

さぬき市マイナンバーカード窓口支援業務

仕 様 書

さぬき市市民部市民課

1 業務名

さぬき市マイナンバーカード窓口支援業務

2 目的

市が担うマイナンバーカード関連窓口業務を適正かつ円滑に行うため、マイナンバーカード交付等の関連業務の一部を民間事業者に委託することにより、当該事業の安定した市民サービスの提供及び業務の効率化を図ることを目的とする。

3 委託期間

令和8年10月1日から令和9年3月31日までの間

4 業務場所

所在地 ①さぬき市志度5385番地8 さぬき市役所1階市民課
②さぬき市寒川町石田東甲935番地1 寒川庁舎1階総合支所

5 業務時間

(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）に規定する休日並びに12月29日から翌年1月3日を除く）の午前8時30分から午後5時。（休憩時間は1時間とする）

(2) 休日開庁日

毎月第2日曜日の午前9時から12時。（やむを得ない事情で変更になる場合もある。）

(3) 留意事項

上記業務時間内の全ての業務において、全ての来庁者対応が終わるまでは、従事者を配置することを基本とする。

また、業務の繁閑の状況等に応じて、業務時間を変更する場合がある。

6 業務内容

市民課及び総合支所におけるマイナンバーカード関連窓口業務

- (1) マイナンバーカードの交付（再交付）、券面記載事項変更、一時停止解除又は廃止、暗証番号初期化・再設定、並びにマイナンバーカードの電子証明書の発行、失効、破棄、初期化、更新等マイナンバーカードに係る手続全般
- (2) マイナンバーカードの申請に係る業務（申請サポート、交付時来庁方式、特急発行等）
- (3) その他本市が必要と認めるマイナンバーカードの窓口業務

ただし、本業務における「本人確認（審査）」など、公権力の行使にあたる業務は本市職員が行うため、事務従事者はその補助的業務を行うものとする。

7 実施体制

（1）業務責任者

ア 業務全体の責任者として、市からの業務上の指示に従い、市との連絡、調整、報告の業務を担い、業務従事者の供給・配置等の業務管理を行うとともに、本市及び業務従事者と直ちに連絡が取れる体制を確保し、1名以上配置すること。

イ 各業務場所において、業務従事者に業務の指揮監督・指示・リスク管理を行い、担当業務を適切に処理できるように指導教育するとともに、重大なトラブル等が生じた場合や本業務運営上の疑義が生じた場合は、速やかに市と協議を行うこと。

ウ 業務責任者は、自治体におけるマイナンバーカード関連業務または類似の窓口業務等の経験を有し、本市との連絡調整を円滑に行える者とするのが望ましい。

エ 業務責任者が不在となる場合は、あらかじめ代理の責任者を定め、本市に報告すること。

（2）業務従事者

ア 業務従事者は、業務責任者の指示を受け担当業務を適切に処理すること。なお、業務を行うにあたり必要な知識及び技術を有するとともに、円滑に業務を遂行できること。

イ 処理方法が不明な件について独自で判断せず、市職員に指示を求めること。

ウ 継続的に業務に従事できること。

エ 「さぬき市接遇マニュアル」に従い、服装は、来庁者に不快感を与えないものとし、身分を明確にする名札等を着用すること。

オ 以下の能力を有するものを配置すること。

- ① 基礎的なビジネスマナーを身につけていること。
- ② マイナンバー制度に関する一般的な知識を有すること。
- ③ パソコンの初歩的な操作技術、経験があること。

（3）研修

ア 受託者は、業務責任者及び業務従事者に対し、受託者の責任負担において業務期間開始日から十分な業務スキルを持って本業務に従事で

きるように、本業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修を行うこと。また、業務に必要な情報は、業務所管部署からの資料収集、ヒアリング、国ホームページの閲覧等により受託者が自ら積極的に収集し、業務の円滑な履行を行うこと。

イ 業務責任者及び業務従事者に変更が生じる場合は、受託者の費用により予め委託業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修を済ませること。

ウ 受託者は、適切な個人情報の取扱いができる体制構築のため、個人情報保護に関する研修を業務責任者及び業務従事者に対し必ず実施すること。

(4) 人員配置

本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適切な人員配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築するものとし、市民課に2人、総合支所に2人を配置すること。

8 受託者の責務

(1) 受託者は、市が提供する資料に基づき、本業務の遂行に必要な手引書、早見表等を必要に応じて作成し、適格かつ円滑な業務遂行に努めること。また、各業務遂行に際し、常に基準やマニュアル等を確認し、本市関係職員の指示を逸脱しないように、細心の注意を払って業務にあたるよう徹底すること。

(2) 受託者は、自らの責任と負担において、業務遂行に必要な研修を業務に従事する際に実施すること。

(3) 受託者は、事務処理方法等について改善する必要性が発生した場合、市と協議のうえ、改善策を決定し実施すること。

(4) 受託者は、本業務を遂行するにあたり、トラブルや苦情等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく本市へ報告し、適正かつ迅速な処理に努めること。

(5) 受託者は、自らの責務において、本業務が取り扱う情報の重要度を理解した上で、「さぬき市個人情報の保護に関する法律施行条例」等の個人情報保護及びセキュリティ関連規定を厳守し、技術的・物理的対策及び人的対策のそれぞれの観点から必要な情報セキュリティ対策を実施し、本業務に従事する全ての従事者に個人情報の保護について適切な教育を行うこと。

- (6) 受託者は、業務責任者及び業務従事者が、本業務の履行にあたり知り得た一切の事項について、外部への遺漏がないよう、また、自己の利益のために利用することないように注意すること。本業務が終了した後においても同様とする。
- (7) 受託者は、業務従事者等に対し、法律で定められた雇用主としての一切の義務を履行し、また、適正かつ良好な労働条件の確保に努めること。
- (8) 受託者は、本業務遂行にあたり、業務計画書を作成し、市に対し説明及び了承を得ること。業務計画書においては、実施体制、実施場所、従事者の氏名等を記載すること。また、業務計画書の記載内容について変更が生じる場合は、事前に市に連絡し、変更箇所を説明及び承諾を得ること。

9 その他

- (1) 受託者は、契約終了後であっても、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。
- (2) 受託者が本業務によって市又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負う。
- (3) 業務責任者及び業務従事者は、病気等やむを得ない事情による欠勤、遅刻、早退をする場合は、速やかに市に連絡するものとする。また、業務責任者及び業務従事者が、病気・休暇等により就業できないときは、受託者は代替者を配置するものとする。但し、市が受託者に対し、代替者の補充の必要がない旨連絡したときは、この限りではない。
- (4) 受託者は、業務責任者及び業務従事者の事務能力または業務態度について、市が不相当と認めた場合には、受託者と協議の上、当該従事者を交代させることができるものとする。
- (5) 受託者は、本業務遂行上必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに本仕様書に明記していない事項については、適宜、別途協議するものとする。