及び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「番号利用法」という。）その他関係法令の規定に従い、個人の権利利益を侵すことのないよう最大限努めなければならない。

（責任体制の整備）

第3 受託者は、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（個人情報の漏えい、滅失及び毀損（以下「漏えい等」という。）の発生等に備えた連絡・対処体制を含む。以下「責任体制」という。）を構築し、及び維持しなければならない。

（責任者及び従事者）

第4 受託者は、この契約による個人情報の取扱いの責任者（以下「責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「従事者」という。）を定め、責任体制と併せて、あらかじめ委託者に届け出なければならない。これらを変更しようとするときも、同様とする。

2 受託者は、責任者に、従事者がこの特記事項に定める事項を適切に実施するよう監督させるとともに、従事者に、責任者の指示に従いこの特記事項を遵守するようにさせなければならない。

3 受託者は、責任者及び従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。

（作業場所の特定）

第5 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に、書面により委託者に報告しなければならない。作業場所を変更しようとするときも、同様とする。

2 受託者は、個人情報を作業場所から持ち出してはならない。ただし、事前に委託者の承認を受けて委託者が指定した場所へ持ち出す場合は、この限りでない。

（教育及び研修の実施）

第6 受託者は、この契約による業務に係る個人情報の保護について必要な教育及び研修を責任者及び従事者に対して実施しなければならない。

（個人情報の目的外利用等の禁止）

第7 受託者は、この契約による業務を行うために委託者から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を、この契約の目的外に利用し、又は委託者の承諾なしに第三者（受託者の子会社（会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条第 3 号に規定する子会社をいう。）を含む。以下同じ。）に提供してはならない。

（再委託の原則禁止）

第8 受託者は、次項の規定による委託者の承諾があった場合を除き、この契約により個人情報を取り扱う業務を自ら処理するものとし、第三者にその取扱いの委託（以下「再委託」という。）をしてはならない。

2 受託者は、個人情報の処理の再委託をしようとする場合には、この契約により委託者が受託者に求めた個人情報の保護に必要な措置と同様の措置を再委託の相手方に求めるものとし、業務の着手前に、次に掲げる事項を記載した書面を委託者に提出して、委託者の承諾を得なければならない。

- (1) 再委託の相手方の名称
- (2) 再委託が必要な理由
- (3) 再委託の期間
- (4) 再委託を行う業務の内容
- (5) 再委託の相手方において取り扱う個人情報
- (6) 再委託の相手方に求める個人情報の保護措置の内容
- (7) 再委託の相手方の監督方法

3 前項の委託者の承諾は、書面によるものとする。

4 受託者は、再委託をする場合には、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受託者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、委託者に対して、再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

5 受託者は、再委託契約において、再委託の相手方に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に規定しなければならない。

6 前各項の規定は、再々委託及びそれ以降の契約について準用する。

（個人情報の掲載された資料等の複製及び複写の禁止）

第9 受託者は、委託者が承諾した場合を除き、この契約による業務を行うために委託者から提供された個人情報の掲載された資料等を複製及び複写してはならない。

（個人情報の安全管理措置）

第10 受託者は、この契約による業務を行うために委託者から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報の漏えい等の防止その他の個人情報の適切な管理（再委託による管理を含む。以下同じ。）のために必要な措置を講じなければならない。

（個人情報の掲載された資料等の返還、廃棄又は消去）

第11 受託者は、この契約による業務を行うために、委託者から提供を受け、又は自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、この契約完了後においては、委託者の指示により、速やかに返還、廃棄又は消去しなければならない。

2 受託者は、前項の廃棄又は消去（以下「廃棄等」という。）に当たっては、記録媒体を物理的に破壊する等、当該個人情報の判読、復元等が不可能な方法により確実に処理しなけ

ればならない。

- 3 受託者は、廃棄等に際し、委託者から立合い又は報告書の提出を求められたときは、これに応じなければならない。

(漏えい等発生時の対応)

第 12 受託者は、この契約による業務の処理に関して個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態が生じた場合は、当該漏えい等に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を速やかに委託者に報告し、その指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、前項の事態が生じた場合には、被害を最小限にするための措置を、速やかに講じるとともに、同項の指示により、当該事態が生じた旨を当該漏えい等に係る個人情報の本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態にする等の措置を講じなければならない。
- 3 受託者は、前項に定めるもののほか、委託者と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該事態に係る事実関係、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。

(監査又は調査)

第 13 委託者は、この契約により受託者が負う個人情報の取扱いに関する義務の遵守状況について、受託者に対して必要な報告を求め、随時に実地監査又は調査をし、又は受託者に対して指示を与えることができる。なお、受託者は、委託者から個人情報の適切な管理について改善を指示された場合には、その指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、再委託を行う場合には、必要に応じて、再委託の相手方が負う個人情報の取扱いに関する義務の遵守状況について、再委託の相手方に対して報告を求め、及び作業場所の実地監査ができるよう必要な調整を行うものとする。
- 3 前項の規定は、再々委託及びそれ以降の契約について準用する。

(契約の解除)

第 14 委託者は、受託者が個人情報保護法、番号利用法その他関係法令及びこの特記事項に定める義務を果たさない場合には、この契約の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、委託者にその損害の賠償を求めることはできない。

(損害賠償)

第 15 受託者は、この特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより委託者が損害を被った場合には、委託者にその損害を賠償しなければならない。

(様式1)

令和〇年〇月〇日

長野県知事 阿部 守一 様

(受託者)
住所
商号又は名称
代表者氏名

業 務 着 手 届

下記のとおり業務に着手したので報告します。

記

- | | |
|---------|-----------------------|
| 1 業務名 | 令和7年度 マイナンバーカード普及促進事業 |
| 2 着手年月日 | 令和〇年〇月〇日 |
| 3 履行期間 | 令和〇年〇月〇日から令和〇年〇月〇日まで |
| 4 契約金額 | 金 円 |

(様式2)

令和〇年〇月〇日

長野県知事 阿部 守一 様

(受託者)
住所
商号又は名称
代表者氏名

業 務 日 程 表

下記のとおり業務日程表を提出します。

記

- 1 業務名 令和7年度 マイナンバーカード普及促進事業
- 2 履行期間 令和〇年〇月〇日から令和〇年〇月〇日まで
- 3 日程表

項目	月	月	月

(様式3)

令和〇年〇月〇日

長野県知事 阿部 守一 様

(受託者)
住所
商号又は名称
代表者氏名

業務実施代理人届

下記のとおり業務実施代理人を定めたので報告します。
なお、当該代理人は当社の社員であることを誓約します。

記

- 1 業務名 令和7年度 マイナンバーカード普及促進事業
- 2 履行期間 令和〇年〇月〇日から令和〇年〇月〇日まで
- 3 業務実施代理人

(様式 4)

令和〇年〇月〇日

長野県知事 阿部 守一 様

(受託者)
住所
商号又は名称
代表者氏名

業務完了報告書

下記のとおり業務を完了したので、その実績について報告します。

記

- 1 業務名 令和 7 年度 マイナンバーカード普及促進事業
- 2 履行期間 令和〇年〇月〇日から令和〇年〇月〇日まで
- 3 完了年月日 令和〇年〇月〇日
- 4 契約金額 金 円
- 5 業務内容
- 6 添付書類
実績を確認できる書類、成果品