

# 提案仕様書

(マイナンバーカード交付関連業務委託)

## 1 業務目的

マイナンバーカード交付事務及び関連業務を委託し、民間事業者の技術と創意工夫を活用することにより、カード交付事務等の効率的な運営体制を構築し、マイナンバーカードの一層の普及を図ることを目的とする。

## 2 これまでの交付体制及び取り組み、今後の申請勧奨・円滑な交付運営の取り組み並びに申請勧奨・交付目標

### (1) これまでの交付体制及び取り組み

明石市では、交付時来庁方式を中心に効率的なマイナンバーカード交付に取り組んできた。現在のマイナンバーカード受け取り窓口は、市役所本庁舎市民課のほか、大久保・魚住・二見の各市民センター、明石駅前のあかし総合窓口の5カ所で交付を行っている。

マイナンバーカードの交付前設定や保管は、効率化等の観点からこれらを市役所本庁舎市民課で行い、全市民が5カ所いずれの場所でも交付が受けられるよう、また、コロナ禍の状況も踏まえ混雑回避、待ち時間短縮の観点から、コールセンターまたはWEBを通じての事前予約制で交付を行っている。予約は3営業日前まで受付を行い、市役所本庁舎市民課から各市民センター、あかし総合窓口へ前日までにマイナンバーカード配送を行っている。配送は、本調達外で、体制は構築済である。

交付は、平日に加え、市役所本庁舎市民課で毎週土曜日、あかし総合窓口で第2・第4日曜日に、また平日夜間についても、あかし総合窓口で毎週火・木曜日に、市役所本庁舎市民課で混雑状況に応じ火・木曜に、19時30分まで延長交付を行っている。

こうした取り組みにより、令和5年1月末の交付率は、53.4%（交付済数 162,786枚）となっている。

なお、直近の申請枚数は令和4年12月が15,000枚、令和5年1月が12,000枚と急増しており、交付についても月10,000枚の体制で交付にあたっている。

一方で、申請機会を増やす取り組みとして、令和4年8月から出張申請及び申請サポートを強化しており、令和4年度は12月までに計202回、8,802人の受付を行った。

### (2) 今後の申請勧奨・円滑な交付運営の取り組み

これまでの取り組みを踏まえ、令和5年度は、以下の取り組みを着実に実施する。

ア 商業施設等での出張申請を継続実施する。なお、実施にあたっては、より集客を図るため、近隣へのポスティングや広報あかしへの掲載など積極的な周知を行う。

イ より申請しやすい環境整備として、次の場所での出張申請も実施する。

⑦市内の小中学校区、中学校区にあるコミュニティ・センター

⑧市内の障害者施設、高齢者施設

ウ 明石駅前のパピオス明石では毎日、市役所、大久保市民センター、魚住市民センター及び二見市民センターは週1回から2回巡回で申請サポートを実施する。

エ オに掲げる交付目標を達成するため、出張申請及び申請サポート（上記アイウ）の月当たりの受付目標を1,500人～2,000人とする。また、オの交付目標を下回る時期においては、出張申請及び申請サポート（上記アイウ）に人員を振り分け、受付件数の上積みを図る。

なお、参考値として、令和4年9月から12月までの出張申請及び申請サポート実施回数、受付件数は次のとおり。

	令和4年	9月	10月	11月	12月	月平均
出張申請	実施回数	4	2	4	2	3
	受付人数	175	63	206	163	152
申請サポート	実施回数	36	42	39	44	40
	受付人数	1,631	1,349	1,487	2,448	1,729
合計	実施回数	40	44	43	46	43
	受付人数	1,806	1,412	1,693	2,611	1,881

オ 月当たりの交付目標（交付可能枚数）を10,000枚とする。

カ 統合端末を5台増設し、うち4台（最大5台）を活用し交付前設定を行う。

キ コールセンターは市役所本庁舎に設置し現在4回線に対応しているが、令和5年度から最大8回線に増強する。令和4年12月の1日当たり受電本数は250～300件、これを倍増する。

ク あかし総合窓口での夜間延長交付（火・木曜日に19:30まで）、休日交付（第2・4日曜日）、市役所本庁舎市民課での休日交付（土曜日に月2回（通常期）～4回（繁忙期））を継続実施するとともに、申請急増時は、追加で夜間・休日交付を実施する。

ケ ニーズに応じ市民センターで休日臨時開庁を行う。

### (3) 申請勧奨・交付目標

国は令和4年度末までにほぼすべての住民がマイナンバーカードを保有していることを目標としているが、明石市の令和5年1月末の交付率は、53.4%（交付済数162,786枚）である。また、令和6年秋には紙の健康保険証が廃止されマイナンバーカードに一体化される予定もあることから、円滑な交付準備及び交付が可能な月10,000枚を交付目標とする。またこれを達成するため、月当たり1,500人～2,000人を受付目標とし、出張申請及び申請サポートを実施する。

## 3 前項（2 これまでの交付体制及び取り組み、今後の申請勧奨・円滑な交付運営の取り組み並びに申請勧奨・交付目標）を踏まえ本業務において求めること

(1) 円滑な業務の移行

本業務の混乱を招かないよう委託業務開始までの間に要員確保や体制構築をはじめとした業務設計及び要員教育等を行い、業務の円滑な移行を実現すること。

(2) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営

効率的な運営手法、顧客対応スキルその他の受注者が有するノウハウを最大限に活用し、効率的・効果的な業務運営を実現すること。

(3) 市民サービスの質の向上

市民からの信頼を損なわないよう常に適切かつ丁寧な対応を行うとともに、必要に応じ明石市職員と連携を図ることにより、質の高い市民サービスを提供すること。

(4) 個人情報保護の徹底

本業務は、個人情報を厳格な管理の上で取り扱うことが必要な業務であり、受注者は本業務の実施に当たっては、法令及び本契約等の規定を遵守し、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備し、個人情報保護を徹底すること。

(5) 創意工夫のある申請勸奨の取り組み

より申請しやすい環境整備として出張申請及び申請サポートを市内各所での展開を求めるが、月ごとに状況を分析、課題を整理し、民間のノウハウを活用して、月当たり1,500人～2,000人の受付目標を達成できるよう計画的に出張申請及び申請サポートを実施すること。

(6) 円滑な交付運営（本調達に係る業務の円滑な実施）

円滑な交付準備及び交付を行うべく令和5年度の交付目標を月10,000枚とするが、これを着実に実行するため、本調達の交付前設定、コールセンター等の業務を円滑に実施すること。なお、月当たりの申請数が目標数を大幅に上回る場合においても、可能な限り対応を行うこと（この場合の費用負担等については別途協議する）。

(7) マイナポイント支援業務（本調達外）との円滑な連携

国から「マイナンバーカード関係窓口において、各種手続のために訪れた住民に対し、一連の流れでポイント申込、健康保険証利用申込及び公金受取口座登録に関する案内を行うこと」を要請されている。国のマイナポイント事業の延長に伴い、今後もこのような対応が必要であるため、本調達においてもカード交付後のマイナポイント支援業務（本調達外）との適切な連携を図り、円滑な市民サービスに努めること。

(8) 履行状況の確認と品質の向上

効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するため、(1)～(6)の実施状況を定期的に自己点検及び、常に業務の質の向上に努めること。

4 履行場所

明石市役所本庁、各市民センター、あかし総合窓口及び明石市内の指定する場所

## 5 本調達の履行期間（契約期間）及び特記事項

### (1) 本調達の履行期間（契約期間）

令和5年4月1日から令和5年12月31日まで

### (2) 特記事項

本業務は国のマイナンバー制度の施策展開により令和7年3月31日まで継続が必要な場合も想定される。この場合において、本調達に係る業務を適正に履行している場合は、予定数量等を精査したうえで契約を延長する（1年単位で契約する）場合があるため、これに対応できること。なお、この特記事項は、本調達の選定において考慮される事項（審査項目の一部）であり、契約の延長を約束するものでない。

## 6 委託業務内容

### (1) 以下に掲げるマイナンバー交付関連業務一式

- ① J-LISからのマイナンバーカード（以下、単に「カード」という。）入荷後の検品及びJ-LISからのカード送付情報のカード管理システムへの登録
- ② カードの交付前設定
- ③ カード保管庫でのカードの保管管理
- ④ マイナンバーカード交付通知書の封入等発送準備
- ⑤ 明石市マイナンバーカードコールセンターの運営。主な内容は、予約受付（カード受け取りに関する問い合わせ対応、予約変更の受け付けほか市民の受け取り希望に関する日時・場所等の調整を含む。）及びマイナンバーカードに関する問い合わせ対応全般
- ⑥ カード受け取り予約場所・時間に従ったカード保管庫からのカードの引き抜き、発送、並びに予約キャンセル時のカード返送確認及び保管庫への格納（市役所本庁舎と各市民センター・あかし総合窓口間のカード輸送は、明石市が行う。）
- ⑦ カード交付窓口における交付補助（予約者の受付、本人確認書類の確認、暗証番号設定方法等カード受領に関する説明、及びマイナンバー制度全般に対する問合せ対応。予約不要の暗証番号再設定等のための来庁者との切り分け、案内を含む。）
- ⑧ 市役所庁舎内（本庁市民課以外に、大久保・魚住・二見の各市民センター、あかし総合窓口を含む。）での申請時来庁方式又は申請サポート方式によるカード交付申請受付、写真撮影を含む申請書作成支援及びカード受け取りまでの流れ等の説明等
- ⑨ 市役所庁舎外での出張申請窓口の運営全般（企画、会場設営及び運営全般）
  - I 出張申請会場の調査検討、手配
  - II 申請会場設営、撤収及び書類（個人情報書類を含む。）等の運搬
  - III 申請会場運営
    - ・ 申請会場内の案内等、申請会場内の運営全般

#### IV 申請時来庁方式又は申請サポート方式による申請受付申請受付

- ・無料で写真と申請書記入サポート等を、事前予約制又は先着整理券制で実施する。
- ・申請サポート方式で実施する場合は受託者のみで実施し、申請時来庁方式で実施する場合は、申請者の本人確認を明石市職員が行い、それ以外は受託者が実施する。業務の主な内容は、次のとおり。
- ・来場者の受付
- ・交付申請書の記入補助
- ・本人確認書類の提示案内、確認補助及びコピー等
- ・申請者の顔写真撮影、顔写真の印刷及び申請書への貼付
- ・交付申請に係る確認書等必要書類の作成及び配布
- ・受付完了後のカード受け取り等に関する説明
- ・ノベルティグッズ等の配布

⑩ カード未受領者への再送通知事務補助（未受領リストに基づくカードの確認、封入等の発送準備）

⑪ 委託事務従事者への研修

⑫ 上記委託業務に係るマニュアルの作成、申請書類等の改善提案、FAQの作成

⑬ 業務終了時における次期受託者に対する業務の引継ぎ

※①～⑨の業務の流れと明石市との役割分担は、提案仕様書の別添資料参照のこと。

#### (2) 業務場所及び経費の費用負担等

ア 市役所本庁舎で行う業務：①～⑦、⑧、⑩、⑫

イ 大久保・魚住・二見の各市民センター、あかし総合窓口で行う業務：⑧

※①～⑦、⑩の実施に係る場所及び什器類は、明石市が準備、費用負担する。

※⑧の実施場所の確保は明石市が行うが、写真撮影及び窓口運営に係る什器等一式を受託者において準備及び費用負担とする。なお明石市所有のタブレット端末にて申請サポートを行うことも可とし、この場合、通信料を含め無償で貸与する。

ウ 実施場所の調査検討を受託者で行い、明石市が実施場所を最終決定する業務：⑨

※実施場所の調査検討に要する費用は、受託者の負担とし、実施場所の会場使用料は、明石市の負担とする。

エ 受託者において実施場所の確保が必要な業務：⑪

※実施場所の確保及び費用は、受託者の負担とする。

#### (3) 業務時間

- ・①～⑦、⑧、⑩市役所市民課マイナンバー窓口の稼働日に準ずる。
- ・①～⑦は、申請数に応じ土日についても稼働し滞留が生じないよう対処すること。
- ・⑧をあかし総合窓口で行う場合は、あかし総合窓口の業務時間に準ずる。
- ・⑨の業務時間は、調整し決定する。

#### (4) 業務の引継ぎ等

受託者は、業者決定後速やかに本業務の引継ぎ及び業務計画書を作成し、契約の始期に合わせ円滑に業務を開始すること。

### 7 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、統括責任者、業務責任者、業務従事者の要員を業務量に応じて適正数配置し、効果的かつ効率的に運営が可能な体制を整備すること。

受託者は、受託業務の適正な執行及び保安全管理のため、業務履行体制表を作成し、業務従事前までに明石市に提出し承認を得ること。変更が生じた場合は、速やかに報告し、変更した体制表を提出し承認を得ること。

#### (1) 統括責任者

- ・業務全体の責任者として、明石市との連絡・調整・報告の業務を行うこと。
- ・業務責任者及び業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。
- ・業務効率化のための改善、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。
- ・本市に、作業の進捗の報告を定期的に行うこと。
- ・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。

#### (2) 業務責任者

- ・業務の責任者として、統括責任者の職務を代行できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行うこと。また、業務従事者に業務指示・指導及びフォローを行い、担当業務を適正に処理すること。
- ・業務全体を掌握し、本市職員と調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行うこと。
- ・マイナンバー制度・住民情報を取り扱う事務等の知識を有する者であること。
- ・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者であること。
- ・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。
- ・業務責任者は1名以上常駐すること。

#### (3) 業務従事者

- ・業務責任者の指示を受け、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配置すること。
- ・基礎的なビジネスマナーを身につけ、協調性を有する者であること。
- ・端末操作（キーボード入力、検索操作等）が円滑に実施できる者であること。
- ・市民からのマイナンバー制度に関する問合せに答えられる程度の知識を有する者であること。
- ・発送物の仕分等の誤りを防ぐため正確な事務処理が行えること。

## 8 業務計画書等

受託者は、受託後、明石市と速やか協議を行い、業務計画書及び業務履行体制表を作成し、本市の承認を得ること。変更が生じた場合は、速やかに報告し、承認を得ること。

## 9 経費の費用負担

明石市と受託者の経費負担は以下のとおりとする。

- (1) 各業務内容における経費の費用負担は「6 委託業務内容 (2) 業務場所及び経費の費用負担等」記載のとおりとする。
- (2) 受託者は、貸与を受けた備品什器等について、受託者の責任において通常の用法に従い使用し、業務以外の用途で使用してはならない。
- (3) 受託者は、貸与を受けた備品什器等について、受託者の故意又は過失により滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに本市にその旨を報告するとともに、受託者の負担と責任においてこれを復すること。
- (4) 受託者は、貸与を受けた備品什器等について、本市から返却の要請があった場合には、これに従うこと。
- (5) 受託者は、本市が準備すべき事務用品等に不足が生じることのないよう、事前に協議してその品目等を決定し、貸与を受けること。

## 10 法令遵守と教育研修

- (1) 受託者は、受託業務の実施にあたって、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (2) 受託者は、本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わなければならない。
- (3) 業務に関する研修は受託者にて実施し、研修内容については事前に本市の承認を得るものとする。

## 11 機密保持

- (1) 受託者は、本契約に関して知り得た秘密を第三者及び受託者の従業員で本業務遂行に関係しない者に一切、開示・漏洩してはならないものとする。この契約終了後においても同様とする。
- (2) 受託者は、明石市が秘密と指定して開示した本契約の履行に必要な情報を他の用途に使用してはならない。本契約終了後においても同様とする。
- (3) 受託者は、本契約に基づく業務を処理するため、本市から引き渡された資料等を本市の承諾なくして複写又は複製をしてはならない。また、本契約終了後は、速やかに本市あてに返還し、若しくは廃棄し、又は消去しなければならない。

- (4) 受託者は、本業務委託に係る情報の保管・管理に万全を期し、本市の求めに応じて、安全管理体制に係る報告又は資料等の提出を行わなければならない。
- (5) 受託者は、契約目的物の納入前に事故が生じたときには、速やかにその状況を書面で本市へ報告し、本市の指示に従わなければならない。
- (6) 受託者は、本契約の履行のために使用した情報が記録された媒体について、施錠できる保管庫等に格納する等、適正に管理しなければならない。
- (7) 受託者は、業務の履行にあたり明石市個人情報保護条例及び本業務委託契約書個人情報取扱特記事項を順守すること。
- (8) 受託者は、セキュリティ対策実施状況について、本市から求められた場合は、文書により報告しなければならない。

## 1 2 安全衛生

- (1) 受託者は、受託者の現場責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、履行場所内における明石市の責に帰する事由による災害については、この限りではない。
- (2) 履行場所内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なう恐れがある場合、受託者は直ちにその旨を本市に通知するものとし、本市は、これに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講じるものとする。なお、本市が当該措置を講じるまでの間、受託者は緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講じることができる。
- (3) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (4) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

## 1 3 危機管理

受託者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように明石市と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、あらかじめ本市に提出すること。

## 1 4 完了確認及び支払方法

- (1) 受託者は、業務の完了等について次の書類をもって明石市に報告をすること。書類



の提出方法等は、次のとおりとする。

納品物	納入形式及び数量	納期
業務計画書 (受託時)	紙媒体 1 部及び電子データ	業務実施迄
業務履行体制 表	紙媒体 1 部及び電子データ	業務実施迄
緊急連絡表	紙媒体 1 部及び電子データ	本業務実施迄
研修計画書	紙媒体 1 部	本業務実施迄
研修報告書	紙媒体 1 部	本業務実施迄
業務計画書 (月次)	紙媒体 1 部及び電子データ	各月の業務実施前月 10 日前
業務マニュアル、FAQ	紙媒体 1 部及び電子データ	業務計画書で定める
業務報告書	紙媒体 1 部及び電子データ	各月の業務実施後 10 日以内
完了報告書	紙媒体 1 部	本業務実施後 20 日以内

- (2) 委託料は、毎月の受託者が業務報告書を提出し、本市の検収後、受託者の請求書に基づき支払うものとする。

#### 1.5 業務マニュアル、FAQ 及び改善した申請書類等成果物の帰属

本業務委託の履行において有体物及び無体物（以下「成果物」という。）が作成されたときは、成果物に係る著作権、所有権その他の権利（以下「著作権等」という。）は、明石市に帰属し、受託者は、本市が必要に応じて成果物の変更、切除その他の改変を行うことを了承するとともに、著作者人格権を行使しない。

#### 1.6 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。本業務委託の履行にあたり、業務の一部を再委託しようとするときは、あらかじめ明石市の承諾を得なければならない。

#### 1.7 業務の引継ぎ

受託者は、契約の終了に際し、次期の受託者に対し、本業務の引き継ぎ等を行わなければならない。

#### 1.8 損害賠償

- (1) 受託者は、この仕様書に定めた事項に反し、またはその他受託者の責任に帰すべき事由により、明石市又は第三者に損害を与えたときは、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。

- (2) 本市は、受託者又はその従事者が本業務で取り扱った情報を漏洩し、第三者に損害を及ぼした場合、受託者に損害賠償を求め、債務不履行責任を問うことができる。

#### 19 その他

本業務委託の遂行に関し本仕様書に明記されていない事項や疑義があるときは、明石市と受託者の間で協議を行い、合意した内容に基づき業務を遂行することとする。この場合、必要に応じて契約内容を更新することとする。なお、運営日時の変更があった場合も同様とする。