

岡山市マイナンバーカード交付前設定等業務委託 仕様書（案）

1 総則

(1) 件名

岡山市マイナンバーカード交付前設定等業務委託

(2) 業務の目的

マイナンバーカード交付円滑化計画に基づき、マイナンバーカードの交付体制強化や申請支援事業を実施しているが、交付に係る事務関係についても統括及び体制強化を行い、更なる交付関係事務の効率化及び円滑化を図るもの。

(3) 業務概要

- ①マイナンバーカード交付前設定等業務
- ②申請時来庁方式・出張申請受付方式によるマイナンバーカード交付及び発送業務
- ③マイナンバーカード交付等処理状況管理業務
- ④マイナンバーカード等移送業務

(4) 業務期間・実施時間

- ①業務期間 令和7年10月1日から令和8年3月31日まで
ただし、市の休日（岡山市の休日を定める条例（平成元年市条例第44条）に定める休日をいう。以下同じ）を除く。
本市との協議等必要な事前準備を行った上で、遅滞なく業務を開始すること。
- ②実施時間 午前9時から午後5時まで

(5) 履行場所

下記の岡山市が指定する場所

①「(3) 業務概要」①から③までの業務

岡山市役所本庁舎（岡山市北区大供一丁目1番1号）4階執務室の一部
・作業スペース（約29.5㎡） ・別室（約11.5㎡）

※作業スペースは執務室の一部のため、パーティション等で区切る必要がある。

②「(3) 業務概要」④の業務

岡山市役所本庁舎から各移送先まで（移送先は2（4）②参照）

(6) 委託元担当課

岡山市総務局総務部行政事務管理課

2 業務内容

(1) マイナンバーカード交付前設定等業務

- ①地方公共団体情報システム機構（以下、J-LIS という）から送付された、市内全域のマイナンバーカード等（同封された交付通知書等の書類を含む）を一括受領し、内容物を確認した後、（3）に記載するマイナンバーカード交付管理台帳に入力すること。
- ②統合端末及び住民記録システム等を使用し、交付前設定処理を行うこと。交付前設定処理時に、不備・疑義等あれば、随時本市職員に確認し対応すること。
- ③交付前設定処理を適正に行った後、交付通知書及び各種案内チラシを封入・封緘し、交付通知書一式の発送処理をすること。
- ④発送する郵便物について、郵便番号、重量から郵便料金を算出、郵便料金ごとの郵便物を集計し、郵便発送伝票を作成の上、本市に引き継ぐこと。
- ⑤交付通知書の返戻があった場合、対象者に返戻用通知を発送すること。
- ⑥本市から交付通知書の再送依頼があった場合、改めて交付通知書を作成し、各種案内チラシとともに封入・封緘し再送すること。
- ⑦交付通知書の発送等の状況について、随時マイナンバーカード交付台帳に入力すること。
- ⑧交付通知書の発送方法については、事前に本市と協議して決めることとし、当該発送に係る郵送料は、受託者の責めに帰する場合を除き、本市の負担とする。

（2）申請時来庁方式・出張申請受付方式によるマイナンバーカード交付及び発送業務

- ①申請時来庁方式（各区役所及び岡山市マイナンバーカード駅地下臨時交付センターで受付）及び出張申請受付方式（個別訪問及び臨時出張申請受付窓口で受付）により受付した申請書類一式について、本市から收受し、統合端末にてID振替処理及びマイナンバーカード交付台帳に入力した後に、適正に保管すること。
- ②收受した申請書類一式について、不足や不備等の有無を確認し、不足や不備等がある場合は、本市職員に報告すること。
- ③收受した申請書類一式にマイナンバーカード交付申請書がある場合（オンラインで申請受付した場合は交付申請書はない）は、マイナンバーカード交付申請書をJ-LISに書留郵便で送付すること。マイナンバーカード交付申請書に、申請書ID及びマイナンバーの記載がない場合は、マイナンバーを確認・追記後に送付すること。
- ④マイナンバーカード等をJ-LISから受領した際は、保管した申請書類一式と突合し問題ないことを確認した後に、（1）①及び②の処理を行うこと。処理後は本市職員が暗証番号設定等をするため、本市職員に引継ぐこと。
- ⑤本市職員が暗証番号設定等をした後、マイナンバーカードを本市職員から再度引継ぎを受け、各種案内チラシとともに封入・封緘し、郵便物等差出票を作成の上、書留郵便又は本人限定受取郵便で送付すること。

- ⑥発送する郵便物について、郵便番号、重量、郵送種別から郵便料金を算出、郵便料金ごとの郵便物を集計し、郵便発送伝票を作成の上、本市に引き継ぐこと。
- ⑦発送後は、日本郵政ホームページの郵便追跡サービスを使用し、送達状況を確認すること。
- ⑧発送したマイナンバーカードが受取期間満了等により本市に返戻された場合は、窓口での来所受取の案内をするため、交付通知書を作成し、各種案内チラシとともに封入・封緘し、対象者に送付すること。
- ⑨マイナンバーカード更新対象者について出張申請受付方式で申請を受け付けた場合は、マイナンバーカード作成後に再度訪問し、旧マイナンバーカードと差替で交付することになるため、(1) ①及び②の処理を行った後、専用の説明書類を同封の上、交付通知書を送付し、交付前設定処理後のマイナンバーカードは本市職員に引き継ぐこと。
- ⑩施設入所者や医療機関入院者等申請者本人の住所地以外にマイナンバーカードを送付する場合は、本市職員に指示に従い、施設又は医療機関等宛に送付すること。
- ⑪顔認証マイナンバーカードの場合は、市職員から暗証番号の設定をしたマイナンバーカードを引き継がれた後に、受託者が準備した端末にインストールした暗証番号ロックツールを使用し暗証番号をロックし、マイナンバーカードの券面記載欄に顔認証マイナンバーカードである旨を記載すること。
- ⑫顔認証マイナンバーカードでマイナ保険証登録を行うための同意書を受領している場合は、市職員から暗証番号設定したマイナンバーカードを引き継がれた後に、受託者が準備した端末（Wifi 等ネット接続環境を含む）を使用し、マイナポータルにてマイナ保険証の登録をした後に、暗証番号ロックツールを使用し暗証番号をロックし、マイナンバーカードの券面記載欄に顔認証マイナンバーカードである旨を記載すること。
- ⑬郵便局で受け付けたマイナンバーカード交付申請書が郵便局から送られてきた場合は、当該交付申請書を書留郵便でJ-LIS に送付すること。送られてきた交付申請書に申請書 ID 及びマイナンバーの記載がない場合は、マイナンバーを確認・追記後に送付すること。
- ⑭マイナンバーカード交付申請書、マイナンバーカード、交付通知書の処理及び発送状況について、随時マイナンバーカード交付台帳に入力すること。
- ⑮マイナンバーカード、マイナンバーカード交付申請書、交付通知書の発送方法については、事前に本市と協議して決めることとし、当該発送に係る郵送料は、受託者の責めに帰する場合を除き、本市の負担とする。

(3) マイナンバーカード交付等処理状況管理業務

- ①マイナンバーカード交付台帳を作成し、マイナンバーカード交付等に係る事務処理状況を随時記録し、進捗管理を行うこと。

- ②マイナンバーカード交付管理台帳の様式、仕様については、事前に本市と協議の上、受託者において作成すること。
- ③マイナンバーカード交付管理台帳は、本市交付担当職員がマイナンバーカード交付に係る進捗状況を適宜確認できるようにすること。管理・運用方法については、本市と協議の上決めるものとする。
- ④マイナンバーカード交付管理台帳は、パスワード認証等、利用者のアクセスを制限する機能を有すること。
- ⑤各交付窓口でマイナンバーカードを交付した後、各交付窓口からマイナンバーカード受領・申請書等書類一式が移送されるため、移送された書類一式をもとに、交付状況をマイナンバーカード交付管理台帳に記録すること。記録した後の書類一式については、スキャナー等を使用し、電子的保管が可能となるようデータ化すること。スキャナー等の使用方法、電子的保管の方法、書類の取扱いについては、本市と協議の上決めるものとする。

(4) マイナンバーカード等移送業務

- ①受託者が作成し、本市が承認したスケジュールに基づき、交付通知書に記載された受取場所（各区役所及び各支所）にマイナンバーカード（交付前設定時に添付した付属書類を含む）を移送すること。
- ②移送先は下記のとおり。各移送先の開庁時間内（12:00～13:00を除く）に移送し、移送先職員に手渡すこと。

移 送 先	所 在 地	開庁時間
北区役所市民保険年金課	北区大供一丁目1番1号	平日 8:30～17:15
中区役所市民保険年金課	中区浜三丁目7番15号	平日 8:30～17:15
東区役所市民保険年金課	東区西大寺南一丁目2番4号	平日 8:30～17:15
南区役所市民保険年金課	南区浦安南町495番地5	平日 8:30～17:15
御津支所総務民生課	北区御津金川1020番地	平日 8:30～17:15
建部支所総務民生課	北区建部町福渡489番地	平日 8:30～17:15
瀬戸支所総務民生課	東区瀬戸町瀬戸45番地	平日 8:30～17:15
灘崎支所総務民生課	南区片岡207番地	平日 8:30～17:15

- ③移送先での手渡し時に、移送先職員から、岡山市役所本庁舎への移送が必要なマイナンバーカードや書類等の引継ぎがあるため、引継ぎ書類等を受け取り、岡山市本庁舎まで移送すること。
- ④移送回数は、全移送先に対し、1週間に2回以上とすること。
- ⑤移送対象マイナンバーカードリストを作成し、移送時は送付元及び送付先の双方で、移送対象マイナンバーカードが確実に移送されたことを確認できるようにすること。

- ⑥移送に関しては、鍵付きのジュラルミンケースを使用する等、適正・確実なセキュリティ対策を講じること。
- ⑦車両の運行にあたっては、交通規則を遵守し安全運転に努め、自己や災害発生時の積載物の保全性を担保し、運搬物の紛失・盗難等がないよう、確実なセキュリティ対策を講じること。なお、運搬中に発生した事故等について、本市は一切の責任を負わない。
- ⑧移送に係る費用は、全て受託者の負担で実施すること。
- ⑨マイナンバーカード移送状況について、随時マイナンバーカード交付管理台帳に入力すること。

3 推定作業量

- (1) 各業務の推定作業量は下記の通りとする。ただし、制度改正等の影響もあり、この作業量を保証するものではない。

業務内容	推計作業量（件／月）
マイナンバーカード交付前設定等業務	9,000件
申請来庁方式・出張申請受付方式によるマイナンバーカード交付及び発送業務	1,000件
マイナンバーカード等移送業務	9,000件

- (2) 各区役所・各支所の想定割合は下記の通りとする。

部 署	割合
北区役所市民保険年金課	36%
中区役所市民保険年金課	18%
東区役所市民保険年金課	10%
南区役所市民保険年金課	18%
御津支所総務民生課	3%
建部支所総務民生課	3%
瀬戸支所総務民生課	6%
灘崎支所総務民生課	6%

4 貸与品等の管理・利用

下表に掲げる貸与品（予定）及び契約後本市が貸与すると決定した物を除き、本委託業務の履行で必要になる機器、ソフトウェア、什器、パーティション（作業スペース区

切り用)、カード保管庫、消耗品については、全て受託者が調達するものとする。また、貸与品の受け渡し方法等の詳細については、契約締結後、本市及び受託者との協議の上決定する。

貸与品(予定)	数量	単位
統合端末(住基ネットシステム端末)	8	台
住民記録システム端末	3	台
業務システム用プリンター	1	台
複合機	1	台
マイナンバーカード、交付通知書送付用の封筒及びチラシ	必要数	
交付前設定マニュアル	1	式

5 共通事項

(1) マニュアル・FAQ作成・研修

- ①本業務の運営手順、注意事項、Q&A等を定めた運営マニュアル、FAQを作成すること。運営マニュアル及びFAQ作成にあたっては、事前に本市と協議すること。
- ②運営マニュアル及びFAQを使用して、本業務の全ての従事者に適切な研修を実施し、業務を円滑、効果的に実施できる体制を整備すること。

(2) 業務の引継ぎ・調整

業務運用開始までに本市各関係部署からの引継ぎ及び調整を行い、円滑な業務移行を実施すること。

(3) 協議書の作成及び提出

業務内容調整、本市との連携確認、マニュアル作成等で本市と協議を行った場合、協議書を作成し本市へ提出すること。また、委託業務開始後に疑義が発生し協議した場合も同様とする。

(4) スケジュール調整等

全体スケジュールの管理及び本市との連絡調整を随時行い、適切で円滑な事業の進捗に努めること。

(5) 事故発生時における報告

委託期間中に事故が発生した場合は、その理由にかかわらず直ちにその状況、対応方法等を第一報として本市に報告し、応急措置等を行った後、書面により詳細な報告及びその後の対応方針案を提出すること。

(6) 実績報告

- ①受託者は、実施日及び実施場所毎の日次集計を取りまとめた月次報告書を作成し、翌月5営業日までに本市に電子媒体にて提出すること。報告書の様式は、本市と協議の上決定するものとする。

②本市は必要に応じて受託者に対し随時本業務の処理状況について調査することができるとし、本市から調査の要請があった場合は要請に従うこと。

(7) 連携又は引継ぎ

受託者は、業務の履行上、他の事業者との協力が必要となった場合又は他の事業者への業務引継ぎが必要となった場合は、連携及び引継ぎを迅速・円滑に行うこと。この場合の引継ぎデータ、マニュアル等は、CSVファイル等で誠実・確実に提供すること。契約期間満了時に次期受託者が決定していた場合の、次期受託者への引継ぎについても同様とする。

6 個人情報管理・法令順守

- (1) 受託者は、個人情報保護の重要性を認識し、業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、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）その他個人情報の保護に関する法令等に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざんの防止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。
- (2) 受託者は、業務の遂行にあたって関係法令等を遵守するとともに、守秘義務や個人情報の保護については特に留意し、従事者に対する研修を徹底すること。
- (3) 受託者は、全ての従事者に対し、公共の業務に従事することを自覚させ、適正な服装、態度、言葉遣い等について周知徹底すること。
- (4) 受託者及び全ての従事者は、この業務の実施において知り得た秘密・個人情報について、いかなる理由によっても、他への漏洩及び他の目的への使用をしてはならず、本業務終了後においても同様の義務を負うものとする。
- (5) 受託者は、本市から受領した本業務に関する資料・電子データについて、本市が了承したものを除き、紙媒体・電子媒体のいずれについても、本業務終了時には原本及び複製又は複製した資料を廃棄又は消去すること。また、廃棄又は消去したことについて本市に報告すること。
- (6) 万一、受託者又は再委託先から情報の外部流出が発生した場合には、受託者又は再委託先の故意・過失にかかわらず、本市又は第三者が損害を受けた場合は、受託者又は再委託先がその信頼回復、原状回復、回収、拡散防止、及び損害賠償の全責任を負うものとする。
- (7) 受託者は、本市と「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」及び「市の保有する特定個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結すること。

7 委託料の支払い

10月分を初月とする毎月払いとし、契約額を6で除して得た金額を毎月の委託料とする。ただし、1円未満の端数が生じた場合は最初の支払月に端数分を加えるものとする。

8 その他

- (1) 業務開始までに運営体制を整備し、組織図（指揮命令系統、緊急時の連絡対応等）を作成し、本市へ提出すること。組織図に変更があった場合は、速やかに変更後の組織図を本市に提出すること。
- (2) 業務責任者を選任し、本市へ報告すること。業務責任者は、本市との連絡・調整・報告の業務を担い、各委託業務間の調整、従事者の管理・配置等の業務管理を行うこと。
- (3) 本市の責に帰することのない要因による苦情等は、受託者が責任をもって対応すること。また、あらかじめ苦情等発生時の処理体制を明確にし、苦情等があった場合は速やかに本市へ報告すること。
- (4) 受託者が本業務において本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負うものとする。
- (5) 本業務の従事者の健康管理、実施場所における衛生管理及び感染予防・感染拡大の防止等を実施するとともに、国や自治体等から発出される指示・要請等を遵守すること。
- (6) 「2 業務内容」の各項に記載する業務ごとの契約金額内訳書を作成し、本市へ提出すること。
- (7) 本仕様書に記載の事項の他、受託者が提出した企画提案書において独自提案がある場合、その事項についても本業務の一部とする。
- (8) 本仕様書に記載のない事項及び業務の実施にあたり疑義が生じた場合、受託者と本市が協議して定めるものとする。