

吹田市個人番号カード交付等関連業務仕様書

1 件名

吹田市個人番号カード交付等関連業務

2 目的

マイナンバー制度の導入に伴い、平成27年10月から個人番号の通知が開始され、全市民に向けて「通知カード」の送付が始まり、平成28年1月からは、申請のあった希望者に対して「個人番号カード」の交付を開始した。また、「通知カード」については、令和2年5月に送付を終了し、それ以降は「個人番号通知書」が送付されることとなった。

番号を通知し、個人番号カードを交付する業務及びそれに付随する更新等の業務において、効果的な業務委託の活用により、市民の利便性の向上と関連業務の円滑な遂行を図ることとする。

3 主な業務内容

- (1) コールセンター業務
- (2) 問い合わせ対応等業務
- (3) 個人番号カード申請窓口業務
- (4) 個人番号カード管理システム及び交付予約システムの準備及び運用・管理業務
- (5) 個人番号カード交付準備業務
- (6) 個人番号カード交付窓口業務
- (7) 個人番号カード電子証明書更新予約システムの準備及び運用・管理業務
- (8) 個人番号カード電子証明書更新窓口業務
- (9) 個人番号カード健康保険証・公金口座連携支援業務
- (10) 個人番号カード広報等関連業務

4 履行期間

令和6年9月1日から令和9年10月31日まで（38か月）

5 契約期間

契約締結日から令和9年10月31日まで

契約手続完了後、履行開始までを業務引継期間とし、業務開始までに必要な引継、環境整備等を行うこと。

6 履行場所

吹田市役所本庁舎内及び吹田市が指定する場所

吹田市役所本庁舎内の履行場所については、高層棟1階事務室及び高層棟1階マイナンバー窓口（【別紙1】参照）を使用する。ただし、必要に応じて履行場所の変更にも対応すること。また、中層棟地下1階事務室（【別紙2】参照）を、業務従事者のロッカー等の設置スペース或いはその他の作業等に使用しても差し支えない。

7 履行時間

月曜日から金曜日（祝休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く）

9時から17時30分まで

第2・第4土曜日 9時から17時まで

※全ての業務において、8時50分には市民対応が可能な状態とすること。また、全ての業務において、全ての来庁者対応が終わるまでは、従事者を配置すること。

※電子証明書更新業務において、第2・第4土曜日については9時から12時までの対応とする。

※個人番号カード交付窓口業務及び電子証明書更新業務においては、当日の予約者への対応が終了した後も、履行時間終了までは1名以上を窓口に配置して、予約者以外への市民対応が可能な状態とすること。

※個人番号カード申請窓口業務の出張及びイベント（勤務地等経由申請方式を含む）については、上記時間外に実施する可能性もあることから、詳細については、市と協議のうえ内容を決定するものとする。

※履行場所に変更が生じた場合には、上記時間外に撤去・設営を行うものとする。

8 事業の流れ

通知カード、個人番号通知書及び個人番号カード交付の流れについては、次のとおりである。

(1) 平成27年10月に住民登録をされている者へ、地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）から通知カードが世帯主宛てに簡易書留で送付された。令和2年5月に通知カードの送付が終了し、それ以降の出生や海外転入者等には、個別で当該世帯の世帯主宛てに個人番号通知書を簡易書留で送付。

(2) 個人番号通知書が届かず返戻となる場合は、各市区町村で処理する。

【コールセンター業務関連】 【問い合わせ対応等業務関連】

(3) 保管期間経過等の個人番号通知書については、市において一定期間（3か月以上）保管し、その後住民記録システムでの廃棄入力及び統合端末での返還登録を行う。

【コールセンター業務関連】 【問い合わせ対応等業務関連】

(4) 個人番号カードの交付希望者は、次のいずれかの方法で申請を行う。

ア J-LISに郵送又はWeb等で申請（交付時来庁方式）

イ 吹田市役所本庁舎内の個人番号カード申請受付窓口又は吹田市が指定する場所で申請（申請時来庁方式、交付時来庁方式（申請補助））

ウ 勤務先企業等に市の職員が出向き一括申請受付（勤務地等経由申請方式）

エ 勤務先企業等による一括申請（勤務地等一括申請方式）

オ 住所地市区町村以外に居所を構える被災者やDV被害者からの申請（居所地経由申請方式）

【個人番号カード申請窓口業務関連】

(5) 交付希望者から受領した申請書を、吹田市からJ-LISに送付する。

(6) J-LISは、個人番号カード、交付通知書及びカード発行一覧表を作成し、各市区町村に送付する。

(7) J-LISから受領した個人番号カードを検品後、個人番号カードの交付前設定等を行い、次の処理を行う。

ア 交付時来庁方式及び勤務地等一括申請方式の場合、申請者に交付通知書及び作成した個人番号カード交付のご案内を送付する。

イ 申請時来庁方式、勤務地等経由申請方式及び居所地経由申請方式の場合、市において暗証番号を設定し、申請者に個人番号カードを送付する。

【個人番号カード交付準備業務関連】

(8) 交付時来庁方式又は電子証明書更新の場合、申請者は、市が指定するWeb上の予約システム、コールセンター又は問い合わせ窓口で受け取りの日時を予約する。

【コールセンター業務関連】 【問い合わせ対応等業務関連】

【個人番号カード管理システム及び交付予約システムの準備及び運用・管理業務関連】

【個人番号カード電子証明書更新予約システムの準備及び運用・管理業務関連】

(9) 交付時来庁方式の場合、申請者は、予約した日時に交付通知書・本人確認書類・通知カード・個人番号通知書・住民基本台帳カード（所持している場合のみ）・個人番号カード（更新等で所持している場合のみ）を持参する。予約をせず来庁した交付希望者も受付する。本人確認及び暗証番号の設定を行ったうえで、通知カード・住民基本台帳カード（所持している場合のみ）及び個人番号カード（更新等で所持している場合のみ）と引き換えに個人番号カードを交付する。

【個人番号カード交付窓口業務関連】

(10) 個人番号カードの有効期限は、18歳以上の方（令和4年3月31日までに発行された個人番号カードは20歳以上の方）は10回目の誕生日まで、18歳未満の方（令和4年3月31日までに発行された個人番号カードは20歳未満の方）は5回目の誕生日までとなる。個人番号カード電子証明書の有効期限は、個人番号カード発行後5回目の誕生日まで又は個人番号カードの有効期限までとなる。個人番号カードの有効期限及び電子証明書の有効期限のいずれも有効期限3か月前となる日の翌日から更新を行うことができるため、対象者へJ-LISより有効期限通知が送付される。有効期限通知を受け取った対象者より更新希望があれば対応する。なお、J-LISより有効期限通知が送付される対象者は、日本国籍をお持ちの方及び在留期限のない外国人となる。

【個人番号カード交付窓口業務関連】 【個人番号カード電子証明書更新窓口業務関連】

(11) 個人番号カードを健康保険証として利用する場合は、マイナポータル等において健康保険証の利用登録を行わなければならない。ご自身のスマートフォンや医療機関等の顔認証付きカードリーダーでも利用登録は行えるが、そういったツールや機会がない方に対して自治体窓口においてもマイナポータル端末を用いて登録支援を行い、個人番号カードを健康保険証として利用したい方に対してもれなく登録ができる環境を整備する。併せて、個人番号カードと公金口座連携についても同一のアプリを用いて行うことができるため、同様に登録できる環境を整備する。ただし、健康保険証の登録内容が異なる等健康保険証の内容に関する問い合わせは加入している健康保険組合等の保険者に問い合わせるよう案内すること。本業務についてはあくまで支援であることに留意して対応を行うこと。

【個人番号カード健康保険証・公金口座連携支援業務関連】

(12) 令和6年5月以降、海外在住者からの個人番号カード交付申請等及び個人番号カード特急発行業務が開始される予定である。詳細が未定のため業務内容が確定した後、本業務の一部として履行いただく予定をしている。

9 本業務の前提条件

(1) 吹田市総人口

382,219人（令和6年2月末現在）

(2) 吹田市総世帯数

183,967世帯（令和6年2月末現在）

(3) 各年度の個人番号通知書返戻割合の想定

年間約300件と想定

(4) 個人番号カード交付方式

ア 交付時来庁方式（勤務地等一括申請方式含む）

イ 申請時来庁方式（勤務地等経由申請方式及び居所地経由申請方式含む）

（５）令和６年度から令和９年度の個人番号カード交付予定枚数

２００，０００枚（各年度５０，０００枚と想定）

（６）令和６年度から令和９年度の個人番号カード電子証明書更新予定枚数

１２０，０００枚（各年度３０，０００枚と想定）

（７）個人番号カード保管枚数（令和６年９月末見込み）

約７，５００枚

（８）住民記録システム端末配置数

４台

コールセンター業務、問い合わせ対応等業務、個人番号カード申請窓口業務、個人番号カード交付準備業務、個人番号カード交付窓口業務及び個人番号カード電子証明書更新業務用（本庁高層棟１階事務室に２台、本庁高層棟１階マイナンバー窓口に２台（うち１台は市の職員が使用）設置し、個人番号カード申請・交付・更新に関する照会、個人番号カード交付申請書の出力、個人番号カード券面記載内容との突合、個人情報を含む問い合わせ等への対応及びその他業務における個人情報の確認等に使用）

※必要に応じて設置場所の変更もあり得る。

（９）統合端末配置数

１４台（うち１２台を交付窓口に設置）

問い合わせ対応等業務、個人番号カード申請窓口業務、個人番号カード交付準備業務及び個人番号カード交付窓口業務、個人番号カード電子証明書更新窓口業務用（本庁高層棟１階マイナンバー窓口に設置し、通知カード、個人番号通知書の返還登録、個人番号カードの申請状況確認、個人番号カードの交付前設定及び暗証番号入力等に使用）

※必要に応じて設置場所の変更もあり得る。

（１０）電話機

５台（うち１台は架電専用）

コールセンター業務用（本庁高層棟１階事務室に設置）

※必要に応じて設置場所の変更もあり得る。

10 経費の負担区分

（１）市が貸与する備品等及び負担する経費以外は、受託者が用意又は負担すること。

市が貸与する備品等及び負担する経費は、住民記録システム端末３台、住民記録システム用プリンタ１台、複写機２台（トナー及びコピー用紙含む）、マイナポータル端末一式１台～２台、机５台、椅子６脚、割引ライター（市役所本庁駐車場用）１台、市役所本庁駐車場駐車無料券、電話機５台、電話関連の費用、郵送料、作業場所並びに光熱水費等にかかる経費とする。ただし、受託者の施設でコールセンター業務を行う場合については、業務に関する諸経費は全て受託者の負担とする。

（２）受託者は、市から貸与された備品等について、受託者の責任において通常の用法に従い使用し、本業務以外の用途で使用してはならない。

（３）受託者は、市から貸与された備品等について、市から返却の要請があった場合には、これに従うこと。

（４）受託者は、市から貸与された備品等について、受託者の故意又は過失により滅失、き損等の損害を与えた場合は、速やかに市にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを回復すること。

- (5) 受託者において用意する備品等の搬入及び設置費用については、受託者が負担すること。また、受託者に変更があった場合、受託者が用意した備品等の撤去費用についても、受託者が負担すること。
- (6) 個人番号交付等関連業務において紙等を使用した際に発生する経費については、受託者が負担すること。

II 業務内容の詳細

(1) コールセンター業務

ア 履行場所

吹田市役所本庁高層棟1階事務室及び受託者の施設（受託者の施設は日本国内とする）
履行場所及び履行場所のレイアウトについては、年度途中の変更等についても柔軟に対応すること。また、本庁高層棟1階事務室は本委託業務の他の業務と共用で使用すること。

イ 履行時間

月曜日から金曜日（祝休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く）

9時から17時30分まで

第2・第4土曜日 9時から17時まで

ウ 業務内容

マイナンバー制度に関する問い合わせや個人番号カード交付業務及びそれに付随する業務に対応するため、コールセンターを設置する。

コールセンターの番号でなくとも上記内容で吹田市役所に入電した場合については、当該受電の転送又は折り返し架電依頼を受け、本業務の中で対応すること。

(ア) マイナンバー制度に関する問い合わせ対応

市民等（事業者を含む）からのマイナンバー制度全般に関する問い合わせに対応すること。

また、本市は、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（以下「番号法」という。）の施行に併せて個人番号カードを利用したコンビニエンスストア等における証明書交付（以下「コンビニ交付」という。）のサービスを行っているため、これに伴う問い合わせ対応も行うこと。

(イ) 個人番号カード交付日時予約（交付時来庁方式）及び個人番号カード電子証明書更新日時予約対応

個人番号カード交付希望者又は個人番号カード電子証明書更新希望者からの予約日時に関する対応を行うこと。

受託者は個人番号カード交付及び個人番号カード電子証明書更新までの進捗状況を確認しながらコールセンター等の業務を円滑に実施できるようにすること。

(ウ) 個人番号通知書返戻対応

出生、海外転入等によりJ-LISから発送される個人番号通知書について、不達となり市に返戻されたものについて対応すること。

a 市において、個人番号通知書返戻分を整理し返戻理由を特定のうえ、それに基づく仕分け作業を行う。また、返戻理由の特定のために、当該世帯員の転出等届出の有無など住民票記載事項について、市の住民記録システムを使用して確認を行う。返戻理由の特定を行った後、統合端末に返戻入力を行い、市において返戻理由ごとに保管する。なお、保管期間経過等の個人番号通知書については、市において一定期間（3か月以上）保管し、その後統合端末での返還登録を行う。

b 市民から、返戻された個人番号通知書の受取又は再送の問い合わせがあった場合は、市の

統合端末において状況等を確認するため、必要かつ最低限度の情報を聴取し、市の職員に引き継ぐものとする。その結果、個人番号通知書が廃棄になっている場合は、その旨を説明するとともに、個人番号カードの申請や個人番号入りの住民票取得を案内するなど、市民の意向を確認しながら対応すること。

- (a) 市民が来庁のうえ返戻された個人番号通知書の受け取りを希望される場合は、本人確認書類を持参するよう案内すること。同一世帯以外の者（代理人）による受け取りを希望される場合は、委任状及び代理人の本人確認書類も必要である旨案内すること。
- (b) 市民が返戻された個人番号通知書の再送を希望される場合は、必要かつ最低限度の情報を聴取し、市の職員に引き継ぐものとする。市において再送付用の封筒を用意し再送する。なお、再送付に関する郵送料は市で負担する。
- c 令和2年5月以前に不達となり市に返戻された通知カードについても問い合わせがあれば対応すること。通知カードの受け取りや再送を希望する場合や通知カードが廃棄になっている場合は、上記個人番号通知書に準じて取り扱う。統合端末での返還登録も同様に行う。

(エ) 個人番号カード申請・交付関連対応

個人番号カードの申請や交付に関する問い合わせ全般に対応すること。市民から、個人番号カード交付申請書の送付依頼があった場合は、職員に引き継ぐこと。市民から、個人番号カード交付通知書の再送依頼があった場合は、個人番号カード交付準備業務の処理と連携し対応すること。

(オ) 個人番号カード更新手続き対応

券面に記載されている有効期限の3か月前となる日の翌日より更新を行うことができるため、個人番号カードの交付を受けている市民から交付申請や電子証明書の更新に関する問い合わせがあった場合は対応すること。

(カ) 通知カード、個人番号通知書及び個人番号カードに関するその他問い合わせ対応

個人番号カードの券面記載事項変更、個人番号カードの暗証番号ロック解除や再設定等といった個人番号カード全般に関する問い合わせに対応すること。

市民からの通知カード、個人番号通知書受取確認に関する問い合わせがあった場合は、市の職員が統合端末等で受取状況を確認するため、必要かつ最低限の情報を聴取のうえ市の職員に確認を依頼すること。受取確認結果については受託者から市民へ連絡するものとする。

市民から本人限定受取郵便で郵送した個人番号カード（申請時来庁分）について、返戻確認があった場合は、市の職員に返戻の有無を確認のうえ対応すること。再送依頼があった場合は、市において再送処理を行うため、対象者を市の職員に連絡すること。来庁し受け取りを希望される場合には、本人確認書類の持参を案内すること。

年に数回、通知カードや個人番号通知書及び個人番号カードの受取勧奨を行う予定であることから、それに関する市民からの問い合わせにも対応すること。

その他、仕様書記載分以外にも通知カードや個人番号通知書及び個人番号カードに関して対応が必要になった場合は、その手順等を市と協議のうえ対応すること。

(キ) 顔認証マイナンバーカードに関する問い合わせ対応

顔認証マイナンバーカードについて問い合わせがあった場合に対応すること。また、個人番号カードの申請や交付・更新に係る問い合わせの際に、併せて問い合わせがあった場合も対応すること。

エ 外国語対応

英語話者等からのコールに対応できる体制とすること。

オ 折り返し対応

折り返し対応が必要な場合は、可能な限り受託者で対応すること。ただし、市の住民記録システム又は統合端末での検索や、J-LIS への問い合わせをしなければ回答できない質問など、個人情報を含む問い合わせ等については、電話で必要かつ最低限度の情報を聴取し、適切に対処すること。

カ 問い合わせの記録と報告

問い合わせ対応を記録する様式を作成し、問い合わせ 1 件ごとに問い合わせ内容と対応内容を記録のうえ内容ごとに分類し市へ報告をすること。報告の様式については、市の承諾を得ること。また、通話を録音できる体制を整備し、トラブルや苦情等が発生した際に音源を提出できるように準備すること。

キ 質疑応答集（FAQ）

想定される質疑応答集を受託者で作成し、市が内容を確認する。質疑応答集をもとに質問等に対して丁寧に対応し、質疑応答集にない新たな質問等があった際には、加筆修正など改善を図り、市に報告すること。

ク 苦情対応

マイナンバー制度や申請、交付等に関する苦情に対応すること。やむを得ず市の職員の対応が必要と判断される場合は、速やかに報告すること。電話対応時は録音し、市の求めに応じて音源も併せて提出すること。

ケ 席数の確保

問い合わせに対応できる席数を確保すること。入電数は、過去に受託された類似業務の実績等から想定し、実際に入電数と差があり、業務に支障が出るような場合は、速やかに席数を調整し、柔軟に対応できる体制とすること。本委託業務については、国の施策に応じて入電数が大きく変動する可能性があるため、国の施策について十分に留意し、業務に支障がでないよう対応すること。

なお、それぞれの業務に支障がない範囲で、他の業務の従事者と兼務しても差し支えない。

コ 費用等

（ア）電話関連の費用

本業務用に市が電話機 5 台（うち 1 台は架電専用）を用意する。

通話料は通話利用者負担とする。

折り返し対応に関する通話料について、原則市の負担とするが、受託者の施設で履行する際は、受託者の負担とする。

（イ）受託者施設でのコールセンター業務実施

業務を実施するオペレーションルーム等、コールセンターの設置に関する費用は、全て受託者側の負担とすること。なお、オペレーションルームや電話設備、業務管理システム等、受託者の既存施設・機器等を使用した類似コールセンター業務との兼用又は供用を制限するものではないが、その場合は、本仕様の要件を満たし、兼用等による情報漏えい等のリスクが発生しないよう情報セキュリティを遵守しなければならない。

（ウ）その他

上記及び10（1）に記載の市が貸与する備品等及び負担する経費を除き、コールセンター業務に必要な備品及び経費は、受託者の負担とする。

（2）問い合わせ対応等業務

ア 履行場所

吹田市役所本庁高層棟 1 階マイナンバー窓口を、本委託業務の他の業務と共用で使用すること。

窓口のレイアウトについては、市と協議のうえ決定し、市民にわかりやすいサインを表示すること。また、履行場所及び履行場所のレイアウトについては、年度途中の変更等についても柔軟に対応すること。

イ 履行時間

月曜日から金曜日（祝休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く）

9時から17時30分まで

第2・第4土曜日 9時から17時まで

ウ 業務内容

マイナンバー制度に関する問い合わせ等に対応するため、専用窓口を設置する。

(ア) マイナンバー制度に関する問い合わせ対応

市民等（事業者を含む）からのマイナンバー制度全般に関する問い合わせに対応すること。

また、本市は、番号法の施行に併せて個人番号カードを利用したコンビニ交付のサービスを行っているため、これに伴う問い合わせ対応も行うこと。

(イ) 個人番号カード交付日時予約（交付時来庁方式）対応及び個人番号カード電子証明書更新日時予約対応

窓口での個人番号カード交付希望者又は個人番号カード電子証明書更新希望者からの予約日時に関する対応を行うこと。

受託者は個人番号カード交付及び個人番号カード電子証明書更新手続きの進捗状況を確認しながら業務を円滑に実施すること。また、混雑状況を把握し、市と協議のうえ、予約人数制限をかけるようにすること。

(ウ) 個人番号通知書返戻対応

出生、海外転入等によりJ-LISから発送される個人番号通知書について、不達となり市に返戻されたものについて対応すること。

α 市民から、返戻された個人番号通知書の受取又は再送の問い合わせがあった場合は、市の統合端末において状況等を確認するため、必要かつ最低限度の情報を聴取し、市の職員に引き継ぐものとする。その結果、個人番号通知書が廃棄になっている場合は、その旨を説明するとともに、個人番号カードの申請や個人番号入りの住民票取得を案内するなど、市民の意向を確認しながら対応すること。

(α) 来庁した市民が返戻された個人番号通知書の受け取りを希望される場合は、受託者において、市民に返戻分通知カード・個人番号通知書交付申請書の記入をお願いし、本人確認書類を複写して、書類を市の職員に引き継ぐものとする。同一世帯以外の者（代理人）による申請の場合は、委任状の提出を求め、申請者の本人確認書類及び代理人の本人確認書類も複写して、市の職員に引き継ぐこと。市の職員が個人番号通知書を引き抜き書類のチェックを行った後、受託者へ引き継ぎ、市民へ個人番号通知書を手渡しする。その際に受け取りの自署を返戻分通知カード・個人番号通知書交付申請書に記入してもらうこと。

(b) 市民が返戻された個人番号通知書の再送を希望される場合は、必要かつ最低限度の情報を聴取し、市の職員に引き継ぐものとする。市において再送付用の封筒を用意し再送する。なお、再送付に関する郵送料は市で負担する。

β 令和2年5月以前に市に返戻された通知カードについても受け取り希望や再送依頼があれば対応し、上記個人番号通知書に準じて取り扱う。

(エ) 個人番号カード申請・交付関連対応

個人番号カードの申請や交付に関する問い合わせ全般に対応すること。市民が、記入済みの個人番号カード交付申請書を持参した場合は受け取り、記載内容や写真等に不備がないこ

とを確認し、一日の業務終了後、市の職員に引き継ぐこと。市民から、個人番号カード交付申請書の送付依頼があった場合も、市の職員に引き継ぐこと。市民から、個人番号カード交付通知書の再送依頼があった場合は、個人番号カード交付準備業務の処理と連携し対応すること。

(オ) 個人番号カード更新手続きに関する窓口対応

券面に記載されている有効期限の3か月前となる日の翌日より更新を行うことができるため、個人番号カードの交付を受けている市民から交付申請や電子証明書の更新に関する問い合わせがあった場合は対応すること。

(カ) 通知カード、個人番号通知書及び個人番号カードに関するその他窓口対応

個人番号カードの券面記載事項変更、個人番号カードの暗証番号ロック解除や再設定等といった個人番号カード交付通知書や個人番号カード全般に関する問い合わせに対応すること。

市民からの通知カード、個人番号通知書受取確認に関する問い合わせがあった場合は、市の職員が受取状況を確認するため、必要かつ最低限の情報を聴取のうえ、市の職員に確認を依頼すること。受取確認結果については、受託者から市民へ連絡するものとする。

本人限定受取郵便で郵送するも市に返戻された個人番号カード（申請時来庁分）を受け取りに来庁された市民に、返戻分個人番号カード交付申請書の記入をお願いし、本人確認書類を複写して、書類を市の職員へ引き継ぐものとする。市の職員が個人番号カードを引き抜き書類のチェックを行った後、受託者へ引き継ぎ、市民へ個人番号カードを手渡しする。その際に受け取りの自署を返戻分個人番号カード交付申請書に記入してもらうこと。

市民が、通知カード返納届や個人番号カード返納届、住民基本台帳カード廃止（返納）申請書を持参した場合は受け取り、一日の業務終了後、市の職員に引き継ぐこと。

年に数回、通知カードや個人番号通知書及び個人番号カードの受取勧奨を行う予定であることから、それに関する市民からの問い合わせにも対応すること。

仕様書記載分以外にも通知カードや個人番号通知書及び個人番号カードに関して窓口対応が必要になった場合は、その手順等を市と協議のうえ、対応すること。

また、用件に応じて、本庁中層棟1階市民課窓口を案内すること。

(キ) 電子メールへの対応

市に入った問い合わせメールについて、電話番号が分かる場合は架電を行うか受託者で当該問い合わせに対する回答を作成し、市の職員が回答文を確認しメール送信する。

(ク) 顔認証マイナンバーカードに関する問い合わせ対応

顔認証マイナンバーカードについて問い合わせがあった場合に対応すること。また、個人番号カードの申請や交付・更新に係る問い合わせの際に、併せて問い合わせがあった場合も対応すること。

(ケ) 個人番号カード健康保険証・公金口座連携に関する問い合わせ対応

個人番号カード健康保険証・公金口座連携に関する問い合わせ全般について対応すること。

エ 外国語対応

英語話者等からの問い合わせ等に対応できる体制とすること。

オ 苦情対応

マイナンバー制度や交付等に関する苦情に対応すること。やむを得ず市の職員の対応が必要と判断された場合は、速やかに報告すること。

カ 問い合わせの記録と報告

問い合わせ対応を記録する様式を作成し、問い合わせ1件ごとに問い合わせ内容と対応内容を記録のうえ内容ごとに分類し市へ報告をすること。報告の様式については、市の承諾を得ること。

キ 質疑応答集（FAQ）

窓口と電話のいずれの対応も可能なように、想定される質疑応答集を受託者で作成し、市が内容を確認する。質疑応答集をもとに質問等に対して丁寧に対応し、質疑応答集にない新たな質問等があった際には、加筆修正など改善を図り、市に報告すること。

ク 席数の確保

問い合わせに対応できる席数を確保すること。席数は、過去に受託された類似業務の実績等から想定し、実際の数と差があり、業務に支障が出るような場合は、速やかに席数を調整し、柔軟に対応できる体制とすること。本委託業務については、国の施策に応じて来庁者数が大きく変動する可能性があるため、国の施策について十分に留意し、業務に支障がでないよう対応すること。

それぞれの業務に支障がない範囲で、他の業務の従事者と兼務しても差し支えないが、窓口席には、少なくとも1名以上の従事者を常時配置すること。

ケ 費用等

上記及び10（1）に記載の市が貸与する備品等及び負担する経費を除き、問い合わせ用窓口であることがわかるサインやカウンター、プライバシー保護用衝立など、問い合わせ窓口の設置に必要な備品及び経費は、全て受託者側の負担とする。

（3）個人番号カード申請窓口業務

ア 履行場所

吹田市役所本庁高層棟1階マイナンバー窓口を、本委託業務の他の業務と共用で使用する。

窓口のレイアウトについては、市と協議のうえ決定し、市民にわかりやすいサインを表示すること。また、履行場所及び履行場所のレイアウトについては、年度途中の変更等についても柔軟に対応すること。

出張及びイベント（勤務地等経由申請方式を含む）については、吹田市が指定する場所とする。

イ 履行時間

月曜日から金曜日（祝休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く）

9時から17時30分まで

第2・第4土曜日 9時から17時まで

※出張及びイベント（勤務地等経由申請方式を含む）については、上記時間外に実施する可能性もあることから、詳細については、双方協議のうえ決定するものとする。

ウ 業務内容

（ア）写真撮影及び申請受付（申請時来庁方式）

a 本人申請かどうか、氏名や住所の変更予定がないか確認する。氏名や住所の変更予定がある場合は、変更後に申請をしてもらうよう案内する。

b チェックシートを用いて申請受付を行うものとする。

c 通知カード、個人番号通知書、住民基本台帳カード（所持している場合のみ）、個人番号カード（更新等で所持している場合のみ）及び本人確認書類の有無について確認する。通知カードや住民基本台帳カード（所持している場合のみ）及び個人番号カード（更新等で所持している場合のみ）を回収する旨案内すること。本人確認書類については複写すること。

通知カード、個人番号通知書、住民基本台帳カード（所持している場合のみ）及び個人番号カード（更新等で所持している場合のみ）を持参し忘れた場合は、後日持参のうえ申請してもらおうか申請補助（交付時来庁方式）で受け付けること。個人番号カードの更新申請があった場合で当該個人番号カードを紛失等されている場合は、再交付手続きとなるため、市民課101番窓口へ案内すること。

- d 住民記録システムで、同日転入手続の有無や、住民基本台帳カード作成の有無について確認すること。
 - e 住民記録システムから個人番号カード交付申請書を出力して、申請書や暗証番号設定依頼書、その他必要書類への記入をお願いし、電子証明書や代替文字について説明を行うなど、個人番号カードの交付を希望する来庁者に対応すること。なお、暗証番号設定依頼書については、目隠しシールを貼ること。
 - f 本人が希望する場合は、申請書に添付する顔写真の撮影を行うこと。顔写真データは、申請受付完了後、消去すること。なお、顔写真は無料で撮影する。
 - g 申請内容の審査・確認を行うため、申請書類を市の職員へ引き継ぐこと。その間、市民へ個人番号カードの使用方法、本人限定受取郵便の受取方法等必要な説明を行うこと。
 - h 審査・確認の完了後、受託者へ申請書類を引き継ぎ受付完了とする。
 - i 顔認証マイナンバーカードを希望する場合、顔認証マイナンバーカードに関する説明や案内を行うこと。本人の承諾が得られた場合は、市が任意の暗証番号を用いて交付業務を行うため、暗証番号設定依頼書に代わり暗証番号の設定を希望しない旨の申請書を記入いただくこと。また、交付を受ける個人番号カードへ健康保険証利用申込みを希望する場合は、併せて個人番号カードの健康保険証利用の申込みに関する同意書を記入いただくこと。
- (イ) 写真撮影及び申請補助（交付時来庁方式）
- a 本人申請かどうか、氏名や住所の変更予定がないか確認する。氏名や住所の変更予定がある場合は、変更後に申請をしてもらうよう案内する。
 - b チェックシートを用いて申請受付を行うものとする。
 - c 通知カード、個人番号通知書、住民基本台帳カード（所持している場合のみ）、個人番号カード（更新等で所持している場合のみ）及び本人確認書類の有無について確認するものとする。
 - d 本人確認のうえ、住民記録システムから個人番号カード交付申請書を出力して、申請書への記入をお願いし、電子証明書や代替文字について説明を行うなど、個人番号カードの交付を希望する来庁者に対応すること。本人確認書類がない場合は、手書用の個人番号カード交付申請書への記入をお願いすること。
 - e 住民記録システムで、同日転入手続の有無や、住民基本台帳カード作成の有無について確認すること。
 - f 本人が希望する場合は、申請書に添付する顔写真の撮影を行うこと。顔写真データは、申請受付完了後、消去すること。なお、顔写真は無料で撮影する。
 - g 申請内容の審査・確認を行うため、申請書類を市の職員へ引き継ぐこと。その間、交付予約方法や、交付のために来庁する際の必要書類等必要な説明を行うこと。
 - h 審査・確認の完了後、受託者へ申請書類を引き継ぎ受付完了とする。
 - i 顔認証マイナンバーカードを希望する場合、顔認証マイナンバーカードに関する説明や案内を行うこと。交付時来庁方式の場合は、後日郵送する交付通知書裏面の「いずれの暗証番号も設定しない」の項目にチェックを付けることで顔認証マイナンバーカードの交付を受けることとなるため、申請時に窓口で記入する書類等はない。

(ウ) 出張及びイベント（勤務地等経由申請方式を含む）

吹田市が指定する場所において、年間30日程度、出張による申請受付を行う。その際、申請受付に従事する者を派遣すること。なお従事者の出張に係る費用については、受託者の負担とする。写真撮影に必要な機材や消耗品、暗証番号目隠しシール、その他申請受付に必要なものを全て受託者にて用意すること。詳細については、市と協議のうえ内容を決定するものとする。

(エ) その他

申請後に取り下げを希望する市民が来庁した場合は、個人番号カード交付/再交付申請取消出書の記入をお願いし、記入後、申出書を市の職員に引き継ぐこと。なお、交付前設定済の個人番号カードを受託者において保管していることが判明した場合は、カードを引き抜き、市の職員に引き継ぐものとする。

個人番号カードの再交付申請については、本庁中層棟1階市民課窓口で受付を行うが、顔写真の撮影を希望する市民については、本申請窓口において撮影を行うこと。

居所地経由申請方式での申請については、市の職員が事前に住民票住所地へ再交付等の確認を行うため、必要かつ最低限度の情報を聴取のうえ、市の職員に引き継ぐものとする。その結果、吹田市において居所地経由申請方式で受付することが可能である場合は、受託者において申請時来庁方式の受付方法に倣い受付を行う。申請後の個人番号カードについては住民票住所地区区町村に届くこととなるため、本人限定受取郵便発送用の封筒の記入は不要となる。また、個人番号カード・電子証明書暗証番号設定依頼書兼個人番号カード送付先情報登録申請書の記入が必要となる。吹田市民ではないため、申請受付件数等の集計とは別に集計すること。

エ 外国語対応

英語話者等に対応できる体制とすること。

オ 苦情・トラブル対応

マイナンバー制度や交付等に関する苦情にも対応すること。やむを得ず市の職員の対応が必要と判断された場合は、速やかに報告すること。

なお、発生したトラブル等については、市の職員に報告を行うこと。

カ 報告・書類の引き継ぎ等

件数等実績報告を作成して市に報告すること。様式等については、市と協議のうえ内容を決定する。また、申請時来庁方式と交付時来庁方式及び初回申請と更新申請ごとに申請受付一覧を作成し、一日の業務終了後、受付した申請書類一式とともに市に引き継ぐこと。その際、申請受付一覧の件数と申請書類一式の件数に相違がないかを市の職員と共に確認すること。引き継いだ個人番号カード交付申請書は市からJ-LISに郵送するものとし、郵送料は市が負担するものとする。

キ 席数の確保

想定していた数と実際の数に差があり、業務に支障が出るような場合は、速やかに席数を調整し、柔軟に対応できる体制とすること。本委託業務については、国の施策に応じて来庁者数が大きく変動する可能性があるため、国の施策について十分に留意し、業務に支障がでないよう対応すること。

それぞれの業務に支障がない範囲で、他の業務の従事者と兼務しても差し支えない。

ク 費用等

10(1)に記載の市が貸与する備品等及び負担する経費を除き、申請窓口であることがわかるサインやカウンター、プライバシー保護用衝立、写真撮影に必要な機材、筆記用具等の消耗品、

申請受付チェックシート等のコピー用紙及び暗証番号目隠しシール等、個人番号カード申請窓口業務に必要な備品及び経費は、全て受託者側の負担とする。

(4) 個人番号カード管理システム及び交付予約システムの準備及び運用・管理業務

J-LISより送付された個人番号カードの進捗状況を管理するシステム（個人番号カード管理システム）及び個人番号カードの交付をスムーズに行うため、個人番号カード交付通知を受領した市民が、市役所での交付日時を24時間無休で予約できるWeb予約システム（個人番号カード交付予約システム）を準備し、運用・管理を行うこと。

個人番号カード管理システムと個人番号カード交付予約システムの両方を兼ね備えたシステムを構築しても差し支えない。

「コールセンター業務」、「問い合わせ対応等業務」、「個人番号カード申請窓口業務」、「個人番号カード交付準備業務」及び「個人番号カード交付窓口業務」など本委託案件の業務全体に関わるものであり、業務間の連携をスムーズに行える手順を考慮してシステムを構築すること。

なお、予約システムは、下記の要件を満たすことを前提とする。

ア システム利用開始日

履行開始予定日の令和6年9月1日には稼働可能な環境とすること。

なお、契約締結日から令和6年8月31日までの間はシステム構築のための準備期間とする。

イ 個人情報管理

システムを運用するうえで、特定個人情報を持たせないこと。また、それ以外の個人を特定できる情報もシステム上には極力持たせないことを基本とするが、業務上最低限の個人情報を持つことについて、その必要性とセキュリティ対策について明らかにしたうえで市と協議を行い、市が認めた範囲で可能とする。

ウ 予約画面

24時間予約可能なWeb予約システム画面を吹田市ホームページ上に整備することとする。

エ 変更・取消機能

予約後の予約取消や予約日時変更を市民自身でも操作できるシステムとすること。

オ 予約人数制限

予約の時刻は、10分単位で設定できること。また、予約時刻ごとの予約人数制限を柔軟に設定できるシステムであること。

行政イベント等により、市役所本庁駐車場が使用できない場合等は、予約枠を縮小することもあるため、時間帯だけではなく、指定日、指定曜日にも柔軟に人数設定できるシステムであること。

カ 進捗管理

個人番号カード交付申請者の状況を、少なくとも「交付通知書発送」「予約完了」「カード交付完了」の工程ごとに進捗管理し、工程別にリストが抽出できる機能を有すること。また、予約日別に対象者を一覧でリスト抽出できること。各リストの様式は、市と協議のうえ調整すること。また、市の求めに応じて、速やかに進捗確認がとれるシステムであること。

キ 情報セキュリティ

セキュリティ面を十分考慮したシステムを構築すること。

操作者を特定し、パスワード等を設けて安易に情報閲覧できないよう、情報セキュリティ強

化を行うこと。また、ウイルス感染にも十分配慮した対策を講じること。

ク システムの修復

システム異常が生じた場合には、早急に修繕し、業務に支障を与えないよう対応すること。

ケ 情報提供

市よりシステム上の情報提供を求められた際には、リストやログ等の情報を早急に提供すること。

コ 費用

10(1)に記載の市が貸与する備品等及び負担する経費を除き、システム導入に必要な備品及び経費は、全て受託者側の負担とする。

(5) 個人番号カード交付準備業務

ア 履行場所

吹田市役所本庁高層棟1階事務室を、本委託業務の他の業務と共用で使用する。

履行場所及び履行場所のレイアウトについては、年度途中の変更等についても柔軟に対応すること。

イ 履行時間

月曜日から金曜日（祝休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く）

9時から17時30分まで

第2・第4土曜日 9時から17時まで

ウ 業務内容

J-LISから市が受領した個人番号カードについて、検品及び交付通知書との照合、住民記録システムを用いたチェック、個人番号カードの仕分け、個人番号カード交付のご案内作成、交付通知書（ハガキ様式）と個人番号カード交付のご案内の発送準備及び翌日予約している対象者についての個人番号カード交付前準備等、一連の作業を対象とする。個人情報に配慮しながら効率的にかつ確実に交付予約につなげることができる手順とすること。市の職員と密に情報交換を行い、交付窓口の円滑な運営確保に努めること。

(ア) 個人番号カードの検品及び交付通知書との照合等

個人番号カードの検品作業（数量確認及び券面の印刷状況の確認等）及び住民記録システムとの突合を行い、そのうえで交付通知書と個人番号カードの内容が一致していることを確認すること。

(イ) 個人番号カードの仕分け

個人番号カードを申請時来庁分と交付時来庁分とに仕分けし、交付通知書（申請時来庁分）と併せて市の職員に引き継ぐこと。

住民記録システムとの突合の際に、個人番号カードの内容と一致しなかったものや、住民記録システムで処理注意の入力があったもの、個人番号カードの有効期限が短いもの（おおよそ2か月以内）について別途仕分けし、交付通知書と併せて市の職員へ引き継ぐこと。また、住民記録システムにおいて個人番号カードを所持していると判明したものは別途仕分けし、個人番号カードを市の職員へ引き継ぐこと。

仕分けした個人番号カードを市へ引き継ぐ際には、J-LISから送付されるカード発行一覧表も引き継ぐものとし、その一覧表には、申請時来庁であることや、処理注意内容等がわかるよう記載すること。

(ウ) 統合端末における個人番号カードの交付前設定処理等

交付時来庁分の個人番号カードについては、市の職員が統合端末での交付前設定を行った

後、受託者に引き継ぐものとする。なお、個人番号カードについては、交付までの間、受託者において保管するものとする。

申請時来庁分の個人番号カードについては、市の職員が統合端末での交付前設定・交付処理を行い、本人限定受取郵便で郵送する。郵送料については市が負担する。なお、個人番号カードが返戻された場合は、市において対象者への連絡・再送処理を行うが、市民からの問い合わせや来庁された市民への申請書類記入等の対応は受託者が行うものとする。

(エ) 個人番号カード交付のご案内の作成・発送

交付時来庁分の個人番号カードを市の職員より引き継いだ後、個人番号カード交付のご案内及び交付通知書等を対象者に送付するため、封入封緘及び郵便区番号ごとの仕分け作業を行い、市の職員に引き継ぐこと。個人番号カード交付のご案内は受託者にて作成するものとする。個人番号カード交付のご案内以外にも、市で作成する案内やコンビニ交付に関するチラシ等があれば、必要に応じて同封すること。

また、当該送付用封筒の作成も受託者が行うものとする。その際、交付通知書に既に印字されている宛先情報を利用してもよい。郵送料については市が負担する。

個人番号カード交付のご案内及び送付用封筒の様式は、市と協議のうえ決定するが、効率かつ確実に個人番号カード交付予約につなげることができ、個人番号カード交付時には、よりスムーズに当該処理を進めることができるよう、個人番号カード交付のご案内に暗証番号記載欄を設けるなど工夫すること。また、できるだけWeb予約を行ってもらえるよう工夫すること。

英語版の案内書も作成すること。なお、個人番号カード交付のご案内及び送付用封筒の追加印刷については、個人番号カード交付通知書の発送時期や量を見据えて行うこと。

コールセンターや問い合わせ窓口を通じて、交付通知書の再送依頼があった場合は、交付通知書と同封する書類を再度準備し、市の職員へ引き継ぐこと。市の職員が交付通知書を作成し、その他書類と併せて再送する。再送にかかる郵送料は市で負担する。

返戻された交付通知書の管理については、市において対応するものとする。

(オ) 個人番号カード交付前準備

翌日に個人番号カードの交付を予約している対象者の個人番号カードを引き抜き、最新の予約時刻順ごとに並び替えるなど、翌朝交付処理がスムーズに行えるように個人番号カードの仕分けを行うこと。

また、時間ごとの予約対象者が確認できるリスト（翌日分）を、前日の午前中に市の職員に渡すこと。

(カ) 各工程別管理・報告

各工程での進捗管理を行い、市へ報告すること。提出様式は市と協議のうえ、調整すること。また、市の要求に応じて、進捗確認がとれる体制であること。

(キ) 個人番号カードの保管等

市の職員から個人番号カードの引き抜き指示があった場合は速やかに対応するものとし、それが可能な状態で仕分けを行ったうえで、鍵付きのキャビネット等に保管すること。また、個人情報の取扱いに配慮した管理を徹底すること。

毎月、個人番号カードの棚卸を行い、枚数をチェックして市に報告すること。なお、棚卸の際には住民記録システムとの突合を行い、転出、死亡、有効期限切れ等、交付できない個人番号カードがあった場合には、対象者リストを作成し、個人番号カードと併せて市の職員へ引き継ぐこと。

エ 人員配置

必要な配置人数は、本市の令和6年度から令和9年度までの個人番号カード交付予定枚数（200,000枚）から想定し、実際の数と差があり、業務に支障が出るような場合は、速やかに従事者数を調整し、柔軟に対応できる体制とすること。本委託業務については、国の施策に応じて来庁者数が大きく変動する可能性があるため、国の施策について十分に留意し、業務に支障がでないよう対応すること。

なお、それぞれの業務に支障がない範囲で、他の業務の従事者と兼務しても差し支えない。

オ 費用等

10（1）に記載の市が貸与する備品等及び負担する経費を除き、個人番号カード等保管用鍵付きキャビネット、個人番号カード交付のご案内及び送付用封筒等、個人番号カード交付準備業務に必要な備品及び経費は、全て受託者側の負担とする。

（6）個人番号カード交付窓口業務

ア 履行場所

吹田市役所本庁高層棟1階マイナンバー窓口を、本委託業務の他の業務と共用で使用する。

窓口のレイアウトについては、市と協議のうえ決定し、市民にわかりやすいサインを表示すること。また、履行場所及び履行場所のレイアウトについては、年度途中の変更等についても柔軟に対応すること。

イ 履行時間

月曜日から金曜日（祝休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く）

9時から17時30分まで

第2・第4土曜日 9時から17時まで

※8時50分には市民対応が可能な状態とし、当日の交付予約者への対応が終了した後も、履行時間終了までは1名以上を窓口に配置して、予約者以外への市民対応が可能な状態とすること。

ウ 業務内容

個人番号カードを交付場所にて引き抜くバックヤード作業のほか、交付窓口での受付、本人確認業務の補助並びに当日の流れ及び個人番号カードに関する注意事項の説明等、交付に関する補助業務を行う。

また、本市は、番号法の施行に併せて個人番号カードを利用したコンビニ交付のサービスを行っているため、これに伴う説明も行う。

個人情報に配慮しつつ来庁する市民の利便性を重視し効率的にかつスムーズに個人番号カードの交付を終えることができる手順で行うこと。

（ア）毎朝、最新の予約情報を確認し、個人番号カード仕分けの最終チェックを行うこと。

（イ）来庁した予約者について順次受付にて予約内容との照合を行うこと。

来庁者から、通知カードや住民基本台帳カード（所持している場合のみ）、個人番号カード（更新等で所持している場合のみ）、交付に関する必要書類、本人確認書類の提出を受け、それらの記載内容についてチェックシートを用いながら確認すること。本人確認書類については複写し、その他の書類とともに市の職員へ引き継ぐこと。

任意代理人への交付の場合には、上記の本人交付に必要な書類以外に、代理人の本人確認書類や本人が出頭困難であることを疎明するに足りる資料の提出を受け、それらの記載内容についてチェックシートを用いながら確認すること。交付通知書については、委任状欄に記載があるか、暗証番号記載欄に目隠しシールが貼られているかを確認すること。本人及び代理人の本人確認書

類については複写し、その他の書類とともに市の職員へ引き継ぐこと。

法定代理人への交付の場合には、上記の本人交付に必要な書類以外に、代理人の本人確認書類の提出を受け、それらの記載内容についてチェックシートを用いながら確認すること。法定代理人であるかは、住民記録システムによる確認又は法定代理人であることを疎明するに足りる資料の提出を受けることにより確認すること。本人及び代理人の本人確認書類については複写し、その他の書類とともに市の職員へ引き継ぐこと。

交付通知書を持参している方で、通知カードの持参忘れがあった場合は、後日返納してもらうよう案内し、通知カード返納届を手渡すこと。また、交付通知書を持参している方で、通知カードを紛失している場合は、通知カード紛失届の記入をお願いすること。

(ウ) 電子証明書に関する説明を行うこと。その際、電子証明書の発行について、申請時の希望内容どおりでよいか確認し、希望内容を変更される場合は、別途電子証明書の発行又は失効に関する書類の記入をお願いすること。電子証明書の発行を希望される方には、交付までの待ち時間に暗証番号を決めてもらうよう案内すること。

(エ) 市の職員へ交付のための書類を引き継ぐ際には、車いす利用者、ベビーカー利用者、同席あり、住民基本台帳カードの返却希望等の来庁者情報について引き継ぐこと。また個人番号カード再交付手数料及び電子証明書再設定手数料がかかる場合は現金・クレジットカード・キャッシュレス決済等の支払方法についても引き継ぐこと。

(オ) 予約が入っていたにもかかわらず来庁されず手元に残った個人番号カードは、一日の業務終了後、整理し保管すること。

(カ) 統合端末は、交付窓口に12台配置予定。同会場には、統合端末を操作するための10名程度のほか1~2名(計11~12名)の市の職員を配置予定である。

(キ) 顔認証マイナンバーカードに関する説明を行うこと。顔認証マイナンバーカードの交付を希望する場合は、交付通知書裏面への記入など必要な手続きを行うこと。また、交付を受ける個人番号カードへ健康保険証利用申込みを希望する場合は、併せて個人番号カードの健康保険証利用の申込みに関する同意書を記入いただくこと。

エ 外国語対応

英語話者等に対応できる体制とすること。

オ 予約者以外への対応

個人番号カードの受取日時の予約をせずに交付窓口に来庁した市民について、当日分の予約枠に空きがある等、交付可能な場合は対応することとする。

カ 苦情・トラブル対応

マイナンバー制度や交付等に関する苦情にも対応すること。やむを得ず市の職員の対応が必要と判断された場合は、速やかに報告すること。

また、交付対象者の予約状況とシステム上の予約状況に齟齬が生じている場合や、個人番号カードの交付準備漏れがあった場合などは、速やかに原因を確認して対応すること。

なお、発生したトラブル等については、市の職員に報告を行うこと。

キ 報告

件数等実績報告を作成して市に報告すること。様式等については、市と協議のうえ内容を決定する。

ク 席数の確保

来庁者数は予約状況等から想定し、実際の数と差があり、業務に支障が出るような場合は、速やかに席数を調整し、柔軟に対応できる体制とすること。本委託業務については、国の施策に応じて来庁者数が大きく変動する可能性があるため、国の施策について十分に留意し、業務

に支障がでないよう対応すること。

それぞれの業務に支障がない範囲で、他の業務の従事者と兼務しても差し支えない。

ケ 費用等

10(1)に記載の市が貸与する備品等及び負担する経費を除き、個人番号カード交付窓口であることがわかるサインやカウンター、プライバシー保護用衝立、個人番号カード保管用鍵付きキャビネット等、個人番号カード交付窓口に必要な什器・文具等を全て準備し、会場の設営及び撤収を行うこと。これらの経費については、全て受託者側の負担とする。

(7) 個人番号カード電子証明書更新予約システムの準備及び運用・管理業務

個人番号カードの電子証明書更新をスムーズに行うため、個人番号カード有効期限通知を受領した市民が、市役所での更新日時を24時間無休で予約できるWeb予約システム(個人番号カード電子証明書更新予約システム)を準備し、運用・管理を行うこと。

個人番号カード管理システム及び個人番号カード交付予約システムと個人番号カード電子証明書更新予約システムの両方を兼ね備えたシステムを構築しても差し支えない。「コールセンター業務」、「問い合わせ対応等業務」など本委託案件の業務間の連携をスムーズに行える手順を考慮してシステムを構築すること。

なお、予約システムは、下記の要件を満たすことを前提とする。

ア システム利用開始日

履行開始予定日の令和6年9月1日には稼働可能な環境とすること。

なお、契約締結日から令和6年8月31日までの間はシステム構築のための準備期間とする。

イ 個人情報管理

システムを運用するうえで、特定個人情報を持たせないこと。また、それ以外の個人を特定できる情報もシステム上には極力持たせないことを基本とするが、業務上最低限の個人情報を持つことについて、その必要性とセキュリティ対策について明らかにしたうえで市と協議を行い、市が認めた範囲で可能とする。

ウ 予約画面

24時間予約可能なWeb予約システム画面を吹田市ホームページ上に整備すること。

エ 変更・取消機能

予約後の予約取消や予約日時変更を市民自身でも操作できるシステムとすること。

オ 予約人数制限

予約の時刻は、10分単位で設定できること。また、予約時刻ごとの予約人数制限を柔軟に設定できるシステムであること。

行政イベント等により、市役所本庁駐車場が使用できない場合等は、予約枠を縮小することもあるため、時間帯だけではなく、指定日、指定曜日にも柔軟に人数設定できるシステムであること。

カ 予約管理

予約日別に対象者を一覧でリスト抽出できること。リストの様式は、市と協議のうえ調整すること。市の求めに応じて、速やかに予約状況確認がとれるシステムであること。

また、時間ごとの予約対象者が確認できるリスト(翌日分)を、前日の午前中に市の職員に渡すこと。

キ 情報セキュリティ

セキュリティ面を十分考慮したシステムを構築すること。

操作者を特定し、パスワード等を設けて安易に情報閲覧できないよう、情報セキュリティ強化を行うこと。また、ウイルス感染にも十分配慮した対策を講じること。

ク システムの修復

システム異常が生じた場合には早急に修繕し業務に支障を与えないよう対応すること。

ケ 情報提供

市よりシステム上の情報提供を求められた際には、リストやログ等の情報を早急に提供すること。

コ その他

個人番号カード電子証明書については、有効期限3か月前となる日の翌日から更新を行えるため、対象者へはJ-LISより有効期限通知が送付される。有効期限通知を受け取った対象者より更新希望があれば電子証明書の更新であることや持ち物等を予約者が確認・理解の上予約を取れるようシステムを構築すること。

サ 費用

市が貸与する備品等及び負担する経費を除き、システム導入に必要な備品及び経費は、全て受託者側の負担とする。

(8) 個人番号カード電子証明書更新業務

ア 履行場所

吹田市役所本庁高層棟1階マイナンバー窓口を、本委託業務の他の業務と共用で使用する。

窓口のレイアウトについては、市と協議のうえ決定し、市民にわかりやすいサインを表示すること。また、履行場所及び履行場所のレイアウトについては、年度途中の変更等についても柔軟に対応すること。

イ 履行時間

月曜日から金曜日（祝休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く）

9時から17時30分まで

第2・第4土曜日 9時から12時まで

ウ 業務内容

(ア) コールセンター業務及び問い合わせ対応業務

- a 個人番号カードの電子証明書更新については、その期限の3か月前となる日の翌日から更新手続きを行うことが可能となる。また、その期限経過後においても希望する電子証明書を発行することが可能である。いずれの場合においても、新たに発行した電子証明書の期限は個人番号カードの期限と同一となる。
- b 電子証明書更新業務については、千里・千里丘・山田出張所を手続き窓口として案内することも可能のため、相談者や来庁者の状況等に応じて案内すること。ただし、本庁へ来庁する場合、委託事業者を介して業務を行うため本人確認書類の複写を行うこと等一部運用が異なる部分があることを留意すること。
- c 代理人が更新手続きを行う際に必要な照会回答書の依頼については、本人及び代理人が依頼時に来庁いただき、照会書送付依頼書を記入してもらうこと。その際に、照会回答書は本人宛に転送不要の普通郵便で発送すること、本人及び来庁する代理人の本人確認書類が用意できるか等の確認を行いながら手続きを進めること。照会書送付依頼書は1日分を業務終了後にまとめて市に引き継ぐこと。
- d その他の入電や架電対応及び市民対応等については、11(1) コールセンター業務及び(2) 問い合わせ対応等業務に準じた内容で行うこと。

(イ) 電子証明書更新窓口業務

個人番号カード電子証明書の更新を希望する来庁者の受付、本人確認、当日の流れ及び個人番号カード電子証明書に関する案内や注意事項の説明等に関する業務を行う。また、コンビニ交付サービス、健康保険証の利用登録及び顔認証マイナンバーカード等に関する案内も併せて行うこと。

個人情報に配慮しつつ来庁する市民の利便性を重視し、効率的にかつスムーズに個人番号カードの電子証明書更新を終えることができる手順で行うこと。

- a 来庁した更新希望者について、更新する個人番号カード等の持ち物の確認、本人確認書類の提出、必要書類の確認・記入及び更新する電子証明書の暗証番号を覚えているかの確認を行う。
- b 更新を希望する個人番号カード所持者本人が来庁している場合は、受付で本人の個人番号カードを一旦預かり、市へ引き継ぐため本人確認書類の複写は不要とする。暗証番号を覚えていない場合や代理人が来庁している場合は預かる本人の個人番号カードを含めて、本人確認書類を複写すること。
- c 更新する電子証明書の暗証番号を覚えていない場合は追加で必要となる本人確認書類の提出を受けるとともに暗証番号再設定に必要な書類を記入いただくこと。
- d 任意代理人が来庁している場合は、上記本人来庁に必要な書類等に加えて代理人の本人確認書類、照会回答書及び委任状の提出を受け、それらの内容について確認すること。法定代理人が来庁している場合は上記本人来庁に必要な書類等に加えて代理人の本人確認書類の提出を受け、それらの内容について確認すること。法定代理人であるかは、住民記録システムによる確認又は法定代理人であることを疎明するに足りる資料の提出を受けることにより確認すること。
- e 更新対象者の住所地等を住民記録システムにより確認する。住民記録システムの内容と相違がある場合は内容に応じて本人や市の職員へ確認すること。

市の職員へ更新のための書類等を引き継ぐ際には、車いす利用者、ベビーカー利用者、同席あり等の来庁者情報についても引き継ぐこと。

エ 苦情・トラブル対応

マイナンバー制度や電子証明書更新等に関する苦情にも対応すること。やむを得ず市の職員の対応が必要と判断された場合は、速やかに報告すること。その他発生したトラブル等については、市の職員に報告を行うこと。

オ 報告

件数等実績報告を作成して市に報告すること。様式等については、市と協議のうえ内容を決定する。

カ 席数の確保

来庁者数は予約状況等から想定し、実際の数と差があり、業務に支障が出るような場合は、速やかに席数を調整し、柔軟に対応できる体制とすること。本委託業務については、国の施策に応じて来庁者数が大きく変動する可能性があるため、国の施策について十分に留意し、業務に支障がでないよう対応すること。

それぞれの業務に支障がない範囲で、他の業務の従事者と兼務しても差し支えない。

キ 費用等

10(1)に記載の市が貸与する備品等及び負担する経費を除き、個人番号カード電子証明書更新窓口であることがわかるサインやカウンター、プライバシー保護用衝立、個人番号カード

電子証明書更新窓口に必要な什器・文具等を全て準備し、会場の設営及び撤収を行うこと。これらの経費については、全て受託者側の負担とする。

(9) 個人番号カード健康保険証・公金口座連携支援業務

ア 履行場所

吹田市役所本庁中層棟1階特設窓口を使用する。

窓口のレイアウトについては、市と協議のうえ決定し、市民にわかりやすいサインを表示すること。また、履行場所及び履行場所のレイアウトについては、年度途中の変更等についても柔軟に対応すること。

イ 履行時間

月曜日から金曜日（祝休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く）

9時から17時30分まで

ウ 対象者

個人番号カードの交付を受け、かつ利用者証明用電子証明書が発行されており、いずれも有効期限内である方。吹田市外に住所地のある方でも手続き可能なため、市外在住者でも対応すること。

また、現に個人番号カードの交付を受けている本人が来庁する必要はなく、また代理人に委任する場合も委任状等は不要とする。なお、顔認証マイナンバーカードの場合は手続きを行うことができないため、顔認証マイナンバーカードを解除し後日来庁いただくか、医療機関等の顔認証付きカードリーダーでの手続きを案内すること。

健康保険証の利用登録は生涯一度でよいとされているため、個人番号カードを更新した場合や健康保険が変わった場合などにおいても、登録をし直す必要はない。

エ 業務内容

(ア) 問い合わせ対応業務

個人番号カードの健康保険証としての利用申込みや登録確認及び公金口座登録全般に関する問い合わせに対応すること。また、個人番号カード利用者証明用電子証明書等に関する案内やマイナポータル端末の操作その他本業務に関する相談と電話相談にも応じること。窓口や電話においては、質疑応答集をもとに質問等に対して丁寧に対応し、質疑応答集にない新たな質問等があった際には、加筆訂正など改善を図り、市に報告すること。

(イ) 個人番号カード健康保険証・公金口座連携支援に関する窓口対応

窓口で支援を行うにあたっては、受付番号札を用いる等、円滑に窓口運営を行うこと。

また、個人番号カードを受取された方等がその当日に本業務窓口で登録を希望される場合が想定されるため、当該業務間の連携や引継ぎ、市民の案内など円滑に窓口運営を行うこと。併せて、市民課住民記録担当との連携や市民の案内等についても円滑に窓口運営を行うこと。その際の連携の内容や方法については、市と協議のうえ内容を決定する。

個人番号カードの交付を受けている市民が健康保険証利用登録及び公金口座登録を希望する場合はご自身で登録いただくこと。その際ご自身での登録が難しい場合においては必要に応じて支援を行うこととするが、その支援についても必要かつ最低限度の範囲で支援を行うこと。

業務の履行にあたり個人番号カードを使用することとなるが、個人番号カード裏面に記載されている個人番号については特定個人情報に該当するため特に取扱いに留意し、やむを得ない場合を除き個人番号カード表面の氏名等も含めて極力直接目にするのしないよう業務を履行すること。窓口を設置するにあたってプライバシー保護用衝立等を利用し個人情報の保護に努めること。

オ その他

本業務については、市から貸与するマイナポータル端末を使用する以外にご自身のスマートフォン等のマイナポータルアプリを使用して登録の支援をすることとしても差し支えはない。

マイナポータル端末を使用しての手続きの際に利用者証明用電子証明書の暗証番号ロック等手続きが進められない場合は、来庁者に個人番号カードや電子証明書等の状況確認をするため個人番号カードを預かる承諾をいただいたうえで、市へ個人番号カードを引き継ぐ。暗証番号再設定等個人番号カードの電子証明書に関する手続きや個人番号カード自体の手続きが必要な場合はその旨説明し、窓口を案内する。ただし、個人番号カードに関連する手続きの多くは住民票のある自治体で行うこととなるため、その旨も併せて説明し適切な案内を行うこと。

健康保険証利用登録後は必ず利用登録が正常に終了していることを確認いただくこと。健康保険証の利用登録内容の確認や登録されているかの確認を希望する方についても対応すること。ただし、健康保険証の登録内容が異なる等健康保険証の内容に関する問い合わせは加入している健康保険組合等の保険者に問い合わせるよう案内すること。

公金口座の登録については、個人番号カードを所持している本人名義の金融機関口座のみ登録可能なため、登録前に本人名義の口座情報の分かるものを持参しているか必ず確認のうえ、手続きを行うこと。また逆に、登録した口座情報を解除することも可能なため、希望があれば対応すること。

市から貸与するマイナポータル端末を使用して登録を行う場合は、いずれの登録を行う場合においても誤登録防止のために、登録後マイナポータルアプリをログアウトするだけでなく、マイナポータルアプリ自体を閉じたうえで、次の登録者の手続きを行うこと。

本業務の窓口には個人番号カードを受け取られた方等が当該手続き終了後に健康保険証利用登録に来られることが想定される。そのため、個人番号カード交付及び電子証明書更新窓口業務の履行日時が変更となった場合は、本業務における履行日時についても原則同様の履行日時に変更するものとする。また、個人番号カード交付窓口及び電子証明書更新窓口における最後の市民の方の対応が終了するまでは、本業務における支援窓口においても対応すること。出張イベントや臨時で土日祝日等に個人番号カード交付及び電子証明書更新窓口を開設する際本業務も併せて行う場合も同様とする。

カ 苦情・トラブル対応

マイナンバー制度や交付等に関する苦情にも対応すること。やむを得ず市の職員の対応が必要と判断された場合は、速やかに報告すること。

キ 報告

件数等実績報告を作成して市に報告すること。様式等については市と協議のうえ内容を決定する。

ク 席数の確保

想定していた数と実際の数に差があり、業務に支障が出るような場合は、速やかに席数を調整し、柔軟に対応できる体制とすること。本委託業務については、国の施策に応じて来庁者数が大きく変動する可能性があるため、国の施策について十分に留意し、業務に支障がでないよう対応すること。

それぞれの業務に支障がない範囲で、他の業務の従事者と兼務しても差し支えない。

ケ 費用等

10(1)に記載の市が貸与する備品等及び負担する経費を除き、個人番号カード健康保険証・公金口座連携支援窓口であることがわかるサインやカウンター、プライバシー保護用衝立、個人番号カード健康保険証・公金口座連携支援窓口に必要な什器・文具等を全て準備し、

会場の設営及び撤収を行うこと。これらの経費については、全て受託者側の負担とする。

(10) 個人番号カード広報等関連業務

個人番号カード申請・交付・更新及び付随する個人番号カードに関する広報を行う。ただし、市報すいた及び吹田市ホームページでの広報は市で行うため、新聞広告や SNS 等の媒体で広報を行うこと。なお、広報の内容等については事前に市と協議のうえ内容を決定する。

広報規模の目安としては、新聞広告・チラシの吹田市内全戸配布を年1回行う規模とするが、対象範囲を絞って年に複数回行う場合もあり得る。

12 業務共通

- (1) 苦情等に関して対応手順を示すとともに、その方策について工夫すること。
- (2) 業務時間内で受け付けた案件については、責任を持って最後まで対応すること。
- (3) 全ての業務について研修を行い、事務作業が滞らないように事前準備に万全の体制をとること。
- (4) 今後、開庁日や業務時間の変更等が決定した場合には、市と協議のうえ業務体制を変更、調整すること。
- (5) 国からの事務の取扱いに係る通知や個人番号カードの交付状況等により、業務内容等の変更が必要となった場合には、市と協議のうえ変更内容を決定する。

13 業務実施体制

(1) 業務責任者の配置

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な処理を行えるよう業務を実施する責任者（以下「業務責任者」という。）を常駐させ、次の事項を行わせること。なお、業務責任者の変更は、事前に市に通知のうえ、やむを得ないと市が認めた場合に限り可とする。業務責任者は、平成27年度以降に、本市と同程度以上の人口（30万人以上）の地方自治体において、個人番号カード交付等関連業務（「3 主な業務内容」を参照）に1年以上従事した実績を有する者とし、業務及び業務に係る関係法令等に精通している者でなければならない。また、業務責任者は、マイナンバー実務検定2級以上あるいは個人情報保護士の資格を有する者でなければならない。選任に際しては、その資格を有することを証するものを市に提出し、資格を更新した場合も同様に提出すること。また、受託者は、職務を代理できる業務副責任者を選任し、業務責任者の補佐及び不在の際の代理を行わせることとする。業務副責任者については、できる限りマイナンバー実務検定2級以上あるいは個人情報保護士の資格を有する者を配置し、その変更は、事前に市に通知のうえ、やむを得ないと市が認めた場合に限り可とする。

- ア 業務全体の履行状況を管理し、定期的に市に報告すること。
- イ 業務の円滑な履行を管理し、市との連絡調整にあたること。
- ウ 混雑状況及び業務量に応じ、従事者を柔軟に配置すること。
- エ 従事者に対する指揮監督及び指導を行うこと。
- オ 業務遂行上の危機管理に配慮し、事故等が起こった場合や業務遂行時の苦情等には速やかな対応を行い、結果について市に報告を行うこと。
- カ 業務履行上問題がある時は、市と協議のうえ業務の改善を行うこと。

(2) 業務従事者

業務に必要な端末機操作の基礎知識と技術を有する者とし、番号法、住民基本台帳法及びその他関係法令等の趣旨と業務の公共性を十分理解し、実務に実行性のある者とする。

(3) 従事者名簿等

受託者は、委託業務の適正な執行及び保安全管理のため、業務従事者名簿及び業務体制表を作成し、あらかじめ市に提出すること。

(4) 業務実施体制

ア 受託者は、業務を円滑に履行するため、あらかじめ業務責任者、業務副責任者及び従事者を定め、事前に市へ名簿を提出すること。

イ 受託者は、従事者に対し、受託者が作成する名札を着用させること。なお、名札の形式については事前に市と協議すること。

ウ 受託者は、業務責任者及び業務副責任者が両者とも臨時的に不在となる場合は、その職務を代理する者を速やかに指定し、市に通知すること。

エ 受託者は、従事者に支障が生じ、臨時に変更する場合は、その旨と臨時従事者の氏名を市に通知し、業務の遂行に万全を期すこと。

オ 市は、業務従事者のうち著しい不適格者があると認められるときは、受託者に対して是正措置を求めることができる。

カ 受託者は、状況に応じて適正かつ柔軟に業務従事者を配置し、業務の処理が最も効率的に行えるよう、業務実施体制を整えること。また、事前の想定数と実際の数とに差があり、業務に支障が出るような場合は、速やかに席数等を調整し、柔軟に対応できる体制とすること。

14 業務計画

受託者は、本業務を確実に実施できる具体的な業務計画を立て、令和6年8月31日までに業務を履行できる体制を整えること。また、市と連絡を密にし、スケジュールどおりに業務が遂行できるよう適切な進行管理を行うものとする。

15 報告

報告は、日報、月報及び年報により行うものとする。様式については、市と協議のうえ内容を決定し市の承諾を得ること。

16 法令遵守と教育

(1) 受託者は、業務の実施にあたり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。

(2) 受託者は、本業務が重要な公共業務であり、なおかつ個人情報を取扱うことに留意すること。国のホームページ及びパンフレット等を用いて、通知カードや個人番号通知書及び個人番号カードに関連する事項など、マイナンバー制度について理解し、従事者に適切な教育指導と監督を行うこと。

(3) 窓口業務等を遂行するうえで必要な接遇及びスキル等、本業務の遂行に必要な知識及び能力を習得させるため受託者の責任において従事者教育を実施すること。その際、研修計画及び応対マニュアルやFAQ（よくある質問）等の研修資料を作成し、市の了承を得たうえで、適切な研修を行うこと。なお、研修に要する経費等は、受託者の負担とする。

17 トラブル対応・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、災害などの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市と連携して十分な対応を

図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、市に提出すること。

18 秘密の保持及び個人情報の保護

- (1) 受託者は、本業務の処理上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、このことは、本委託契約終了後も同様とする。
- (2) 履行場所以外には、許可なく無断で立ち入らないこと。
- (3) 本業務は、特定個人情報を扱うため、情報漏えい等が発生しないように細心の注意を払うこと。
- (4) 個人番号カード管理システムや交付予約システム及び更新予約システムの準備、運用・管理をはじめ、個人情報を取扱うにあたっては、契約書特記事項（「個人情報の取扱いに係る特記事項」）のとおり対応すること。

19 支払い条件

業務委託料は年払いとし、毎年4月1日から翌年3月31日まで（ただし、令和6年度は令和6年9月1日から令和7年3月31日まで、令和9年度は令和9年4月1日から令和9年10月31日まで）を1年分とし、受託者の請求に基づき、市から受託者へ支払うものとする。

20 損害賠償責任

委託業務の処理に関して生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）は、受託者が負担するものとする。ただし、その損害が市の責めに帰すべき理由により生じたときは、この限りでない。

21 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に委託してはならない。ただし、当該業務の一部について第三者に委託する必要がある、市がやむを得ないと認めたときはこの限りでない。

22 業務の引き継ぎ

- (1) 本業務が適正かつ円滑に実施できるよう、委託業務の準備期間中に、予定する業務従事者に、本市及び前受託者から委託業務の引継を受け、委託業務の開始時に混乱が生じないようにすること。
なお、委託業務の引継に要する費用は、受託者が負担すること。
- (2) 受託者の変更があった場合は、本業務が円滑に行えるよう現受託者は次期受託者に業務の引継を行うこと。次期受託者が現場の確認及び引継を希望した場合は、これに協力すること。
なお、本業務の引き継ぎに要する費用（契約期間内において、引き継ぎを行う者として負担すべき費用に限る。）は、現受託者が負担すること。

23 その他

- (1) 受託者は、市の信用を失墜する行為を行ってはならない。
- (2) 受託者は、平成27年度以降に、本市と同程度以上の人口（30万人以上）の地方自治体において、個人番号カード交付等関連業務（「3 主な業務内容」を参照）を受託した実績を有すること。
- (3) 受託者は、前号の業務に1年以上従事した実績を有し、マイナンバー実務検定2級以上あるいは個人情報保護士の資格を有する者を、本業務の業務責任者として従事させ、かつ履行期間中は本市に常駐させること。
- (4) 受託者は、プライバシーマークの付与認定を受けている者又はISMS/ISO27001の認証を取得している者であること。
- (5) この仕様書に定めるもののほか、事業の実施について必要な事項は、市と協議のうえ、決定する。