

塩竈市マイナンバーカード申請受付・交付更新等業務委託仕様書

1 業務名称

塩竈市マイナンバーカード申請受付・交付更新等業務

2 目的

塩竈市（以下「委託者」という。）のマイナンバーカード交付等を民間事業者に委託することにより、業務の効率化と良質な市民サービスを提供することを目的とする。

3 委託期間

契約の日から令和 13 年 9 月 30 日まで

ただし、業務開始日は令和 8 年 10 月 1 日とする。

4 委託業務時間

(1) 業務日及び勤務時間

① 平日

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

② 第二水曜日

午前 8 時 30 分から午後 7 時まで

③ 毎月最終日曜日

午前 9 時から午後 1 時まで

④ その他

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。

また、委託期間中に窓口開庁時間が短縮になっても委託業務時間は変わらないこととし、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）、打合せや研修等に充てることとする。

(2) 休業日

国民の休日に関する法律に規定する休日または振替休日（(1)の③を除く。）及び 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで

(3) 休憩

労働基準法を遵守し、業務時間内で窓口対応の中断及び業務に支障をきたさない範囲において、交代で取得するものとする。

5 支払方法

令和 8 年 10 月分を初回とし、月末検収翌月払いとする。

6 委託業務の実施場所

塩竈市旭町1番1号 塩竈市役所市民課 マイナンバー臨時窓口（東第二分庁舎2階）

7 委託開始前研修期間の設定と進め方

委託にあたっては、業務手順の理解及び調整、機器の取扱い等について習得する期間が必要であるため、受託者が委託期間開始前の1週間程度について、委託業務及びその周辺業務について業務に従事する実地研修を行うとともに、委託の調整事項等を協議する。

8 委託業務内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

なお、運用や制度変更等があった場合は、委託者及び受託者が協議の上、内容を変更するものとする。

(1) 電話による予約受付及び問合せ対応

①市民からの電話による予約受付に対応する。

予約受付を行った場合は、予約サイトへ入力し、登録を行うこと。

②市民からの電話による問合せに対応すること。

なお、問い合わせで不明な場合は、市職員へ引き継ぐこと。

(2) マイナンバーカード交付準備業務

①市職員からカードと受付票を受け取り、交付前設定の処理を行う。

②交付前設定後、市職員に受付票を引き渡す。

③市職員がカードの運用状況を記載した受付票を受け取る。

交付通知書の作成、受付票への送付日の記載を行う。

④市職員から交付案内を受け取る。

交付通知書と交付案内等を封入し、市職員に引き渡す。

(3) 申請書の発行

再交付申請書を記入させ、本人確認を行う。

統合端末にてカードの申請状況・交付状況を確認し、申請書を発行する。

(4) マイナンバーカード交付業務（交付時来庁方式）

①交付対象者が来庁したら、交付通知書と本人確認書類等を預かる。

交付に付随する通知カード紛失や電子証明書発行申請等の申請書も必要に応じて記入させる。

②本人確認書類を審査し、カードのピックアップ、受付票に受付時間や担当者等の記入を行う。

③統合端末でカードの交付処理を行い、来庁者に説明の上カードを交付する。

④受付票に必要事項を記載する。

※代理人が来庁された場合、暗証番号の入力は市職員が行う。

※有料再発行の場合の金銭のやり取りは、市職員が行う。

(5) マイナンバーカード電子証明書の更新業務

- ①来庁者の有効期限通知書とマイナンバーカードを預かる。
申請用紙を記入させる。暗証番号が分からない、もしくは変更したいという申出があった場合は、暗証番号再設定の申請用紙を記載させる。
 - ②申請用紙の記入を確認後、更新発行処理を行う。必要に応じて、暗証番号の再設定を行う。
 - ③来庁者に説明の上、カードをお返しする。
- ※代理人が来庁された場合、暗証番号の入力は市職員が行う。

(6) マイナンバーカード申請サポート

- ①タブレット操作による写真撮影等申請の受付
- ②特急発行の対応

(7) その他付随業務

- ①各種管理簿の作成・入力
- ②マイナンバーカードの保管・申請書の保管・整理
- ③各種書類の電子化作業
- ④マイナンバーカード申請書やそれに付随した書類の印刷

(8) 受付件数実績（令和7年10月～令和8年3月）

	R7.10月	11月	12月	R8.1月	2月	3月
交付	598	642	874	719	461	485
更新	637	615	548	542	451	425
再設定	178	193	223	190	283	286
申請	372	377	316	224	201	278
その他	120	187	152	159	145	145
紐づけ			60	16	11	15
合計	1905	2014	2108	1727	1426	1634

マイナンバー業務の実績について参考までに記載。

9 業務用機材の負担区分

委託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の負担とする。なお、受託者は、委託者が負担するものを使用する場合は、善良なる管理者の注意義務をもって使用または利用するものとし、受託者の責に帰する原因によりそれらを破損、損傷等をさせた場合には、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。下記以外の必要とする機材などは、受託者が用意することとする。

(1) 統合端末3台

- (2) 交付更新管理システム
- (3) データ入力・出力装置に付随する消耗品及び使用する用紙類
- (4) 申請書受付ファイル、番号札、ボールペン等受付用品
- (5) マイナンバーカード・申請書・配布物等保管用書庫
- (6) 机、いす、カウンター、パーテーション
- (7) 発信・受信が可能な電話
- (8) 休憩スペース

10 委託業務の履行

委託業務の履行にあつては、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 統括管理者

業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を担い、現地管理者及び業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当するものであり、委託者に対して作業進捗の定期的な報告を月1回程度行う。

② 現地管理者

常駐の責任者として、業務全体の進捗管理及び労務管理を行うものとし、責任者及び副責任者を各1名以上選任するものとする。責任者及び副責任者は、令和3年度以降にマイナンバーカードに係る申請・交付、電子更新に関する業務経験を有する者で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、欠員が生じた場合には業務に従事する。

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は委託者への報告及び協議の上、業務改善を行うこと。

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 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。

③ 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もの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着けていること。
- 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。
- オ 業務の公共性を十分に理解し、本市の信用を失墜するような行為を行わないこと。

(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、各業務において円滑に業務遂行できる適切な人員数とし、責任者または副責任者を含め業務に対して5名の配置とする。責任者及び副責任者は、業務経験を有する者とする。必要かつ十分な人数を確保し、業務の繁閑に応じて、時間帯・曜日など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。

ただし、本業務は、国の施策に応じて来庁者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留意し、増員の確保及び減員の調整の人員配置をすること。

(4) 業務の引継ぎ

契約期間満了又は契約の解除により契約終了する場合は、業務の引継ぎが円滑に遂行できるよう次の受託者に対して適切な引継ぎを行うこと。なお、業務の引継ぎに関する費用は、受託者が負担すること。

1 1 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限らず、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、塩竈市個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守し、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「特定個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

1.2 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時は、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。

1.3 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、業務遂行に支障をきたすことがないように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き継ぐこと。

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、誘導灯を行うこと。

1.4 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り申請を行い、承諾を得なければならない。

1.5 暴力団等の排除

(1) 受託者が、この契約の履行期間中に塩竈市入札契約暴力団等排除措置要綱の要件に該当するときは、契約を解除することができるものとする。

(2) 受託者は、塩竈市競争入札参加資格登録業者指名停止要綱（平成22年庁訓第24号。以下「指名停止要綱」）の規定に基づく指名停止措置期間中の者並びに塩釜警察署長から排除措置要綱別表措置要件に該当する旨の通報を受けたものを塩竈市は、市が発注する建設工事等に係る下請負人（一次及び二次下請以降すべての下請負人及び資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方を含

む。以下同じ。)又は再受託者(再受託以降のすべての再受託者を含む。以下同じ。)とすることを認めないものとする。

- (3) 受託者は、指名停止措置期間中の者及び塩釜警察署長から塩竈市入札契約暴力団等排除措置要綱第4条に該当とする旨の通報を受けたものを下請け人及び再受託者(以下「下請負人等」という。)としていた場合は、当該下請け人等との契約の解除を求めることがある。
- (4) 受託者は、この契約において、暴力団員及び暴力団関係業者(以下「暴力団員等」という。)による不当要求又は妨害(以下「不当介入」という。)を受けた場合は、断固としてこれを拒否するとともに、不当介入があった時点で速やかに塩釜警察署長に通報及び捜査上必要な協力(以下「警察への通報等」という。)を行うこと。
- (5) 受託者は、(4)により警察への通報等を行った場合には、速やかにその内容を記載した文書により市民生活部市民課長に報告すること。
- (6) 受託者は、下請負人等に対しても、(4)及び(5)と同様の措置を指導すること。
- (7) 受託者又は下請負人等が、暴力団員等による不当介入を受けたことにより工程等に遅れが生じた等の被害が生じた場合は、市民生活部市民課長と協議を行うこと。
- (8) 市長は、受託者が(4)及び(5)の内容について怠ったことが確認されたときは、指名停止措置を行うものとする。

1.6 物価の変動に基づく委託料の額の変更

- (1) 委託者又は受託者は、運営期間内において、契約締結の日から12月を経過したごとに、日本国内における賃金水準又は物価水準の変動により委託料の額が不相当となったときは、相手方に対して委託料の変更を請求することができる。
- (2) 委託者又は受託者は、予期することができない特別な事情により運営期間内に日本国内において急激なインフレーション又はデフレーションが生じ、委託料の額が著しく不相当となったときは、委託料の変更を請求することができる。
- (3) 委託者又は受託者により請求があったときは、委託者及び受託者が双方協議の上、その額を定める。ただし、協議開始の日から14日以内に協議が整わない場合にあっては、委託者が定め、受託者に通知する。

1.7 補則

この仕様書に記載のない事項又はこの仕様書に関して疑義が生じた場合は、委託者及び受託者の双方が協議の上、決定する。

特定個人情報等の取扱いに関する特記仕様書

(趣旨)

第1条

本特記仕様書は、塩竈市（以下「甲」という。）が個人情報及び特定個人情報を取り扱う事務を委託するに当たり、受託者（以下「乙」という。）が遵守すべき事項を定めるものであり、塩竈市個人情報取扱事務委託基準（平成17年12月28日庁訓第65号。以下「委託基準」という。）に基づき、特定個人情報等の取扱いについて必要な安全管理措置を講じることを目的とする。

(法令等の遵守)

第2条

乙は、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（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン、塩竈市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第28号）、委託基準その他関係法令を遵守し、本特記仕様書を誠実に履行しなければならない。

(責任体制の整備)

第3条

乙は、特定個人情報・個人番号及び個人情報（以下これらを特定個人情報等という）の安全管理について、内部における責任体制を構築し、これを維持しなければならない。

(管理責任者及び業務従事者)

第4条

- (1) 乙は、特定個人情報等の取扱いに係る管理責任者及び業務従事者を定め、書面により甲に報告しなければならない。
- (2) 乙は、管理責任者又は業務従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。
- (3) 管理責任者は、本特記仕様書に定める事項が適切に実施されるよう、業務従事者を指揮監督しなければならない。
- (4) 業務従事者は、管理責任者の指示に従い、本特記仕様書を遵守しなければならない。

(教育及び研修)

第5条

乙は、業務従事者に対し、在職中及び退職後においても特定個人情報等を漏えいし、又は不当な目的に使用してはならないこと、違反した場合に罰則が適用される可能性があること及び本特記仕様書に定める事項について、必要な教育及び研修を実施しなければならない。

(守秘義務)

第6条

乙は、本委託業務の履行により知り得た特定個人情報等を第三者に漏らしてはならない。契約終了後又は解除後も同様とする。

(収集の制限)

第7条

乙は、本委託業務を履行するために特定個人情報等を収集するときは、業務目的を達成するために必要かつ最小限の範囲で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第8条

乙は、特定個人情報等を本委託業務以外の目的で利用し、又は甲の承諾なく第三者に提供してはならない。

(特定個人情報等の適正管理)

第9条

乙は、本委託業務に係る特定個人情報等を適正に管理するために、次の各号に定めるところにより、必要な措置を講じなければならない。

- (1)施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で嚴重に特定個人情報等を保管すること。
- (2)甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、特定個人情報等を定められた場所から持ち出さないこと。
- (3)特定個人情報等を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (4)事前に甲の承認を受けた場合を除き、特定個人情報等を複写し、複製し、又は加工しないこと。
- (5)特定個人情報等を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- (6)特定個人情報等を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- (7)特定個人情報等を管理するための台帳を整備し、特定個人情報等の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- (8)特定個人情報等の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「特定個人情報等の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- (9)作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、特定個人情報等を扱う作業を行わせないこと。
- (10)特定個人情報等を取り扱い、又は保存するパソコンに、特定個人情報等の漏えいの原因となるおそれがあるアプリケーションをインストールしないこと。
- (11)本委託業務の目的を超えて個人情報を個人番号と結合しないこと。

2 乙は、本委託業務において利用する特定個人情報等を保持している間は、ガイドラインに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、特定個人情報等の管理を行わなければならない。

- (1) 個人番号を取り扱う事務、特定個人情報等の範囲及び同事務に従事する業務従事者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 事務取扱担当者の監督・教育を行うこと。
- (4) 特定個人情報等を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人番号の削除・機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止、情報漏えい等の防止を行うこと。

(再委託の承諾)

第 10 条

- (1) 乙は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。
- (2) 乙は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、甲に対し、本委託業務の着手前に書面により再委託する旨を申請し、その承認を得なければならない。
- (3) 乙は、前項の場合は、再委託先に本特記仕様書に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対し、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- (4) 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理監督の手續及び方法について具体的に規定しなければならない。
- (5) 乙は、再委託した場合は、再委託先の履行状況を管理監督するとともに、甲の求めに応じて、甲に対し、管理監督の状況を報告しなければならない。

(資料の返還及び廃棄)

第 12 条

乙は、本委託業務が終了したときは、特定個人情報等が記載された資料を直ちに返還、又は引き渡すものとし、承認を得て複写又は複製したものについては、確実に廃棄又は削除しなければならない。

(実地調査)

第 13 条

甲は、乙に対し、特定個人情報等の利用、管理状況等について、随時実地に調査することができる。

(指示及び報告等)

第 14 条

甲は、乙に対し、特定個人情報等の適切な管理を確保するため、必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(事故発生時の対応)

第 15 条

(1)乙は、事務に関し個人情報の漏えい、滅失又はき損その他の事故（次項において「個人情報の漏えい等の事故」という。）が発生し、又は発生するおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

(2)甲は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第 16 条

(1)甲は、乙が本特記仕様書に定める義務を履行しない場合は、本特記仕様書に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

(2)乙は、前項の規定による契約の解除により損害が発生した場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第 17 条

(1)乙の故意又は過失にかかわらず、乙が本特記仕様書の規定に違反し、又は本特記仕様書の義務を怠ったことにより、甲又は第三者に損害を与えた場合は、乙は、その損害を賠償しなければならない。

賃金及び物価の変動に基づく契約金額の変更に係る

特約条項第1条第1項に係る特記仕様書

本業務委託は、賃金及び物価の変動に基づく変更に係る特約条項第1条第1項を適用する契約である。

- 1 変動の対象となる経費は、契約金額変更の基準とした日における契約金額（未履行分）のうち、直接人件費及び燃料油（ガソリン、軽油、混合油、重油、灯油）に相当する額とし、本委託業務における直接人件費とは、受託者が本委託業務に直接従事する者に、本委託業務に従事した対償として支払う、労働基準法（昭和22年4月7日法律第49号）第11条に規定する賃金をいう。

なお、本委託業務に直接従事する者に対する健康保険、厚生年金保険、労働保険等の事業者負担額及び子ども・子育て拠出金等の法定福利費は、変動の対象とはならない。

- 2 本業務委託における賃金水準又は物価水準は、次のものをいう。

(1) 賃金水準

- 宮城県最低賃金
- 労務単価（該当労務単価：_____）

(2) 物価水準

- 消費者物価指数（仙台市の生鮮食品を除く総合指数）
- 燃料単価（該当物品：_____）

- 3 本業務委託における変更金額算定の基礎となる資料は、次のとおりとする。

- 本市設計書
- 受注者から提出される内訳書等