

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・円滑な業務運営の取り組み並びに申請勧奨・交付等目標

(1) これまでの交付体制及び取り組み

明石市では、これまで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業務窓口は、市役所本庁舎市民課のほか、あかし総合窓口、大久保・魚住・二見の各市民センター、西明石サービスコーナーの計6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6カ所いずれの場所でもマイナンバーカードの各種手続き（カード交付・券面事項変更・電子証明書更新等）が受けられるようにしている。

また、混雑回避・待ち時間短縮の観点から、カード交付については、コールセンターまたは専用WEBサイトを通じての事前予約制で事務を行っている。

カード交付予約は3営業日前まで受付を行い、市役所本庁舎市民課から、あかし総合窓口・各市民センター・西明石サービスコーナーへ、予約日の前日までにマイナンバーカードを配送している。（配送は、本調達外で、体制は構築済である。）

カード交付は、平日に加え、あかし総合窓口及び市役所本庁舎市民課で、月2回から4回程度土曜日・日曜日に臨時交付を行っている。また平日夜間も、あかし総合窓口で混雑状況に応じ19時30分まで延長交付を行っている。

申請機会を増やす取り組みも積極的に実施し、出張申請（申請時来庁方式）と申請サポートの合計で、令和5年度は合計525回4,508人、令和6年度は12月までで合計508回7,150人の申請を支援した。

こうした取り組みにより、令和6年12月末時点の本市の交付状況は、累計交付枚数245,597枚、保有者数235,104人・保有率76.6%となっている。（参考：全国平均保有率77.1%）

なお、これまでの月当たりの最大交付枚数は、令和5年5月の10,353枚である。

【参考：明石市マイナンバーカード年間交付件数】

令和4年度53,796枚、令和5年度47,828枚、令和6年度（12月末まで）16,565枚

(2) 今後の申請勧奨・円滑な業務運営の取り組み、申請勧奨・交付等目標

これまでの取り組みを踏まえ、令和7年度も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。大規模商業施設に限らず、コンビニエンスストアなど小規模店舗等においても実施する。なお、実施にあたっては、より集客を図るため、広告宣伝用車両を使った事前広報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を実施する。

⑦市内の公共施設

①市内の高齢者施設、児童福祉施設等（施設からの要望に応じて）

⑦個宅訪問（代理人等の支援者がいない場合等、やむを得ない場合に限る）

ウ 市役所及びあかし総合窓口では平日毎日、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回程度、巡回で申請サポートを実施する。

エ オに掲げる交付等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300人～500人程度とするが、他の申請勧奨の取り組みとも連動し月1,000人程度まで受付を拡大できる体制とする。逆に、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）に人員を重点的に振り分け、受付件数の上積みを図る。

オ 更新来庁者の急増に応じた体制とし、月当たりの交付等目標（交付可能枚数、カード更新や電子証明書更新の窓口件数を含む）を8,000件とする。（下図参照）

マイナンバーカード更新来庁者予測件数(月別 全体合計)													2024/7/1時点
2024年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
カード有効期限件数				210	305	350	475	457	521	617	1,030	1,972	5,937
電子証明書更新件数				1,184	1,346	1,605	1,786	1,773	1,951	2,376	2,456	2,915	17,392
窓口来庁数(予想)				1,394	1,651	1,955	2,261	2,230	2,472	2,993	3,486	4,887	23,329
2025年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
カード有効期限件数	2,183	2,473	2,589	2,814	2,738	2,763	2,657	2,603	2,774	3,048	2,143	1,656	30,441
電子証明書更新件数	3,345	3,756	3,888	4,371	4,155	3,736	3,450	3,246	3,376	3,793	3,155	2,799	43,070
窓口来庁数(予想)	5,528	6,229	6,477	7,185	6,893	6,499	6,107	5,849	6,150	6,841	5,298	4,455	73,511
2026年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
カード有効期限件数	1,213	970	726	805	827	997	1,145	1,174	1,325	1,577	1,389	1,606	13,754
電子証明書更新件数	2,402	1,624	1,198	1,413	1,591	1,948	2,620	2,926	3,431	4,582	4,525	5,192	33,452
窓口来庁数(予想)	3,615	2,594	1,924	2,218	2,418	2,945	3,765	4,100	4,756	6,159	5,914	6,798	47,206
2027年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
カード有効期限件数	1,756	1,832	1,803	1,956	1,798	1,650	1,413	1,303	1,110	1,088	855	709	17,273
電子証明書更新件数	5,401	5,330	5,169	5,567	5,499	4,943	4,159	3,513	3,086	2,888	2,062	1,601	49,218
窓口来庁数(予想)	7,157	7,162	6,972	7,523	7,297	6,593	5,572	4,816	4,196	3,976	2,917	2,310	66,491
2028年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度計
カード有効期限件数	492	464	448	535	516	452	468	502	580	621	606	655	6,339
電子証明書更新件数	876	682	547	638	607	554	509	458	406	497	287	221	6,282
窓口来庁数(予想)	1,368	1,146	995	1,173	1,123	1,006	977	960	986	1,118	893	876	12,621

キ コールセンターでの受電本数は曜日により変動があり1日当たり100～250件程度と想定するが、電子証明書の更新件数や申請勧奨の取り組みとも連動し、最大8回線を受電できる体制とする。日々の人員体制については過去のデータも活用し適切な人員体制とし、閑散期には出張申請及び申請サポート（上記アイウ）に人員を重点的に振り分けることとする。

ク 夜間延長交付はあかし総合窓口で、土曜日・日曜日の交付については市役所本庁舎及びあかし総合窓口で、予約の混雑状況に応じて実施する。

※オ・クの前交付前設定等の準備業務、及び窓口における端末操作は委託範囲外とする。

- 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・円滑な業務運営の取り組み並びに申請勧奨・交付等目標）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勧奨の取り組み
- 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、2(2)で設定した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）
- 2(2)で設定した交付目標に向け着実に業務を遂行するため、本調達の委託範囲の業務の位置付け、委託範囲外の業務との関連性を十分に理解し、受託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) 健康保険証登録支援、公金受取口座登録支援業務（本調達外）との円滑な連携
- 健康保険証登録支援、公金受取口座登録支援業務（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
- 明石市役所本庁舎、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）

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

ただし、本業務を適正に履行している場合は、国のマイナンバー制度の施策展開により令和9年3月31日までの間において、契約を延長する場合がある。

6 委託業務内容

(1) 以下に掲げるマイナンバーカード交付関連業務一式

① 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、カード交付にかかる予約受付（カード受け取りに関する問い合わせ対応、予約変更の受付の他、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、電子証明書更新等を含むマイナンバーカード全般に関する問い合わせ対応。

② カード交付窓口における受付補助

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、及びマイナンバーカード全般に対する問い合わせ対応。

（予約不要の電子証明書更新等のための来庁者との切り分け、窓口案内、申請書作成システムからの各種帳票出力、並びに受付発券システムの導入及び運用を含む。実施場所は、本庁市民課のみ。）

③ 本庁舎市民課、あかし総合窓口、大久保・魚住・二見の各市民センター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

④ 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

- ・無料での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

- ⑤ 広告宣伝用車両の導入及び運用全般
- ⑥ 委託事務従事者への研修
- ⑦ 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
- ⑧ 業務終了時における次期受託者に対する業務の引継ぎ

※上記①～④の業務の実施体制は、2(2)に対応できる体制とすること。また、④は最低でも年間 24 回（月 2 回程度の割合で）実施すること。

※業務全般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、経費の費用負担、並びに広告宣伝用車両の導入及び運用

ア 市役所本庁舎で行う業務：①～③、⑦、⑧

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：③、⑧

※①、②の実施に係る場所及び什器類については、②の受付発券システムにかかる導入及び運用経費を除き、明石市が準備、費用負担する。

※③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（デジタルカメラ・モバイルプリンタ・背景用パーティション等の写真撮影機器等）一式は、受託者での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。

※⑧の引継ぎに必要な資料等は、受託者での準備及び費用負担とする。

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：④

※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：⑥

※実施場所の確保及び費用は、受託者の負担とする。

オ 広告宣伝用車両の導入及び運用

※広告宣伝用車両の導入にあたっては、最も経済的な方法で調達することとし、調達に係る経費及び法定諸経費、任意保険料その他の諸経費並びにガソリン代及び駐車場代等運用に係る経費はすべて受託者の負担とする。

※車両の所有権及び運行管理の権限の一切は受託者側に帰属することとし、苦情や紛争等が生じた場合は受託者において解決を図ること。

※受託者は、広告宣伝用車両を安全に運用するため、適切な安全教育及び車両整備を行うこと。

※広告宣伝用車両が適切に管理・運用されていることを確認するため、受託者は、自動車検査証、車庫証明書、任意保険の保険証書等の写しを、明石市の求めに応じ、提出するものとする。

(3) 業務時間

- ・①～③、⑧は、本庁舎市民課マイナンバー窓口の稼働日に準ずる。
- ・③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。
- ・④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。
- ・個人情報の漏洩等の事故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	研修実施後速やかに
業務計画書 (月次)	紙媒体 1 部及び電子データ	前月の報告を行う月次定例会において提示すること
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 1 0 日以内
完了報告書	紙媒体 1 部	本業務実施後 2 0 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。

1 9 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。