

令和8年度与那原町マイナンバーカード出張窓口等業務委託 標準仕様書

第1 委託概要

1 業務名

令和8年度与那原町マイナンバーカード出張窓口等業務委託

2 目的

マイナンバーカードの取得に課題を抱える町民に対して、出張申請受付等を推進し、取得環境を整備する。また、急増するマイナンバーカードおよび電子証明書の更新需要、新たな行政ニーズの発生や突発的な状況変化に、適切かつ柔軟に対応できる体制を実現する。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

ただし、本業務の実施開始日については、別途受託者と協議のうえ決定する。

4 実施場所

(1) 出張申請受付業務

本町が指定または承認する場所

(2) 窓口支援等業務

与那原町役場1階 住民課執務室内

5 委託業務の概要

(1) 出張申請受付業務

ア 施設設置型

乳幼児健診等会場(与那原町上の森かなちホール)にて、マイナンバーカード出張申請受付窓口の当日運営を行う(想定回数:36回/年)。

また、町内関連施設へ周知ポスター等を配布する。

イ 派遣型

マイナンバーカード申請を希望する外出困難な町民に対して、町内の病院、福祉

施設および個人宅等を訪問し、申請等を支援する(想定回数:24回/年)。

(2) 窓口支援等業務

マイナンバーカード関連事務に係る民間事業者に委託することが可能な業務範囲内において、次の関連事務を支援する。

また、出張申請受付に関する予約受付のほか、マイナンバーカードに関する諸手続きやマイナポータルおよび制度全般に関する問い合わせに対応する。

ア カード関連窓口

- ・マイナンバーカード申請手続き
- ・マイナンバーカード交付手続き
- ・電子証明書発行(または更新)、暗証番号再設定、廃止処理
- ・継続利用、券面変更、マイナンバーカードの券面印字処理

イ 健康保険証利用申込等支援

- ・マイナポータル用端末の操作補助
- ・電子証明書有効期限の確認及び必要に応じて電子証明書更新の案内
- ・その他制度説明

ウ カード関連事務処理

- ・地方公共団体情報システム機構(以下「J-LIS」という。)から入荷するマイナンバーカードの検品及びJ-LISから提供されるカード情報のマイナンバーカード交付予約・管理システムへの登録
- ・マイナンバーカードの交付前設定
- ・その他バックヤード業務補助

6 業務実施体制

(1) 業務体制の構築

受託者は、本業務に従事する従業員等(以下「本業務従事者」という。)を適切に配置し、本町における事務処理が適切かつ効果的に対応できる体制構築に努めること。

受託者は、本業務従事者の欠員リスクの最小化に努め、突発的な欠員が生じた場合においても適切に業務が履行できる体制整備に努めること。

なお、本業務従事者は事業管理者を除き、住民課執務室内にて常駐勤務すること。

(2) 人員配置等

受託者は、本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し、本業務

従事者の適正な教育指導および指揮監督を実施すること。

受託者は、本業務従事者のうち次の者を指名すること。

- ・ 事業管理責任者 1名
- ・ 現場責任者(常駐勤務) 1名
- ・ 窓口支援等業務従事者(常駐勤務) 少なくとも1名
- ・ 現場責任者および窓口支援等業務従事者の欠員補充員

本業務従事者については、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、繁忙等に応じて常駐勤務人員を増員配置させるなど、適切かつ柔軟に対応するものとし、業務を効率的に実施できる体制整備に努めること。

なお、事業管理責任者の主な業務内容は次のとおりとする。

- ア 本事業におけるマネジメント全般
- イ 業務監査
- ウ 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理
- エ 本町との連絡調整
- オ 業務改善策及び業務手順の検証・提案

(3) 本業務従事者に対する研修

受託者は、本業務従事者に対して、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、円滑に従事できる体制を整備すること。

業務開始後においても、受託者は本業務従事者への研修を適宜実施し、本業務の質の維持向上を図ること。

(4) 運営マニュアルの作成

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。作成に当たっては、その内容について本町の確認を受けること。

また、本業務開始後において、現場実務の運用等を踏まえ、業務効率化やサービス向上に資する提案により、運営マニュアルの更新を行うこと。その場合、内容について本町の確認を受けること。

7 報告等

受託者は、本業務を履行するための体制図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。

受託者は、月次報告書を作成するとともに、月例会議等を主催すること。報告内容、

報告様式、報告期限、提出方法等は本町と受託者が協議のうえ決定する。

また委託業務終了後には、委託業務に係る完了報告書を作成し提出すること。

8 法令遵守

受託者は、本委託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、規則等を遵守すること。また、本委託業務が重要な公共業務であり、特定個人情報を取り扱うことに留意し、適切な教育指導と監督を行うこと。

9 秘密保持及び個人情報の保護

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利用をしないこと。本業務終了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。本業務終了後においても同様とする。

受託者は、本業務従事者に個人情報の保護について適宜研修を行うこと。

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。

10 その他留意事項

- (1) 本仕様書の解釈に疑義が生じる場合や明示のない事項については、その都度、本町と受託者が協議のうえ決定する。
- (2) 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にはこの限りではない。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 受託者は、本業務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。
- (6) 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、受託者が賠償の責任を負うこと。
- (7) 受託者は、委託料の対象となる経費の支出状況等がわかる帳簿等を整備するものとし、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年間これを保存しておかなければならぬ。

- (8) 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。
- (9) 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、本仕様に含むものとする。