

生駒市マイナンバーカード関連窓口業務委託仕様書

1 業務名

生駒市マイナンバーカード関連窓口業務委託

2 業務目的

本市のマイナンバーカード関連業務においては、交付開始当初にマイナンバーカードを申請した方の有効期限到来に伴い、マイナンバーカードの更新を行う方が増加しており、今後、マイナンバーカードや内蔵されている電子証明書の更新手続きがより一層増加することが見込まれる。

また、生駒市におけるマイナンバーカード保有率は令和8年4月1日時点で86%であることから、マイナンバーカードに関する手続きで窓口に来庁される方も多く、窓口をより一層効率的に運営する必要がある。

以上のことから、マイナンバーカードに係る窓口業務を、専門的な知識及び実績を有する民間事業者に委託することにより、当該業務の効率化や円滑な窓口運営体制の構築を図り、市民サービスの質の向上を実現することを目的とする。

3 履行場所

生駒市役所 1 階市民課（奈良県生駒市東新町 8 番 3 8 号）

4 履行期間

令和9年3月1日～令和12年3月31日

ただし、契約締結日～令和9年2月28日までは業務引継期間として実地研修等を行うものとする。業務開始までのスケジュール等については、事前に本市と協議のうえ決定し、事前の開設準備及び引継作業期間にかかる経費は、受託者の負担とする。

5 業務内容

（1）事業概要

マイナンバーカード関連業務とは、マイナンバーカード（特定在留カードを含む）の申請・交付（再交付）・記載事項変更・暗証番号設定・一時利用停止解除又は廃止、並びに電子証明書の発行・廃止・更新・初期化などのマイナンバーカードに係る申請の受付をいう。なお、申請書の発行、マイナンバーカードの交付（再交付）・記載事項変更・暗証番号設定、並びに電子証明書の発行・更新など、統合端末を操作して行う業務については本市職員が行う。また、本履行期間においては、主に各種受付手続

きとそれらに対する案内を担うものとするが、担当業務については繁閑に応じて本市と受託者で協議の上で決定する。

(2) 窓口数

- ① マイナンバーカードの申請受付 2 窓
 - ② マイナンバーカードの交付受付、電子証明書の発行・更新等受付 2 窓
- なお、来庁者数に応じて4窓を利用し、臨機応変に対応すること。

(3) 参考数値

- ① 本市の住民基本台帳人口及び世帯数（令和8年4月1日現在）
人口 115,673人 世帯数 52,227世帯
- ② 本市のカード交付済枚数及び保有枚数（令和8年4月1日現在）
131,020枚（交付率113.3%）、99,501枚（保有率86.0%）
- ③ 本市の電子証明書の発行及び更新件数（令和8年3月31日現在）
令和7年度 発行：3,368件 更新：11,782件
令和6年度 発行：2,325件 更新：7,761件

(4) 業務内容

実施する業務は次のとおり。今後の制度変更や情勢等の変化により業務内容を変更する必要がある場合は、本市と受託者で協議の上決定する。

- ① マイナンバーカードの新規・更新申請の受付・案内
 - ア 申請書類に必要事項の記入を案内し、申請補助タブレット端末等を用いて顔写真の撮影やマイナンバーカードの申請を行うこと。
 - イ マイナンバーカードの交付時に必要となる書類等の適切な案内を行うこと。
- ② マイナンバーカードの交付受付
- ③ 電子証明書の発行・更新の受付・案内
 - ・ 窓口支援システムを用いた申請書の作成・受付
- ④ 暗証番号の再設定の案内・受付
 - ・ 窓口支援システムを用いた申請書の作成・受付
- ⑤ 券面変更・継続利用等申請受付・案内
 - ・ 住所異動や戸籍届出等によるマイナンバーカードの券面変更申請受付
 - ・ 氏名の振り仮名の記載
 - ・ 外国人のマイナンバーカードの有効期間変更手続き
 - ・ 国外用マイナンバーカードの継続利用手続き
- ⑥ その他
 - ・ ①～⑤に付随する業務全般
 - ・ 受付混雑時の案内（必要な時に行う）
- ⑦ 公金収納に関する業務

- ・ マイナンバーカードの再交付等で手数料が発生した場合に適切に案内し、徴収すること。

6 業務時間

(1) 通常開庁日

平日の月曜日～金曜日の午前9時～午後4時30分（土日祝日、年末年始の12月29日～1月3日を除く）。

(2) 休日開庁日

日曜日のうち、本市が指定する日（月1回）の午前9時～正午

回数は月1回を基本とするが、繁閑に応じて本市と受託者で協議の上で決定する。

なお、開庁日は受付時間前の準備事務及び終了後の事務（受付時間内の来庁者の対応が完了するまでの業務等）についても業務範囲に含むものとする。

7 設備機器等

(1) 受託者が本業務の履行にあたって操作する機器や必要な備品について、本市で準備し、委託期間中は無償貸与するものは下記のとおりとする。

- ・ 住民記録システム用端末 4台（うち2台は窓口支援システムも搭載している端末）
- ・ 机 5脚（うち1脚は管理者用）
- ・ 椅子 5脚（うち1脚は管理者用）
- ・ プリンター 1台
- ・ 申請補助タブレット端末 3台

ただし、受託者が業務の適切な運営のためさらなる設備機器等が必要な場合は、本市と協議するものとし、本市からの設置が不可能な場合は、庁舎管理上必要な手続きを行った上で、受託者の負担で、当該設備機器を設置することができるものとする。

(2) 受託者は、当該設備機器等は、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止するとともに、適切に取り扱うこと。

(3) 受託者の控室スペースは確保しているが、控室スペース内の必要備品については受託者で全て負担すること。

(4) 受託者の責任により本設備機器等を滅失又は毀損した場合は、損害を市に賠償しなければならない。

8 業務委託の前提条件

(1) 守秘義務

本業務に携わった者は、業務上知り得た個人情報等の内容を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。

(2) 資料の複製等の禁止

本市が提供する一切のデータ、資料等は適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。

(3) 委託業務における指揮・命令等

本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督及び指揮・育成については、受託者が責任をもって行うこと。

(4) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民からの信用を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(5) 業務従事者の服装等

受託者は本業務を遂行するにあたり、従事者に対し、華美でなく本市の信用を損なわせない適切な服装等に努めるとともに、その身分を明確にするための名札を着用させるものとする。

(6) 資料等の適正な保管

本市から提供を受けた本業務に関する資料及び帳票類等は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に管理すること。

(7) 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく、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、本業務の遂行に支障をきたすことがないよう十分な対応策及び緊急時の対応を整備すること。

(8) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、本市と受託者が協議の上、仕様の変更を行うこととする。また、本業務において使用するシステムの変更があった場合、研修の実施等、本市と協議の上、従事者が操作の習熟に必要な措置を講じること。

9 業務実施体制

(1) 委託業務従事者の配置

- ① 業務従事者の基本要件として、マイナンバーカードに係る法令等を十分理解し、窓口業務等を滞りなく円滑に遂行できる従事者を配置し、業務に従事させること。
- ② 本業務を円滑に遂行するため、業務を遂行するための人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な委託業務従事者の配置を行うこと。
- ③ 受託者は、自らの組織の中から統括管理責任者、副責任者を配置すること。

統括管理責任者は現場を統括する者として、マイナンバーカードの交付等に関する業務及び当該業務に関連する法令等に精通している者を指名すること。また、統括管理責任者が不在の際の代理を務める者を副責任者として指名すること。

なお、統括管理責任者と副責任者は本業務従事者と兼ねても差し支えない。

④ 統括管理責任者及び副責任者の業務は次のとおりとする。

- ア 本業務のマネジメント全般
- イ 本市との連絡調整
- ウ 定期的な実績管理・分析と市への報告
- エ 業務改善に関する業務
- オ 現場管理責任者・担当者の育成
- カ 本業務にかかる情報セキュリティ等のリスク管理
- キ 委託業務に関する基本業務

10 報告等

- (1) 本業務を遂行するための体制図や緊急連絡先について、業務開始前に本市に書面にて報告すること。また、内容に変更が生じた場合は、更新した書面を速やかに提出すること。
- (2) 受託者は、本業務の進捗管理を徹底し、円滑に業務を遂行すること。
- (3) 日次及び月次、年次での定例報告を行うこと。報告内容は以下の通りとする。
 - ・日時報告：日次業務実績
 - ・月次報告：月次業務実績、委託業務履行上の課題及び業務改善策等
 - ・年次報告：年次業務実績、履行状況等報告書の様式、報告期限、提出方法等については、契約締結後に本市と協議のうえ決定する。
- (4) 業務遂行にあたりトラブル等が発生した場合、受託者はただちに本市に報告し、本市の指示に従わなければならない。

11 トラブルへの対応について

本委託業務を遂行するにあたり、窓口における苦情、トラブルが発生したときは、受託者が責任をもって対応すること。本内容については、随時本市に報告を行うとともに、必要に応じて本市に引き継ぐこと。また、苦情等については、原因究明、対応策及び再発防止策を講じ、本市へ報告すること。

12 委託業務従事者の研修

- (1) 受託者は、本委託業務が円滑に遂行できるよう、業務マニュアル、研修計画及び研修資料を作成の上、委託業務従事者に対して事前研修を行うこと。

- ① 業務に必要な関係法令等の知識を習得させること。
 - ② 業務の重要性を理解させること。
 - ③ 個人情報の保護や守秘義務、情報セキュリティを理解させること。
 - ④ 事務処理方法を理解させること。
 - ⑤ 端末機を迅速、正確に操作する技能を習得させること。
 - ⑥ 窓口での接遇の重要性を理解させるとともに、その技能を習得させること
- (2) 業務システムの端末操作及び窓口での取扱いなどについては、関係法令等基本的な知識に関する研修を受託者で事前に実施のうえ、実地で行うことも可能とする。
- (3) 受託者は、履行開始後においても研修を実施し、常に委託業務従事者の技能向上に努めること。
- (4) 研修の一切の費用は、受託者の負担とする。

13 次期契約者に対する業務の引継ぎ

受託者は、次期受託者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継期間を設け、次期受託者に対して業務の引き継ぎを行うとともに、必要な教育を行うこと。その際、本市からの資料等の請求は、受託者の不利益になると本市が認めた場合を除き全て応じるものとする。

また、契約期間満了時に処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託者が速やかに業務を執行できるようにすること。

なお、本市が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととし、受託者が上記の規定に違反し本市に損害が生じた場合には、本市は受託者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

14 個人情報保護の徹底

本委託業務の実施にあたって、個人情報の保護に関する法律ならびに（別紙）特記事項を遵守するとともに、個人情報を含む本委託業務において知り得る全ての情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。

15 情報セキュリティ対策の実施

本委託業務の実施にあたって、生駒市情報セキュリティポリシーを本市職員と同様に遵守し、個人情報の保護や機密の保持に留意すること。

16 再委託の禁止

受託者は、本委託業務を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。

ただし、委託し、又は、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により本市の承諾を受けた場合はこの限りではない。

17 第三者賠償

受託者が業務を行うにあたり、第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害の賠償を行わなければならないときは、受託者がその賠償額を負担すること。

18 委託費の支払い

委託費については、月次報告等に基づき、本市が必要な検査を行った上で、当該検査を合格した場合において、受託者からの請求により支払うものとする。

19 その他

本業務の履行に際し、システム障害等の緊急事態が起こった際は本市と協議の上、解決すること。

(別紙)

特 記 事 項

(基本的事項)

第1条 受託者は、本件委託業務を行うに当たっては、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、関係法令等に従い、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

2 受託者は、本件委託業務を行うに当たり、特定個人情報（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）第2条第8項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の漏えい、き損、滅失等の防止のために、特定個人情報保護委員会が策定する特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）（平成26年12月11日）（別添）特定個人情報に関する安全管理措置（事業者編）に従い、組織的、人的、物理的及び技術的な安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受託者は、本件委託業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。本件業務に係る契約（以下「本件契約」という。）が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

2 受託者は、その従業者が本件委託業務に関して知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。本件契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第3条 受託者は、本件委託業務を行うために個人情報を収集するときは、本件委託業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第4条 受託者は、本市の指示がある場合を除き、本件委託業務に関して知り得た個人情報を本件契約の目的以外の目的に利用し、又は本市の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(個人情報の持出しの禁止)

第5条 受託者は、本件委託業務に関して知り得た個人情報を事業所内から持ち出してはならない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第6条 受託者は、本件委託業務に関して知り得た個人情報の漏えい、き損、滅失等の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(従業者の監督及び教育)

第7条 受託者は、本件委託業務を行うために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるように、従業者に対して必要かつ適切な監督を行うとともに、関係法令、内部規程等についての教育を行わなければならない。

- 2 受託者は、本件委託業務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても本件委託業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

（複写又は複製の防止）

第8条 受託者は、本件委託業務を行うために本市から引き渡された個人情報が記録された資料等を本市の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

（再委託の禁止）

第9条 受託者は、本件委託業務については、自ら行い、第三者にその処理を委託してはならない。

- 2 前項の規定にかかわらず、本市が事前の書面により承諾した場合に限り、受託者は、本件委託業務を第三者に再委託することができる。この場合において、受託者は、再委託の相手方に対し、受託者と同様の義務を負わせ、その遵守を監督しなければならない。

- 3 前2項の規定にかかわらず、特定個人情報の取扱いに係る再委託については、次条に定めるところによるものとする。

（再委託における条件）

第10条 受託者は、本件委託業務の遂行上、特定個人情報の取扱いの全部又は一部を第三者に再委託する必要がある場合には、再委託の相手方の名称及び住所、再委託が必要な理由、再委託の業務の内容、再委託の相手方が取り扱う特定個人情報、再委託の相手方に求める安全管理措置その他本市が必要と認める事項を書面により事前に本市に通知し、本市の許諾を得た場合に限り再委託することができる。

- 2 受託者は、再委託の契約の内容にかかわらず、再委託の相手方が受託した業務について、当該再委託の相手方の特定個人情報の取扱いについて責任を負うものとする。

（資料等の返還等）

第11条 受託者は、本件委託業務を行うために、本市から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の完了後、直ちに、本市に返還し、若しくは引き渡すものとする。ただし、本市が別に指示したときは、当該指示に従うものとする。

- 2 受託者は、特定個人情報の削除又は廃棄に関して受託者所定の証明書等を本市に提出するものとする。この場合において、証明書等の発行の時期及び頻度については、本市及び受託者が協議の上、書面により定めるものとする。

（特定個人情報を取り扱う従業員の明確化）

第12条 受託者は、その従業者に特定個人情報を取り扱わせるに当たっては、必要最小限の従業者に限るとともに特定個人情報を取り扱う従業者及びその取扱う特定個人情報の範囲を明確にするものとする。

（取扱状況等についての指示等）

第13条 本市は、必要があると求めるときは、随時、個人情報の取扱状況及び本件契約の遵守状況について、受託者に対し、必要な指示を行い、若しくは報告若しくは資料の提出を求め、又は実地の調査をすることができる。この場合において、受託者は、これを拒んではならない。

（事故発生時における報告）

第14条 受託者は、個人情報の漏えい、き損、滅失等その他の本件契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、直ちに、本市に報告し、必要な調査、再発防止のための措置等について本市の指示等に従うものとする。

（損害賠償等）

第15条 受託者は、その責めに帰すべき事由により、この契約の処理に関し、本市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託策の相手方又はそれ以降の事業者の責めに帰すべき事由により、本市又は第三者に損害を与えたときも、また同様とする。

2 本市は、受託者がこの特記事項の内容に反していると認めるときは、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができるものとする。

（取扱要領の作成）

第16条 受託者は、個人情報の適切な管理の確保を図るため、個人情報の取扱いに係る取扱要領等を作成し、本市に報告しなければならない。