

マイナンバーカード交付窓口関連業務仕様書

1 件名

マイナンバーカード交付窓口関連業務（以下、「本業務」という。）

2 目的

本業務は、マイナンバーカード及び電子証明書の更新需要の増加に向けた窓口体制の強化のため、窓口が安定的かつ適正に運営されることを重視しつつ、豊富な知識・技術を持った熟練した者を従事させることにより、市民サービスの質的向上を図ることを目的とする。

3 基本的な考え方、受注者に求めること

マイナンバーカードは、今後のデジタル社会における行政運営に不可欠なインフラとして、各施策における活用の検討が進められおり、マイナンバーカードの普及促進を進めていく必要がある。

本市では、円滑なマイナンバーカードの普及促進を図るとともに、増大するマイナンバーカード及び電子証明書の更新需要に向けて、本庁舎戸籍住民課マイナンバーカード窓口を委託化することで市民サービスの質の向上を図り、また、これに合わせて会計年度任用職員を出先窓口（マロニエ・いずみ・こゆるぎ住民窓口）へ再配置し、マイナンバーカード取扱窓口を拡大・拡充することで、本市のマイナンバーカード窓口業務体制の強化を目指している。

（１）満足度の高い窓口

安定的に要員が確保され、業務知識に関する教育や、業務進捗・混雑状況に応じ柔軟かつ効率的な人員配置が継続的に行われ、円滑な窓口運営により混雑を緩和し、出先マイナンバーカード窓口従事職員との連携が図られることで、各窓口で手続きを行う市民の満足度を向上させる。

（２）信頼度の高い窓口

正確な事務処理と円滑な事務執行を実現し、個人情報適切に取扱い、市民の個人情報を守り、マイナンバーカード業務及び制度に対する市民の信頼を高める。

（３）効率的な運営体制

受注者の有するマイナンバーカードの申請・交付事務や、接客対応業務に係る知識、経験など民間のノウハウを活かし、安定的、かつ効率的な運営を実施するとともに、業務の効率化やコスト抑制につながる改善、それぞれを連携させ、また、制度改正にも柔軟に対応可能な運営体制を実現する。

4 業務履行期間等

（１）業務履行期間

令和 8 年（2026 年）3 月 1 日から令和 11 年（2029 年）2 月 28 日まで

※契約締結日から令和 8 年（2026 年）2 月 28 日までを準備期間とする。

※本業務は、長期継続契約での執行となるため、契約締結の日の属する年度の翌年度以降の本業務に係る予算の議決が得られないときは、契約を変更し、又は解除する場合がある。

（２）業務履行場所

小田原市荻窪 300 番地 小田原市役所戸籍住民課

（３）勤務時間等

業務日および勤務時間は次のとおりとする。ただし、勤務時間については、準備事務及び窓口終了後の事務が経常的に発生する場合、これについても本業務範囲に含むものとする。

当日中に処理を要する業務がある場合は、窓口で受付後、本業務に係る事務処理が時間外に及ぶものについては、以下の窓口運営時間に係わらず処理が完了するまで引き続き業務を行うこととし、また、開庁日の一部において繁忙が予想される場合には、小田原市（以下、「発注者」という。）と協議のうえ、繁忙対策を講じること。

ア 通常開庁日（月曜日から金曜日（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、12 月 29 日から翌年 1 月 3 日を除く）

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで（火曜日は午前 8 時 30 分から午後 7 時 00 分まで）

※午後 0 時から午後 1 時についても窓口を開設する。

イ 休日開庁日

（ア）土曜日・日曜日のうち、発注者が指定する日（月 2 日程度）の午前 8 時 30 分から午後 0 時、午後 1 時から午後 5 時 15 分まで

（イ）発注者が指定する、3 月最終および 4 月最初の土・日曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

※午後 0 時から午後 1 時についても窓口を開設する。

5 業務内容

- （１）来庁者受付・整理、混雑対策
- （２）マイナンバーカードの交付申請受付業務
- （３）マイナンバーカードの交付業務
- （４）マイナンバーカードの電子証明書発行・更新業務
- （５）マイナンバーカードの暗証番号再設定業務
- （６）マイナンバーカードに関する各種申請書、マイナンバーカード受領書等の保存管理業務
- （７）マイナンバーカードの交付前設定、保管管理等業務
- （８）マイナンバーカードに関する郵送書類作成・発送補助
- （９）マイナンバーカード（申請時来庁方式）の発送業務
- （１０）マイナンバーカード手続きの予約来庁者管理業務
- （１１）マイナンバーカードに関する電話対応業務
- （１２）マイナンバーカードに関する業務の効率化や業務改善を図る具体的な提案
- （１３）上記に掲げるものの他、マイナンバーカード関連業務

6 業務の実施体制

（１）要員の配置

本業務を履行するに当たり、業務管理責任者及び従事者等の要員を配置すること。履行期間を通じて、本業務に支障をきたすことのないよう、要員を確保し市民サービスを低下させることなく業務を遂行すること。加えて、不測の事態が発生した場合においても、業務が遂行できるように十分な対応策や緊急時の体制を整備すること。

（２）業務管理責任者

受注者は、「業務管理責任者」、「副責任者」を配し、組織的な管理体制を構築すること。

ア 業務管理責任者は、自治体における特定個人情報取り扱い業務に係る経験及び法令に基づく専門的な知識を有する社員を充て、業務全体を把握し、円滑な業務遂行に資する者を常駐させる。

イ 業務管理責任者が業務にあたれない場合には、副責任者を代理とする。

ウ 業務管理責任者は、業務管理、実績管理、進捗管理、各種調整事務、従事者等育成、リスク管理を実施し、発注者との調整及び連携等を行う。

(3) 従事者

従事者は、マイナンバーカードに係る業務および個人情報を含む端末操作業務等の経験を（１年以上）有する者、または受注者において必要な研修が終了し、業務遂行に必要な知識を習得している者、同等のスキルを持つ者とし、正確かつ迅速な事務処理が可能な者を適正数配置する。

7 従事者への教育・研修

(1) 受注者は、本業務を遂行するため、全従事者に対し十分な教育体制を整備し、本業務遂行上必要な知識及び能力について、受注者の責任において従事者教育を行い、業務知識を保持し、的確かつ正確に業務を完結させる能力を確保すること。

(2) 本業務開始前に、従事者に対し本業務の遂行に必要な知識の習得、業務手順の理解及び調整、機器の取り扱い、接遇等について習得させるため、受注者の費用により研修を実施すること。

8 従事者への教育・研修

受注者は、本業務開始前に、発注者が提供する資料及びヒアリング等を通じて本業務内容を正確に把握するとともに、本業務に係る実地研修を行い、業務遂行に必要なマニュアルを作成すること。

また、作成したマニュアルは、制度変更等により業務内容に変更があった際は随時更新し、業務を円滑に遂行すること。作成したマニュアルの所有権及び著作権は発注者に属するものとする。

9 業務報告

(1) 受注者は、前日中の架電件数や受付・対応件数等を集計し、日次報告を行うこと。

(2) 受注者は、定例報告会を月１回開催のうえ、月次報告書を提出し、業務の進捗状況や課題を共有すること。

10 個人情報保護

(1) 本業務の実施に当たり「個人情報の保護に関する法律」「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」「小田原市情報セキュリティポリシー」並びに別添「個人情報の取扱いに係る特記事項」を遵守するとともに、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適正に取り扱うこと。

(2) 市民の個人情報及びこれに類する機密情報は、業務に必要な情報を除き、閲覧や聴き取りを行わないこと。

- (3) 本業務で取り扱う情報については、第三者への漏えいを防止するため、必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に関わる者は、業務履行期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。
- (5) 受注者は、本業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負うこと。
- (6) 受注者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理及び情報漏えいの予防策の立案、実施を行うこと。

11 サービス規律

- (1) 受注者は、業務遂行に必要な関係法令について、常に高い見識を維持し、迅速かつ正確な処理を行い高いサービス水準を維持すること。また、法制度改正に伴う変更情報に関する知識を速やかに習得すること。
- (2) 受注者は、本業務が発注者の公務の一端を担うことを認識したうえで、従事者においては、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。また、市民からの問い合わせ、相談、要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うこと。
- (3) 市民と接する業務に携わる従事者は、市民の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない公共業務に相応しい服装、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけること。
- (4) 受注者は発注者の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与え、市の信用を失墜する行為を行う者を従事させてはならない。また、本業務の遂行に適性を欠く者については、速やかに受注者の責任において業務遂行能力を有するように努め、または、業務遂行能力を有する者に交代すること。

12 苦情対応等

(1) 苦情への対応

本業務に係る苦情やトラブルが発生したときは、誠実に対応し、受注者が責任をもって対応すること。また、発注者に対して遅滞なく報告を行うとともに、内容が発注者の処理の範疇に該当する場合は、本市職員へ確実に引き継ぐこと。苦情等に関しては現状分析と改善策を講じ、発注者へ報告すること。

(2) 危機管理

受注者は、業務で使用する機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対応策及び緊急時体制を整備すること。また、事故が発生したときは、適切・迅速に発注者に報告を行い、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故により生じた責任を負担し、改善が必要な場合は速やかに改善を行うこと。

13 業務の引継

受注者は、業務履行期間終了後、新たな受注者と業務を交替する場合は、本業務を円滑に遂行す

るために必要な一切の業務の引継ぎを遅滞なく正確に行うこと。

14 再委託

- (1) 受注者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、本業務の一部を第三者に請け負わせるときは、書面による発注者の承諾を得なければならない。

15 業務用機材等

業務に必要とする機材のうち、次のものについては発注者が負担する。なお、受注者の責に帰す原因によりそれらを破損、損傷等させた場合には、受注者の負担により補修又は損害賠償を行う。

(1) 端末機器

個人番号カード交付機器（統合端末機器） 11 式（内統合端末 2 台は市職員と共同利用）

個人番号カードシステム機器 1 式

住民記録システム用端末機器 5 台（内 2 台は市職員と共同利用）

個人番号カード関連申請書作成機器（マイナピット機器） 4 式

(2) 対応窓口数 6 窓口

個人番号カード交付機器設置窓口 4 窓口、

住民記録システム用端末及び個人番号カード交付機器設置窓口 2 窓口（内 1 窓口は市職員と共同利用）

(3) 電話機 3 回線（うち、1 回線は予約専用ダイヤル）

(4) 机・椅子・ロッカー・パーテーション

- (5) その他本業務に必要と考えられる設備・消耗品等。ただし、受注者内で必要とする事務用消耗品、報告・連絡で必要となる携帯電話等は、受注者の責任において確保し、必要経費を負担すること。

16 委託料の支払い

委託料の支払いは、毎月の履行検査確認後、受注者からの適法な請求により支払う。

17 その他

- (1) 業務の実施に要する経費のうち、発注者が負担するもの以外の一切の経費については、受注者が負担する。
- (2) 受注者が本業務によって発注者又は第三者に損害を与えたときは、受注者が損害賠償の責任を負う。
- (3) 業務実施に当たり、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き、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、受注者の責任において行う。
- (4) 本業務を行うために必要となる発注者所有の資料、情報等については、必要に応じ受注者に無償で貸与する。ただし、資料、情報等については発注者の承諾なしに外部に持ち出してはならない。
- (5) 受注者は、発注者から受領した本業務に関する資料等について、紙媒体、電子媒体のいずれ

についても、本業務終了時には原本及び複写又は複製した資料を廃棄又は消去し、廃棄又は消去すること。

- (6) 受注者は、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施に当たり疑義が生じた場合、発注者と協議を行い決定する。

18 本市のマイナンバーカード取扱い参考数値

現時点でのマイナンバーカード更新予定者数と、国の施策等を鑑みた想定件数であり、受託者の提案内容や今後の状況の変化により、増減する可能性があることに留意する。

- 本市の住民基本台帳人口及び世帯数（令和7年1月1日現在）

人口 185,750 人 世帯数 85,792 世帯

- 本市のカード保有者数（令和7年7月末日現在）

147,220 枚（保有率 78%）

- 想定受付件数（マイナンバーカード手続全般の件数）

交付前設定 2,000 件/月

カード交付 2,000 件/月

電子証明書関係（発行・更新など） 1,700 件/月

暗証番号再設定 700 件/月

券面記載事項変更 300 件/月

電話対応 500 件/月