

和泉市マイナンバーカード交付事務等業務委託仕様書

1. 業務名

和泉市マイナンバーカード交付事務等業務委託

2. 目的

本事業は、マイナンバーカードに係る申請書類等の受付補助及び交付補助並びに窓口案内等の業務において、市民等からの期待に応え得る信頼性のもと、遅滞なく安定的に運用するため、専門的な知見を有する民間事業者に対し、業務の正確性及び迅速性について、高水準レベルのサービスを求め、さらなる市民サービスの質向上を目的とする

3. 委託期間

契約締結日～令和 9 年 3 月 31 日までとする

- ①契約締結日から令和 8 年 6 月 30 日までの期間は、委託業務の準備(引継ぎ)期間とする
- ②令和 8 年 7 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までの期間は、委託業務の実施期間とする

4. 業務実施場所

- ①和泉市役所本館 1 階(資料 1-本館 1 階レイアウト図)
- ②和泉シティプラザ南棟 1 階(資料 2-和泉シティプラザ出張所レイアウト図)
- ③その他出張申請等に係る市が指定する場所

5. 委託業務日及び委託業務時間

(1) 業務日

●通常

①月曜日から金曜日の開庁日。(年末年始(12 月 29 日から翌年 1 月 3 日)、国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日を除く。)

●日曜開庁

- ①上項 4. の①については、原則は毎月第 4 日曜日(以下「本庁日曜開庁」という)
- ②上項 4. の②については、原則は毎月第 2 日曜日(以下「出張所日曜開庁」という)
- ①②いずれの場合もシステム機器のメンテナンス等により変更となる場合があります
- ③上項 4. の③については、原則は平日の開庁日。(1~2 か所/月程度)

(2) 業務時間

- ①平日は、午前 8 時 45 分から午後 5 時 15 分(昼休憩の時間帯も含む。)まで
- ②本庁日曜開庁及び出張所日曜開庁は、午前 8 時 45 分から正午まで

なお、業務開始前の事前準備又は事後の整理又は窓口開庁時間内に発生した届出等の処理について、実施時間の延長がある場合は、あらかじめ委託者と協議のうえ、委託者が必要と認める範囲内で本業務を実施するものとする

(業務実施時間内に受付けた案件については、業務実施時間終了後も完了まで対応すること)

●その他開庁及び開庁時間延長時

本契約期間中、委託者が委託業務日以外の日及び委託業務時間以外の時間に委託業務の実施を申し出た場合は、上記（１）業務日及び（２）業務時間の規定に関わらず、受託者は、従事者の勤務日を振替し、又は勤務時間のシフトを行うなど、この契約の範囲内で、委託業務が円滑に実施できるよう対応すること

6. 委託業務

●業務実施場所別委託業務

①和泉市役所本館 1 階

（１）から（１０）のすべての業務

②和泉シティプラザ南棟 1 階

（１）・（２）及び（３）のマイナンバーカード交付を除く、更新等補助業務並びに（４）・（１０）の業務

●業務名

（１）フロア案内等業務

（２）マイナンバーカード申請等補助業務

（３）マイナンバーカード交付及び更新等補助業務

（４）多言語対応業務(外国籍の方へのマイナンバーカード制度の説明及び案内等)

（５）マイナンバーカード出張申請受付業務

（６）マイナンバーカード交付前設定業務

（７）マイナンバーカード有効期限切れ通知に伴う送付先情報の最新化入力業務

（８）有効な申請書 I D が存在しないマイナンバーカード交付申請に係る補助業務

（９）マイナンバーカードに係る電話対応業務

（１０）マイナポータルに係る補助(オンラインでの利用申込み等)業務

7. 業務内容

別紙「和泉市マイナンバーカード交付事務等業務委託仕様書《事業詳細》」のとおり

8. 業務実施体制等

（１）基本的事項

●配置に関する事項

①受託者は、管理責任者(管理副責任者)及び業務従事者(以下総称して「従事者」という。)を、原則直接雇用すること

②受託者は、「7 業務内容」の別紙「和泉市マイナンバーカード交付事務等業務委託仕様書《事業詳細》」に規定する業務を履行するために必要な人員体制及び研修体制を整え、業務実施計画書に基づき、従事者の配置、名簿等は書面にて報告すること。なお、契約履行中に名簿に変更が生じる場合は、原則 2 週間前までに委託者に報告すること

③受託者は、業務実施に係る従事者の配置体制について、円滑な業務遂行が行えるよう業務の繁忙度合い等を考慮しつつ、適正に業務を遂行できる体制を整えること

④最低配置人数を 13 名以上と見込んでおり、配置割合は、次のとおり想定している

4. 業務実施場所

①和泉市役所本館 1 階

管理責任者を含む従事者 10 名

【管理責任者、フロア案内 1 名～2 名、申請補助 3 名～5 名、交付前設定 2 名～3 名（原則固定）】（チームリーダーを含む）

②和泉シティプラザ南棟 1 階

従事者 3 名

【フロア案内兼申請補助 3 名】（チームリーダーを含む）

①②ともに 1 名ずつチームリーダーを置く

⑤受託者は、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合は、速やかに委託者に報告し、受託者の責任において対策を施すこと

⑥本業務の遂行に適格性を欠く従事者については、速やかに受託者の責任において業務遂行能力を有するよう接客マナー、個人情報への取扱い、守秘義務等の法令及びマイナンバーカード制度等における教育及び指導を行うか、業務遂行能力を有する者（管理責任者の指揮監督下において適正かつ迅速に業務を行う者）に交代すること

なお、頻繁な従事者の入替え（変更）は、業務停滞の要因となることから、上記教育等行ったにも拘らず委託者が不適格者と指摘があった場合を除き、容易な従事者の入替え（変更）はできるだけ最小限に留めること

⑦受託者は、業務開始までに「マイナンバー実務検定（1～3 級）」や「個人情報保護士」又は「マイナンバー管理士」、「マイナンバー管理アドバイザー」のいずれかの有資格者を最低 1 名の配置に努めること。若しくは、業務開始までに配置ができない場合であっても業務履行完了まで（令和 9 年 3 月 31 日まで）に取得する見込みである者を配置すること

●構成に関する事項

ア). 管理責任者常駐 1 名

イ). 管理副責任者常駐 1 名

ウ). 業務従事者（うち各業務拠点 1 名のチームリーダーを含む）11 名程度

●適格者に関する事項

①管理責任者

管理責任者とは、業務実施場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、委託者との業務の調整や協議等の権限を有する者であり、受託者は、類似業務の経験を有する者を雇用し、業務開始後即時に本業務の従事が可能であり、ほかの業務従事者に対して適正な処理を指導できる者を充てること

②管理副責任者

管理副責任者とは、管理責任者が不在の時、その代理として、管理責任者の任を担う者であり、受託者は、管理責任者と同様、類似業務の経験を有する者を雇用し、業務開始後即時に本業務の従事が可能であり、他業務従事者に対して適正な処理を指導できる者を充てること

③業務従事者

受託者は、業務の実施前に接客マナー、マイナンバーカード制度等における教育等を行い、管理責任者の指揮監督下において適正かつ迅速に業務を行う者を配置すること。なお、4. 業務実施場所①②に示す各業務拠点において、管理責任者及び管理副責任者とは別に、チームリーダー（本庁担当と出張所担当）を選任し、各拠点の取りまとめを行わせ、管理責任者が統括するものとする

●連絡体制に関わる事項

- ①受託者は、常に来庁者数・申請者数等の動向を把握し、国等の制度改訂等の最新情報を従事間で共有するとともに、委託者との連絡体制を密に行い、必要に応じて委託者との合同会議に参加すること
- ②受託者は、あらかじめ緊急体制、トラブル等対応の初動体制を整備し、完結に至るまで責任を持って対処すること。なお、難易度が高く、継続性のある場合は、委託者と協議のうえ、適切な対応を行うこと
- ③受託者の責めに帰すべき事件、事故等が発生した場合、直ちに委託者に報告するとともに、再発防止策を講じたうえで、事後の措置状況について報告すること

(2) 業務内容

●管理責任者

- ア). 委託者との連絡調整
- イ). 各種報告書の提出
- ウ). 業務計画の進捗管理及び実勢管理・分析、質の維持向上に向けた業務改善
- エ). 業務従事者の適正配置及び指揮・監督
- オ). 業務従事者に対する指導及び教育
- カ). 業務に関する苦情、クレーム、トラブル等発生時における対応、報告
- キ). チームリーダーの統括
- ク). 業務全般のリスクマネジメントを含むマネジメント等

●管理副責任者

管理責任者に準ずる

●業務従事者(チームリーダーを含む)

- ア). 来庁者への制度説明及び窓口案内
- イ). 適正な窓口への誘導
- ウ). 本人確認等(確認書類原本のコピー)、申請書類の交付、記載補助
- エ). マイナンバーカード申請者の写真撮影(無料)及び指定先へのデータ保存
- オ). 委託者(担当職員)への審査依頼
- カ). 始業時の準備作業(申請書類等の補充、機器始業点検、システム起動、職場環境点検等)
- キ). 終業時の管理(機器終業点検、システム終了、職場環境点検、不要文書廃棄等)
- ク). 日常業務に付随する各種書類の準備、点検、保管
- ケ). 業務研修への参加(マイナンバーカード制度に関する学習、情報共有等)
- コ). マイナンバーカード利用に関する情報提供及びマイナポータル操作等補助
- サ). 他マイナンバーカード交付等に関する補助

9. 受託者の責務

(1) 法令遵守の徹底

●秘密の保持及び個人情報の保護並びにリスク管理等

受託者は、本委託業務の遂行にあたり、本仕様書及び契約書等で定める事項、関係法令及び本市の条例、規則等を十分に遵守したうえで本委託を実施するものとする。なお、その職を退いた後も同様とする

- ア). 守秘義務
- イ). 個人情報保護の徹底・情報セキュリティ
- ウ). 資料等の適正な取扱い及び複製等の禁止
- エ). コンプライアンスの徹底
- オ). 信用失墜の行為の禁止
- カ). 指揮命令系統の確立
- キ). 従事する者の身だしなみ
- ク). 危機管理
- ケ). 感染症の感染予防等

(2) 研修(教育)等の実施

●研修(教育)等の実施

市民室は、市役所の玄関口に位置し、和泉市役所職員の顔となるため、受託者は、このことを深く理解し、定期的な研修、訓練等を行い、モニタリングを通して常に作成した業務マニュアル及びFAQを更新して、業務の質、市民満足度の向上を図るよう、本業務従事者に研修を行うこと

特に個人情報の保護等については、従事者に対し、委託者の機密を保持することの重要性を認識させ、故意又は過失による情報漏洩の防止を徹底させるため、あらゆる機会を通じ、絶えず教育し、訓練すること

なお、合理的配慮を必要とする市民等への案内・接客等においては、筆談・手話通訳者の要否・多言語通訳、翻訳サービス等ノーマライゼーション(特性に応じた配慮等)に基づき、従事者の研修(教育)等に努めること

ア). 守秘義務及び個人情報の保護等における研修

- ・ 目的外使用及び第三者への提供の禁止
- ・ 情報資産の複写又は複製の制限に関する事項
- ・ 法令等の遵守
- ・ 誓約書の提出

イ). その他本市が求める研修、苦情・トラブルへの対応等接客業務における研修

(3) 報告書等の提出

受託者は、以下の報告を速やかに遺漏せず行うこと。また、市民等に質の高いサービスが提供できるよう、市民等からの問い合わせ内容及び委託者からの要請により必要に応じて更新するものとし、その内容については、委託者の確認を受けること

なお、業務マニュアル及びFAQ等によりがたい事例が発生した場合は、管理責任者を通して委託者の指示を仰ぐこと。

契約期間中に作成された業務マニュアル及びFAQ等委託者に提出された報告書は、すべて委託者に帰属するものとし、業務実施終了後も次の受託者に引継ぐものとする

●報告書等の種類

原則様式は、任意(自由様式)とし、必要に応じて委託者が示すものを提出すること。なお、本業務で作成したマニュアル、資料等の成果物の所有権及び著作権、その他提出物はすべて委託者に帰属するものとする

①業務実施計画書

ア). 実施体制

イ). 配置者名簿等

ウ). 各業務における作業工程等の想定マニュアル及び基本的な FAQ(必要に応じて更新)

エ). 人材育成、研修等

オ). 緊急体制マニュアル

■期限：業務開始1週間前まで(更新等変更がある時は、遅滞なく報告するものとする)

②業務報告書

ア). 月次完了報告書等(月初から月末までの実績値)

(様式指定：事務ごとの来庁者件数)

(任意様式：各業務の処理件数の月報)

■期限：業務完了月の翌月の10日まで

ただし、令和9年3月分においては、3月31日に提出

③随時報告

ア). (更新後の)業務マニュアル及びFAQ

イ). 研修実施報告書

ウ). 実施体制変更時に新たな実施体制図

エ). トラブル等対応策又は、事業における改善策の提案等

オ). その他委託者が指定する報告書

■期限：随時委託者が求める期間内

④事故発生報告書

(任意様式：必要項目は、事故内容、原因、対応、再発防止(二次被害の発生阻止)策等)

※受託者の責に帰さない場合は除く。

(例)

- ・ 個人情報の紛失・流出・漏洩事故
- ・ 不適切な案内や不快感を与える市民対応等トラブル
- ・ 事務誤り

■期限：発生後直ちに

(4) 業務改善

●業務測定指標

本業務の処理時間、処理件数、問い合わせ対応等の測定指標について、受託者は委託者との協議に応じること。

●モニタリング

委託者は、本業務の監査あるいは当該業務の実施に関する調査(検査)などを定期的にチェックし、委託者が報告を求めた際は、受託者は速やかに応じること

上記の結果、改善点が指摘された場合は、受託者は誠実かつ迅速に改善策を講じること

●アンケートの実施

受託者は来庁者アンケートを実施し、顧客満足度を計測・分析のうえ委託者に報告すること

●情報の更新

国の動向を踏まえ、受託者がその体制・業務工程の見直し等を自発的に行い、柔軟な対応、措

置を検討し、委託者に提案するなど業務改善に努めること

(5) 安定的な業務遂行

●適正配置

①最低配置人数を**13名以上**と見込んでいますが、受託者の他自治体における知見なども参考に、委託者と調整のうえ状況に応じて、人員を適性かつ柔軟に再配置するなど、来庁者対応を迅速に行うことができる業務体制を常に整えること

②特に繁忙期(3月・4月の住民移動が最も多い時期や週初め又は金曜日等の休み前)は、混雑が想定されるため、窓口数・電話回線数の増加、時間延長による対応が必要となる場合は、委託者、受託者双方協議のうえ、本業務の円滑かつ迅速な交付促進等に支障をきたさないよう対応を行うこと

●突発的な人員配置

①従事者に欠員が生じた場合は、本業務遂行に必要な知識の習得、待遇等の研修を済ませた交代要員を配置し、本事業の円滑な遂行に努めること

②臨時体制

来庁者数の突発的な増減及び臨時対応(災害等緊急時又は委託者が必要と認めた時等)に際し、柔軟な業務履行体制をとれるよう協議に応じること

(6) その他管理

●服装等

①従事者であることを容易に識別できるよう統一した服装等(ビブス又は腕章等)を着用させ、業務中は名札、社員証等の身分証明書等を携帯させること

②来庁者に対する態度、言葉遣い等について、来庁者へ不快感を与えないよう従事者の管理及び教育を徹底すること

③特に合理的配慮を必要とする案内等においては、筆談・手話通訳者の要否・多言語通訳、翻訳サービス等ノーマライゼーション(特性に応じた配慮等)に基づいたコミュニケーションに努めること

④書類等の使用前、使用後の管理を適正に行い、執務場所の整理整頓及び清掃等衛生管理の徹底に努めること

10. 設備・備品

(1) 業務用機材及び消耗品の負担区分

	品目	委託者	受託者
設備	受付台、椅子、パーテーション、仕切り板、写真背景用スクリーン、記載台、番号案内機、照明	●	
	マイナンバーカード保管用キャビネット	●	
備品	統合端末、住基端末、特急発行用タブレット、キーボード、マウス等、マイナポータル用PC、端末用プリンター	●	
	携帯電話(電話回線使用料・通信料含む)	●	

	申請写真用カメラ、本人確認複写用コピー機(2台)		●
	多言語対応アプリ用タブレット	●	
	管理表、報告書作成等の端末機又はタブレット		●
消耗品	フォトプリンター・SDカード	●	
	申請書類・簡易的な市民配布用リーフレット・広報物等	●	
	付箋、その他事務用品		●
	番号札(ファイル)、消毒用アルコール等の衛生品	△	●
	委託者所有の資料・情報等(業務説明資料や報告資料などの紙資料作成に係る用紙・印刷費用)	△	△
その他	自社での研修、出張申請に係る移動等に要する費用		●
	業務遂行に新たに必要となった機器・機材等	△	△

●印は負担する側・△印は部分的なもの、又は双方の協議で決定

(2) システムと制限

●使用するシステム

- ・マイナンバーカード管理システム(住基ネット統合端末)
- ・住民記録システム WizLIFE(市のマイナンバー利用事務系端末)

●操作の制限

- ・業務の範囲で使用者・使用区分等の制限を行う

なお、操作マニュアルは、契約後、事務引継ぎ期間に提示します

(3) 経費等の負担区分

- ①受託者は、委託者が負担するものを使用又は利用する場合は、善良なる管理の注意義務をもって使用又は利用し、本業務以外で使用はしないこと
- ②受託者は、委託者が負担するすべてについて、滅失・き損等の損害を与えた場合は、速やかに委託者にその旨を報告するとともに受託者の費用と責任において、これを回復又は損害賠償を行うこと
- ③受託者が持ち込んだ機材については、事前に委託者の承認を得るものとし、万が一紛失、故障等が生じて受託者が責任を持って管理を行うこと
- ④申請書等紙類について、印刷は委託者が行い、補充は、受託者が行う
- ⑤受託者は、契約終了時に、委託者が貸与するものすべてを返却すること
- ⑥個人を特定する文書等の機密文書の破砕等処理は、委託者が行うものとし、受託者は、あらかじめその容量を委託者に伝え、指定日(4回/年)までは受託者が厳正に保管すること
- ⑦受託者の事務所は設けておりません

11. 支払い条件

委託料の支払いは、契約書の規定のとおり月次報告等に基づく毎月の検査合格後、受託者からの請求に基づき月払いとする

1 2. 業務引継ぎ

(1) 負担区分

①引継ぎ期間

業務準備期間(契約～6月末まで)及び業務開始(7月以降)後引継ぎ完了まで

②費用負担

ア). 業務準備期間(契約～6月末まで)

人件費等を含む1 1. 設備・備品(1) 業務用機材及び消耗品の負担は、現行の受託者とする
ただし、次期受託者の人件費等業務開始の準備に係る費用は次期受託者が負担する

イ). 業務開始(7月以降)後引継ぎ完了まで

人件費等を含む1 1. 設備・備品(1) 業務用機材及び消耗品の負担は、新たに業務履行責任者となる受託者とする。ただし業務引継ぎ未完了の業務については、委託者の承認を得るまでの間、業務実施に係る消耗品等以外の人件費等は、前受託者が負担する

ウ). 受託者は、委託期間の定めに関わらず、3. 委託期間②の委託業務の実施日に受託者の責任により適切に業務を開始できない場合は、当該期間に係る業務委託料を委託者に請求できないものとする

エ). その他、明記していない負担等が発生するときは、相互に協議する

(2) 事前準備

●準備項目

受託者は、次項について、業務開始前日(令和8年6月30日)までに行うこと

①業務実施計画書の提出

受託者は、受託業務の内容を把握し、作業工程、人員配置等の業務実施計画書を委託者に提出すること。

②業務体制の整備

受託者は、業務実施計画に基づく受託業務を確実に実施できる体制を整備すること。

③業務マニュアルの作成

受託者は、従事者が自立的、安定的に業務ができるよう必要な業務マニュアルを作成し、委託者に承諾を得ること。なお、作成した業務マニュアルは、必要に応じて適宜見直すこと。

④事前研修の実施

受託者は、業務開始までに円滑に業務遂行ができるよう、従事者全員に対して必要な知識の習得、接遇、秘密情報の取扱い及び危機管理に関する研修を実施すること。

1 3. 留意事項

(1) 情報セキュリティ要件

①機密保護

本業務の遂行上で得た情報に関して、本業務に係る業務の目的以外に使用、開示してはならない。
本業務の契約終了後又は解除後も同様とする。

②個人情報保護

本業務の従事者に対して、個人情報保護等に係る情報セキュリティに関する研修を実施すること。
また、ISO/IEC27001 又はプライバシーマークの認証を取得していること。

③法令遵守

ア). 各種法令や、和泉市の条例、規則、その他運用規程等を遵守し、忠実に業務を遂行すること。
特に下記の規定は、情報セキュリティ対策を実施するために必要不可欠となるものである。

○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

○個人情報保護に関する法律

○和泉市個人情報の保護に関する法律施行条例及び同規則

イ). 従事者への教育・研修

従事者に対し、業務開始前に服務規律、コンプライアンス、個人情報保護、情報セキュリティ等の研修並びに業務遂行における必要な知識を習得するための研修を定期的に行い、情報管理を徹底すること

(2) 第三者賠償

受託者が業務遂行にあたり、第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害賠償を行わなければならない時は、受託者の責任において誠実に対応し、その損害額を負担しなければならない

(3) 入室の許可

委託者の執務室に無断で入室してはならない。緊急を除き、質問等がある時は管理責任者を通して委託者(担当職員)に行うこと

(4) 再委託の禁止

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請負わせてはならない。ただし、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて委託者の承諾を受けた場合はこの限りではない

(5) 危機管理

ア). 業務遂行中の被災等における協力

①受託者は、和泉市の公式 WEB サイトの「防災関係」のページで本市の危機管理に対する考え方や災害発生時の初動マニュアルを確認し、業務遂行中の予期せぬ被災において、委託者からの要請により、市民の一時的な避難誘導等の協力依頼に応じること

○防災ガイドマップ

○災害時の避難所開設・運営マニュアル危機管理指針

イ). 突発的かつ長期的なシステム障害等の発生

①受託者は、突発的かつ長期的なシステム障害等の事故又は被災等により復旧のめどが立たず、事業継続が困難となった時は、市民への影響を最小限に留めるため、委託者と協議し、誠実な対応をすること

②自然災害等の発生により、出張申請受付の実施が困難な場合は、委託者と協議し、中止又は延期等の対応をとること

③感染症の感染予防等

従事者の健康管理及び履行場所における感染症の感染予防・感染拡大の防止を徹底するとともに、感染症感染拡大等により、国等から発出される指示要請等を遵守すること。また、これらの指示、要請等を受けて業務内容等の変更が必要となった場合は、速やかに委託者と協議し、その指示に従うこと

(6) 契約の変更等対応

本業務に係る業務内容及び運用方法などについて、国の制度・運用の改正などやむを得ない事情や委託者のDX推進の加速化など急激な社会情勢の変化により、可及的速やかに対応が必要となった場合は、双方誠意をもって協議・対応に応じるものとする

14. その他

(1) 関係法令等の遵守

- ①労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関連法規
- ②地方自治法施行規則及び施行令ほか行政関連法規
- ③その他業務に適用される法令等の規定を遵守すること

(2) 受託者は、委託者からの依頼に対して、誠実に対応し、本業務委託に係る契約ほか入札要領及び質疑並びに本仕様書等に定めのない事項については、委託者と受託者で協議のうえ、決定するものとする

問い合わせ先

〒594-8501

和泉市府中町二丁目7番5号

和泉市役所市民生活部市民室市民グループ マイナンバーカード担当

TEL 0725-99-8117

E-mail mn_itaku@city.osaka-izumi.lg.jp

別紙※添付書類

■基礎情報(令和8年3月末現在)

和泉市総人口		180,955 人
マイナンバーカード保有枚数		148,423 枚
業務実施期間内マイナンバーカード交付予定枚数		約 14,000 枚
	交付時来庁方式	約 12,000 枚
	申請時来庁方式(庁舎本館)	約 800 枚
	申請時来庁方式(出張所)	約 1,200 枚
業務実施期間内マイナンバーカード電子更新予定件数		約 22,000 件