

<一般委託>

マイナンバーカード受付案内業務委託 仕様書

マイナンバーカード受付案内業務委託に基づく内容は、本仕様書の定めるところによる。

1	目的	個人番号カード交付会場において、来庁した市民に対し専門的な知識等を有する受託者により適切な案内を行い、個人番号カード交付事務等の円滑な実施を図る。
2	履行期間	令和5年10月1日から令和6年3月31日まで
3	施行場所	横須賀市役所本庁舎2号館2階マイナンバーカード交付会場
4	業務内容	別紙1「特記仕様書」のとおり
5	特記事項	別紙2「個人情報の取扱いに関する特記事項」を参照。
6	関係法規	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ほか
7	資格要件	平成30年4月1日以降に、人口30万人以上の地方公共団体が発注した個人番号カード関連業務(業務内容は、窓口受付案内業務、申請支援業務、交付業務のいずれかを含むこと)の契約を元請けとして締結し、完了した実績があること。
8	契約方法	総価による業務委託契約(一般委託)
9	支払方法	本件は各月末をもって受託者の請求により精算する。 ただし、各月の支払額に1円未満の端数を生じた時は、最終月に精算するものとする。
10	その他事項	この仕様書に定めのない事項及び疑義を生じた場合は、別途協議するものとする。
11	監督員 連絡先	地域支援部窓口サービス課 電話番号 046-822-8573

<指示又は希望事項>

グリーン 物品購入 及び 環境配慮 関係	<p>・この業務を施行するにあたって、仕様書でグリーン物品購入の指示がある場合は、横須賀市グリーン購入基本方針及び調達方針に基づく環境物品等を納入すること。また、仕様書で特に指示がない場合で委託代金に物品等の購入経費が含まれている場合は、できるだけこの方針に基づく環境物品等の調達をお願いします。 (上記方針については、本市のホームページ「よこすかのグリーン購入」参照)</p> <p>・本市は、独自の環境マネジメントシステム(YES)により事務事業の環境負荷低減に努めているので、受託者においてもできる限り環境に配慮して業務を執行するようお願いします。</p>
----------------------------------	---

マイナンバーカード受付案内業務委託 特記仕様書

1. 業務目的

個人番号制度が平成27年10月から開始し、個人番号カード交付申請のあった市民に対し、本人確認を行ったうえで個人番号カードを交付している。

本業務はマイナンバーカード交付会場において、来庁した市民に対し専門的な知識や経験、技術を有する受託者により、適切な案内を行い個人番号カード交付事務等の円滑な実施を図る。

2. 業務の概要

来庁した市民に対し、用件を確認する。マイナンバーカード受取、申請、電子証明書関係手続等、マイナンバーカード交付会場での取扱い業務であれば、必要書類、要件等を確認の上、受付を行い、受付番号を番号発券機より発行する。また、その際には、申請書への記入等、必要な手続きも併せて案内する。なお、用件がマイナンバーカード交付会場での取扱い業務でない場合も、可能な限り案内を行う。

3. 履行期間

令和5年10月1日から令和6年3月31日までとする。

4. 施行場所

横須賀市役所本庁舎2号館2階マイナンバーカード交付会場

5. 支払方法

各月末締めをもって受託者の請求により精算する。

ただし、各月の支払額に1円未満の端数を生じた時は、最終月に精算するものとする。

6. 経費の負担区分

(1) 業務遂行のための機器類、備品、消耗品費、用紙類は原則として横須賀市が用意し負担するものとする。

また、対応内容の記録や報告については、必要に応じて受託者が用意、負担するものとする。

(2) 横須賀市との調整等のために必要な経費は、受託者の負担とする。

7. 履行日時

令和5年10月1日から令和6年3月31日までの月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律「昭和23年法律第178号」に規定する休日並びに12月29日から翌年1月3日を除く）とし、業務時間は8時30分から17時15分までとする。また、月1回程度、土日での臨時開庁を予定している（業務時間は8時30分から17時15分）

ただし、17時15分以降もマイナンバーカード受取を希望する市民が残っている場合は、これに対応すること（市民の受付は、原則16時半で終了）

8. 個人番号カード交付関連業務の概要

(1) 個人番号カード交付の流れ

- ① 平成27年10月の法施行以降、出生や国外からの転入等により個人番号が新たに付番されるごとに、個人番号が記載された個人番号通知書（令和2年5月24日以前は通知カード）が簡易書留で郵送される。また、番号変更申請のあった者についても、同様に個人番号通知書等が郵送される。
- ② 個人番号カードの交付を希望する者は、郵送、スマートフォン等で個人番号カード交付申請書を地方公共団体情報システム機構（以下、「機構」という。）に提出する。
なお、令和2年12月から令和3年3月までの間、個人番号カード未取得者のうち未申請者（75歳以上の者等を除く）について、機構から個人番号カード交付申請書を再度送付（以下、「再送付事業」という。）し、令和4年2月には、75歳以上の者についても再送付事業を実施した。
- ③ 機構は、申請書をもとに個人番号カード及び交付通知書を作成し、本市に送付する。
- ④ 個人番号カードの検品及びアプリ設定等の事前作業を行い、本市から申請者に交付通知書を送付する。なお、交付通知書には、個人番号カード交付に必要な書類や受付時間を記載した案内文書を同封している。
- ⑤ 申請者は、交付通知書、通知カード、住民基本台帳カード（所持者のみ）及び本人確認書類等をマイナンバーカード交付窓口を持参し、本人確認を経て暗証番号の設定を行ったうえで、個人番号カードの交付を受ける。
- ⑥ 個人番号カードの有効期限は、個人番号カード発行の日後10回目の誕生日となるが、18歳未満の申請者については、5回目の誕生日となる。
ただし、在留期限に定めのある中長期在留者については、在留期間までとなる。

(2) 電子証明書について

- ① 個人番号カードには申請者の希望により電子証明書が搭載されている。
- ② 電子証明書は、署名用電子証明書、利用者証明用電子証明書があり、それぞれ暗証番号を設定する。
- ③ 電子証明書の有効期限は、年齢を問わず発行の日後原則5回目の誕生日となり、当該日の3か月前より電子証明書更新手続きを行うことができる。
なお、電子証明書更新手続きは、マイナンバーカード交付窓口のほか、市役所本庁舎1号館1階窓口サービス課6～8番窓口及び各行政センターでも行うことができる。

(3) 本市における個人番号カード交付枚数及び交付窓口来庁者数の想定

- ① 1日当たりの個人番号カード交付枚数 200枚～400枚程度
- ② 1日当たり交付窓口来庁者数 200人～450人程度

9. 詳細内容

(1) 業務概要

- ① 来庁者への制度概要の説明
- ② 個人番号カード、個人番号通知書、通知カードの説明
- ③ 対応内容の記録、報告
- ④ 問合せ対応等に基づいた質疑応答集の更新
- ⑤ その他付随する業務

(2) 業務内容

- ① 来庁者に番号発券機の発券を促し（または手渡し）、来庁用件を確認する。
- ② 来庁用件を確認した後、交付に係る必要書類、本人確認書類の有無を確認のうえ、書類等に加筆等が必要な場合は、その旨を来庁者に説明する。
また、書類等に不備があり、個人番号カードの交付や電子証明書の更新等ができない場合は、その旨を来庁者に説明し、再来庁を要請する。
- ③ 来庁者から個人番号カード交付申請書の発行を希望された場合は、窓口の混雑状況により、住所、氏名、生年月日を聴取し、本人確認書類を確認したうえで、事務室内に常駐している窓口サービス課個人番号カード係職員に同申請書の発行希望を伝え、発行後改めて当該来庁者に申請書を手渡し、申請方法を説明することとする。
- ④ 質疑応答集をもとに来庁者からの質問に対し丁寧に対応し、質疑応答集にない質問等については、随時改善を図ること。
また、不明な内容については、窓口サービス課個人番号カード係職員に確認すること。
- ⑤ 個人番号関連以外の質問があった場合についても、適切に案内すること。
- ⑥ 業務時間中は常に担当者を常駐させること。
- ⑦ 本業務は、窓口サービス課マイナンバーカード交付会場にて行う。
- ⑧ 個人番号カード受付案内業務集計表（別紙3）を本市に提出すること。
- ⑨ 上記以外の個人番号関連業務についても適切に対応するとともに、苦情等には適切に対応すること。また、必要に応じて窓口サービス課個人番号カード係職員に確認することとし、効率的かつ確実な対応等について工夫があれば協議すること。
- ⑩ 国の制度改正や事業追加等により業務内容が変更された場合は、協議のうえ対応すること。

10. 業務の実施体制

- (1) 業務の実施にあたっては、業務を指揮監督するための管理者1名と、従事者の1名を常駐すること。ただし、休憩時においては管理者、従事者のどちらか1名が常駐すること。
- (2) 通勤・移動等にかかる費用は、受託者側で負担すること。
- (3) 欠勤やトラブル発生時の支援要員及び体制も併せて確保すること。
- (4) 従事場所においては、従事者の携帯電話やスマートフォン等の私物の持ち込みを一切禁止すること。
- (5) 管理者は本市との連絡調整、従事者に対する指揮監督、指導等を行うこと。
- (6) 業務時間内に受け付けた案件については、責任をもって最後まで対応すること。

11. その他

- (1) 受託者は、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。
- (2) 契約書及び本仕様書に明記していない事項であっても、本業務の主旨に則って、社会通念上当然に必要と思慮される事項については、本業務に含めるものとする。
- (3) 委託者と受託者が合意し、本市議会において当該予算が承認された場合、令和6年4月1日から令和6年9月30日まで本契約と同条件で随意契約するものとする。
なお、受託者が当該契約を締結する意思がない場合等については、履行期間満了日の2か月前までに通知すること。
- (4) 本仕様書に定めがない事項または、業務上疑義が生じた事項については、本市と別途協議のうえ決定するものとする。

個人情報取扱いに関する特記事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 受託者(以下「乙」という。)は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務に関して個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な取得等)

第2条 乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を取得するときは、この契約による業務の目的を正確に把握し、当該目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。

(適正な管理)

第3条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、き損及びその他の事故の防止その他の個人情報の安全かつ適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いに関する責任体制を整備し、管理責任者を定めなければならない。

3 乙は、個人情報の保管に当たっては、この契約による業務により取得した個人情報とそれ以外の個人情報を明確に区分し、管理しなければならない。

4 乙は、委託者(以下「甲」という。)の指示または承諾があるときを除き、個人情報を乙の事業所内から持ち出してはならない。

(管理責任者等の教育及び研修)

第4条 乙は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、管理責任者及び従事者に対し、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「法」という。)第5章(行政機関等の義務等)の内容並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に関し必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(個人情報に関する秘密の保持)

第5条 乙は、個人情報の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 乙は、この契約による業務の処理の従事者が個人情報を管理責任者の承諾を得ることなく事務所以外の場所に持ち出し、又は不適切な取扱いにより第三者に漏らすことのないように、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第6条 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務の目的以外の目的に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複製等の禁止)

第7条 乙は、あらかじめ甲の指示又は承諾があった場合を除き、業務を実施するために甲から提供された個人情報を複製し、又は複写してはならない。

(資料等の返還、引き渡し若しくは消去)

第8条 乙は、この契約による業務を処理するために甲から貸与され、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡し、若しくは消去しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 乙は、前項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去する場合は、当該個人情報が復元できないように確実に消去しなければならない。

3 乙は、前項の規定により個人情報を消去した場合は、当該個人情報を消去した旨の報告書を甲に提出しなければならない。

(外部サービスの利用)

第9条 乙は、外部サービス（クラウドサービス、ウェブ会議サービス、ソーシャルネットワークワーキングサービス、ホスティングサービス等をいい、法令により設置されたもの又は行政機関等により設置される公共的な基盤等を除く。以下同じ。）であつて、当該外部サービス提供者が提示する約款等に乙が同意することで利用可能となり、契約等により乙から個別の措置を求めることができないもの（以下「約款等による外部サービス」という。）を利用しようとするときは、あらかじめ次の各号に掲げる事項を記載した書面を甲に提出しなければならない。

- (1) 外部サービスの名称
- (2) 外部サービスの提供者
- (3) 外部サービスを用いて行う業務の内容
- (4) 外部サービスで保管又は取り扱う個人情報
- (5) 外部サービスの利用の期間
- (6) 外部サービスの利用が必要な理由
- (7) 外部サービスにおける安全管理措置の内容

2 乙は、当該約款等による外部サービスの利用に関し、甲から指示のある場合、甲の指示に従い、必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(再委託の禁止等)

第10条 乙は、個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、書面により甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、個人情報の処理を再委託する場合及び再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に掲げる事項を記載した書面を甲に提出し、前項ただし書きの承諾を得なければならない。

- (1) 再委託の相手方
- (2) 再委託を行う業務の内容
- (3) 再委託で取り扱う個人情報
- (4) 再委託の期間
- (5) 再委託が必要な理由
- (6) 再委託の相手方における責任体制及び管理責任者
- (7) その他甲が必要と認める事項

3 乙は、前項の規定により個人情報を取り扱う事務を再委託の相手方（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、乙と再受託者との契約内容に関わらず、再受託者の当該事務に関する行為について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託契約において、再受託者に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に指示しなければならない。

5 乙は、この契約による業務を再委託した場合は、その履行を監督するとともに、甲の

求めに応じて、再受託者の状況等を報告しなければならない。

6 乙は、再委託契約を行う場合には、この契約により第1条から前条までに規定する個人情報の取扱いに関する義務を再受託者にも遵守させなければならない。

(個人情報の取扱状況の報告等)

第11条 甲は、個人情報を保護するために必要な限度において、乙（再受託者を含む。）に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の報告若しくは資料の提出を求め、又は乙（再受託者を含む。）の事務所に立ち入ることができる。

2 乙（再受託者を含む。）は、甲から個人情報の取扱いに関して改善を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

(事故発生時等における報告)

第12条 乙（再受託者を含む。）は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故（以下「漏えい事故」という。）が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 乙（再受託者を含む。）は、漏えい事故が生じた場合、当該事故の被害を最小限にするため、甲と協力して必要な措置を講じ、かつ、甲の指示に従わなければならない。

(契約の解除)

第13条 甲は、乙（再受託者を含む。）が本特記事項に定める事項に違反した場合若しくは義務を怠った場合には、この契約による業務の全部又は一部を解除することができるものとする。

(損害賠償)

第14条 乙（再受託者を含む。）は、本特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより甲が損害を被った場合には、甲の求めに応じてその損害を賠償しなければならない。

(補則)

第15条 乙は、この契約における個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、甲と協議し、その指示に従わなければならない。

個人番号カード受付案内業務集計表（令和 年 月分）

日	曜日	案内人数	備考
1日		人	
2日		人	
3日		人	
4日		人	
5日		人	
6日		人	
7日		人	
8日		人	
9日		人	
10日		人	
11日		人	
12日		人	
13日		人	
14日		人	
15日		人	
16日		人	
17日		人	
18日		人	
19日		人	
20日		人	
21日		人	
22日		人	
23日		人	
24日		人	
25日		人	
26日		人	
27日		人	
28日		人	
29日		人	
30日		人	
31日		人	