

福津市マイナンバーカード交付等業務仕様書

1. 業務名称

福津市マイナンバーカード交付等業務

2. 目的

福津市（以下「本市」という。）マイナンバーカード交付等業務を民間事業者に委託することにより、適正、確実に実行し、安定した市民サービスを提供することを目的とする。

3. 実施期間

（１）契約予定日 令和 7 年 3 月中旬

（２）履行期間 契約締結日の翌日から令和 8 年 3 月 31 日まで

※受託者は、契約締結後必要な事前準備を行った上で、令和 7 年 4 月 1 日から遅滞なく業務を開始すること。

4. 実施場所

（１）福津市役所（福岡県福津市中央 1 丁目 1 番 1 号）

（２）津屋崎行政センター（福岡県福津市津屋崎 1 丁目 7 番 2 号）

（３）本市がマイナンバーカードの出張申請受付を行う場合に、本市が指定する商業施設や医療機関等の各施設

（４）コールセンターを設置する場合、受託者が設置する場所

5. 業務時間

開庁時間（8 時 30 分から 17 時 00 分）を基本とする。

ただし、開庁時間中に受け付けた業務やその他当日中に処理を要する業務がある場合には当日中に処理すること。

※ただし、日曜開庁及び商業施設におけるマイナンバーカードの出張申請受付事務に関してはこの限りではない。

6. 業務を要しない日

（１）土曜日、日曜日

（２）国民の祝日に関する法律に規定する休日

（３）年末年始閉庁期間（12 月 29 日～1 月 3 日）

※ただし、日曜開庁及び商業施設におけるマイナンバーカードの出張申請受付事務に関してはこの限りではない。

7. 業務内容

本業務の内容は「マイナンバーカードの交付事務に係る民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲の拡大について（通知）」（令和6年3月5日付け総行マ第20号）に定めのある「交付委託事業者等操作者」の操作権限の範囲内とし、次の（1）～（11）に関する窓口業務全般（受付から後処理まで）とする。ただし、（2）、（4）、（6）、（7）の業務については福津市役所のみでの実施とする。

また、業務の進め方や手法に関しては別途本市と協議することとし、各業務に関するマニュアル（業務の流れや問合せに対する回答に関して等）を作成し、事前に本市に提出することとする。

（1）電話・窓口での問い合わせ・予約受付等対応

マイナンバーカードに関する各種問い合わせ等について、電話・窓口問わず必要な対応を行うこと。また予約受付については、最新の予約状況を確認しながら対応すること。

※予約受付については令和7年6月以降導入予定

（2）総合案内での来庁者の適切な窓口への振り分け対応及び番号札の発券

マイナンバーカード関連の来庁者について、来庁目的や予約状況を確認し、番号札の発券や予約窓口への案内を行うこと。その際、窓口業務委託業者と連携し適切に対応すること。

（3）マイナンバーカード申請受付及び申請サポート業務

カードの交付申請を希望する来庁者に対し、申請方法や申請書の記入方法等について案内し、受付完了まで対応すること。また、申請サポートを希望される場合には写真撮影等の必要な支援を行うこと。

（4）マイナンバーカード交付事務

マイナンバーカード交付事務全般について、照会書や本人確認書類等の必要書類を確認し、受付から交付まで適切に対応すること。また書類不足等で交付できない場合は具体的な方法を案内し、代理人受取を希望される場合は本市職員へ引き継ぐこと。

（5）一時停止解除事務

紛失等で一時停止していたカードを持参した来庁者に対し、一時停止解除について案内し解除手続き完了まで対応すること。また、再交付の有無に関して確認し再交付申請中のカードがある場合には電子証明書失効等の必要な処理を行うこと。

（6）カード廃止事務

保管期間満了等の理由で廃止が必要なマイナンバーカードについて、本市の指示のもと必要な事務作業等を行うこと。

（7）その他券面記載事項更新等事務

住所異動や戸籍届出等の各種手続きに伴う券面記載事項の更新を行うこと。

また、更新できない場合や追記欄満欄で新情報が印字できない場合には、来庁者の実態に応じて再交付申請等の具体的な手続きを案内すること。

(8) 電子証明書の発行・失効・破棄・その他更新等事務

電子証明書の更新等の各種手続きについて、照会書や本人確認書類等の必要書類を確認し、受付から更新完了まで適切に対応すること。また書類不足等で更新できない場合は具体的な方法を案内し、代理人の手続きを希望される場合は本市職員へ引き継ぐこと。

(9) 暗証番号初期化事務

暗証番号初期化の手続きについて、照会書や本人確認書類等の必要書類を確認し、受付から初期化完了まで適切に対応すること。また書類不足等で初期化できない場合や代理人の手続きを希望される場合は具体的な方法を案内すること。

(10) 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

マイナンバーカードの健康保険証利用登録及び公金受取口座の登録について、制度に関する説明や登録等の支援を行うこと。

(11) 商業施設、病院・施設等におけるマイナンバーカードの出張申請受付事務

市内の商業施設や病院・施設等でマイナンバーカードの出張申請を行うこと。
詳細は9. 10. を参照すること。

また、本業務の実施場所毎の統合端末の台数は次の表のとおりとする。

なお、業務の内容について制度変更等があった場合は、本市及び受託者双方の協議の上内容を変更するものとする。

統合端末設置台数

業務の実施場所	4月～10月	11月～3月
福津市役所内	3台 (マイナンバー専用ブースのみ)	6台 (マイナンバー専用ブース3台・ 会議室1部屋3台)
津屋崎行政センター内	1台	2台
出張申請時の臨時窓口	0台	0台

8. 日曜開庁業務

5. 6. の規定にかかわらず、マイナンバーカードの受取及び電子証明書の更新に関する業務のための日曜開庁を実施する。また、4月の1回目・3月の2回目については住民異動の窓口も開設するため、同窓口開設時間中は住民異動に伴う券面更新等の各種更新等業務もあわせて実施すること。

(1) 実施日時等

本市の指定する日曜日とし、4月、3月は月2回、5月から2月は月1回の年間14日間実施する。実施時間は次のとおりとする。

- ・4月 1回目：9時～13時 2回目9時～12時
- ・5月～2月：9時～17時
- ・3月 1回目：9時～12時 2回目9時～13時

人員体制

上記業務内容について、平日開庁日と同様に運営できる体制を整えること

9. 商業施設における出張申請業務

5. 6. の規定にかかわらず、交付時来庁方式によるマイナンバーカードの新規申請及び再交付申請が行える窓口を商業施設において開設する。なお、出張申請業務に必要な備品等については受託者が準備するものとする。

(1) 実施日

原則2か月に一度、本市が指定する日（土・日・祝日または平日）の3日間連続開催とし、年間18日間。日程調整が困難な場合は別途本市と協議のうえ実施日を調整すること。

(2) 実施時間

原則10時～17時

(3) 受託者人員体制

1会場につき2窓口／日を問題なく運営できるだけの人員を確保すること。

10. 病院・施設等における出張申請業務

5. 6. の規定にかかわらず、交付時来庁方式によるマイナンバーカードの新規申請及び再交付申請が行える窓口を病院・施設等において開設する。なお、出張申請業務に必要な備品等については受託者が準備するものとする。

(1) 実施日

原則病院・施設等から依頼のあった平日開庁日とし、年間6回

(2) 実施時間

原則9時～17時の間で4時間程度/回

(3) 受託者人員体制

4名程度

11. 経費等の負担区分

本業務に必要なとする機材のうち、本市が用意するものに関しては次の表のとおりとする。なお、受託者は、本市が用意するものを使用また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または利用をするものとし、受託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、受託者の負担により補修または損害賠償を行うものとする。
また、ここに定めのないものに関しては本市と受託者間で協議のうえ、原則受託者が用意するものとする。

物品等名称	備考
執務室	市役所：会議室 1 部屋（11 月以降統合端末 3 台設置）、マイナンバー専用 ブース 1 か所（3 窓口） 行政センター：1 窓口（11 月以降 2 窓口）
執務室内什器 （机・椅子等）	机（6 台）・椅子（8 客）・その他申請者等への配布資料用キャビネット他 （ただし各種什器等を増設する場合は受託者負担）
窓口案内用チラシ等	受託者が事前に用意したチラシ等の使用を希望する場合、別途本市と協議 すること。
デジタルカメラ及び 専用プリンター	市役所・行政センター各 1 台
基幹系端末（住基確認用）	市役所・行政センター各 1 台
マルチコピー機	市役所・行政センター各 1 台
プリンター	市役所・行政センター各 1 台 （統合端末及び基幹系端末接続用）
予約等専用電話 （スマートフォン） ※令和 7 年 6 月以降導入予定	2 台 （電話転送機能付きのスマートフォン。コールセンター等を設置する場合は受託者 で整備し、その費用も委託費用に計上すること）
統合端末	設置台数等は「7.業務内容」を参照
カードプリンター	市役所 1 台
予約管理用端末 ※令和 7 年 6 月以降導入予定	市役所・行政センター各 1 台
予約管理システム ※令和 7 年 6 月以降導入予定	1 式 （管理システムへのアクセスのための追加端末が必要な場合、受託者で用 意しその費用も委託費用に計上すること）
マイナンバーカード オンライン申請端末 ※令和 7 年 6 月以降導入予定	市役所：3 台、行政センター：1 台 （出張申請時に使用する場合、ネット環境は受託者で用意しその費用も委 託費用に計上すること）

12. 委託業務の履行について

受託者は、本業務の履行にあたって次の項目を守らなければならない。

(1) 法令等の遵守

受託業務の履行にあたっては、関係法令等を遵守し、常に善良なる注意をもって誠実に責務を果たすこと。また、接遇に細心の注意を払い、本市の信用を失墜するような行為を行ってはならない。

(2) 従事者に対する教育

受託者の責任において、業務従事者に対し、業務内容を適切に履行するために必要な、マイナンバー制度や統合端末の操作等について事前に教育を行うこと。

(3) 秘密保持及び個人情報保護対策

受託者は、本業務が取り扱う情報の重要度を認識した上で、業務の実施にあたり以下の項目を遵守しなければならない。

① 個人情報保護体制を確立し、守秘義務の遵守と適切な管理体制を構築すること。なお、このことに関しては、別記「特定個人情報等取扱特記事項」を遵守すること。

② 本業務に従事している者は、業務に際して知り得た一切の事項を他に漏らし、または自己の利益のために利用してはならない。本業務が終了した後においても同様とする。

③ 個人情報等の守秘義務の履行を担保するため、全ての従事者から秘密保持に関する誓約書を徴し、業務開始までに本市へ提出すること。なお、従事者の変更等が発生した場合には、その都度速やかに上記誓約書を本市へ提出すること。

④ 受託者は一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与するプライバシーマーク、情報セキュリティマネジメントシステムの規格 ISO/IEC27001、または JIS Q 27001 のいずれかの認証を取得していること。

(4) トラブル対応

本業務を遂行するにあたり、窓口や電話応答時等にトラブルや苦情が発生した場合は、原則として受託者が責任を持って対応すること。また、対応した内容や今後の対応策については、遅滞なく本市に報告すること。なお、内容によって即時の対応が必要な場合には、適宜本市へ引き継ぐこと。

(5) 危機管理

日常的な機器障害への対応だけでなく、突発的に起こる様々な障害、事故、災害等の緊急事態を想定し、業務の履行に支障をきたさないよう十分な対応策と緊急時の危機管理体制を整備すること。

(6) 業務の引継ぎ

契約期間満了または契約の解除により契約が終了する場合は、業務の引継ぎが円滑に遂行できるよう次の受託者、または本市に対して適切な引継ぎを行うこと。なお、業務引継ぎに関する費用は受託者が負担すること。

(7) 業務マニュアルの作成

受託者は業務マニュアルを電子データとして作成し、本市に提出すること。また、制度変更等により業務内容に変更があった場合は、速やかに当該電子データを更新し本市に提出

すること。

(8) 業務成果の帰属

本業務により得られたデータ及び成果品等は本市に帰属するものとし、本市の許可なく使用・公開しないこと。

(9) 連絡体制

受託者は、本業務の実施にあたり日常時及び非常時の連絡体制を整えるものとする。

13. 業務従事者等について

(1) 業務従事者の配置等

ア 共通事項

- ①本業務の遂行にあたり、責任者、副責任者、従事者を各業務に応じて適正に配置し、効率的な運用が可能な体制を構築すること。
- ②業務に関する知識向上に努め、適正かつ効率的に業務を遂行すること。
- ③服装は来庁者に不快感を与えないものとし、名札を着用すること。
- ④基本的な一般常識、ビジネスマナーを有した人材を登用すること。
- ⑤パーソナルコンピュータの基本的な知識及び操作能力を有する者を登用すること。
- ⑥窓口案内業務を行う業務従事者は、案内業務や寄せられた問い合わせ・苦情処理に適切に対応できる知識及び能力を有する者を登用すること。
- ⑦業務時間内で受付けた案件については、責任をもって最後まで対応すること。

イ 責任者

- ①本市との主たる窓口及び業務全体の責任者として、業務の進捗状況や実績管理、業務改善、従事者の育成等の報告を実施すること。
- ②業務の要員管理及び業務管理を実施し、従事者へ状況に応じた適切な対応を指示すること。責任者であることが明確に分かるように名札に記載すること。
- ③責任者は自治体において従事経験（委託等による従事も含む）がある者とし、業務及び業務に係る関係法令等に精通しているものとする。
- ④責任者は、業務遂行にあたり業務従事者が独自の判断で委託業務に係る事務を行うことのないよう、業務従事者の管理及び指導を適切に行うこと。

ウ 副責任者

責任者不在の場合に備え、その業務を代理で行うものとしてあらかじめ副責任者を任命すること。なお、副責任者の責務は責任者と同等とし、業務及び業務に係る関係法令等に精通しているものとする。

エ 従事者

本委託業務の業務従事者等は、自治体におけるマイナンバー交付関連業務等の経験を有する者、またはそれに準じるスキルがある者とし、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。

(2) 研修等

受託者は、業務従事者等に対して本業務の遂行に必要な知識や接遇等に関する研修を計画的に実施すること。また、業務遂行手順等について必要なマニュアル及び研修資料を作成し、その内容について本市に照会した上で、業務従事者に対して研修を行うこと。

(3) 業務の連携等

各業務について十分に連携し、迅速かつ柔軟に運用すること。また問題発生時、フィードバック、改善案の提案を行うこと。

(4) 業務従事者名簿

受託者は、業務従事者名簿を事前に本市に提出すること。また、変更が生じた場合は、速やかに本市へ報告すること。

(5) 更正措置

業務従事者のうち、著しい不適格者があると本市が認めた場合、本市は受託者に更正措置を求めることができる。

(6) 従事中の事故等

本契約は請負契約であり、業務従事者の作業中の事故等の労災保険の適用は受託者において行うこと。

(7) システム管理

基幹系業務システムへのログインID及びパスワードは従事者単位で管理すること。

14. 受託者の業務従事者の募集にあたって

委託業務に必要とする社員等の従事者について、福津市内から雇用が可能な場合は、なるべく市内雇用を進めること。ただし、人員の確保が困難な場合はこの限りではない

15. 業務計画書等の作成

受託者は、実施体制表及び全業務に関する業務計画書を作成し、契約後速やかに本市へ提出すること。

16. 業務報告

(1) 業務報告書の提出

受託者は、電子データ及び紙で次の報告書を作成し、指定の期日までに本市へ提出すること。(様式等については、協議のうえ決定する。)なお、重大・緊急と判断される事象については随時報告すること。また、トラブル報告書・業務改善報告書等についても随時提出すること。

①日報 業務履行日の翌開庁日までに提出

②月報 業務履行月の翌月10日までに提出

ただし、年度末は3月31日までに提出

③年報 年度末の翌月20日までに提出

(2) 報告会の開催

本市及び受託者が本業務の実施状況や課題を共有し、迅速な対応を行うために必要な報告会を適宜実施する。報告会等の実施場所については、本市が指定する会議室等にて行うことを基本とする。

なお、事故の発生時や計画の変更を要する場合等は、速やかに報告会を開催すること。

17. 委託料の請求

受託者は、毎月の業務完了後、本市に対して業務完了の報告書を提出したうえで、本市による履行状況の確認を受けた後、契約金額を12等分した金額を請求するものとする。なお、端数に関しては最終月にあわせて請求するものとする。

18. 再委託の禁止

受託者は、本委託業務の一部、または全部を第三者へ委託してはならない。ただし、事前に本市の承諾を得た場合にはその限りではない。

19. その他

(1) 今後、総務省等から発出される通知の内容及び、仕様変更の必要が生じた場合は、別途協議を行う。

(2) 本契約書及び本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、別途協議により決定するものとする。

(3) 別途、業務時間の変更や土日祝日の開庁が決定した際等には、本市と協議の上、業務体系を変更、調整する。

上記のほか、業務を実施するために必要な項目は本市及び受託者双方の協議により定める。