

羽曳野市マイナンバーカード交付等業務委託仕様書

1. 件名

羽曳野市マイナンバーカード交付等業務委託

2. 目的

マイナンバーカードの交付申請数の増加、および令和 8 年度（2026 年度）以降に集中する電子証明書の更新需要に対応するため、本業務を民間事業者へ委託する。

これにより、民間事業者のノウハウを活用した効率的な業務運営体制を構築し、窓口の混雑緩和、交付・更新業務の円滑化、および市民サービスの向上を図ることを目的とする。

3. 業務委託期間

契約締結日の翌日から令和 9 年 3 月 31 日まで

具体的な業務開始日については受託者と別途協議する。

（ただし、契約締結日から業務開始日までは業務引継ぎおよび準備期間とする）

※ 当該委託業務の実績について評価を行い、その結果、契約の目的が達成できていると認める場合は、引き続き受託者と委託契約を締結することを予定している。

契約は、各年度の予算が承認されることを前提としており、その予算内で随意契約を締結することになる。また、随意契約の期間については令和 8 年度を含めて最大で 3 年間と定める。

4. 業務履行場所

羽曳野市役所本館 1 階市民課に設置するマイナンバーカード専用窓口等とする。

5. 業務実施日時

（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）に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く）の午前 9 時 00 分から午後 5 時 30 分

（2）休日開庁日

日曜日のうち、本市が指定する日（月 1 日）の午前 9 時 00 分から正午

(3) 留意事項

通常開庁日・休日開庁日のいずれにおいても、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況等により、臨時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、本市と受託者で協議の上、対応を決定する。

いずれの業務についても、業務時間中は市民対応の中断及び業務への著しい影響が出ないように分散した休憩の取得なども考慮して人員体制等を整えること。

6. 委託業務内容

本業務の目的を達成するため、受託者は以下の業務を行う。なお、業務の実施にあたっては、本市の指示に従うこと。

(1) 交付予約システム管理運用業務

- ① マイナンバー制度に関する問い合わせ、マイナンバーカード交付・電子証明書更新の対応を行うこと。
- ② マイナンバーカードの交付・電子証明書更新は原則予約制とする為、インターネットからの予約等や、電話による予約の管理ができるシステムを本市が導入する。そのシステムについては、本市だけでなく受託者も利用可能とする。
- ③ 支所については、本庁と同じくマイナンバーカード交付・電子証明書更新を行うが、予約専用窓口とするため、窓口等での説明・案内等を行うこと。

(2) フロア案内・受付業務

- ① マイナンバーカードの手続きのための来庁者を整理する案内人員を配置し、誘導、案内、問い合わせ対応及び混雑時の整理を行うこと。
- ② 待ち時間が発生する際はその時間を利用して必要書類の事前確認を行う等、来庁者が要する時間の短縮を図ること。
- ③ 想定される質疑応答集を受託者において作成し、内容は本市の確認を得ること。
- ④ マイナンバーカード交付窓口における番号発券機は、受託者が準備すること、また、それらの経費についても受託者が負担すること。
- ⑤ マイナンバーカードの交付・電子証明書更新は原則予約者を対象としているため、予約をしていない来庁者については、まず予約制である旨を説明し、予約者に支障が生じない範囲で対応可能な場合は、待ち時間が発生する旨等を説明したうえで案内を行うこと。また、対応不可の場合は次回の予約等、適切な案内を行うこと。
- ⑥ 来庁者の様子に気を配り、待ち時間が発生している場合等、必要に応じて適切な声掛けやバインダー等を利用してあらかじめ記入を促す等、工夫を行うこと。
- ⑦ 他窓口へ案内を行う際には引継ぎシートを作成する等、スムーズに連携できるよ

うに工夫すること。

(3) カード関連窓口業務

- ① マイナンバーカード交付窓口数は、時間帯によって変動可とし、時間帯における最低窓口数は下記の通りを基準とする。
9:00～16:00 最低 4 窓以上
16:00～ 最低 2 窓以上
とする。
- ② マイナンバーカードの手続きに関する受付、本人確認業務の補助並びに当日の流れ及びマイナンバーカードに関する注意事項の説明、問合せ対応等、統合端末を利用したマイナンバーカードの手続きを行うこと。
- ③ 個人情報に配慮しつつ来庁する市民の利便性を重視し、効率的にかつスムーズに受付を終えることができる手順で行うこと。
- ④ 毎朝、最新の予約情報を確認し、マイナンバーカード仕分け（仕分けは市職員が行う）の最終チェックを行うこと。
- ⑤ 来庁した予約者について順次受付にて予約内容との照合を行うこと。

※ 想定以上の来庁者があり、業務に支障が出るような場合は、速やかに席数を調整し柔軟に対応できる体制とすること。本業務は、国の施策に応じて来庁者数が大きく変動する可能性がある為、国の施策について十分に留意し、業務に支障がないように対応すること。

(4) その他

- ① 日本語以外の問い合わせに対応できること。その際は、電子音声翻訳機等を使用することも可能とすること。ただし、翻訳機を使用する場合であっても、問い合わせ内容の正確な理解と特定個人情報の保護を確実にすること。
- ② マイナンバーカードを利用したコンビニエンスストア等における証明書交付サービスについての説明を行うこと。
- ③ 業務一連の処理が所定の勤務時間外に及ぶ場合は、本市とあらかじめ協議行うこと。勤務時間にかかわらず当日中に処理を要する業務については、処理が完了するまで引き続き業務を行うものとする。なお、この場合の時間外にかかる経費（人件費、管理費等を含む）は委託料に含まれるものとする。

7. 業務用機材の負担区分

業務に関するもののうち、次のものについては本市が負担する。なお、受託者が、本市が負担するもの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、受託者の責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又は損害賠償を行うものとする。

(1) 端末

統合端末 4 台

住民記録システム用端末 1 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:カードリーダー、セキュリティカードなど)。端末台数については、必要に応じて増減する。

※統合端末の操作に必要な権限は、職務上必要最小限の範囲で付与する。

(2) デジタル複合機・庁内印刷機

(3) 机・椅子・ロッカー・パーテーション・アクリルパネル

(4) 電話機

その他委託業務に必要と考えられる機器・消耗品等については、受託者側で準備するものとする。

8. 業務実施体制

(1) 業務体制の構築

受託者は、状況に応じて適正かつ柔軟に本業務に従事する従業員等（以下「本業務従事者」という。）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、特定個人情報漏洩等の情報セキュリティ事故を含む不測の事態が発生した場合においても、業務が履行できるように十分な対応策および緊急時の体制を構築し、事前に本市に提出すること。

なお、月当たりの申請・更新数が予想を大幅に上回る場合においても、市民サービスの維持・向上に努め、可能な限り対応を行うこと。

(2) 人員配置等

受託者は、本業務に従事する者の中から、現場で指揮・監督を行う者（業務管理者）を最低1名以上配置すること。指揮・監督を行う者については、マイナンバーカードの交付等に関する業務および当該業務に関連する法令等に精通していること。また、業務管理者が不在の際にその職務を代行する者を、業務副管理者として配置すること。

本業務従事者については、業務開始前に全員の名簿を提出することとし、業務開始後に変更が生じた場合は、その都度本市に報告すること。また、受託者は、全ての業務従事者について、特定個人情報の保護に関する秘密保持誓約書を締結すること。

(3) 運営マニュアル作成

- ① 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営マニュアルを作成すること。
- ② 作成に当たっては、その内容について本市の確認を受け、了承を得てから業務に着手すること。
- ③ 受託者からの業務効率化や市民サービスの向上に資する提案により、運営マニュアルの更新を行う場合は、その内容について本市の確認を受けること。
- ④ 作成した運営マニュアルの所有権および著作権は本市に帰属するものとし、受託者はこれを本業務の目的以外に利用してはならない。

(4) 参考数値

本市の住民基本台帳人口及び世帯数（令和7年10月末日現在）

人口 106,795人 世帯数 52,271世帯

本市のカード保有枚数（令和7年10月末日現在）

84,255枚（保有枚数率78.8%）※

想定受付件数

（マイナンバーカード手続全般の件数）

カード交付 1,400件／月

電子証明関係（発行・更新など） 1,300件／月

暗証番号再設定 600件／月

健康保険証利用申込・公金受取口座登録 80件／月

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、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。

※保有枚数：現に保有されているカードの枚数（交付枚数から死亡や有効期限切れなどにより廃止されたカードの枚数を除いたもの）

9. 報告等

- ① 受託者は、本業務を履行するための体制図（統括情報セキュリティ責任者を含む）を本市に書面にて報告すること。また、体制の内容に変更が生じた場合は、速やかに更新した書面を提出し、本市の了承を得ること。
- ② 受託者は、本業務の進捗管理、品質管理、および情報セキュリティリスク管理を徹底し、円滑に業務を履行すること。
- ③ 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。報告書には、マイナンバーカード交付等支援件数やその他対応件数などの実績、業務分析、業務改善に係る提案、およびその他実施状況を含めること。報告内容、報

告様式、報告期限、提出方法等は本市と受託者が協議の上、決定する。

10. 委託業務の引継ぎ

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、受託者は本委託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、新たな受託者へ開示・説明し、適切な引継ぎを行うこと。

11. その他留意事項

- ① 受託者は、業務の実施にあたり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等に加え、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（マイナンバー法）及び特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインを遵守し、業務の円滑な遂行を図ること。
- ② 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマークの付与認定を受けている者であること及び、ISO27001（ISMS）（または同等以上の安全管理体制を構築）の認証を取得している者とし、特定個人情報の厳格な管理のために、万全の体制を整備し、個人の権利利益を侵害することのないよう、特定個人情報を適正に取り扱うこと。
- ③ 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、本市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。
本業務従事者は、業務に際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。
- ④ 受託者は、本業務従事者全員に対し、特定個人情報の保護について適切な教育訓練を定期的実施すること。
- ⑤ 受託者は、特定個人情報を適切に管理、保護するために必要な、マイナンバー法および関連ガイドラインに基づく安全管理措置を確実に講じること。
- ⑥ 本仕様書の解釈に疑義が生じる場合は、本市に確認すること。
- ⑦ 本仕様書に明示がない事項については、その都度、本市と受託者が協議の上、決定すること。
- ⑧ 業務の全てを一括して再委託することは認めない。業務の主たる部分を除く一部の再委託について本市の承諾を得た場合は、この限りではない。この場合、受託者は、再委託先に対し、本仕様書に規定する特定個人情報保護に関する事項等を含め、本業務の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託契約においてその旨を定めること。また、再委託の相手方が行った作業について、受託者は本市に対して全責任を負うこと。
- ⑨ 受託者は本市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。
- ⑩ 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、速やかに本市に報告し、本市の指示に従うこと。特に、特定個人情報の漏洩、滅失、毀損、またはその兆候

を認知した場合は、直ちに本市に報告し、その後の経過及び再発防止策を詳細に報告すること。

- ⑪ 受託者が本業務の実施により本市又は第三者に損害を与えた場合は、受託者が賠償の責任を負うこと。
- ⑫ 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。
- ⑬ 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。