

## 小金井市マイナンバーカード出張交付窓口等委託仕様書（案）

### 1 契約件名

小金井市マイナンバーカード出張交付窓口等業務委託

### 2 目的

マイナンバーカードの更新時期の到来及びマイナ保険証の普及に伴い、マイナンバーカードの申請が急増していることに対応するため、市役所外において窓口を設置し、業務委託により交付手続の支援を行うことで、市民サービスの向上を図るとともに、市民への円滑なマイナンバーカードの交付を実施する。

### 3 履行場所 公民館、集会施設等の公共施設

### 4 履行期間 契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで

### 5 履行条件等

#### (1) 実施期間・日数・時間

ア 令和7年8月から令和8年3月の毎週水曜日 午前9時から午後1時まで

原則上記とするが、履行場所の状況等により実施日に変更がある場合は、事前に協議の上変更する。ただし、国民の祝日に関する法律で規定する国民の祝日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。

イ 令和7年8月から令和8年3月の第2及び第4日曜日（月曜日が祝日となる3連休となる場合のみ前日の土曜日） 午前9時から午後1時まで

原則休日の市役所開庁日と同時に実施する。そのため、開庁日が変更になる場合には事前に協議の上変更する。

#### (2) 対象者

小金井市民

#### (3) 実施場所

市内公共施設（公民館・集会施設・保健センター等）の会議室等  
実施場所の確保については市が行う。

#### (4) 想定する出張交付申請処理件数

30件／回×48回＝1,440件

## 6 業務概要

- (1) 事前に予約をして来場するマイナンバーカード交付通知書を所持した市民を対象に、出張交付の窓口を設置し、統合端末による電子証明書発行以外のカード交付の受付手続を行う。
- (2) 受付で受領した書類等の管理を行い、業務終了後都度市に納品する。
- (3) 受付場所の設営及び受付に利用する備品管理を行う。
- (4) マイナンバーカードの交付申請をしていない市民が希望する場合、交付申請サポートを行う。
- (5) マイナンバーカード交付通知書発送時に同封するチラシ作成を行う。なお、チラシには、来場予約のリンク等を掲載し、予約管理は市が行う。
- (6) 予約せずに来場した市民がマイナンバーカード交付通知書を所持している場合についても受付手続を行う。

## 7 業務内容

### (1) 受付窓口

#### ア 誘導

#### イ 受付

- a 予約の有無確認
- b 書類用意の案内

#### ウ 窓口受付前案内・書類記載案内

- a 本人確認書類事前確認
- b 必要記載書類記入支援

交付通知書の回答書欄、暗証番号設定依頼書、暗証番号の控え、郵送宛名記入及び封筒へ貼付、通知カード返納届等、必要書類の記入を実施する。

#### エ 待合案内

番号札等を利用する。

#### オ 窓口受付

- a 本人確認書類、必要書類の最終確認
- b WEB会議システム等を利用し、オンラインで市職員による本人確認
- c 本人確認書類と暗証番号設定依頼書の記載内容の照合
- d 本人確認書類の写しを電子複写機等で取る
- e 送付物の案内
- f 暗証番号の控えを本人へ渡す

#### カ 受付書類の回収・保管

- a 必要書類
  - ・回答書欄に記入済の交付通知書

- ・暗証番号設定依頼書
- ・宛名記載済封筒
- ・通知カード返納届
- ・本人確認書類の写し
- ・その他必要書類

b 回収した必要書類については厳重に保管し、平日においては当日中に、日曜日においては翌開催日までに市に納品する。

キ その他マイナンバーカードに係る相談対応

## (2) 窓口等の設営

業務実施場所の設営・撤営（机、椅子等の設置作業のほか、業務実施場所で本業務を行っていることが分かる看等の装飾も行うこと。）

なお、実施場所の備品である机等の什器の利用は可とする。

その他、番号札、クリアファイル、郵送用封筒、誘導用サイン等、必要に応じて受託者が準備する。

## (3) マイナンバーカード交付申請サポート

交付申請を未申請の市民が来場し、希望する場合、申請サポートを行う。

申請書を持参している場合においても、一律で交付時来庁方式（市役所窓口で本人確認・暗証番号設定を行って交付するマイナンバーカードの申請方法）で受付を行う。

ア 受付

イ 写真撮影

ウ オンライン申請の実施又は郵送申請書の作成補助

エ 申請後の案内

## (4) 広報の作成

交付通知書を所持する市民の方を市役所窓口ではなく本出張交付へ誘導することを主目的とするチラシを作成し納品する。

ア A4カラー刷とし、縦横四つ折りで納品する。

イ チラシには市で準備する予約システムのURL及び二次元バーコードを記載し、予約サイトへ効率的に誘導できる内容とする。

ウ 予定部数 1万2千枚

マイナンバーカードの交付実績が概ね1,500件／月程度であるため。ただし、実際の交付申請の数により前後する可能性がある。

エ 詳細については市と別途協議する。

## (5) 実績報告

毎月月末締めにて実績を集計し、当該月の請求と合わせ、実績報告を行う。

ア 実績報告には、実施日時、件数、内訳が分かるよう記載する。

イ 詳細については市と別途協議する。

## 8 実施体制

受託者は、受託業務の適正な執行及び保安管理のため、必要となる人員を確保のうえ、業務履行体制表を作成すること。作成した体制表は、業務従事前までに市に提出すること。変更が生じた場合は、速やかに市に報告し、体制表の変更を行うこととする。なお、本業務を遂行するにあたり、下記のとおり統括責任者・業務管理者・業務従事者の要員を配置すること。なお、統括責任者は業務管理者を兼ねることができる。

### (1) 統括責任者

- ア 業務全体の責任者として、市との連絡・調整・報告の業務を行うこと。
- イ 業務管理者及び業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。
- ウ 改善、業務運営上の問題点の解決・品質の保持と向上を行うこと。
- エ 市に対して、作業の進捗の報告を定期的に行うこと。
- オ 類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有している者であること。
- カ 受託者の正規雇用者であること。

### (2) 業務管理者

- ア 常駐の責任者として、業務全体の進捗管理及び労務管理を行うこと。
- イ 業務従事者に業務の指揮監督・指示を行い、担当業務を適正に処理できるよう指導教育し、状況に応じて自らも業務に従事すること。
- ウ 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合や業務運用上の疑義が生じた場合の市への報告及び協議を行うこと。
- エ 業務全体を掌握するとともに、市との調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行えるコミュニケーション能力を有すること。
- オ 市民への案内や問い合わせ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
- カ マイナンバー制度の知識を有すること。
- キ 個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いを熟知していること。
- ク 従事者に対する労務管理、フォロー、業務指導を行い、業務全体を遅滞なく遂行できる能力を有すること。
- ケ 受託者の正規雇用者であること。

### (3) 業務従事者

- ア 業務管理者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。受託者は円滑に業務を行うにあたり、必要な知識及び技術を有する者を従事者として配置すること。
- イ 基礎的なビジネスマナーを身につけ、協調性を有すること。
- ウ マイナンバー制度に関する一般的な知識を有すること。

## 9 緊急時の対応について

業務従事予定者が突発的に休暇を取得した場合等も、業務を適切に行えるよう人員の手配をすること。また、地震等の災害発生時においても市の指示に従って適切な対応をすること。

## 10 業務従事者について

業務従事者には、業務の目的を十分に理解し、常に礼儀正しく、規律を守り、業務を遂行できる者を配置すること。業務従事中は名札を着用すること。また、業務従事者の変更にあたっては、業務の遂行に支障のないよう、業務受託者の責任において事前に引継ぎ、研修を行うこと。

### 1.1 業務従事者の責務

#### (1) 法令等の遵守

受託業務の実施にあたっては、関係法令等を遵守し、常に善良なる注意をもって誠実に責務を果たすこと。

#### (2) 従事者に対する教育

業務受託者は、その責任と負担において、従事者に対し業務従事前の本説明書記載の内容を履行するために必要な教育訓練を行うこと。

#### (3) 受託業務に関する報告

業務受託者は、問題発生時や納期遅延時等には、その詳細につき、速やかに市に対して報告を行うこと。

#### (4) 申請書類等の取り扱い

従事者は申請書類等を丁寧に取り扱い、汚損、破損、紛失等が生じないよう十分に注意すること。

#### (5) 個人情報の適正な管理

特定の個人が識別できる情報(以下「個人情報」という)を取り扱う場合、個人情報の漏洩、滅失及び毀損を防止し、個人情報の秘密保持に努めること。

また、業務上知り得た個人情報については、委託業務終了後を含め、他人に知らせてはならない。

#### (6) 信用失墜行為の禁止

市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

### 1.2 貸与物などの取り扱い

本業務を行うために必要となる市所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与する。なお、資料・情報等については、市の承認を受けずに庁舎外に持ち出してはならない。

1 3 施設への入退室

受託者が市の施設に出入りする場合は、市に事前に連絡し承認を得ること。または市の指示に従うこと。

1 4 進行管理会議の開催

市との協議の上、随時進行管理会議を開催できる。開催した際、受託者は、連絡事項及び協議事項等を記録し、書面又は電子データで会議録を提出する。

1 5 注意事項

業務の内容は重要なプライバシーに関わるものである。その重要性を認識し、細心の注意を払うとともに、業務を正確に行うこと。

1 6 守秘義務

業務従事者は、業務上知り得た事項について、契約期間中及び本契約解除後においても、いかなる理由があっても外部に漏洩してはならない。

1 7 損害賠償

業務受託者が業務履行に際して市または第三者へ損害を与えた場合には、業務受託者の責任においてその損害を賠償しなければならない。ただし、市の責任に帰すべき理由により発生した損害に関してはこの限りではない。

1 8 仕様の決定及び変更

仕様の詳細については、市との協議により決定し、受託者の負担においてこれを処理する。

1 9 再委託の禁止

業務の処理を他に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、書面により市の承認を得たときはこの限りではない。

2 0 疑義の発生

仕様書及び契約書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は協議により決定するものとする。

2 1 委託料の支払い

委託料の支払は、毎月払いとし、受託者から毎月の業務完了の報告の後に市が必要

な検査を行った上で、受託者からの請求に基づき行う。

## 2.2 その他

本仕様書に定めのない事項については、市と協議の上、決定することとする。