

長与町マイナンバーカード窓口業務等委託仕様書

1. 業務名称 長与町マイナンバーカード窓口業務等委託（第2期）

2. 業務目的

平成27年度から開始されたマイナンバー

カードは、10年が経過し、令和7年度以降、カードの有効期限切れ対象者及び電子証明書有効期限切れによる更新の増加、また、マイナンバーカード保有率が85%を超え、通常業務として定着してきたこと等により事務量が大幅に増加している。

そのため、本町が行うマイナンバーカード関連業務にかかる事務の一部を、マイナンバー制度全般の専門的な知識を持ち、申請交付等事務の実績を持つ民間事業者へ委託することで、当該業務の効率化を図り、本町のマイナンバーカード窓口の円滑な運

営体制の構築をすすめることに加え、本町におけるカード交付率及び保有率向上を促進させることを目的とする。

3. 履行期間

令和8年5月1日から令和8年11月30日まで

4. 業務時間

(1) 通常開庁日

月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く）の午前8時45分から午後5時30分。（交代休憩1時間）

ただし、業務時間の前後における窓口開始及び終了後の事務についても業務範囲に含むものとし、業務における一連の処理が業務時間外に及ぶものについては、業務時間に関わらず処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。

(2) 日曜開庁日

毎月最終の日曜日の午前9時から午前12時。（4回・1名/回）

5. 履行場所

長与町役場住民環境課内

6. 業務内容

(1) マイナンバー制度全般に関する受付・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）

(3) マイナンバーカード交付業務に関する受付・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

- (5) マイナンバーカード券面記載事項変更
- (6) その他カード関連処理（暗証番号初期化・変更等）
- (7) マイナンバーカードの交付前設定
- (8) マイナンバーカードに係る事務処理（書類整理、管理システム入力等）
- (9) 健康保険証利用登録及び公金受取口座の登録に関する説明及び支援

7. 業務体制

(1) 業務責任者 1名

- ア. 業務全体の責任者として、業務全体の進捗管理及び労務管理を行うものとする。
- イ. 責任者は、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する。
- ウ. 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、発注者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申請交付関連業務等の経験がある者とし、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) 住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) マイナンバー制度全般の専門的な知識を有すること。
 - (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。

(2) 業務従事者 1名

- 以下の能力を有する者を配置すること。
 - ア. 業務責任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もの。
 - 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。

8. 業務執行要件

業務の遂行に当たっては、責任を自覚し、関係法令等を遵守するとともに、細心の注意を払うこと。また、この業務により知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務委託終了後や退職後においても同様とする。

(1) 業務計画

業務の着手に先立ち、受注者は業務体制・役割分担・業務実施方針等を記載した業務計画書を事前に書面（電子データ可）にて提出し、発注者の承認を得ること。また、業務計画書の内容を変更する場合は、事前に変更内容を書面（電子データ可）にて発注者に提出し、承認を得ること。

(2) 定例会議の開催

業務を適正に行うため、毎月1回を目途に会議を開催し、業務内容や課題・業務改善・マニュアル作成等について協議することとする。また、会議は必要に応じて臨時開催することができるものとする。なお、議事録の作成を受注者で行うこと。

(3) 課題の報告

受注者は、課題が生じた際には直ちに発注者に報告するとともに、これを書面（電子データ可）で提出し、説明すること。

9. 納入成果物

(1) 事業計画書

業務体制（人員配置）及び連絡体制を発注者に提出すること。

(2) 業務完了報告書（月次）

月ごとの月報を作成し、翌月10日までに業務完了報告書を発注者へ提出すること。

10. その他遵守事項

(1) 受注者は、本仕様書に明示されていない事項であっても、必要と認められる作業は、発注者に報告の上受注者の責任において実施すること。

(2) 受注者は、常に作業場所を整理・整頓し、安全に留意して事故の防止に努めること。

(3) 受注者が故意又は過失により事故・障害及び諸設備の破損等が発生した場合、発注者の指示に従い、受注者の責任において当該設備の復旧又は交換を速やかに行うこと。

(4) 廃棄物は、発注者の処分方法に従い、適正に処分すること。

(5) その他、問題が生じたときは、発注者と協議の上至急解決に当たること。この場合、当該協議に関する議事録を作成し、発注者に提出のうえ、確認を得ること。

(6) 国の方針の変更・追加が生じた場合や、仕様書の内容について疑義が生じた場合は、双方で別途協議するものとする。

11. 委託料の支払方法等

(1) 受注者は毎月の業務終了後、翌月の10日までに業務完了報告書、当月の委託料を記載した請求書を発注者に提出し、検収を受けること。

(2) 発注者は業務委託料を按分し、月払によって支払うものとする。なお、業務委託料の按分内容については、契約時に協議して決定する。