

## 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

### 2. 業務目的

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、カードの円滑な交付、来庁者の待ち時間短縮等、本町のマイナンバーカード窓口の適正かつ確実な運営を目的とする。

### 3. 履行期間

令和8年12月1日から令和11年11月30日まで

※契約締結日から令和8年11月30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。なお、この場合において、受託者は解除により生じた損害の賠償を発注者に請求することができない。

### 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並びに12月29日から翌年1月3日を除く））

午前9時から午後5時まで（交代休憩1時間）

※ただし、令和8年12月は、午前8時45分から午後5時30分までとする。

(2) 留意事項

ア. 業務時間内に来庁者を受け付けた場合は、全て遅滞なく完了させること。

イ. 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。

### 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（電話対応含む。）

(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) マイナンバーカードの交付前設定
- (7) 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）
- (8) 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
- (9) 業務マニュアルの作成
- (10) その他カード関連処理（暗証番号初期化・変更等）

## 7. 業務実施体制

### (1) 要員の配置

本業務を遂行するための適切な能力を有した業務責任者及び業務従事者を確保したうえで、適正な要員配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築すること。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十分な対応や緊急時の体制を整備すること。

### (2) 業務責任者の配置 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（統合端末操作含む）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。

### (3) 業務従事者 2名（令和8年12月1日から令和9年3月31日までは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. 履行期間前の準備事項

### (1) マニュアル作成

委託にあたっては、業務手順の理解及び調整、機器の取扱いについて習得する期間が必要と思われる。そのため、受託者が委託期間開始前に、町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、委託業務及びその周辺業務について、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随時更新し、業務を円滑にすること。なお、マニュアルの所有権及び著作権は町に属するものと

する。

(2) 従事者育成

本業務を遂行し、効率的に運営するため、教育計画及び教育資料を準備し、必要な研修等を実施し、本業務を運営するうえで必要な一定の業務スキルを持った要員を育成すること。

(3) 教育について

本業務開始前に、業務マニュアル等に基づき、本業務を円滑に行えるよう導入研修を実施すること。また、マナー・コミュニケーション等の基本的能力やシステム操作のほか、個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう十分な教育を徹底すること。

9. 受託者遵守事項

(1) 守秘義務について

ア. 本業務に関して本町から知り得たあらゆる情報は、これを第三者に開示又は漏洩してはならない。契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。

イ. 本町が提供するデータ・資料については適正に管理し、本業務以外での目的で利用・複製・複写及び第三者への提供を行ってはならない。

(2) 個人情報保護対策について

ア. 受託者は個人情報の保護の重要性を認識し、業務遂行にあたっては「個人情報の保護に関する法律」を遵守し、個人情報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。

イ. 受託者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、受託業務従事者全員に情報の管理及び情報漏洩について、セキュリティ教育を実施し、本町に報告を行うこと。

(3) 受託者は、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託者の責任において実施すること。

(4) 業務遂行に必要な知識の確保のため、法改正の情報等は随時発注者から業務責任者へ伝達するものとする。なお、伝達された情報については受託者の責任において業務従事者へ伝えるものとする。

(5) 受託者は、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。

(6) 受託者の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、受託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。

(7) 業務従事者においては、公共の業務に従事することを自覚し、態度、言葉遣い等に注意し、丁寧な対応を心掛けること。また、服装は、来庁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。

(8) 受託者は、一般常識に欠け住民等に不快感を与え、町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、速やかに受託者の責任において業務遂行能力を有するように努め、又は、業務遂行能力を有する者に交代すること。

10. 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。

#### 1 1. 委託料の支払方法等

- (1) 受託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、月払によって支払うものとする。なお、業務委託料の支払月額内訳については、契約時に協議して決定する。

#### 1 2. その他

##### (1) 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い、次回定例会までに発注者へ提出すること。

##### (2) 業務引継ぎ

事業者に変更等があった場合は、履行開始日から新規事業者が滞りなく業務を行うことができるよう、業務の引き継ぎを行うこと。

##### (3) 協議

国の制度変更や仕様書の内容に疑義が生じた場合は、双方で別途協議するものとする。

また、その他問題等が生じた場合は、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。

#### 1 3. 本町のマイナンバーカード取扱参考数値

○住民基本台帳人口及び世帯数（令和 8 年 4 月 1 日現在）

人口 39,031 人          世帯数 17,208 世帯

○令和 7 年度主な処理件数

|              |         |
|--------------|---------|
| 交付前設定        | 4,588 件 |
| カード交付        | 5,674 件 |
| 電子証明書（発行・更新） | 5,330 件 |
| 券面記載事項変更     | 3,852 件 |
| 暗証番号再設定      | 2,436 件 |
| 申請サポート       | 1,758 件 |