

詳細仕様書 2

1 業務名

個人番号カード関連業務

2 履行場所

国分寺市役所（国分寺市泉町二丁目 2 番 18 号）

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

※各業務の履行開始時期

(1) 令和 8 年 9 月 1 日から業務開始

下記 5 業務内容のうち (1)、(6) の業務

(2) 令和 8 年 11 月 1 日から業務開始

下記 5 業務内容のうち (2)、(3)、(4)、(5) の業務

4 業務履行日時

(1) 履行日

本業務の履行日は、次の①から③までに該当する日を除く日とする。

① 休日窓口開庁日を除く土曜日、日曜日及び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

【休日窓口開庁日】

・ 3 月最終週の日曜日、4 月第 1 土曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時

・ 毎月第 2 土曜日（4 月と 8 月は除く。） 午前 9 時～正午

※ただし、コールセンター業務及び申請補助業務は、休日窓口開庁日も除く。

② 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日

③ その他業務委託期間中に休日窓口開庁日の変更等があった場合は、受託者は事前に市と協議の上、対応すること。

(2) 履行時間

① 各業務の履行時間は、下表のとおりとする。

業務名	該当日	窓口業務時間
コールセンター業務及び申請補助業務	平日	午前 8 時 30 分から午後 5 時まで
上記以外の業務	平日	午前 8 時 30 分から午後 5 時まで
	3 月最終週の日曜日、4 月第 1 土曜日	午前 8 時 30 分から午後 5 時まで

	日	
	毎月第2土曜日 (4月と8月は除く。)	午前9時から正午まで

- ② 業務履行時間の前後における開庁に当たっての準備事務及び窓口終了後の事務（端末機・番号発券機の準備・終了、報告書作成、届出書類の整理、連絡調整等）についても業務範囲に含むものとし、一連の処理が履行時間外に及ぶものについては、履行時間にかかわらず、処理が完了するまでの間は、引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長に係る費用についても、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

5 業務内容

(1) 窓口交付業務

- ① 以下に記載した民間委託が可能な業務及び詳細仕様書2_別表について委託する。

	本人確認情報検索	個人番号管理カード管理					公的個人認証				
		カード交付	一時停止解除	カード廃止	暗証番号初期化	その他券面更新等	電子証明書の発行	電子証明書の失効	電子証明書の破棄	暗証番号初期化	その他証明書更新等
交付委託事業者等 操作権限【新規】 (委託可能)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

- ② 委託業務内の質問に対する対応
 ③ 交付等処理後の申請書等の管理及び市への引き渡し
 ④ 業務の操作ミス等により発生した必要な対応は受託者にて行う。
 ⑤ 苦情対応

原則として苦情は受託者にて対応するが、対応困難と認められる事案やトラブルの発生等については、現場責任者が市へ速やかに連絡すること。

- ⑥ 交付窓口は、国分寺市役所1階フロア内市民課の交付窓口のうち5つの窓口とする。

(2) コールセンター業務

- ① 電話数
3回線

- ② 制度全般に関する問合せ対応

F A Q等に従って回答、案内をする。回答内容はF A Qの範囲内とする。個人情報に関する具体的な問い合わせ等の市の対応が必要となる場合は、市に転送する。

- ③ 個人番号カード交付申請書の記入方法等の個人番号カードの申請方法・受取方法に関する問合せの対応

個人番号通知書に同封されている個人番号カード交付申請書の記入方法や申請方法等、個人番号カードの申請方法について案内を行う。

- ④ 個人番号通知書が返戻された市民からの問い合わせ対応

市役所に返戻された個人番号通知書の受取方法についての説明を行う。

⑤ 個人番号カード交付の予約受付

個人番号カード交付場所・日時の予約受付と持参物についての確認及び説明を行う。予約受付した場合は、市が用意する個人番号カード交付予約システムに予約内容を入力する。予約システムから抽出される予約リストを整理した上で、市と予め決めた日時までに市民課交付窓口補助業務担当へ引き継ぐ。

⑥ コンビニ交付に関する問合せ対応

コンビニ交付に関するFAQによる問合せの対応

⑦ 苦情対応

原則としてクレームは受託者にて対応するが、対応困難と認められる事案やトラブルの発生等については、現場責任者が市へ速やかに連絡すること。

⑧ 連絡調整

市民課交付窓口補助業務との連絡調整を行う。

(3) 窓口受付業務

① 窓口数

(ア) 個人番号カードの新規、再発行、更新に係る手続

3 窓口

(イ) 電子証明書の更新、暗証番号再設定等に係る手続

2 窓口

② 個人番号カード関係業務の受付

受付業務の種類については詳細仕様書 2_別表のとおり。来庁者の必要書類の確認及び本人確認の実施等、法令に基づき適切に業務を行うものとする。なお、手続後に来庁者に交付する書類等がある場合には、交付業務も合わせて行うものとする。

③ 来庁者への説明、質問への回答

来庁者に対し、受付カウンターにて暗証番号の設定や入力に関する説明を行う。また、番号制度全般に関する質問に答える。

④ 来庁者の誘導

受付カウンターを終えた来庁者を待合いスペースへ誘導する。

⑤ 連絡調整

コールセンターとの連絡調整を行う。

(4) 個人番号カードに係るフロア案内業務

① 来庁者の目的窓口までの誘導案内及び担当者への引継ぎ

② 受付発券機の操作支援、必要な番号札の配布及び回収

③ 各種手続に必要な提示書類の確認と内容

④ 総合案内及び市民課・保険年金課フロアとの連携

⑤ 窓口からの呼出支援

(5) 申請補助業務

① 個人番号カード申請受付業務

交付時来庁方式による個人番号カード申請受付業務を下記のとおり実施する。

- ・申請者へのマイナ・アシストを使用した申請補助
- ・申請者の顔写真撮影
- ・申請者が写真を持参した場合など、紙での申請となる場合は、投かんするだけの状態まで作成（封筒も作成）支援し、申請者に渡すこと（個人情報は預からないこと。）。

※申請書ID及びQRコード記載の申請書をお持ちでない方については、市民課窓口にて当該申請書の交付を行う旨のご案内をすること。

※乳児等その場での撮影・申込みが難しい方は、市民課窓口にて申請書ID及びQRコード記載の申請書を発行する旨を伝え、オンライン申請手を推奨するようご案内すること。

※マイナ・アシストによる申請をした利用者については、その利用者のQRコード記載の交付申請書を市に納入すること。

・利用者の受付簿を作成（必要なのは氏名、住所、生年月日、電話番号の4情報のみ。）すること。

・マイナ・アシストの利用に当たっては、市が定める実施手順に準拠し、適切に取り扱うこと。

・個人番号カード申請から受取までの説明

・会場での混雑を避けるため、人員整理・誘導等を行う。

※必要に応じて、分かりやすい整理券の配布等を行い、円滑な運営を行うこと。

・窓口でのカードに係る問合せへの対応

（カードの利用方法、安全性、保険証利用申込等）

② 特急申請補助業務

紛失による再交付、海外からの転入者等について、個人番号カード特急申請のための写真を撮影し、そのデータをSDカードに記録し、市に納品する。

③ 保険証利用申込補助等業務

個人番号カードの健康保険証利用申込について、支援を希望する者に対し、受託者が設置した端末等を用いて、保険証利用申込に関する支援や制度説明等を行うこと。

(6) 全体管理業務

① 進捗管理

(ア) 本業務における進捗、課題管理等を行うこと

(イ) 業務に着手する前に、受託者は作業の進め方（市と受託者の役割分担の明確化

などを含む)、スケジュール及び人員配置予定表等を記載した「業務計画書」を市に提出し、協議の上承認を得ること。

② 体制整備

- (ア) 想定される業務量に基づき、受託者が合理的に必要なと判断する処理体制を整えること。
- (イ) 各業務の処理状況に応じ、各部門間の処理体制を調整すること。
- (ウ) コールセンター、市民課交付窓口各所に至急で連絡できる体制を整えること。また、各所とは密に連携を取り、必要に応じて適切な案内や誘導を行うこと。
- (エ) 各業務に従事する者に対して、円滑な業務運営に必要な研修を事前又は必要な時期に行うこと。

③ 結果報告

- (ア) 各業務の処理状況を定期的に市に報告するとともに、疑義等が生じた場合は速やかに連絡すること。

6 人員配置について

上記5業務内容を遅滞無く円滑に遂行できる人員を、適正に配置するものとする。

7 業務管理体制等

- (1) 受託者は、受託業務を遅滞なく円滑に遂行できる人員を、適正に配置するものとする。また、従事者の休暇や休憩時間等により、業務に支障が出ないように人員を配置すること。
- (2) 受託者は、庁舎安全管理のため従事者の名簿を市に提出するものとし、従事者に業務時間中、受託者が作成するネームプレートを着用すること。また、市職員と一目で区別できるようにすること。
- (3) 受託者は、現場責任者を常駐させ、次の業務を行うものとする。なお、休暇・昼休憩などにより現場責任者が不在の場合は、同程度の能力を有する代行者を副責任者として履行場所ごとに配置すること。
 - ① 市との連絡調整、報告書の提出
 - ② 従事者に対する指揮監督、指導・教育
- (4) 現場責任者は、受託者が直接雇用する正社員であり、地方自治体において同様の業務における現場責任者の経験があるもの、又は、受託業務の内容や流れを熟知し、現場を適正に管理できる知識や経験を有しているものとする。
- (5) 業務従事者の雇用に当たっては、原則として雇用契約を締結し、必要に応じて雇用保険、労働者災害補償保険等の社会保険に加入するなど、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法その他関係法令を遵守した雇用形態とすること。

ただし、あらかじめ市の承諾を得た場合に限り、派遣労働者の受入れを認めるも

のとする。その際、労働者派遣法その他関係法令を遵守し、受入体制整備・指揮命令・安全衛生等の派遣先義務を履行すること。また、本業務の履行に当たり、派遣労働者についても受託者が直接雇用した職員と同等とみなす。

- (6) 市は、本契約の履行に関する注文者としての注文等は、現場責任者あるいは副責任者に対して行い、受託者の従業員に対して直接行ってはならない。
- (7) 業務に必要な事務用品等や各種感染症等の拡大防止に必要な消耗品等は、原則、受託者の負担とする。ただし、受託者は、業務の遂行に当たりあらかじめ市が指定した機器等については、使用することができる。
- (8) 受託者は、個人情報を取り扱うという本業務の内容に充分留意し、業務の遂行に当たっては常に細心の注意を払い、個人情報に関する事故の防止に努めなくてはならない。

8 申請書類提出

- ・業務実施時に受領した申請書及び撮影した顔写真については、個人情報を含む資料であることに十分留意し、施錠可能な物で厳重に管理するとともに、下記のとおり市に納品する。

- ・納品物及び納品日時・場所は以下のとおりとする。

ア 納品物

- ・日次報告書（５（５）①～③の件数、市民からの問合せ事項、その他）
- ・受付簿（５（５）①及び②で受けた市民の住所、氏名、電話番号の一覧。Excel 等で作成後、紙に印刷し、上記申請書等と一緒に納品すること。印刷後、パソコンのデータは削除すること。）
- ・顔写真データ（５（５）②特急申請分のみ）

イ 納品日時 各実施日の業務終了後から 17 時 30 分まで

※顔写真データについては、撮影後速やかに納品すること。

会場には、毎回個人情報を一切残さずに撤収すること。

ウ 納品場所

国分寺市役所市民部市民課

エ その他

受託者は、業務実施から納品までの間の保管及び納品場所への移動の際、個人情報の保護に関する法律等を遵守し、厳重に保管及び保護措置を施すこと。

9 必要物品等

業務遂行に必要な物品等は、特段の記載がなければ受託者が調達するものとする。

以下を参考に準備すること。

・コールセンター業務

物品名	数量	備考
携帯電話	適当数	発信用
個人番号カード交付予約システム操作用インターネットパソコン	適当数	
インターネット回線	一式	無線 Wi-Fi 等

・申請補助業務

物品名	数量	備考
タブレット	1 台以上	マイナ・アシスト
受付簿作成用パソコン及びプリンター	適当数	
マイナポータル接続用 PC 及びカードリーダー	1 台以上	
インターネット回線	一式	無線 Wi-Fi 等
デジタルカメラ	1 台以上	顔写真撮影、特急申請
延長コード	適当数	
パーテーション、仕切り版、写真撮影時の背景用スタンド等	適当数	
机、椅子	適当数	受付用の長机、椅子等
事務用品	一式	ボールペン、テープのり等
養生テープ	適当数	
新型コロナウイルス感染症対策用品	一式	パーテーション（のぞき見防止の用途を含む。）、手指消毒液、除菌シート等
広報告知用ポスター	適当数	A1 サイズ・2 枚以上
のぼり旗、ポール、台座	適当数	来場者から個人番号カード申請受付を実施していることが一目でわかるようにするもの
説明用資料	適当数	国提供リーフレット等
申請書類	適当数	
マグネット（ポスター及びその他掲示物の提示用）	適当数	
鍵付き保管 BOX	適当数	

※会場の設営及び撤去に要する費用は受託者が負担するものとする。

10 業務引継ぎ及び研修等

- (1) 受託者は、本業務を他者に引き継ぐこととなった時は、業務開始時において、業務遂行に支障を来すことがないように、引継書の作成及び引継内容の説明等の必要な

引継ぎを適切に行うなど当該業務引継ぎに関して誠実に対応しなければならない。

- (2) 受託者は、従事者に対して、必要に応じて本業務に関する研修等を的確に行なわなければならない。
- (3) 新たに本業務に従事する者に事前の研修を実施する場合は、市に報告することとし、また当該研修に要する費用は受託者が負担するものとする。

11 業務報告

- (1) 受託者は、あらかじめ定められた期間ごとに、業務報告書を市に提出する。
- (2) 受託者は、業務遂行時において事故等が生じたときは、直ちに市に対して通知するとともに、受託者の責任を明確化した書面をもって必ず報告し、市の指示に従わなければならない。なお、各業務における事故に係る対応について、別に規定されているときは、当該規定による。
- (3) 市と受託者は、業務の円滑な履行方法等についての協議をするため、受託者による業務報告を含めた1か月に1回以上意見交換会を実施するものとする。その際、必要に応じて、現場責任者及び担当社員を同席させること。

12 個人情報保護及び著作権

(1) 秘密保守及び個人情報管理

- ア 本業務に従事する全ての業務従事者に適切な教育を行うとともに、本業務終了後においても、本業務で知り得た個人、企業等の業務上での秘密を保持する。個人情報については、個人情報の保護に関する法律等を守り、適切に管理する。
- イ 市民の個人情報及びそれに類する機密情報の閲覧や聞き取りを行わないこと。
- ウ 本業務で取り扱う情報については、第三者への漏えいを防止するために必要な措置を講ずること。
- エ 本業務にかかわる者は、契約の存続期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。
- オ 受託者は、本業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職した者についても責任を負うこと。
- カ 受託者は、本業務にかかわる者に、委託契約約款第3章個人情報取扱業務に関する特則の内容を周知徹底させること。
- キ 受託者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理及び情報漏洩の予防策を立案し、事前に市の承認を得た上で、実施すること。
- ク 受託者は、プライバシーマーク又は ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）を取得していること。

(2) 著作権等

- ア 受託者は本業務で作成するレポート等の著作物に対し、著作権法（昭和45年法律第

48号)第18条(公表権)、第19条(指名表示権)、第20条(同一性保持権)に規定する著作権の権利を行使しないことを承諾するものとする。

イ 受託者は、本業務で作成するレポート等の著作物に対し、著作権法(昭和45年法律第48号)第21条(複製権)、第23条(公衆送信権等)、第26条の2(譲渡権)、第26条の3(貸与権)、第27条(翻訳権、翻案権)及び第28条(二次的著作物の利用に関する原作者の権利)に規定する権利を、当該著作物の納入後、直ちに市に無償で譲渡するものとする。

13 再委託の禁止

受託者は、この契約による業務を第三者に再委託してはならない。

14 遵守事項

- (1) 受託者は、本業務委託仕様書並びに特記事項のほか、法令や市条例、規則及び規定を遵守し、誠実かつ常に遅滞なく業務を完了させなくてはならない。
- (2) 受託者は、業務従事者の使用者として、労働法等の関係法令を順守するとともに、適切な教育指導と監督を行うものとする。

15 参考基礎数値

詳細仕様書2_別添1のとおり

16 履行責任

受託者が、受託者に帰すべき事由により、本業務の遂行が困難になった場合には、速やかに市に報告するとともに、行政サービスの安定化・継続的な供給を確保するために適切な措置を講じなければならない。その場合において、市に損害を与えた場合には、その損害を賠償する責めを負うものとする。

17 損害賠償

受託者が、本業務の実施に当たり、受託者が故意又は重大な過失により、市又は第三者に損害を与えた場合には、その損害を賠償する責めを負うものとする。

18 支払方法

各月の業務終了後に報告書を提出、市の検査・確認が完了した後に、支払うものとする。

19 その他

- ・契約終了に当たっても、本業務の範囲内における市の問い合わせ等に応じること。

- ・本業務の進め方、手法の具体的な内容については、市と協議の上実施すること。
- ・本業務の遂行上、必要と認められるもので、仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに仕様書に明記していない事項については、対応方法を市と協議すること。
- ・業務実施に当たり必要となる各種資料、交付申請書等の作成、官公省庁への申請手続、業務従事者の配置、その他業務に必要な備品等の調達、管理等については、受託者の責任において行うこと。
- ・会場における物品、備品、什器等の搬入、設置、撤去等に係る費用を含む。
- ・本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）に規定する、ディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。
- ・本仕様書に定めのない事項は、市と受託者が協議して定めるものとする。

20 担当

市民部市民課窓口係 042-325-0111（内線 1107）