

令和8年度 太田市マイナンバーカード関連事務業務委託仕様書

1. 件名

令和8年度太田市マイナンバーカード関連事務業務委託（以下「本業務」という。）

2. 目的

令和8年度において、マイナンバーカードについて更新時期を迎える住民が増加し、また、保険証発行停止に伴いマイナンバーカード交付について需要が増加している状況であるため、マイナンバーカードに係る関連事務業務について、安定した体制の確保を目的として、一連の業務を委託するもの。

3. 実施期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4. 実施場所

太田市役所本庁舎内 1階 市民課及びその他指定場所

5. 履行時間

月曜日から金曜日（祝休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く）

開庁時間（8時30分から17時15分）を基本とする。

※全ての業務において、8時20分には市民対応が可能な状態とすること。また、全ての業務において全ての来庁者対応が終わるまでは、従事者を配置すること。

6. 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の交付事務に係る民間事業者に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日総行マ第20号）にある範囲内とし、以下に掲げる一切の業務を行う。また、業務の進め方に関しては別途本市と協議することとし、各業務に関するマニュアル（業務の流れや問合せに対する回答に関して等）を作成した場合には事前に本市に提出することとする。

（1） 来庁者対応業務

- ① マイナンバー制度全般に関する受付・案内・誘導・問い合わせ対応
- ② マイナンバーカード申請サポート業務（通常申請、国外転出者の申請、特急発行申請、写真撮影及びご案内等の交付を含む）
- ③ マイナンバーカード交付事務全般に関する受付・案内・交付・問合せ・職員への引継ぎ対応

- ④ 電子証明書の発行・更新その他カード関連処理（券面記載事項変更、暗証番号初期化・変更、一時停止解除、廃止、失効、回収、申請及び交付取りやめ、通知カード返納、個人番号通知書交付等）に係る受付・案内・交付・問合せ・職員への引継ぎ対応
※混雑状況に応じて各業務を流動的に対応できる体制を整えること。

（2）マイナンバーカードに係るバックヤード事務

- ①納品されたマイナンバーカードを市職員から引き継ぎ、住民登録とカード交付一覧表、マイナンバーカード券面事項の窓口等をデータ取り込みを含め実施する。
②統合端末を操作して交付前設定
③マイナンバーカード事務に関する書類の整理、引継ぎ等
④発送通知等の作成・封緘を行い、市職員へ引き渡す（納品から2週間以内）
⑤申請時来庁方式及び出張申請により受け付けたカードの送付先情報更新及び発送準備
⑥返戻物の管理及び電話連絡等

※参考

- ・令和5年度処理枚数 約19,000枚
(うち交付通知書発送14,000通、申請時来庁方式5,000件)
- ・令和6年度処理枚数 約26,000枚
(うち交付通知書発送15,000枚、申請時来庁方式11,000件)

（3）電話での問い合わせに係る対応事務

- ①マイナンバーカードの受け取り予約を電話で受付すること。
②マイナンバーカード全般に関する市民からの問い合わせに対応すること。
③職員への電話の取り次ぎ。
※常時2回線を対応できる体制を整えること

（4）出張申請同行業務

- ①市職員と市内の企業・施設等に同行し、マイナンバーカード申請サポート業務を実施する。
②サポートを実施した書類等の整理
※月に2日程度を想定

（5）実績報告

報告を行う内容は下記のとおりとし、様式は任意とする。ただし、重大、緊急と判断される事案については、随時報告すること。

- ① 報告資料
(ア) 日次報告書
(イ) 月次報告書

② 報告内容

- (ア) マイナンバーカード交付等支援件数
- (イ) その他対応件数（内訳）
- (ウ) 電話対応件数及びその内容・回答
- (エ) 出張申請サポート件数

（6） 必要備品の調達等

本業務を実施するにあたり、本市との調整の上、現場で賃借できる机等の備品は使用して差し支えない。

- ① その他本業務を実施する上で、目標値を達成するために必要な一切の什器、事務用品及び広報用物品等

（参考）想定される物品の例

- ・マイナアシスト
- ・出張申請用ポケット wi-fi

7. 秘密保持と個人情報の保護

- ① 受託者は、本業務が取り扱う情報の重要度を理解した上で、「太田市個人情報の保護に関する法律施行条例」等の個人情報保護及びセキュリティ関連規定を遵守し、技術的・物理的対策及び人的対策のそれぞれの観点から必要な情報セキュリティ対策を実施すること。
- ② 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマーク認証を必ず更新し、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、個人情報を適正に取り扱うこと。
- ③ 受託者は、本業務の履行にあたり知り得た一切の事項について、外部への遺漏がないように注意すること。また、委託者が提供する資料等がある場合は、第三者への提供や目的外使用を行わないこと。
- ④ 発注者及び受注者は、この契約の履行を通じて知り得た秘密を外部に漏らし、又は、他の目的に利用してはならない。また、この契約の履行に当たる受注者の使用人も同様に義務を負い、この違反について受注者は、その責任を免れない。本業務が終了した後においても同様とする。
- ⑤ 受託者は、本業務に従事する全ての従事者に個人情報の保護について適切な教育を行うこと。
- ⑥ 基幹系業務システムへのログイン ID 及びパスワードは従事者単位で管理すること。

8. 業務の遂行

業務の遂行にあたっては、市役所の業務であることを認識し、良質なサービスを継続して提供しなければならないことを十分に理解し本項の記載事項を遵守すること。

(1) 業務計画書

- ① 受託者は、本業務遂行に当たり業務計画書を作成し、委託者に説明及び了承を得ること。
- ② 業務計画書においては、実施体制、実施場所などを記載すること。
- ③ 業務計画書の記載内容について変更が生じる場合は、事前に委託者に連絡し変更箇所の説明及び了承を得ること。

(2) 実施体制

① 業務責任者

- (ア) 常駐の責任者として、業務全体の進捗管理及び労務管理を行うものとし、責任者を1名以上選任するものとする。
 - (イ) 業務従事者に業務の指揮監督・指示を行い、担当業務を適正に処理できるように指導教育し、欠員が生じた場合には業務に従事する。
 - (ウ) 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合や本業務運用上の疑義が生じた場合は、速やかに委託者と協議を行う。
 - (エ) 以下の能力を有する者を配置すること。
 - (a) 業務全体を掌握するとともに、本市職員との調整及び連携を行い、業務の運用調整を行えるコミュニケーション能力を有すること。
 - (b) 自治体においてマイナンバーカード交付関連業務等経験がある者とし、履行期間開始後直ちに委託業務に従事できる体制を整えること。
 - (c) 市民への案内や問合せ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
 - (d) マイナンバー制度、住民情報を取り扱う事務等の知識を有すること。
 - (e) 個人情報及び特定個人情報の適正な取扱いを熟知していること。
 - (f) 業務従事者に対する労務管理、フォロー、業務指導を行い、業務全体を遂行するマネジメント能力を有すること。
 - (g) 服装は来訪者に不快感を与えないものとし、責任者であることが明確に分かるように名札等を着用すること。

② 業務従事者

以下の能力を有する者を配置すること。また、可能な限り太田市内の居住者を採用するよう努めること。

- (ア) 現地管理者の指示を受け担当業務を適正に処理すること。なお、受託者は業務を行うにあたり必要な知識及び技術を有するとともに、円滑に業務を遂行できる者を従事者として配置すること。
- (イ) 基礎的なビジネスマナーを身につけていること。

(ウ) マイナンバー制度に関する一般的な知識を有すること。

(エ) 服装は、来訪者に不快感を与えないものとし、身分を明確にする名札等を着用すること。

(3) 研修

① 受託者は、従事者に対し、受託者の責任負担において本業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修をすること。なお、従事者に変更が生じる場合は、受託者の費用により、あらかじめ委託業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修を済ませること。

② 受託者は、適切な個人情報の取扱いができる体制構築のため、個人情報保護に関する研修を従事者に対し、必ず実施すること。

(4) 人員配置

受託者は、各業務において、円滑に業務遂行できる適切な人員数を配置すること。なお、勤務上の労働災害等については受託者の責任において対処を行うこと。

9. 業務の再委託

① 受託者は、事前に委託者の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、一部の業務について、業務の遂行上必要であると認められる場合には、事前に委託者の承諾を得たうえで、業務の一部を委託することができる。

② 受託者は、再委託の相手方が行った作業について全責任を負うものとする。また、受託者の再委託の相手方に対して、本仕様書の個人情報保護に関する事項等を含め、本業務の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。

③ 受託者は、再委託の相手方に対して、定期的又は必要に応じて、作業の進捗状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について報告を行わせるなど、適正な履行の確保に努めるものとする。

④ 受託者は、委託者が了承した再委託の内容について変更しようとするときは、変更する事項及び理由等について記載した申請書を提出し、委託者の承認を得るものとする。

10. 危機管理等

(1) 事故、非常時における対応

① 受託者は、自らの責務において、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ずること。

② 受託者は、機器等の障害が発生した場合や、その他様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないよう委託者と連携して十分な対応を図るものとする。

③ 受託者は、大規模災害等の発生により本業務の遂行が困難な状況となった場合は、別途委託者と十分に協議の上、その解決に努めるものとし、受託者は、協議結果について従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行うものとする。

④ 受託者は、事前に緊急時の体制や緊急連絡網を整備し、委託者に提出すること。

（2）トラブル等の対応

① 本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく本市へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜委託者に引継ぐこと。

② 苦情等については、遅滞なく委託者に報告するとともに、適正かつ迅速な処理に努めること。

③ 災害発生時には、利用者の避難、誘導を行うこと。

1 1. 委託業務完了報告書の提出

委託業務完了報告書は次の内容とし、提出期限は最後にマイナンバーカード関連事務業務を実施した日の翌日から起算して 30 日後までとする。

- ① 事業内容
- ② 交付窓口設置実績及び申請サポートを行った件数
- ③ 本業務実施会場における市民からの問合せ対応を行った件数及び主な内容
- ④ 本業務の実施内容に関する受託者からの意見等
- ⑤ 本業務を実施した中で得られたマイナンバーカード及びマイナンバー制度に関する市民の反応や意見

※提出部数は、正本 1 部、電子媒体（CD-R 等）とする。

1 2. その他

- ① 本業務の進捗状況や成果については、本市の担当者に適宜報告すること、また本市のホームページ等に公表する場合がある。
- ② 受託者は、契約終了後であっても、本業務の範囲内における委託者の問合せ等に応じること。
- ③ 受託者は本業務の遂行上、必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに本仕様書に明記していない事項については、適宜、委託者と協議すること。
- ④ 受託者が本業務によって委託者又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負う。
- ⑤ 業務の実施に当たり必要となる各種資料、申請書等の作成、官公署への申請手続、スタッフの派遣、その他業務に必要な備品の調達、管理等については、受託者の責任において行うこと。