

マイナンバーカード交付等業務委託仕様書

1 契約の目的

春日部市（以下「発注者」という。）のマイナンバーカードの交付等に関する業務を民間事業者（以下「受注者」という）に委託することにより、業務の効率化と市民サービスの向上を目的とする。

2 件名

マイナンバーカード交付等業務委託

3 履行場所

春日部市中央七丁目 2 番地 1 春日部市役所内

4 履行期間

契約確定日から令和 8 年 9 月 3 0 日まで

ただし、業務開始日は令和 6 年 1 0 月 1 日とする。

5 業務履行日時及び休日

(1) 業務日及び勤務時間

ア平日（月～金曜日）

午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 3 0 分まで（受付は午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分まで）ただし、マイナンバー交付延長開庁日を除く。

イ原則、第 2 日曜日、第 4 土曜日（システムメンテナンスにより変動あり）

午前 8 時 1 5 分から午後 0 時 1 5 分まで（4 時間）（受付は午後 0 時まで）

ウその他（年度末、年度初めの土曜日、日曜日、各 1 回、合計 2 回）

午前 8 時 1 5 分から午後 0 時 1 5 分まで（4 時間）（受付は午後 0 時まで）

①業務時間は、発注者と協議のうえ、状況に応じて短縮可能とする。

②業務時間前の準備事務（端末及び周辺機器の起動等）及び窓口終了後の事務（端末及び周辺機器の終了、不用文書廃棄等）についても業務範囲に含むものとする。

③業務における一連の処理が時間外に及ぶものについては、発注者とあらかじめ協議のうえ、処理が完了するまで引き続き業務を行うこと。

この場合、時間外に係る経費は委託料に含まれるものとする。

(2) 休日

国民の祝日に関する法律に規定する休日又は振替休日((1)のウを除く。)及び12月29日から翌年1月3日まで

(3) 休憩

労働基準法を遵守し、業務時間内で業務に支障を来たさない範囲において、交代で取得するものとする。

6 業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとする。なお、制度変更等があった場合は、発注者及び受託者が協議のうえ、内容を変更するものとする。

(1) 電話での問合せ対応

「電話対応マニュアル」に基づき、市民からのマイナンバーカードの交付及び更新に関する基本的な電話問合せに対応する。なお、問合せ内容が不明な場合など、対応が困難な場合は、市職員へ引き継ぐこととする。

(2) マイナンバーカード交付通知書発送業務

- ア マイナンバーカードの受領・管理表の作成
- イ マイナンバーカードの検品
- ウ マイナンバーカードの交付前設定
- エ 交付通知書の作成
- オ 交付通知書の封入・封緘（その後、職員に引き継ぐ）
- カ 送付物が返戻された場合の不達処理

(3) マイナンバーカード交付（交付時来庁方式）業務

- ア ①受付票に必要事項を記載させ、本人確認書類により本人確認を行う。
②交付に付随する通知カード紛失届も必要に応じて記載させ、申請書をクリアファイルに入れる。
- イ 保管庫からマイナンバーカードを探し、券面事項の確認及び本人確認を行い、クリアファイルに入れ、職員に引き継ぐ。
- ウ 交付後、職員から引き継ぎ、交付管理簿に必要事項を入力する。

(4) 電子証明書の新規発行・更新・暗証番号設定受付事務

「署名用電子証明書新規発行/更新申請書」「利用者証明用電子証明書新規発行/更新申請書」に必要事項を記載させ、マイナンバーカードによる

本人確認を行い、職員に引き継ぐ。

(5) 業務処理上の注意

処理するマイナンバーカード、申請書等については、破損、汚損、紛失等が生じないように最大限の注意をするとともに、業務終了時においては、発注者が指定する書庫等に保管すること。

(6) その他受付業務

- ア マイナンバーカード（個人番号カード） 交付/再交付申請取消申請書
電子証明書発行/更新申請 取消申請書
- イ マイナンバーカード（個人番号カード） 暗証番号変更・再設定申請書
電子証明書暗証番号変更・再設定申請書
- ウ マイナンバーカード（個人番号カード） 券面記載事項変更届 継続利用届 電子証明書 新規発行申請書
- エ マイナンバーカード（個人番号カード） 在留期間更新に伴う有効期間変更申請書 電子証明書 新規発行/更新申請書
- オ 署名用電子証明書/利用者証明用電子証明書失効申請/秘密鍵漏えい等届出書
- カ マイナンバーカード（個人番号カード） 紛失、廃止届、電子証明書失効申請、秘密鍵漏えい等届出書
- キ マイナンバーカード（個人番号カード） 返納届 電子証明書失効申請書
- ク マイナンバーカード（個人番号カード） 利用者証明用電子証明書一時停止解除届
- ケ 通知カード紛失届、返納届
- コ 戻り個人番号通知書受付票（窓口・電話）
- サ マイナンバーカード交付申請書発行依頼書

7 実施体制

(1) 現場責任者

- ア 受注者は、現場責任者1人を選任し、履行場所に常時配置すること。
- イ 現場責任者は、マイナンバーカード交付等業務に精通している者であること。
- ウ 現場責任者は、業務の履行にあたり受注者の代理として、発注者との連絡調整の任に当たること。
- エ 現場責任者は、本契約の内容、目的を十分に理解し、業務従事者の

指導等を行うこと。

(2) 現場副責任者

受注者は、業務従事者の中から1人を、現場副責任者として指定すること。

(3) 業務従事者

ア 受注者は、本業務を実施するにあたり、標準的な配置人員として、以下のとおり配置すること

① マイナンバーカードの交付・更新受付 5人

② 電話対応・検品・交付前設定業務等 2人

※現場副責任者は、①、②いずれの業務にも従事出来ること

イ 業務従事者は、業務開始前までに業務に必要な研修を受け、業務の内容、目的を十分に理解したうえで業務にあたること。

ウ 配置は業務単位で切り分けることなく、現場責任者も含め各業務間で補完できる体制とする。

エ 繁忙状況に応じて、配置人員は、発注者と受注者双方協議のうえ、契約内容を見直すこととする。

8 経費の負担区分

委託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の負担とする。なお、受注者は、発注者が負担するものを使用又は利用をする場合は、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用をするものとし、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の責を負うものとする。

(1) データ入力装置

(2) データ入力に付随する消耗品及び使用する用紙類

(3) 申請書受付ファイル、ボールペン等受付事務用品

(4) 発券機

(5) 机、椅子、カウンター

(6) 発信・受信が可能な固定電話（1台）

(7) コピー機

9 報告書等の提出

(1) 現場責任者等報告書（様式①）（業務開始前30日以内）。

変更がある場合は、随時、現場責任者変更等報告書（様式②）を提出すること。

- (2) 業務完了報告書 翌月5日まで(様式③)
- (3) その他、業務に関し、発注者が調査、報告を求めた場合には、速やかにこれに応じ、必要な報告書等を提出すること。

10 委託料の支払方法

- (1) 委託料の支払いは月額払いとする。
- (2) 一月あたりの支払金額は、委託料の年額を12(月)で除した額とし、その額に1円未満の端数が生じる場合は、最終支払月で調整する。
- (3) 委託料の年額は契約金額を2(年)で除した金額とし、その額に1円未満の端数が生じる場合は、初年度で調整する。

11 業務従事者の研修

受注者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後においては必要に応じ、業務を実施するうえで必要な研修(制度改正に関すること、服務規律、倫理、コンプライアンス、個人情報保護等)を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。研修会参加に伴う費用は受注者の負担とする。

12 業務改善の指導

発注者は、受注者の業務履行状況を不相当と認めた場合は、その理由を明示し業務の改善を受注者に求めることができる。