

## 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. 履行期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

※契約締結の日から令和8年3月31日までは準備期間とし、受注者は業務委託開始に要する引継ぎ、業務従事者の確保及び研修等を行うものとする。なお、その期間に係る経費については受注者の負担とする。

### 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) 出張申請受付を行う商業施設
- (4) コールセンターを設置する場合、受注者が設置する場所

### 5. 業務時間

市の窓口受付時間と同じとする。なお、窓口受付時間内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、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、休日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に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）～（8）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、(4)、(5)、(6) の業務について、代理人が照会書を持参した場合の手続きについては本市職員へ引き継ぐこと。また、(2)、(4) の業務については福津市役所のみでの実施とする。

なお、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。

(2) 来庁者の適切な窓口への振り分け対応

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、予約窓口への案内等を行うこと。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、書類不足等で受付ができない場合や、代理人による手続きを希望される場合は、具体的な手続きについて案内すること。

(5) 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、書類不足等で受付ができない場合や、代理人による手続きを希望される場合は、具体的な手続きについて案内すること。

(6) 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、書類不足等で受付ができない場合や、代理人による手続きを希望される場合は、具体的な手続きについて案内すること。

(7) 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。

(8) 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

市内の商業施設でマイナンバーカードの出張申請を行うこと。

詳細は9. 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、本市及び受注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

福津市役所内	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	2台
出張申請時の臨時窓口	0台

## 8. 休日開庁業務

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休日開庁を実施する。

### (1) 実施日時等

本市の指定する休日とし、月1回の年間12日間実施する。実施時間は次のとおりとする。

- ・4月 : 9時～13時
- ・5月～2月 : 9時～14時
- ・3月 : 9時～13時

### (2) 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注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2日間連続開催とし、年間12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) 受注者人員体制

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. 経費等の負担区分

本業務に必要とする機材のうち、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、受注者は、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注者間で協議のうえ、原則受注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（3 窓口）、マイナンバー専用ブース 1 か所（3 窓口） 行政センター： 2 窓口
執務室内什器 (机・椅子等)	机（6 台）・椅子（10 脚）・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注者負担)
窓口案内用チラシ等	受注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)	2 台 (電話転送機能付きのスマートフォン)
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	市役所・行政センター各 1 台
予約管理システム	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、受注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	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、ネット環境は受注者で用意しその費用も委託費用に計上すること)

## 11. 委託業務の履行について

受注者は、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

受注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

受注者の責任において、業務従事者に対し、業務内容を適切に履行できるために必要な、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

受注者は、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、このことに関するは、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 受注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、原則として受注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すことが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

受注者は、本業務委託期間が満了したとき又は本業務委託契約が解除されたときは、速やかに本業務委託に関する一切の事務を発注者及び次期受注者へ引継がなければならない。

受注者は、次期受注者が他の業者に変更される場合は、本業務委託契約期間中に引継期間を設け、次期受注者に対し円滑に業務の引継ぎを行うとともに必要な教育を行うこと。その際、発注者及び次期受注者からの資料の請求には、受注者の不利益になると発注者が認めた場合を除き、全て応じるものとする。

本業務委託契約終了時に、受注者が処理途中であるものが発生した場合には、事務の種類やその状態を明確にし、発注者及び次期受注者が速やかに業務を実施できるようにすること。

次期受注者の責による場合を除き、発注者が引継未完了と認めた場合は、受注者は、本業務委託契約期間終了後であっても、無償で引継ぎを行うこと。

#### （7）業務マニュアルの作成

受注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

受注者は、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。

## 1.2. 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パソコン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こと。
- 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こと。

#### 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

受注者は、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

受注者は、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、本市は受注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注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。

### 1 3. 受注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。

### 1 4. 業務計画書等の作成

受注者は、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。

### 1 5. 業務報告

(1) 業務報告書の提出

受注者は、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

※年報については、業務完了後すみやかに提出すること

(2) 報告会の開催

本市及び受注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。

### 1 6. 委託料の請求

受注者は、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。

## 17. 再委託の禁止

受注者は、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。

## 18. その他

- (1) 今後、総務省等から発出される通知の内容に伴い、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) その他、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。

この他、業務を実施するために必要な項目は本市及び受注者双方の協議により定める。