

マイナンバーカード手続支援業務委託 仕様書

1. 件名

マイナンバーカード手続支援業務委託

2. 業務の目的

全国的な傾向として、マイナンバーカード交付や電子証明書の更新件数の増加が想定されている。マイナンバーカードの手続支援等の業務を委託することで、効率的な業務執行体制を構築し、窓口の円滑な運営を図る。

3. 業務実施期間

令和8年9月1日から令和9年3月31日まで

※ 研修期間・・・令和8年8月24日から令和8年8月31日まで

4. 業務日及び業務時間

土日祝日を除く平日

午前8時30分から午後5時15分まで（休憩時間1時間を含む）

5. 業務の実施場所

勝山市役所 本庁 1階フロア

6. 業務内容

(1) マイナンバーカードに関する手続きの電話予約、電話問合せ、来客対応等業務

※ 郵便局でマイナンバーカードに関する手続きを行う場合の電話予約、電話問合せ対応含む

- ・マイナンバーカードに関する交付予約（新規・変更・取消）の受付及び交付案内
- ・マイナンバーカード電子証明書更新予約（新規・変更・取消）の受付及び交付案内
- ・マイナンバーカード交付申請予約（新規・変更・取消）の受付及び交付案内
- ・電子証明書に関する問合せ対応
- ・コンビニ交付に関する問合せ対応
- ・マイナ保険証に関する一般的な問合せ対応
- ・マイナンバーカードに関する問合せ対応
- ・応答内容の記録
- ・問合せに基づいた質疑応答集の作成、更新
- ・本業務に関する内容以外の担当部署への案内、エスカレーション対応。

(2) フロア業務

- ・マイナンバーカード関連の申請書等（電子証明書更新申請書等）の記載サポート
- ・マイナンバーカード交付申請サポート（新規・更新）

- ・健康保険証のひも付け、公金受取口座の登録等、マイナポータルを使った手続きのサポート及び説明
 - ・来庁者からのマイナンバーカードに関する問い合わせ対応
 - ・窓口周辺混雑時の来庁者の整理（マイナンバーカードに関する内容以外の来庁者を担当部署へ案内含む）
- （３）マイナンバーカードに関する内部事務作業のサポート（申請書の整理、データ入力作業、パンフレット印刷作業等）
- （４）その他、急激な繁忙、不測の事態等への対応（市と協議の上、決定する）

7. 業務体制

統括管理者及び業務従事者を置く。

（１）統括管理者

- ・業務全体の責任者として、統括管理者を設置する。
- ・統括管理者は、市との連絡・調整・報告の業務を担い、人員の供給・配置等の業務管理を行う。
- ・統括管理者は、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を担当し、市に対して、適宜報告を行う。
- ・統括管理者は、業務場所における業務全体の進捗管理及び労務管理を行い、業務の遂行に関する指示及び業務従事者の管理、指導教育を行う。
- ・統括管理者の配置場所及び勤務形態については、業務実施場所の内外を問わず、また常駐・非常駐を問わない。

（２）業務従事者

- ・現場での業務を遂行する業務従事者を、常時１名設置すること。なお、やむを得ない理由により不在となる場合は、代替人員を配置することとし、業務が滞らないよう体制を整備すること。
- ・業務従事者は戸籍の振り仮名法制化の事務等の知識を有し、個人情報の適正な取り扱いを熟知しているものとする。また、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
- ・業務従事者は、市としての立場で対応していることを理解し、住民等の信頼を失墜するような接遇とならないようにすること。

8. 市が負担する設備、備品等

- ・業務場所における什器類（パーテーション・机・椅子・電源等）
- ・業務場所における賃料・光熱水費
- ・電話機１台・電話回線・回線使用料・通話料
- ・マイナポータル接続用タブレット１台

9. 受託者による準備物

- ・日次報告書等作成用ノートパソコン１台

- ・その他業務の遂行に必要なもの

1 0．個人情報保護、守秘義務等

別紙1「個人情報取扱注意事項」を遵守すること。

1 1．委託開始前研修

委託開始前に、業務内容及びその周辺業務について本市と調整を行うとともに、受託者において研修を行うこと。

1 2．その他

- ・受託者は、業務の遂行に当たっては、責任者を明確にし、あらかじめ本市と十分協議を行い、常に密接に連絡をとりその指示に従うこと。また、当該責任者は、本市、従事する者のいずれとも直ちに連絡がとれる体制を確保しておくこと。
- ・本業務の進捗状況について、本市の担当者に適宜報告すること。
- ・受託者は、契約終了後であっても、本業務範囲内に係る本市の問合せ等に応じること。
- ・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、対応方法を本市と協議すること。
- ・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こと。
- ・業務実施に当たり必要となる各種資料等の作成、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こと。

個人情報取扱注意事項

1 基本的事項

受注者及び実施機関は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

2 秘密の保持

受注者及び実施機関は、この契約による業務に関して知ることができた個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

3 収集の制限

- (1) 受注者及び実施機関は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集するときは、業務の目的を明確にするとともに、業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。
- (2) 受注者及び実施機関は、この契約による業務を処理するため個人情報を収集するときは、本人から収集し、本人以外から収集するときは、本人の同意を得た上で収集しなければならない。

4 利用及び提供の制限

受注者及び実施機関は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

5 適正管理

受注者及び実施機関は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏洩、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

6 再委託の禁止

受注者及び実施機関は、この契約による業務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、第三者にその処理を提供してはならない。

7 資料等の返還等

受注者及び実施機関は、この契約による業務を処理するために発注者から引き渡され、または受注者及び実施機関自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に

指示したときは、その指示に従うものとする。

8 従事者への周知

受注者及び実施機関は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その業務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならないこと及び契約の目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

9 実地調査

発注者は、必要があると認めるときは、受注者及び実施機関がこの契約による業務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時実地に調査することができる。

10 事故報告

受注者及び実施機関は、この契約に関する違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。