

# 業務委託仕様書

## 1. 委託業務名称

マイナンバーカード関連業務及び町民課窓口業務一部民間委託（令和8年度下期）

## 2. 履行場所

沖縄県中頭郡西原町字与那城 140 番地の 1

西原町役場 総務部町民課

※窓口開設時間内にマイナンバーカード出張申請会場等にて従事することがある。

## 3. 窓口委託期間

令和8年10月1日～令和9年3月31日

## 4. 業務実施時間等

窓口開設時間：平日 午前9時00分～午後4時00分

（土日・祝日・年末年始の窓口閉庁日を除く。）

※窓口開設日については、正午から午後1時までの時間も業務を実施するものとする。

また、西原町と業務受託者の協議の上、合意できた場合、窓口開設時間を変更できるものとする。

※窓口開設時間については上記のとおりであるが、業務従事者とのミーティングに必要な時間は、当該時間外に別途確保すること。

※年末年始の窓口閉庁日は令和8年12月29日から令和9年1月3日まで

## 5. 目的

民間の有する多様な専門性と機動性・ノウハウを生かし、町民課の窓口におけるマイナンバーカード関連業務、各種証明書の交付業務その他の窓口案内等に関する業務を委託し、安定的かつ柔軟な体制を確保することにより、当該業務の品質の維持及び質の高い住民サービスを提供する。

## 6. 前提条件

### (1) 個人情報等の保護及び情報の適正な管理

受託者は本業務の実施にあたり、「個人情報の保護に関する法律」、「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」その他関連法令等を遵守するとともに、すべての情報について厳格に管理できる体制を整備し、契約期間中及び契約終了後であっても当該情報を第三者に漏らしてはならない。

### (2) 受託業務における指揮・命令等

本業務における業務従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成は、本業務の範囲の一環として受託者が責任をもって実施すること。

### (3) 信用失墜の禁止

本業務を履行するにあたり、委託者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

### (4) 業務従事者の服装等

本業務に従事する業務従事者は、窓口業務に適した服装及び履物で業務を実施しなければならない。西原町役場を利用する住民その他の来庁者に不快な印象を与えてはならない。また、その身分を明確にするための名札を必ず着用させるものとする。

### (5) 守秘義務の順守及び資料等の複製の禁止

受託者は、本業務に関して、個人情報漏えい・苦情・その他の事故等を防止するための適切な措置を講じなければならない。また、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。これは、その職を退いた後も同様とする。また、委託者から提供を受けた本業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票類は、適切かつ厳重に管理することとし、本業務を履行するために作成・利用等した個人情報等をこの業務以外で利用、複写、複製を行ってはならない。また、外部へ持ち出しを行ってはならない。

### (6) 危機管理への対応

日常的な機器障害への対応だけでなく、突発的に起こる様々な障害、事故、災害等の緊急事態を想定し、業務の遂行に支障をきたすことがないような十分な対応策と緊急時の体制を整備すること。

### (7) 事故発生時の適切な対応措置の実施

個人情報の紛失・漏えい・盗難・深刻な苦情等の事態（以下「事故」とする。）が発生した場合には、委託者に速やかに事故の内容を報告し、事故発生報告書を迅速に提出するとともに、適切な対応措置を講ずること。

#### 【事故発生報告書に記載すべき事項】

- ① 発生日時
- ② 事故の内容、原因、経緯、被害状況、講じた措置

### (8) 仕様等の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じた場合には、町と受託者が協議の上、仕様及び契約内容の変更を行う場合があることとする。

また、本業務において使用するシステムの変更があった場合、研修の実施等、従事者が操作の習熟に必要な措置を講ずること。

## 7. 業務内容

### (1) マイナンバーカード交付申請業務

#### ア. 申請書（ID）発行の受付

※本人確認書類の持参確認や受付票の記入案内

#### イ. マイナンバーカード交付申請補助（窓口受取・郵送受取・再発行申請）

※申請書のお渡し、写真撮影、オンライン申請又は郵送による申請書記

入補助、カード受取時の持参物の案内等。（紛失・再発行希望者に対する再発行申請受付時の一時停止連絡の案内、特急発行希望有無・要件確認を含む。統合端末の操作は含まない。）

- ウ. マイナンバーカード出張申請対応
  - ※本町の職員・会計年度任用職員と同行し、写真撮影等を実施する。(町民課窓口配置となっている業務従事者のなかから1名当該対応時間帯のみ動員とすることも可)
- (2) マイナンバーカード関連手続受付業務
  - ア. 電子証明書更新・暗証番号変更受付業務
    - ※どのような用件(手続)であるかを聞き取り、マイナンバーカードやその他の必要書類を預かり、本町の職員等へ引き継ぐ。
  - イ. カード交付受付業務(本人来庁・代理人来庁)
    - ※交付通知書や本人確認書類の持参確認(一次確認)及び暗証番号記入案内等に限る。(統合端末の操作や交付時説明は含まない。)
- (3) 健康保険証利用登録、公金受取口座登録等、マイナポータルでの操作補助業務
- (4) 各種証明書の交付に関する業務
  - ア. 各証明書の交付請求(申出)の受付・申請書記入補助に関する業務
    - (券売機による証明書手数料チケットの購入案内を含む。)
  - イ. 各証明書の作成に関する業務
  - ウ. 職員等による審査後の証明書交付業務
    - (券売機による証明書手数料チケットの購入確認及び領収印押印を含む。)

【証明書等一覧】

区分	証明書
住民票関係証明	住民票の写し、住民票除票の写し、住民票記載事項証明書、除票記載事項証明書
戸籍関係証明書	戸籍全部・個人事項証明書、除かれた戸籍全部・個人事項証明書、改製原戸籍謄抄本、除籍謄抄本、戸籍記載事項証明書(※1)、受理証明書(※1)、広域交付戸籍謄本
戸籍の附票証明	戸籍の附票の写し、戸籍の附票の除票の写し、改製原戸籍の附票の写し
印鑑証明書	印鑑登録証明書
行政証明書	身分証明書、独身証明書
税関係証明書	所得証明書(個人分、世帯分)、課税証明書(個人分、世帯分)、非課税証明書、(車検用)納税証明書

※1 戸籍記載事項証明書及び受理証明書については、交付請求(申出)の受付に関する業務((1)ア.)のみとする。

- (5) コンビニ交付に関する問い合わせ対応業務
- (6) (1)～(5)に付随する補助的業務
  - 問い合わせ対応及び申請用紙の補充等
- (7) 町民課フロントエリアにおける一次受付業務
  - 受付番号札の発券及び担当者への取り次ぎ、記載台に設置している各種申請書の記入補助、町民課の電話対応及び取り次ぎ等

## 8. 業務体制

### (1) 現場責任者の配置

受託者は、業務実施場所に業務従事者を指揮監督、その他業務の遂行に必要な事務をつかさどる現場責任者1名を常駐配置すること。(業務従事者を兼ねる。)

委託者は、受託者との緊急時の連絡調整は、現場責任者を通じて行うこととする。

### (2) 業務従事者の人員配置、資格要件等

#### ①人員配置

窓口開設日は、3名相当の配置を行うこと。

窓口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うえで、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。(正午から午後1時までの時間帯については、1名配置とし、当該者が昼休憩(1時間)を取得する時間帯は、2名相当の配置で可とする。)

3月1日～3月31日における平日の窓口開設期間は繁忙期であるため、4名相当体制の配置とすること。(正午から午後1時までの時間帯については、1名配置とし、その者が昼休憩(1時間)を取得する時間帯は、3名相当の配置で可とする。)

#### ②資格要件等

基本的なパソコン操作及び本仕様書に記載する業務を円滑に行うことのできる者。

### (3) 教育訓練

①業務従事者に対して、待遇等の教育訓練を実施し、業務の遂行に支障をきたさないよう万全を期するものとする。

②個人情報の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう十分な研修を行うとともに個人情報保護に関する誓約書を結ぶこと。

③コンプライアンス遵守を徹底するべく、十分な研修を行うとともに定期的な検査を実施すること。

④法令や規則を遵守させるための管理体制を徹底するため、現場責任者は日々の業務開始後、従事者に対して業務指示・リスク管理を行う。万一、事故につながりかねないインシデントが発生した場合は、対策を施し、リスクの回避・軽減を図る行動を行うこと。

⑤業務従事者を正式に配置する前に、当該者に業務の重要性を理解させ、業務内容を把握するため必要な関係法令等の知識を習得させる研修を行う他、事務処理の方法を理解させること。

⑥業務を遂行するにあたって、公務を執り行っていることを十分認識し、迅速且つ丁寧な対応を行い、身だしなみ、言葉遣いなどにも注意すること。

### (4) 処理期限

本仕様書「7. 業務内容」に記載の業務について、次の処理期限を守ること。

No.	業務内容	処理期限
1	各種証明書の交付に関する業務	原則として、即時とする。 (ただし、戸籍関係証明書において、出生から死亡までの全ての証明書等、複数の戸籍証明書の発行を必要とする場合においては、翌日以降の交付も可とする。)

2	上記以外の業務	原則として、即時とする。
---	---------	--------------

#### (5) 管理責任等

- ①本仕様書「7. 業務内容」に記載の業務については、委託者の職員が常駐し、かつ委託者の職員の適切な管理のもと委託するものとする。
- ②本仕様書「7. 業務内容」に記載の業務を行う上で、委託者は受託者の業務従事者に対して直接指示、命令を出すことはできないものとする。業務手順の改定等により、受託者の業務従事者に対して指示を出す必要がある場合は、受託者の現場責任者を通じて行うものとする。
- ③一時的な繁忙期等において、委託者の住民サービスの維持のため、委託者の責任において、別途、「7. 業務内容」に記載した窓口対応等を実施することがある。その必要が発生したと思われる場合、委託者は、受託者の現場責任者を通じてあらかじめ打ち合わせ等を行うこととする。

#### (6) 公印の取扱い

- ①受託者は、公印を押印する場合は、「7. 業務内容」に示されている業務のうち、委託者が認めた範囲において使用するものとする。
- ②①の場合において、受託者は公印を厳正に取扱い、目的外利用、不正利用、持ち出し等は固く禁ずるものとする。

#### (7) トラブルへの対応について

- ①受託業務遂行にあたり、トラブルが発生した時は責任をもって対処するとともに、遅滞なく委託者へ報告すること。また、内容によっては適宜対応を委託者へ引き継ぐこと。
- ②苦情等については、現状分析と解決策を講じ、委託者へ報告すること。

## 9. 設備・備品等

- (1) 各種証明書の交付等の基幹系システムに関する業務に必要となる機器・備品類は、委託者保有の端末機器等を使用するものとする。また、その消耗品類（筆記用具、申請書、証明書用紙等）は、委託者が負担する。

マイナンバーカード申請やマイナポータル操作に関する住民サポート業務、各種報告書作成等に必要となる機器・備品類については、受託者にて準備すること。

- (2) マイナンバーカード申請は、業務効率及び円滑な運用を図るため、専用端末を準備すること。
- (3) 机・イス・ロッカー等の基本的な備品は、委託者保有の備品を貸与する。

## 10. 履行管理

### (1) 各種管理業務

本業務の履行が円滑かつ効率的なものとなるように、履行に関わる事業計画（組織・人員計画）を策定し実施管理するとともに、実績管理をすること。

### (2) 各種報告業務

本業務の履行に関する以下の報告事項の取りまとめ及び報告書の作成を行い、報告を行うこと。

- ・業務実績及び研修内容の実績
- ・履行上の各種課題及び改善策等提案（必要に応じ作成）

### （３）提出期限等

各種報告義務の周期及び報告内容、提出期限等については、次のとおりである。

周期・提出期限等	報告内容
業務開始時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務実施体制の届出（実施計画書の提出）</li> <li>・委託者及び受託者との業務役割を取り決めた取交し書</li> <li>・基本的な業務に関する手順書</li> </ul>
随時報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務シフト表（月次）</li> <li>・業務従事者の届出</li> <li>・研修報告書</li> <li>・トラブル発生時の内容報告</li> <li>・業務履行にかかる協議事項の報告</li> <li>・履行上の各種課題及び改善策等提案（必要に応じ作成）</li> </ul>
月次報告 （翌月10日まで）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月次報告書（報告項目については委託者と協議すること）</li> <li>・委託業務従事日誌</li> </ul>
契約終了時報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>・完了報告書（報告項目については委託者と協議すること）</li> <li>・契約期間内の業務実績</li> </ul>

## 11. 仕様書の遵守

委託者と協議して定めた業務及び受託者として果たすべき責務について、誠実に履行すること。

## 12. 監督・検査について

（１）委託者は、業務の履行状況、サービスの品質を確認するため、契約書及び仕様書、その他関係書類に基づき、監督及び検査を実施する。

（２）受託者は、委託者が実施する監督及び検査に協力するとともに、監督及び検査に必要な資料及びデータを提供し説明を行うものとする。

（３）受託者は、監督及び検査の結果、改善を求められた場合、改善策を提示し、委託者と協議の上直ちにこれを実行し、その結果を速やかに委託者へ報告するものとする。

## 13. 疑義

本仕様書に定めのない事項は、委託者と受託者の双方の協議の上決定するものとする。