

尼崎市個人番号カード交付関連業務仕様書（令和8年度）

1 件名

尼崎市個人番号カード交付関連業務

2 目的

個人番号カード交付に係る一連の業務を、市民サービス向上の観点から、円滑に、かつ、より効果的・効率的に実施することを目的とする。

3 業務内容

- (1) コールセンター業務。なお、以下の業務を含む。
 - ① カード交付の予約受付
 - ② 電子証明書の有効期限更新及び暗証番号の変更、初期化及び再設定（以下「電子証明書更新等」という。）の予約受付
- (2) 窓口業務
- (3) カード交付等にかかる進捗管理及び通知文発送等（以下「交付事務センター業務」という。）
- (4) 主に高齢者等施設への出張申請受付業務（以下「出張申請受付業務」という。）

4 履行場所

- (1) コールセンター業務
 - 受託者により設置する場所
- (2) 窓口業務
 - ① マイナンバーカード市役所窓口（以下「市役所窓口」という。）
 - 尼崎市東七松町1丁目23番1号
 - 尼崎市役所南館1階の指定する場所
 - ②（仮称）マイナンバーカード出屋敷窓口（以下「出屋敷窓口」という。）
 - 尼崎市竹谷町2丁目183
 - 出屋敷リベル2階の指定する場所
 - ③ マイナンバーカード塚口窓口（以下「塚口窓口」という。）
 - 尼崎市南塚口町2丁目1番
 - 塚口さんさんタウン2番館3階の指定する場所
- (3) 交付事務センター
 - 出屋敷窓口内の指定する場所

5 契約期間等

- (1) 令和8年6月1日から令和11年7月31日まで
 - ただし、契約締結は単年度ごとに行うものとし、業務実績等を評価し、特段問題がないと判断した場合に限り、受託者と協議の上、翌年度も契約を締結するものとする。

(2) 履行期間

① コールセンター業務、塚口窓口における窓口業務及び出張申請受付業務等

令和8年8月1日から令和11年7月31日まで

② 市役所窓口における窓口業務

令和8年8月1日から令和8年10月10日まで（予定）

③ 出屋敷窓口における窓口業務及び交付事務センター業務

令和8年10月13日（予定）から令和11年7月31日まで

④ 出屋敷窓口設置にかかる各種工事及び什器備品等の搬入・設置等業務

令和8年6月1日から令和8年9月30日まで

(3) 留意事項

市役所窓口及び出屋敷窓口における業務実施期間については変更する場合がある。

詳細については委託者、受託者双方の協議により定める。

6 業務時間等

(1) コールセンター

	月	火	水	第5水	木	金	土
8:45-17:30	○	○		○	○	○	
8:45-17:00							○
8:45-19:00			○				

ただし、カード交付のFAX及びWEB予約については毎日24時間利用可能とすること。

(2) 各窓口

① 市役所窓口及び出屋敷窓口

	月	火	水	木	金	土	第1土
9:00-17:00	○	○	○	○	○	○	

② 塚口窓口

	月	火	水	第5水	木	金	土
9:00-17:00	○	○		○	○	○	
9:00-19:00			○				

③ 交付事務センター

	月	火	水	木	金	土	第1土
9:00-17:00	○	○		○	○	○	

ただし、(1)(2)とも国民の祝日・休日及び年末年始(12月29日～翌1月3日)を除く。

なお、業務時間については、カードの交付状況等により変更する場合がある。

(3) その他

前述以外の日時等に業務を行う場合には、あらかじめ委託者と協議を行うこと。

受託者は前述(1)(2)の時間のほか、業務開始前の準備及び対応等が業務時間後も継続した場合等も委託業務時間の範囲内に含むものとすること。

(端末の起動・終了、窓口業務、受電・予約受付対応等及び連絡調整等)

7 業務内容

(1) コールセンター業務

① 業務の概要

- ア マイナンバー制度全般に関する問合せ対応
- イ 個人番号通知書（通知カードを含む。以下同じ）に関する問合せ対応
- ウ 個人番号通知書の返戻状況及び再送付に関する問合せ対応
- エ カード交付の申請・交付に関する問合せ対応
- オ カード交付の進捗状況等の問合せ対応
- カ カード交付及び電子証明書更新等の予約受付対応
- キ マイナ保険証、マイナ免許証等のカード利活用に係る問合せ対応
- ク カード交付通知書の再送に関する問合せ対応
- ケ カード及び電子証明書の更新、暗証番号の初期化等に関する問合せ対応
- コ 応対内容の記録及び報告
- サ 問合せ対応等に基づく質疑応答集の更新
- シ その他協議により必要と認められる事項に係る問合せ対応

② 事前準備

- ア コールセンターの名称は「尼崎市マイナンバー専用ダイヤル」とする。
- イ 後述「③-オ-D 問合せ想定件数」等を参考に、最大コール数とそれに対応する必要回線数、端末数を見込んだ電話設置環境及び受電体制を確保すること。また、入電数は受託者がこれまで処理した案件の実績等から想定し、実際の入電数と著しく差異がある場合は、速やかに席数等を調整し、対応できる体制とすること。
- ウ 通話料は受託者、または利用者負担とし、コールセンター発信に係る通話料は受託者負担とする。
- エ 受電の状況や内容等を整理し、報告する体制を整えること。
- オ 緊急時における市民からの問い合わせ等にも、円滑な対応が可能となる仕組みを受託者において構築すること。なお、停電時等でも問い合わせに対応できるよう対策を講じること。

③ 業務内容

- ア マイナンバー制度全般、個人番号通知書、カード（申請・交付・再交付手続きを含む）、カード又は電子証明書の有効期限通知に関する問合せ及びマイナンバー制度導入で影響を受ける可能性がある制度（マイナンバーに関する部分に限る）について対応すること。
- イ 対応にあたって、想定される質疑応答集を受託者で作成し、市が内容を確認する。なお、問合せが多岐にわたることが予想されるため、国・本市、その他主務官庁のホームページ及び質疑応答集等を参照し、的確に対応すること。

ウ 市民等からの質問等に対し、質疑応答集をもとに丁寧に対応し、質疑応答集にない新たな質問等があった場合は、委託者と協議のうえ、質疑応答集について加筆修正等を行い、隨時改善を図ること。

エ 受付時間外の入電に対して不通となることがないよう、あらかじめ録音された音声(受付時間の案内等)を流すこと。

オ カード及び電子証明書更新等予約受付(以下「予約受付」という。)については、以下のとおり対応すること。

　A 予約受付については、電話、FAXまたはWEBにより対応すること。なお、予約にかかるシステム構築及び必要となる機器等については受託者負担とする。

　B 予約受付に係る手続き等については、以下のとおりとする。

	カード交付予約	電子証明書更新等予約
受付方法	委託者が送付する交付通知書に記載の「製造管理番号」	受託者が予約者から聴取した氏名、住所、生年月日
予約枠	市役所・出屋敷窓口(月 - 土) 9:00-16:45 塚口窓口(月 - 金・第5水) 9:00-16:45 塚口窓口(水) 9:00-18:45	市役所・出屋敷窓口(月 - 土) 9:00-16:45 塚口窓口(月 - 金・第5水) 9:00-16:45 塚口窓口(水) 9:00-17:45
受付期限	来庁予定日の2ヵ月前から5営業日前まで	来庁予定日の2ヵ月前から2営業日前まで
変更・キャンセル	来庁予定日の3営業日前まで	来庁予定日の1営業日前まで
受付データ提出期限	受付、変更・キャンセル期限の翌日午前中まで	

　C 予約受付にかかる時間帯選択については、Bの予約枠内で15分間隔とする。

　D 問合せ想定件数【48,000件(通話想定受付時間180秒/件、後処理含め5分/件)】に対応できる体制を確保すること。また受電量に応じて、席数の増加及び自動音声案内の導入等によりサービスレベルを確保すること。

【参考】

令和5年度受電件数:30,523件(うちカード交付予約3,008件)

令和6年度受電件数:40,214件(うちカード交付予約3,788件)

令和7年度受電件数(R7.9月末時点):

27,717件(うちカード交付予約・キャンセル8,711件)

(2) 窓口業務

① 業務内容

ア 案内業務

来庁者の用件を確認のうえ、対応する業務にかかる受付番号を発券し、以下のとおり対応すること。

A カード交付対象者

- ・予約状況を確認し、待ち時間等を案内
- ・交付に係る必要書類、本人確認書類の有無の確認
→ 必要書類等に不備がある場合は交付出来ない旨を説明し、再来庁を要請すること。ただし、再来庁時に不備とならないよう改善策を示すなど、丁寧な対応に努めること。
- ・カード交付の際に必要となる暗証番号設定については、必要に応じて説明を行い、あらかじめ暗証番号を決めておくことを促すなど、待ち時間短縮等の工夫を行うこと。

B カード交付申請者

下記「カードの交付申請業務」に基づき案内を行う。

イ カードの交付申請受付業務（以下「申請受付」という。）

A 交付時来庁方式による申請受付

(ア) ID付き申請書を所持している場合

インターネット回線を利用してオンラインでの申請を行うための端末（以下「オンライン端末」という。）を使用し、書類等による本人確認後、申請者の確認・了承を経てオンラインによる申請を行うこと。（申請に必要な顔写真撮影を含む）
なおオンライン端末の設置、使用及び管理にかかる経費については、受託者の負担とする。

(イ) ID付き申請書を所持していない場合

（ア）と同様に申請者の確認・承認を得たのち、委託者による申請状況の確認を経て発行するID付き申請書を受領し、オンラインによる申請を行うこと。

(ウ) 再交付申請の場合

A) 紛失、破損等及び転入未継続による場合【有料再交付申請】

- ・紛失による再交付申請の場合は、受付の際にカードの一時停止処理（国の「個人番号カードコールセンター」への架電）について申請者に確認し、未処理の場合は、申請者にカードの一時停止処理を行うよう伝えること。一時停止処理実施後、書類等による本人確認後、再申請理由とともにカードの再交付申請を受付け、ID付き申請書の有無に応じて上記(ア)及び(イ)に準じてオンラインによる申請を行うこと。
- ・所定の手数料を申請者から收受し、領収書（レシート等）を申請者に交付すること。
- ・收受した手数料については收受日の業務終了後、委託者に引き継ぐこと。

B) 追記欄満欄（満記載）の場合

書類等による本人確認後、再申請理由とともにカードの再交付申請を受付け、ID付き申請書の有無に応じて上記(ア)及び(イ)に準じてオンラインによる申請を行うこ

と。

B 申請時来庁方式による申請受付

申請時来庁方式による受付に必要となる要件（本人確認書類の有無等）を確認し、申請を受け付けること。本人確認及び申請受理確認後、ID付き申請書の有無に応じて、上記A（ア）及び（イ）に準じてオンラインによる申請を行うこと。なお、紛失、破損等及び転入未継続による有料再交付にかかる申請については、上記A-（ウ）-Aと同様とする。なお、紛失による再申請の場合は、紛失にかかる一時停止の解除申請後に受付けること。

C 国外転出に係る申請及び「特急発行」業務

（ア）国外転出に係る申請受付

受付に必要となる要件（本人確認書類の有無等）を確認後、委託者に引き継ぐこと。

（イ）「特急発行」にかかる申請受付

新生児、カード紛失者及び海外からの転入者など、特急発行に該当する申請者については、上記B（申請時来庁方式による申請受付）に準じて要件を確認後、委託者に引き継ぐこと。

D 申請受付共通事項

インターネット回線及び端末のトラブル等により、オンラインでの申請受付が不可の場合は、書類での申請受付（申請者の写真撮影及び申請書への貼付を含む。）を行うこと。

E その他の案内について

（ア）A～Dに該当しない来庁の場合、また、A～Dにかかる対応において疑義が生じた場合は適宜委託者と協議のうえ対応すること。

（イ）案内の際に質問等があった場合は可能な限り対応し、想定される質疑応答集について、コールセンター業務で作成更新したものと共通で取り扱うこと。

（ウ）マイナンバー制度、通知カード及び個人番号通知書、カード（申請・交付・再発行手続等を含む）、住基カード（カードとの違い、電子証明書等）、カード又は電子証明書有効期限切れ通知及びマイナンバー制度導入により影響を受ける可能性がある制度に関する質問について対応し、必要に応じて関係機関の窓口等を案内すること。

（エ）カード及び各種証明書等のコンビニ交付サービス（以下「コンビニ交付」という。）の利用方法等に関する質問について対応すること。

（オ）来庁者の予約状況と管理上の予約状況に齟齬が生じた場合や、カードの窓口未着があった場合などは、コールセンター等と連携し、速やかに原因を確認して対応すること。

ウ 電子証明書更新等の申請者

電子証明書更新等の申請者については、予約の有無、暗証番号入力の可否および来庁者が申請者本人であるかを確認ののち、次のとおり対応する。

A 本人来庁の場合

委託者から貸与された住基ネット統合端末(以下「統合端末」という。)により、電子証明書の有効期限の更新、暗証番号の初期化・再設定(ロック解除を含む)(以下「電子証明書更新等」という。)を実施する。

B 代理人来庁の場合

委託者に引き継ぐこと。

C その他

暗証番号入力が不可な場合は、カードとは別に本人確認書類が必要となる場合があること、また、代理人の場合は、国が送付する「有効期限通知書」に同封の「照会書兼回答書(本人が必要事項を記入し封緘したもの)」を持参している場合を除き、再度の来庁(本人宛の照会書の送付及び回答書を持参しての再来庁)が必要となる旨を説明すること。

【参考】

電子証明書更新数(見込)※18歳未満のカード更新数を含む

令和7年度: 52,555件

令和8年度: 62,186件

E 「書かない窓口」の実施について

電子証明書更新等に関連して大幅な増加が予想される来庁者への対応として、一人当たりの受付・事務処理時間の短縮を図るため、申請書作成支援機器等の導入による「書かない窓口」の仕組みを構築すること。なお、当該機器の設置及び保守管理等に係る経費は受託者負担とする。

F カード交付受付業務(以下「交付受付」という。)

A 以下の業務手順に従い、カードの交付受付を実施すること。

- (ア) 委託者が貸与する基幹系端末(以下「住記端末」という。)による交付対象者の住民基本台帳画面の印刷
- (イ) 交付にかかる必要書類、本人確認書類の有無についての確認
 - (ウ) 書類に不備がある場合は交付できない旨を説明し、再来庁を要請
 - (エ) 交付通知書及び通知カードの回収(所持している場合)
 - (オ) 個人番号通知書については一旦預かり、複写し、原本を申請者に返還すること。
 - (カ) カード及び交付方法についての説明
 - (キ) その他交付に必要な業務の実施

B Aの実施に際し、下記の業務を行うこと。

- (ア) 交付対象者にかかる当日の予約一覧表の作成及び委託者への提出
- (イ) カード交付については市役所窓口、出屋敷窓口及び塚口窓口ともに予約済の交付対象者に交付すること。交付対象者が予約をしていない場合は、予約者を優先するため待ち時間が発生する場合があること等について確認のうえ受付けること。また、予約済の交付対象者に不利益のないよう考慮した順番で案内すること。なお塚口窓口については予約なしの交付は行わない。
- (ウ) カード交付手続きの前に、暗証番号記入について確認するとともに必要に応じて

説明を行い、あらかじめ番号を決めておくよう促すなど、事務処理時間短縮の工夫を行うこと。

(イ) 交付対象者が持参した以下の書類等については、確認後、一人につき一つのトレイ等にまとめ、委託者業務エリア内の指定する場所に納品すること。

- ・交付通知書
- ・住基カード、通知カード原本及び個人番号通知書の複写(いずれも持参した場合)
- ・印刷した交付対象者の住民基本台帳
- ・受付票

(オ) 電話やインターネット上での個人番号及び暗証番号の照会には応じないこと。また、暗証番号記載票については必ず持ち帰るように要請し、処理を依頼されても応じないこと。

(カ) カード交付等に関連するマイナンバー制度等に係る相談について対応し、必要に応じて関係機関の窓口等を案内すること。

(キ) その他交付に必要な業務を実施すること。

C 受付書類一式は業務終了後、即日委託者に引き継ぐこと。

D 本市におけるカード交付枚数の想定

令和5年度交付枚数：51,162枚

令和6年度交付枚数：37,736枚

令和7年度交付枚数：36,289枚 (R7.10月末時点)

※ カード交付は申請に基づくものであり、今後の国の普及促進施策等によっては、実際の交付枚数が大きく変動することが予想されるため、国の動向等に応じた柔軟な対応が必要となる。

【参考】本市の住民基本台帳人口及びカード交付率（令和7年10月末現在）

人口：457,508人

カード交付率：89.64%

カ カード利活用業務

A カードを保有する市民等の求めに応じ、カードへの健康保険証利用登録及び公金受取口座登録（以下「紐づけ」という。）等の支援を行う。

B 紐づけの支援については、カード保有者本人及び法定代理人（紐づけについて委託されている保佐人及び補助人を含む）にのみ行うこととし、代理人には行わないこと。

C 代理人には紐づけ方法（マイナポータル及びコンビニ等での方法）を解説した資料等を作成し、交付するなどにより、カード所有者による手続きを案内すること。

D 暗証暗号が設定されていない顔認証マイナンバーカード保有者から健康保険証登録の希望があった場合は、通常のマイナンバーカードへの変更を行うか、医療機関で依頼するよう案内すること。

キ 申請書等の電子データ化業務

A 市役所窓口、出屋敷窓口及び塚口窓口等において受けたカード交付申請書、電子証明書の更新等に伴う申請書等及びカード交付に係る書類等（以下「申請書等」という。）に

については、委託者から受領後、申請書等をP D Fファイル等の電子データに変換し、記録媒体に格納したうえで、元の申請書等と併せて委託者に納品すること。

- B 上記の納品は、委託者からの受領後、概ね1週間以内とする。
- C 本業務に必要となる機器及び事務用品等については受託者負担とする。
- D 申請書等は申請者の特定個人情報が含まれることから、情報漏えい等の防止を徹底すること。
- E 電子データ化する申請書等の詳細については、委託者及び受託者双方の協議により定める。

ク その他の業務

令和8年10月（予定）の出屋敷窓口設置後、本市におけるカード及び電子証明書更新等に係る対象者の状況により、出屋敷窓口及び塚口窓口のほか、臨時に窓口を設置する場合がある。なお、設置場所及び窓口数等の詳細については、委託者及び受託者双方の協議により定める。

② 窓口業務共通事項

- ア 想定される質疑応答集は、受託者が作成したものを委託者と共通で取り扱う。また各窓口に寄せられた質問や意見を踏まえ、事務処理マニュアルと併せて更新し、これを委託者及びコールセンターに情報提供するとともに、それらの情報提供に基づき事務処理マニュアル及び質疑応答集を更新すること。
- イ 来庁者の対応は親切丁寧に行うこと。特にご高齢の方、心身に障がいがある方、乳幼児を連れて来庁されている方に対する対応は必要に応じて付き添うなど、特に配慮すること。
- ウ 人員については、円滑に、かつ、より効果的・効率的に業務を実施できるよう、委託者と協議のうえで配置すること。なお、実際の来庁者数と差異があった場合は、窓口設置数に関わらず、状況に応じて速やかに人員を調整できる体制をとること。
- エ 問合せ、クレーム対応に関して対応手順を定めるとともに、上記以外に効率的かつ確実な方法等について工夫があれば提案すること。
- オ 日々の受付人数（相談件数、カード交付数）等を記録し、報告すること。
- カ 来庁者一人当たりの受付については、カード交付予約時間に準じ、概ね15分を目途に完了させること。

【参考】令和7年度の市役所窓口及び塚口窓口の窓口数

交付：6

申請・電子証明書更新等：5

(3) 交付事務センター業務

① 業務の概要

- ア 個人番号通知書の進捗管理
- イ 個人番号通知書の返戻対応
- ウ 個人番号通知書の再送付対応
- エ カードの交付準備処理
- オ カード交付の進捗管理

- カ 交付通知書等の送付に係る事務処理
- キ 交付通知書等の返戻対応
- ク カード等の送付に係る事務処理及び移送
- ケ カード等の返戻対応
- コ カード交付後の事後処理
- サ その他付随する業務

A 事前準備

- (ア) 個人番号通知書及びカードの取り扱いが主な業務となるため、個人番号通知書及びカードについては、尼崎市情報セキュリティポリシー等の規定に則り適切に管理すること。
- (イ) 交付事務センターの席数は、前述の交付想定枚数等を参考とし、業務が滞らない席数を確保するなど、業務を万全に遂行できる体制を構築するとともに、出屋敷窓口におけるレイアウト（窓口、什器類及び端末等機器の設置並びに待合スペースの配置等）について、委託者と協議のうえ作成すること。
- (ウ) 承認を得たレイアウトについて必要となる各種工事及び什器備品類の搬入・設置については、都度委託者と協議・確認を行い、出屋敷窓口開設までに遅滞なく実施すること。
- (エ) 業務実施に必要となる住記端末及び統合端末については委託者が貸与する。

② 業務内容

- ア カード交付等事務全体の進捗状況等及びカード交付状況等の管理
カード交付対象者の予約状況を確認し、交付通知書の送付からカード交付完了までの対象者別の進捗管理を実施すること。
なお、進捗管理は個人番号通知書の返戻、カードの交付予約に係る管理にも対応すること。

イ 個人番号通知書、交付通知書等の返戻にかかる事務処理

送付した個人番号通知書及び交付通知書等の文書が転居等により返戻された場合は、次の業務を実施すること。

- ア 返戻された個人番号通知書及び交付通知書等（以下「返戻文書」という。）については、住記端末等を利用して、住民の異動状況（氏名・住所等）を確認し、異動が判明した返戻文書についてはその事実を当該返戻文書に貼付して管理すること。
- ブ コールセンター及び委託者に返戻状況等に関する問合せがあった場合は、コールセンター及び委託者と連携を図り、当該返戻文書の状況を確認する。その結果、可能であれば当該返戻文書を再送付できる状態にしたうえで委託者に引き渡すこと。また、窓口での受取り希望があった場合は移送日数等を勘案し、窓口での受取りを案内すること。
- シ 返戻後、一定期間（概ね1ヵ月程度）を経過しても問合せ等がない送付対象者に対して、受取勧奨通知を作成し、送付できる状態にしたうえで委託者に引き渡すこと。
- ス 受取勧奨通知を送付後も返答がなく、返戻後90日を経過した返戻文書については廃棄し、その旨を記録すること。

ウ カードの交付前設定、交付通知書及びカード送付に係る事務処理

- ア 地方公共団体情報システム機構（以下「機構」という。）から送付されるカードの券面

等及び交付通知書の記載事項等について確認を行うこと。

- B 統合端末による交付前設定を行うこと。
- C 交付通知書は、カード交付に関する説明文等を同封し、対象者に送付できる状態にしたうえで委託者に引き渡すこと。
- D 交付通知書を受領した対象者からの予約状況に応じ、出屋敷窓口及び塚口窓口（以下「両窓口」という。）に交付前設定が完了したカードを移送すること。なお、移送するカードについては、両窓口において業務時間中に受領できるようにすること。
- E 申請時来庁方式による申請受付によるカード、及び特急発行による受付後、本市から送付することとなったカードについては、委託者による暗証番号設定等の完了後、受託者に引き渡す。当該カードについては、書留郵便（申請者が希望した場合は本人限定受取郵便）により、申請者に送付できる状態にしたうえで委託者に引き渡すこと。
- F カードについては、申請に基づき機構が作成し、順次本市に送付されるが、送付頻度や送付されるカード枚数は申請状況により異なり、業務量が一定ではないため、繁閑に応じて柔軟に対応すること。

エ 申請書郵送にかかる業務

両窓口において受理した交付申請については両窓口においてオンラインで申請を行うが、紙ベースで受け付けた申請書については、委託者から受領し、機構へできる状態にしたうえで委託者に引き渡すこと。

オ 記録・報告業務

- A 日々の処理件数等の詳細について記録し、集計すること。（上述「電子データ化業務」において委託者から受領した各種申請等の件数を含む）
また、集計結果については月次ごとに報告することとするが、委託者から照会があった場合は直ちに報告すること。

カ 留意事項

申請者へのカード送付に係る事務処理については、機構からカードが着荷してから概ね7営業日以内、交付通知書の送付に係る事務処理については、機構からカードが届いてから概ね5営業日以内に実施すること。また、両窓口及びコールセンターと連携して業務を実施すること。

④ 出張申請受付業務

① 業務の概要

窓口への来庁が困難な施設入所者等へのカード交付促進のため、市内の高齢者施設等を対象に、委託者及び受託者側従事者が施設に出向き、出張申請受付を実施する。

② 業務内容

ア 実施希望施設等の受付

希望する施設等からの要望については、尼崎市マイナンバー専用ダイヤルにて受け付けること。

イ 事前協議

出張申請受付実施にあたり、実施日時、入所者の状況等及び受付実施に係る施設側との役割分担等について、事前協議の場を設定する。

ウ 出張申請受付の実施

事前協議の決定事項に基づき、当該施設に出張し、カード申請受付（申請時来庁方式）を実施する。業務内容については申請委来庁方式による申請受付に準じる。

（7(2)①イB参照）

エ 実施体制

出張申請実施1回あたりの従事者数については概ね3名程度とし、対象となる施設等の状況に応じて柔軟に対応すること。

③ その他

令和8年度以降に増加する窓口への来庁者対応を優先することから、施設等からの要請に基づき、委託者と都度協議のうえ実施する。

【参考】

出張申請受付実績

令和6年度（実施期間：R6.6～11月）

実施施設数：20施設

受付人数：363人

令和7年度（令和7年7月末時点）：なし

（5）各業務共通事項

① 業務体制について

ア 業務従事者の指揮監督は受託者が行うものとし、委託者は業務従事者に対し命令、指示及び指導を行わない。

イ 受託者は業務従事者のなかから正規雇用の総括業務責任者及び各業務に係る業務責任者を選任し、業務責任者については各業務実施場所に常駐させること。また、総括業務責任者については以下の要件を満たしていること。

　A マイナンバー実務検定資格保有者であること。

　B 国または中核市以上の地方公共団体において、マイナンバー関連業務に係る総括業務責任者として従事した経験を有していること。

ウ 受託者は、業務従事者の名簿をあらかじめ委託者に提出すること。また、業務従事者に変更が生じた場合は速やかに変更後の名簿を提出すること。

エ 各業務についてマイナンバー実務検定資格保有者等による研修を適宜実施し、適正かつ円滑な業務の遂行に万全を期すこと。

オ 処理対象者数が著しく少なかった場合、または多かった場合は、業務従事者の体制等を柔軟に対応することとし、委託者と協議のうえで体制を決定すること。

カ 業務時間内で受けた案件については、責任をもって受付完了まで対応すること。

キ 業務時間の延長及び開庁日の変更等があった場合は、委託者と協議のうえで柔軟に体制を調整・変更すること。

- ク 法令等の改正等により、事務の取扱い等に係る要領等に変更等があった場合は、委託者と協議のうえ、当該要領等に準じた業務に変更すること。
- ケ 感染症等の予防対策を実施するとともに、地震等災害発生時、また機器の故障等及びシステム障害の発生等の緊急事態発生時においては、業務の維持・継続を基本とし、業務手順の変更や来庁者への案内など臨機応変に対応すること。また当該緊急事態発生時において委託者と速やかに連絡を取れる体制を構築すること。

② 個人情報保護の徹底について

受託者は、業務実施にあたり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等関係法令等及び別紙「個人情報取扱特記事項」、「データ取扱特記事項」等を遵守し、個人情報の厳格な管理及び漏洩防止に万全を期すこと。

③ カードに係る制度等の広報資料等について

カードに係る制度等について国等から発表される各種資料のうち、通知文、Q&A及び広報資料など、国のHP等から受託者が入手できないものについては、委託者から受託者に供与する。

8 経費の負担区分及び帰属について

- (1) 本仕様書の規定するもののほか、委託者が貸与する物品以外は、必要に応じ受託者が用意すること。なお、委託者が貸与する物品等については以下のとおり。
- ① 市役所窓口及び塚口窓口
業務用カウンター、椅子、書庫、キャビネット等の什器類
- ② 出屋敷窓口（交付事務センター含む）
業務に必要となる事務用品、什器備品類等の設置は受託者負担とする。
- ② 出張申請受付業務
7-(4)-②に記載する業務実施に必要なもの。
- (2) 受託者は、貸与された備品等について、受託者の責任において通常の用法に従って使用し、本業務以外の用途で使用しないこと。
- (3) 受託者は、貸与備品について委託者より返却要請があった場合は速やかに応じること。
- (4) 受託者は、貸与された備品等について、受託者の故意または過失により滅失、毀損等の損害を与えた場合は、速やか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復すること。
- (5) カード及び各種通知書等の郵送料、電気使用料は委託者が負担する。その他の諸費用については、すべて受託者の負担とする。
- (6) 委託者は次の端末を貸与する。なお、貸与する端末数は変更する場合がある。

	住記端末	統合端末
市役所窓口	3	2~3
出屋敷窓口	3	2~4
塚口窓口	3	2~3

- (7) 本仕様書において受託者負担とする什器備品等については、受託者による独自提案等で調達した物品等を除き、委託者に帰属するものとし、詳細については協議により定める。

9 契約終了時の業務の引継ぎ

- (1) 受託者は本契約が終了した場合（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ）は、本業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料・情報等を遅滞なく委託者に返還しなければならない。なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受託者はその損害を賠償するとともに、施設については受託者の負担において原状復帰させるものとする。
- (2) 受託者は、本契約終了に伴い、本業務を次期受託者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間終了までに本業務の引継ぎを行うこと。その際、引継ぎ期間、引継ぎ項目及び必要となる資料等については、委託者と事前に協議のうえ、業務に支障を来さないよう責任をもつて対応すること。
- (3) 受託者は、本契約終了の時点で処理途中の業務がある場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託者が速やかに当該業務を遂行できるようにすること。

10 その他

上記のほか、業務を実施するために必要な項目は双方協議により定める。

以 上