

## 横須賀市マイナンバーカードセンターin 産業交流プラザ 窓口業務委託仕様書

### 1 目的

本業務は、マイナンバーカードの普及促進及び円滑な交付・電子証明書更新体制の整備を目的とするものである。制度開始以降、マイナンバーカードは健康保険証や運転免許証との一体化などにより利用拡大が進み、今後も新規交付だけでなく、カードの更新による交付や電子証明書更新等の需要が見込まれる。

交付体制の強化を図るため、市役所窓口に加え、令和8年8月から運営開始を予定している土曜日、日曜日にも対応が可能な「横須賀市マイナンバーカードセンターin産業交流プラザ」の事務室を開設し、交付等窓口を継続し、円滑な事務執行体制を整備する。

### 2 履行場所

横須賀市本町3-27ベイスクエアよこすか一番館3階 産業交流プラザ

### 3 履行期間

契約書締結日（令和8年5月11日を予定）から令和9年3月31日まで

### 4 支払方法

各月末締めをもって受託者の請求により精算する。

### 5 業務内容

- (1) マイナンバーカードセンターの業務設計及び運営業務
- (2) マイナンバーカードセンターの運営支援
- (3) 各種業務マニュアル及び業務フロー等の作成
- (4) サービス要求水準合意書及び指標の作成・検証
- (5) 広報活動

### 6 業務詳細

- (1) マイナンバーカードセンターの業務設計及び運営業務

次に記載する主な業務内容を踏まえて、業務体制等、業務を的確に遂行できるとともに、市民の利便性も考慮すること。

ア 開庁日

毎週月曜日、火曜日、金曜日、土曜日、日曜日（祝日を含む）

※下記日程は閉庁日とする。

- (a) 毎週水曜日、木曜日
- (b) 毎月第3土曜日の翌日曜日
- (c) 年末年始（令和8年12月29日から令和9年1月3日まで）

※その他、システムメンテナンス等の理由により、臨時閉庁することがある。

#### イ 勤務時間

- (a) 月曜日、火曜日、金曜日  
10時15分から19時00分
- (b) 土曜日、日曜日  
8時45分から17時30分

#### ウ 開庁時間

- (a) 月曜日、火曜日、金曜日  
10時30分から18時30分
- (b) 土曜日、日曜日  
9時00分から17時00分

### (2) マイナンバーカードセンターの運営支援

#### ア 業務内容

カード交付は完全予約制とし、電子証明書の更新等その他の業務は予約制を設けず、随時来庁とする。センター来庁者の受付・案内やカードの交付作業の他、来庁者からの希望に応じて対応すること。

#### イ 必須要件

- (a) 来庁者からの問い合わせに対し想定される質疑応答集は共通として取り扱うこと。また、市民から寄せられた質問や意見を踏まえて、業務マニュアルと併せて更新し、これを本市職員、センターでの業務従事者に情報共有すること。また、これらの情報共有に基づき各種マニュアルや質疑応答集を更新すること。
- (b) 本市と協議のうえ、滞りなく業務を履行可能な人数を配置すること。体調不良等やむを得ず従事できなくなった場合においては、代替要員を確保・手配できる体制を構築すること。実際の来庁数が仕様書上の総定数を上回る場合は、状況に応じて速やかに人員を調整できる体制をとること。
- (c) 日々の受付人数等を時間帯別に記録し、月次で本市へ報告するとともに、問い合わせへの回答については、問い合わせ内容とともに電子データで日々提出すること。その際、データには個人情報を含めないこと。

- (d) 災害時や鉄道事業者の計画運休、ネットワーク障害時の対応について、あらかじめ本市と協議のうえ、マニュアル等を作成し、状況に応じて窓口の開設ができる体制をとること。
- (3) 各種業務マニュアル及び業務フローの作成  
 マイナンバーカードセンターの運営に関する各種マニュアル及びフロー図等を作成すること。業務実施にあたっては、本市担当職員と十分なコミュニケーションを図り、業務内容や事務手続等を十分理解するとともに、業務未経験者でもその内容を容易に理解できるようなものにする。詳細については、本市と協議のうえで作成し、速やかに提出すること。
- (4) サービス要求水準合意書及び指標の作成・検証
- ア 業務内容  
 本業務のサービス水準を評価できる指標の作成、作成した指標による実績モニタリングの実施やそれに基づく指標の検証を行う。指標の作成やモニタリング方法は、最低限次の要件を満たすこと。なお、サービス指標の要求水準を満たすことができなかつた場合には改善計画を作成して本市の承認を得ること。また、改善計画に則した取り組み結果の実績報告は必須とする。
- イ 必須要件
- (a) 実績モニタリング結果及び改善計画・改善報告は月次で行うこと。
- (b) 指標としては次の項目を含むこと。  
 ・セキュリティインシデントの発生を0件とすること。
- (5) 広報活動
- ア 業務内容  
 マイナンバーカード及びマイナンバーカードセンターに関する各種広報の実施をする。要旨は、次のとおりとする。
- (a) マイナンバーカードセンターの場所や開所時間等の案内
- (b) 対象者への通知やチラシ・パンフレット等の広報物の原案等作成
- (c) その他、WEB予約を促進し、問合せを軽減させるための各種措置
- (d) センターの開設についてHP上での広報

## 7 業務分担

業務分担は次のとおりとする。（委託…【委】 本市…【市】）

ア	イ～コに係る持参書類の確認・受領	【委】
イ	予約者のカード交付（本人・法定代理人受取）	【委】
ウ	予約者のカード交付（任意代理人受取）	【市】

エ	電子証明書の新規発行・更新等（本人・法定代理人申請）	【委】
オ	電子証明書の新規発行・更新等（任意代理人申請）	【市】
カ	暗証番号の初期化等（本人・法定代理人申請）	【委】
キ	暗証番号の初期化等（任意代理人申請）	【市】
ク	カード紛失・廃止・返納届等	【委】
ケ	券面記載事項変更／印字対応	【委】 / 【市】
コ	顔認証マイナンバーカードへの切替	【市】
サ	受付案内業務（フロアマネージャー）	【委】
シ	手続きの照合（ダブルチェック）	【市】
ス	申請書の作成	【市】
セ	特急発行申請の受付	【市】
ソ	レジ入金・レジ締め	【市】
タ	カードの運搬及び管理	【市】
チ	書類のチェック・集計・決裁	【市】
ツ	予約及び問い合わせ等電話対応	【市】
テ	文書照会（送付・回答受付）	【市】
ト	その他、カードや電子証明書に係る業務全般	【委】 / 【市】

## 8 本契約の概要

### (1) 取扱件数の想定

本契約期間において、市全体で想定する来庁者数は次のとおりとする。

#### ア カード

・市全体のカード想定交付枚数 34,063件

※更新枚数は期限到来予定数、新規件数は年間2万件想定を月割で算出

8月	9月	10月	11月	12月	1月
3,953	4,058	4,201	4,226	4,301	4,524
2月	3月				
4,326	4,474				

・センターでの想定交付枚数 20,736件

※予約可能枠数で算出

8月	9月	10月	11月	12月	1月
2,816	2,560	2,688	2,688	2,432	2,432
2月	3月				
2,432	2,688				

## イ 電子証明書

・市全体の電子証明書想定更新件数 33,166件

※更新件数は期限到来予定数

8月	9月	10月	11月	12月	1月
2,075	2,640	3,382	3,625	4,277	5,789
2月	3月				
5,351	6,027				

・センターでの電子証明書想定更新件数 3,313件

※全体の1割で算出

8月	9月	10月	11月	12月	1月
207	264	338	362	427	578
2月	3月				
535	602				

(2) マイナンバーカードセンターの稼働日時等

【別紙1】のとおり。

## 9 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、統括管理者、現地管理者、業務従事者の要員を業務量の変動に応じて適正数配置し、効率的かつ効果的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にすること。

受託者は、受託業務の適正な執行及び保安管理のため業務体制表を作成し、業務従事前までに本市に提出すること。変更が生じた場合は、速やかに本市に報告し、業務体制表の変更を行うこと。なお、実施体制上において、従事者の業務遂行能力やコミュニケーション能力等に著しい問題や能力不足があると認められるときは、本市は受託者に是正措置を求めることができるものとする。

(1) 統括管理者

業務全体の責任者として原則としてマイナンバーカードセンターに配置し、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。さらに市に対して作業進捗の定期的な報告を行うこと。

(2) 現地管理者

常駐の責任者として、統括責任者の職務を代理できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行う。マイナンバーカードセンターに配置すること。現地管理者は業務従事者に業務の指示を行い、担当業務を適正に処理できるようにすること。なお、現地管理者が不在の時は、同程度のスキルを要する代行者を選任し、配置すること。

自治体における本業務と同等の委託業務経験があることが望ましい。
業務全体を掌握するとともに、センター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。
市民の案内業務や寄せられた問い合わせ・苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
マイナンバー制度、住民情報を取り扱う業務等の知識を有すること。
個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いを熟知していること。
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。
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わかるように名札を着用すること。

### (3) 業務従事者

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。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。

基礎的なビジネスマナーを身につけていること。
協調性を有すること。
端末操作（テンキー入力、検索操作等）が円滑に実施できること。
接客・窓口業務等対人サービスの経歴があること、もしくはその適性があること。
マイナンバー制度に関する一般的な知識を有すること。
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わかるように名札を着用すること。

## 10 研修

本業務の遂行に必要な知識（番号制度や個人情報保護に関する知識も含む）及び能力を習得させるため、研修計画及び研修資料を作成のうえ、受託者の責任において従事者教育を実施すること。研修会場については、本市と協議のうえ決定し、受託者において用意すること。研修当日は、本市職員が視察する場合がある。

研修日程、時間割、カリキュラム及び研修資料等は受託者からの提案に基

づき、市と協議のうえ決定する。

また、市が本業務に関連して採用する会計年度任用職員等に対しては、本市職員により端末操作の説明や具体的な業務内容等の説明を適宜行うが、受託者が主催する研修にも参加できるものとする。

## 11 定例会議

受託者は、本業務の実施にあたり、以下の会議を開催すること。なお、各会議体の議事内容及び結果について、書面により議事録を作成し、開催日後3開庁日までに本市に提出し、承認を得ること。

会議名 (開催頻度)	内容
センター運営推進会議 (月次)	受託者は、進捗状況の報告と作業遅延発生時の対策検討・結果報告を行う。併せて、次月の業務計画、要員計画を報告する。また、納入成果物レビュー及び作業品質の妥当性評価と是正対策を行う。
センター日次報告会議 (適時)	受託者は、作業日報等を基にセンター運営支援業務の実績報告、問い合わせ内容を報告する。また、業務履行上の課題及び改善報告を行う。なお、本市で回答が必要な市民からの問い合わせ等への対応を本市より説明する。

## 12 業務実施体制

### (1) 履行期日及び成果物

各業務の履行期日や履行状況を確認できる成果物については次のとおりとし、各成果物の著作権については、市に帰属するものとする。

業務	履行期日	成果物
委託業務の実施準備	契約締結後速やかに	業務全体計画書
		業務マニュアル、業務フロー
センター委託業務の実施	毎日	作業日報
	翌月3開所日後	月次業務計画・実績報告書 要員育成報告書
	令和9年3月末	年度業務実績報告書
	令和9年3月末	業務マニュアル(改訂版)
サービス要求水準合意書 及び指標の作成・検証	契約締結後速やかに	サービス水準指標(素案)
	翌月3開所日後	サービス水準検証結果報告書

## (2) 検査の方法

各業務の履行状況については、成果物の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は次のとおりとする。

検査対象 (成果物)	主な記載項目	主な検査項目
業務全体計画	年間作業スケジュール 要員体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間作業スケジュールが明確にされているか。</li> <li>・チーム構成、シフト、要員確保策について具体的に記載されているか。</li> </ul>
業務マニュアル 業務フロー	業務詳細説明書 QA集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務フロー、業務詳細説明書、QA集等の内容が、漏れなく加筆・修正されているか。</li> <li>・業務フロー、業務詳細説明書、QA集等の加筆・修正内容に矛盾点がないか。</li> <li>・本市に確認をとる等して判明した具体的な作業をわかりやすく追記しているか。</li> <li>・改善前のマニュアルでは理解しづらかった部分についてわかりやすい表現に修正しているか。</li> </ul>
要員育成報告書	研修計画 研修内容 指導記録	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に必要な研修等が十分に行われているか。</li> <li>・立場や役割に応じて育成がなされているか。</li> </ul>
作業日報 月次業務計画・ 実績報告書	処理日 処理件数 処理内容 問題点 改善内容 要員体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・処理内容や処理件数等が明確にされているか。</li> <li>・相談内容や相談件数等が明確にされているか。</li> <li>・業務遂行上の問題点等が明確にされているか。</li> <li>・市との調整事項等が明確にされているか。</li> <li>・業務を効率的に遂行できるような提案ができていないか。</li> </ul>

サービス要求水準指標		<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務遂行の水準を客観的に評価できるような項目、評価基準となっているか。</li> <li>・業務遂行の全般を評価できるものになっているか。</li> </ul>
サービス水準検証結果報告書	モニタリング結果検証内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作成したサービス水準評価表（素案）の主な評価項目をモニタリングできているか。</li> <li>・各評価項目について十分な検証が行われているか。</li> </ul>

### 13 守秘義務

受託者は、業務上知り得た市固有の機密について、本契約の継続中はもとより、本契約が終了し、又は解除された後においても、第三者に漏えいしてはならない。

### 14 再委託について

受託者は、業務の全部を第三者に再委託してはならない。

受託者が一部の業務を第三者に再委託する場合は、事前に市へ、再委託先の名称、代表者氏名その他必要な事項を報告すること。

また、再委託先に対し、本仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、当該再委託先の一切の行為及びその結果について、市に対して責任を負うものとする。

### 15 留意事項

- (1) 受託者は、法令を遵守するとともに、市の条例、規則、規程等を遵守し、市が最適な成果を得られるよう本業務委託を遂行すること。また、必要な事項については、市に対して積極的に提案を行うこと。
- (2) 受託者は、本業務委託の遂行にあたり、上記の指示事項その他の必要要件について十分に協議を行うとともに、市の指示を受けること。また、作業内容等に疑義が生じた場合は、速やかに市と協議のうえ対応すること。
- (3) 受託者が報告書等の作成のために作業する環境及び当該作業に必要な経費は、受託者が準備すること。ただし、受託者が必要に応じて市庁舎内等で作業、会議又は打合せを行う場合は、可能な限り市がこれを準備する。
- (4) 受託者は、成果物に瑕疵が認められた場合は、本委託業務完了後であっても、速やかに市の指示に基づき関係図書等の修正を行わなければならない。

い。なお、当該修正に要する費用は、全て受託者の負担とする。

- (5) 本業務の実施に必要となる消耗品（筆記具、その他受託者が必要だと考えるもの）の調達費用は受託者の負担とし、委託料に含むものとする。消耗品の過不足により業務に支障を生じさせないように、適切に在庫管理を行うこと。
- (6) 受託者は、本委託業務完了後であっても、本契約の範囲内における市からの問合せ等に対応するものとする。
- (7) 本契約期間中、市の執務時間内（土曜日、日曜日及び祝日を除く午前8時30分から午後5時15分まで）に常時連絡可能な体制を整えること。