マイナンバーカード申請受付業務委託（８月開始分）　仕様書

１　業務名

マイナンバーカード申請受付業務委託（８月開始分）（以下「本業務」という。）

２　業務の目的

国が進めるデジタル社会の実現に向けて、マイナンバーカードはオンラインで確実に本人確認ができるデジタル社会の基盤として位置付けられており、ほぼ全国民への普及を目指すため、本市の普及促進事業として本業務を実施するもの。

３　担当部署

　　相模原市市民局区政推進課マイナンバーカード普及促進室

４　履行期間

契約締結日から令和８年３月３１日まで

　　※業務内容毎の履行期間は、「８　業務内容」のとおりとする

５　履行場所

相模原市内の施設等及びその周辺地域並びに発注者が指定した相模原市域外の施設

　　※業務内容毎の履行場所は、「８　業務内容」のとおりとする

６　業務時間

業務時間は、「８　業務内容」のとおりとする

７　実施体制

（１）本業務全体の指揮監督等を行う統括業務責任者とは別に、本業務を実施する際は、必ず現場責任者を配置し、業務従事者の指揮監督等を行うこと

（２）緊急時等により予定従事者数に欠員が生じた場合や本業務を円滑に実施するために従事者数が不足している場合は、発注者と協議の上、補充する等の必要な処置を講ずること

　　※業務内容毎の実施体制は、「８　業務内容」のとおりとする

８　業務内容

（１）マイナンバーカード申請サポート業務

　　　相模原市内の施設でマイナンバーカードの申請勧奨を行い、申請希望者については申請書を記入させ受領し、顔写真の撮影を行う

ア　申請受付対象者

（ア）相模原市民（ただし、直近２ヵ月以内に相模原市外へ転出予定の者を除く）

　　（イ）町田市民

イ　業務詳細

（ア）マイナンバーカード申請書（申請サポート用）の記入支援

（イ）申請手続に必要な顔写真の撮影

・顔写真の撮影時間が会場混雑に直結することから、同時に２名以上が撮影できる環境を整備すること

・申請サポート業務実施会場の規模によって同時撮影可能な人数を増やし、撮影待ち人数が最小限となるよう努めること

（ウ）顔写真撮影後の対応

ａ　撮影した顔写真の印刷

撮影した顔写真は、撮影直後または「（８）マイナンバーカード申請受付後の内部事務処理業務」業務のいずれかにおいて印刷するものとし、受注者が選択すること

ｂ　申請者への顔写真確認

　　上記ａのいずれを選択した場合においても、印刷物またはデータを用いて申請者に顔写真の確認を行う

ｃ　撮影直後に印刷した場合の対応

・撮影した顔写真をプリンタから印刷し、申請者に確認の上、写真裏面に申請者の氏名及び生年月日を記入する

　　　・申請サポート実施会場では写真の切り取り・申請書への貼付けは行わない

（エ）申請サポート業務実施会場での積極的なマイナンバーカード申請勧奨

（オ）申請サポート業務実施会場での人員整理・誘導等

・受付時間（再来場時間）を示した整理券の配布等

・受付開始時間前後の時間帯の混雑整理

（カ）マイナンバーカード申請から受取までの説明

・カード受取までに要する期間の目安

・交付通知書及び受取予約に関すること

・受取窓口の説明及び受取窓口に持参する書類等

・顔写真及び申請書の不備等があった場合に市役所担当者から連絡する旨の説明

　　・その他、発注者が指示した事項の説明

（キ）申請者へのアンケート調査

　　・申請サポート出張窓口実施を知った広報媒体（情報源）について

・その他、発注者が指示した事項について

（ク）申請サポート業務実施会場での利用者からの問合せ対応

・マイナンバーカードの申請方法

・利用方法及び安全性等の説明

・相談内容に応じた行政機関等への案内等

・苦情等への対応

（ケ）申請サポート業務実施会場の設営及び撤去

実施会場で必要となる什器及び物品等の設営及び撤去（搬入、搬出作業含む）

（コ）町田市民の申請受付

　　　町田市民の申請受付については次のとおり対応すること

　　ａ　撮影した顔写真の印刷

　　　・町田市民における顔写真の印刷は、必ず撮影直後に行う

・撮影した顔写真をプリンタから印刷し、申請者に確認の上、写真裏面に申請者の氏名及び生年月日を記入する

　　　・申請サポート実施会場では写真の切り取り・申請書への貼付けは行わない

　　ｂ　町田市民における上記「（カ）マイナンバーカード申請から受取までの説明」

　　　　町田市民への説明内容及び配布資料については、発注者から別途指示する

　　ｃ　その他の対応

　　　　その他の対応については相模原市民と同様とする

ウ　想定申請数

「（２）申請サポート業務実施スケジュールの作成業務」で示した会場規模毎に次のとおりとする

　　　・通常会場　　　　１回あたり２００名程度

　　　・小規模会場　　　１回あたり１００名程度

エ　実施体制

（ア）上記ウの想定申請数を基準として会場規模毎に円滑な業務実施が可能な人数及び写真撮影ブース数を配置すること

発注者が想定する１会場あたりの配置数は次のとおり

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 会場規模 | 従事者数（常時※） | 写真撮影ブース |
| 通常会場 | ６名以上 | ３ブース以上 |
| 小規模会場 | ４名以上 | ２ブース以上 |

※休憩時間等も考慮した上で、常に業務に従事している人数（責任者含む）

（イ）実施会場によって集客が見込めない場合は従事者数を減らし、混雑の状況によって円滑に業務を行えない場合には従事者数を増やす等、柔軟な対応を行うこと

特に受付開始時間前後の時間帯は混雑が想定されるため、時間帯で増員する等、必要な対応を行うこと

（ウ）申請サポート業務従事者は、マイナンバー関連法令及びマイナンバーカードの利活用事業（予定事業含む）、マイナンバーカードの安全性等、必要な知識を習得すること

オ　履行期間

令和７年８月５日（火）から令和８年３月３１日（火）までの間

※業務実施回数は「（２）申請サポート業務実施スケジュールの作成業務」の履行で決定した回数とする

カ　履行場所

「（２）申請サポート業務実施スケジュールの作成業務」の履行で決定した施設

キ　業務時間

「（２）申請サポート業務実施スケジュールの作成業務」の履行で決定した時間

（会場の設営・撤去時間・受付開始時間前の混雑対応を除く）

（２）申請サポート業務実施スケジュールの作成業務

受注者は申請サポート業務を実施するにあたり、実施会場及び日時を決定し、スケジュールの作成を行う

スケジュール作成は、次の３つの期間（以下、「各実施期間」と言う。）を作成する。

　　　①令和７年８月５日（火）から令和７年９月３０日（火）までの間

　　　　（以下、「８－９月実施分」と言う）

　　　②令和７年１０月１日（水）から令和７年１２月２８日（日）までの間

　　　　（以下、「１０－１２月実施分」と言う）

　　　③令和８年１月５日（月）から令和８年３月３１日（火）までの間

　　　　（以下、「１－３月実施分」と言う）

　　ア　業務詳細

（ア）実施期間の位置付け

　　　各実施期間中は次に示す内容に注力する期間と位置付け、受注者においては位置付けに沿ったスケジュールを作成すること。

ａ　対象の実施期間　：　全期間（８－９月、１０－１２月、１－３月実施分）

ｂ　期間の位置付け　：　公民館を中心とした市内各地への積極的展開

　　　　　　公共交通機関の利用が困難な地域に住む市民や遠方への外出が難しい高齢者（いわゆる交通弱者）をターゲット層とし、市内各地域の公民館を中心に順次実施していくことで普及促進を図る

また、集客が見込める商業施設では、催事場を中心に申請勧奨を積極的に実施する

（イ）実施会場となる候補地の選定

　　　　　候補地の選定にあたり、「（１）マイナンバーカード申請サポート業務　ウ及びエ」、

上記（ア）を踏まえ、業務に効果的な場所を選定すること

ａ　実施会場の規模に応じて次のとおり区分けする

（ａ）通常会場

　　　受付待機数が１１～２０名程度（待合席が１１～２０席程度）確保できる会場

例）大型商業施設等の催事場（大）、公民館大会議室等

※小規模会場２箇所以上の同時実施で通常会場とすることも可

（ｂ）小規模会場

　　　　　　　受付待機数が１０名以下（待合席が１０席以下）の会場

例）商業施設の催事場、公民館会議室等

　　ｂ　商業施設がない地域を考慮した候補地も選定すること

　　ｃ　イベントに合わせた実施については、発注者が指定する

ｄ　最終的な候補地は、発注者と協議の上で選定すること

（ウ）候補地となる施設への使用交渉及び調整

ａ　受注者は候補地となる施設の管理・運営者と実施日程も含めた使用交渉及び調整を行い、実施会場及び日時を決定すること

ｂ　施設の管理・運営者との使用交渉・調整の際、必要に応じて下見調査を行うこと

ｃ　実施する日程について、月７回程度の実施を想定し、集客が見込める土・日曜日は商業施設、平日は公民館を中心に交渉・調整を行うこと

ｄ　公民館会議室の利用予約は、利用月の前々月１５日までを期限としていることから、交渉・調整に早期着手すること

ｅ　実施する時間帯については、午前７時から午後１０時までの間で７時間（会場の設営・撤去時間・受付時間前の混雑対応を除く。）を基本とし、実施会場での集客が見込める時間帯を踏まえ決定すること

　　なお、費用対効果の観点から集客が見込めない会場での実施は短時間に設定する等の対応も可とする

ｆ　実施期間内において効果的な場所と選定した結果、同じ会場で複数回実施することを可とし、同じ会場での連日開催も可とする

ｇ　上記ａからｆを踏まえ、発注者が想定する各期間の会場規模別実施回数を基に実施に掛かる会場使用料・人件費等を積算し、同額程度の事業規模で受注者が効果的と考える実施スケジュールを作成すること

　　発注者が想定する各期間の会場規模別実施回数は次のとおり

（ａ）８－９月実施分

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 実施月 | 会場別　実施回数 | | 実施月　計 |
| 通常会場 | 小規模会場 |
| ８月 | ６回 | １回 | ７回 |
| ９月 | ６回 | １回 | ７回 |
| 合計 | １２回 | ２回 | １４回 |

（ｂ）１０－１２月実施分

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 実施月 | 会場別　実施回数 | | 実施月　計 |
| 通常会場 | 小規模会場 |
| １０月 | ６回 | １回 | ７回 |
| １１月 | ６回 | １回 | ７回 |
| １２月 | ６回 | １回 | ７回 |
| 合計 | １８回 | ３回 | ２１回 |

（ｃ）１－３月実施分

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 実施月 | 会場別　実施回数 | | 実施月　計 |
| 通常会場 | 小規模会場 |
| １月 | ６回 | １回 | ７回 |
| ２月 | ６回 | １回 | ７回 |
| ３月 | ６回 | １回 | ７回 |
| 合計 | １８回 | ３回 | ２１回 |

（エ）実施会場の使用にあたり、必要な許認可等の申請

　　　提出が必要な申請書等の書類は、発注者と調整の上で提出すること

（オ）実施会場の使用料の支払い

会場使用料については受注者が支払う

イ　履行期限

実施会場の決定後、業務実施報告書（申請サポート業務実施スケジュールの作成業務）を用いて実施スケジュールを発注者に提出し、承認を得ることで履行の完了とする

履行期限は次のとおり

|  |  |
| --- | --- |
| 対象スケジュール | 履行期限 |
| ８－９月実施分 | 令和７年６月２７日（金）まで |
| １０－１２月実施分 | 令和７年８月１４日（木）まで |
| １－３月実施分 | 令和７年１１月１４日（金）まで |

　　　※実施会場使用に伴う必要な許認可等の申請及び会場使用料の支払いについては、施設の管理・運営者が定める期日にて行うものとし、期限内の履行対象外とする

（３）申請サポート業務実施に係る広報周知業務

申請サポート業務を効果的に実施するにあたり、「（２）申請サポート業務実施スケジュールの作成業務」で決定した実施スケジュールやマイナンバーカードの普及啓発について、次のとおり市民へ広報周知を行う

ア　ポスターの掲示による広報周知

（ア）掲示場所

ａ　相模原市役所及び関連施設での掲示

区役所区民課、まちづくりセンター等、計６７箇所での掲示を想定

※各実施期間全て同じ掲示場所

※相模原市役所及び関連施設へのポスター送付は発注者が行う

ｂ　申請サポート業務実施会場となる施設での掲示

　　　　各実施期間で会場となる７箇所程度での掲示を想定

（イ）履行期間（掲示期間）

　　　　ａ　８－９月実施分

　掲示期間　令和７年７月１９日（土）から令和７年９月１０日（水）まで

ｂ　１０－１２月実施分

　掲示期間　令和７年９月１１日（木）から令和７年１２月１０日（水）まで

　　　　ｃ　１－３月実施分

　　　　　　掲示期間　令和７年１２月１１日（木）から令和８年３月３１日（火）まで

イ　チラシによる広報周知

　　チラシの配布・配架方法は各実施期間で次のとおりとする

（ア）チラシの配架

　　ａ　配架場所

（ａ）相模原市役所及び関連施設での配架

区役所区民課、まちづくりセンター等、計６７箇所での配架を想定

※各実施期間全て同じ配架場所

※相模原市役所及び関連施設へのチラシ送付は発注者が行う

　　（ｂ）申請サポート業務実施会場となる施設での配架

　各実施期間で会場となる７箇所程度での配架を想定

ｂ　履行期間（配架期間）

（ａ）８－９月実施分

　配架期間　令和７年７月１９日（土）から令和７年９月１０日（水）まで

（ｂ）１０－１２月実施分

　　配架期間　令和７年９月１１日（木）から令和７年１２月１０日（水）まで

　　　　（ｃ）１－３月実施分

　　　　　　　配架期間　令和７年１２月１１日（木）から令和８年３月３１日（火）まで

（イ）新聞への折込

ａ　折込対象

（ａ）８－９月実施分

相模原市内全域への折込

新聞社７社（読売・朝日・毎日・日経・産経・東京・神奈川）を想定

　　　　（ｂ）１０－１２月実施分

　　　　　　　８－９月実施分と同じ

　　　　（ｃ）１－３月実施分

　　　　　　　８－９月実施分と同じ

　　ｂ　履行日（折込日）

（ａ）８－９月実施分　　　　　　令和７年７月下旬頃を想定

（ｂ）１０－１２月実施分　　　　令和７年９月中旬頃を想定

（ｃ）１－３月実施分　　　　　　令和７年１２月中旬頃を想定

※発注者と協議の上で実施すること

（ウ）チラシのポスティング

ａ　ポスティング詳細

　　　・申請サポート業務実施会場の周辺地域の世帯にポスティングを実施

・申請サポート業務実施日の１～４週間程度前の期間に周辺地域で実施

　　　・１会場毎に１５００世帯程度を想定

・複数回実施する会場周辺地域でのポスティングについては、発注者と協議の上、決定する

ｂ　履行期間（ポスティング実施期間）

　　申請サポート業務実施日の１週間から４週間前程度に投函する

（ａ）８－９月実施分

　　投函期間　令和７年７月１９日（土）から令和７年９月１０日（水）まで

（ｂ）１０－１２月実施分

　　投函期間　令和７年９月１１日（木）から令和７年１２月１０日（水）まで

　　　　（ｃ）１－３月実施分

　　　　　　　投函期間　令和７年１２月１１日（木）から令和８年３月６日（金）まで

ウ　ＳＮＳを活用したプロモーション

　　ＳＮＳを活用した投稿及び広告配信（ＳＮＳ広告）を行う

（ア）活用するＳＮＳプラットフォーム

・ＬＩＮＥ

・Ｉｎｓｔａｇｒａｍ

・Ｘ（旧Ｔｗｉｔｔｅｒ）

（イ）アカウント

プラットフォーム毎にアカウント認証済みの本業務用アカウントを利用すること

※アカウントの詳細は別紙「ソーシャルメディア運用ポリシー」のとおり

（ウ）プロモーション内容

ａ　投稿

　　　　　　各プラットフォームにて、次のとおり投稿を行う

（ａ）申請サポート実施日及び会場のお知らせ

申請サポートを実施する旨及び日程・会場の案内を行う

・各実施日・会場毎に投稿する

同会場で連日実施する場合は、複数日分をまとめて投稿することも可とする

・申請サポート実施日の１日から３日前に投稿する

・受付開始時間前の集合場所が必要な場合は、その案内も併せて行う

・その他、会場施設の管理・運営者からの指示で市民への周知が必要となった場合は、その内容も併せて行う

（ｂ）申請サポート実施全日程及び会場のお知らせ

申請サポート実施スケジュールが確定した際に全日程・会場の案内を投稿する

（ｃ）申請サポート実施日程・会場の変更・中止のお知らせ

　　　やむを得ない事情により、スケジュールどおりに実施することが困難となった場合に実施日程・会場の変更・中止について投稿する

（ｄ）投稿内容は発注者と協議の上、決定すること

ｂ　広告配信（ＳＮＳ広告）

各プラットフォームにて、次のとおり広告配信を行う

（ａ）広告配信内容（共通）

・相模原市ホームページ内の専用ページにリンクするバナーを広告配信する

　　　・ホームページ側は発注者が作成するため、リンク先への展開までを受注者が作成

（ｂ）広告配信条件（ＬＩＮＥ）

・対象地域は相模原市とする

・対象年齢は２０歳から３９歳とする

・キャンペーンの目的はウェブサイトへのアクセスとする

・クリック単位での課金とする

・毎月３万リーチ数を目標リーチ数とする

※目標リーチ数は発注者が期待するリーチ数であり、目標リーチ数を基準に費用を積算すること

（ｃ）広告配信条件（Ｉｎｓｔａｇｒａｍ）

　　　　　　・対象地域は相模原市とする

・対象年齢は１８歳から４０歳とする

・キャンペーンの目的はリーチとする

・インプレッション単位での入札とする

・毎月３万リーチ数を目標リーチ数とする

※目標リーチ数は発注者が期待するリーチ数であり、目標リーチ数を基準に費用を積算すること

　（ｄ）広告配信条件（Ｘ（旧Ｔｗｉｔｔｅｒ））

・対象地域は相模原市とする

　なお、対象地域に相模原市全域が指定できない場合は、可能な範囲で指定する

・対象年齢は２０歳から３９歳とする

・広告キャンペーンの目的はリーチとする

　　　　　　・インプレッション単位での入札とする

・毎月３万リーチ数を目標リーチ数とする

※目標リーチ数は発注者が期待するリーチ数であり、目標リーチ数を基準に費用を積算すること

（ｅ）広告配信条件の見直し

目標リーチ数に到達しない場合は、広告表示回数等の分析結果に基づき条件変更を行う

・条件変更の実施は、１０月、１月の計２回とする

・条件変更の必要性がない場合は不要とする

ｃ　その他、業務実施にあたっては、別紙「相模原市ソーシャルメディア活用ガイドライン」及び別紙「ソーシャルメディア運用ポリシー」に沿ったプロモーションを行うこととする

　　（エ）履行期間（プロモーション期間）

ａ　８－９月実施分

配信期間　令和７年７月１９日（土）から令和７年９月２８日（日）まで

ｂ　１０－１２月実施分

配信期間　令和７年９月２９日（月）から令和７年１２月２６日（金）まで

　　　　ｃ　１－３月実施分

　　　　配信期間　令和８年１月５日（月）から令和８年３月２９日（日）まで

　　エ　その他

広報周知業務は発注者と協議の上、実施すること

（４）広報周知業務に伴うポスター及びチラシの作成業務

　　　「（３）申請サポート業務実施に係る広報周知業務」で使用するポスター及びチラシを作成する

　　ア　ポスターの作成

　　　　各実施期間の申請サポート業務の実施スケジュール（日時、会場）を記載したポスターを作成するもの

（ア）８－９月実施分

ａ　仕様

（ａ）Ｂ２サイズ　片面　全カラー

　　　　（ｂ）デザインの制作は受注者が行い、発注者に承認を得ること

ｂ　作成枚数及び納品先

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 掲示施設等 | 納品先 | １箇所枚数 | 合計枚数 |
| 実施会場施設  （７箇所を想定） | 実施会場施設  （７箇所を想定） | ５枚 | ３５枚 |
| 相模原市役所関連施設  （６７箇所及び担当部署） | 相模原市担当部署（納品物） | | ７０枚 |
| 予備分 | 受注者にて保管 | | １５枚 |
| 総計 | | | １２０枚 |

※実施会場施設分について、施設数が想定数を超える場合は予備分から補填し、下回る場合は余剰枚数分を予備分に計上すること

　　　　また、小規模会場は納品枚数を減らすなど、会場となる施設の規模によって適切な枚数を納品すること

ｃ　履行期限（作成期限）

令和７年７月１８日（金）までに作成・納品

（イ）１０－１２月実施分

ａ　仕様

（ａ）Ｂ２サイズ　片面　全カラー

　　　　（ｂ）実施スケジュールの記載は９月実施分から記載すること

（ｃ）デザインの制作は受注者が行い、発注者に承認を得ること

ｂ　作成枚数及び納品先

８－９月実施分と同じ

ｃ　履行期限（作成期限）

令和７年９月１０日（水）までに作成・納品

（ウ）１－３月実施分

ａ　仕様

（ａ）Ｂ２サイズ　片面　全カラー

（ｂ）実施スケジュールの記載は１２月実施分から記載すること

（ｃ）デザインの制作は受注者が行い、発注者に承認を得ること

ｂ　作成枚数及び納品先

８－９月実施分と同じ

ｃ　履行期限（作成期限）

令和７年１２月１０日（水）までに作成・納品

（エ）その他

　　　　　　申請サポート業務実施時に実施会場での掲示を想定する場合は、受注者にて必要枚数を追加すること

　　イ　チラシの作成

各実施期間の申請サポート業務の実施スケジュール（日時、会場）を記載したチラシを作成するもの

（ア）８－９月実施分

　　　　ａ　仕様

（ａ）Ａ３サイズ　両面　全カラー

（Ａ４サイズ４ページ分のチラシとなるよう、用紙の２つ折り加工を行うこと）

　　　　（ｂ）４ページの内１ページ分にはマイナンバーカードの申請勧奨となる内容を記載すること

（ｃ）デザインの制作は受注者が行い、発注者に承認を得ること

　　　　ｂ　作成枚数及び納品先

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 配布・配架先等 | 納品先 | １箇所枚数 | 合計枚数 |
| 実施会場施設配架用  （７箇所を想定） | 実施会場施設  （７箇所想定） | １００  枚 | ７００  枚 |
| 申請サポート実施会場  周辺地域ポスティング  （１４回分） | 受注者が保管し、  ポスティング実施 | １，５００枚 | ２１，０００  枚 |
| 申請サポート実施会場  施設利用者への配布  （１４回分） | 受注者が保管し、  会場での配布実施 | ５０  枚 | ７００  枚 |
| 新聞折込  （新聞７社想定） | 受注者が保管し、新聞折込実施 | | １０８，０００枚 |
| 相模原市役所関連施設  （６７箇所及び担当部署） | 相模原市担当部署（納品物） | | ４，５００  枚 |
| 予備分 | 受注者にて保管 | | １，０００  枚 |
| 総計 | | | １３５，９００枚 |

※実施会場施設配架分や会場での施設利用者配布分について、納品毎数が想定数を超える場合は予備分から補填し、下回る場合は余剰枚数分を予備分に計上すること

　　　　ｃ　履行期限（作成期限）

令和７年７月１８日（金）までに作成・納品

（イ）１０－１２月実施分

　　　　ａ　仕様

（ａ）Ａ３サイズ　両面　全カラー

（Ａ４サイズ４ページ分のチラシとなるよう、用紙の２つ折り加工を行うこと）

　　　　（ｂ）実施スケジュールの記載は９月実施分から記載すること

　　　（ｃ）４ページの内１ページ分にはマイナンバーカードの申請勧奨となる内容を記載すること

（ｄ）デザインの制作は受注者が行い、発注者に承認を得ること

　　　　ｂ　作成枚数及び納品先

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 配布・配架先等 | 納品先 | １箇所枚数 | 合計枚数 |
| 実施会場施設配架用  （７箇所を想定） | 実施会場施設  （７箇所想定） | １００  枚 | ７００  枚 |
| 申請サポート実施会場  周辺地域ポスティング  （２１回分） | 受注者が保管し、  ポスティング実施 | １，５００枚 | ３１，５００  枚 |
| 申請サポート実施会場  施設利用者への配布  （２１回分） | 受注者が保管し、  会場での配布実施 | ５０  枚 | １，０５０  枚 |
| 新聞折込  （新聞７社想定） | 受注者が保管し、新聞折込実施 | | １０８，０００枚 |
| 相模原市役所関連施設  （６７箇所及び担当部署） | 相模原市担当部署（納品物） | | ４，５００  枚 |
| 予備分 | 受注者にて保管 | | １，０００  枚 |
| 総計 | | | １４６，７５０枚 |

※実施会場施設配架分や会場での施設利用者配布分について、納品毎数が想定数を超える場合は予備分から補填し、下回る場合は余剰枚数分を予備分に計上すること

ｃ　履行期限（作成期限）

令和７年９月１０日（水）までに作成・納品

　　（ウ）１－３月実施分

　　　　ａ　仕様

（ａ）Ａ３サイズ　両面　全カラー

（Ａ４サイズ４ページ分のチラシとなるよう、用紙の２つ折り加工を行うこと）

　　　　（ｂ）実施スケジュールの記載は１２月実施分から記載すること

　　　　（ｃ）４ページの内１ページ分にはマイナンバーカードの申請勧奨となる内容を記載すること

（ｄ）デザインの制作は受注者が行い、発注者に承認を得ること

ｂ　作成枚数及び納品先

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 配布・配架先等 | 納品先 | １箇所枚数 | 合計枚数 |
| 実施会場施設配架用  （７箇所を想定） | 実施会場施設  （７箇所想定） | １００  枚 | ７００  枚 |
| 申請サポート実施会場  周辺地域ポスティング  （２１回分） | 受注者が保管し、  ポスティング実施 | １，５００枚 | ３１，５００  枚 |
| 申請サポート実施会場  施設利用者への配布  （２１回分を想定） | 受注者が保管し、  会場での配布実施 | ５０  枚 | １，０５０  枚 |
| 新聞折込  （新聞７社想定） | 受注者が保管し、新聞折込実施 | | １０８，０００枚 |
| 相模原市役所関連施設  （６７箇所及び担当部署） | 相模原市担当部署（納品物） | | ４，５００  枚 |
| 予備分 | 受注者にて保管 | | １，０００  枚 |
| 総計 | | | １４６，７５０枚 |

※実施会場施設配架分や会場での施設利用者配布分について、納品毎数が想定数を超える場合は予備分から補填し、下回る場合は余剰枚数分を予備分に計上すること

　　　　ｃ　履行期限（作成期限）

令和７年１２月１０日（水）までに作成・納品

（エ）その他

　　　　　予備分を含めても不足する場合は、受注者にて必要枚数を追加すること

（５）中止会場における案内業務

　　　上記「（１）マイナンバーカード申請サポート業務」の実施を中止した場合、中止当日の会場において、来場者への中止の案内、今後のスケジュールの説明、質問への対応等を行う

　　ア　履行期間

　　　　中止とした日

イ　履行場所

　　　　中止した会場施設

　　　　実際の履行場所は施設側と調整し決定する

ウ　業務時間

　　　　最大７時間実働とし、午前７時から午後１０時までの間で施設側と調整し決定する

エ　実施体制

　　　　混雑が想定されることから、円滑な案内が行えるよう休憩時間等も考慮し、常時３名以上が業務に従事している体制を基本とする（責任者を含む）

オ　必要な物品

　　　　案内に必要な看板、チラシ等は受注者が用意する

　カ　その他

天災（地震、風水害等）や社会情勢等のやむを得ない事情により、中止会場での案内業務についても実施が困難な場合は、発注者と協議の上、対応方法を決定すること

（６）マイナンバーカード施設等出張申請受付業務

　　　相模原市内の施設を訪問し、マイナンバーカードの申請受付及び顔写真の撮影を行う

　　　また、実施に伴う日程調整や必要書類の説明等、一切の事前調整を行う

ア　対象団体及び実施施設

（ア）相模原市内に事業所を置く福祉・介護施設等

（以下、「福祉施設等」と言う）

（イ）相模原市内の上記（ア）以外の法人・団体

（以下、「その他団体」と言う）　　企業・自治会等を想定

実施施設はその他団体が用意する

イ　申請受付対象者

（ア）福祉施設等に入所する相模原市民

※住民登録地（住民票上の住所）が入所施設以外の市域でも対象とする

　　（イ）その他団体に所属または利用する相模原市民

ウ　申請方式

　　　出張申請受付方式（※）とする

なお、必要書類等の不備または有料となる再発行の場合は申請サポート方式で受付する

　　　（※）施設等に市職員が出向き、申請受付（本人確認含む）を行う方式

マイナンバーカードの受け渡しは郵送（本人限定郵便または簡易書留による）

エ　申請受付人数

１施設あたり１０～１５名程度を想定

オ　実施回数

　　週１回　２９回程度を想定

　※実施回数は申請受付人数や施設側との交渉次第で変動するため、最終的な実施回数は発注者と協議の上で決定を行う

カ　業務詳細

（ア）事前調整業務

ａ　対象団体及び実施施設の決定方法

（ａ）福祉施設等への架電等による実施交渉

・受注者は実施候補となる福祉施設等を選定の上、架電等を行い、実施について交渉すること

・その他、発注者が指定する施設の管理・運営者に実施交渉を行うこと

※受注者が実施交渉を目的とした架電を行っている旨を相模原市ホームページに掲載予定（架電する事業者名、電話番号等）

（ｂ）ＷＥＢ申込フォーム及び電話申込

・受注者は実施を希望する対象団体からＷＥＢ申込フォーム及び電話を用いて申込があった場合、受付を行うこと

ｂ　日程調整

　　次の（ａ）から（ｃ）の内容を踏まえ、実施が決定した施設の管理・運営者と日程調整を行うこと

（ａ）実施（訪問）する日程については、原則平日（木曜日を除く）とし、時間帯については会場の設営・撤去時間を含め午前１０時から午後４時までの間で決定することを基本とするが、施設の管理・運営者からの要望等を踏まえ、柔軟に対応すること

（ｂ）１日の間に複数施設での実施を可とする（【例】午前：施設Ａ　午後：施設Ｂ）

（ｃ）想定する申請受付人数を大幅に超える申請希望者がいた場合等、同施設で複数回実施することを可とする

　ｃ　申請者の確定及び必要書類の案内

　　（ａ）施設の管理・運営者の協力の下で申請者を確定すること

　　　　　なお、申請者の確定には申請者毎に次の内容が調整済みであること

・申請希望者のうち、必要書類の準備から申請受付が完了するまでの間に家族からの補助（部分的な補助含む）を必要とする者においては、補助を行う家族についても承知していること

・施設入所者のうち、成年被後見人または１５歳未満の者については、法定代理人である成年後見人または親権者に申請希望の有無を確認するものとし、申請受付当日においては法定代理人による立会いが必須となることについて承知していること

　　（ｂ）出張申請方式での申請受付にあたり、施設の管理・運営者の協力の下で申請者毎の本人確認書類等必要書類を案内・確認すること

なお、本人確認書類等の必要書類が揃わない申請者においては、申請サポート方式での申請受付となることを案内すること

　　（ｃ）マイナンバーカード（または交付通知書）を郵送するにあたり、必要に応じて居所への送付申請等を行うため、次の内容について確認・案内すること

　　　　・住民登録地（住民票上の住所）の確認

　　　　・郵便物の転送サービス利用状況の確認

　　（ｄ）申請者が確定した際は速やかに発注者に報告すること

（ｅ）受注者は、申請者確定後において市職員が準備した申請者毎の書類（申請用ＩＤ付個人番号カード交付申請書の他、申請者毎に異なる書類）を施設の管理・運営者に渡し、申請者が実施日当日までに各書類を記入するよう案内すること

　ｄ　実施施設内での申請受付会場調整

（ａ）申請受付及び写真撮影ブースが設置できるスペースを確保するよう施設の管理・運営者と調整すること

（ｂ）写真撮影ブースの設置は必要最小限とし、申請受付スペースは施設内の既設什器を使用する等、施設運営に支障が生じない範囲のスペース確保に努めること

　　　なお、施設の管理・運営者からの要望や調整により、ゆとりあるスペースが確保できる場合はこの限りではない

（ｃ）必要に応じて下見調査を行うこと

　　ｅ　事前調整業務における連絡手法及び進捗管理

　　架電等による実施交渉や実施申込の受付、受付後の各種調整にあたり、連絡手法及び進捗管理については次のとおり

（ａ）下記「ケ　履行場所」にて示す連絡調整スペースに発注者がパソコン及び電話機（各３台）を設置するため、利用すること

　　　また、電話番号についても発注者が提供する番号を利用すること

（ｂ）設置するパソコンにて利用可能な専用メールアドレスを発注者が提供するため、電子メールでの調整時に利用すること

　　　　（ｃ）発注者が提供するＷＥＢ申込フォーム「ＬｏＧｏフォーム」を利用し、実施申込の受付を行うこと

　　　　（ｄ）電話による実施申込の受付または架電等による実施交渉が成立した際は、従事者がＬｏＧｏフォームに申込情報を登録すること

　　　　（ｅ）ＬｏＧｏフォームに申込情報登録後、事前調整の内容を都度追記し、進捗状況を管理すること

（ｆ）ＬｏＧｏフォームを利用した上で、必要に応じてＥＸＣＥＬ等による管理も可とするが、様式は受注者が作成すること

（ｇ）設置するパソコン３台が利用できる共有フォルダを発注者が提供するため、上記（ｆ）で作成したファイル等の保存先として利用すること

（ｈ）個人情報を含む調整事項の場合は、電子メールを用いて添付ファイルに暗号化を施す等、個人情報の安全管理措置を徹底すること

ｆ　その他

（ａ）実施施設への訪問時における施設内駐車場の利用について調整すること

　　　なお、駐車場利用の調整結果は速やかに発注者に報告し、利用不可となった場合においては、施設近隣の時間貸駐車場（コインパーキング）及び公共交通機関の利用等、代替の移動手段も併せて報告すること

（ｂ）実施会場の使用にあたり、許認可等の申請が必要な場合は、発注者と調整の上で提出すること

（ｃ）会場使用料等が発生する場合については受注者が支払うこと

（ｄ）発注者が設置するパソコン及び電話機の利用料金は発注者が負担する

（ｅ）施設の管理・運営者との事前調整が円滑に進むよう説明資料等を用いること

なお、説明資料等は受注者が作成し、発注者に承認を得た上で利用すること

　　（ｆ）次の内容について、施設の管理・運営者から十分理解を得ること

・本事業の主旨

・本事業に関する一切の調整及び実施日当日における申請受付（本人確認を除く）は、委託事業者である受注者が行うこと

・実施日当日は市職員が同行すること

・施設の管理・運営者への報償費の支払いがないこと

※類似するマイナンバーカード普及促進事業において、施設の管理・運営者に報償費が支払われることから、本事業と誤認している可能性があるため

（イ）申請受付業務

　　　　　施設への出張申請受付当日は、本人確認実施のため市職員が同行する

　　　　　なお、事前調整において申請者全員が申請サポート方式による申請となった施設には市職員は同行しないため、受注者のみで対応すること

ａ　マイナンバーカード申請書等の記入支援

ｂ　申請手続に必要な顔写真の撮影

ｃ　顔写真撮影後の対応

（ａ）撮影した顔写真の印刷

撮影した顔写真は、撮影直後または「（８）マイナンバーカード申請受付後の内部事務処理業務」業務のいずれかにおいて印刷するものとし、受注者が選択すること

（ｂ）申請者への顔写真確認

　　　上記（ａ）のいずれを選択した場合においても、印刷物またはデータを用いて申請者に顔写真の確認を行う

（ｃ）撮影直後に印刷した場合の対応

・撮影した顔写真をプリンタから印刷し、申請者に確認の上、写真裏面に申請者の氏名及び生年月日を記入する

　　　　・出張申請受付実施会場では写真の切り取り・申請書への貼付けは行わない

ｄ　出張申請受付実施会場での申請者移動補助・誘導等

施設の管理・運営者からの指示の下、顔写真撮影ブース等への移動補助を行う

ｅ　マイナンバーカード申請から受取までの説明

・カード受取までに要する期間の目安

・顔写真及び申請書の不備等があった場合に市役所担当者から連絡する旨の説明

　　　・その他、発注者が指示した事項の説明

　　ｆ　申請サポート方式による申請受付について

　　　　本人確認書類等に不備があり、出張申請受付方式による申請受付ができない場合は、申請サポート方式による申請受付を行うものとし、受付方法等は「（１）マイナンバーカード申請サポート業務」に準ずる

ｇ　施設の管理・運営者へのアンケート調査

　　今後、本事業の拡大を図る上で、施設の管理・運営者からの意見を把握するため、出張申請受付終了後にアンケート調査を行う

　　　・本事業への評価・率直な意見

　　　・本事業の改善点

・その他、発注者が指示した事項について

ｈ　出張申請受付実施会場での申請者及び施設の管理・運営者からの問合せ対応

・マイナンバーカードの申請方法

・利用方法及び安全性等の説明

・相談内容に応じた行政機関等への案内等

・苦情等への対応

ｉ　出張申請受付実施会場の設営及び撤去

実施会場で必要となる什器及び物品等の設営及び撤去（搬入、搬出作業含む）

キ　実施体制

（ア）事前調整業務

ａ　申請者の変更や問合せ等、施設の管理・運営者との調整事項が都度発生することから、連絡手段等を明確にし、速やかに対応が可能な体制を整備すること

ｂ　事前調整は複数の施設管理・運営者と併行して進めていくことから、進捗状況の管理及び従事者間での情報共有を徹底すること

ｃ　従事者は上記「カ‐（ア）事前調整業務」の業務内容の他、上記ａ及びｂ並びに「（９）電話での問合せ対応業務」を踏まえ、円滑な業務実施が可能な人数を配置すること

発注者が想定する配置数は次のとおり

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 対象 | 想定配置数 | 主な業務内容 |
| 連絡調整  スペース  での業務 | 【常時】  責任者　１名  従事者　３名  計　４名 | ○架電による実施交渉  ○電話・電子メール等による施設との調整  ○ＬｏＧｏフォーム等による受付・進捗管理  〇（９）電話での問合せ対応業務 |
| その他業務 | １～２名 | ○施設下見調査  ○書類の受渡し　等 |

※連絡調整スペースでの業務従事者は、休憩時間等も考慮した上で、常に業務に従事している人数（責任者含む）

※その他業務の従事者と連絡調整スペースでの業務従事者の兼務も可とする

ｄ　「（８）マイナンバーカード申請受付後の内部事務処理業務」の従事者による兼務も可とする

（イ）申請受付業務

ａ　上記エの申請受付人数を基準として円滑な業務実施が可能な人数を配置すること

　また、写真撮影ブースは施設の管理・運営者との事前調整において決定する申請受付人数及び実施時間を踏まえ、施設運営に支障が生じない範囲の設置数とすること

　　なお、施設への出張申請受付当日は、本人確認実施のため市職員が同行する

発注者が想定する１施設あたりの配置数は次のとおり

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 会場 | 従事者数（常時※） | 写真撮影ブース | 市職員（同行） |
| 訪問先施設 | ３～５名程度 | １～２ブース程度 | １～２名程度 |

※休憩時間等も考慮した上で、常に業務に従事している人数（責任者含む）

ｂ　申請受付人数によって従事者数を増減する等、柔軟な対応を行うこと

ｃ　施設の入所者を考慮し、体調不良・発熱等がある者は従事させないこと

ｄ　欠員となる場合を踏まえ、待機人員を設けること

ｅ　実施施設への什器及び物品等搬入は必要最小限とし、従事者の同乗に関わらず車両１台で訪問するよう努めること

ｆ　実施施設に訪問する際は、市職員も受注者車両に同乗する

送迎場所は発注者が指定した場所とする

ｇ　実施施設内駐車場が利用不可の場合は、近隣の時間貸駐車場（コインパーキング）を利用することとし、従事者及び市職員の移動手段においてはタクシー等の公共交通機関の利用も可とする

なお、駐車場使用料及び公共交通機関の運賃は受注者が支払うこと

ｈ　出張申請受付業務従事者は、マイナンバー関連法令及びマイナンバーカードの利活用事業（予定事業含む）、マイナンバーカードの安全性等、必要な知識を習得すること

ク　履行期間

（ア）事前調整業務

令和７年８月４日（月）から令和８年３月３１日（火）までの間

（イ）申請受付業務

令和７年９月１日（月）から令和８年３月３１日（火）までの間

ケ　履行場所

　　（ア）事前調整業務

　相模原駅マイナンバーカード申請特設窓口　連絡調整スペース（約９.５㎡）

　　　　　住所　相模原市中央区相模原１丁目１番３号

　　　　　　　　セレオ相模原　４階　シティ・プラザさがみはら内

※別紙「相模原駅マイナンバーカード申請特設窓口配置図」のとおり

（イ）申請受付業務

上記「カ‐（ア）事前調整業務」の履行で決定した施設

コ　業務時間

（ア）事前調整業務

日、月、火、水、金曜日（祝日、年末年始を除く）　週５日

　　　　　午前９時３０分から午後５時（休憩１時間、６時間３０分勤務）

（イ）申請受付業務

上記「カ‐（ア）事前調整業務」の履行で決定した時間

（７）申請サポート・出張申請受付業務実施後の申請書及び顔写真の納品業務

　　　申請サポート及び施設等出張申請受付業務の実施時に受領した申請書及び撮影した顔写真について、発注者に納品する

ア　業務詳細

（ア）相模原市民分

　　　　ａ　納品物

　　　　　・申請書

　・顔写真（申請サポート・出張申請受付実施会場でプリンタから印刷する場合）

・顔写真データ（ＳＤカード等のメディアで納品）

※実施会場で顔写真を印刷した場合においても、納品すること

　　　　ｂ　その他

　　　　　　発注者が受領したＳＤカード等は、次回納品時に返却する場合も想定し、業務運用に支障のない枚数を用意すること

　　（イ）町田市民分

　　　　ａ　納品物

・申請書

　　　　　・顔写真（申請サポート会場でプリンタから印刷したもの）

ｂ　その他

　　　　　　前回の納品以降に申請サポート業務を実施した分をまとめて納品すること

イ　履行期間（納品日時）

（ア）相模原市民分

　　　　ａ　申請サポート業務実施分

令和７年８月５日（火）から令和８年３月３１日（火）までの期間

月曜日から水曜日までの週１回程度（祝祭日・年末年始除く）　全３３回程度

※令和８年３月２５日（水）以降に実施した分の申請書は、令和８年３月３１日（火）までに納品すること

　　　　ｂ　出張申請受付業務実施分

令和７年９月１日（月）から令和８年３月３１日（火）までの期間

出張申請受付業務実施後、速やかに納品すること（全２９回程度を想定）

　　（イ）町田市民分

令和７年８月５日（火）から令和８年３月３１日（火）までの期間

　　　　　月曜日から金曜まで（祝祭日・年末年始除く）

　ウ　履行場所（納品場所）

（ア）相模原市民分

相模原駅マイナンバーカード申請特設窓口

　　　　　住所　相模原市中央区相模原１丁目１番３号

セレオ相模原４階　シティ・プラザさがみはら内

　　　　　　　　※別紙「相模原駅マイナンバーカード申請特設窓口配置図」のとおり

（イ）町田市民分

　　　町田市役所市民課

　　　住所　東京都町田市森野２丁目２番２２号

町田市役所１階

エ　業務時間

　　　　午前１０時から午後５時までの間に納品

オ　その他

受注者は、申請書及び顔写真（データ）における申請サポート及び出張申請受付業務実施から納品までの間の保管及び納品場所への移動の際、別紙「特定個人情報等を含む個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守し、厳重に保管及び保護措置を施すこと

（８）マイナンバーカード申請受付後の内部事務処理業務

　　　上記「（７）申請サポート・出張申請受付業務実施後の申請書及び顔写真の納品業務」の業務にて発注者に納品した相模原市民分の申請書及び顔写真について、発注者からの返却後、申請書発送までの内部事務処理を行う

なお、申請書・顔写真の返却の際、相模原駅マイナンバーカード申請特設窓口での申請受付分及び町田市が実施する同事業で受付した相模原市民分も提供することから同様の事務処理を行うこと

　　ア　対象

　　（ア）マイナンバーカード申請サポート出張窓口での受付分

（以下、「申請サポート受付分」と言う。）

　　　　　１週あたり　１００～５００件程度を想定

（イ）マイナンバーカード施設等出張申請受付での受付分

（以下、「出張申請受付分」と言う。）

全２９回　計２９０件程度を想定

　　（ウ）相模原駅マイナンバーカード申請特設窓口での受付分

（以下、「駅受付分」と言う。）

　１週あたり　１００～３００件程度を想定

※駅受付分の顔写真はデータのみ提供（印刷した写真の提供なし）

（エ）町田市マイナンバーカード出前申請受付での相模原市民受付分

　　　（以下、「町田市受付分」と言う。）

１週あたり　０～３０件程度の想定

　　　※町田市受付分の顔写真はデータのみ提供（印刷した写真の提供なし）

イ　業務詳細

　　（ア）顔写真の審査

発注者から返却・提供された顔写真・顔写真データがマイナンバーカードの顔写真としての基準を満たしているか審査を行う

判断基準は、マイナンバーカード総合サイトに掲載されている「顔写真のチェックポイント」とする　※判断が難しい場合は発注者に確認すること

（イ）顔写真データの印刷・切り抜き

　　　　　顔写真を申請書に貼付けられるサイズに切り抜く

申請サポート及び出張申請受付実施会場で顔写真を印刷しない場合及び駅受付分並びに町田市受付分については、返却・提供する顔写真データをプリンタから印刷の上、申請書に貼付けられるサイズに切り抜く

（ウ）申請書への顔写真貼付

　　　　　発注者から返却・提供された申請書に印刷・切り抜きを行った顔写真を貼付ける

申請書は発注者が申請書の確認及びマイナンバーを加筆し、受注者に返却・提供する

（エ）封筒への封入

　　　レターパックライト等の追跡サービス付き封筒に申請書を封入する

（オ）投函

相模原駅マイナンバーカード申請特設窓口に来庁する郵便局員に手渡しすることで投函とする

なお、封入状況に応じて郵便ポストや郵便局への直接持込みとなる場合あり

（カ）写真データの光学メディア（ＣＤ－Ｒ、ＤＶＤ－Ｒ等）への退避

光学メディアは受注者が用意すること

（キ）進捗状況の管理

エクセルファイル等で一覧化する等、発注者が市民からの問合せによる状況把握のため、閲覧することを踏まえた管理を行うこと

（ク）申請書の整理

申請書は封入前にコピーし、保管すること

保管方法は本市の規定に沿った保管方法とする

（ケ）その他

上記（ア）から（ク）に定めのない事項について、発注者と協議の上、必要に応じて事務を追加する

　ウ　履行期間

令和７年８月１日（金）から令和８年３月３１日（火）まで

　エ　履行場所

相模原駅マイナンバーカード申請特設窓口　内部事務スペース（約１１.２㎡）

　　　　住所　相模原市中央区相模原１丁目１番３号

　　　　　　　セレオ相模原　４階　シティ・プラザさがみはら内

※別紙「相模原駅マイナンバーカード申請特設窓口配置図」のとおり

　オ　業務時間

　　　　日、月、火、水、金曜日（祝日、年末年始を除く）　週５日

　　　　午前９時３０分から午後５時（休憩１時間、６時間３０分勤務）

（９）電話での問合せ対応業務

　　　上記「（６）マイナンバーカード施設等出張申請受付業務」の事前調整業務で利用する電話を活用し、市民からの問合せに対応する

　　ア　業務詳細

　　（ア）上記「（１）マイナンバーカード申請サポート業務」に関する問合せの対応

　　（イ）その他マイナンバーカードに関する一般的な問合せ対応

　　イ　実施体制

（ア）発注者が提供する電話番号は、上記「（６）マイナンバーカード施設等出張申請受付業務」で利用する他、上記「（３）申請サポート業務実施に係る広報周知業務」にて配布するポスターやチラシ、ＳＮＳでの広告・投稿記事にも問合せ先として掲載し、相模原市ホームページ及び相模原広報紙においても同様に掲載することを踏まえ、受電可能な体制を整備すること

　　　なお、ポスター及びチラシへの電話番号掲載は、１０－１２月実施分からを想定している

（イ）上記（ア）及び上記「（６）マイナンバーカード施設等出張申請受付業務」の事前調整業務を踏まえ、円滑な業務実施が可能な人数を配置すること

　　　　　発注者が想定する配置数は「（６）‐カ‐（ア）事前調整業務」のとおり

（ウ）チラシの新聞折込日等、受電回数の増加が見込まれる日については、電話での問合せ対応業務を優先し、受電体制を整備する等、柔軟な対応を行うこと

（エ）電話での問合せ対応業務従事者は、マイナンバー関連法令及びマイナンバーカードの利活用事業（予定事業含む）、マイナンバーカードの安全性等、必要な知識を習得すること

　　（オ）問合せのあった市民に対し、居住する地域から最も近い申請サポート会場または相模原市マイナンバーカード関連窓口が案内できるよう、必要な知識の習得またはマニュアル等を整備しておくこと

ウ　履行期間

令和７年８月１日（金）から令和８年３月３１日（火）まで

　エ　履行場所

相模原駅マイナンバーカード申請特設窓口　連絡調整スペース（約９.５㎡）

　　　　住所　相模原市中央区相模原１丁目１番３号

　　　　　　　セレオ相模原　４階　シティ・プラザさがみはら内

※別紙「相模原駅マイナンバーカード申請特設窓口配置図」のとおり

　オ　業務時間

　　　　日、月、火、水、金曜日（祝日、年末年始を除く）　週５日

　　　　午前９時３０分から午後５時（休憩１時間、６時間３０分勤務）

９　必要となる物品・什器類・機器等について

業務実施にあたり必要となる物品・什器類・機器等については、受注者が準備及び調達すること

（１）マイナンバーカード申請サポート業務

ア　想定される物品・什器類・機器等

　　（ア）長机、椅子、仕切り用パーテーション

　　（イ）写真撮影用品一式

・デジタルカメラまたはカメラ機能付きタブレット端末（故障等の予備含め４台以上）

・写真データ保存用ＳＤカード等のメディア（受け渡しを考慮し、複数枚必要）

・充電器又はデジタルカメラ用バッテリー

・写真背景用スクリーン、スタンド照明等、レフ板等、写真の品質を向上する用品

・手鏡、ホワイトボード（撮影時に利用）

（ウ）申請書用紙

　　　※申請書の様式は発注者と協議の上、決定すること

（エ）ボールペン、ハサミ等の事務用品

（オ）申請サポート業務実施会場でのサイン、のぼり、会場内の誘導に必要な表示品

※町田市民も申請可能な旨のサインを会場で掲示すること

（カ）申請勧奨・広報用グッズ（必要に応じて）

（キ）感染症対策グッズ（消毒用アルコール、検温器、飛沫防止用卓上パーテーション等）

　　（ク）鍵付保管ボックス（申請書、顔写真、写真保存用ＳＤカード）

※納品業務の移動用含む

　　（ケ）カラープリンタ（顔写真印刷用）

（コ）写真印刷用紙　（Ｌ版など　顔写真印刷用）

　　（サ）その他、必要となる物品・什器類・機器等

イ　物品・什器類・機器等の保管について

　　（ア）準備及び調達した物品・什器類・機器等については、受注者が保管すること

　　　　　なお、保管場所としてレンタルスペース等の利用も可とする

（イ）業務実施の都度、保管場所から運搬し、設営及び撤去をすること

ただし、同場所での連日実施の場合で、施設の管理・運営者が撤去不要とした場合はこの限りではない

ウ　タブレット端末利用に関する遵守事項

写真撮影においてタブレット端末を利用する場合は、次に示す内容を遵守するとともに、発注者の許可を得ること

（ア）申請サポート実施会場ではネットワーク接続しないこと

（イ）顔写真データはカードリーダー等を用いてＳＤカード等のメディアで直接抜き取りを行うこと（パソコンを経由させないこと）

（ウ）顔写真データの抜き取りは申請サポート実施会場で行い、タブレット端末本体ストレージに顔写真データがない状態で持ち帰ること

（エ）申請サポート実施会場での写真印刷は、カラープリンタとタブレット端末を直接接続して行うこと（ネットワークを経由した印刷指示を行わないこと）

（オ）クラウドストレージ、ネットワークドライブ等を経由した写真データの送受信は行わないこと

（カ）タブレット端末のＯＳアップデートは受注者事務所の環境にて行い、常に最新のＯＳを適用すること

（２）マイナンバーカード施設等出張申請受付業務及び電話での問合せ対応業務

ア　事前調整業務及び電話での問合せ対応業務

発注者から提供可能な機器類及び什器類等は次のとおり

　　（ア）発注者から提供可能な機器類

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 機器類 | 個数 | 備考 |
| パソコン | 3 | ○受注者専用のＷｉｎｄｏｗｓアカウントを利用  〇業務専用メールアドレスを提供  ○ログイン時に利用するネットワーク使用者カードを提供 |
| 電話機 | 3 | ○有線固定電話  ○市が所有する電話番号を利用  ○電話利用料は市側で負担 |

（イ）発注者から提供可能な什器類等

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 什器類・書庫 | 個数 | 幅（cm） | 奥行（cm） | 高さ（cm） |
| 椅子（肘付） | 4 | 54 | 55 | 42 |
| 長机①（折り畳みタイプ） | 1 | 150 | 60 | 70 |
| 長机②（折り畳みタイプ） | 1 | 180 | 60 | 70 |
| 収納棚（両開扉） | 1 | 88 | 39 | 88 |

※椅子及び長机①②の仕様・寸法は見込みであり、提供する実物と異なる場合あり

（ウ）事務用品やプリンタ等については、下記「（３）マイナンバーカード申請受付後の内部事務処理業務」と共有すること

　　　　　その他、不足分や受注者が選定した物品等を利用する場合は受注者が調達すること

イ　申請受付業務

（ア）施設等への訪問時に利用する車両

　　　　ａ　不慮の事故等に遭った場合に備え、保険加入すること

ｂ　車両の手配をせずとも物品・機器等の運搬及び従事者（市職員含む）の移動が可能な場合はこの限りでない

（イ）上記（ア）以外の物品・機器等

「（１）マイナンバーカード申請サポート業務」に準ずるものとし、出張申請受付業務実施時は必要最小限の利用に努めること

（３）マイナンバーカード申請受付後の内部事務処理業務

ア　想定される物品・機器等

（ア）コピー用紙　（申請書のコピー用）

（イ）写真印刷用紙　（Ｌ版など　顔写真印刷用）

（ウ）ボールペン、ハサミ、のり等の事務用品

（エ）パソコン　（台数は受注者が決定すること）

（オ）カラープリンタ　（顔写真印刷用）

（カ）コピー機　（申請書コピー用）

（キ）シュレッダー

（ク）感染症対策グッズ（消毒用アルコール、検温器等）

　　（ケ）レターパックライト等の追跡サービス付き封筒

　　（コ）その他、必要となる物品・機器等

　※（オ）及び（カ）については、履行場所となる事務室のスペース及び電力供給の不足が想定されるため、両者共に複数台設置する運用は認めない

　　　例）（オ）を複数台設置する場合は（カ）の設置は１台のみ

イ　什器類・書庫について

　　　　発注者から提供可能な什器類・書庫を利用する場合は調達不要とするが、不足分や受注者が選定した什器類を利用する場合は受注者が調達すること

　　　　発注者から提供可能な什器類・書庫は次のとおり

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 什器類・書庫 | 個数 | 幅（cm） | 奥行（cm） | 高さ（cm） |
| 椅子（肘付） | 6 | 54 | 55 | 42 |
| 長机①（折り畳みタイプ） | 2 | 180 | 45 | 70 |
| 長机②（折り畳みタイプ） | 1 | 180 | 60 | 70 |
| 長机③（折り畳みタイプ） | 1 | 150 | 60 | 70 |
| 収納棚（引戸扉） | 1 | 88 | 40 | 88 |
| 収納棚（両開扉） | 2 | 88 | 39 | 88 |

（４）準備及び調達の報告

受注者は、必要となる物品・什器類・機器等を準備及び調達した際は、発注者に準備・調達した物品等の一覧及び保管場所の報告をすること

１０　業務実施計画書の提出

受注者は、次のとおり、業務の実施に先立って業務実施計画書を発注者に提出し、その承認を受けること

（１）記載内容

　　ア　委託業務の目的、業務内容

　　イ　工程表（マスタスケジュール・ＷＢＳ等）

　　ウ　体制図及び作業従事者名簿

　　エ　納品物一覧

　　オ　その他必要な事項

（２）発注者は、必要があると認めるときは、業務実施計画書を受理した日から７日以内に受注者に対してその修正を請求することができる

（３）業務実施計画書の記載内容に変更が生じる場合、発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して業務実施計画書の再提出を請求することができる

１１　業務実施報告書の提出

　受注者は、業務の実施実績を発注者に提出するものとする

　　報告期限は「１２　納品物及び委託料の支払」のとおりとし、様式は任意とする

（１）報告内容

業務毎の実施報告内容は、次の内容を含むものとする

ア　マイナンバーカード申請サポート業務

・申請サポート受付件数

・撮影件数

・町田市民の申請サポート受付件数及び撮影件数

・市民からの問合せ対応件数及び主な問合せ内容（市民の反応や意見も含む）

・申請サポート業務に関する受注者の意見及び改善提案等

・申請者へのアンケート調査結果

　イ　申請サポート業務実施スケジュールの作成業務

　　　・実施スケジュール

　・実施会場のフロア図

　・実施施設の管理・運営者への提出物一覧

・実施会場候補地一覧

・候補地交渉・調整結果

ウ　申請サポート業務実施に係る広報周知業務

　・ポスターの掲示状況（枚数及び掲示場所）

・チラシ配布・配架枚数（配布方法毎の枚数）

　※ポスティングについては、地域（町名）毎の配布枚数を報告すること

※新聞折込については、各新聞社・地域（町名）毎の折込枚数を報告すること

・各ＳＮＳでの広告実績（リーチ数等）

・各ＳＮＳでの投稿実績（投稿回数、投稿内容等）

エ　広報周知業務に伴うポスター及びチラシの作成業務

　・ポスター及びチラシのデザイン

・ポスター及びチラシの印刷枚数

・ポスター及びチラシの納品実績

オ　マイナンバーカード施設等出張申請受付業務

1. 事前調整業務

　　ａ　架電等による実施交渉結果

・実施施設候補地一覧

・実施施設候補地との交渉経過・結果

ｂ　ＷＥＢ申込フォーム・電話申込実績

　・申込受付件数

　・申込施設一覧

ｃ　事前調整状況報告

・実施予定スケジュール

・施設毎の調整状況（予定申請人数、申請受付会場のフロア図等）

・実施施設の管理・運営者への提出物一覧

（イ）申請受付業務

・出張申請受付件数（実績）

・撮影件数

・問合せ対応件数及び主な問合せ内容

　　・施設の管理・運営者へのアンケート調査結果

　　・出張申請受付業務に関する受注者の意見及び改善提案等

　カ　申請書及び顔写真の納品業務

　　（ア）申請サポート業務実施分

　　・申請書件数

　　　　・写真（データ）件数

・町田市民分の申請書件数、写真（データ）件数

　（イ）出張申請受付業務実施分

・申請書件数

　　・写真（データ）件数

　キ　マイナンバーカード申請受付後の内部事務処理業務

　・受領件数（申請サポート受付分、駅受付分、町田市受付分、出張申請受付分毎の件数）

　・処理件数（申請サポート受付分、駅受付分、町田市受付分、出張申請受付分毎の件数）

　・進捗状況

　・申請処理業務に関する受注者の意見及び改善提案等

ク　電話での問合せ対応業務

　・問合せ件数（日毎）

　・問合せ内容内訳

　・特筆すべき問合せ内容

・電話での問合せ対応業務に関する受注者の意見及び改善提案等

※上記「オ　マイナンバーカード施設等出張申請受付業務」の対象分は除く

１２　納品物及び委託料の支払

受注者は、次のとおり納品すること

また、委託料の支払いについては分割払いとし、対象となる納品物全ての検収に合格することで発注者に請求するものとする

支払回数毎の納品物は次のとおり

（１）支払１回目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 納品物 | 提出方法 | 納入期限 |
| 業務実施計画書 | 紙媒体  又は  電子媒体 | 業務着手前 |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務実施スケジュールの作成業務）【８－９月実施分】 | 電子媒体 | 令和７年  ６月２７日（金）まで |
| 業務実施報告書  （広報周知業務に伴うポスター及びチラシの作成業務）【８－９月実施分】 | 電子媒体 | 令和７年  ７月１８日（金）まで |
| 広報周知用ポスター  【８－９月実施分】 | 紙媒体70部  及び  電子媒体 | 令和７年  ７月１８日（金）まで |
| 広報周知用チラシ  【８－９月実施分】 | 紙媒体4500部  及び  電子媒体 | 令和７年  ７月１８日（金）まで |

（２）支払２回目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 納品物 | 提出方法 | 納入期限 |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務実施に係る広報周知業務）【７月分】 | 電子媒体 | 令和７年  ８月１２日（火）まで |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務実施スケジュールの作成業務）【１０－１２月実施分】 | 電子媒体 | 令和７年  ８月１４日（木）まで |

（３）支払３回目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 納品物 | 提出方法 | 納入期限 |
| 業務実施報告書  （広報周知業務に伴うポスター及びチラシの作成業務）【１０－１２月実施分】 | 電子媒体 | 令和７年  ９月１０日（水）まで |
| 広報周知用ポスター  【１０－１２月実施分】 | 紙媒体70部  及び  電子媒体 | 令和７年  ９月１０日（水）まで |
| 広報周知用チラシ  【１０－１２月実施分】 | 紙媒体4500部  及び  電子媒体 | 令和７年  ９月１０日（水）まで |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務）【８月分】 | 電子媒体 | 令和７年  ９月１２日（金）まで |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務実施に係る広報周知業務）【８月分】 | 電子媒体 | 令和７年  ９月１２日（金）まで |
| 業務実施報告書  （施設等出張申請受付業務）【８月分】 | 電子媒体 | 令和７年  ９月１２日（金）まで |
| 業務実施報告書  （申請書及び顔写真納品業務）【８月分】 | 電子媒体 | 令和７年  ９月１２日（金）まで |
| 業務実施報告書  （内部事務処理業務）【８月分】 | 電子媒体 | 令和７年  ９月１２日（金）まで |
| 業務実施報告書  （電話での問合せ対応業務）【８月分】 | 電子媒体 | 令和７年  ９月１２日（金）まで |

（４）支払４回目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 納品物 | 提出方法 | 納入期限 |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務）【９月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １０月１０日（金）まで |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務実施に係る広報周知業務）【９月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １０月１０日（金）まで |
| 業務実施報告書  （施設等出張申請受付業務）【９月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １０月１０日（金）まで |
| 業務実施報告書  （申請書及び顔写真納品業務）【９月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １０月１０日（金）まで |
| 業務実施報告書  （内部事務処理業務）【９月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １０月１０日（金）まで |
| 業務実施報告書  （電話での問合せ対応業務）【９月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １０月１０日（金）まで |

（５）支払５回目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 納品物 | 提出方法 | 納入期限 |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務）【１０月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １１月１３日（木）まで |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務実施に係る広報周知業務）【１０月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １１月１３日（木）まで |
| 業務実施報告書  （施設等出張申請受付業務）【１０月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １１月１３日（木）まで |
| 業務実施報告書  （申請書及び顔写真納品業務）【１０月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １１月１３日（木）まで |
| 業務実施報告書  （内部事務処理業務）【１０月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １１月１３日（木）まで |
| 業務実施報告書  （電話での問合せ対応業務）【１０月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １１月１３日（木）まで |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務実施スケジュールの作成業務）【１－３月実施分】 | 電子媒体 | 令和７年  １１月１４日（金）まで |

（６）支払６回目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 納品物 | 提出方法 | 納入期限 |
| 業務実施報告書  （広報周知業務に伴うポスター及びチラシの作成業務）【１－３月実施分】 | 電子媒体 | 令和７年  １２月１０日（水）まで |
| 広報周知用ポスター  【１－３月実施分】 | 紙媒体70部  及び  電子媒体 | 令和７年  １２月１０日（水）まで |
| 広報周知用チラシ  【１－３月実施分】 | 紙媒体4500部  及び  電子媒体 | 令和７年  １２月１０日（水）まで |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務）【１１月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １２月１２日（金）まで |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務実施に係る広報周知業務）【１１月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １２月１２日（金）まで |
| 業務実施報告書  （施設等出張申請受付業務）【１１月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １２月１２日（金）まで |
| 業務実施報告書  （申請書及び顔写真納品業務）【１１月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １２月１２日（金）まで |
| 業務実施報告書  （内部事務処理業務）【１１月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １２月１２日（金）まで |
| 業務実施報告書  （電話での問合せ対応業務）【１１月分】 | 電子媒体 | 令和７年  １２月１２日（金）まで |

（７）支払７回目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 納品物 | 提出方法 | 納入期限 |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務）【１２月分】 | 電子媒体 | 令和８年  １月１５日（木）まで |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務実施に係る広報周知業務）【１２月分】 | 電子媒体 | 令和８年  １月１５日（木）まで |
| 業務実施報告書  （施設等出張申請受付業務）【１２月分】 | 電子媒体 | 令和８年  １月１５日（木）まで |
| 業務実施報告書  （申請書及び顔写真納品業務）【１２月分】 | 電子媒体 | 令和８年  １月１５日（木）まで |
| 業務実施報告書  （内部事務処理業務）【１２月分】 | 電子媒体 | 令和８年  １月１５日（木）まで |
| 業務実施報告書  （電話での問合せ対応業務）【１２月分】 | 電子媒体 | 令和８年  １月１５日（木）まで |

（８）支払８回目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 納品物 | 提出方法 | 納入期限 |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務）【１月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ２月１３日（金）まで |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務実施に係る広報周知業務）【１月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ２月１３日（金）まで |
| 業務実施報告書  （施設等出張申請受付業務）【１月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ２月１３日（金）まで |
| 業務実施報告書  （申請書及び顔写真納品業務）【１月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ２月１３日（金）まで |
| 業務実施報告書  （内部事務処理業務）【１月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ２月１３日（金）まで |
| 業務実施報告書  （電話での問合せ対応業務）【１月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ２月１３日（金）まで |

（９）支払９回目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 納品物 | 提出方法 | 納入期限 |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務）【２月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ３月１１日（水）まで |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務実施に係る広報周知業務）【２月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ３月１１日（水）まで |
| 業務実施報告書  （施設等出張申請受付業務）【２月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ３月１１日（水）まで |
| 業務実施報告書  （申請書及び顔写真納品業務）【２月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ３月１１日（水）まで |
| 業務実施報告書  （内部事務処理業務）【２月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ３月１１日（水）まで |
| 業務実施報告書  （電話での問合せ対応業務）【２月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ３月１１日（水）まで |

（１０）支払１０回目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 納品物 | 提出方法 | 納入期限 |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務）【３月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ３月３１日（火）まで |
| 業務実施報告書  （申請サポート業務実施に係る広報周知業務）【３月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ３月３１日（火）まで |
| 業務実施報告書  （施設等出張申請受付業務）【３月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ３月３１日（火）まで |
| 業務実施報告書  （申請書及び顔写真納品業務）【３月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ３月３１日（火）まで |
| 業務実施報告書  （内部事務処理業務）【３月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ３月３１日（火）まで |
| 業務実施報告書  （電話での問合せ対応業務）【３月分】 | 電子媒体 | 令和８年  ３月３１日（火）まで |
| 委託業務完了報告書 | 紙媒体  又は  電子媒体 | 令和８年  ３月３１日（火）まで |

（１１）その他　※支払対象外

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 納品物 | 提出方法 | 納入期限 |
| 準備・調達物品等報告書 | 電子媒体 | 準備・調達後、速やかに |
| その他、発注者が必要とする資料等 | 発注者受注者協議の上、決定する | 発注者受注者協議の上、決定する |

（１２）提出方法を電子媒体としている納品物について、インターネットメールに添付する方法での提出を可とするが、発注者からＣＤ－Ｒ、ＤＶＤ－Ｒ等の光学メディアで納品するよう求められた場合は、これに応じること

１３　その他

（１）本業務実施による作成物の著作権は、全て発注者に帰属する

（２）本業務の進捗状況や成果については相模原市担当部署に適宜報告すること

（３）本委託業務契約の終了後においても、本業務の範囲内における発注者からの問合せ等に応じること

（４）本仕様書に定めのない事項及び記載事項に疑義が生じたときは、発注者と受注者の協議により定める