

玉野市マイナンバーカード交付等業務仕様書

1. 業務名称

玉野市マイナンバーカード交付等業務委託（以下、「本業務」という。）

2. 業務目的

本業務は、マイナンバーカード及び電子証明書の事務手続の増加に向けた窓口体制強化のため民間事業者へ委託することにより、業務知識を持った者の安定的な確保と民間事業所が有する効率的な運営手法、顧客対応スキルなどのノウハウを活用し、当該業務における安定した市民サービスを提供することを目的とする。

3. 業務履行期間等

(1) 履行期間

令和8年8月1日から令和9年3月31日まで

※契約締結日から令和8年7月31日までを準備期間とする。

(2) 履行場所

玉野市宇野1丁目27番1号 玉野市役所 市民課窓口

(3) 勤務時間

勤務時間は次の開庁日及び開庁時間とする。ただし、準備事務及び窓口終了後の事務が経常的に発生する場合、これについても本業務の範囲に含むものとする。

当日中に処理を要する業務がある場合は、窓口で受付後、本業務に係る事務処理が時間外に及ぶものについては、以下の窓口運営時間に関わらず処理が完了するまで引き続き業務を行うこととし、また、開庁日の一部において繁忙が予想される場合には、本市と協議のうえ、繁忙対策を講じること。

ア 開庁日

- ・通常開庁日（月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日を除く）
- ・休日開庁日（毎月第1日曜日及び3月の最終日曜日）

イ 開庁時間

午前8時30分から午後5時15分まで（水曜日は午前8時30分から午後7時まで）

※午後0時から午後1時についても窓口を開設する。

4. 業務内容

本業務の内容は総務省通知の「マイナンバーカード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日付、総行マ第20号）に定

めのある「交付委託事業者等操作者」の操作権限の範囲内とし、次の窓口業務全般とする。

(1) 電話・窓口での問い合わせ・予約受付等対応

マイナンバーカードに関する各種問い合わせ等について、電話・窓口を問わず必要な対応を行うこと。また予約受付については、最新の予約状況を確認しながら対応すること。

※予約受付については令和8年10月以降導入予定

(2) マイナンバーカード申請受付及び申請サポート事務

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、申請方法や申請書の記入方法等について案内し、受付完了まで対応すること。また、申請サポートを希望される場合には、写真撮影等の必要な支援を行うこと（庁外申請を含む）。

(3) マイナンバーカード交付事務

照会書や本人確認書類等の必要書類をそろえ職員の確認をとった上で、受付から交付まで適切に対応すること。書類不足等で交付できない場合は具体的な方法を案内し、代理人受取や顔認証カード切替を希望される場合は本市職員へ引き継ぐこと。

(4) 一時停止解除事務

紛失等で一時停止していたマイナンバーカードを持参した来庁者に対し、一時停止解除について案内し解除手続き完了まで対応すること。

(5) マイナンバーカード廃止事務

保管期間満了等の理由で廃止が必要なマイナンバーカードについて、本市の指示のもと必要な事務作業等を行うこと。

(6) 券面記載事項更新等事務

住所異動や戸籍届出等の各種手続きに伴う券面記載事項の更新を行うこと。また、更新できない場合や追記欄満欄で新情報が印字できない場合には、来庁者の実態に応じて再交付申請等の具体的な手続きを案内すること。

(7) 電子証明書の発行・失効・破棄・更新等事務

電子証明書の更新等の各種手続きについて、照会書や本人確認書類等の必要書類を確認し、受付から更新完了まで適切に対応すること。また、書類不足等で更新できない場合は具体的な方法を案内し、代理人の手続きを希望される場合は本市職員へ引き継ぐこと。

(8) 暗証番号の初期化事務

暗証番号初期化の手続きについて、照会書や本人確認書類等の必要書類を確認し、受付から初期化完了まで適切に対応すること。また書類不足等で初期化できない場合、具体的な方法を案内し、代理人の手続きを希望される場合は本市職員へ引き継ぐこと。

(9) 健康保険証利用登録及び公金受取口座の登録に関する説明及び支援

マイナンバーカードの健康保険証利用登録及び公金受取口座の登録について、制度に関する説明や登録等の支援を行うこと。

(10) 交付前設定事務

統合端末機を操作し、交付前設定を行うこと。マイナンバーカードが届いてから、交付前設定を行い、交付通知書を発送するまでの期間は1週間以内とすること。

(11) マイナンバーカードの管理及び書類の整理等

マイナンバーカードの交付状況を確認し、未受領者に対して必要に応じて督促するなどして適切な管理を行うこと。また、申請に係る書類を整理し、受領に関するもの等についてはスキャンしてデータ保管すること。

(12) 広報・PRの実施

マイナンバーカードの利活用、取得及び普及促進を目的とした発信を行うこと。

(13) 実績報告

マイナンバーに関する実績等について取りまとめて報告すること（「8. 業務報告」参照）

(14) その他

上記に掲げるものの他、マイナンバーカード事務に関すること。

5. 業務の実施体制

(1) 人員の配置

本業務を履行するに当たり、業務管理責任者、副責任者及び従事者等の人員を4名以上配置し、組織的な管理体制を構築すること。履行期間を通じて、本業務に支障をきたすことのないよう、人員を確保し市民サービスを低下させることなく業務を遂行すること。加えて、不測の事態が発生した場合においても、業務が遂行できるように十分な対応策や緊急時の体制を整備すること。

なお、従事者については、玉野市内から雇用が可能な場合はなるべく市内雇用に努めること。ただし、人員確保が困難な場合はこの限りではない。

(2) 業務管理責任者

業務管理責任者は、自治体における特定個人情報取扱業務に係る経験及び法令に基づく専門的な知識を有する社員を充て、業務全体を把握し、円滑な業務遂行に資する受託者の正職員である者を常駐させること。また、業務管理責任者は、業務管理、実績管理、進捗管理、各種調整事務、従事者等育成、リスク管理を実施し、本市との調整及び連携等を行うこと。

(3) 副責任者

業務管理責任者不在の場合に備え、その業務を代理で行うものとしてあらかじめ副責任者を任命すること。なお、副責任者の責務は業務管理責任者と同等とし、業務及び業務に係る関係法令に精通している者とする。

(4) 従事者

従事者は、マイナンバーカードに係る業務及び個人情報を含む端末操作業務等の経験を（1年以上）有する者、または受託者において必要な研修が終了し、業務遂行に必要な知識を習得している者、同等のスキルを持つ者とし、正確かつ迅速な事務処理が可能な者を適正数配置すること。

6. 従事者への教育・研修

(1) 受託者は、本業務を遂行するため、全従事者に対し十分な教育体制を整備し、本業務遂行上必要な知識及び能力について、受託者の責任において従事者教育を行い、業務知識を保持し、的確かつ正確に業務を完結させる能力を確保すること。

(2) 本業務開始前に、従事者に対し本業務の遂行に必要な知識の習得、業務手順の理解及び調整、機器の取扱い、接遇等について習得させるため、受託者の費用により研修を実施すること。

7. 業務計画書の作成

受託者は、業務計画書、実施体制表及びマニュアルを作成し、契約後速やかに本市へ提出すること。様式等については協議のうえ決定するものとする。

また、制度改正等により業務内容に変更があった際は随時更新し、業務を円滑に遂行すること。作成した業務計画書等の所有権及び著作権は、本市に属するものとする。

8. 業務報告

(1) 受託者は、前日中の架電件数、予約数、受付・対応件数等を集計し、日次報告を行うこと。

(2) 受託者は、定例報告会を月1回開催のうえ、月次報告書を提出し、業務の進捗状況や課題を共有すること。

9. 個人情報保護

(1) 本業務の実施に当たり「個人情報の保護に関する法律」「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」「玉野市情報セキュリティポリシー」「個人情報の取扱いに係る特記事項」並びに「情報セキュリティ特記事項」を遵守するとともに、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適正に取り扱うこと。

(2) 個人情報保護に関するプライバシーマーク（P-Mark）及び情報セキュリティマネジメントシステムに関する ISO/IEC 27001 の認証を取得していること。

(3) 市民の個人情報及びこれに類する機密情報は、業務に必要な情報を除き、閲覧や聴き取りを行わないこと。

- (4) 本業務で取り扱う情報については、第三者への漏えいを防止するため、必要な措置を講じること。
- (5) 本業務に関わる者は、業務履行期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。
- (6) 受託者は、本業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負うこと。
- (7) 受託者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理及び情報漏えいの予防策の立案、実施を行うこと。
- (8) 電子機器、携帯電話等のモバイル端末は業務上使用する物を除き、利用場所を限定する。

10. 服務規律

- (1) 受託者は、業務遂行に必要な関係法令について、常に高い見識を維持し、迅速かつ正確な処理を行い高いサービス水準を維持すること。また、制度改正等に伴う変更情報に関する知識を速やかに習得すること。
- (2) 受託者は、本業務が本市の公務の一端を担うことを認識したうえで、従事者においては、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。また、市民からの問い合わせ、相談、要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うこと。
- (3) 市民と接する業務に携わる従事者は、市民の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない公共業務に相応しい服装、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけること。
- (4) 受託者は本市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与え、市の信用を失墜する行為を行う者を従事させてはならない。また、本業務の遂行に適性を欠く者については、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努め、または、業務遂行能力を有する者に交代すること。

11. 苦情対応等

(1) 苦情への対応

本業務に係る苦情やトラブルが発生したときは、誠実に対応し、受託者が責任をもって対応すること。また、本市に対して遅滞なく報告を行うとともに、内容が本市の処理の範疇に該当する場合は、本市職員へ確実に引き継ぐこと。苦情等に関しては現状分析と改善策を講じ、本市へ報告すること。

(2) 危機管理

受託者は、業務で使用する機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対応策及び緊急時体制を整備すること。また、事故が発生したときは、適切・迅速に本市へ報告を行い、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故により生じた責任を負担し、改善が必要な場合は速やかに改善を行うこと。

12. 業務の引継

受託者は、業務履行期間終了後、新たな受託者と業務を交替する場合は、本業務を円滑に遂行するために必要な一切の業務の引継ぎを遅滞なく正確に行うこと。

13. 再委託

- (1) 受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、本業務の一部を第三者に請け負わせるときは、書面による本市の承諾を得なければならない。

14. 業務用機材等

業務に必要なとする機材のうち、本市、受託者の負担は次のとおりとする。また、本業務に必要なとする物品等について、受託者で準備が困難、かつ、本市から提供可能である場合は、別途協議のうえ決定することとする。なお、受託者の責に帰す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。

物品等名称	受託者	本市
窓口（3窓口）		○
専用備品 ・統合端末4台（内1台は本市職員と共同利用） ・マイナアシスト2台 ・顔認証システム用窓口端末機1台 ・パソコン4台（カメラ機能付申請用、スキャンデータ取込用、健康保険証利用登録等用、ホームページ作成等の業務用） ・スキャナー1台 ・デジタルカメラ1台 ・プリンター1台 ・電話3台（内、1回線はマイナンバー専用ダイヤル）		○
執務室内什器（机、椅子等）		○
職員用ロッカー		○
消耗品（名札、文房具等）	○	

消耗品（コピー用紙、トナー等）		○
業務用パソコン、携帯電話等の電子機器	○	

※基幹系端末（住基確認用）及びカードプリンターは本市職員と共同利用とする。

※業務用パソコン、携帯電話等の電子機器については利用場所を限定する。

※業務用パソコンが接続するネットワークは受託者が準備すること。

15. 委託料の支払い

委託料の支払いは、毎月の履行検査確認後、受託者からの適法な請求により支払う。

16. その他

- (1) 業務の実施に要する経費のうち、本市が負担するもの以外の一切の経費については、受託者が負担する。
- (2) 受託者が本業務によって本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者が損害賠償の責任を負う。
- (3) 業務実施に当たり、必要となる各種資料、申請書等の作成、スタッフの派遣、その他業務に必要な備品等の調達、管理等については、受託者の責任において行う。
- (4) 本業務を行うために必要となる本市所有の資料、情報等については、必要に応じ受託者に無償で貸与する。ただし、資料、情報等については本市の承諾なしに外部に持ち出してはならない。
- (5) 受託者は、本市から受領した本業務に関する資料等について、紙媒体、電子媒体のいずれについても、本業務終了時には原本及び複写又は複製した資料を廃棄又は消去すること。
- (6) 本仕様書に記載のない事項及び業務の実施に当たり疑義が生じた場合は、本市と協議を行い決定する。

17. 本市のマイナンバーカード交付等事務

直近1年間でのマイナンバーカード関連取扱いの概数であり、今後の状況の変化により、増減する可能性があることに留意すること。

<本市の住民基本台帳人口及び世帯数（令和8年3月末日現在）>

- ・人口 52,767 人 世帯数 26,789 世帯

<本市のマイナンバーカード保有者数>

- ・43,251 枚（保有率 82%）

<受付件数（マイナンバーカード手続全般）>

- ・交付前設定 550 件/月
- ・カード交付 560 件/月
- ・申請サポート 230 件/月

