

マイナンバーカード電子証明書更新等窓口業務委託仕様書

1 業務名称

マイナンバーカード電子証明書更新等窓口業務委託

2 契約期間

契約日から令和10年3月31日まで

3 実施期間

契約予定日	令和8年2月上旬（予定）
業務開始日	令和8年4月1日
業務終了日	令和10年3月31日

※受託事業者は業務開始に必要な準備、業務従事者の確保、研修等を行うものとし、これらにかかる費用は受託事業者の負担とする。

4 実施場所

本業務を実施する場所は、以下のとおりとする。

住 所：熊本県八代市松江城町1番25号

施設名：八代市役所本庁舎

執務場所：市民課窓口、市民課執務室内、市民課窓口前フロア周辺

5 実施日時

（1）実施日

本業務を実施する日は、次のとおりとする。

- ① 令和8年4月1日（水）から令和10年3月31日（金）の平日（八代市役所開庁日）
- ② 月1回の休日開庁日（別紙1）
- ③ 繁忙期開庁（4月第1日曜日、3月最終日曜日）

（2）実施時間

本業務の実施時間は、原則として午前8時30分から午後5時15分までとし、木曜日についてのみ窓口の延長時間と合わせて、午後7時までとする。

なお、窓口開庁時間内に発生した本業務の処理について、上記業務時間内に完了できない場合は、実施時間を延長し、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこととし、この場合の時間延長にかかる経費についても、当該契約に係る委託料に含むこととする。

（3）実施時間の変更

特段の事情により、実施時間等を変更する場合については、協議の上、行うものとする。

6 業務内容

(1) 案内業務

- ① 市民課窓口前フロアにおいて、マイナンバーカード電子証明書更新者等及びマイナンバーカード交付・申請者等（以下「更新者等」という）を待合席等に案内する。
- ② 更新者等に必要書類等の案内を行い、各窓口に誘導する。
- ③ その他、案内に関する業務を行う。

(2) 電子証明書更新等業務（代理申請除く）

- ① 受付
 - (ア) 更新者等の受付を行う。
 - (イ) 本人確認書類等により、本人照合を行う。
 - (ウ) 必要書類等の確認及び申請書等記載の補助を行う。
- ② 電子証明書更新等
 - (ア) 統合端末を使用し、電子証明書の発行・更新等を行う。
 - (イ) 市職員による審査を受け、マイナンバーカード等を本人に返却する。また、再交付等の場合に、手数料収納補助及び領収書の交付を行う。
- ③ 説明等
 - (ア) 電子証明書に関する質問等に対応する。
 - (イ) その他、各種制度に関する質問等に対応する。

(3) マイナンバーカード申請補助及び各種支援等業務

- ① マイナンバーカード申請補助
 - (ア) 代理申請を除き、本人確認書類等により、本人照合を行う。
 - (イ) 必要書類等の確認及び申請書等記載補助を行う。
 - (ウ) マイナンバーカードオンライン申請補助端末（マイナアシスト）を使用し、マイナンバーカードの申請補助を行う。
 - (エ) 市職員による審査を受け、マイナンバーカード等を本人に返却する。また、再交付等の場合に、手数料収納補助、領収書の交付を行う。
- ② 各種支援等
 - (ア) 健康保険証利用登録や公金受取口座登録等マイナンバーカードの機能拡充等の補助を行う。
 - (イ) その他、マイナンバーカードの内部作業等の補助を行う。

(4) コールセンター業務

- ① マイナンバー制度全般に関する問い合わせ対応
- ② 個人番号通知書及び通知カード、マイナンバーカードに関する問い合わせ対応
- ③ マイナンバーカード受取予約受付及び予約システム入力
- ④ マイナンバーカードの電子証明書発行・更新手続き案内対応
- ⑤ 出張申請の予約受付及び予約システム入力
- ⑥ 各手続きに必要な書類、持参物の案内対応
- ⑦ 質疑応答集の作成、更新

(5) 休日窓口開庁業務

① 受付及び案内

- (ア)市民課窓口前フロアにおいて、更新者等の受付を行う。
- (イ)市民課窓口に誘導する。

② 電子証明書更新等

業務内容は、6－(2)と同様とする。

③ マイナンバーカード申請補助及び各種支援等

業務内容は、6－(3)と同様とする。

7 コールセンターの設置

受託事業者は、八代市（以下「発注者」という。）と協議の上、業務委託開始前までに、市民課執務室内にコールセンターを設置すること。なお、コールセンター内で使用する電話配線（1回線／2線）及び電話機（2台）は、業務委託開始前までに、発注者で設置するものとする。

8 業務実施の注意事項

受託事業者は、平日における窓口業務の実施にあたって、「6－(2)電子証明書更新等業務」を優先すること。また、「6－(1)案内業務」「6－(3)マイナンバーカード申請補助及び各種支援等業務」「6－(4)コールセンター業務」「6－(5)－③マイナンバーカード申請補助及び各種支援等」については、発注者と協議の上、実施すること。なお、コールセンターの電話機は、他の業務や休憩等により常時全回線を稼働させる必要はないが、他回線になるべく回らないよう状況に応じて運用するものとする。

9 実施体制

(1) 窓口数・配置人数

業務に従事する担当者を必要な人員配置し、1名以上の現場責任者を配置すること。

(2) 業務従事者の要件

本業務の実施にあたっては、以下の要件を備える人員を確保するとともに、支障なく業務を開始するため、履行期間開始前に十分な研修を実施すること。

① 業務責任者

本業務委託全般を統括し、業務管理や報告、連絡調整等を担当する。

② 現場責任者

本委託業務の現場を統括する責任者であり、個人情報の管理責任者である。

なお、現場責任者は担当者業務を兼ねることができる。

③ 担当者

担当者は、6－(1)から6－(5)までの必要な実務を担当する。

(3) 業務従事者の服装等

業務従事者は、業務に適した制服及び名札等を着用することとする。

(4) 突発的な欠員に対する対応

業務従事者に欠員が生じた場合は、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本業務の円滑な遂行に努めることとする。

(5) 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、次の①から⑤までに掲げる報告書等を作成し、発注者に提出すること。なお、提出した成果物は発注者に帰属する。

- ① 業務実施体制図（任意様式）
- ② 業務マニュアル（任意様式）
- ③ シフト表（様式・提出頻度は発注者と協議すること）
- ④ 日次報告書（実施日に作成し、実施日の翌営業日までに提出）
- ⑤ 月次報告書（翌月第2週までに提出）

(6) 発注者との連絡調整

本業務の実施にあたっては、業務時間中、常に連絡の取れる体制を整えること。

また、緊急時に備え、発注者と現場責任者及び担当者との連絡手段については、協議の上、決定する。

10 履行開始までの準備

受託事業者は、業務従事者に対し十分な研修を行い、履行期間開始日から十分な業務スキルをもって本業務に従事できるようにすること。また、業務に必要な情報は、業務所管部署からの資料収集・ヒヤリング、国ホームページの閲覧等により受託事業者が自ら積極的に収集し、業務の円滑な履行を行うこと。

(1) 業務マニュアルの作成・更新

業務マニュアル等については、「実施体制情報（人数）」として、本事業に関する業務責任者、現場責任者、担当者情報（名前、連絡先）を明記すること。

また、発注者より順次提供される情報・資料を通じて受託事業者が作成し、発注者の承認を受けなければならない。また、受託事業者は、必要に応じて業務マニュアル等に係る更新を行うこととし、更新内容については発注者の承認を受けなければならない。発注者の要求による場合においても、業務マニュアル等にかかる更新に応じなければならない。また、業務マニュアル等の著作権は発注者に帰属するものとする。

(2) 業務従事者研修

業務品質を確保するため、業務に従事する者に十分な研修を実施すること。

- ① 研修内容は、業務従事者それぞれの役割や経験等に応じたものとする。
- ② ビジネスマナー、感じの良い話し方・聴き方等の接遇の基本に加え、個人情報管理等、業務に必要な専門的な内容も研修に含める。
- ③ 会話スキルやコミュニケーション能力の習得等実践的な研修を実施する。
- ④ マイナンバーカードに関する業務を取り扱う重要性を理解させること。
- ⑤ 守秘義務及び個人情報の保護について理解させること。
- ⑥ 従事者が遵守すべき服務規律について、実施場所の利用規則等を含め理解させること。

- ⑦ 従事者は八代市役所の職員としての立場で対応していることを自覚し、八代市に対する市民の信頼等を失墜するような接遇とならないようにすること。

1 1 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

- ① 受託事業者は、本業務の実施にあたり「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」その他関連法令、「八代市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年八代市条例第37号）」、「八代市個人情報の保護に関する法律施行条例施行規則（令和4年八代市規則第32号）」及び「八代市の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する要綱（令和5年八代市告示第28号）」並びに「八代市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- ② 受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示並びに目的外利用を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。

なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

- ① 受託事業者は、個人情報等を記録した申請書等について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- ② 受託事業者は、業務委託仕様書等に定める場合を除き、申請書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(3) 事故発生時の対応

受託事業者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む申請書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、紛失、毀損等を発見したときは、直ちに発注者にその内容を報告し、具体的な対応について発注者と協議するものとする。

当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに発注者に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

(4) 苦情、トラブル等の対応

本業務を遂行するにあたり、苦情やトラブル等が発生したときは、責任をもって対処するとともに、遅滞なく発注者へ報告するものとする。また、内容に応じ対応を適宜、発注者へ引き継ぐものとする。

1 2 物品・什器

業務に必要な物品等については、別紙2のとおりとする。

1 3 契約方法

総額契約とする。契約締結における消費税率は10%とし、1円未満の端数を切り捨てた金額とする。

1 4 支払方法

業務完了後、発注者の検査を経て、受託事業者の請求に基づき支払うこととする。

ただし、契約時に受託事業者より月額払いの申し出があった場合は、当該年度の委託金額を12等分した金額（月額に端数が生じた場合は、初回の支払いに含める）とし、月次報告書（翌月第2週までに提出）と合わせて、請求書を提出させるものとする。

1 5 その他

仕様にない事項又は仕様について生じた疑義については、協議して解決するものとする。

別紙1

休日窓口開庁（予定）日

月	開 庁 日		備 考
	令和8年度	令和9年度	
4月	令和8年4月5日	令和9年4月4日	繁忙期窓口開庁日 と同日
5月	令和8年5月24日	令和9年5月23日	
6月	令和8年6月28日	令和9年6月27日	
7月	令和8年7月26日	令和9年7月25日	
8月	令和8年8月23日	令和9年8月15日	
9月	令和8年9月27日	令和9年9月26日	
10月	令和8年10月25日	令和9年10月24日	
11月	令和8年11月15日	令和9年11月14日	
12月	令和8年12月13日	令和9年12月12日	
1月	令和9年1月24日	令和10年1月23日	
2月	令和9年2月14日	令和10年2月27日	
3月	令和9年3月28日	令和10年3月26日	繁忙期窓口開庁日 と同日

※1 年末年始および毎月第三土曜日に続く日曜日は、J-LISのシステムメンテナンスのため非稼動。

※2 発注者は、システムメンテナンス日の変更や市の行事等の影響で、開庁が困難となった場合、受託事業者と協議の上、開庁（予定）日を変更するものとする。

別紙2

項目	数量	内 容	準備
パーテーション	適量	<p>コールセンター用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横幅：2000mm 程度 ・高さ：1500mm 程度 ・厚さ：50mm 以下 <p>※机の両サイドに設置し、自立式で、遮音性が高く、転倒対策を行うこと。</p> <p>※職員の席にできるだけ干渉しないもので、複数設置も可とする。</p>	
机	適量	<p>コールセンター用</p> <p>※机設置場所の広さ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・奥行：1400mm 程度 ・幅：1400mm 程度 ・高さ：700mm 程度 	受託事業者
椅子	適量	コールセンター内	
名札	適量	業務従事者用	
制服	適量	業務従事者用	
PC	適量	受注者が必要とするPC	
電源コード	適量	コールセンター用	
筆記具	適量	ボールペン、マーカー、糊等	
その他	適量	各所において必要な備品等	
電話機	2台	コールセンター用	発注者
統合端末	3台	窓口用	
PC	4台	窓口用（各種支援業務用）	