

瀬戸市個人番号カード交付窓口関連業務委託仕様書

1 件名

瀬戸市個人番号カード交付窓口関連業務委託（以下、「本業務」という。）

2 目的

本市が行う個人番号カード関連業務に係る事務の一部を、専門的な知識や実績を持つ民間事業者へ委託することで、当該業務の効率化を図り、これらの手続きを目的とした来庁者の滞在時間短縮・窓口の混雑緩和に対応するとともに、本市の個人番号カード窓口の適正かつ確実な運営を目的とする。

3 契約期間及び履行期間

契約期間：契約締結日から令和11年9月30日まで

※ 契約締結から令和8年9月30日までに基本的な業務準備を行うこと。

履行期間：令和8年10月1日から令和11年9月30日まで

※ 本業務は、長期継続契約での執行となるため、契約締結の日の属する年度の翌年度以降の本業務に係る予算の議決が得られないときは、契約を変更し、又は解除する場合がある。なお、この場合において、受託者は解除により生じた損害の賠償を発注者に請求することができない。

4 履行場所

瀬戸市内及び瀬戸市の指定する場所

5 業務時間

業務の実施日時については次のとおりとする。

(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）に規定する休日及び12月29日から1月3日を除く）の午前9時から午後4時まで

(2) 休日開庁日

ア 委託者が指定する日（月3回程度）の午前8時30分から午後0時30分まで
イ 委託者が指定する3月最終の土・日曜日の午前8時30分から午後0時30分まで

(3) 留意事項

ア 通常開庁日、休日開庁日のいずれにおいても、業務時間内に来庁者を受け付けた場合は、全て遅滞なく完了させること。
イ 業務時間前の準備事務（端末及び周辺機器の起動等）及び窓口終了後の事務（端末及び周辺機器の終了、不要文書廃棄等）についても業務範囲に含むものとし、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、業務時間に係わらず、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。

6 業務内容

- (1) 来庁者受付・整理、混雑対策
- (2) 個人番号カードの交付申請受付業務
- (3) 個人番号カードの交付業務
- (4) 個人番号カードの電子証明書発行・更新業務
- (5) 個人番号カードの暗証番号再設定業務
- (6) 個人番号カードに関する各種申請書、個人番号カード受領書等の保存管理業務
- (7) 個人番号カードの交付前設定、保管管理等業務
- (8) 個人番号カードに関する郵送書類作成・発送補助
- (9) 個人番号カード（申請時来庁方式）の発送業務
- (10) 個人番号カード手続きの予約来庁者管理業務
- (11) 個人番号カードに関する電話対応業務
- (12) 個人番号カードに関する業務の効率化や業務改善を図る具体的な提案
- (13) 上記に掲げるものの他、個人番号カード関連業務

※ 上記業務のうち、審査（交付・不交付決定等）及び来庁者の暗証番号を直接取り扱う業務については、必要書類を揃え、瀬戸市職員へ引き継ぐこと。

※ 支所（水野、幡山、品野）における電子証明書発行・更新業務は瀬戸市職員が対応するが、業務において委託業者が引き継ぐ事案が発生した場合に対応すること。

※ 法制度改正に伴う運用方法変更等が生じた場合は対応を図ること。

7 業務の実施体制

(1) 業務体制の構築について

ア 要員の配置について

本業務を遂行するための適切な能力を有した業務責任者及び従事者を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築すること。加えて、不測の事態が発生した場合においても、業務が遂行できるよう十分な対応や緊急時の体制を整備すること。

イ 業務責任者の配置について

本業務を遂行するにあたり、業務責任者として業務全般に精通した管理者を常駐させること。業務責任者は本市職員への報告、情報セキュリティに関するリスク管理、業務量に応じた要員配置、全体進捗管理を行うこと。

ウ 従事者の配置について

従事者は業務責任者のもと本業務の内容を十分理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能な者を適正配置すること。なお、本業務に係る経験及び法令に基づく専門的知識を有する者を可能な限り配置すること。

(2) 従事者教育について

ア 従事者育成について

本業務を遂行し、効率的に運営するため、教育計画及び教育資料を準備し、必要な研修等を実施し、本業務を運営するうえで必要な一定の業務スキルを持った要員を育成すること。

イ 教育について

本業務開始前に、業務マニュアル等に基づき、本業務を円滑に行えるよう導入研修を実施すること。また、マナー・コミュニケーション等の基本的な能力やシステム操作のほか、個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう十分な教育を徹底すること。また、業務遂行に必要な知識の確保のため、法改正の情報等は随時委託者から業務責任者へ伝達するものとする。なお、伝達された情報については受託者の責任において従業者に伝えるものとする。

(3) 従事者の服装について

ア 従事者の服装について

制服等の市からの貸与は行わない。そのため業務遂行にあたり、適切な服装の着用と身だしなみに努めること。

イ 名札着用について

事務従事中は従事者へ、名札及び従事者と客観的に分かるような目印を着用させること。

8 マニュアル作成

委託にあたっては、業務手順の理解及び調整、機器の取扱いについて習得する期間が必要と考える。そのため、受託者が、委託期間開始前に、市が提供する資料及びヒアリング等を通じて本業務内容を正確に把握するとともに、委託業務及びその周辺業務について、実地研修を行い、業務遂行に必要なマニュアルを作成すること。

また、作成したマニュアルは随時更新し、業務を円滑に遂行すること。なお、マニュアルの所有権及び著作権は市に属するものとする。

9 受託者遵守事項

本業務を遂行するにあたり、委託期間中に発生した課題を是正し、効率的・効果的な業務遂行を継続するため、受託者は最大限の努力を払うこと。

(1) 守秘義務について

ア 機密保持義務について

本業務に関して本市から知り得たあらゆる情報は、これを第三者に開示又は漏洩してはならない。契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。

イ 本業務以外での利用等禁止

本市が提供するデータ・資料については適正に管理し、本業務以外での目的で利用・複製・複写及び第三者への提供は行ってはならない。

(2) 個人情報保護対策について

ア 個人情報の取り扱いについて

受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務遂行にあたっては「個人情報の保護に関する法律」を順守し、個人情報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。

イ 事業者を求める取り組み

受託者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、受託事務従事者全員に情報の管理及び情報漏洩について、セキュリティ教育を実施し、本市に報告を行うこと。情報保護の方策については、事前に本市に説明を行うこと

(3) 品質改善対策について

ア 自主監査について

業務を実施するにあたり、年1回の自主監査を行うこと。監査で使用するチェックリストについては、国際標準化機構が策定する製品・サービス品質の国際規格であるISO9001の要求事項に準じた内容を盛り込むこと。また、監査結果については本市へ報告を行うこと。

イ 進捗報告・改善義務について

① 定例会について

本市と受託者で構成する定例会議を月次で開催すること。定例会議で使用する資料の作成主体は受託者とする。なお、定例会議では、継続的なサービスレベルの維持と向上をはかるため、納期の達成状況や業務遂行における課題の報告と改善策について検討すること。本市の承認を得て方針を決定すること。

② 課題対応について

課題が発生した場合には、受託者は速やかに解決策を提案し改善すること。

③ 制度改正対応について

受託者は、必要な関係法令について、常に高い見識を維持し、迅速かつ正確に対応し、高いサービス水準を維持すること。また、法制度改正に伴う変更情報に関する知識も速やかに習得すること。

10 トラブルの対応

(1) 対応について

本業務を遂行するにあたり、トラブル及びイレギュラーなケースが発生したときは、責任を持って対処するとともに遅滞なく本市へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜本市へ引き継ぐこと。

(2) 報告について

苦情等については、現状分析と解決策を講じ本市へ報告すること。

11 業務処理上の問題解決

本業務の遂行にあたり、必要な処理判断基準等については、事前に本市に確認・調

整行為を行うこととする。本業務の目的は、合理化と迅速化にあるため、法令等の業務知識に関する問題解決は、受託者側で解決できるよう教育等を実施し、事前に準備をしておくこと。本市職員への処理の引き継ぎは、法令等で職員が対応する定めのあるもの、裁量や判断を伴うもの、又は処理判断基準等の取り決めがないもの以外は行わないこと。また、受託者は通知書等の誤交付や書類の紛失、個人情報漏えい等の事故が生じた場合には速やかに対応し、直ちに市に口頭で報告するとともに、遅滞なく書面をもって報告すること。

12 法令等の遵守

本業務の履行に当たっては関係法令を遵守し、関係法令に基づく事務手順書等に従うこと。

13 危機管理

受託者の責務において、窓口業務等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ること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害など緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように本市と連携して十分な対応を図ること。

14 再委託の禁止

- (1) 受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、本業務の一部を第三者に請け負わせるときは、書面による委託者の承諾を得なければならない。

15 業務引き継ぎ

事業者に変更等があった場合は、その事業者の履行開始日から滞りなく業務を行うことができるよう、業務の引き継ぎを行うこと。なお、引き継ぎ作業は、業務時間内に行い、業務時間外でなければ不可能な作業がある場合は、事前に市と日程調整した上で、業務時間外の作業を可能とする。

16 業務用機材等

業務に必要とする機材のうち、次のものについては委託者が負担する。なお、受託者の責に帰す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。

(1) 端末機器

- 個人番号カード交付機器（統合端末機器） 8台（内1台は市職員と共同利用）
- 個人番号カード予約管理機器 1台
- 住民記録システム用端末機器 4台（内1台は市職員と共同利用）
- タブレット申請用端末（マイナ・アシスト） 2台
- 個人番号カード関連申請書作成機器 3台

個人番号カード券面プリンター 2台

(2) 対応窓口数6窓口

個人番号カード交付機器設置窓口6窓口

(3) 電話機 1回線（予約専用ダイヤル）

(4) 机・椅子・ロッカー・パーテーション

(5) その他本業務に必要と考えられる設備・消耗品等。ただし、受託者内で必要とする事務用消耗品、報告・連絡で必要となる携帯電話等は、受託者の責任において確保し、必要経費を負担すること。

17 委託料の支払い

委託料の支払いは毎月の履行検査確認後、受託者からの適法な請求により支払う。

18 損害賠償

受託者は、善良な管理者の注意義務を怠り、又は本市が不可抗力と認める以外の理由で施設及び備品等を滅失又はき損したとき、及び業務遂行において本市又は第三者に損害を与えたときは、損害賠償の責を負うものとする。

19 定めのない事項の協議

本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議し決定すること。