

大阪狭山市マイナンバーカード交付関連事務等業務仕様書

1. 業務名称

大阪狭山市マイナンバーカード交付関連事務等業務（以下「本業務」という。）

2. 履行期間

契約締結日から令和12年1月31日まで

※準備期間は契約締結日から令和9年1月29日までとする。

※業務開始日は令和9年2月1日とする。

3. 履行場所

大阪狭山市役所

※本庁市民窓口グループに設置する窓口及び執務室とする。

4. 目的

本業務は、マイナンバーカード及び電子証明書の更新需要の増加に向けた窓口体制強化のため、窓口が安定的かつ適正に運営されることを重視しつつ、豊富な知識・技術を持った熟練した者を従事させることにより、市民サービスの質的向上を図ることを目的とする。

5. 業務内容

総務省通知の「マイナンバーカードの交付事務に係る民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲の拡大について」（令和6年3月5日総行マ第20号）にある範囲内とし、以下に掲げる一切の業務を行う。また、業務の進め方に関しては別途委託者と協議することとし、各業務に関する業務手順書（業務の流れや問合せに対する回答に関するもの等）を作成し、事前に委託者の承認を得ることとする。

今後の制度変更や社会情勢等の変化により業務内容を変更する必要がある場合、または、受託者のノウハウにより市民サービスの向上に資する提案がなされた場合については、委託者と受託者で協議のうえ決定する。

（1）来庁者対応及び電話対応

- ① マイナンバー制度全般に関する案内・受付・誘導・対応
- ② マイナンバーカード申請サポート（申請書の発行、通常申請（オンライン・郵便）等）
- ③ マイナンバーカード交付事務全般（カード交付・紛失・返納・廃止、電子証明書の発行・更新・失効、一時停止解除、暗証番号設定・再設定等）に関する案内・受付・誘導・対応
- ④ 異動等に伴う券面記載事項変更（継続利用・券面事項更新）や在留カード更新に伴う有効期間変更等（マイナンバーカードの追記欄への印字を含む）

- ⑤ 特急発行申請の内、申請書記載の案内及び写真撮影等
- ⑥ その他関連処理（申請及び交付取りやめ、通知カード返納、個人番号通知書交付等）
- ⑦ 必要書類及び送付物（照会・回答書等）の作成（発送及び郵送料は委託者で実施・負担）

(2) マイナンバーカードの交付前事務等

- ① 交付前設定の準備（受け取り・整理等）
- ② 統合端末を操作して交付前設定
- ③ 書類の管理、受取り案内や予約等に関する送付物の作成・封入等

(3) 健康保険証利用登録及び公金受取口座の登録等に関する対応及び支援

- ① マイナンバーカードの健康保険証利用登録全般に関する案内・受付・誘導・対応
 - ② 公金受取口座登録全般に関する案内・受付・誘導・対応
 - ③ その他マイナポータルで行う設定等の案内・受付・誘導・対応
- ※来庁者の端末等を使用し、登録サポートを行うもの

(4) 委託者で行う業務

- ① 料金（再交付手数料等）の収納
- ② 国外転出者の申請
- ③ 特急発行申請の内、記入後の申請書等の受け取り、専用フォームでの入力等

(5) 実績報告

報告を行う内容は下記のとおりとする。ただし、重大、緊急と判断される事案については、随時報告すること。報告書の様式、報告期限、提出方法等については、契約締結後に協議のうえ決定する。委託者は、必要があると認められたときは、受託者に対して本委託業務の処理状況などについて調査する事ができる。この場合において、受託者はこれに従わなければならない。

- ① 報告資料 (ア) 日次報告書
 - (イ) 月次報告書
- ② 報告内容 (ア) マイナンバーカード交付件数等
 - (イ) その他対応件数と内訳
 - (ウ) 業務分析
 - (エ) 業務改善に係る提案
 - (オ) その他実施状況

(6) 必要備品の調達等

本業務を実施するにあたり、委託者との調整の上、現場で賃借できる机等の備品は使用して差

し支えない。(窓口カウンター、机、椅子、パーテーション、アクリルパネル、デジタル複合機、庁内印刷機、庁内休憩スペース等)また、委託者が貸与するもの及び受託者が用意するものは下記のとおりとする。委託者が貸与するもの及び負担する経費を除き、必要なもの及び経費は受託者負担とする。

なお、受託者は、委託者が用意した機材等を使用又は利用をする場合、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用をするものとし、受託者の責に帰すべき原因によりそれらを破損・損傷等させた場合には受託者の負担により補修又は損害賠償を行うものとする。

また、受託者にて準備する情報機器類、ネットワーク環境については、必要なセキュリティ対策を講じること。また、受託者が独自にインターネット回線を引き込む等、庁舎に改修が必要な場合は、委託者の承認を得てから実施すること。

①委託者が貸与するもの(※基本的に供用)

ア.統合端末 3台(カードリーダー、タッチパネル、プリンター等を含む。)

イ.住民記録確認用端末 1台(プリンター等を含む。)

ウ.マイナピット申請書作成システム 1台(プリンター等を含む。)

エ.追記欄印字機 1台(プリンター等を含む。)

オ.マイナンバーカード保管庫 1式

カ.特急発行申請用カメラ(スマートフォン) 1台

キ.特急発行申請用グリーンバック 1式

ク.特急発行申請用写真スキャナー 1台(PC等を含む。)

ケ.電話機 1台

コ.整理券発券機及び管理システム 1式

②受託者が用意するもの

ア.予約システム

イ.マイナンバーカード管理システム(マイナンバーカードの到着・交付・廃棄などの進捗を円滑に管理できるツールを受託者の負担で用意し、その使用について予め委託者の承認を得たうえで、効率的にマイナンバーカードの進捗管理を行うこと。また、当該データをCSVで引き渡せること。)

ウ.その他本業務を実施する上で、必要な一切の什器、事務用品及び広報用物品等

6.受付体制

大阪狭山市役所内の 窓口 2カ所(供用)及び ブース 2カ所(供用)とする。

電話機は 1回線設置する。ただし、状況に応じて増設することもあり、これに対応すること。なお、電話機の設置及び費用負担は、委託者が行う。

日本語以外の問い合わせに対応できること。その際は、電子音声翻訳機等を使用することも可能とする。ただし、翻訳機を使用する場合であっても、問い合わせ内容の正確な理解と個人情報の

保護を確実に行うこと。

7. 受付時間

平日（月曜日から金曜日まで） 9時から17時30分まで

土曜開庁日（第1及び第3土曜日） 9時から12時まで

不定期に行う日曜等開庁日 9時から12時または17時30分まで

※土曜開庁日については、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く。

※上記時間で確実に受付ができるように勤務時間等については設定すること。

※全ての業務において、開庁時間内に受付けた案件を当日の業務の対象とすること。（ただし、翌日以降に電話対応する等、相手の了承を得ている場合は除く。）全ての業務が終わるまで、必要な従事者を配置し、対応すること。（これにかかる経費については、当該契約にかかる委託料にあらかじめ含まれるものとする。）

※本市の開庁時間及び勤務時間等が変更になった場合は、その内容に合わせて対応すること。

※庁舎及び関連システムに係るメンテナンス、自然災害、その他今後の情勢の変化等により、業務日時を変更する必要がある場合は、都度委託者と受託者で協議のうえ決定するものとする。

8. 秘密保持と個人情報の保護

- ① 受託者は、本業務が取り扱う情報の重要度を理解した上で、「大阪狭山市個人情報の保護に関する法律施行条例」等の個人情報保護及びセキュリティ関連規定を遵守し、技術的・物理的対策及び人的対策のそれぞれの観点から必要な情報セキュリティ対策を実施すること。
- ② 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマーク及びISO27001（ISMS）の認証を取得している者、または、これと同等以上の安全管理体制を構築している者とし、個人情報の厳格な管理のために、万全の体制を整備し、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。
- ③ 受託者は、本業務の履行にあたり知り得た一切の事項について、外部への遺漏がないように注意すること。また、委託者が提供する資料等がある場合は、第三者への提供や目的外使用を行わないこと。
- ④ 業務に従事している者は、業務に際して知り得た一切の事項を他に漏らし又は自己の利益のために利用してはならない。本業務が終了した後においても同様とする。
- ⑤ 受託者は、本業務に従事する全ての従事者に個人情報の保護について適切な教育を行うこと。
- ⑥ 基幹系業務システムへのログインID及びパスワードは従事者単位で管理すること。
- ⑦ 履行場所以外の執務室等には、許可なく無断で立ち入らないこと。

9. 業務の遂行

業務の遂行にあたっては、良質なサービスを継続して提供しなければならないことを十分に認識し本項の記載事項を遵守すること。迅速かつ正確に業務を遂行し、来庁者の待ち時間短縮・サービスの質の向上を実現すること。そのために、受託者が有するノウハウ・スキルを最大限に活用し、質の高い接客サービスや効果的・効率的な業務運営を行うこと。

(1) 業務計画書・業務手順書

- ① 受託者は、本業務遂行に当たり業務計画書・業務手順書を作成後、委託者に説明し、了承を得ること。
- ② 業務計画書・業務手順書においては、実施体制・時期・場所・手順等を記載すること。
- ③ 業務計画書・業務手順書の記載内容について変更が生じる場合は、事前に委託者に連絡し変更箇所の説明及び了承を得ること。

※作成した業務手順書の所有権および著作権は委託者に帰属するものとし、受託者はこれを本業務の目的以外に利用してはならない。

(2) 実施体制

受託者は業務と類似性の高い業務（マイナンバーカード交付業務、コールセンターを含む電話対応業務、窓口業務等）において国または地方公共団体での運営管理の実績が3年以上あること。また、以下の能力を有する者を配置すること。

なお、業務開始日にはすべての業務を遅延なく円滑に開始できる体制を構築すること。また、業務開始までのスケジュール等については、予め委託者と協議のうえ決定すること。

① 業務責任者

- ア. 業務全体の責任者として、委託者との連絡、調整、報告の業務を担い、現地管理者及び業務従事者の供給・配置・育成等の業務管理を行う。
- イ. 本市で業務に従事する者と直ちに連絡がとれる体制を確保しておくこと。
- ウ. 業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当するものであり、委託者に対して作業進捗の定期的な報告を行う。
- エ. 各業務の効率的・効果的な管理を行う観点から、デジタル庁任命のデジタル推進員の資格を有する者であること。
- オ. 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理を行うこと。

② 現地管理者

- ア. 常駐の責任者として、業務全体の進捗管理及び労務管理を行うものとし、責任者を1名以上選任するものとする。
- イ. 現地管理者は、業務従事者に業務の指揮監督・指示を行い、担当業務を適正に処理できるように指導教育し、欠員が生じた場合には業務に従事する。

- ウ. 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合や本業務運用上の疑義が生じた場合は、速やかに委託者と協議を行う。
- エ. 以下の能力を有する者を配置すること。
 - d. 業務全体を掌握するとともに、委託者との調整及び連携を行い、業務の運用調整を行えるコミュニケーション能力を有すること。
 - b. 現場管理者は自治体において1年以上マイナンバーカード交付関連業務の経験がある者、もしくは、これと同等以上の能力を有する者であり、履行期間開始後直ちに委託業務に従事できる体制を整えること。
 - c. 市民への案内や問合せ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
 - d. マイナンバー制度、住民情報を取り扱う事務等の知識を有すること。
 - e. 個人情報及び特定個人情報の適正な取扱いを熟知していること。
 - f. 業務従事者に対する労務管理、フォロー、業務指導を行い、業務全体を遂行するマネジメント能力を有すること。
 - g. 服装は来訪者に不快感を与えないものとし、責任者であることが明確に分かるように名札等を着用すること。

③業務従事者

- ア. 現地管理者の指示を受け担当業務を適正に処理すること。なお、受託者は業務を行うにあたり必要な知識及び技術を有するとともに、円滑に業務を遂行できる者を従事者として配置すること。
- イ. 基礎的なビジネスマナーを身につけていること。
- ウ. マイナンバー制度に関する一般的な知識を有すること。
- エ. 服装は、来訪者に不快感を与えないものとし、身分を明確にする名札等を着用すること。

(3) 研修

- ① 受託者は、従事者に対し、受託者の責任負担において、委託者の承諾を得た業務手順書等に基づき、本業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修をすること。なお、従事者に変更が生じる場合は、受託者の費用により、あらかじめ委託業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修を済ませること。
- ② 受託者は、適切な個人情報の取扱いができる体制構築のため、個人情報保護に関する研修を従事者に対し、必ず実施すること。

(4) 人員配置

受託者は、各業務において、円滑に業務遂行できる適切な人員数を配置すること。なお、受託者は、本業務従事者の使用者として、労働関係法令上の責任を果たすこと。

業務開始前に全員の名簿を提出することとし、業務開始後に変更が生じた場合は、その都度委

託者に報告すること。本業務従事者においては、委託者の定める市庁舎管理等に関するルールを遵守し、委託者から求めがあった場合は、本業務従事者の業務エリアへの立ち入り状況（出退勤記録等）を直ちに提出すること。

想定以上の来庁者があり、業務に支障が出るような場合は、速やかに配置数を調整し柔軟に対応できる体制を構築すること。本業務は、国の施策に応じて来庁者数が大きく変動する可能性がある為、国の施策について十分に留意し、業務に支障がでないように対応すること。なお、この場合の時間外にかかる経費（人件費、管理費等を含む）は委託料に含まれるものとする。ただし、著しい業務量の増加が生じた場合は、委託者と協議のうえ必要な対応（増員・委託料見直し等）を行うものとする。

10. 業務の再委託

- ① 受託者は、事前に委託者の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、一部の業務について、業務の遂行上必要であると認められる場合には、事前に委託者の承諾を得たうえで、業務の一部を委託することができる。
- ② 受託者は、再委託の相手方が行った作業について全責任を負うものとする。また、受託者の再委託の相手方に対して、本仕様書の個人情報保護に関する事項等を含め、本業務の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。
- ③ 受託者は、再委託の相手方に対して、定期的又は必要に応じて、作業の進捗状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について報告を行わせるなど、適正な履行の確保に努めるものとする。
- ④ 受託者は、委託者が了承した再委託の内容について変更しようとするときは、変更する事項及び理由等について記載した申請書を提出し、委託者の承認を得るものとする。

11. 危機管理等

(1) 事故、非常時における対応

- ① 受託者は、自らの責務において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- ② 受託者は、機器等の障害が発生した場合や、その他様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないよう委託者と連携して十分な対応を図るものとする。
- ③ 受託者は、大規模災害等の発生により本業務の遂行が困難な状況となった場合は、別途委託者と十分に協議の上、その解決に努めるものとし、受託者は、協議結果について従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行うものとする。
- ④ 受託者は、事前に緊急時の体制や緊急連絡網を整備し、委託者に提出すること。

(2) トラブル等の対応

- ① 本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく委託者へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜委託者に引継ぐこと。
- ② 苦情等については、遅滞なく委託者に報告するとともに、適正かつ迅速な処理に努めること。
- ③ 災害発生時には、利用者の避難、誘導を行うこと。

12. 委託料の支払い

委託料の支払いは年度払いとし、各年度の検査合格後、受託者からの請求に基づき支払うものとする。また、委託業務完了報告書は次のような内容とする。詳細については、契約締結後に協議の上決定する。提出部数は、正本1部、電子媒体(CD-R等)とする。

- ① 事業内容
- ② 交付窓口設置実績及び交付件数等
- ③ 本業務実施会場における市民からの問合せ対応を行った件数及び主な内容
- ④ 本業務の実施内容に関する受託者からの意見等
- ⑤ 本業務を実施した中で得られたマイナンバーカード及びマイナンバー制度に関する市民の反応や意見

13. その他

- ① 本業務の進捗状況や成果については、委託者の担当者に適宜報告すること、また委託者のホームページ等に公表する場合がある。
- ② 受託者は、契約終了後であっても、本業務の範囲内における委託者の問合せ等に応じること。
- ③ 契約期間満了又は契約の解除により契約が終了する場合は、業務の引継ぎが円滑に遂行できるよう、委託者又は委託者の指定する者(次の受託者等)に対して適切な引継ぎを行うこと。
- ④ 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、適宜、委託者と協議すること。
- ⑤ 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こと。
- ⑥ 業務の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。
- ⑦ 本業務を行うために必要となる委託者所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与するが、資料・情報等については指定したエリア外に持ち出してはならない。
- ⑧ 受託者は、委託料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、又は中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後5年間これを保存しておくなければならない。
- ⑨ 受託者は、本委託業務の履行にあたり、本書及び契約書で定める事項、関係法令及び委託者

条例、規則等を十分に遵守した上で本業務を実施するものとする。

⑩ その他、本業務の履行に支障のないよう適切な処置を講じること。

14. 参考数値(R7年度)

人口数 57,394人(R8.3.31時点)

世帯数 26,609世帯(R8.3.31時点)

カード申請数 8,613件(本庁及びニュータウン連絡所)

カード交付数 5,230件(本庁交付時来庁方式のみ。申請時来庁方式は未実施。)

電子証明書発行・更新数 5,742件(本庁のみ)

15. 連絡先

大阪狭山市市民生活部市民窓口グループ 電話 072-366-0011(内線 501:嶋田・516:高林)