

人吉市マイナンバーカード交付等業務委託仕様書

1 件名

人吉市マイナンバーカード交付等業務委託

2 目的

マイナンバーカード交付等業務について、民間事業者の技術と創意工夫を活用することにより、カード交付事務等の効率的な運営体制を構築し、職員の働きやすさの向上を図るとともに、市民満足度の高い行政サービスの提供を図るものである。

3 業務委託期間

契約日から令和8年3月31日まで

具体的な業務開始日については受託者と別途協議する。

4 業務実施場所

人吉市役所1階市民課及び市民の広場に設置するマイナンバーカード専用窓口等とする。

5 業務実施日時

業務の実施日時については次のとおりとする。

(1) 通常開庁日

月曜日から水曜日及び金曜日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く）の午前8時30分から午後5時15分

木曜日は午前8時30分から午後7時00分まで

(2) 実施時間の変更

特段の事情により、実施時間等を変更する場合については、協議の上行うものとする。

6 業務内容

仕様書別紙のとおり

7 実施体制

(1) 配置人数

マイナンバーカード関連窓口に従事する担当者として、現場責任者1名を含む2名を配置すること。

(2) 業務従事者の要件

本業務の実施に当たっては、以下の要件を備える人員を確保するとともに、支障なく業務を開始するため、履行期間開始前に十分な研修を実施すること。

① 現場責任者

本委託業務の現場を総括する責任者であり、個人情報の管理責任者である。

なお、現場責任者は担当者業務を兼ねることができる。

② 担当者

受付、申請等サポート、写真撮影、説明等の必要な実務を担当する。

(3) 業務従事者の服装等

業務従事者は、業務に適した服装をするとともに、執務中は、名札等を着用することとする。

(4) 突発的な欠員に対する対応

業務従事者に欠員が生じた場合は、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本業務の円滑な遂行に努めることとする。

(5) 各種報告書等の作成及び提出

受託者は、次の①から⑤までに掲げる報告書等を作成し、人吉市に提出すること。なお、人吉市に提出した成果物は人吉市に帰属する。

① 業務実施体制図（任意様式）

② 業務マニュアル（任意様式）

③ シフト表（様式・提出頻度は人吉市と協議すること）

④ 日次報告書（実施日に作成し、実施日の翌営業日までに提出）

⑤ 月次報告書（翌月第2週までに提出）

(6) 人吉市との連絡調整

本業務の実施に当たっては、業務時間中、常に連絡の取れる体制を整えること。また、緊急時に備え、人吉市と現場責任者及び担当者との連絡手段については、協議の上決定する。

8 履行開始までの準備

受託者は、業務従事者に対し十分な研修を行い、履行期間開始日から十分な業務スキルをもって本業務に従事できるようにすること。また、業務に必要な情報は、業務所管部署からの資料収集・ヒヤリング・国ホームページの閲覧等により受託者が自ら積極的に収集し、業務の円滑な履行を行うこと。

(1) 業務マニュアルの作成・更新

業務マニュアル等については、「実施体制情報（人数）」として、本事

業に関する業務責任者、現場責任者、担当者情報（名前、連絡先）を明記すること。

また、人吉市より順次提供される情報・資料を通じて受託者が作成し、人吉市の承認を受けなければならない。また、受託者は、必要に応じて業務マニュアル等に係る更新を行うこととし、更新内容については人吉市の承認を受けなければならない。

人吉市の要求による場合においても、業務マニュアル等にかかる更新に応じなければならない。また、業務マニュアル等の著作権は人吉市に帰属するものとする。

（２）業務従事者研修

業務品質を確保するため、業務に従事する者に十分な研修を実施すること。

- ① 研修内容は、業務従事者それぞれの役割や経験等に応じたものとする。
- ② ビジネスマナー、感じの良い話し方・聞き方等の接遇の基本に加え、個人情報管理等、業務に必要な専門的な内容も研修に含める。
- ③ 会話スキルやコミュニケーション能力の習得等実践的な研修を実施する。
- ④ マイナンバーカードに関する業務を取り扱う重要性を理解させること。
- ⑤ 守秘義務及び個人情報の保護について理解させること。
- ⑥ 従事者が遵守すべき服務規律について、実施場所の利用規則等を含め理解させること。
- ⑦ 従事者は本市職員としての立場で対応していることを自覚し、人吉市に対する市民の信頼等を失墜するような接遇とならないようにすること。

９ 受託者の責務

（１）守秘義務及び個人情報の取扱い

- ① 受託者は、本業務の実施に当たり「個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）」その他関連法令を遵守すること。
- ② 受託者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示並びに目的外利用を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。
なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

（２）個人情報を記録した文書等の取扱い

- ① 受託者は、個人情報等を記録した申請書等について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- ② 受託者は、業務委託仕様書等に定める場合を除き、申請書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(3) 事故発生時の対応

受託者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取扱う個人情報及びこれを含む申請書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、毀損等を発見したときは、直ちに人吉市にその内容を報告し、対応を協議するものとする。

(4) 苦情、トラブル等の対応

本業務を遂行するに当たり、苦情やトラブル等が発生したときは、責任をもって対処するとともに、遅滞なく人吉市へ報告するものとする。また、内容に応じ対応を適宜、人吉市へ引き継ぐものとする。

10 物品・什器等

必要な物品、什器等の一切は人吉市所有の物品を使用する。

(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、手続きを簡潔に案内し、

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ーを使用し、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。