

(仕様書別紙)

マイナンバーカード関連窓口業務

マイナンバーカード関連窓口業務とは、他の業務と連携しながら、窓口の整理や来庁者の目的に合わせて必要となる対応など、マイナンバーカード窓口での誘導・受付・説明・相談・各種補助全般を行う業務である。

1 業務内容

(1) 業務内容

来庁者からの問い合わせに丁寧に対応し、業務外の内容は本市職員へ引き継ぐこと。

① 受付窓口事務

《マイナンバーカードの申請手続き支援》

- ・郵送あるいは、オンラインによるカードの申請手続きについて説明・支援を行う。
- ・必要に応じ申請書の再発行の案内を行う。
- ・本市が保有するID付き申請書に対応する申請補助用タブレットを使用した申請サポートの実施又は本市職員による特急発行方式による申請受付の補助を行う。

《マイナンバーカード交付の受付》

(ア) 受付窓口における必要書類等の確認

受付窓口において、確認する書類は以下のとおりである。

- ・交付通知書
- ・本人確認書類原本（運転免許証等）
- ・通知カード又は個人番号通知書
- ・住民基本台帳カード（お持ちの場合のみ）
- ・マイナンバーカード（更新の場合のみ）

(イ) 必要書類の受取

必要書類に不備がない場合、本人確認書類を預かり、本市職員が確認を行った後、返却すること。不備がある場合は、交付できない旨を説明し再来庁を依頼すること。

(ウ) 説明

暗証番号記載票の記入について説明を行う。

《マイナンバーカード交付以外の受付》

- ・上記の他、マイナンバーカードに関する来庁者からの問い合わせを受け、必要に応じて手続きを案内し、受け付ける。
- ・券面記載事項変更などが必要な場合については、手続を簡潔に案内し、

必要書類を記載させた上で本市職員に引き継ぐこと。

- ・申請書再発行希望者について、本人確認書類を預かり、本市職員に引き継ぐこと。

② 交付事務

《マイナンバーカード交付の対応》

- ・統合端末を使用し、①で受け付けた対象情報を再度精査及び検索し、交付処理の準備を行う。
- ・交付対象者を対象の統合端末へ誘導する。
- ・交付対象者とカードの券面情報を照合し、交付対象者にも確認させる。
- ・統合端末に付属するカードリーダライタを使用し、交付処理を行う。
- ・マイナンバーカードの概要等についてリーフレットをもとに説明を行う。

《マイナンバーカード交付以外の対応》

- ・電子証明書発行・更新、暗証番号再設定、廃止などの処理を行い、必要に応じて説明を行う。

③ マイナンバー制度等に関する問い合わせ等への対応

来庁者よりマイナンバーカード等に関する質問等があった場合、その対応を行うこと。また、受託者は、窓口での質問や意見等を踏まえて、マニュアルを更新するよう提案できる。

④ その他のマイナンバーカード事務補助については、人吉市と受託者で協議の上実施する。

(2) 留意事項

- ① マイナンバーカードの受取は原則本人に限る。ただし、国が認める理由により来庁が困難な場合については、疎明資料により代理人が受取れる場合がある。就業等のため来庁できない場合はこれに当たらないため、本人に来庁を依頼する。また、15歳未満の場合には、原則として保護者の同伴と保護者の本人確認書類が必要である。
- ② 個人情報を含む問い合わせ等で、権限の範囲外で統合端末を使用する必要がある場合や、J-LISへの問い合わせが必要な業務等、受託者において対応できないと判断した場合は、現場責任者から本市職員へ報告し、速やかに引き継ぐこと。
- ③ 窓口におけるトラブルについては、その収束に努めるとともに、本市と連携し、窓口の平穏な事務処理の妨げにならないよう、速やかな対応を行うこと。窓口の安全確保のために、やむを得ず警察に通報する場合には、本市職員を通じて行うこと。

- ④ 個人情報を含む問い合わせや苦情等における対応の際に取得した個人情報等がある場合は、本市への引き継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。
- ⑤ 見込を超える件数の来庁者対応が必要になるなど、窓口業務の繁忙状態によって臨時の対応として本市職員との業務区分を変更する場合があるので、受託者は本市職員の指示に従うこと。

2 受付・交付に係る対応の記録と報告

- ① 件数（各対応件数）の集計を、現場責任者より本市へ報告する。
- ② 対応については、原則、マニュアルに従って、適切に対応するよう努めることとするが、制度や行政等に対する苦情など、本市による対応が必要となる場合は、本市職員へ報告・相談、対応すること。