

東大阪市マイナンバーカード関連総合業務
委託仕様書

東大阪市

第1 委託案件概要

1. 件名

東大阪市マイナンバーカード関連総合業務委託

2. 目的

社会保障・税番号制度（以下「マイナンバー制度」という。）は、公平・公正な社会の実現と行政の効率化、国民の利便性向上を実現するための社会基盤として導入され、平成27年10月から住民登録のある全ての住民に対してマイナンバー（個人番号）を通知し、平成28年1月から申請に基づきマイナンバーカード（個人番号カード）の交付が開始されたところである。

導入後は、マイナンバーカードを活用した施策が相次いで展開され、健康保険証としての利用や公金受取口座としての登録、コンビニエンスストアでの各種証明書交付等、社会のデジタル化に向けてカードの利用が進みつつある。

一方で、同時に地方自治体においては新しい事務対応が度々発生する状況が続いており、令和5年には顔認証マイナンバーカードが導入され、今後も国外転出者向けのマイナンバーカード事務や特急発行の仕組みへの対応が必要となっているところである。

これらの状況を踏まえ、マイナンバーカードの交付及びそれに関連する業務を確実かつ円滑に実施するために、専門的な知識や地方自治体等における類似業務の経験、ノウハウ等を有する優れた事業者の一部業務の委託を行うものである。

3. 委託期間・委託料支払方法

(1) 委託期間

令和6年7月1日から令和9年6月30日まで（36か月）

(2) 委託料支払方法

業務完了払い（1か月ごとに、その翌月に支払うものとする。）

4. マイナンバーカードに係る全体的な事業概要（参考）

- ①新たに住民票を作成した者や個人番号の変更をした者に対して、地方公共団体情報システム機構から個人番号通知書が簡易書留で送付される。
- ②宛所不明や保管期間経過等の個人番号通知書は市に返戻され、返戻の3か月後の月末まで保管し、その間に受取りに来庁された者に対して、本人確認を行った上で交付する。

※社会情勢等により、保管期間は変更となる場合がある。

- ③マイナンバーカードの交付を希望する者は、地方公共団体情報システム機構へ郵送等で申請する。
- ④地方公共団体情報システム機構は、申請をもとにマイナンバーカード及び交付通知書等を作成し、本市に送付する。
- ⑤本市は、地方公共団体情報システム機構から届いたマイナンバーカードの検品等の後、申請者に交付通知書を送付する。
- ⑥申請者は交付日時を予約の上、通知カード（所持者のみ）、交付通知書、本人確認書類、住民基本台帳カード（所持者のみ）を交付窓口を持参し、本人確認の後、暗証番号の設定等を行った上で、マイナンバーカードの交付を受ける。
- ⑦マイナンバーカードの記載事項変更等の届出を受け付ける。
- ⑧マイナンバー制度全般の問い合わせや、マイナンバーカード申請の補助等を行う。

第2 各業務仕様

1. マイナンバーカード交付等関連業務

(1) 概要

東大阪市役所本庁舎別館1階（東大阪市荒本北一丁目1番1号、以下「別館」という。）及び東大阪市マイナンバーカード臨時窓口（東大阪市足代北二丁目2番18号、以下「臨時窓口」という。）の2拠点において、マイナンバーカードの交付や電子証明書更新、記載事項変更、廃止、暗証番号再設定、顔認証マイナンバーカード、国外転出者向けマイナンバーカード、特急発行に関する手続き等に係る業務を実施するものである。

本市が示す実績数等を参考に、最大取扱件数に対する必要人員等の体制を準備すること。

なお、拠点の設置場所や場所数、また交付件数は、申請状況や地方公共団体情報システム機構から本市へのマイナンバーカード送付時期・方法等により変動するため、状況に応じた対応により窓口に混乱なく円滑に業務が履行できるよう、即座に体制を整えること。

(2) 業務実施日時等

①平日の午前9時～午後5時30分

（12月29日～1月3日の年末年始休暇期間を除く）

②毎月第4土曜日の午前9時～午後4時

③平日の午後5時30分以降の夜間時間帯

④第4土曜日以外の休日（夜間時間帯も含む）

※③及び④については、特別な事情により必要と認めた場合のみ実施する可能性があるものであり、実施の決定にあたっては事前の協議を行う。

(3) 業務内容

①交付予約済み来庁者への交付に係る事前準備

ア 市から予約者リストの交付を受け、該当者のマイナンバーカードを抽出の上、予約時間ごとにカードホルダーに整理し、所定のキャビネットに保管する

②来庁者の受付・案内・誘導・整理及び会場安全の維持

ア 用件、予約の有無（予約が必要な手続きのみ）、必要書類の持参状況等の確認を行う

※現状、別館及び臨時窓口において予約制としている手続きはカード交付のみである

イ 待合席や手続き窓口への誘導、混雑時の会場整理を行う

ウ フロアマネージャー等を常時配置すること

- エ 苦情等のトラブルが発生した場合はその収束に努めるとともに速やかに市職員に報告すること
- オ 来庁者の問合せには親切丁寧に対応し、必要に応じて市職員に引き継ぐこと
- ③必要書類等のチェック等
 - ア 来庁者から、手続きごとの必要書類（通知カード、個人番号通知書、交付通知書、本人確認書類、住民基本台帳カード等）の提示を受け、不備がないか確認する。不備がある場合は手続きできない旨を説明し、再来庁を依頼すること
 - イ 本人確認書類を複写し、返却する（必要な手続きのみ）
 - ウ 各手続きの種類に応じて、手続きの流れや制度の説明を行う
- ④交付来庁者のマイナンバーカードの抽出、交付準備等
 - ア 必要書類に基づき、交付予約済み来庁者のマイナンバーカードをあらかじめ整理したカードホルダーから抽出する。予約が無い場合の交付については、専用システムを使用してカードの保管場所を確認し、抽出を行う。抽出作業は来庁者から直接目に触れないようにすること
 - イ 抽出したマイナンバーカード及び必要書類を市職員に引き継ぐ。（暗証番号入力は原則として来庁者が、交付決定及び交付は市職員がカード交付窓口において行う）
 - ウ 交付以外の手続き（電子証明書更新、記載事項変更、廃止、暗証番号再設定等）については、手続きに必要な申請書類等を徴取し、必要書類とともに市職員に引き継ぐこと
- ⑤手数料の収納等
 - ア 手数料の管理

手数料の徴収を要する場合において、対象者から所定の手数料を徴収し、当該開庁日に収受した手数料について当日中に集計を行い、市職員に集計表の引き渡しを行う。当日中に市職員にて検査を完了し、翌開庁日に市職員から納付用の書類の引き渡しを受けた後、速やかに入金処理を行う
 - イ 釣り銭の管理

釣り銭の両替補充を適時行うとともに、手数料集計作業時に釣り銭残高の確認も行うこと。なお、釣り銭（現金、定額小為替）は受託者にて用意すること
 - ウ 手数料の保管

手数料、釣り銭、定額小為替等について、紛失・盗難等がないよう適正に保管すること
 - エ 領収書の交付

手数料を収納した際は、受託者の名称を記載した領収書を申請者に交付すること。領収書は適正に保管すること
 - オ 現金以外での徴収や送金等の対応が必要な時は、市と協議の上、対応する
- ⑥マイナンバー制度等に関する問合せ等への対応

来場者よりマイナンバー制度等に関する問合せや質問等があった場合、その対応を行うこと

⑦市に返戻された通知カード及び個人番号通知書の整理・交付

ア 返戻情報のシステム入力、保管期間中の整理保管と問合せ対応、窓口での通知カード及び個人番号通知書の交付を行う

イ 保管期間経過後は市に引き渡す

ウ 市に引き渡した後も、入力情報の管理と問合せ対応は継続して行う

⑧問合せの実績に基づいたFAQの更新

⑨コールセンター業務担当者との連絡調整

⑩別館・臨時窓口の業務担当者間での連絡調整

(4) 窓口取扱件数等実績

	マイナンバーカード交付件数	その他窓口来庁数
平成28年度	32,579件	4,093件
平成29年度	13,516件	3,230件
平成30年度	9,596件	3,283件
令和元年度	9,956件	5,415件
令和2年度	38,432件	22,207件
令和3年度	64,085件	20,581件
令和4年度	82,534件	38,259件
令和5年度	59,000件(暫定)	21,000件(暫定)

(参考) 令和6年度・7年度 電子証明書更新見込み件数

令和6年度

4月	700件
5月	900件
6月	1,100件
7月	1,400件
8月	1,800件
9月	2,000件
10月	2,100件
11月	2,300件
12月	2,400件
1月	2,900件
2月	2,800件
3月	3,600件

令和7年度

4月	4,000件
5月	4,600件
6月	4,900件
7月	5,400件
8月	5,000件
9月	4,600件
10月	4,300件
11月	4,400件
12月	4,600件
1月	5,500件
2月	4,700件
3月	4,400件

(参考) 令和3年度～5年度 手数料徴収取扱件数実績

令和3年度	617件
令和4年度	1,305件
令和5年度	1,500件(暫定)

2. 東大阪市マイナンバーカード臨時窓口運営関連業務

(1) 概要

本市では、別館及び臨時窓口においてマイナンバーカード関連業務を運営しているところであるが、2拠点にまたがって業務を遂行するにあたって生じる各種の業務について実施するものである。

具体的には、本市では地方公共団体情報システム機構から別館にマイナンバーカード等が到着し、別館においてマイナンバーカード交付前設定等の業務を行っているため、臨時窓口で交付するマイナンバーカードは別館から運搬する必要がある。(臨時窓口で交付に至らなかったマイナンバーカードについても別館に再度運搬する必要がある。)

また、臨時窓口については市役所本庁舎の庁舎管理業務における警備・清掃業務の対象外となっていることから、これらの業務も必要となるものである。

さらに、臨時窓口はテナント物件への入居施設であるため、什器・備品・消耗品等については市有物品を設置しないことから、これらの調達・設置等についても任務とする。

(2) 業務内容

① 什器・備品・消耗品等の調達・設置等業務

ア 本市が示す別紙図面及び什器・備品等の一覧表等を参考に、臨時窓口の運営に必要なレイアウト案を作成し、什器・備品等を調達し、設置する

イ 最終のレイアウト及び什器・備品等の一覧表については本市が決定するものとし、受託者にて調達する什器・備品等の内容及び数量を変更する場合がある。受託者は本市が決定した最終レイアウト及び什器・備品等の一覧表に基づき、調達及び設置を行う

ウ 設置の日程等については受託者決定後、別途協議する

エ 業務に必要な消耗品(文具・コピー用紙・トナー・傘袋等)を調達する

② マイナンバーカード等運搬業務

ア 運搬する内容物は、マイナンバーカード及び本市の指定するマイナンバーカードに関連する書類等とする

イ 臨時窓口で交付に至らなかったマイナンバーカード等を別館に運搬した際に、翌営業日以降に臨時窓口で交付するマイナンバーカード等を受領し、臨時窓口へ運搬する

ウ 毎日(閉庁日を除く)、営業時間内に往復の便を運行する

エ 運搬中のマイナンバーカード等については、セキュリティを確保した上で運搬完了まで保管すること。運搬物を梱包するケースについては必要数を確保することとし、運搬物の量が増加した場合は速やかにケースの増加対応を行うこと。なお、予約締切日を交付希望日の何営業日前とするかにより、1回に運搬するマイナン

バーカード等の量は変動するが、この運用については別途検討するものとする
オ 運搬車両については、事故や災害発生時の積載物の保全性を担保できること。また、何らかの理由により積載物を残したまま駐車することを考慮し、駐車中の車両及びマイナンバーカード等の盗難を防止する措置を講ずること

③清掃業務

ア 臨時窓口（342.01㎡）の全領域（執務室、バックヤード、休憩スペース、更衣室、窓口、待合、便所等）について清掃を行うこと

イ 専用部分（執務室、バックヤード、休憩スペース、更衣室）及び共用部分（窓口・待合）清掃

（ア）ほうき、化学処理モップ又は真空掃除機を用いて床の埃等を取り除く

（イ）汚れの甚だしいときは水拭き又は中性洗剤で拭き取る

（ウ）紙くず入れの内容物を処理し所定の場所に運搬する

（エ）金属部分のから拭きをする。（必要に応じ洗剤、塗布剤を使用）

（オ）扉、間仕切りの埃払いをする

（カ）洗面台及びその周辺を清掃する

（キ）その他汚れた箇所を適宜に清掃する

ウ 便所清掃

（ア）床の水拭きをする。汚れの甚だしいときは中性洗剤で拭き取る

（イ）紙くず入れの内容物を処理し所定の場所に運搬する

（ウ）扉、間仕切りの拭き掃除をする

（エ）衛生陶器類を適正な洗剤で洗浄する

（オ）洗面台を清掃し、鏡を拭きあげる

（カ）金属部分のから拭きをする（必要に応じ洗剤、塗布剤を使用）

（キ）トイレットペーパーを補充する

（ク）ハンドソープを補充する

（ケ）汚物を搬出処理する

（コ）その他汚れた箇所を適宜に清掃する

エ 塵芥処理

施設内で出された一般廃棄物を収集し、分別のうえ指定された場所に運搬する

オ 窓口業務開始時間（午前9時）までに完了すること

カ 業務実施日は、臨時窓口の業務実施日に準ずるものとする

キ 業務に必要な各種機械、用具及び材料・洗剤等の消耗品、作業員の被服及び補充するトイレットペーパー・ハンドソープ・ゴミ袋に係る費用は受託者の負担とする

ク 業務に必要な電力、用水及びガス料金等は委託者の負担とする

④警備業務

ア 臨時窓口の秩序を保ち、火災・盗難等事件・事故の未然防止並びに施設の適正な管

理を行い、臨時窓口の利用者の安全を確保するとともに、行政の円滑な運営に寄与することを目的とする

- イ 警備業法に基づく教育を受け、身体強健な者で、庁舎等の警備保安業務を行うにあたり適当と認められる業務従事者を2名配置すること
- ウ 業務従事者は常に礼儀正しく、規律を守り、互いに協力して職務に従事すること。来庁者等に不快感を与えないよう努め、親切に対応すること
- エ 業務従事者の服装、制帽等は警備業法に基づくものを着用することとし、常に名札を着用し、身分証を携帯すること
- オ 自転車駐輪スペースにおいては自転車の整理を行い、指定外の場所に駐輪している自転車は駐輪スペースに移動させる
- カ 業務実施日・時間等は、臨時窓口の業務実施日・時間に準ずるものとする
- キ 業務従事者には法定の休憩時間を取得させなければならない。休憩は交代で取得するものとし、1名が休憩を取得している時間においては1名体制での業務履行を可能とする

⑤別館、コールセンター担当業務従事者との連絡調整

3. コールセンター業務

(1) 概要

市民等からの電話問合せ等に対応するためのコールセンターを設置・運営するものである。

一次コールセンター及び二次コールセンターの2拠点により構成し、本市が示す実績数等を参考に、最大コール数、それに対する必要回線数、端末数を見込んだ電話設備環境、受電体制を準備すること。

一次コールセンター・二次コールセンターともに対応する問合せ内容は基本的な部分においては共通とするが、一次コールセンターの電話番号はマイナンバーカードの受取の予約受付用電話番号として公表することとしているため、主に予約受付の役割を担うことを想定している。また、二次コールセンターにおいては、別館に配備されている各種端末での個人情報等確認を伴う問合せ対応や、一部の予約受付事務（電話でのみ予約を受け付ける事業を実施する場合）も行う。

受電数は、マイナンバーカードの申請状況や交付通知書の送付状況等により左右されるため、想定受電数と実際の受電数に著しく差異がある場合、即座に座席を調整する等の対応ができる体制を整えること。

(2) 業務実施日

①平日の午前9時～午後5時30分

（12月29日～1月3日の年末年始休暇期間を除く）

②毎月第4土曜日の午前9時～午後4時

※二次コールセンターのみの実施とする

③第4土曜日以外の休日の午前9時～午後5時30分

※特別な事情により必要と認めた場合に二次コールセンターのみ実施する可能性があるものであり、実施の決定にあたっては事前の協議を行う

(3) 業務内容

①一次コールセンター業務

ア 業務実施場所

受託者の用意する場所

（近畿圏内で東大阪市役所から公共交通機関を利用して日帰りで往復できる範囲内とする）

イ 電話設備等

必要な電話設備やナビダイヤル（0570）の設置等を受託者負担にて行う

※一部IP電話などでつながらない場合のための050電話番号も準備すること

ウ 業務内容

- (ア) マイナンバー制度全般に関する問合せへの対応
- (イ) マイナンバーカード交付予約システムによる予約受付への対応
- (ウ) マイナンバーカード交付申請書の記入方法等に関する問合せへの対応
- (エ) マイナンバーカードの作成・交付時期等に関する問合せへの対応
- (オ) マイナンバーカードの受取（必要書類等）に関する問合せへの対応
- (カ) 通知カード、個人番号通知書及びマイナンバーカード交付通知書の不着問合せへの対応（受付のみ）
- (キ) その他、コンビニ交付実施等に関する問合せへの対応
- (ク) 苦情への対応
- (ケ) 電話問合せに基づいたFAQの更新
- (コ) 二次コールセンター担当、マイナンバーカード交付等補助担当との連絡調整

②二次コールセンター業務

ア 業務実施場所

東大阪市役所本庁舎別館1階

イ 電話設備等

本市設置のもの（回線も含む）を使用する

ウ 業務内容

- (ア) マイナンバー制度全般に関する問合せへの対応
- (イ) マイナンバーカード交付予約システムによる予約受付への対応
- (ウ) マイナンバーカード交付申請書の記入方法等に関する問合せへの対応
- (エ) マイナンバーカードの作成・交付時期等に関する問合せへの対応
- (オ) マイナンバーカードの受取（必要書類等）に関する問合せへの対応
- (カ) 通知カード、個人番号通知書及びマイナンバーカード交付通知書の不着問合せへの対応（受付のみ）
- (キ) その他、コンビニ交付実施等に関する問合せへの対応
- (ク) 苦情への対応
- (ケ) 電話問合せに基づいたFAQの更新
- (コ) 一次コールセンター担当、マイナンバーカード交付等補助担当との連絡調整
- (サ) 市職員への電話交換
- (シ) 別館に配備されている各種端末での個人情報等確認を伴う問合せ対応
- (ス) 一部の予約受付事務（電話でのみ予約を受け付ける事業を実施する場合）

(4) 受電件数実績

	一次コールセンター	二次コールセンター
平成28年度	28,079件	2,942件
平成29年度	10,431件	8,730件
平成30年度	7,485件	7,626件
令和元年度	9,975件	8,856件
令和2年度	27,569件	24,681件
令和3年度	30,282件	29,805件
令和4年度	34,694件	57,005件
令和5年度	22,000件(暫定)	30,000件(暫定)

(5) 留意事項

- ①業務開始に向けて、事前にマニュアル・FAQの作成準備、従事者への研修等を行うこと。現在の本市の取扱いに準拠したものであること。
- ②問合せへの対応については、マニュアル、FAQ及び国・本市その他主務官庁のホームページを参照するなどの手段により可能な限りの対応を行うこと。また、コールセンターでの質問や意見等を踏まえて、マニュアル・FAQを更新し、必要に応じて本市に情報提供すること。
- ③電話問合せの対応に使用する言語は、日本語及び英語、韓国・朝鮮語、中国語とする。なお、電話を利用した三者間通話での対応でも可能とする。
- ④一次コールセンターについては、本市と協議の上、速やかに本市担当者へ電話番号を書面で通知すること。通話料はコールセンターへの発信者負担とし、一般的な通話料金以下となるよう設定すること。なお、一次コールセンターから発信する場合の通話料は受託者負担とする。
- ⑤個人番号通知書及びマイナンバーカード交付通知書の不着問合せについては、発信者の必要最小限の情報を聴取した上で、本市へ報告し、引き継ぐこと。
- ⑥マイナンバーカード交付予約受付にかかる架電については、その他の架電と区別するなど円滑な対応を行うとともに、出来る限り実際の予約に繋がるようマニュアル等を整えること。
- ⑦対応については、原則、受託者において完結させることとするが、制度や行政等に対する苦情など、本市による対応が必要となる場合は、発信者の必要最小限の情報を聴取した上で、本市へ報告し、引き継ぐこと。
- ⑧対応において取得した個人情報等については、本市への引き継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。
- ⑨一次コールセンターにおいては、受付時間外にかかってきた電話等に対して、あらかじめ

- め録音された音声（受付時間の案内等）を流すこと。
- ⑩問合せ・苦情対応に関して、対応手順を示すこと。

4. 申請時来庁方式窓口、申請サポート窓口運営関連業務

(1) 概要

マイナンバーカードの申請時来庁方式窓口及び申請サポート窓口を市の施設や出張先において開設するにあたり、運営に係る業務を実施するものである。

基本的に、市担当職員が帯同または常駐する施設等で運営する場合は申請時来庁方式窓口による開設とし、受託者のみで運営する場合は申請サポート窓口とする。(※一部、交付時来庁方式で未交付の者に対する出張交付手続き等も想定する。)

また、顔認証マイナンバーカードに関する手続きや、令和6年12月2日に施行される特急発行の仕組みにも対応すること。

(2) 業務内容

①会場の設営・撤収

ア 窓口開設に必要なブースの設営・撤収を行う

市役所本庁舎内(本館または別館)、臨時窓口等は常設となるため、都度の設営・撤収は不要と想定している

イ 運営に必要な什器・機材等を準備すること

- (ア) クロマキースクリーン等写真撮影用背景スクリーン
- (イ) デジタルカメラ等撮影機器
- (ウ) プリンター
- (エ) フォト用紙
- (オ) その他、申請手続きに必要な什器・機材等

②来庁者の受付・案内・誘導・整理及び会場安全の維持

ア 用件、予約の有無(予約が必要な手続きのみ)、必要書類の持参状況等の確認を行う

※予約が必要な手続きにおいて予約が無い場合は、市と協議の上、対応を決定する。
現状、本業務において予約制としている手続きは、(3)業務実施場所及び業務実施回数の表内③市役所の支所(リージョンセンター)等出先機関における申請時来庁方式窓口のみであり、電話でのみ受け付けている。なお、同⑦福祉施設、企業、個人の集まり等への出張による申請受付窓口については、もとより完全な事前予約とステータス等確認を前提としているため、協議の対象とはならない。

イ 待合席や窓口への誘導、混雑時の会場整理を行う

ウ フロアマネージャー等を常時配置すること

エ 苦情等のトラブルが発生した場合はその収束に努めるとともに速やかに市職員に報告すること

オ 来庁者の問合せには親切丁寧に対応し、必要に応じて市職員に引き継ぐこと

③必要書類等のチェック等

- ア 来場者から、必要書類（通知カード、個人番号通知書、本人確認書類、住民基本台帳カード等）の提示を受け、不備がないか確認する。不備がある場合は手続きできない旨を説明し、再来場を依頼すること
- イ 本人確認書類等、返却が必要な書類については複写を行った後、返却する
- ウ 預かったもしくは複写を行った必要書類について、種別等を記録した上で、記録を含め市職員に受け渡す
- エ 各手続きの種類に応じて、手続きの流れや制度の説明を行う

④申請手続きの補助

- ア 申請時来庁方式窓口・申請サポート窓口各々において必要な手続きの補助を行う
- イ 申請時来庁方式窓口においては、マイナアシスト端末を使用できない場合は、受託者において所要の申請手続きを完了させる
- ウ 申請サポート窓口においては、電子機器を使用してインターネット申請する補助、または郵送による申請の補助を行う
- エ 必要に応じて写真撮影、プリントを行う

⑤マイナンバー制度等に関する問合せ等への対応

来場者よりマイナンバー制度等に関する問合せや質問等があった場合、その対応を行うこと。

⑥会場のブッキング及び付随する事務

※会場使用料等がかかる場合は受託者負担とする

⑦市職員との各種調整

⑧出張先との各種調整

(3) 業務実施場所及び業務実施回数

実施場所 (想定)	実施回数等 (目安)	開催時間 (目安)	配置人員※ (目安)	方式 (想定)
①市役所本庁舎内 (本館または別館)	交付等窓口 の業務実施 日に準ずる	午前9時～午後 4時30分 (第4土曜日は 午後3時まで)	4名	申請時 来庁方式 窓口
②臨時窓口	交付等窓口 の業務実施 日に準ずる	午前9時～午後 4時30分 (第4土曜日は 午後3時まで)	4名	申請時 来庁方式 窓口
③市役所の支所(リージョン センター)等出先機関	年150 開催程度	午前10時 ～午後4時	3名	申請時 来庁方式 窓口
④市内の商業施設等	年180 開催程度	午前10時 ～午後6時	4名	申請サポ ート窓口
⑤市内の郵便局	年180 開催程度	午前10時 ～午後4時	3名	申請サポ ート窓口
⑥イベント等(市民ふれあい 祭り、 HANAZONO EXPO等)でのブース出展	各イベント 日程等に準 ずる	各イベント日程 等に準ずる	イベント規 模により調 整する	申請サポ ート窓口
⑦福祉施設、企業、個人の集 まり等への出張による申 請受付窓口	年100 開催程度	出張先の希望に より調整	4名	申請時 来庁方式 窓口
⑧個人宅への出張による申 請受付窓口	年25 開催程度	出張先の希望に より調整	2名	申請時 来庁方式 窓口
⑨個人宅への出張による交 付手続き(交付時来庁方式 において、交付通知書送付 済みで未交付の者を対象 とし、出張先で本人確認を 実施し、カードを郵送する もの)	年25 開催程度	出張先の希望に より調整	2名	交付時 来庁方式

※8. 業務実施体制等 (2) 配置人員 ②業務責任者 に定める者の配置は必須ではない。

※①～⑨の各体制等条件は目安であり、受託者がプロポーザルにおいて提案した内容によって変更があるもの。

※⑧及び⑨については、委託業務履行期間中の申請・交付状況等を鑑み、必要と認めた場合に実施する可能性があるものであり、実施の決定にあたっては事前の協議を行う。

5. 予約システム導入・利用環境整備・運用業務

(1) 概要

円滑な窓口業務を実施するためには予約システムによる適切な来庁者数管理が必須であり、利便性と高度なセキュリティ性能を備えた予約サービスを住民に提供しなければならない。

本市では現在、SaaS (Software as a Service) による予約システムサービスを利用しているところであるが、機能とコストパフォーマンスの両面からサービスを再検討することとしていることから、新たなシステムの導入及び契約期間中の利用環境の提供、既存システムからのデータ引き継ぎ、システム稼働期間中の各種設定等変更操作、マイナンバーカードに関するシステム登録データの追加・更新等の操作及び予約リスト等の作成にかかる予約者抽出等の操作等の定常業務を任務とするものである。

(2) 基本要件

- ①サービス利用型のシステムとし、本市におけるシステムサーバ等の機器設置は不要とするサービス（システム）であること
- ②市職員がシステムを使用する場合における市職員用の管理者アカウントを提供すること
- ③市職員がシステムを使用する場合において、新たにネットワークの敷設・工事、端末購入をせずに予約サービスの利用ができること。（市の既存のネットワーク（インターネット/LGWAN）や端末において利用ができること。なお、使用可能なブラウザはMicrosoft Edgeである）
- ④ユーザの予約サービスへのアクセス数制限がないこと。ただし、市職員用の管理者アカウントを用いてシステムを使用する場合については、アクセス数の制限を設けても差し支えない
- ⑤予約処理を行うにあたり、氏名や住所等の個人情報を管理対象とするかしないかの選択が可能なこと
- ⑥原則として24時間・365日稼働することとし、定期的な計画停止は行わないこと。また、月間稼働率（Service Level Agreement）は99.5%以上を担保すること。ただし、システムメンテナンス等により計画停止を要する場合は、遅くとも30日以上前に本市へ通知すること
- ⑦契約締結日の翌日から予約サービスの利用開始日の14日前までに、以下に掲げる既存システムのデータ移行を行い、本番環境と同じ環境を提供すること
 - ・マイナンバーカードの交付及び電子証明書に関する手続き等における予約に関する情報（個人情報、製造管理番号、発送番号、予約・交付状況などの当該カードにおけるステータスなど）

・システム設定情報（ユーザ情報、自動送信メールに係る設定内容等）

- ⑧新しい OS（オペレーティングシステム）バージョン、スマートフォン等の新機種がリリースされた場合も対応可能であること
 - ⑨予約者リスト作成のための情報を本市の指定するデータレイアウト（別紙「予約システムにかかるデータレイアウト」を参照すること。以下同様）にて抽出・提供できること
 - ⑩当該開庁日に交付した対象者情報を本市の指定するデータレイアウトにて抽出・提供できること
- ※なお、⑨及び⑩について、業務開始前／業務終了後などに本市職員にて抽出する場合も考えられる。予約システムから抽出できるデータレイアウトが本市の指定するものと異なる場合は、本市との協議により受託者にて用意するサブシステムを経由する等の方法を認める場合がある
- ⑪旧予約システムのデータ（本市の指定するデータレイアウト）を基に新システムへのデータ移行を行えること

（3）機能要件

- ①地方公共団体情報システム機構から送付されたマイナンバーカードに係る作成情報を本市の指定するデータレイアウトにてシステムに取り込む機能を備えること。システムへの取り込みにおいては、データの重複を防止できること。
- ②予約は、交付時来庁方式のほか、申請時来庁方式、電子証明書更新などマイナンバーカードに関する複数の手続きに対応可能であること。予約登録画面の表示は、選択式のほか、交付時来庁方式、申請時来庁方式、電子証明書更新など各手続き単独の表示が可能であり、また、各手続きが可能な窓口のみを表示することができること。
- ③手続き別に窓口（交付場所）が複数設置できること。
- ④交付時来庁方式においては、マイナンバーカードの製造管理番号及び発送番号を元にカード及び交付管理を行い、交付予約及び交付事務ステータスの管理が行えること。また、予約する際、ユーザ情報の登録をせずに地方公共団体情報システム機構からの情報を元に予約することができること。
- ⑤予約受付時において、任意でのメールアドレスの収集を可能とし、登録が完了した時点での通知機能と予約前日のリマインド通知機能を有する予約サービスであること。
- ⑥インターネットで 24 時間・365 日、カード交付日時を指定することができる予約サービスであること。
- ⑦インターネットを用いた予約とコールセンターを利用した予約（オペレーター等による代理予約）を可能とすること。
- ⑧予約サービス使用時の事前登録は不要とし、予約受付時においても個人情報の入力はさせないこと。ただし、運用により個人情報を登録することの選択ができること。

- ⑨予約サービスはパソコン、スマートフォン、タブレット等から利用可能とすること。
- ⑩住民が利用する画面とコールセンターのオペレーターが利用する画面はほぼ同じ画面であること。
- ⑪予約後の取り消しを住民自身で操作できる予約サービスであること。また、取り消した結果をメールで通知することができること。
- ⑫予約において交付場所の変更が可能であること。
- ⑬日時・時間毎に予約可能人数を設定できること。枠数の増減がいつでも行うことができること。
- ⑭予約締切日を来庁希望日の何営業日前まで可能かを設定できること。
- ⑮排他制御により二重予約ができないこと。
- ⑯予約日別・時間別等に詳細なリストが一覧（CSV形式）で抽出・保存できること。
- ⑰職員がシステムを利用するにあたり、ログインID及びパスワードの入力を求める機能を有すること。
- ⑱登録されているデータおよび受け付けた予約における情報の修正・削除が可能であること。
- ⑲マイナンバーカードの交付に係る進捗状況等において、指定した日付でのリストをCSV形式で出力できること。
- ⑳進捗状況等のデータは、日時や進捗ステータスごとに絞り込みを行い検索ができる機能を有すること。
- ㉑休日開庁日の設定や、1時間ごとの枠の設定及び予約数を本市の運用に合わせて自由に設定ができること、また、設定は日単位及び時間単位（1時間、30分、20分、15分、10分の区分は必須とする）で行うことができること。
- ㉒予約するためのカレンダー表示期間を任意の期間として選択できること。
- ㉓予約登録を行う際の画面入力項目の必須項目を柔軟に設定ができること。
- ㉔カード交付までの進捗状況を1件ずつ更新するだけでなく、複数のカードを選択し、一括してカードの進捗状況を更新できること。
- ㉕任意で選択した対象者を予約可能状態に一括で変更できること。
- ㉖任意で選択した対象者を予約可能または予約済みの状態から、交付済みまたは廃棄済み等の予約不可状態に一括で変更できること。
- ㉗カード交付の進捗状況を初期状態に回復できること。
- ㉘代理予約において、処理内容等を他の担当者と情報共有できる機能を有すること。
- ㉙予約サービスの操作権限において、予約サービスを利用する職員の追加・修正・削除が行えること。
- ㉚担当者ごとに利用権限を設定できること。また、その利用権限で利用可能なサービスメニューの設定ができること。
- ㉛予約者に周知したい情報を任意で作成でき、表示・更新できるページがあること。

⑬上記②, ⑤, ⑫, ⑰, ⑱の各機能は、運用により表示／非表示や利用する／利用しないなどの変更が可能であること。または、設定で選択できること。

(4) 非機能要件

- ①予約サービスに係るシステム及びネットワークは冗長化、ホットスタンバイ構成とし、万が一障害が発生しても、即座に待機系に切り替わり、予約サービスを止めず住民に負担をかけないようにすること。(ハードディスクの二重化、電源装置の二重化だけでは冗長化とは認めない。)
- ②ハードウェア故障による保守を行う場合であっても、予約サービスを停止せずに作業を行うこと。
- ③システムサーバを設置するデータセンターは国内のデータセンターであること。また、日本データセンター協会が制定する基準項目及び推奨項目を満たす「ティア3」相当以上のデータセンターであること。
- ④データは毎日バックアップしており、万が一の障害等でデータの復元が必要となった場合は、バックアップデータからデータを戻すことができること。
- ⑤サーバなどの機器類には、無停電電源装置(UPS)を付加し、不慮の停電や落雷等に備えること。停電時には、データの消失等を防ぐ機能を有すること。
- ⑥予約サービスに係るシステムにはIDS/IPS(侵入検知システム/防止システム)を備えており、ファイアウォールやウイルスソフトでは防御できないシステムへの攻撃や脅威を検知し防御する仕組みを持っていること。
- ⑦IPA(独立行政法人情報処理推進機構)、JVNIpedia(脆弱性対策情報データベース)、内閣官房情報セキュリティセンターから出されるセキュリティ情報を日々確認しており、必要に応じて速やかに対応を行うこと。
- ⑧通信プロトコルは、https通信で通信経路を暗号化すること。さらにサーバ間通信は安全性の高いEV-SSL証明書を取得し通信を行うこと。
- ⑨以下に掲げるガイドラインに準拠した予約サービスであること。また、サービス利用期間中に改訂版が出た場合は、速やかに対応を行うこと。
 - ・ASP・SaaSにおける情報セキュリティガイドライン
 - ・TCP/IPに係る既知の脆弱性に関する調査報告書(改訂第5版)
 - ・安全なウェブサイトの作り方(改訂第7版)
 - ・総合行政ネットワークASP基本要綱
- ⑩本市からの問合せに対し、迅速に対応できる体制を整えること。
- ⑪本市の求めに応じ、予約枠数の増減等、予約システムの各種設定等変更操作に適宜対応すること。
- ⑫予約サービスの導入にあたり、市職員に対し内容及び操作方法等について研修を行うこと。

⑬本市からの問合せについては、平日の午前9時から午後5時30分までの受付を原則とする。ただし、緊急時には上記の日時に関わらず対応できる体制を整えること。

⑭契約締結日の翌日から予約サービスの利用開始日の前日までは、利用に係る準備期間とし、当該期間におけるデータ移行を含む利用料金は一切発生しないこと。

(5) その他

既存システムからの移行準備期間を確保するため、新システムの稼働開始は令和6年8月1日を想定する。また、各要件は現時点で想定しているものであり、協議により一定の変更を認める場合がある。

旧予約システムに登録されている情報

ファイル形式：CSV

データ区切り：ダブルクォーテーション+カンマ

No.	内容	型	桁数	備考
1	交付シーケンス	数値	可変長	
2	発送番号	半角文字列	18文字	
3	製造管理番号	半角文字列	9文字	
4	申請書ID	数値	23桁	
5	交付予定窓口コード	文字列	可変長	
6	交付予定窓口名	文字列	可変長	
7	処理状況コード	文字列	可変長	
8	処理状況	文字列	可変長	
9	受付番号	文字列	可変長	
10	申請者メールアドレス	半角文字列	可変長	
11	申請者誕生日	日付型	可変長(8~10桁)	
12	交付窓口コード	文字列	可変長	
13	交付窓口名	文字列	可変長	
14	交付日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
15	交付担当者	文字列	可変長	
16	廃棄窓口コード	文字列	可変長	
17	廃棄窓口名	文字列	可変長	
18	廃棄日時	文字列	可変長	
19	廃棄担当者	文字列	可変長	
20	氏名(カナ)	文字列	可変長	
21	受取人種別	文字列	可変長	
22	代理人氏名(カナ)	文字列	可変長	
23	連絡先メールアドレス2	半角文字列	可変長	
24	住民基本台帳カードの所持の有無	文字列	可変長	
25	予約窓口コード	文字列	可変長	
26	予約窓口名	文字列	可変長	
27	予約日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
28	交付方式コード	文字列	可変長	
29	交付方式	文字列	可変長	
30	カード保管窓口コード	文字列	可変長	
31	カード保管窓口名	文字列	可変長	
32	カード保管状況コード	文字列	可変長	
33	カード保管状況	文字列	可変長	
34	受付種別コード	文字列	可変長	
35	受付種別	文字列	可変長	
36	申請日時	文字列	可変長	
37	カード発送処理日時	文字列	可変長	
38	カード返戻処理日時	文字列	可変長	
39	通知書送付日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
40	予約種別	文字列	可変長	
41	カード発行種別	文字列	可変長	
42	再発行理由	文字列	可変長	
43	再発行手数料の納付状況	文字列	可変長	
44	カード検品日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
45	通知書返戻日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
46	催告書送付日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
47	催告書返戻日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
48	取り止め日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
49	電子証明書更新日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
50	電子証明書更新理由	文字列	可変長	
51	予約登録日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
52	予約変更日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
53	予約取消日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
54	電子証明書の有無	文字列	可変長	
55	疎明資料有無	文字列	可変長	
56	(交付申請)備考1	文字列	可変長	
57	(交付申請)備考2	文字列	可変長	
58	(電子証明書更新)備考1	文字列	可変長	
59	(電子証明書更新)備考2	文字列	可変長	
60	予約形態	文字列	可変長	
61	申請種別	文字列	可変長	
62	交付リスト取込日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分

※原則、全てのデータ項目について新予約システムへ移行すること

予約者リスト作成のための情報

ファイル形式：CSV

データ区切り：ダブルクォーテーション+カンマ

No.	内容	型	桁数	備考
1	交付シーケンス	数値	可変長	
2	発送番号	半角文字列	18文字	
3	製造管理番号	半角文字列	9文字	
4	申請書ID	数値	23桁	
5	交付予定窓口コード	文字列	可変長	
6	交付予定窓口名	文字列	可変長	
7	処理状況コード	文字列	可変長	
8	処理状況	文字列	可変長	
9	受付番号	文字列	可変長	
10	申請者メールアドレス	半角文字列	可変長	
11	申請者誕生日	日付型	可変長(8~10桁)	
12	交付窓口コード	文字列	可変長	
13	交付窓口名	文字列	可変長	
14	交付日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
15	交付担当者	文字列	可変長	
16	廃棄窓口コード	文字列	可変長	
17	廃棄窓口名	文字列	可変長	
18	廃棄日時	文字列	可変長	
19	廃棄担当者	文字列	可変長	
20	氏名(カナ)	文字列	可変長	
21	受取人種別	文字列	可変長	
22	代理人氏名(カナ)	文字列	可変長	
23	連絡先メールアドレス2	半角文字列	可変長	
24	住民基本台帳カードの所持の有無	文字列	可変長	
25	予約窓口コード	文字列	可変長	
26	予約窓口名	文字列	可変長	
27	予約日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
28	交付方式コード	文字列	可変長	
29	交付方式	文字列	可変長	
30	カード保管窓口コード	文字列	可変長	
31	カード保管窓口名	文字列	可変長	
32	カード保管状況コード	文字列	可変長	
33	カード保管状況	文字列	可変長	
34	受付種別コード	文字列	可変長	
35	受付種別	文字列	可変長	
36	申請日時	文字列	可変長	
37	カード発送処理日時	文字列	可変長	
38	カード返戻処理日時	文字列	可変長	
39	通知書送付日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
40	予約種別	文字列	可変長	
41	カード発行種別	文字列	可変長	
42	再発行理由	文字列	可変長	
43	再発行手数料の納付状況	文字列	可変長	
44	カード検品日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
45	通知書返戻日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
46	催告書送付日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
47	催告書返戻日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
48	取り止め日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
49	電子証明書更新日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
50	電子証明書更新理由	文字列	可変長	
51	予約登録日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
52	予約変更日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
53	予約取消日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
54	電子証明書の有無	文字列	可変長	
55	疎明資料有無	文字列	可変長	
56	(交付申請)備考1	文字列	可変長	
57	(交付申請)備考2	文字列	可変長	
58	(電子証明書更新)備考1	文字列	可変長	
59	(電子証明書更新)備考2	文字列	可変長	
60	予約形態	文字列	可変長	
61	申請種別	文字列	可変長	
62	交付リスト取込日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分

※色付き背景のデータ項目は必須とし、その他データ項目について出力不可の項目がある場合は別途協議のうえ取り扱いを検討する

当該開庁日に交付した対象者情報

ファイル形式：CSV

データ区切り：ダブルクォーテーション+カンマ

No.	内容	型	桁数	備考
1	交付シーケンス	数値	可変長	
2	発送番号	半角文字列	18文字	
3	製造管理番号	半角文字列	9文字	
4	申請書ID	数値	23桁	
5	交付予定窓口コード	文字列	可変長	
6	交付予定窓口名	文字列	可変長	
7	処理状況コード	文字列	可変長	
8	処理状況	文字列	可変長	
9	受付番号	文字列	可変長	
10	申請者メールアドレス	半角文字列	可変長	
11	申請者誕生日	日付型	可変長(8~10桁)	
12	交付窓口コード	文字列	可変長	
13	交付窓口名	文字列	可変長	
14	交付日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
15	交付担当者	文字列	可変長	
16	廃棄窓口コード	文字列	可変長	
17	廃棄窓口名	文字列	可変長	
18	廃棄日時	文字列	可変長	
19	廃棄担当者	文字列	可変長	
20	氏名(カナ)	文字列	可変長	
21	受取人種別	文字列	可変長	
22	代理人氏名(カナ)	文字列	可変長	
23	連絡先メールアドレス2	半角文字列	可変長	
24	住民基本台帳カードの所持の有無	文字列	可変長	
25	予約窓口コード	文字列	可変長	
26	予約窓口名	文字列	可変長	
27	予約日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
28	交付方式コード	文字列	可変長	
29	交付方式	文字列	可変長	
30	カード保管窓口コード	文字列	可変長	
31	カード保管窓口名	文字列	可変長	
32	カード保管状況コード	文字列	可変長	
33	カード保管状況	文字列	可変長	
34	受付種別コード	文字列	可変長	
35	受付種別	文字列	可変長	
36	申請日時	文字列	可変長	
37	カード発送処理日時	文字列	可変長	
38	カード返戻処理日時	文字列	可変長	
39	通知書送付日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
40	予約種別	文字列	可変長	
41	カード発行種別	文字列	可変長	
42	再発行理由	文字列	可変長	
43	再発行手数料の納付状況	文字列	可変長	
44	カード検品日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
45	通知書返戻日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
46	催告書送付日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
47	催告書返戻日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
48	取り止め日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
49	電子証明書更新日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
50	電子証明書更新理由	文字列	可変長	
51	/	文字列	可変長	
52	/	文字列	可変長	
53	予約登録日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
54	予約変更日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
55	予約取消日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分
56	電子証明書の有無	文字列	可変長	
57	疎明資料有無	文字列	可変長	
58	(交付申請)備考1	文字列	可変長	
59	(交付申請)備考2	文字列	可変長	
60	(電子証明書更新)備考1	文字列	可変長	
61	(電子証明書更新)備考2	文字列	可変長	
62	予約形態	文字列	可変長	
63	申請種別	文字列	可変長	
64	交付リスト取込日時	文字列	18文字	YYYY年MM月DD日 HH時MM分

*色付き背景のデータ項目は必須とし、その他データ項目について出力不可の項目がある場合は別途協議のうえ取り扱いを検討する

■地方公共団体情報システム機構から送付されたマイナンバーカードに係る作成情報

ファイル形式：CSV

データ区切り：ダブルクォーテーション+カンマ

No.	内容	型	桁数	備考
1	申請書ID	数値	23桁	
2	氏名	文字列	可変長	
3	生年月日	数値	和暦1桁+西暦8桁	和暦1桁 1:明治 2:大正 3:昭和 4:平成 5:令和 9:外国籍
4	申請時の情報	数値	1桁(1~8)	1:点字(要)、署(要)、利(要) 2:点字(不要)、署(要)、利(要) 3:点字(要)、署(不要)、利(要) 4:点字(不要)、署(不要)、利(要) 5:点字(要)、署(要)、利(不要) 6:点字(不要)、署(要)、利(不要) 7:点字(要)、署(不要)、利(不要) 8:点字(不要)、署(不要)、利(不要) 署：署名用電子証明書 利：利用者用電子証明書

以上

6. 広報関連業務

(1) 概要

本仕様書各業務に係る広報活動を実施するものであり、各業務を補完する必要最小限の内容とする。

(2) 業務内容

- ① 駅広告（ポスター、デジタルサイネージ、電子モニター掲示板等）
- ② 新聞折込、ポスティング等（チラシ）
- ③ ウェブ広告
- ④ デジタルサイネージや電子モニターの窓口への設置、PR 動画放映
- ⑤ ノベルティグッズの制作、配布
- ⑥ イベント等の開催
- ⑦ その他独自の広報手段、活動

※（2）で挙げた各業務は一例であり、受託者がプロポーザルにおいて提案した内容によって変更があるもの。

7. その他本市が指定する業務

(1) 概要

マイナンバー制度においてはこれまでも関連事業としてマイナポイントや健康保険証・公金受取口座等との情報紐付け等の施策が導入され、また今後は運転免許証との一体化等も議論されているところであり、常に新たな事業や制度が関わってくる状況である。

窓口やコールセンターにおいても常に最新の状況に即した対応を行う必要があることから、混乱なく円滑に業務が履行できるよう、市が指定する業務について即座に体制を整え、対応していくものである。

(2) 業務内容

- ①本市及び国などが実施するマイナンバーカード及びマイナンバーに関する制度に係る申込支援等（健康保険証としての利用申込や公金受取口座の登録申請、登録状況の確認依頼対応）

※申込支援に必要な情報機器・ネットワーク環境の準備・運用については受託者にて行うこととするが、マイナンバーカードの交付申請希望者への補助業務用の設備を併用するなど、適切な運用とすること。

- ②国外転出者向けマイナンバーカード関連事務（令和6年5月中制度運用開始予定）
 - ・マイナンバーカード及び電子証明書の国外継続利用
 - ・在外邦人のマイナンバーカード及び電子証明書の申請・交付等
- ③マイナンバーカードの特急発行関連事務（令和6年12月2日制度運用開始予定）
- ④その他、新たに実施の必要が生じた業務

※②・③については正式な運用フロー等が未確定であり、具体的な業務内容は詳細が判明次第示す。

8. 業務全体の留意事項

- ①業務時間内に受け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。
- ②全ての業務について、事務作業が滞らないように事前準備に万全の体制をとること。
- ③現在の委託事業者から十分に引き継ぎを受け、事務の継続性に留意すること。
- ④本仕様書の内容は現時点で想定されるものであり、今後、別途国から事務の取り扱いにかかる要領等が示された際には、本市と協議のうえ当該要領等に準じた取り扱いに変更すること。
- ⑤現時点で想定される運営体制（必要な電話回線数や窓口数、配置人員）に大幅な変更が生じた場合は、本市と協議の上で、追加または削減の変更契約を締結することがある。
- ⑥従事者等の服装は来庁者に不快感を与えないものとし、身分を明確にするため名札を着用させること。また、第3の1（2）に定める統括管理責任者と業務責任者、業務従事者が判別できるよう、名札のストラップの色を変える等の工夫を実施すること。
- ⑦本業務を実施するために必要となる本市所有の資料及び情報、備品（机・イス等）等は本市が受託者に貸与する。なお、これらは本市の承認を受けずに外部に持ち出してはならない。

第3 その他

1. 業務実施体制等について

(1) 概要

本業務を遂行するにあたり、受託者として、業務全体を総括・補完する組織体制を整えるとともに、統括管理責任者、業務責任者、業務従事者の要員を事務量の変動に応じて適正数配置するものである。

効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な処理を行えるようにすること。

(2) 配置人員

①統括管理責任者

業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を担い、業務責任者及び業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当する。また、本業務と同等の委託業務の経験を有する者とする。

②業務責任者

各業務における常駐の責任者として、統括管理責任者の職務を代理できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行う。業務従事者に業務の指示を行い、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。また、業務に係る関係法令等に精通するとともに、他の地方公共団体において業務責任者の実績を有するなど、業務全体の管理能力を有している者でなければならない。なお、1人の業務責任者が複数の業務における業務責任者を兼任することは妨げない。また、本業務と同等の委託業務の経験を有する者とする。

③業務従事者

業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理するため、以下の点を考慮して配置すること。

- ア 必要な知識及び技術を有するとともに、本業務の公共性を十分に理解し、業務を適切に処理できる能力を有する者
- イ 本業務に適した一般常識及び基本的なビジネスマナーを兼ね備え、案内業務や寄せられた問合せ・苦情処理に適切に対応できる能力を有する者
- ウ 当該委託業務の目的、性質等を十分理解し、各業務の遂行に万全を期すことができる者

(3) その他

- ①業務従事者の出勤時間や退庁時間の管理については業務責任者が実施し、業務に支障が出ないように対応すること
- ②受託者は、本業務を円滑に遂行するため、業務従事者に対して次の事項について計画的、継続的な研修を行うこと。
 - ア 関係法令及び当該制度全般等に関して必要な知識を習得させるとともに、事務処理手順を理解させること
 - イ 接遇、スキル等、その他本業務の遂行に必要な知識及び能力等を習得させること。
 - ウ 業務の公共性を理解させること
 - エ 個人情報保護等守秘義務について理解させること

2. 守秘義務・個人情報保護

本業務は個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第2条第8項に規定する特定個人情報を含む。）を扱うことから、情報漏えい等に細心の注意が必要である。

受託者は、「個人情報の保護に関する法律」、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等編）」、「東大阪市情報セキュリティポリシー」の趣旨を踏まえ、各条項の規定を遵守し、また、本業務に従事する者にも各条項の規定を遵守させ、次に掲げる個人情報保護の措置を講じること。

- ①本業務に従事する者が委託業務の実施上知り得た情報について、業務終了後も一切漏えいさせないこと。
- ②本業務を開始する際に、受託者は、本業務に従事する者に①の内容を誓約した書類を作成させ、適切に管理すること。
- ③本業務の実施に必要な関係資料（以下「関係資料」という。）を本市が指定した目的以外に使用しないこと。また、第三者に提供しないこと。
- ④本市の許可なく関係資料の複写及び複製等をしないこと。
- ⑤本市の許可なく関係資料を本市が指定する場所以外へ持ち出さないこと。
- ⑥本業務の実施又は管理に関して関係資料に事故が発生した場合は、直ちに本市に報告すること。
- ⑦本業務が完了したときは、直ちに関係資料を本市に返還すること。
- ⑧本業務が完了した場合において、関係資料の複写物及び複製物等があるときは、それらを直ちに本市に引き渡すこと。ただし、引き渡すことが適当でないと認められる場合は、複写及び複製等に係る情報を消去すること。
- ⑨本業務に従事する者に対し、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用され

ることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知させ、個人情報の保護が徹底されるように指導すること。

3. 業務の処理及び報告等

- ①受託者の業務責任者は、業務処理進捗状況を常に把握し、定められた日時までに本市に報告すること。また、毎日の業務終了後、業務日誌に必要な事項を記入し、本市に提出すること。
- ②受託者は、本業務の実施に関する調査及び報告を求められたときは、速やかにその状況を本市に報告するとともに、問題がある場合は、早急に改善すること。なお、事務処理方法等について改善を要する場合は、双方協議の上決定すること。
- ③受託者は、事件や事故、トラブル等が発生した場合の対応策をあらかじめ書面で本市に通知するとともに、業務従事者に周知すること。また、事件や事故、トラブル等が発生した場合、速やかに本市へ報告し、再発防止策を提案すること。
- ④報告方法や、報告書・業務日誌等における項目、様式等は、本市と協議の上定めることとする。

4. 業務の引継

- ①受託者の変更があった場合及び本市に業務を引き継ぐ場合等においては、本業務が円滑に行えるよう、現受託者は次期受託者及び本市に業務の引き継ぎを行うこと。
- ②業務引継の際には、業務内容や特筆すべき事項、課題やその解決方法等、より円滑に本業務を継続するための事柄を明らかにした引継書（編集可能なデジタルデータ含む）を作成し、本市へ提出すること。
- ③問合せ・苦情対応マニュアル、会場整理マニュアル、書類確認マニュアル等、本業務で作成した各種マニュアルを引継書に盛り込むこと。
- ④業務引継にかかる経費は、現受託者の負担とする。

5. 損害賠償責任

故意又は過失により、本市及び履行場所または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。また、本業務に際し、損害を受けた場合、本市の責に帰する場合を除き、本市は賠償責任を負わない。

6. 再委託の禁止

受託者は本業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の主要部を除く一部についてやむを得ず第三者に委託する必要がある、本市が認めたときはこの限りではない。

7. 危機管理

受託者の責務において、本業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害・事故・災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように本市と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、本市に提案すること。

8. その他留意事項

- ①受託者は、本市の信用を失墜させる行為を行ってはならない。
- ②契約締結後は円滑に業務履行を開始できるよう、環境及び体制を構築すること。
- ③受託者は、労働法規を遵守し、業務従事者の労働条件及び安全衛生の確保に努めること。
- ④運営状況について、定期的な連絡会議等により本市に報告を行うこと。
- ⑤本仕様に加え、効率的・効果的な実施方法等があれば、随時提案を行うこと。
- ⑥本業務の実施にあたり、本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本市と受託者双方の協議により解決を図ることとする。
- ⑦本仕様書に明記していない事項であっても、本業務要件や技術要件を実現する上で必要となるもの及び社会通念上当然に必要と思慮されるものについては、本業務に含むこと。