

## 令和7年度南風原町マイナンバーカード関連業務委託標準仕様書

### 1 業務名称

令和7年度南風原町マイナンバーカード関連業務委託

### 2 目的

マイナンバーカード関連等を民間業務者に委託することにより、当該業務の安定した町民サービスの提供及び民間業務者の技術と創意工夫を活用した一層の快適な町民サービスの提供をもって、町民サービスの質を向上させること及び効率的な業務運営を実現することを目的とする。

### 3 業務委託期間

契約日から令和8年3月31日まで

ただし、本業務の実施開始日については、別途受託者と協議する。

本業務は、国の補助金を活用して実施するものであり、令和7年度を対象とする。ただし、次年度以降においても、予算の成立及び補助金の交付を前提として本業務と同様のマイナンバーカード関連業務を継続して実施する予定である。次年度以降の業務の実施及び契約の締結については、当該年度における業務履行状況等を踏まえ、別途協議の上、必要な手続きを経て決定するものとする。

### 4 業務従事者の人数は3名とする(ただし必要に応じて適時人員配置すること)。

### 5 業務内容

本業務の具体的な内容は、次のとおりである。今後の制度変更や情勢等の変更により本業務内容を変更する必要が生じた場合又は業務受託者から業務効率化や町民サービスの向上に資する提案がなされた場合は、本町と業務受託者で協議の上、対応を決定するものとする。

#### (1) 電話対応業務

他の業務と連携しながら、電話によるマイナンバーカードの申請方法や受取方法に関する問い合わせなど、町民からの問い合わせ全般を受け付け、対応する業務。

#### (2) カード関連窓口業務

カード関連窓口業務とは、他の業務と連携しながら窓口の整理や来庁者の目的に合わせて必要となる対応など、マイナンバーカード専用窓口で

の誘導・受付・説明・相談・各種補助全般を行う業務。

(3) カード関連事務処理業務

カード関連事務処理業務とは、他の業務と連携しながらマイナンバーカード交付等に関して必要となる事務処理を行うことを目的としたものである。

(4) 運用マニュアルの作成等

- ①問い合わせ対応マニュアルの作成
- ②窓口対応マニュアルの作成
- ③その他業務を遂行する上で必要となるマニュアルの作成

(5) 実施体制について

- ①業務管理者の配置の有無
- ②適正な人員配置体制について

## 6 業務実施場所

南風原町役場 1 階住民環境課に設置するマイナンバーカード専用窓口及び南風原町の指定する場所とする。

## 7 業務実施日時

業務の実施日時については次のとおりとする。

(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(昭和 23 年法律第 178 号))に規定する休日を除く) 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分

※第 2 ・ 4 木曜日は午後 7 時 00 分まで

※申請補助業務については正午から午後 1 時 00 分までの時間も人員の配置に配慮し、窓口を開設し続けるものとする。但し窓口の繁忙、閑散、制度の変更等による状況の変化に応じ南風原町と業務受託者の協議の上、合意できた場合、窓口開設時間を変更できるものとする。

(2) 休日開庁等

土曜日・日曜日のうち本町が指定する日(月 1 回程度)。

勤務を要しない日は「南風原町職員の勤務時間、休暇等に関する条例」(平成 26 年南風原町条例第 25 号)の規定を準用する。

(3) 臨時窓口の開設

上記(1)、(2)の定めに関わらず、勤務を要しない日に臨時窓口を開設する必要が生じた場合、南風原町と業務受託者の協議の上、業務日及び窓口開設時間を設定する。

#### （4）留意事項

通常開庁日・休日開庁日のいずれかにおいても、当日中に処理を要する業務について、業務時間を延長する場合がある。また、庁舎及び関連システムに係るメンテナンス、自然災害、感染症流行の影響、その他今後の情勢の変化や業務の繁閑の状態等により、臨時的に夜間対応を行うなど業務実施日時の変更が必要となる場合は、本町と業務受託者で協議の上、対応を決定する。いずれの業務についても、業務時間中は町民対応の中止及び業務への著しい影響が出ないよう分散した休憩の取得なども考慮して人員配置体制等を整えること。

### 8 業務用機材の負担区分

業務に関するもののうち、次の（1）から（5）の本町が負担する業務用機材を使用又は利用する場合は、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用するものとし、業務受託者の責によりそれらを破損、損傷等させた場合には業務受託者の負担により補修又は損害賠償を負うものとする。

#### （1）端末

統合端末 5 台

住民記録システム用端末 9 台

※各端末やシステムを稼働するために必要な付属品も貸与する（例：静脈認証機、カードリーダー、顔認証カメラ等）。

端末については、必要に応じて増減する。

※統合端末の操作に必要な権限を付与する。

#### （2）デジタル複合機・庁舎内印刷機

#### （3）机、椅子、荷物置き、パーテーション

#### （4）電話機

#### （5）庁舎内休憩スペース

※その他本業務に必要と考えられる設備・消耗品等については、業務受託者側で準備するものとする。

### 9 定期連絡会の実施

業務受託者は、業務の進捗状況、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため本町を交えた定期連絡会を月 1 回以上の開催または定期連絡会資料の提出を実施する事。

### 10 業務実施体制

#### （1）業務実施体制の構築

業務受託者は、状況に応じて適正かつ柔軟に業務従事者を配置し、業務処理が最も効率的に行えるよう業務実施体制を整えること。加えて不測の事態が生じた場合においても、業務は履行できるように充分な対応策や緊急時の体制を構築すること。

(2) 業務フローの作成等

本町と業務受託者との業務分担を含めた一連の業務の流れを明文化及び図式化した資料を作成する。受託できない業務については、その根拠も明らかにすること。

(3) 人員配置等

業務受託者は、業務従事者の使用者として、労働関係法令上の責任を果たすとともに業務従事者の適切な教育指導及び指揮監督を行うものとする。業務受託者は、業務従事者の中から現場にて指揮監督を行う者として、自治体における個人情報取扱業務の経験を有する正規雇用者を業務管理者として、業務管理者が不在の際の代理を務める者を業務副管理者として指名すること。

業務管理者（不在時は業務副管理者）の主な業務は次のとおりとする。

- (ア) 本業務のマネジメント全般
- (イ) 本町との連絡調整
- (ウ) 業務の質、精度の向上（サービスレベル管理等）
- (エ) 業務実績報告の作成と本町への報告（随時、日次、月次業務完了報告等）
- (オ) 業務改善に関する業務（業務改善策の検討・提案・運用マニュアルの改訂等）
- (カ) 業務従事者の育成（研修の立案・実施）
- (キ) 業務上の連絡事項や注意事項の業務副管理者及び業務従事者への周知徹底
- (ク) トラブル発生時における業務従事者からの引き継ぎとその対応
- (ケ) 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理
- (コ) 業務従事者（業務管理者を除く）については、マイナンバーカード関連業務の経験を有する者の配置に努め、業務に対して必要かつ充分な人数を確保し、業務の繁閑に応じて、時間帯・曜日等で人員配置を変動させるなど適切かつ柔軟に対応し、業務を効率的に実施できる体制を整えること。なお、各業務の繁閑に応じて、業務受託者の判断により配置人数を各業務で一体的に運用することも可とする。業務従事者については、業務開始前に全員の名簿を提出させることとし業務開始後に変更が生じた場合は、その都度本町に報告すること。その他、本業務の

履行に支障がないよう適切な処置を講じること。

(サ) 業務従事者の自家用車の駐車場等については、受託者にて確保すること。

(4) 運用マニュアルの作成等

業務受託者は、本業務の運営手順、注意事項等について定めた運用マニュアルを作成すること。作成にあたってはその内容について本町の確認を受けること。なお、業務受託者からの業務効率化や町民サービスの向上に資する提案により、運用マニュアルの更新を行う場合は、その内容について本町の確認を受けること。

(5) 業務従事者に対する研修等

業務受託者は、業務従事者全員に対して、本町の承諾を得た内容を用いて業務の履行に必要な知識及び接遇等に関する研修を実施し、業務に従事できる体制を整えること。業務開始後においても、業務受託者は、適宜業務従事者への研修を実施し本業務の質の維持及び向上に努めること。業務従事者の服装は、来庁者に不快感を与えない服装及び身分を明確にする名札を着用させること。

(6) 参考数値

(ア) 本町の住民基本台帳人口及び世帯数（令和7年12月31日現在）

(イ) 人口 41,447人 世帯数 17,489世帯

(ウ) 本町のマイナンバーカード保有者数（令和7年12月末日現在）

(エ) 33,483枚

(オ) 想定受付数（マイナンバーカード手続全般の件数）

(カ) 交付設定前 489件／月

(キ) カード交付 379件／月

(ク) 電子証明書関係（発行・更新など） 422件／月

(ケ) 暗証番号再設定 100件／月

(コ) 電話対応 400件／月

(サ) 現時点でのマイナンバーカード更新予定者数と国の施策等を鑑みた想定件数であり、業務受託者の提案内容や今後の状況の変化により、増減があり得ることに留意すること。

## 11 報告等

(1) 業務受託者は、本業務を履行するための実施体制を本町に書面にて報告すること。また、内容に変更が生じた場合は、更新した書面を速やかに提出すること。

(2) 業務受託者は、本業務の進捗管理を徹底し、円滑な業務を履行すること。

(3) 業務受託者は、実施日毎の日次報告書と月次業務完了報告書を作成して提出すること。報告内容、報告様式、報告期限、提出方法等は本町と業務受託者が協議の上、決定する。

## 12 委託業務の引き継ぎ

契約期間満了又は契約の解除により契約が終了する場合は、業務受託者は本業務を行うにあたり作成したマニュアル等を基にした業務引継書を作成の上新たな業務受託者へ開示・説明し、適切な引継ぎを行うこと。なお、引き継ぎ期間は本町と業務受託者及び新たな業務受託者が協議の上、決定する。

## 13 法令等の遵守

業務受託者は、本業務の履行にあたり、本書及び契約書で定める事項、関係法令及び本町の条例、規則等を十分に厳守した上で本業務を実施するものとする。

## 14 秘密保持及び個人情報の保護

- (1) 業務受託者は、本業務の実施にあたり知り得た一切の事項について、外部への漏洩がないように注意すること。また、本町が提供する資料等の第三者への提供や目的外使用をしないこと。本業務が終了した後においても同様とする。
- (2) 業務従事者は、業務に関して知り得た秘密を他に漏らし又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) 業務受託者は、業務従事者に個人情報の保護について適切な研修を行うこと。
- (4) 業務受託者は、個人情報を適切に管理、保護するために必要な措置を講じること。

## 15 委託料の支払い

完了払。

完了報告書等に基づき、本町が必要な検査を行った上で、当該検査を合格した場合において、業務受託者からの請求により支払うものとする。

## 16 その他留意事項

- (1) 本仕様書の解釈に疑義が生じる場合は、本町に確認すること。
- (2) 本仕様書に明示がない事項については、その都度、本町と業務受託者が協議の上、決定すること。

- (3) 業務の全てを一括して再委託することは認めない。ただし、業務の主たる部分を除く一部の再委託について、本町の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (4) 業務受託者は、本町と常に綿密な連絡を取り、業務の正確な履行に努めること。
- (5) 業務受託者は、本業務の内容を許可なく第三者に公表してはならない。
- (6) 業務受託者は、本業務の実施中に事故又は災害が発生した場合は、速やかに本町に報告し、本町の指示に従うこと。
- (7) 業務受託者が本業務の実施により本町又は第三者に損害を与えた場合は、業務受託者が賠償の責任を負うこと。
- (8) 業務受託者は、委託料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整理するものとし、本業務を完了し又は中止し若しくは廃止した日の属する年度の終了後5年間これを保存しなければならない。
- (9) 業務に関して保有する情報の公開について必要な措置を講じること。
- (10) プロポーザルでの提案内容及び協議における決定事項は仕様に含むものとする。