

令和6年度デジタル身分証アプリ普及キャンペーン業務 仕様書

1 委託業務の名称

令和6年度デジタル身分証アプリ普及キャンペーン業務

2 委託期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

3 委託業務の目的

デジタル身分証アプリ（以下、「本アプリ」という。）は、マイナンバーカードを活用したスマートフォンアプリで、あらかじめ登録された基本4情報（氏名、住所、生年月日、性別）に基づいて本人確認を行うことが可能で、災害時に住民の円滑な避難や避難所運営等で活用ができ、さらに本アプリ内に搭載された機能（以下、「ミニアプリ」という。）により、様々なサービスを提供することが可能となっている。

令和6年度デジタル身分証アプリ普及キャンペーン業務（以下、「本業務」という。）は、本アプリへの問い合わせに対応するためのコールセンター設置及び運営、県民の認知度向上及び利用者増進に向けた普及キャンペーンの実施及び専用WEBページ開設等を通じ、本アプリへの関心、そして安心して導入（インストール）できるように普及を目的とする業務を行うものである。

※本県のデジタル身分証アプリに係る取り組みについては下記を参照のこと

<https://www.pref.miyagi.jp/soshiki/jyoho/digital-id-app.html>

4 対象地域

宮城県内全域

5 業務の内容

下記（1）から（3）までの業務の実施に当たっては、現時点で利用可能な原子力災害避難支援アプリ、インフラ異常箇所通報アプリ及びアンケートアプリに係る業務のほか、今年度の途中にミニアプリが追加された場合にも柔軟に対応できるようにすること。

（1）コールセンターの設置及び運営

イ 本業務にかかる利用者からの問い合わせに対応するためのコールセンターを開設すること。なお、使用する回線はフリーダイヤル（携帯電話含む）とし、十分な人員及び電話回線を確保すること。

ロ コールセンターは、下記のとおり開設することとする。

期間（予定） | 令和6年11月1日から令和7年3月28日まで

対応時間 | 9時から17時30分

※土曜及び日曜日を含む。但し、祝日及び年末年始は除く。

想定対応 | 開設期間中の想定問い合わせ件数は下記のとおり

11月 8,000件

12月 12,000件

1月 12,000件

2月 5,000件

3月 3, 000件

合計 40, 000件程度を見込む

ハ コールセンターにおいて対応困難な問い合わせ等が発生した場合は、速やかに発注者に連絡すること。なお、平日17時から翌日9時まで、土曜、日曜及び祝日並びに年末年始の場合は、翌営業日に速やかに連絡すること。

二 問合せ件数（発注者が指定する類型を含む）について、翌営業日に発注者に報告すること。

へ 上記に要する経費は、すべて契約金額の範囲内で行うこと。また、必要な事項については発注者と協議して決めることとする。

(2) 普及キャンペーンの企画・運営

イ 期間は、令和6年12月1日から令和7年2月28日とし、期間中に、合計1, 000人以上に本アプリの説明からインストールまでの導入支援を行うことを目標とする。

ロ 企画内容は以下を想定したものとする。

① 本アプリの目的及び機能等について十分に理解した上で、認知度向上及び登録者数増加に資する企画とすること。

② 県内7圏域において、それぞれ1回以上実施すること。

③ 商業施設その他不特定多数の県民が集まる場所で実施し、多くの県民が本アプリを体験し、機能を理解できる機会を創出すること。

④ 上記③の会場には衛星通信を活用したWiFi設備を設置し、災害時を想定した本アプリの使い方の説明を内容に組み込むこと。

⑤ 必要に応じ、本アプリ提供者と連携し実施すること。

ハ 上記に要する経費は、すべて契約金額の範囲内で行うこと。また、必要な事項については発注者と協議して決めることとする。

(3) 広報・情報発信

イ 下記2点の業務を行うこと

①キャンペーン専用のWEBサイト作成及び運用管理

②ポスター及びパンフレットなどの製作及び配布

なお、上記①の開設は令和6年10月1日からとし、WEBサイトのドメインは、発注者が指定するサブドメインを使用し、サーバーは受注者が用意すること。また、上記②の製作部数や配布箇所は、上記(2)で使用するものも含め、県内市町村や公共施設へ配布することを前提として、契約締結後、発注者等と協議のうえ決定すること。

ロ 専用WEBサイト及びポスターなどの製作にあたっては、デザイン案を複数制作し、発注者と協議のうえ決定すること。

ハ 校正にあたっては、発注者に対し、数回の校正機会を設けること。

ニ 専用WEBサイトは、パソコン及びスマートフォンなどの様々な端末で閲覧可能とし、アプリの概要や普及キャンペーン等の情報を周知するものであること。

ホ 受注者の広報媒体など、可能な限り様々な媒体を活用した周知に努めること。なお、有料の広報媒体を使用する場合に発生する経費は、委託費に含めることとし、実施にあたっては発注者の承諾を得ること。

へ 上記に要する経費は、すべて契約金額の範囲内で行うこと。また、必要な事項については発注者と協議して決めることとする。

(4) 実施計画書の作成

受注者は、契約締結後、速やかに以下の書類等を作成し、発注者に提出するとともに、発注者と協議の上、本業務を実施すること。

- イ 業務実施計画書（業務の実施方法・スケジュール等）
- ロ 業務従事者等届（業務責任者・スタッフの氏名、業務分担等）

(5) 打合せ等

業務を適正かつ円滑に実施するため、発注者、受注者は常に密接な連絡を取り、業務の方針及び条件等の疑義を正すものとし、業務着手時及び必要に応じて打合せを実施するものとする。その内容は、その都度、受注者が書面（打合せ記録簿）に記録し、相互に確認しなければならない。

また、連絡は、積極的に電子メール等を活用し、電子メールで確認した内容は、必要に応じて書面（打合せ記録簿）を作成すること。

6 事業報告

事業終了後には速やかに次の提出物を作成し、提出すること。

(1) 提出物

- イ 業務完了報告書（指定様式） 紙媒体 1 部
- ロ 実績報告書（任意様式） 紙媒体 1 部及びデータ納品
- ハ 成果品の電子データ データ納品

(2) 提出期限

令和 7 年 3 月 3 1 日

7 契約に関する条件等

(1) 目的物（成果品）の利用

- イ 本業務による成果品の著作権の帰属先については、発注者と協議の上決定する。
- ロ 発注者は、本業務の成果品を自ら使用するために必要な範囲において随時利用できるものとする。また、関係機関への提供など、二次的な利用も可能なように対応すること。
- ハ 本業務による成果品について著作者人格権を行使する場合は、発注者と事前に協議すること。

(2) 機密の保持

受注者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失及び毀損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

(3) 個人情報の保護

受注者は、本業務を履行する上で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及び別記個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

(4) 法令の遵守

本業務の実施に際し、関係法令を遵守すること。

8 その他

本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に定める内容について疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議の上決定することとする。

なお、仕様書に明示のない事項であっても、社会通念上当然に必要なと思われるものは、本業務に含まれるものとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

(個人情報管理責任者等)

第3 受注者は、業務における個人情報の取扱いに係る管理責任者（以下「個人情報管理責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報管理責任者及び業務従事者を変更する場合は、事前に書面により報告しなければならない。

3 個人情報管理責任者は、個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）に定める事項を適切に実施するよう業務従事者を監督しなければならない。

4 業務従事者は、個人情報管理責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、あらかじめ発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に発注者に報告しなければならない。

(個人情報の持ち出しの禁止)

第5 受注者は、発注者の指示又は事前の承諾がある場合を除き、個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

(保有の制限)

第6 受注者は、業務を行うために個人情報を取得し、又は作成するに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第61条第1項に規定する法令の定める所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を保有してはならない。

(個人情報の目的外利用及び提供の禁止)

第7 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外のために利用し、又は発注者の書面による承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、毀損及び滅失の防止等)

第8 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、毀損及び滅失の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(教育の実施)

第9 受注者は、個人情報管理責任者及び業務従事者に対して、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を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こと、及び特記事項において業務従事者が遵守すべき事項その他業務の適切な履行に

必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(資料の返還等)

第 10 受注者は、業務を処理するために、発注者から引き渡された、又は受注者自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料は、業務完了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第 11 受注者は、業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を発注者の書面による承諾なしに複写又は複製してはならない。

(個人情報の運搬)

第 12 受注者は、業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬する必要があるときは、個人情報の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、受注者の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(再委託の承諾)

第 13 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、発注者が書面により承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。なお、再委託した業務を更に委託する場合も同様とする。

2 受注者は、前項の規定による承諾を受ける場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に協議し、その承諾を得なければならない。

3 前項の場合、受注者は再委託先にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及び結果について責任を負うものとする。

4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理、監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、再委託先に対して業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理し、及び監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(実地調査)

第 14 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の利用、管理状況等について、随時実地に調査することができる。

(指示及び報告等)

第 15 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受注者に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(個人情報に関する取扱要領等の作成)

第 16 受注者は、個人情報の適切な管理を確保するため、業務に関して取り扱う個人情報の取扱要領等を作成し、発注者に報告しなければならない。

(事故発生時の対応)

第 17 受注者は、業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、発注者の指示に従うものとする。

2 発注者は、業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。