

川西市マイナンバーカード交付関連業務委託仕様書

1 業務目的

マイナンバー制度開始から10年を経過し、カード本体の更新と電子証明書の有効期限切れによる大量更新が重なり、待ち時間の長時間化が課題となっている。

そのため、マイナンバーカードの受け取りと電子証明書の更新手続きの予約枠を拡大し原則完全予約制とすることにより市民サービスの向上を図るとともに、業務運営の効率化及び円滑な運営体制を構築することで窓口混雑の緩和・待ち時間の解消を図ることを目的として本業務を実施する。

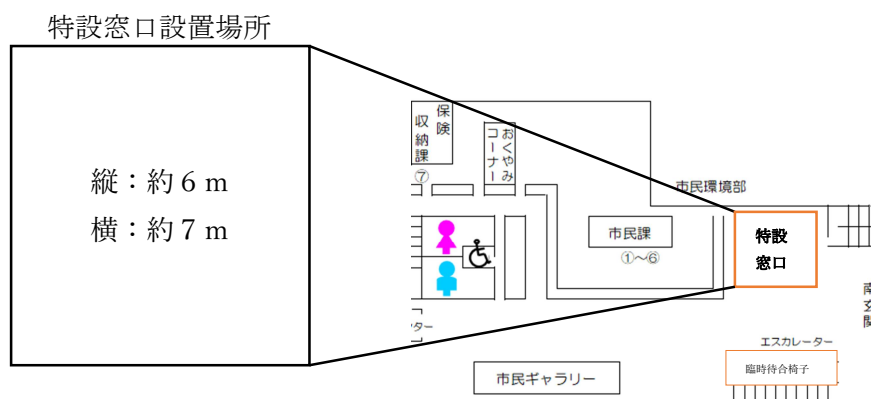
2 業務名

川西市マイナンバーカード交付関連業務委託

3 履行場所

特設窓口 : 川西市役所（川西市中央町12番1号）1階 市民課1番窓口前方※

既存窓口 : 川西市役所（川西市中央町12番1号）1階 マイナンバー担当



※履行期間中であっても特設窓口設置場所はやむを得ない理由により、変更となる場合がある。

4 履行期間

令和8年10月1日（木）から令和10年3月31日（金）までとする。

5 業務内容

マイナンバーカードにかかる業務で、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・交付前事務・発送準備・電話対応な

どの手続全般をいう。暗証番号設定依頼書等を基に暗証番号の設定や照合を行う操作については、本市職員が行う。

(1) 参考数値

ア 本市の住民基本台帳人口及び世帯数（令和8年4月末時点）

人口 151,888人 世帯数 72,568世帯

イ 本市のカード保有枚数（令和8年4月時点 総務省ホームページより）

126,717枚（保有枚数率 82.9%）

ウ 来庁者予測件数

令和8年度

マイナンバーカード有効期限切れ件数 4,473件

電子証明書有効期限切れ件数 15,640件

マイナンバーカード有効期限切れ件数(令和8年度)

令和8年10月	令和8年11月	令和8年12月	令和9年1月	令和9年2月	令和9年3月	合計
710	658	697	854	755	799	4,473

電子証明書有効期限切れ件数（令和8年度）

令和8年10月	令和8年11月	令和8年12月	令和9年1月	令和9年2月	令和9年3月	合計
1,972	2,101	2,275	3,058	2,951	3,283	15,640

令和9年度

マイナンバーカード有効期限切れ件数 8,352件

電子証明書有効期限切れ件数 31,722件

マイナンバーカード有効期限切れ件数(令和9年度)

令和9年4月	令和9年5月	令和9年6月	令和9年7月	令和9年8月	令和9年9月	令和9年10月	令和9年11月	令和9年12月	令和10年1月	令和10年2月	令和10年3月	合計
880	865	848	925	861	828	728	648	533	483	403	350	8,352

電子証明書有効期限切れ件数(令和9年度)

令和9年4月	令和9年5月	令和9年6月	令和9年7月	令和9年8月	令和9年9月	令和9年10月	令和9年11月	令和9年12月	令和10年1月	令和10年2月	令和10年3月	合計
3,482	3,322	3,289	3,607	3,483	3,045	2,732	2,340	2,063	1,886	1,406	1,067	31,722

※カード保有者における有効切れ予定数と現時点での国の施策等を鑑みた想定件数であり、今後の状況の変化により増減があり得ることに留意すること。

(2) 業務内容

特設会場における体制、レイアウト、必要な什器や備品等を設計し、特設窓口の開設（開設準備を含む）を行う。設置する窓口数は、4席とする。本設計にあたっては、業務を的確に遂行するとともに、市民の利便性を考慮すること。

特設窓口では、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・更新などのマイナンバーカード交付関連業務を行う。ただし、暗証番号設定依頼書等を基に暗証番号の設定や照合を行う操作については、本市職員が行う。

後方（既存窓口）では、交付前事務・発送準備・電話対応などの手続全般を行う。
また、特設窓口や、マイナンバーカードの交付・電子証明書の更新手続きの事前予約に係る広報を行う。

ア 来庁者対応

A 来庁者および電話での問い合わせ等への対応。マイナンバーカード交付関連業務以外に対する問い合わせについても、本市の提供する資料（庁内案内用ガイドブック等）に基づき柔軟に案内を行うこと。

電話での問い合わせ等への対応については、繁閑に応じて最大で同時に2回線の対応が可能な人員配置とすること。

B マイナンバーカード交付関連手続きを希望する電話問い合わせに対しては、予約の受付を行い、（来庁者に対しては、窓口混雑状況に応じて臨機応変に対応すること）手続きの内容を聞き取り、法令上、その手続きが可能な申請者あるいは権限を有した代理人等（以下「申請者等」という。）であるか否かの確認と、手続きに必要な本人確認書類等の持ち物の有無を口頭確認すること。

C 番号案内発券機についてはマイナンバーと転入等の手続きが一体となっているため、適宜、誘導・場内整理を行うこと。

D（原則本市職員が）既存窓口で窓口業務を行うため、特設窓口と既存窓口への誘導・場内整理を適宜行うこと。マイナンバーカード交付関連業務については、待合で事前に手続きの概要を説明するなど、特設窓口の受付業務や既存窓口とも連携して手続きの迅速化を図ること。

E 必要に応じて、国の設置する「マイナンバー総合フリーダイヤル」を活用・案内等すること

イ マイナンバーカード交付関連手続きに関する特設窓口の受付案内および窓口業務

A 受付案内については、繁閑に応じて柔軟に調整しながら、円滑に対応できる配置とすること。受付数の増減については、本市と受託者で協議のうえ決定すること。

B 特設窓口では、「マイナンバーカードの交付」と「電子証明書の更新」手続きが主な業務となる。繁閑に応じて柔軟に調整しながら、円滑に対応できる配置とすること。窓口席数の増減については、本市と受託者で協議のうえ決定すること。

C 窓口において用務を詳細に確認し、法令上、その手続きが可能な申請者等であるかの形式上の確認を行うために、申請者等の本人確認書類・委任状の提示若しくは提出を受けること。

D 必要な条件を満たしていない申請者等については、その旨を説明し再来庁を要請すること。必要な条件を満たしている申請者等については、手続きに係る説明を行うとともに、申請書等の記載をさせ、記載内容に不備がないか確認すること。

E 予め本市が指定する手続き毎に必要な書類等を1件ごとに整えたものを、市職員に手交で引き継ぐこと。

- F 申請者等に対して、手続きに応じた受付後の対応を案内すること。
- G その他受付業務を円滑に行うために必要な事前準備、事後処理などの付随する業務を行うこと

ウ その他の事務

- A マイナンバーカードの交付に係る交付前事務や発送準備等の内部業務を行うこと。繁忙に応じて柔軟に調整しながら、最大で2名の人員配置とすること。
- B 日次単位での申請書等の整理、申請書の枚数の確認と報告を行うこと。
- C 来庁者の対応は親切丁寧に行うこと。特に高齢の方、心身に障がいがある方、乳幼児を連れて来庁されている方に対しては必要に応じて付き添うなど、特に配慮すること。
- D 問い合わせ、クレーム対応に関して対応手順を定めるとともに、柔軟に対応すること。また、効率的かつ確実な方法等について工夫があれば提案すること。
- E 日次及び月次単位で、受付件数の記録や業務の進捗状況、クレーム対応等についての報告書を作成し、日次にあつては翌営業日中、月次にあつては翌月初7営業日以内に本市に提出すること。

エ 休日交付受付業務

- A 休日受付窓口での業務内容は「マイナンバーカードの交付」と「電子証明書の更新」の実施（完全予約制）
- B 休日交付窓口にあたっては、市と協力して、受託者において当日の運営・設営・書類（個人情報書類を含む）等の運搬を行うこと。
- C 実施回数は月2回を基本とし、実施時間は1回あたり8時45分～17時15分とする。なお、窓口対応・電話受付時間は、9時～17時までとする。

令和8年度 休日交付件数

	4月		5月		合計	平均
	1回目	2回目	1回目	2回目		
マイナンバーカードの交付件数	116	122	120	103	236	118.0
合計	小計	238	小計	223	461	230.5

	4月		5月		合計	平均
	1回目	2回目	1回目	2回目		
電子証明書の更新件数	26	21	19	24	45	22.5
合計	小計	47	小計	43	90	45.0

6 業務時間

(1) 通常開庁日

月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日並びに12月29日から翌年1月3日を除く）の8時45分～17時15分とする。※窓口対応・電話受付時間前の準備事務（端末及び周辺機器の起動等）及び終了後の事務（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する。なお、窓口対応・電話受付時間は、9時～17時までとする。

(2) 休日開庁日

土曜日または日曜日（12月29日から翌年1月3日を除く）のうち市が指定する日の午前8時45分～17時15分とする。※窓口対応・電話受付時間前の準備事務（端末及び周辺機器の起動等）及び終了後の事務（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する。なお、窓口対応・電話受付時間は、9時～17時までとする。

(3) 留意事項

通常開庁日・休日開庁日のいずれにおいても、当日中に処理を要する業務がある場合は、超過勤務を要することとなる場合がある。

また、庁舎及び関連システムに係るメンテナンス、自然災害、その他今後の情勢の変化等により、業務日時を変更する必要がある場合は、都度本市と受託者で協議のうえ決定するものとする。

7 業務用機材の負担区分

(1) 本業務に必要な機材のうち、本市側では、統合端末4台、プリンタ1台、券面印字プリンタ2台、内線専用電話子機2台について準備する。(特設窓口に設置する統合端末については、「交付委託事業者等操作者」の操作権限を適用する。)

受託側では、PC、Wi-Fi、什器備品類等、消耗品一式等について準備する。什器備品類等については、受託者による独自提案等で調達した物品等で、特設会場を設営する。予約システムは、本市で準備するシステムを受託側で準備するPCにダウンロードし、使用すること。その他必要な物品については、原則受託者側で準備すること。また不足する物品等は本市と協議のうえ決定すること。

(2) 受託者は、本市が用意した機材を使用又は利用をする場合、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用をするものとし、受託者の責に帰すべき原因によりそれらを破損・損傷等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。

8 業務実施体制

(1) 業務体制の構築

ア 令和8年10月1日(木)にはすべての業務を遅延なく円滑に開始できる体制を構築することを原則とし、業務開始までのスケジュール等については、予め本市と協議のうえ決定すること。

イ 様々な障害、事故、災害などの緊急事態（感染症等公衆衛生にかかる緊急事態、停電等の緊急時も含む）が発生した場合においても、業務の遂行に支障がないよう十分な対応策及び緊急時の体制を構築すること。

ウ 受託者は、業務開始前に予め本市と協議のうえ、本業務に関する業務手順書等を

作成し、その内容について本市の承諾を得ること。また、本市と受託者の協議又は制度変更等により業務内容に変更があった場合は、速やかに業務手順書を更新し、改めて本市の承諾を得ること。

(2) 人員配置等について

ア 受託者は、本業務に従事する社員等（以下「本業務従事者」という。）の使用者として、労働関係法令上の責任を果たすとともに、本業務従事者の適切な教育指導及び指揮監督を行うものとする。

イ 受託者は、自らの組織の中から業務管理者、業務副管理者を配置するが、本業務従事者の中から、現場にて指揮監督を行う者として、自治体における特定個人情報取り扱い業務の経験を有する正規雇用者を業務管理者として指名すること。また、業務管理者が不在の際の代理を務める者を業務副管理者として指名すること。業務副管理者は、折衝、調整能力、合理形成能力に優れ、特定個人情報を取り扱う業務に従事した経験を有する正規雇用者を業務副管理者として指名すること。

ウ 業務管理者（不在時は業務副管理者）の主な業務内容は次のとおりとする。

- A 本業務のマネジメント全般
- B 本市との連絡調整
- C 業務の質、精度の向上（サービスレベル管理等）
- D 業務実績報告の作成と市への報告（月次報告、随時報告等）
- E 業務改善に関する業務（業務改善策の実施、マニュアル改訂等）
- F 担当者の育成（研修の立案・実施）
- G 業務上の連絡事項や注意事項の業務副管理者及び担当者への周知徹底
- H トラブル発生時における本業務従事者からの引継ぎとその対応
- I 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理

エ 本業務従事者（業務管理者・業務副管理者を除く）については、同種（マイナンバーカード関連業務）か類似（官公庁窓口における個人情報取扱業務）業務の経験を有する者かそれに準ずる者（個人情報保護、服務規律、倫理・コンプライアンス等について十分な研修を予め受けた者）を配置することとし、月毎・業務内容毎に、その見込人数を企画提案書に記載すること。

オ 本業務従事者については、業務に対して必要かつ十分な人数を確保すること。ただし、配置は業務単位で切り分けるのではなく、各業務間で一体的に運用することも可とする。

カ 本業務従事者については、業務開始前に全員の名簿を提出することとし、業務開始後に変更が生じた場合は、その都度本市に報告すること。

キ 本市から求めがあった場合は、本業務従事者の業務エリアへの立ち入り状況（出勤記録等）を直ちに提出すること。

ク その他、本業務の履行に支障のないよう適切な処置を講じること。

(3) 本業務従事者に対する研修等について

- ア 受託者は、本業務開始前に、本業務従事者全員に対して、本市の承諾を得た内容を用いて、業務手順書に基づいた業務の遂行に必要な知識及び接遇等に関する研修を実施し、業務に従事できる体制を整えること。
- イ 業務開始後においても、受託者は、適宜本業務従事者への研修を実施し、本業務の質の維持及び向上に努めること。
- ウ 本業務従事者の服装は、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させること。

(4) 繁閑対策について

本市と受託者で協議のうえで、業務の繁閑に応じて、時間帯・曜日等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。

9 履行水準

履行水準は、以下のとおりとする。

項目	履行水準（チェック項目）
適正な人員体制	事業実施に必要な人員・体制が確保されているか
責任体制の確立	本業務従事者への管理監督体制・責任体制が確保されているか (業務管理者・業務副管理者いずれかの常駐)
人材育成	本業務従事者への十分な研修・情報提供が行われているか
安全管理体制	事故の未然防止の取り組みが行われているか 感染症対策が適切に行われているか 緊急時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されているか 本業務従事者への教育・訓練が行われているか
個人情報保護	事故の未然防止の取り組みが行われているか 本業務従事者への教育・訓練が行われているか
業務の実施状況	各業務が継続して、遅滞なく適切に行われているか (処理時間・誤処理の有無・クレームの有無・必要事項の職員への報告・マニュアル作成維持等)

10 報告等

(1) 進捗管理及び報告等について

- ア 本業務を遂行するための体制図、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。
- イ 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。
- ウ 日報及び月報での定例報告を行うこと。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。

(2) 事故等の発生について

業務遂行にあたり事故が発生したときは、受託者は直ちに本市に報告し、本市の指示に従わなければならない。

(3) 報告会について

委託業務の実施状況の報告、課題の整理などを行うため、毎月1回の報告会を開催する。

1.1 委託業務不履行時の対応

委託業務不履行時、本市は次のとおり対応する。

(1) 委託業務不履行時の手続き方法

ア 履行状況確認の結果、履行水準を満たしていないなど、改善を要する項目があったときは、本市は、業務改善事項通知書を受託者に送付する。

イ 受託者は、業務改善事項通知書に記載された事項についての改善策を、業務改善計画書として提出し、本市に了承を得た後、その改善計画書に基づき速やかに業務改善を完了させる。また、完了後は、業務改善報告書を本市に書面で提出する。

ウ 本市は、業務改善報告書が受託者から提出された時は、速やかに業務改善状況を確認し、確認結果を受託者に通知する。

(2) 委託業務不履行時の対応

本市は、業務改善事項通知書を受領したにもかかわらず、受託者が業務改善計画書を提出しないとき又は業務改善計画書の通りに改善を行わなかったときは、業務改善事項通知書を受領した日の7日後から業務改善完了まで支払いを停止するとともに、停止期間中の支払い遅延利息は支払わない。(業務改善事項通知書を受領した日から7日間は、改善準備期間とする。)

また、支払い停止期間が1か月以上となる場合、本市は契約を解除することができる。この場合、解除した月の翌月以後の委託料は支払わない。

1.2 違約金

委託業務不履行時、本市は受託者に対し、受託者が業務改善事項通知書を受領した日から違約金を請求することができる。

1.3 損害賠償義務

(1) 報告義務

受託者は委託業務の実施にあたって生じた事故等に対して、本市に責がある場合を除き、一切の責任を負い、本市に発生原因、経過、被害の内容等を速やかに報告するものとする。

(2) 本市への損害賠償義務

受託者が契約内容に違反し又は故意若しくは重大な過失によって本市に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として本市に支払わなければならない。

(3) 第三者への損害賠償義務

受託者が、委託業務の実施において、受託者の責に帰すべき事由により、第三者に損害を与えたときは、受託者は損害を賠償しなければならない。

(4) 本市から受託者への損害賠償請求

本市は、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償したときは、受託者に対して、賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

1.4 留意事項等

(1) 受託者は、本業務の主たる部分を第三者へ委託してはならない。また、業務の一部を再委託する場合は、予め本市に再委託申請書を提出し、承諾を得ること。

(2) 本業務を行うために必要となる本市所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与するが、資料・情報等については指定したエリア外に持ち出してはならない。また、資料・情報等の貸与にあたっては、日時内容を記した一覧を作成し、所有状況を双方で管理する。

(3) 本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項または疑義が発生した場合は、速やかに本市と協議のうえ決定すること。また、履行期間途中で業務の仕様を変更する必要がある場合は、本市と受託者で協議のうえ、これを変更することができる。

(4) 契約期間満了又は契約の解除により契約が終了する場合は、業務の引継ぎが円滑に遂行できるよう、本市又は本市の指定する者（次の受託者等）に対して適切な引継ぎを行うこと。

1.5 特記事項

(1) 法令等の遵守

業務の履行にあたっては、適用を受ける関係法令等を遵守すること。

(2) 個人情報の保護等

個人情報・特定個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第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5月31日法律第27号）、その他関係規定等に従い実施すること。

(3) 安全対策等

業務全般を通じて、事故及び感染症拡大防止等について十分な対策を講じること。

(4) 待ち時間短縮及びサービス向上等

迅速かつ正確に業務を遂行し、来庁者の待ち時間短縮・サービスの質の向上を実現すること。そのために、受託者が有するノウハウ・スキルを最大限に活用し、質の高い接遇サービスや効果的・効率的な業務運営を行うこと。

(5) 受託側で準備したPCについて

予約システムは、本市で準備するシステムを受託側で準備するPCにダウンロードし使用するが、履行期間終了後、PC内部に個人情報が残らないよう対策を講じること。