藤枝市マイナンバーカード電子証明書更新補助等業務委託仕様書

1. 業務名称

藤枝市マイナンバーカード電子証明書更新補助等業務委託

2. 目的

市民のマイナンバーカードの保有率は８割を超え、行政手続きをはじめとした利活用が進む中、カード保有者が安心してカードを使い続けられるよう努める必要がある。

マイナンバーカードの発行から１０年となる今年は、カードの更新や電子証明書の更新件数が増加することが見込まれており、既に手続きが増加している状況にあり、加えて繁忙期による関連事務が増加する中、早急に手続き体制を強化しなければならない。

そのため、マイナンバーカード電子証明書の更新等に係る業務の一部を民間事業者に委託し、民間事業者の持つ高いスキルと運営手法を最大限に活用することにより、効率的かつ強固な交付体制を構築することを目的に実施する。

3. 委託業務の基本的な考え方

マイナンバーカード電子証明書更新補助等業務（以下「本業務」という。）を受託する者（以下「受注者」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。

⑴ 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。

⑵ 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た業務運営を実現する。

⑶ 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、常に適切かつ丁寧に対応するとともに、必要がある場合には、速やかに藤枝市（以下「発注者」という。）職員に引き継ぎ、円滑な連携を図る。

⑷ 履行状況の確認と品質の向上

⑴～⑶の基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、常に業務の質の向上に努めるものとする。また、発注者が実施する履行状況の確認に対して協力するものとする。

4. 業務期間

令和７年５月１日から令和７年６月 30 日まで

5. 業務内容

(1) 実施日時／月曜日から金曜日まで（祝日を除く）

午前8時30分から午後5時15分まで

(2) 実施場所／藤枝市役所　東館1階　市民課

(3) 業務内容

① マイナンバーカード電子証明書更新等補助

【実施方法】

ア　申請者が来庁したら本人確認書類により本人確認を行い、「電子証明書発行／更新申請書」を記載させる。

イ　統合端末を使用し、電子証明書の発行・更新等を行う。

② マイナンバーカード申請補助

【実施方法】

ア　新規申請又は更新申請、再交付申請を確認し、再交付申請の場合は手数料の説明を行う。

イ　必要書類並びに申請者の意向を確認し、申請時来庁方式又は交付時来庁方式により、受付補助等を行う。

ウ　申請書の内容を確認し、本人確認書類により市職員が本人確認のうえ、専用タブレット等の操作による写真撮影等申請を受け付ける。

③ マイナンバーカード交付補助

【実施方法】

ア　予約者等が来庁したら本人確認書類により本人確認を行い、市職員に確認を取る。交付に付随する通知カード紛失や券面変更申請、電子証明書発行申請等の申請書も必要に応じて記載させる。

イ　統合端末を使用し電子証明書の発行、更新、また、券面変更等事務処理を行い、予約者に説明の上交付する。

④ 交付予約

【実施方法】

ア　電話で交付予約をする市民に対し、聞き取りを行い、システムへ入力する。

6. その他

業務における一連の処理が時間外に及ぶものについては、委託者とあらかじめ協議の上、業務時間にかかわらず、処理が完了するまで引き続き業務を行うこと。この場合、時間外に係る経費は委託料に含まれるものとする。

7. 休憩時間

休憩労働基準法を遵守し、業務時間内で業務に支障を来たさない範囲において、交代で取得するものとする。

8．委託業務の履行

委託業務の履行にあたっては、良質なサービスを継続して提供しなければならないことを十分に認識し、次の事項を守らなければならない。

(1) 実施体制

① 現地管理者

業務従事者の中から責任者を選任し、業務全体の進捗管理及び労務管理を行うものとする。責任者は、一般業務従事者に業務の指揮監督・指示を行い、担当業務を適正に処理できるよう指導教育し、業務に従事する。

また、突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合や業務運用上の疑義が生じた場合の委託者への報告及び協議を行う。

ア 業務全体を掌握するとともに、市職員との調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行えるコミュニケーション能力を有すること。

イ 市民への案内や問合せ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。

ウ マイナンバー制度、住民情報を取扱う事務等の知識を有すること。

エ 個人情報及び特定個人情報の適正な取扱いを熟知していること。

オ 一般業務従事者に対する労務管理、フォロー、業務指導を行い、業務全体を遂行するマネージメント能力を有すること。

カ 服装は来庁者に不快感を与えないものとし、責任者であることが明確に分かるように名札を着用すること。

② 一般業務従事者

ア 現地管理者の指示を受け担当業務を適正に処理すること。なお、受託者は業務を行うにあたり、必要な知識及び技術を有するとともに、円滑に業務を遂行できる者を従事者として配置すること。

イ 基礎的なビジネスマナーを身につけていること。

ウ マイナンバー制度に関する一般的な知識を有すること。

エ 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すること。

(2) 研修

① 受託者は、従事者に対し、受託者の責任負担において本業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修をすること。なお、受託者の社員等に変更が生じる場合は、受託者の費用により、あらかじめ委託業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修を済ませること。

② 受託者は、適切な個人情報の取扱いができる体制構築のため、個人情報保護に関する研修を従事者に対し、必ず実施すること。

(3) 配置人員

受託者は、３窓口を対応できる人員を配置すること。

９．個人情報の取扱い

(1) 守秘義務

① 個人情報保護体制を確立し、守秘義務の遵守と適切な管理体制を構築すること。業務において知り得た個人情報に関しては、契約期間中及び契約期間終了後においても、いかなる理由があっても他人に漏洩させないこと。

② 受託者は、①に掲げる義務の履行を担保するために、業務に関与する全ての従事者から秘密保持に関する誓約書を徴し、委託者に提出すること。

(2) 個人情報保護対策

① 個人情報の取扱いにあたっては、藤枝市個人情報保護条例等の関係法令を遵守し、最大限の注意を払うこと。また、プライバシーマーク使用許諾若しくはこれと同等の個人情報保護に関する認証、又は情報セキュリティマネジメントシステム（ＩＳＭＳ）等の第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を取得していること。

② 受託者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報取扱特記仕様書」を遵守すること。

10. 賠償責任

受託者は、業務の処理に関し、受託者の責に帰すべき事由により、委託者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。なお、本契約終了後に損害が発生し、又は損害の発生を知った場合も同様とする。

11. 危機管理等

(1) 事故対策受託者は、自らの責務において、業務に関する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なければならない。受託者は、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、業務遂行に支障を 来たすことがないよう委託者と連携して十分な対応を図るものとする。また、受託者は、事前に緊急時の体制を整備するものとする。

(2) 非常時における対応受託者は、大規模災害等の発生により本業務の遂行が困難な状況となった場合は、別途委託者と十分に協議の上、その解決に努めるものとし、受託者は、協議結果について従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行うものとする。

(3) トラブル等の対応

① 本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく委託者へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜委託者に引継ぐこと。

② 苦情等については、遅滞なく委託者に報告するとともに、適正かつ迅速な処理に努めること。

③ 災害発生時には、委託者と協力して利用者の避難、誘導等を行うこと。

12. 再委託の禁止

受託者は原則、受託業務のすべてを他の第三者に再委託してはならない。なお、受託業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせる場合はあらかじめ委託者に書面による申請を行い、承諾を得なければならない。

13. 暴力団等の排除

受託者が、この契約の履行期間中に藤枝市暴力団排除条例（平成 24 年 10 月 9 日条例第 40 号）に該当するときは、契約を解除することができるものとする。

別記

個人情報取扱特記仕様書

1　基本的事項

乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

2　秘密の保持

乙は、この契約による事務に関して知ることができた個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。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。

3　収集の制限

（1）乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、事務の目的を明確にするとともに、事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

（2）乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、本人から収集し、本人以外から収集するときは、本人の同意を得た上で収集しなければならない。

4　利用及び提供の制限

乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

5　適正管理

乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

6　複写又は複製の禁止

乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を、複写し、又は複製してはならない。

7　再委託の禁止

乙は、この契約による事務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、甲が承諾した場合を除き、第三者にその処理を委託してはならない。

8　返還

乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡され、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、事務完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

9　廃棄

乙は、甲の指示により個人情報が含まれる物件を廃棄するときは、個人情報が判別できないように必要な処置を施したうえで廃棄しなければならない。

１０　従事者への周知

乙は、この契約による事務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、その事務の関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならないこと及び契約の目的以外の

目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

１１　実地調査

甲は、必要があると認めるときは、乙がこの契約による事務の執行に当たり取扱っている個人情報の状況について、随時実地に調査することができる。

１２　事故報告

乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

（注）１　「甲」は実施機関を、「乙」は受託者をいう。

２　委託の実態に応じて、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項は省略するものとする。