

和泉市マイナンバーカード交付事務等支援業務仕様書

1. 業務名称

和泉市マイナンバーカード交付事務等支援業務

2. 目的

マイナンバーカードの申請・交付・更新等の業務を民間事業者に委託することにより、マイナンバーカードの交付率の向上及び効果的で円滑な業務を実施することを目的とする。

また、併せて、マイナンバーカードの交付窓口と市民室執務室とが別の場所であることを踏まえ、市民室業務も含めたフロア案内業務等を委託することにより、市民の利便性を向上することを目的とする。

3. 実施業務

- (1) フロア案内等業務
- (2) マイナンバーカード交付申請支援に係る業務
- (3) マイナンバーカード交付に係る業務
- (4) マイナンバーカード更新等に係る業務
- (5) マイナンバーカード出張交付申請支援等に係る業務
- (6) 多言語対応業務

4. 履行期間

契約締結日～令和7年3月31日まで

※契約締結日から令和6年6月30日までを業務を開始するための事前準備期間とし、令和6年7月1日から業務を履行すること。なお、事前準備にかかる費用は、受託者の負担とする。

5. 履行場所・履行日時

「6. 実施業務の詳細」を参照

6. 実施業務の詳細

(1) フロア案内等業務

(ア) 履行場所

和泉市役所

(イ) 履行日時

①月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分

※「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～1月3日）を除く

②毎月第4日曜日 午前8時45分から正午（和泉市役所のみ）

※システムメンテナンス等により変更となる月あり

(ウ) 業務内容

履行場所において、来庁者の誘導、案内及び混雑時の整理等を行うフロア案内担当者を配置し、次の業務を行う。

- ①来庁者の目的を確認し、該当する窓口（市民室及び⑥マイナンバーカード交付窓口以外も含む）案内
- ②市民室窓口にて請求又は届出する書類の内容説明と記載補助
- ③番号発券機の操作補助
- ④記載台の管理（整理整頓、記載面の清掃、市職員との連携による各種請求書・消耗品の補充）
- ⑤マイナンバーカード未申請者への申請勧奨（来庁者への声かけ等）及びマイナンバーカード交付申請支援実施場所への誘導等
- ⑥証明書自動交付機（和泉市役所本館1階に設置）の操作説明
- ⑦マイナンバーカードに関する電話対応（詳細は市と協議の上決定）

(2) マイナンバーカード交付申請支援に係る業務

(ア) 履行場所

和泉市役所、和泉シティプラザ出張所

(イ) 履行日時

- ①月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分
※「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～1月3日）を除く
- ②毎月第2日曜日 午前8時45分から正午（和泉シティプラザ出張所のみ）
毎月第4日曜日 午前8時45分から正午（和泉市役所のみ）
※システムメンテナンス等により変更となる月あり

(ウ) 業務内容

マイナンバーカードの交付申請を希望する来庁者に対し、申請補助を行う担当者を配置し、次の業務を行う。

- ①交付申請希望者の交付申請書出力を市職員に依頼
- ②市職員から引き継いだ申請書及びその他必要書類の記入支援
- ③交付申請書貼付用写真の撮影及び印刷
- ④本人確認書類のコピー
- ⑤申請内容の審査・確認のための市職員への引継ぎ
- ⑥審査・確認完了後におけるマイナンバーカードの使用方法及び本人限定受取郵便等についての説明
- ⑦交付申請支援者数等の報告（日報）
- ⑧マイナンバーカードで使用できるサービス（健康保険証利用や公金受取口座登録等）の説明等

(3) マイナンバーカード交付に係る業務

(ア) 履行場所

和泉市役所

(イ) 履行日時

①月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分

※「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～1月3日）を除く

②毎月第4日曜日 午前8時45分から正午（和泉市役所のみ）

※システムメンテナンス等により変更となる月あり

(ウ) 業務内容

マイナンバーカード担当窓口前において、マイナンバーカード交付に係る業務の補助を行う担当者を配置し、次の業務を行う。

①来庁者の目的確認及び番号発券機の操作補助

②マイナンバーカード交付に係る必要書類及び本人確認書類の有無の確認

③必要書類を市職員に依頼

④市職員から引き継いだ必要書類の記載内容の確認

⑤窓口への誘導（市職員へ引継ぎ）

⑥市職員から交付の処理を行ったマイナンバーカードを受け取り、対象者にマイナンバーカードの引渡し及び使用方法等に関する説明

⑦マイナンバーカードで利用できるサービス（健康保険証利用や公金受取口座登録等）の説明等

⑧交付通知書作成業務の補助（市職員から依頼を受けた業務に限る。）

(4) マイナンバーカード更新等に係る業務

(ア) 履行場所

和泉市役所、和泉シティプラザ出張所

(イ) 履行日時

①月曜日～金曜日 午前8時45分から午後5時15分

※「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～1月3日）を除く

②毎月第4日曜日 午前8時45分から正午（和泉市役所のみ）

※システムメンテナンス等により変更となる月あり

(ウ) 業務内容

マイナンバーカード担当窓口前において、マイナンバーカードの更新等に係る業務の補助を行う担当者を配置し、次の業務を行う。

①来庁者の目的確認及び番号発券機の操作補助

②マイナンバーカード更新等に係る必要書類及び本人確認書類の有無の確認

③必要書類を市職員に依頼

④市職員から引き継いだ必要書類の記載内容の確認

⑤窓口への誘導（市職員へ引継ぎ）

⑥市職員から交付の処理を行ったマイナンバーカードを受け取り、対象者にマイナンバーカードの引渡し及び使用方法等に関する説明

⑦マイナンバーカードで利用できるサービス（健康保険証利用や公金受取口座登録等）の説明等

(5) マイナンバーカード出張交付申請支援等に係る業務

(ア) 履行場所

和泉市が指定する場所

(イ) 履行日時

和泉市が指定する日時

(ウ) 業務内容

和泉市から、マイナンバーカード出張交付申請支援等の要望に対し、申請補助等を行う担当者を配置し、次の業務を行う。

- ①出張交付申請支援等の実施場所の確認及び訪問
- ②出張交付申請支援等の実施に必要な協議等への参加
- ③市職員から引き継いだ申請書及びその他必要書類の記入支援
- ④交付申請書貼付用写真の撮影及び印刷
- ⑤本人確認書類のコピー
- ⑥申請内容の審査・確認のための市職員への引継ぎ
- ⑦審査・確認完了後におけるマイナンバーカードの使用方法及び本人限定受取郵便等についての説明
- ⑧マイナンバーカードで使用できるサービス（健康保険証利用や公金受取口座登録等）の説明等
- ⑨交付申請支援者数等の報告（日報）
- ⑩その他、出張申請支援等に必要な業務

(6) 多言語対応業務

「3. 実施業務（1）～（5）」の実施において、日本語のほか、多言語に対応できること。なお、対応方法については、市と協議の上決定し、市の承諾を得ること。

(7) 配置人員と繁閑対策

配置人員は、管理責任者及び管理副責任者を含め標準的な必要人数として8名程度の人員配置を行うこと。

また、「3. 実施業務」を行うための人員を確保するとともに配置人員は、市と協議の上、月、時間帯、曜日等で業務ごとの配置人員を変動させるなどの柔軟な運用ができるものとする。

また、業務履行日において繁忙が予想される場合は、市と協議の上、繁忙対策を講じること。

(8) 留意事項

(ア) 委託業務の遂行にあたり、苦情・トラブルが発生したときは、受託者は責任をもって対処し、対処後は遅延なく市へ報告すること。

(イ) 苦情等については、現状・原因分析と解決策及び再発防止策を講じ、市へ報告すること。

(ウ) 全ての業務について研修を行い、業務が滞らないように事前準備に万全の体制をとること。

(エ) 業務時間内で受け付けた案件については、市への引継ぎも含め、責任を持って最後まで対応すること。

(オ) 業務の履行日時に変更等が生じた場合には、市と協議の上、業務体制の変更、調整を行うこと。

(カ) 国からの事務の取扱いに係る通知やマイナンバーカードの交付状況等により、業務内容等の変更が必要となった場合には、市と協議の上、変更、調整を行うこと。

7. 業務履行にあたっての基本的な考え方

(1) 守秘義務

受託者は、本業務に携わる者（以下「従事者」という。）に対し、特定個人情報を含む個人情報（以下「個人情報」という。）をはじめ、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らし、又は盗用しないよう、守秘義務を遵守させなければならない。その職を退いた後も同様とする。

(2) 個人情報保護の徹底

受託者は、公共の業務に携わる重要性及び個人情報を取り扱う重要性を十分に認識し、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」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）」を遵守するとともに、情報の厳格な管理および適切な運用のために必要な万全の体制を整備すること。

(3) 資料等の適正な取扱い及び複製等の禁止

本業務に関する資料については、個人情報を含むものが多数あるため、適切に取り扱うとともに、本業務以外の目的で利用・執務場所からの持ち出し、複写および複製をしてはならない。

(4) コンプライアンスの徹底

受託者は、業務の実施にあたり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。

(5) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(6) 指揮命令系統の確立

受託者は、業務内容を十分に把握し、受託者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。

(7) 従事者の身だしなみ

受託者は、業務を遂行するにあたり、従事者における市民の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、受託者の負担で、その身分を明確にするための名札（統一された顔写真付きのもの）を用意し、業務従事中、市民に認識できるよう必ず着用すること。

(8) 危機管理

受託者の責務において、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じること。また、事故、災害などの緊急事態が発生した場合に備え、事前に体制を整備するとともに、緊急事態発生時においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように、市と連携しながら対応策を講じること。

(9) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により仕様の変更が生じる場合は、市及び受託者が協議の上、仕様の変更を行うこと。

(10) 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、速やかに市と協議し、その指示に従うこと。

8. 経費等の負担区分

- (1) 「3. 実施業務」に記載する(1)～(5)の業務にかかる備品及び消耗品について、従事者が使用する消耗品以外は、市が貸与する。
- (2) 「3. 実施業務」に記載する(6)の業務にかかる一切の費用は、受託者の負担とする。ただし、市と協議の上、市が貸与すべき備品及び消耗品等があるときはこの限りではない。
- (3) 受託者は、市から貸与された備品等について、受託者の故意又は過失により滅失、き損等の損害を与えた場合は、速やかに市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すること。

9. 業務の実施体制

受託者は、業務を円滑に遂行するための人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を整えなければならない。

(1) 管理責任者の配置

(ア) 受託者は、本業務を円滑に遂行するため、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な処理を行えるよう業務を実施する従事者から1名を管理責任者に選任しなければならない。なお、管理責任者は履行場所に常駐し、受託業務にかかる基本業務のほか、次の事項を行わせること。

- ①受託業務のマネジメント全般
- ②市との協議及び連絡調整
- ③混雑状況及び業務量に応じた従事者の柔軟な配置
- ④従事者に対する指揮監督及び指導
- ⑤事故等の発生及び業務遂行上の苦情等への速やかな対応
- ⑥市への各種報告
- ⑦業務履行上の課題を踏まえた業務改善

(イ) 管理責任者の変更は、事前に市に通知の上、やむを得ないと市が認めた場合に限り可とする。

(ウ) 管理責任者は、業務及び業務に係る関連法令等に精通している者であり、過去10年間に人口10万人以上の地方公共団体において、マイナンバーカード交付等関連業務又は市民対応を要する各種窓口業務に1年以上従事した実績を有する者を配置すること。

(2) 管理副責任者の配置

(ア) 受託者は、管理責任者の職務を代理できる管理副責任者を選任し、管理責任者の補佐及び不在の際の代理を行わせること。

(イ) 管理副責任者についても、その変更は、事前に市に通知の上、やむを得ないと市が認めた場合に限り可とする。

(ウ) 管理副責任者は、業務及び業務に係る関連法令等に精通している者であり、過去 10 年間に人口 10 万人以上の地方公共団体において、マイナンバーカード交付等関連業務又は市民対応を要する各種窓口業務に 1 年以上従事した実績を有する者を配置すること。

(3) 従事者

受託業務の従事者は、担当業務の制度や関係法令、業務マニュアルの記載内容等を十分に理解し、担当業務を的確に行える者を配置すること。

(4) 業務体制等

(ア) 受託者は、業務の適正な執行及び保安全管理のため、従事者名簿及び業務体制表を作成し、業務開始日までに市に提出すること。

(イ) 受託者は、従事者に支障が生じ、臨時に変更する場合は、その旨と臨時従事者の氏名を市に通知し、業務の遂行に万全を期すこと。

(ウ) 市は、従事者（管理責任者及び管理副責任者を含む）のうち、著しい不適格者があると認められるときは、受託者に対し是正措置（従事者の変更を含む）を求めることができるものとし、受託者は、誠意をもって対処すること。

(5) 従事者への研修

受託者は、業務開始後においても定期的に業務の遂行に必要な知識の習得、接遇、秘密情報の取扱いおよび危機管理に関する研修を受託者の費用負担で実施し、常に従事者の能力向上に努めること。なお、研修実施後は、研修結果を取りまとめた報告書を提出すること。

10. 事前準備

(1) 業務実施計画書の作成

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令和 6 年 6 月 28 日までに市へ提出すること。

(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令和 6 年 6 月 28 日までに整えること。

(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、令和 6 年 6 月 28 日までに市の了解を得ること。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、令和 6 年 7 月 1 日から円滑に業務遂行ができるよう、従事者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。

11. 報告

受託者は、業務実績や業務にかかる課題及び改善策等を記載した日報、月報、年報を作成し、市に提出すること。なお、様式については、市と協議の上決定し、市の承諾を得ること。

12. 支払い条件

委託料は月払いとし、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支払うものとする。

13. 損害賠償責任

受託者が、業務の実施において第三者に損害を与えたときは、受託者が、その賠償額を負担すること。

なお、市が、受託者の責めに帰すべき事由により発生した損害を第三者に対して賠償したときは、受託者に対して、賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

14. 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に委託してはならない。ただし、当該業務の一部について第三者に委託する必要がある、市がやむを得ないと認めたときはこの限りではない。

15. 成果品の利用及び著作権

(1) 受託者は、委託業務の成果品(受託者が履行期間内に作成した作業手順等に関する資料(業務マニュアル等)を含む。)に対し、著作権法(昭和45年法律第48号)第21条(複製権)、第23条(公衆送信権等)、第26条の2(譲渡権)、第26条の3(貸与権)及び第28条(二次的著作物の利用に関する原著作者の権利)に規定する権利を、成果品の納入、検査合格後、直ちに市に無償で譲渡するものとする。

(2) 市は、著作権法第20条(同一性保持権)第2項に該当しない場合においても、その使用のために目的物の改変を行うことができるものとし、受託者はこれに同意し、著作者人格権を主張しないものとする。

(3) 受託者は、成果品が第三者の著作権を侵害しないことを保証し、第三者から成果品に関して著作権侵害を主張された場合の一切の責任は、受託者が負うものとする。

16. 業務の引継ぎ

(1) 現受託者から受託者への引継ぎについて、本業務の契約締結日以降、現受託者の受託期間中に引継ぎを行い、市へ報告すること。その際、現受託者の不利益になると市が認めた場合を除き、受託者は必要とする引継ぎ資料を現受託者に請求することができる。

(2) 上記引継ぎについて、市が未完了と認めた場合は、受託者の業務開始後であっても引継ぎを行うこととする。

(3) 次期の契約で他の事業者が本業務を受託した時は、受託者は、次期業務に支障をきたさないように、受託者の受託期間中に責任をもって次期受託者に対し適切な業務の引継ぎを行うこと。その際、市からの資料等の請求は、受託者の不利益になると市が認めた場合を除き全て応じること。

(4) 次期受託者への引継ぎについて、市が未完了と認めた場合、受託者は、受託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととし、受託者が上記の規定に違反し、市に損害が生じた場合、市は、受託者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

17. その他

- (1) 受託者は、過去 10 年間に人口 10 万人以上の地方公共団体において、マイナンバーカード交付等関連業務又は市民対応を要する各種窓口業務の契約を複数締結し、誠実に履行した実績を有する者であること。(同一団体における複数実績も可)
- (2) 受託者は、以下のいずれかに該当すること。
 - (ア) プライバシーマークの付与認定を受けている者
 - (イ) ISMS (ISO/IEC27001 又は JISQ27001) の認証を取得している者
- (3) 本仕様書に定めのない事項又はこの仕様書に疑義が生じた事項については、市と受託者が協議の上決定する。