

1 業務名

姫路市マイナンバーカード手続支援業務委託

2 目的

社会保障・税番号制度は、公平・公正な社会の実現と行政の効率化、国民の利便性向上を実現するための社会基盤として導入され、国においては、マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進を強力に推進し、安全・安心で利便性の高いデジタル社会と公平で効率的行政の構築を目指している。令和6年12月の保険証の新規発行終了により、マイナ保険証を基本とする仕組みに移行し、令和7年3月には運転免許証とマイナンバーカードが連携された。また今後在留カードとの一体化が計画されており、各自治体においては、更なるマイナンバーカードの取得円滑化に向けた取組やその周知広報に努めるよう期待されているところである。

本市においてもデジタル社会の基盤となるマイナンバーカードの積極的な普及促進に取り組む必要があり、これまで申請に至っていない層にまで普及を目指す他、制度開始から11年目を迎えることで更新業務が新たに加わり、市民がマイナンバーカードを簡易に取得できるように体制を整える必要がある。本業務委託により申請、交付等の手続の支援を行うことで市民サービスの向上を図るとともに、市民への円滑なマイナンバーカードの交付を目的とする。

【マイナンバーカード担当の掲げる課題】

① 窓口での待ち時間の短縮及び混雑の解消

マイナンバーカード担当では年間を通じて窓口が混雑しており、待ち時間の長時間化が慢性的に発生している。特に長期休暇前後の平日や、学生の長期休暇の間中は、来庁者が多くなる傾向が続いており、市民サービスの低下の一因となっている。マイナンバーカード担当のほか、マイナンバーカード特設センター（以下、「特設センター」という。）や郵便局などを活用し、混雑解消に取り組んでいるが、その周知が十分でなく、引き続き混雑の解消に向けた取り組みが必要であると考えている。

② DX推進の取り組み

本市では、書かない窓口の推進や証明書コンビニ交付サービス等の各種証明書のオンライン申請の推進をはじめとしたDXを活用した窓口混雑解消に取り組んでいる。マイナンバーカード担当においては、窓口混雑解消策として平日のカード交付や特設センターの受付に予約制を導入しているが、特に特設センターにおける予約件数の低迷が課題となっている。また、マイナンバーカード関連手続きで発生する各種書類は、膨大かつ保存年限が長期であり、保存場所にも限りがあることから、保存文書の保管や調査・検索の効率化も課題となっている。

③ 正確かつ丁寧な市民サービスの提供

マイナンバーカード各種申請のために来庁した市民満足度を向上させるには、待ち時間を短縮するだけではなく、来庁目的を正しく理解したうえで適切に案内し、正確かつ丁寧な窓口対応を行うことが不可欠であるが、住民サービスの多様化や窓口の混雑により十分な対応が行え

ていない。

3 善管注意義務

委託業務内容は、下記「8 業務内容」に定める業務とし、乙は、業務の遂行に当たっては善良な管理者の注意をもって業務を完遂すること。

4 業務の実施場所

- ① 姫路市役所住民窓口センター（姫路市安田四丁目1番地）
- ② 飾磨支所（姫路市飾磨区細江2655番地）
- ③ 姫路市マイナンバーカード特設センター（姫路市日出町三丁目38番地1）
- ④ 出張申請を行う姫路市内の公的機関・民間企業・病院・入所及び通所施設・商業施設等

5 業務履行期間

令和8年7月1日から令和11年6月30日まで

業務履行期間のうち土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から翌年の1月3日までは、委託業務履行日から除くものとする。

ただし、委託業務履行日の対象外の日のうち、住民窓口センターにおける休日開庁日（土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から翌年の1月3日まで のうち、甲が指定する日（原則、毎月第2土曜日及び第4日曜日の年間24日間）の午前9時から午後4時30分まで。以下「休日開庁日」という。）、飾磨支所での業務設定日並びに出張申請日は勤務を要するものとする。

6 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間については、次の考え方を基本とし、それ以外の時間に業務を行う場合は、甲乙協議のうえ定める。なお業務時間に係わらず、業務における一連の処理が時間外に及ぶ場合や業務の円滑な履行のため必要があるときは、あらかじめ甲乙協議してこれを変更することができる。

甲は、乙が繁忙期又は開庁間際の業務処理等において、前号の業務時間内に履行できないときは、甲乙協議して、業務時間を延長できるものとする。ただし、その経費は、すべて委託料に含まれるものとする。

休憩時間は午後0時から午後1時までとするが、乙は当該休憩時間においても人員体制を工夫することにより業務に支障のないようにすること。

① マイナンバー窓口関連業務（窓口案内業務、窓口準備支援業務、飾磨支所における窓口準備支援業務、窓口ブース対応業務、バックヤード業務）に係る業務日及び業務時間

窓口開設時間は午前9時から午後5時とする。委託業務は、午前8時35分から午後5時20分までの間を基本業務時間とし、開庁に当たっての準備業務（端末及び周辺機器の起動、各種申請書類等の準備等）及び受付時間終了後の事務（端末及び周辺機器の終了、各種申請書類等の格納等）も業務範囲に含むものとする。

【住民窓口センター】

平日：月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時まで。

休日：休日開庁日

【飾磨支所】※飾磨支所における窓口準備支援業務に限る。

土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から翌年の1月3日までのうち、甲が指定する日（年間約100日間）の午前9時から午後4時30分まで

② 出張申請業務に係る実施日及び業務時間

自宅から市役所に出向く方法がない方や、申請手続き対象者が10名以上いるなどの要件を満たす事業所や自治会等を対象に、市内の公的機関や事業所に出向き、申請業務を行う。業務内容は「8 業務内容」のうち、(31)で示す「出張申請実施業務」に示すとおり。

実施日：甲乙協議のうえ、決定した日及び時間

実施回数：1日あたり概ね4時間程度で毎年7月1日から翌年6月30日の間で30回以上を予定（上限を40回として実施できる体制を整えること）

③ コールセンター業務に係る業務日及び業務時間

平日：月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時まで

休日：休日開庁日

④ マイナ保険証登録等設定支援業務

平日：月曜から金曜までの午前9時から午後5時まで

ただし、④については、午後0時から午後1時までの間は窓口開設時間外とし、ブース内にその旨を掲示すること。

7 委託業務従事者

乙は、業務の実施に当たり、業務に必要な知識及び技術を有するとともに、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）、戸籍法（昭和22年法律第224号）、出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）、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。以下「番号法」という。）及びその他関係法令等の趣旨と業務の公的性を十分理解し、業務を円滑に行うことができる委託業務従事者（以下「従事者」という。）を、業務履行期間を通じて、常に適正な人数を配置するものとし、市民サービスを低下させることなく安定的に業務を実施する体制を整えるものとする。

8 業務内容

乙が行う委託業務は、次の各号に掲げる業務とする。

各業務において指定している業務場所は「別添1」を参照することとし、委託業務中に発生する本人確認作業は甲が行うものとし、乙はそれを随時求めることとする。

なお、各業務において取り扱う各種書類・作成物（電子データも含む。）の所有権は甲に帰属するものとする。

【窓口案内業務】

場所：「別添1」で指定するエリア

- (1) マイナンバーカード関連手続で来庁した市民への来庁目的の確認、必要書類の確認、各窓口への案内、混雑時の人員整理・誘導及び苦情対応、予約者・非予約者への対応をすること。

【窓口受付支援業務】

場所：「別添1」で指定するエリア

概要：マイナンバーカード関連手続きで来庁された方の要件を適切に聞き取り、各手続きにおいて必要となる書類作成の支援を行う。

取扱数：「別添2」及び「別添3」を参照（令和7年度実績、見込み含む）

- (2) 受付支援（カード交付）

※姫路市で受取を希望する国外転出者及び国外居住者を含む。

ア 必要な書類の記入を求め、記載内容を確認し、マイナンバーカードについての説明等を行う。

暗証番号なしの顔認証マイナンバーカード（以下、顔認証マイナンバーカードという。）希望の有無を確認し、希望する場合は、その旨の記載を「個人番号カード受取申請兼受領書」に行う。

国外転出者及び国外居住者の場合は、マイナンバーカード名義人（法定代理人がいる場合はそれに加えて法定代理人）の来庁を確認し、持参物（通知メール等）の確認を行うこと。

イ 通知カード・マイナンバーカードを持参している場合は回収し、紛失の場合は紛失届等の提出を求めること。

ウ 有料再発行の場合は手数料の説明をすること。

エ 15歳未満の者又は成年被後見人等の場合、代理権確認書類を確認すること。（本籍地が姫路市の場合または同一世帯親子の場合、代理権確認書類は不要）

オ 本人や代理人の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じて複写すること。

カ 住基システム・統合端末による現状確認と異動受付審査票を出力し、適切に甲に引き継ぐこと。

キ 交付時に券面記載事項変更がある場合は、「券面記載事項変更届」の提出を求めること。

ク 交付時に電子証明書の新規発行や失効を希望された場合は、「電子証明書新規発行/更新申請書」又は「電子証明書失効申請書」の提出を求めること。

ケ 任意代理人による交付の場合は、委任状や来庁困難である旨の疎明資料を確認すること。

(3) 受付支援（カード交付申請・再交付申請）

※再発行及び海外居住者向け対応も含む。

- ア 申請内容の詳細を聞き取り、「個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行/更新申請書」の記載を求めること。
- イ 通常発行や特急発行など適切に案内をすること。
- ウ 別世帯の代理人にID付き申請書を発行する場合は委任状の確認をすること。
- エ 本人や代理人の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じて複写すること。

(4) 受付支援（各種変更手続き）

- ア 必要な書類の記入を求め、記載内容を確認すること。（顔認証マイナンバーカードへの切替の場合、保険証利用申込を済ませているかどうか確認し、未申込の場合は、本庁舎ロビーで実施している保険証利用申込窓口を先に案内すること）
- イ 本人や代理人の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じて複写すること。
- ウ 15歳未満の者又は成年被後見人等の場合、代理権確認書類を確認すること。（本籍地が姫路市の場合または同一世帯親子の場合、代理権確認書類は不要）
- エ 別世帯の任意代理人の場合は、照会書兼委任状を確認すること。
- オ 住基システム・統合端末による現状確認と異動受付審査票を出力し、適切に甲に引き継ぐこと。

(5) 受付支援（カード紛失）

- ア マイナンバーカードの紛失の申し出があれば国コールセンター（一時停止）の案内又は「紛失・廃止届」の記入を求めること。
- イ 紛失に係る疎明資料（遺失届等）がある場合は提出を求めること。
- ウ 来庁者の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じて複写すること。
- エ 15歳未満の者又は成年被後見人等の場合、代理権確認書類を確認すること。（本籍地が姫路市の場合または同一世帯親子の場合、代理権確認書類は不要）
- オ 住基システム・統合端末による現状確認と異動受付審査票を出力し、適切に甲に引き継ぐこと。

(6) 受付支援（個人番号変更）

- ア 個人番号変更の申出があった場合は、「個人番号指定請求書」の記入を求め、記載内容を確認すること。
- イ 通知カード・マイナンバーカードを持参している場合は、回収すること。
- ウ マイナンバーカードを紛失している場合は、「紛失・廃止届」の記入を求めること。
- エ 15歳未満の者又は成年被後見人等の場合、代理権確認書類を確認すること。（本籍地が姫路市の場合または同一世帯親子の場合、代理権確認書類は不要）
- オ 任意代理人の場合は委任状を確認すること。
- カ 来庁者の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じて複写すること。
- キ 住基システム・統合端末による現状確認と異動受付審査票を出力し、適切に甲に引き継ぐこと。

(7) 受付支援（通知カード・マイナンバーカードの返納）

- ア 通知カード、マイナンバーカードの返納の申し出があった場合は、「通知カード返納届」「個人番号カード返納届/電子証明書失効申請書」の記入を求め、記載内容を確認すること。
- イ 来庁者の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じて複写すること。
- ウ 住基システム・統合端末による現状確認と異動受付審査票を出力し、適切に甲に引き継ぐこと。

(8) 受付支援（個人番号通知書返戻分の受取り）

- ア 返戻を確認し、「返戻個人番号通知書交付申請書」の記入を求め、記載内容を確認すること。
- イ 15歳未満の者又は成年被後見人等の場合、代理権確認書類を確認すること。（本籍地が姫路市の場合または同一世帯親子の場合、代理権確認書類は不要）

- ウ 任意代理人の場合は委任状を確認すること。
- エ 来庁者の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じて複写すること。
- オ 住基システム・統合端末による現状確認と異動受付審査票を出力し、適切に甲に引き継ぐこと。

(9) 受付支援（マイナンバーカードの交付申請取消）

- ア マイナンバーカードの交付申請取消の申し出があった場合は、必要な書類の記入を求め、記載内容を確認すること。
- イ 15歳未満の者又は成年被後見人等の場合、代理権確認書類を確認すること。（本籍地が姫路市の場合または同一世帯親子の場合、代理権確認書類は不要）
- ウ 来庁者の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じて複写すること。
- エ 住基システム・統合端末による現状確認と異動受付審査票を出力し、適切に甲に引き継ぐこと。

(10) 受付支援（氏名の振り仮名及びローマ字表記関連手続き、在留カード一体化マイナンバーカード関連手続き）

- ア 必要な書類の記入を求め、記載内容を確認すること。
- イ 本人や代理人の本人確認書類及び必要な書類を確認し、必要に応じて複写すること。
- ウ 15歳未満の者又は成年被後見人等の場合、代理権確認書類を確認すること。（本籍地が姫路市の場合または同一世帯親子の場合、代理権確認書類は不要）
- エ 別世帯の任意代理人の場合は、照会書兼委任状を確認すること。
- オ 住基システム・統合端末による現状確認と異動受付審査票を出力し、適切に甲に引き継ぐこと。

【飾磨支所における窓口準備支援業務】

当該業務については、下記に定める案内を行い随時、飾磨支所職員に手続きを引き継ぐこと。

(11) マイナンバーカードの申請受付（再発行及び海外居住者向け対応、在留カード一体化マイナンバーカード関連手続きも含む）

〔申請時来庁方式の場合〕

- ア 必要な書類の記入を求め、通知カード又はマイナンバーカードを持参している場合は回収し、紛失の場合は紛失届等を求める。顔認証マイナンバーカード希望の有無を確認し、所定の記載指導を行うこと。
- イ 受取り方法の説明をすること。

〔交付時来庁方式の場合〕

- ウ カード受取り時についての案内をすること。（本庁受取又は郵送切替対応手続の説明）
なお、国外転出者及び国外居住者の場合は、全て交付時来庁方式での受付となるため、受取場所の確認を行い、受取場所に応じて該当する国外様式書類の提出を求めること。

〔共通〕

- エ 有料再発行の場合は手数料の説明をすること。
- オ 申請書の受付をすること。（申請補助用タブレット又は申請書様式を用いて）

(12) マイナンバーカードの交付の郵送切替手続

- ア 必要な書類の記入を求め、記載内容を確認し、マイナンバーカードについての説明等を行う。
暗証番号なしの顔認証マイナンバーカード希望の有無を確認し、希望する場合は、その旨の記載を「個人番号カード受取申請兼受領書」に行う。国外転出者及び国外居住者の場合は、マイナンバーカード名義人（法定代理人がいる場合はそれに加えて法定代理人）の来庁を確認し、持参物（通知メール等）の確認を行うこと。
- イ 通知カード・マイナンバーカードを持参している場合は回収し、紛失の場合は紛失届等を求めること。
- ウ 有料再発行の場合は手数料の説明をすること。
- エ 15歳未満の者又は成年被後見人等の場合、代理権確認書類を確認すること。（本籍地が姫路市の場合または同一世帯親子の場合、代理権確認書類は不要）

- オ 本人や代理人の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じ複写すること。
 - カ 交付時に券面記載事項変更がある場合は、「券面記載事項変更届」の提出を求めること。
 - キ 交付時に電子証明書の新規発行や失効を希望された場合は、「電子証明書新規発行/更新申請書」又は「電子証明書失効申請書」の提出を求めること。
 - ク 任意代理人による交付の場合は、委任状や来庁困難である旨の疎明資料を確認すること。
- (13) マイナンバーカードの券面記載事項更新、在留期間更新、暗証番号再設定、電子証明書の新規発行・失効・更新、一時停止解除、暗証番号なしの顔認証マイナンバーカードへの切替、国外転出者及び国外居住者の券面変更手続とその付帯手続（氏名の振り仮名及びローマ字表記記載関連手続、在留カード一体化マイナンバーカード関連手続を含む）
- ア 必要な書類の記入を求め、記載内容を確認すること。
 - イ 本人や代理人の本人確認書類及び必要書類の確認し、必要に応じ複写すること。
 - ウ 15歳未満の者又は成年被後見人等の場合、代理権確認書類の確認すること。（本籍地が姫路市の場合または同一世帯親子の場合、代理権確認書類は不要）
 - エ 別世帯の任意代理人の場合は、照会書兼委任状の確認をすること。
- (14) マイナンバーカードの紛失
- ア マイナンバーカードの紛失の申し出があれば国コールセンター（一時停止）の案内又は「紛失・廃止届」の記入を求めること。
 - イ 紛失に係る疎明資料（遺失届等）がある場合は提出を求めること。
 - ウ 来庁者の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じて複写すること。
 - エ 15歳未満の者又は成年被後見人等の場合、代理権確認書類を確認すること。（本籍地が姫路市の場合または同一世帯親子の場合、代理権確認書類は不要）
- (15) 個人番号変更
- ア 個人番号変更の申出があった場合は、必要な書類の記入を求め、記載内容を確認すること。
 - イ 通知カード・マイナンバーカードを持参している場合は、回収すること。
 - ウ マイナンバーカードを紛失している場合は、「紛失・廃止届」の記入を求めること。
 - エ 15歳未満の者又は成年被後見人等の場合、代理権確認書類を確認すること。（本籍地が姫路市の場合または同一世帯親子の場合、代理権確認書類は不要）
 - オ 任意代理人の場合は委任状を確認すること。
 - カ 来庁者の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じて複写すること。
- (16) 通知カード・マイナンバーカードの返納
- ア 通知カード・マイナンバーカードの返納の申し出があった場合は、必要な書類の記入を求め、記載内容を確認すること。
 - イ 来庁者の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じて複写すること。
- (17) マイナンバーカードの申請取消
- ア マイナンバーカードの交付申請取消の申し出があった場合は、必要な書類の記入を求め、記載内容を確認すること。
 - イ 15歳未満の者又は成年被後見人等の場合、代理権確認書類を確認すること。（本籍地が姫路市の場合または同一世帯親子の場合、代理権確認書類は不要）
 - ウ 来庁者の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じて複写すること。

【窓口ブース対応業務】

場所：「別添1」で指定するエリア

取扱数：「別添2」及び「別添3」を参照（令和7年度実績、見込み含む）

- (18) マイナンバーカードの申請受付（再発行及び海外居住者向け対応、在留カード一体化マイナンバーカード関連手続も含む）
- ア 申請書の有無を確認すること。無い場合は「本人確認書類」を求め、ID付き申請書出力を甲へ引継ぐこと。また、海外居住者の場合は本籍地の確認を行い、本籍地が姫路市内か否かに

- より受付対応が変わることを説明する。なお特急発行対象者の場合は、申請理由と要件を確認し、特急発行手順の手順を説明すること。(出生届と同時受付の特急発行手順は⑮及び⑯で後述)
- イ 本人や代理人の本人確認書類及び必要書類を揃え、甲へ引き継ぐこと。
- ウ 写真撮影をすること。(申請補助用タブレット又はデジタルカメラ)
- エ 申請時来庁方式の場合は、受取り方法の説明をすること。
- オ 有料再発行の場合は手数料の説明を行い、手数料の徴収を中継し、市職員に徴収と領収書の発行を依頼すること。
- カ 交付時来庁方式の場合は、カード受取り時についての案内をすること。(本庁受取又は郵送切替対応手順の説明)
- なお国外転出者及び国外居住者の場合は、全て交付時来庁方式での受付となるため、受取場所の確認を行い、受取場所に応じて該当する国外様式書類を求めること。
- キ 出生届と同時受付の特急発行申請事務について、住基担当からの連絡があり次第、書類の引き取りと処理の仕分けを行い、出生者の住民票住所が市外の場合及び本庁での受付書類の場合は、職員へ引き渡すこと。出先機関での受付書類は、出生済証明書を電送し、職員へ引き渡すこと。

(19) スマート窓口準備

- ア (18)キについて住基担当からの知らせがあり次第、書類の引き取りと処理の仕分けを行い、異動受付審査票を出力すること。

(20) マイナンバーカード交付処理事務(暗証番号の入力を交付希望者自身が行う場合に限る。)

- ア マイナンバーカード交付準備ができた書類を確認し、交付希望者へ流れを説明する。有料再発行の場合、手数料の徴収を中継し、市職員に徴収と領収書の発行を依頼すること。
- イ 交付予定のマイナンバーカードの券面顔写真と交付希望者の顔が同一人物であることを確認すること。
- ウ 当該カードの券面情報が正しいことの確認を求めること。
- エ 交付希望者に暗証番号の入力を求め交付処理を行うこと。

(21) マイナンバーカード交付事務

- ア (20)での処理終了後のマイナンバーカード、または、職員が交付処理を行ったマイナンバーカードを交付する。なお、職員が交付処理を行ったマイナンバーカードの交付前には、券面情報の確認と顔写真の確認も併せて行うこと。
- イ 有料再発行の場合は手数料の説明を行い、手数料の徴収を中継し、市職員に徴収と領収書の発行を依頼すること。
- ウ カード交付に伴う説明資料の交付及び問い合わせ窓口の案内を行うこと。
- エ 処理済の書類については、最終内容確認のうえ、所定の場所に保管・整理を行うこと。

(22) マイナンバーカードの諸手続業務(照会回答対応を除く)

- ア (3)から(10)までの各処理終了後、乙は甲に対して本人確認書類と各記載書類を提出し、内容の検査を求めること。なお、(20)及び(21)の処理に伴い、追加で(3)から(10)までの処理が必要と判断された場合も含む。
- イ 統合端末で処理を行い、必要に応じて、電子証明書有効期限と券面への記入を行うこと。

(23) 在留カード一体化マイナンバーカード関連手続(マイナンバーカード交付処理事務)

- ア マイナンバーカード交付準備ができた書類を確認し、交付希望者へ流れを説明する。有料再発行の場合、手数料の徴収を中継し、市職員に徴収と領収書の発行を依頼すること。
- イ 交付予定のマイナンバーカードの券面顔写真と交付希望者の顔が同一人物であることを確認すること。
- ウ 当該カードの券面情報が正しいことの確認を求めること。
- エ 交付希望者に暗証番号の入力を求め交付処理を行うこと。

(24) 在留カード一体化マイナンバーカード関連手続(マイナンバーカード交付事務)

- ア (23)での処理終了後のマイナンバーカード、または、職員が交付処理を行ったマイナンバーカードを交付する。なお、職員が交付処理を行ったマイナンバーカードの交付前には、券面情報の確認と顔写真の確認も併せて行うこと。
- イ 有料再発行の場合は手数料の説明を行い、手数料の徴収を中継し、市職員に徴収と領収書の発行を依頼すること。
- ウ カード交付に伴う説明資料の交付及び問い合わせ窓口の案内を行うこと。
- エ 処理済の書類については、最終内容確認のうえ、所定の場所に保管・整理を行うこと

【バックヤード業務】

場所：「別添1」で指定するエリア

(25) 交付前準備

- ア 統合端末によりカードの交付前設定を行うこと。
- イ 甲が操作環境を提供するシステムへの入力、管理、確認を行うこと。
- ウ 交付通知書の発送準備を行うこと。(住所等のチェック・管理シートの作成・ハガキと管理シートのナンバリング等を行った後に、ハガキと案内書類を封入)
- エ 交付時来庁方式のカードを管理シートと一緒に保管用ナイロン袋に封入すること。
- オ マイナンバーカードの送付(本人限定郵便・書留)の宛名打ち出しと封入作業を行うこと。

(26) 申請情報入力

- ア 受け付けた申請書を必要に応じ複写し、異動受付審査票が無い場合は、住基システムより異動受付審査票を出力すること。
- イ 申請書と異動受付審査票を突合し、申請書の内容確認すること。手書き申請書で個人番号等が記入されていない場合は補記すること。
- ウ 突合の終わった申請書を代理投函リストに入力すること。
- エ 申請情報について、甲が操作環境を提供するシステムに登録すること。

(27) 保有文書の電子化保存

申請件数が多くかつ保存年限が長期であるため、保管する申請書及び添付書類は膨大な量となり保存場所の確保が難しい状況となっている。文書の保管や必要書類を氏名や申請日等による検索が可能な電子保存方法を提案し、その実施に必要な電子機器を準備すること。

なお、申請書に添付されている顔写真が判別できる程度の解像度でスキャンできるスキャン機器を使用し、専用PCを用いてOCR処理を行い、検索できる状態で外部記憶装置に格納することとする。

(条件)

- ・スキャン機器はバックヤードに配置し、データ保存を行う専用PC及びその他の電磁的記録媒体は甲が指定する場所に置くこと。
- ・毎年度末及び契約期間満了時点で電子保存を行ったデータをハードディスク等を用いて納入を行うこと。なお、納入後に甲が簡易に閲覧できるような形式とすること。
- ・契約期間終了後に、使用した機器をすべて甲に納入すること。
- ・契約期間中に発生した保存するデータを十分に保存できる容量の記憶装置を備えた専用PCとすること。なお、記憶装置は内蔵HDDとする。
- ・専用PCはスタンドアローンとし、オフライン環境下で動作させること。
- ・専用PC本体部分にセキュリティワイヤー等、盗難防止のための器具が備え付けられることとする。
- ・専用PCは保守の品質要件を満たすため、日本国内に販売拠点(外国法人の日本現地法人を含む)のあるメーカーのものに限る。
- ・必要に応じて、電子保存を行ったデータを出力できるように、住民窓口センターで所管しているUSBメモリの接続ができるようにしておくこと。

(1 スキャンデータの参考)

- ・解像度：300dpi程度
- ・容量：1枚当たり1MB程度
- ・保存枚数：年間85万枚程度(「別添3」を参照)

- (28) 休日開庁準備
- ア 予約者の異動受付審査票を出すこと。(法定代理人や来庁予定の任意代理人を含む。)
 - イ 予約者の増減がないか確認すること。
 - ウ 上記の過程で、予約者が該当する手続きをできるか確認すること。
 - エ コールセンターの受付票と異動受付審査票をセットすること。
 - オ マイナンバーカードと異動受付審査票をセットし、1つのファイルに入れること。
- (29) 特設センターでのカード交付準備
- ア 甲が提供する予約リストに基づく予約者の異動受付審査票を出力すること。(15歳未満の場合は同一世帯の法定代理人を含む。)
 - イ コールセンターの受付票と異動受付審査票をセットすること。
 - ウ 異動受付審査票とカードを見比べて、券面記載事項変更が必要な人がいるかを確認すること。
 - エ カード引渡管理簿を作成し、特設センターへ運搬を行うカードの管理を行うこと。
 - オ 個人情報保護委員会の規定に準じた運搬方法を用いて、住民窓口センターと特設センターとの間でのカードの搬出入を平日週3回以上行うこと。なお、具体的な方法は提案によることとし、運搬の時間帯の詳細については、甲、乙協議のうえ決定すること。
- (30) その他事務
- ア 各返戻物を甲が操作環境を提供するシステムと管理簿に入力すること。
 - イ 各種書類の在庫管理、補充、印刷、ファイリングすること。
 - ウ 交付済カード(窓口交付・郵送交付)のデータ入力と書類をファイリングすること。
 - エ 甲が操作環境を提供するシステム上の未交付のカードについて転出者及び死亡者確認を住基システム等において行い、カード抜き取り事務の準備を行う。
 - オ 出先機関からの搬送便内の送付リスト及び送付内容物確認と件数表に入力すること。
 - カ J-LISからのマイナンバーカードの納入後、納入箱からの取り出し及びカード整理を行い、納入一覧の書類準備等事務処理準備を行うこと。
 - キ J-LISからのマイナンバーカードの納入後、申請時来庁方式の暗証番号設定依頼書への納入箱番号の記載、箱番号ごとの暗証番号設定依頼書の取りまとめファイリングすること。
 - ク マイナンバーカード有効期限切れ通知リストの住基端末での入力処理をすること。
 - ケ 本庁・出先機関にて受理した特急発行申請書(出生届同時申請含む)情報を、甲が操作環境を提供するシステムへ入力すること。
 - コ 回収された廃棄待ちのマイナンバーカードの一覧を作成すること。
 - サ その他マイナンバー業務に付随する事務処理

【出張申請業務】

- (31) 出張申請実施業務
- 場所：姫路市内の公的機関・民間企業・病院・入所及び通所施設・商業施設等
- ア 出張申請先と会場等の調整をする。
 - イ 出張申請先から乙に名簿の提出がある場合は、乙は甲に対し名簿の提供を行うこと。
 - ウ 来場者を案内し、申請内容の詳細を聞き取ること。
 - エ 申請書及び必要書類の記入を求め受付すること。
 - オ 市職員同行の場合は、本人や代理人の本人確認書類及び必要書類の確認を求めること。
 - カ 写真撮影をすること。(申請補助用タブレット又はデジタルカメラ)
 - キ 受け取り方法の説明をすること。
 - ク マイナンバーカードを既に発行済の市民に対し、保険証等設定支援業務(保険証利用申込支援業務、公金受取口座登録支援業務の申込補助)を実施すること。

【コールセンター業務】

- 場所：「別添1」で指定するエリア
- 取扱数：「別添4」を参照(令和7年度実績、見込み含む)
- (32) マイナンバー制度全般に関する問い合わせ業務

- ア マイナンバーカードに対する問い合わせに対応すること。(申請・交付・紛失・再発行・一時停止解除等に関するものは除く)
- イ マイナ免許証等に関する問い合わせに対応すること。
- ウ マイナンバーカードを活用したサービス(マイナポータル・公金受取口座等の国のサービスや制度、コンビニ交付サービス・図書館利用甲のサービス等)に関する問い合わせに対応すること。
- エ 氏名の振り仮名記載に関する問い合わせに関すること。
- オ 氏名の振り仮名及びローマ字表記記載関連手続き、在留カード一体化マイナンバーカード関連手続きに関する問い合わせに対応すること。

(33) マイナンバーカード交付に関する問い合わせへの対応業務

マイナンバーカードの交付や電子証明書の発行、その他マイナンバーカードに関する問い合わせ及び苦情等への電話対応をすること。

なお、個人に関する個別の問い合わせについては、住民窓口センターに回答の内容を確認し対応すること。ただし、甲が操作環境を提供するシステム内で回答に必要な情報を確認できる場合は除く。

- ア マイナンバーカードの申請・交付に関する問い合わせ対応すること。
- イ 下記に示す予約制実施窓口での各予約受付・変更及びキャンセル対応を行うこと。
 - ・姫路市マイナンバーカード特設センター
 - ・住民窓口センターマイナンバー窓口(平日カード交付のみ)
 - ・住民窓口センターマイナンバー窓口(休日開庁)
 - ・飾磨支所及び駅前市役所(休日マイナンバーカード関連手続きのみ)
 甲が操作環境を提供するシステムを用いて行うこととし、以下の業務を含むものとする。
 - ・予約状況の報告
 - ・「マイナンバーカードに関する休日開庁」当日のキャンセルの受付
 - ・予約者への入力内容不備等に関する確認の架電
 - ・その他予約管理に付随する業務
- ウ マイナンバーカードに係る手続きに関する問い合わせに対応すること。
- エ マイナンバーカードの発行進捗状況等の問い合わせに対応すること。
- オ マイナンバーカードの申請取消に関する問い合わせに対応すること。
- カ マイナンバーカード・通知カード・個人番号通知書に関する問い合わせに対応すること。
- キ メールでの問い合わせに対して回答すること。
- ク 頻繁に尋ねられた内容のうち、甲が対応する必要がある事項(他部署との連携など)については、随時業務改善につながる提案を行うこと。

(34) マイナ保険証に関する問い合わせへの対応業務

マイナ保険証についての一般的な問い合わせや、姫路市国民健康保険・兵庫県後期高齢者医療制度に加入している市民からの保険証有効期限満了に伴う保険証一体化に対する問い合わせへの対応(マイナ保険証に関連しない国民健康保険、後期高齢者医療制度一般に関する問い合わせを除く)を行う。

なお、業務対象外の事項についての問い合わせについては、業務を所管する部署や医療保険者等を案内すること。

【マイナ保険証登録等設定支援業務】

場所：「別添1」で指定するエリア

(35) マイナンバーカードを活用したサービスに関する手続支援

なお、業務期間内に、制度変更及びサービスの実施・終了等により、業務内容に追加・変更が生じる可能性がある。

- ア マイナ保険証利用申込及び公金受取口座の登録の支援をはじめ、マイナンバーカードを活用したサービスに関する手続支援を行うこと。
- イ 姫路市が提供するアプリの利用手続き・操作支援や、アプリを用いて行う各種申請手続支援を行うこと。

【広報業務】

(36) 外部施設の利用推進啓発業務

マイナンバーカード特設センターや郵便局などをより利用してもらうための次に掲げる内容について効果的な広報を実施すること。なお、具体的な方法は提案によることとし、詳細については甲乙協議により決定する。

ア 外部施設への分散利用促進のための広報

イ ランディングページの作成を含めたインターネット媒体による広報

なお、ランディングページの作成に際しては、以下の要件を満たすものとする。

①郵便局や特設センターの位置情報やサービス受付時間など、外部施設での受付に関する詳細情報が取得できること。

②マイナンバーカードの申請をはじめとする外部施設で受付ができる手続きに関するFAQが確認できること。

③その他、マイナンバー関連情報が確認できること。

ウ チラシやポスターを用いた紙媒体による広報

・チラシA4サイズ（回覧版ありとなしの2パターンを2種類）を年間5万部以上印刷

・郵便局等への掲示用ポスターA3サイズ、B1サイズ（2パターンを2種類）を年間260部以上印刷（内訳 A3サイズ：240部以上、B1サイズ：20部以上）

・校了データはaiファイル（イラストレーター）及びPDFファイルにより納品のこと。

エ その他、各種広報媒体を積極活用した広報

(37) 施策の周知

ア 下記のオンライン予約制を周知すること。

- ・姫路市マイナンバーカード特設センター
- ・住民窓口センターマイナンバー窓口（平日カード交付のみ）
- ・住民窓口センターマイナンバー窓口（休日開庁）
- ・駅前市役所（土日祝のみ）
- ・飾磨支所（土日祝のみ）

イ 随時追加されたマイナンバーカード関連施策について周知すること。

(38) 各手続き方法の周知

ア マイナンバーカードのオンライン申請方法について周知すること。

イ 電子証明書の更新方法について周知すること。

【その他付随業務】

上記(1)から(38)に示した業務に付随する業務で、次に掲げる事務

ア 業務に付随する各種書類の点検補充等を行うこと。

在庫管理含む。在庫の不足が予測される場合は甲に伝達すること。

イ 業務遂行に当たって使用する機器の消耗品交換及び始業時のシステム起動並びに終業時のシステム終了を行うこと。

ウ 始業時、終業時の職場環境の点検を行うこと。

エ 業務に係る機密文書の適切な管理・廃棄を行うこと。

オ 必要に応じて感染症等予防のためのカウンター等清拭を行うこと。

カ その他、本業務委託に付随する業務を行うこと。

キ 各種システム、端末、プリンタ等の不具合時の対応、不具合解消のための対応を行うこと。

9 業務のデジタル化、法改正等の対応について

業務履行期間中において、甲のシステム標準化やデジタル化を含めたフロントヤード改革等への対応及び法改正等に伴う業務内容及び事務フロー等の変更が発生する場合は、甲乙協議のうえ状況に応じて業務体制や契約内容の調整を行い、対応することとする。

10 苦情・トラブル等の対応

委託業務の範囲内に対する苦情・トラブル等については、乙はこれに対処するとともに、対処後、遅滞なく甲に報告すること。また、委託業務の範囲外及び市の制度や政策等に関することについては、内容に応じて適切かつ迅速に甲へ引き継ぐこと。

なお、委託業務に関する苦情等が発生した時は、乙は、原因究明及び再発防止策を講じるなど適切かつ迅速な処理に努めること。

11 業務マニュアルの作成

本要求水準書及び甲が提供する資料等に基づき委託業務の内容を把握し、その業務に必要なすべてのマニュアルを作成し、業務開始前までに甲に提出すること。制度改正や組織変更等により業務内容の変更などがあった場合は、甲が提供する資料に応じて適宜適切に業務マニュアルを見直し、内容の修正を行い、速やかに甲に提出すること。

なお、作成・修正したマニュアルは、甲の了承を得た後に使用することとし、マニュアルの著作権は甲に帰属するものとする。

12 業務の履行

乙は、受託業務の履行に当たっては、次の各号に掲げる事項を守らなければならない。

- (1) 本業務の趣旨に従い、乙の責任において完遂すること。
- (2) 甲が必要であると認めるときは、本業務に従事する者の氏名等を事前に甲に通知すること。
- (3) 従事者に対し、乙の従業員であることを示す名札を着用させ、その地位を明確にし、業務の迅速かつ適切な遂行を行うこと。
- (4) 従事者を臨時に変更する場合においては、直ちにその旨及び臨時従事者の氏名を甲に通知すること。

13 統括責任者（本業務における現場最高責任者、契約約款に定める「業務担当責任者」とする）

乙は、業務を円滑に遂行するために業務全般のマネジメント等を行う本業務専任の統括責任者を選任し、住民窓口センターに常駐させ、次に掲げる業務を実施すること。また、統括責任者を補佐する者として副統括責任者を選任し、統括責任者が不在の場合（休暇・休憩時等）は、副統括責任者がその職務を代行すること。

なお、副統括責任者は、「14 業務責任者」との兼務を妨げない。

- (1) 本業務のマネジメント全般
 - ア 人員体制に係る計画及び配置
 - イ 業務責任者、副業務責任者に対する指導及び情報共有
- (2) 本業務の包括的な内容に係る甲との連絡調整
- (3) 事業計画の設定及び進捗管理
- (4) 業務改善に関すること
 - ア マニュアルの再点検
 - イ 業務改善策の検討
- (5) 各種報告書の提出（月次・年次報告等）
- (6) 不適切な事務処理や事故等が生じた場合の報告書の作成及び報告

14 業務責任者

乙は、8に掲げる各業務における責任者として業務責任者を選任し、各業務の履行場所に常駐させ、次に掲げる業務を実施すること。なお、業務責任者は他の業務責任者との兼務を妨げない。また、各業務責任者を補佐する者として副業務責任者を選任し、業務責任者が不在（休暇・休憩時等）の場合は、副業務責任者がその職務を代行すること。

なお、副業務責任者は従事者との兼務を妨げない。

- (1) 担当する業務の実務上必要な甲との連絡調整
- (2) 担当業務における各種報告書の提出（日次報告等）
- (3) 担当業務の進捗管理
- (4) 担当業務における従事者の適正な配置・指揮・監督
- (5) 担当業務の従事者に対する指導及び教育
- (6) 業務上の連絡事項や注意事項の副業務責任者、従事者への周知徹底

- (7) 苦情・トラブル発生時における対応、報告
- (8) 統括責任者への業務報告等

15 定例報告会の開催

甲及び乙は、委託業務の実施状況の報告（「23 サービス水準」で定める各種サービス項目における現状報告を含む）、課題の整理等を行うため毎月1回程度の報告会を開催する。
また、甲又は乙の求めによる臨時的な報告会の開催も行うことができる。

16 業務用機器・物品等

委託業務に係る事務機器・物品・消耗品・請求用紙等は、原則、市民が使用・利用するものについては甲が準備し、甲が準備するもの以外は乙が準備することとする。ただし、甲は、委託業務上必要な設備・機械器具等については、乙に無償で使用させるものとする。

なお、無償使用させる機械器具等に係るトナー・用紙等の消耗品は甲が調達し、乙が設置又は補充するものとする。

また、「25 情報セキュリティ」に示す事項に反しない限り、甲の許可を得て電子計算機その他の情報機器を持ち込むことは妨げない。

17 業務用端末機器等の操作

- (1) 甲は、端末機器等を操作する者の指定報告があったときは、乙に対しID及びパスワードを付与するものとする。乙は、業務を行おうとするときは、ID及びパスワードを入力することにより業務を開始するものとする。
- (2) 乙は、休憩・交代等で業務用端末機器から離れるときは、端末機器を検索できる状態から、大業務選択画面まで操作した状態にするものとする。

18 業務実施状況の報告

- (1) 乙の業務責任者は、毎日の業務実施件数等を、「業務報告書」により甲に報告し、当該月の累計や業務報告は、統括責任者が、翌月10日までに「業務完了報告書」により甲に報告するものとする。甲は、報告について確認し、履行状況を把握するものとする。
- (2) 個人情報の処理に当たってカードの誤交付などの事故が発生したとき、又は乙において判断しかねる事柄が発生したときは、乙は、直ちに甲に報告し、適切な対応をとるものとする。又、市の指定する様式で報告書を作成すること。

19 業務実施上の服務基準

乙は、業務を実施するに当たっては、地方公共団体の業務を受託遂行する者としての自覚に基づき、その業務の信用を傷つけ、又は甲の不名誉となるような行為をしてはならない。また、市民の信頼を損なわない適切な服装、身だしなみの確保に努めること。

20 従事者に対する研修等

乙は従事者等に対し、自己の責任において適切な研修を実施し、業務を遂行するうえで必要な能力を習得させるとともに、業務遂行に必要なフォローアップ体制を整えるものとする。

研修の内容は提案によることとするが、次の項目については必ず実施すること。

- (1) 受託業務に必要な専門用語等の知識習得・接遇等業務を適切な遂行に必要な研修はもとより、機器操作方法の習得及び操作技術向上のために必要な研修
- (2) 従事者の資質向上のための研修
- (3) 法改正等や業務内容の変更等に伴い必要となる研修

21 引継ぎ

本契約終了後も窓口業務は途切れなく実施する必要があることから、令和11年度に予定する再調達の結果、受託事業者が異なる結果となった場合には、業務が円滑に実施できるよう新たな受託事業者に業務マニュアル・ノウハウ等業務に必要な事項を引き継ぐこと。

22 運用責任者

甲は、乙との連絡調整に当たらせるものとして、住民窓口センター所長が指定する職員を運用責任者とする。

23 サービス水準

甲は乙に対して下記サービス水準を用いて本業務が適切に遂行されているか評価を行う。なお、業務履行期間中にデジタル化等の影響や窓口利用状況の変更等で指標を変更とすべき場合は、甲乙協議のうえ変更できるものとする。

項目	対象業務	測定方法	測定期間	サービスレベル
処理時間 (窓口案内業務)	8 (1)	来所から窓口まで	指定期間	概ね5分以内
処理時間 (窓口準備支援業務)	8 (2)から(17)	窓口から発券まで		概ね15分以内
処理時間 (窓口ブース対応業務)	8 (18)から(24)	発券から手続き終了まで		概ね30分以内
データ誤入力率	8 (30)から(27)、 (31)	算定式による*1	毎日	0.2%未満
個人情報漏えい件数※2	委託業務全般	—		0件
カード交付枚数	8 (20)、(21)、 (24)	実績による	毎月	月平均120枚程度
予約可能な時期	8 (36)	予約状況	指定期間	概ね2週間以内
自治体から申請者への発送日数	バックヤード業務 (25)(26)	J-LISからカード到着から申請者発送まで		概ね2週間以内
コールセンターでの応答率	8 (32)、(33)	マイナンバーコールセンターにつながらないため市代表電話に電話があった件数		応答率90%以上

※1 算定式は次のとおりとする、

データ誤入力率算定式：誤入力件数÷入力件数×100

※2 個人情報漏えい件数とは、証明書等の誤交付のほか、個人情報の漏えい、紛失等をいう。

- (1) サービス水準が上記指標を満たさない場合、甲は乙に対し原因の分析、課題の抽出、人員配置の見直し、改善策の策定等必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。
- (2) 乙は、甲から勧告を受けた場合は、直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について、甲に書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種経費は乙の負担とする。
- (3) サービス水準を満たしていない期間が一定以上ある場合は甲乙協議のうえ、契約金額を減額する場合がある。

24 再委託の禁止

乙は、本業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、事前に再委託する業務内容、再委託先事業者等を甲に申請し、甲の承諾を受けた場合はこの限りではない。

25 情報セキュリティ

- (1) 乙は、本業務の実施上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。業務遂行後も同様とする。

- (2) 本業務の遂行に際し、個人情報を含むものを使用する場合、乙は、次の事項を遵守しなければならない。
- ア 業務を開始する際に、従事者に業務実施上知り得た秘密を他人に漏らさないことを誓約した書類を作成させ、この書類を甲へ提出すること。
 - イ 業務の実施に必要な関連資料及びデータ（以下「関係資料」という。）を甲が指定した目的以外に使用しないこと。また、第三者に提供しないこと。
 - ウ 甲の許可なく関係資料及びデータの複写、複製又は加工をしないこと。
 - エ 関係資料及びデータを甲の指定する場所以外へ持ち出さないこと。
 - オ 本業務の実施に関して、関係資料及びデータに事故が発生した場合、直ちに甲に報告すること。
 - カ 本業務が完了したときは、直ちに関係資料及びデータを甲に返還すること。
 - キ 本業務が完了した場合においては、関係資料の複写物又は複製物があるときは、当該複写物又は複製物を直ちに甲に引き渡すこと。ただし、引き渡すことが適当でないと認められる場合は甲の承認を得て、消去又は廃棄する。消去又は廃棄する場合には、記録されている内容を判読できないように必要な措置を講ずること。
 - ク 従事者に対し、本業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと。個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用されること。その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知させ、個人情報の保護が徹底されるように指導すること。
 - ケ 乙は、本業務の遂行にあたり、個人情報保護法、番号法他関連法令及び姫路市情報セキュリティ基本方針並びに姫路市情報セキュリティ対策基準等個人情報の保護に係る法令等を遵守すること。
- (3) 前2号について、乙は、従事者に対し、この義務を遵守させるための措置を講ずること。

26 その他

- (1) 乙は、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、適切な教育指導及び指揮監督を行うものとする。
- (2) 乙は、12の(4)の臨時的措置が長期に及ぶときは、速やかに甲に報告するとともに、従事者の変更等、所要な管理上の措置をとるものとする。
- (3) 契約期間内において、乙の従事者に変更が生じる場合は、乙の費用により、あらかじめ当該業務に必要な専門用語等の知識習得・接遇等の研修を行い、引継ぎに足る期間を設けたうえで、変更するものとする。
- (4) 従事者に係る経費（健康管理に係る経費等一切を含む。）は、乙の負担とする。
- (5) 甲は、履行期間の始期の属する年度の翌年度以後において、この契約に係る甲の予算の減額又は削除があったときは、この契約を変更し、又は解除することができる。
- (6) 前項の規定によりこの契約を変更し、又は解除した場合において、乙に損害があるときは、乙は、その損害の賠償を甲に請求することができる。この場合における賠償額は、甲乙協議のうえ定めるものとする。
- (7) この要求水準書に定めのない事項については、必要に応じて甲乙協議のうえ定めるものとする。