

# 伊丹市マイナンバーカード関連業務委託

## 仕様書

### 1 業務名

伊丹市マイナンバーカード関連業務委託

### 2 事業目的

本市のマイナンバーカード関連業務においては、令和7年度から引き続き、マイナンバーカード本体及び電子証明書の有効期限到来に伴う更新手続を必要とする方が多い状況が続いており、特に、令和8年12月頃から電子証明書の更新需要が急増することが見込まれている。このことから、来庁者の急増に対応できる窓口体制の構築と、待ち時間の短縮及び混雑緩和策の強化が強く求められている。

さらに、伊丹市におけるマイナンバーカード保有率は84%を超えており、マイナンバーカード関連事務が年々増大していることに加え、今年度からは、公証された振り仮名のカードへの追記対応が必要となったことなどにより、1人当たりの窓口対応時間がこれまでより長くなるが見込まれている。このため、より効果的かつ効率的な窓口運営が求められている。また、デジタル社会の基盤となるマイナンバーカードについて、一層の普及促進を図ることも引き続き重要である。

以上のことから、本市が実施するマイナンバーカード関連業務に係る事務の一部を、専門的な知識及び実績を有する民間事業者に委託することにより、当該業務の効率化を図り、円滑な窓口運営体制の構築と良質な市民サービスの提供を実現するとともに、本市におけるカード交付率及び保有率の向上を促進することを目的とする。

### 3 業務履行期間

令和8年11月1日～令和9年10月31日

※ 但し、契約締結日～令和8年10月31日までは業務引継期間として実地研修を行うものとする。業務開始までのスケジュール等については、予め本市と協議のうえ決定すること。

### 4 基本的な考え方

本業務を受託する者（以下「受託者」という。）は、以下の基本的な考え方に基づいて業務を遂行するものとする。

(1) 法令等の遵守

業務の履行にあたっては、適用を受ける関係法令等を遵守すること。

(2) 個人情報の保護等

個人情報・特定個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）、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（平成25年5月31日法律第27号）等、関係法令等及び別紙「機密保持及び個人情報取扱特記事項」等を遵守し、個人情報の厳格な管理及び漏洩防止に万全を期すこと。

(3) 安全対策等

業務全般を通じて、事故及び感染症拡大防止等について十分な対策を講じること。

(4) 待ち時間短縮及びサービス向上等

迅速かつ正確に業務を遂行し、来庁者の待ち時間短縮・サービスの質の向上を実現すること。そのために、受託者が有するノウハウ・スキルを最大限に活用し、質の高い接遇サービスや効果的・効率的な業務運営を行うこと。

## 5 業務内容

(1) 事業概要

マイナンバーカード関連業務とは、マイナンバーカードの申請受付・交付（再交付）・記載事項変更・暗証番号設定・一時利用停止解除又は廃止、並びに電子証明書の発行・廃止・更新・初期化などのマイナンバーカードに係る手続全般をいう。本履行期間においては、主に交付にかかる手続を担うものとするが、担当業務については繁閑に応じて本市と受託者で協議の上で決定する。

(2) 参考数値

① 本市の住民基本台帳人口及び世帯数（令和8年3月31日現在）

人口 200,591人 世帯数 95,528世帯

② 本市のカード交付済枚数及び保有枚数（令和8年5月31日現在）

214,261枚（交付率106.98%）、168,397枚（保有率84.08%）

③ 想定受付件数（マイナンバーカード関連業務全体）

令和8年11月～令和9年10月

平日日中1日あたり（交付110件、申請20件、電子証明書更新等150件、電話問い合わせ100件程度）

休日1日あたり（交付90件、申請10件、更新等115件）

平日夜間1日あたり（交付32件）

※カード保有者における有効切れ予定数と現時点での国の施策等を鑑みた想定件数であり、今後の状況の変化により増減があり得ることに留意すること。

### (3) 業務概要

実施する業務は次のとおり。今後の制度変更や情勢等の変化により業務内容を変更する必要が生じた場合、あるいは、受託者のノウハウにより市民サービスの向上に資する提案がなされた場合については、本市と受託者で協議のうえ決定する。

#### ① 来庁者対応

ア 来庁者および電話での問い合わせ等への対応。マイナンバーカード関連業務以外に対する問い合わせについても、本市の提供する資料に基づく案内を行い、資料に該当項目がない質問については、本市に対応を引き継ぐこと。

電話での問い合わせ等への対応については、繁閑に応じて最大で同時に3回線の対応が可能な人員配置とすること。

イ マイナンバーカード関連手続きを希望する来庁者及び電話問い合わせに対しては、予約の受付を行い、手続きの内容を聞き取り、法令上、その手続きが可能な申請者あるいは権限を有した代理人等（以下「申請者等」という。）であるか否かの確認と、手続きに必要な本人確認資料等の持ち物の有無を口頭確認すること。

ウ 窓口が混雑している場合は、適宜、誘導・場内整理を行うとともに、待ち時間の目安や外出希望者への番号呼出に関する説明などを行うこと。また、待合で事前に手続きの概要を説明するなど、受付業務と連携して手続きの迅速化を図ること。

エ 必要に応じて、国の設置する「マイナンバー総合フリーダイヤル」を活用・案内等すること

#### ② マイナンバーカード関連手続きに関する受付案内および窓口業務

ア 受付案内（ハイカウンター）については、同時に2組以上の対応が可能な体制を基本とし、繁閑に応じて柔軟に調整しながら、本市が想定する受付件数を円滑に対応できる配置とすること。また、受付数の増減については、本市と受託者で協議のうえ決定すること。

イ 受付案内（ハイカウンター）において①来庁者対応の各業務の他、事前予約の有無を確認し、予約なしで来庁の場合は予約制を説明し、空き予約時間があればその時間の案内（当日予約受付）、空き予約時間がなければ後日の予約日をご案内する（事前予約受付）。なお、当日予約枠を設けるなどして、柔軟に対応するが、事前予約の上で来庁の場合でも、早く来庁した方には、空き予約時間があれば予約時間を変更するなど、待たせない窓口の運営に取り組むこと。

なお、電子証明書の更新需要が急増する12月から庁内臨時窓口の開設を予定している。臨時窓口開設後は、受託者は新たに臨時窓口の受付案内業務も担うこととし、臨時窓口と既設窓口の運用方法の提案および窓口の配置に応じた柔軟な案内を行うこと。既設・臨時窓口の配置は別添3-1を参照すること。

- ウ 記載窓口（ローカウンター）については、同時に2～4組以上の対応が可能な体制を基本とし、繁閑に応じて柔軟に調整しながら、本市が想定する受付件数を円滑に対応できる配置とすること。また、受付数の増減については、本市と受託者で協議のうえ決定すること。
- エ 記載窓口（ローカウンター）において用務を詳細に確認し、法令上、その手続きが可能な申請者等であるかの形式上の確認を行うために、申請者等の本人確認資料・委任状等の提示若しくは提出を受けること。
- オ 必要な条件を満たしていない申請者等については、その旨を説明し再来庁を要請すること。必要な条件を満たしている申請者等については、手続きに係る説明を行うとともに、申請書等の記載をさせ、記載内容に不備がないか確認すること。
- カ カード交付事務については、必要書類の確認、申請書類の記載補助、マイナンバーカードに関する説明を行うこと。暗証番号の入力を交付希望者自身が行う場合は暗証番号の入力を求め、交付処理を行うこと。  
有料再発行の場合は、手数料の徴収を市職員に中継すること。交付時において、券面変更が必要な場合は併せて対応すること。
- キ 予め本市が指定する手続き毎に必要な書類等を1件ごとに整えたものを、市職員に手交で引き継ぐこと。
- ク 申請者等に対して、手続きに応じた受付後の対応を案内すること。
- ケ その他受付業務を円滑に行うために必要な事前準備、事後処理などの付随する業務を行うこと。

### ③ その他の事務

- ア マイナンバーカードの到着・交付・廃棄などの進捗を円滑に管理できるツールを受託者の負担で用意し、その使用について予め本市の承認を得たうえで、効率的にマイナンバーカードの進捗管理を行うこと。また、当該データをCSV等で引き渡せること。
- イ 日次単位での申請書等の整理、統計データの作成等を行うこと。
- ウ 申請者等の申請に基づいて発生する郵便物の作成などを行うこと。

### ④ 出張申請サポート及び出張申請受付業務

市役所庁舎以外で申請受付にかかる出張申請サポート窓口を実施すること。

出張窓口開設にあたっては、市と協力して場所の調査検討・手配を行い、受託者において当日の運営・設営・撤収・書類（個人情報書類を含む）等の運搬を行うこと。

実施回数は月2回を基本とし、実施時間は1回あたり4時間程度とする（午前・午後、別日で複数箇所の実施も可能）。効果的に行うため、各所との連携のもと、当日の運営や事前の広報に関する手法を工夫し実施すること。また、会場使用および広報にかかる一切の経費は、受託者が負担するものとする。

⑤ その他

業務の繁閑の状況に応じて、平日夜間、土曜日または日曜日において時間外窓口を開設する場合がある。この臨時的な窓口における来庁者案内、受付・交付業務等を実施すること。ただし、詳細は、本契約における業務の繁閑に応じた柔軟な人員配置を、本市と受託者で協議のうえ決定する。

なお、現在の窓口対応の業務フロー及びカード交付前事務フローについては、別添3-2、3-3を参照すること。

## 6 履行場所

- ・伊丹市役所（伊丹市千僧1丁目1番地）内
- ・市内商業施設または公共施設等（本市と受託者で協議のうえ決定する）

## 7 業務時間

### (1) 通常開庁日

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）の午前9時から午後5時。

### (2) 休日開庁日

土曜日または日曜日（第3土曜日に続く日曜日並びに12月29日から翌年1月3日を除く）のうち市が指定する日の午前9時から午後5時  
回数は、月1回を基本とするが、繁閑に応じて本市と受託者で協議の上で決定する。

### (3) 夜間開庁日

平日のうち市が指定する日の午後5時から午後7時  
回数は月2回を基本とするが、繁閑に応じて本市と受託者で協議の上で決定する。

### (4) 留意事項

上記業務時間内において業務を支障なく履行できるように、本業務に従事する社員等（以下「本業務従事者」）の勤務時間および業務体制を整えること。

通常開庁日・休日開庁日のいずれにおいても、当日中に処理を要する業務がある場合には、超過勤務を要することとなる場合があること。

また、庁舎及び関連システムに係るメンテナンス、自然災害、その他今後の情勢の変化等により、業務日時を変更する必要がある場合は、都度本市と受託者で協議のうえ決定するものとする。

## 8 業務用機材の負担区分

- (1) 本業務に必要な機材のうち、本市側では、予約システム（PC 2台）、統合端末、住基端末、内線電話子機、机、椅子、整理券発券機、受付用消耗品（番号札用感熱ロール紙、ボールペン、コピー用紙など）について準備する。  
その他必要な物品については、原則受託者側で準備すること。また不足する物品等は本市と協議のうえ決定すること。
- (2) 受託者は、本市が用意した機材を使用又は利用をする場合、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用をするものとし、受託者の責に帰すべき原因によりそれらを破損・損傷等させた場合には受託者の負担により補修又は損害賠償を行うものとする。

## 9 業務実施体制

### (1) 業務体制の構築

- ① 令和8年11月1日にはすべての業務を遅延なく円滑に開始できる体制を構築することを原則とし、業務開始までのスケジュール等については、予め本市と協議のうえ決定すること。
- ② 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、業務の遂行に支障がないよう十分な対応策及び緊急時の体制を構築すること。
- ③ 受託者は、業務開始前に予め本市と協議のうえで、本業務に関する業務手順書等を作成し、その内容について本市の承諾を得ること。また、本市と受託者の協議又は制度変更等により業務内容に変更があった場合は、速やかに業務手順書を更新し、改めて本市の承諾を得ること。

### (2) 人員配置等について

- ① 受託者は、本業務従事者の使用者として、労働関係法令上の責任を果たすとともに、本業務従事者の適切な教育指導及び指揮監督を行うものとする。
- ② 受託者は、自らの組織の中から業務管理者、業務副管理者（最大2名）を配置するが、本業務従事者の中から、現場にて指揮監督を行う者として、自治体における特定個人情報取り扱い業務の経験を有する正規雇用者を業務管理者として指名すること。また、業務管理者が不在の際の代理を務める者を業務副管理者として指名すること。
- ③ 業務管理者（不在時は業務副管理者）の主な業務内容は次のとおりとする。
  - ア 本業務のマネジメント全般
  - イ 本市との連絡調整
  - ウ 業務の質・精度および接客サービスの向上（サービスレベル管理等）
  - エ 業務実績報告の作成と市への報告（月次報告、随時報告等）

オ 業務改善に関する業務（業務改善策の実施、マニュアル改訂等）

カ 担当者の育成（研修の立案・実施）

キ 業務上の連絡事項や注意事項の業務副管理者及び担当者への周知徹底

ク トラブル発生時における本業務従事者からの引継ぎとその対応

ケ 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理

- ④ 本業務従事者（業務管理者を除く）については、同種（マイナンバーカード関連業務）か類似（官公庁窓口における個人情報取扱業務）業務の経験を有する者かそれに準ずる者（個人情報保護、服務規律、倫理・コンプライアンス等について十分な研修を予め受けた者）を配置することとし、その見込人数を企画提案書に記載すること。
- ⑤ 本業務従事者については、業務に対して必要かつ十分な人数を確保すること。ただし、配置は業務単位で切り分けるのではなく、各業務間で一体的に運用することも可とする。
- ⑥ 本業務従事者については、業務開始前に全員の名簿を提出することとし、業務開始後に変更が生じた場合は、その都度本市に報告すること。
- ⑦ 本業務従事者においては、本市の定める市庁舎管理等に関するルールを遵守し、本市から求めがあった場合は、本業務従事者の業務エリアへの立ち入り状況（出退勤記録等）を直ちに提出すること。
- ⑧ その他、本業務の履行に支障のないよう適切な処置を講じること。

（3） 本業務従事者に対する研修等について

- ① 受託者は、本業務開始前に、本業務従事者全員に対して、本市の承諾を得た内容を用いて、業務手順書に基づいた業務の遂行に必要な知識及び接遇等に関する研修を実施し、業務に従事できる体制を整えること。
- ② 業務開始後においても、受託者は、適宜本業務従事者への研修を実施し、本業務の質の維持及び向上に努めること。
- ③ 本業務従事者の服装は、来庁者に不快感を与えないものとし、身分を明確にする名札を着用させること。

（4） 繁閑対策について

本市と受託者で協議のうえで、業務の繁閑に応じて、時間帯・曜日等で人員配置を変動させるなど適切かつ柔軟に対応し、業務を効率的に実施できる体制を整えること。

## 10 履行水準

履行水準は、以下のとおりとする。

項目	履行水準（チェック項目）
適切な人員体制	事業実施に必要な人員・体制が確保されているか
責任体制の確立	本業務従事者への管理監督体制・責任体制が確保されているか (業務管理者・業務副管理者いずれかの常駐)
人材育成	本業務従事者への十分な研修・情報提供が行われているか
安全管理体制	事故の未然防止の取り組みが行われているか 感染症対策が適切に行われているか 緊急時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されているか 本業務従事者への教育・訓練が行われているか
個人情報保護	事故の未然防止の取り組みが行われているか 本業務従事者への教育・訓練が行われているか
業務の実施状況	各業務が継続して、遅滞なく適切に行われているか (処理時間・誤処理の有無・クレームの有無・必要事項の職員への報告・マニュアル作成維持等)

## 11 報告等

### (1) 進捗管理及び報告等について

- ① 本業務を遂行するための体制図、緊急連絡先について、業務開始前に本市に書面にて報告すること。また、内容に変更が生じた場合は、更新した書面を速やかに提出すること。
- ② 受託者は、本業務の進捗管理を徹底し、円滑に業務を遂行すること。
- ③ 日報及び月報での定例報告を行うこと。日報については、翌営業日中にメールにて業務報告、確認事項等を報告すること。月報については、翌月7営業日以内にメール送付の上、対面で月次報告会を開催することとし、当月の課題と対策、翌月からの取り組み等を共有する場とすること。その他必要に応じて臨時的な報告会を開催することができる。各報告会の議事録は、開催後3開庁日以内に本市に提出し、承認を得ること。報告書の様式、報告期限、提出方法等については、契約締結後に本市と協議のうえ決定する。

### (2) 事故等の発生について

業務遂行にあたり事故が発生したときは、受託者は直ちに本市に報告し、本市の指示に従わなければならない。

## 12 委託業務不履行時の対応

委託業務不履行時、本市は次のとおり対応する。

### (1) 委託業務不履行時の手続き方法

- ① 履行状況確認の結果、履行水準を満たしていないなど、改善を要する項目があったときは、本市は、業務改善事項通知書を受託者に送付する。
- ② 受託者は、業務改善事項通知書に記載された事項についての改善策を、業務改善計画書として提出し、本市に了承を得た後、その改善計画書に基づき速やかに業務改善を完了させる。また、完了後は、業務改善報告書を本市に書面で提出する。
- ③ 本市は、業務改善報告書が受託者から提出された時は、速やかに業務改善状況を確認し、確認結果を受託者に通知する。

### (2) 委託業務不履行時の対応

本市は、受託者が業務改善事項通知書を受領したにもかかわらず、業務改善計画書を提出しないとき又は業務改善計画書の通りに改善を行わなかったときは、業務改善事項通知書を受領した日の7日後から業務改善完了まで支払いを停止するとともに、停止期間中の支払い遅延利息は支払わない。(業務改善事項通知書を受領した日から7日間は、改善準備期間とする。)

また、支払い停止期間が1か月以上となる場合、本市は契約を解除することができる。この場合、解除した月の翌月以後の委託料は支払わない。

## 13 違約金

委託業務不履行時、本市は受託者に対し、受託者が業務改善事項通知書を受領した日から違約金を請求することができる。

## 14 損害賠償義務

### (1) 報告義務

受託者は委託業務の実施にあたって生じた事故等に対して、本市に責がある場合を除き、一切の責任を負い、本市に発生原因、経過、被害の内容等を速やかに報告するものとする。

### (2) 本市への損害賠償義務

受託者が契約内容に違反し又は故意若しくは重大な過失によって本市に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として本市に支払わなければならない。

### (3) 第三者への損害賠償義務

受託者が、委託業務の実施において、受託者の責に帰すべき事由により、第三者に損害を与えたときは、受託者は損害を賠償しなければならない。

### (4) 本市から受託者への損害賠償請求

本市は、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償したときは、受託者に対して、賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

## 15 留意事項等

- (1) 受託者は、本業務の主たる部分を第三者へ委託してはならない。また、業務の一部を再委託する場合は、予め本市に再委託申請書を提出し、承諾を得ること。
- (2) 本業務を行うために必要となる本市所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与するが、資料・情報等については指定したエリア外に持ち出してはならない。また、資料・情報等の貸与にあたっては、日時内容を記した一覧を作成し、所有状況を双方で管理する。
- (3) 本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項または疑義が発生した場合は、速やかに本市と協議のうえ決定すること。また、履行期間途中で業務の仕様を変更する必要がある場合は、本市と受託者で協議のうえ、これを変更することができる。
- (4) 契約期間満了又は契約の解除により契約が終了する場合は、業務の引継ぎが円滑に遂行できるよう、本市又は本市の指定する者（次の受託者等）に対して適切な引継ぎを行うこと。

## 16 特記事項

履行期間中に制度の改正、国による重要な方針変更等がなされ、本業務に影響が生じた場合、または、自然災害や感染症発生等の予期せぬ事態により、契約期間の3分の1以上の期間業務が執行できない状況が生じたときは、本市と受託者で業務の再構築や契約内容の変更等について、誠実に協議する。

以上