

宇治市マイナンバーカード交付等業務委託について、契約希望者から提案を受けて契約対象者を決定する公募型プロポーザルにより実施するので、次のとおりお知らせします。

令和8年6月5日

宇治市長 松村 淳子

## 公募型プロポーザル実施要領

### 1 趣旨

宇治市（以下「本市」という）では、マイナンバーカードの普及促進のため、マイナンバーカード交付申請や、マイナンバーカードの健康保険証利用申込、公金受取口座登録等のサポート及びマイナンバーカード交付等の関係事務を一体的に行うため、当該業務を委託する業者の選定を行う。

### 2 業務内容

#### (1) 委託業務名

宇治市マイナンバーカード交付等業務委託

#### (2) 業務期間

契約日から令和9年3月31日まで

#### (3) 業務概要

市役所に開設する宇治市マイナンバーカード専用窓口において、マイナンバーカード交付等の関連業務を行う。また、本市の駅や公共施設等で、マイナンバーカード交付申請、マイナポータルを利用したマイナンバーカードの健康保険証利用申込、公金受取口座登録等の申請サポート業務を行うとともに、事業の効果を高めるための企画・広報を行う。これらの取り組みに加えて、市役所窓口へ行く等の外出が困難である人を対象とした居宅等訪問を行っての申請サポート業務を実施する。

詳細については、別紙1「仕様書」（以下、「仕様書」という。）に記載のとおりである。

#### (4) 事業費

本件に係る事業費の上限額は112,629,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）とし、契約金額を8で除して得た額を、各月の業務終了後の請求に基づき部分払いする。なお、円未満の端数が生じる場合は、最終月分（令和9年3月分）で調整する。

また、契約日から令和8年7月31日までは準備期間のため、支払いは行わない。

### 3 参加者に要求される資格

地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項各号に掲げる者でないことのほか、次に掲げる要件を全て満たすこと。

- (1) 本件のプロポーザル参加申込書提出日の最終日及び見積日において宇治市競争入札等参加資格の停止に関する要領に基づく指名停止措置を受けていない者であること。
- (2) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者でないこと。ただし、更生手続開始決定がなされている場合を除く。
- (3) 民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。ただし、再生手続開始決定がなされている場合を除く。
- (4) 宇治市暴力団排除条例（平成25年宇治市条例第43号）第2条第4号に規定する暴力団員等又は同条第5号に規定する暴力団密接関係者でないこと。
- (5) 国又は地方公共団体の発注するマイナンバーカード出張申請サポート業務又は出張申請受付業務、若しくはマイナンバーカード交付窓口の運營業務を元請で受託した実績を有すること。なお、複数事業者による連合体を結成して受託した場合も当該実績として認めるが、再委託による受託実績は認めない。
- (6) ISO27001 又はプライバシーマークを取得していること。

### 4 関係書類の配布

#### (1) 配布場所

宇治市契約課

郵便番号 611-8501

所在地 京都府宇治市宇治琵琶33番地 宇治市役所庁舎本館3階

電話番号 0774(20)8716

ファックス番号 0774(20)8778

#### (2) 配布期間

令和8年6月5日（金）から令和8年6月11日（木）まで

閉庁日を除く毎日、午前8時30分から午後5時00分まで

（正午から午後1時までを除く。）

### 5 プロポーザルへの参加方法

本件プロポーザルへの参加を希望する者は、公募型プロポーザル参加申込書（様式1）、類似業務実績調書（様式2）及びISO27001又はプライバシーマークを取得していることを証明するものを宇治市長に提出しなければならない。なお、本業務

実績調書の記載内容は、提案書審査の評価対象とするので注意すること。また、宇治市指名競争入札資格者登録を行っていない者については、公募型プロポーザル参加申込資格申請書（臨時用）、その他添付書類を宇治市長に提出しなければならない。

(1) 受付場所

本要領4(1)に同じ。

(2) 受付期間

本要領4(2)に同じ。

(3) 提出方法

郵送又は直接持参すること。郵送方法は、特定記録郵便、簡易書留郵便、書留郵便又はその他到着の確認できる送付方法のいずれかを用い、指定する期日まで（必着）に宇治市契約課へ郵送すること。なお、郵送料は、入札参加希望者の負担とする。料金不足のものは受け取らない。配達日指定を用いることを推奨する。

## 6 提案書の提出者について

提案書の提出者として選定された者（以下、「提案者」という。）には、令和8年6月17日（水）にその旨を電子メール等により連絡するので、本要領8により提案書を宇治市長に提出すること。

提案書の提出者として選定されなかった者には、その旨を電子メール等により連絡する。審査経過については公表しないが、非選定理由の説明を求める者には理由を説明する。非選定理由の詳細内容について説明を求めようとする者は、当該通知日の翌日から起算して5日（閉庁日を除く。）以内に、説明を求める内容を記載した書面を、宇治市契約課に提出しなければならない。その回答は、当該書面の提出日の翌日から起算して5日（閉庁日を除く。）以内に、宇治市契約課において行う。

## 7 業務等に関する質疑

(1) 質疑の受付場所及び期間

①受付場所

本要領4(1)に同じ。

②受付期間

令和8年6月5日（金）から令和8年6月17日（水）まで  
閉庁日を除く毎日、午前8時30分から午後5時00分まで  
（正午から午後1時までを除く。）

(2) 質疑の方法

質疑は書面によるものとし、質問の要旨を簡単にまとめて箇条書きにすること。質疑の提出は持参を原則とするが、ファックスによる送付も認める。その場合は、

あわせて電話で連絡し、到着を確認すること。また、質疑の文書と同じ内容を記録した Excel ファイルを宇治市契約課 (keiyakuka@city.uji.kyoto.jp)宛てに送信すること。

### (3) 質疑に対する回答

質疑に対する回答は、令和8年6月19日(金)午後1時以降、宇治市契約課にて閲覧できる。

## 8 提案書の提出

### (1) 提案書の作成要領

- ①原則としてA4判(A3判の折り込みは可)で作成すること。
- ②要点を簡潔にまとめた文章で表現すること。膨大な提案書が提出された場合には、提案者に断りなく妥当な量に削除することがある。
- ③専門的知識を有しない者でも理解できるわかりやすい表現を使用すること。専門用語を使用する場合は、必ず注釈や説明書をつける等の配慮をすること。必要に応じて、表や模式図等を使用し、又は白黒以外のカラーを利用してもよい。

### (2) 提出書類について

書類名	提出に際しての注意事項等
企画提案書	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 書式：自由 (A4版：普通紙)</li><li>・ 内容：事項9(1)について留意すること。</li><li>・ ページ数：自由</li><li>・ 提出部数：10部</li></ul>
提案書記載 項目対応表	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 書式：様式3「提案書記載項目対応表」で提出すること。</li><li>・ 内容：事項9(2)について留意すること。</li><li>・ 提出部数：10部</li></ul>
見積書	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 書式：自由</li><li>・ 内容：事項9(3)について留意すること。</li><li>・ 提出部数：10部(原本1部を別途提出すること)</li></ul>
見積額内訳 書	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 書式：自由</li><li>・ 内容：事項9(4)について留意すること。</li><li>・ 提出部数：10部</li></ul>

### (3) 提案書の受付等

#### ①受付場所

本要領4(1)に同じ。

#### ②受付期間

令和8年6月23日(火)から令和8年6月26日(金)まで  
閉庁日を除く毎日、午前8時30分から午後5時00分まで

(正午から午後1時までを除く。)

③提出方法

郵送又は直接持参すること。

④提出部数

(2)に記載のとおり。

⑤その他

ア. 提案は、提案者1者につき1案までとする。

イ. 提出後の追加及び修正は認めない。

ウ. 提出された資料は返還しない。

エ. プロポーザル参加に係る一切の費用については、全て提案者の負担とする。

9 提案書等の作成にあたっての留意点

(1) 企画提案書について

本要領及び仕様書の要件に定めがないものについても、提案者の知識・経験・類似業務の実績から本業務を遂行する上で有効と考えるものについては積極的に盛り込み、最大限の効果を上げるための提案を行うこと。なお、別紙2「評価基準」に示す項目を考慮しながら提案を行うこと。

また、本業務を実施するにあたり必要な人数配置や本市との連携などを考慮した業務体制及び安定して業務を実施できるスケジュールを具体的に記載すること。

特に、人員配置及び業務体制の提案にあたっては、以下の点に留意し、提案書内に明記すること。

ア. 専任と併任(兼務)の明確化

各業務(①窓口業務、②電話対応業務、③事務処理業務、④庁外・居宅訪問業務等)に従事する人員について、「専任スタッフ(当該業務のみに従事)」と「併任・兼務スタッフ(複数業務を兼ねる、または他事業と兼務する)」の区分を明確に示すこと。併任・兼務とする場合は、その割合(エフォート)や優先順位の運用ルールを具体的に記載すること。

イ. 時間帯別の配置計画の明示(シフト表の提示)

仕様書で求める「昼休み時間帯の最低人員の確保と分散休憩の徹底」が実効性のあるものか審査するため、平日及び休日の「時間帯別の人員配置シミュレーション(シフト表案)」を図表等で明示すること。

ウ. 緊急時・欠員時のバックアップ体制

急な欠員時において、本市職員へ業務負担を転嫁することなく、受託者の責任において代替要員を確保する具体的なフロー(自社本部からの応援ルート、駆けつけ時間等)を記載すること。

・別紙2「評価基準」に示す内容を確認し、記載を行うこと。

・本要領及び仕様書の要件に定めがない独自提案については、企画提案書の最後に「追加提案」として記載を認めるが、提案内容によっては独自提案ではなく、既設項目に含めて評価することがある。

(2) 提案書記載項目対応表（様式3）について

要件項目及び具体的な提案内容について十分に留意して提案をすること。また、提案にあたり企画提案書の対応ページを記載すること。

(3) 見積書について

本要領2（4）に示す金額を上限として作成すること。仕様書において想定件数を記載しているが、その件数を超えるなどの理由により受託者の負担が見積金額を超える場合についても、受託者の負担により業務を遂行すること。

(4) 見積額内訳書

(3) の見積金額について、費用の内訳や積算根拠が分かるように内訳書を作成すること。

## 10 選定方法及び評価基準

### (1) 選定方法

- ①業者の選定にあたっては審査委員会を設置し、各提案書提出者からの提案書類の審査を行い、契約対象者を選定する。
- ②審査の方法は書面審査とするが、提案内容に疑義が生じた場合など必要に応じてヒアリングを行う場合がある。なお、審査評価点が満点の6割に満たない場合は失格とする。
- ③審査評価点が最高得点の者を契約対象者として選定する。なお、提案者が1者の場合でも、審査評価点が満点の6割以上であれば契約対象者として選定する。
- ④審査経過については公表しない。非選定理由の説明を求める者には理由を説明する。非選定理由の詳細内容について説明を求めようとする者は、当該通知日の翌日から起算して5日（閉庁日を除く。）以内に、説明を求める内容を記載した書面を、宇治市契約課に提出しなければならない。その回答は、当該書面の提出日の翌日から起算して5日（閉庁日を除く。）以内に、宇治市契約課において行う。
- ⑤審査結果についてはプロポーザル参加者全てに通知するが、異議の申し立ては認めない。

### (2) 評価基準

評価基準については、別紙2「評価基準」のとおりとする。

## 11 業務委託契約の締結

本市にとって最適の提案をした者を審査委員会で選考し、契約対象者とする。本市と契約対象者との間で契約条件の協議が整い次第、随意契約の手続きにより、業務委

託契約を締結する。

## 12 閲覧

宇治市財務規則（昭和44年宇治市規則第1号）及び宇治市業務委託契約約款は、宇治市契約課で閲覧することができる。

## 13 その他

- (1) 提案書の提出を辞退しても、これを理由として不利益な取り扱いをすることはしない。
- (2) 選定後に契約対象者との契約条件に係る協議において、提案内容から大幅な変更が生じた場合は、次点となる提案をした者を契約対象者とする。ただし、提案内容が要求水準に達していない場合は次点とは見なさない。
- (3) 契約後、本市がやむを得ないと認める理由により大幅な変更が発生した場合は、代案及び契約金額の変更等について協議を行う。
- (4) 本要領1から13までに定めるもののほか、宇治市財務規則（昭和44年宇治市規則第1号）の定めるところにより、本プロポーザルを実施する。なお、本要領に示した書類のほか、宇治市長が必要と認める書類の提出を求めることがある。また、事務上の都合により、必要に応じて宇治市長が一部を変更し、又は追加する場合がある。

## 仕様書

### 1 件名

宇治市マイナンバーカード交付等業務委託

### 2 目的

宇治市（以下「本市」という。）では、第6次総合計画第2期中期計画に掲げる「人に優しいデジタル社会の推進」を図るため、デジタル化を進める理念や基本方針などを宇治市デジタル化推進指針に定め、マイナンバーカードの普及促進・利活用に取り組むこととしている。その中で、宇治市民にとって利便性の高い場所や生活に身近な場所、宇治市民が多く集まる場所や個人宅等でのマイナンバーカード交付申請や、マイナンバーポータルを利用したマイナンバーカードの健康保険証利用申込、公金受取口座登録、情報閲覧等のサポート業務及びマイナンバーカード交付等の関係業務を一体的に民間事業者へ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の提供を図るものである。

### 3 業務委託期間

契約日から令和9年3月31日まで

具体的な業務開始日については受託者と別途協議する。

### 4 業務内容

委託する業務の内容は次のとおりである。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、又は受託者から業務効率化や市民サービスの向上に資する提案がなされた場合は、本市と受託者で協議の上、対応を決定する。

#### (1) 申請サポート業務

仕様書別紙1のとおり

#### (2) 電話対応業務

仕様書別紙2のとおり

#### (3) カード関連窓口業務

仕様書別紙3のとおり

#### (4) カード関連事務処理業務

仕様書別紙4のとおり

なお、業務は「セキュリティ対策及びマイナンバーカードの適正管理」を踏まえて実施すること

●「セキュリティ対策及びマイナンバーカードの適正管理」

受託者は、マイナンバーカードが個人番号を含む重要な個人情報を有することを十分に認識し、紛失・誤廃棄・情報漏洩等の事故を防止するため、以下の事項を徹底すること。具体的な手順や様式については、運営マニュアルに明記の上、本市と協議して決定する。

①カードの受け渡し及び枚数確認

市職員と受託者の間でマイナンバーカードや関係書類の受け渡しを行う際は、双方立会いのもと枚数確認を行い、受け渡し記録（日時、対象、枚数、担当者）を作成・保管すること。

②作業中断時・引継ぎ時のルール

受託者の従事者間で作業を中断する場合や担当者交代・応援対応時には、対象物の所在及び進捗を明確にし、引継ぎ漏れによる紛失や誤処理が生じないよう運用ルールを定めること。

③事故発生時の対応

万一、受託者の業務において紛失・誤廃棄・情報漏洩等の事故又はそのおそれが生じた場合は、速やかに本市へ報告し、本市の指示に従って対応すること。受託者はその原因究明と再発防止策を講じ、本市に報告すること。

④市職員との連携

市職員と受託者従事者の役割分担を運営上で明確にし、相互の業務範囲や責任の所在に齟齬が生じないように連携すること。

5 業務実施場所

本業務の実施場所は、宇治市役所1階フロアに設置するマイナンバーカード専用窓口等とする。なお、申請サポート業務（庁外）の実施場所については、本市と協議を行って決定すること。

6 業務実施日時

業務の実施日時については次のとおりとする。

(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）に規定する休日を除く）の午前8時30分から午後5時15分

(2) 休日開庁日

土曜日・日曜日・祝日のうち、本市が指定する日（月1～2日）の午前8時45分から午後4時30分

(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につい

て、業務時間を延長する場合がある。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、感染症流行の影響、その他今後の情勢の変化や業務の繁閑の状況等により、臨時に夜間対応を行うなど業務実施日時の変更が必要となる場合は、本市と受託者で協議の上、対応を決定する。

何れの業務についても、業務時間中は市民対応が中断しない体制を維持すること。特に、市民の来庁が集中しやすい昼休み時間帯（正午から午後1時まで）を含め、業務への著しい影響が出ないように、窓口対応に必要な最低人員を常に確保した上で分散した休憩取得を徹底し、市民の待ち時間を増加させない人員体制を構築すること。

申請サポート業務（庁外）の実施日時については、発注者との協議の上決定するが、土・日・祝日を含めての実施及び実施場所の特性を考慮するなど効果的に進めること。

## 7 業務用機材の負担区分

次のものについては本市が負担する。なお、受託者が、本市が負担するものを使用又は利用する場合は、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用するものとし、受託者の責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。

### (1) 本市が準備するもの

#### ① 端末

統合端末 7台（行政サービスコーナー用の端末は別途調達を行う）

住民記録システム用端末 6台

マイナポータル用端末 3台

#### ② デジタル複合機・庁内印刷機・券面変更処理用プリンター

※行政サービスコーナー用の券面変更処理用プリンターは別途調達を行う

#### ③ 呼出發券機一式（発券機・番号表示器・呼出用タブレット・発券用チケット）

#### ④ 机・椅子・ロッカー・パーテーション・アクリルパネル・スポットクーラー

#### ⑤ 電話機

#### ⑥ 申請書受付ファイル・番号札・筆記用具等受付用品

#### ⑦ 申請サポート業務（居宅等訪問）時に利用する公用車

### (2) 受託者が用意するもの

次のものについては受託者が用意する。なお、設置、設定及び必要な保守業務なども費用に含めること。

#### ① 申請書作成支援システム 1台

10とおり以上の申請書について登録し、利用ができること。事前の設定作業等、利用開始に必要な事項については本業務に含めること。またトナー等の消耗品についても準備をすること。設定等についての詳細は本市と調整して決

定する。

(3) 留意事項

申請サポート業務（庁外）に必要な機材については受託者の負担により必要数を準備することとし、調達する数量等は本市と受託者で協議の上決定する。

8 業務実施体制

(1) 業務体制の構築

受託者は、状況（日別・時間帯別の繁閑等）に応じて本業務に従事する従業員等を配置し、市民の窓口待ち時間の増加や電話の応答不能を招かないよう、業務の確実な履行を担保する業務実施体制を整えること。加えて、急な欠員（体調不良等）の不測の事態が発生した場合においても、受託者の責任において速やかに代替要員を確保するなど、業務が滞りなく履行できるように具体的な対応策や緊急時の体制を構築すること。

(2) 人員配置等

受託者は、本業務従事者の使用者として、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。

受託者は、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扱業務の経験及びマイナンバー実務検定の資格を有する正規雇用者を業務管理者として、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。

- ア 本業務のマネジメント全般
- イ 本市との連絡調整
- ウ 業務の質、精度の向上（サービスレベル管理等）
- エ 業務実績報告の作成と市への報告（随時、日次、月次業務完了報告等）
- オ 業務改善に関する業務（業務改善策の検討・提案、業務手順書の改訂等）
- カ 担当者の育成（研修の立案・実施・報告）
- キ 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
- ク 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
- ケ 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理

業務従事者（業務管理者を除く）については、マイナンバーカード関連業務の経験を有する者の配置に努め、業務に対して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。人員配置にあたっては、以下の優先順位を厳守すること。

最優先：①窓口（フロントオフィス）業務

次優先：②電話対応業務

その他：③事務処理（バックオフィス）業務等

受託者はこの優先順位に基づき、市民の待ち時間や電話の応答率を常に監視し、サービスレベルが低下しないよう人員配置計画を策定・実行すること。特に、窓口の混雑や電話の応答率低下が予測される場合、または急な欠員等により人員が不足した場合は、原則として③事務処理業務に従事する人員を①窓口業務または②電話対応業務へ速やかに配置転換し、市民サービスへの影響を最小限に留めることを最優先とすること。

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。

その他、本業務の履行に支障がないよう適切な処置を講じること。

また、申請サポート業務（庁外）及び居宅訪問を実施する際は、当該業務が市役所内の窓口業務や電話対応業務のサービスレベルを低下させることがないように、人員配置計画を策定、提案し、市の承認を得た上で実行すること。

### （3）運営マニュアル作成

受託者は、本業務の運営手順、注意事項等について定めた運営マニュアルを作成すること。作成に当たっては電子データで市に提供を行い、その内容について確認を受けること。なお、受託者からの業務効率化や市民サービスの向上に資する提案により、運営マニュアルの更新を行う場合は、その内容について本市の確認を受けること。

### （4）本業務従事者に対する研修等

受託者は、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、業務の履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。

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。

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。

### （5）参考数値

本市の住民基本台帳人口及び世帯数（令和8年3月1日現在）

人口 172,411人 世帯数 75,562世帯

本市のカード保有枚数（令和8年3月末現在）

145,132枚（人口に対する保有枚数率 80.8%）

直近受付件数（令和7年度実績（概数））

（申請サポート業務（庁外））

月3日間（平日2日、土曜日1日） 40件/月

（居宅訪問）

毎週火曜日、木曜日（予約制）、訪問最大5回/日（1日5枠）

※令和8年8月以降、従来の新規交付申請に加え、電子証明の更新手続き支援を追加予定（電子証明更新の訪問見込み：年間約200人・120回程度）。

（マイナンバーカード手続全般の件数）

交付前設定 1,800件/月

カード交付 1,900件/月

電子証明書関係（発行・更新・暗証番号再設定など） 4,000件/月

（内：新規発行2,400 更新1,700）

※令和8年度は電子証明の更新について増加を見込んでいることを留意すること。

券面変更処理 1,000件/月

関係書類整理（PDF化） 5,000件/月

健康保険証利用申込・公金受取口座登録 300件/月

電話対応 1,000件/月

電話対応数は、令和6年度末の実績件数（概数）であり、受託者の提案内容や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。

申請書作成支援システムによる受付件数 4,000件/月

## 9 報告等

受託者は、本業務を履行するための体制図を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。

受託者は、本業務の進捗管理を徹底し、円滑に業務を履行すること。

受託者は、実施日毎の日次報告書と、月次業務完了報告書を作成して提出すること。報告内容、報告様式、報告期限、提出方法等は本市と受託者が協議の上、決定する。

市は、必要があると認められたときは、受託者に対して本委託業務の処理状況などについて調査することができる。この場合において、受託者はこれに従わなければならない。また、受託者は当該調査に備えて、庁外の申請サポートの実施状況が確認できるよう事業実施日ごとに写真データと受付記録を作成して保管すること。受付記録の記載事項は本市と受託者が協議の上、決定するものとする。

## 10 委託業務の引継ぎ

契約日から業務開始日までの間に、受託者は現行契約委受託者から本委託業務を行うにあたり作成されたマニュアル等の業務引継書の説明を受け、引継ぎを全て完了していること。

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、受託者は本委託業務を行うにあたり作成したマニュアル等を基にした業務引継書を作成の上、新たな受託者へ開示・説明し、適切な引継ぎを行うこと。なお、引継期間は本市と受託者及び新たな受託者が協議の上、決定する。

#### 11 法令等の遵守

受託者は、本委託業務の履行にあたり、本書及び契約書で定める事項、関係法令及び本市の条例、規則等を十分に遵守した上で本業務を実施するものとする。

#### 12 秘密保持及び個人情報の保護

本業務の実施にあたっては、「宇治市個人情報取扱事務に関する特記仕様書」に従うこと。

受託者は、本業務の実施にあたり知り得た一切の事項について、外部への漏洩がないように注意すること。また、本市が提供する資料等の第三者への提供や目的外使用をしないこと。本業務が終了した後においても同様とする。

本業務従事者は、業務に際して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。本業務が終了した後においても同様とする。

受託者は、本業務従事者に個人情報の保護について適切な研修を行うこと。

受託者は、個人情報を適切に管理、保護するために必要な措置を講じること。

#### 13 委託料の支払い

契約日から令和8年7月31日までは準備期間のため、支払いは行わない。

契約金額を8で除して得た額を、各月の業務終了後の請求に基づき部分払いする。なお、円未満の端数が生じる場合は、最終月分（令和9年3月分）で調整する。

#### 14 その他留意事項

本仕様書の解釈に疑義が生じる場合は、本市に確認すること。

本仕様書に明示がない事項については、その都度、本市と受託者が協議の上、決定すること。

業務の全てを一括して再委託することは認めない。但し、業務の主たる部分を除く一部の再委託について、本市の承諾を得た場合にはこの限りではない。

法改正等その他変更が生じた場合は、本市と協議の上、柔軟に対応できるようにすること。

受託者は本市と常に綿密な連絡を取り、業務の正確な履行に努めること。

受託者は本業務の内容を許可無く第三者に公表してはならない。

受託者は、本業務の実施中に事故又は災害が発生した場合は、速やかに本市に報告

し、本市の指示に従うこと。

受託者が本業務の実施により本市又は第三者に損害を与えた場合は、受託者が賠償の責任を負うこと。

受託者は、委託料の対象となる経費の支出状況等が分かる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、又は中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後5年間これを保存しておかなければならない。

業務に関して保有する情報の公開について必要な措置を講じること。

プロポーザルでの提案内容及び協議における決定事項は仕様を含むものとする。

(仕様書別紙1)

## 申請サポート業務

申請サポート業務とは、本市が指定する公共施設や駅、イベント会場などにおいて、マイナンバーカードの交付申請、マイナンバーカードの健康保険証利用申込、公金受取口座登録などのサポートを行うものとする（申請サポート業務（庁外））。また、この取り組みに加えて、市役所窓口へ行くことが困難な人（障害者、高齢者や要支援、要介護者）を対象に、居宅訪問を行っての申請サポート業務も実施する（申請サポート業務（居宅等訪問））。

なお、カード交付時のスムーズな受け取り手続きに向けた事前案内や、事業の効果を高めるための企画・広報を行う業務も含むものとする。

### 1 業務委託期間

契約日から令和9年3月31日まで

### 2 目標申請件数

1,100件の申請サポートを目標とする。その内600件は申請サポート業務（居宅等訪問）とする。健康保険証利用申込、公金受取口座登録のサポートについては目標件数を設定しないが、市民の希望に応じて適切に対応すること。

### 3 実施想定回数

申請サポート業務（庁外）については、期間中で月3日程度を想定し、申請サポート業務（居宅等訪問）については、期間中で週2日程度（原則として毎週火曜日及び木曜日とし、1日あたり5枠）の実施を想定すること。より効果的、効率的な実施に向けて、詳細は受託者と協議の上決定する。

### 4 業務内容

#### (1) 申請サポート業務（庁外）

- ① 本市職員が同行する出張申請受付方式と、同行しない出張申請サポート方式のいずれかで  
行うものとする。
- ② 庁舎以外での申請サポートの実施に係る企画や予約の受付等、より効果的に申請数を獲得  
する為の効果的な企画・広報を行うこと。企画・広報内容については予め本市の承認を得た  
上で実施すること。広報については、事業実施日の概ね10日前までに行うこと（当該広報  
については、事業実施日の数か月前から段階的に実施することを想定）。
- ③ 実施場所の選定・確保・設営（②に伴うもの）  
実施場所を選定する際の施設管理者との交渉や調整（利用スペースの確保、レイアウトの想  
定、実施場所での人員や動線の整理など）、使用許可申請などの手続き、実施当日の会場設  
営を行うとともに、実施場所の利用にあたり施設利用料等が必要な場合は、受託者が負担す  
ること。なお、地域偏在がなく効果的な実施方法を企画し、本市の了承を得た上で実施する

こと。

④ 必要物品の調達

市庁舎外での本業務に必要な物品、備品については、受託者の負担により必要数を準備することとし、調達する数量等は本市と受託者で協議の上決定する。

なお、本市が想定する必要物品は以下のとおりである。

ア 健康保険証利用申込・公金受取口座登録等で使用するタブレット端末

※端末に入力された市民の情報が他の利用者により閲覧、利用できないよう設定を行うとともに、端末にウイルス対策ソフトを適用して定期的にウイルス定義ファイルの更新を行うこと。

イ アの端末をインターネットに接続するためのWi-Fi機器

※本機器とアの端末の間ではセキュリティの確保された通信を用い、アの端末以外が接続できないよう対策を講じること。

ウ アの端末に接続するマイナンバーカードの読取が可能なカードリーダー

エ 携帯電話（本市と管理責任者の連絡に使用）

オ 写真撮影機（撮影した写真データはデータとして保有せず、印刷後速やかに削除するなどの措置を講じることができること）

カ 写真印刷機（プリンター）

キ 写真印刷用紙（交付申請書への貼付に適した品質のもの）

ク 写真切り抜き機（写真のサイズは縦4.5cm、横3.5cm）

ケ 交付申請書

コ 交付申請書の送付用封筒

※封筒の宛先は「地方公共団体情報システム機構個人番号カード交付申請書受付センター」とし、様式等については、同機構が開設しているWEBサイト「マイナンバーカード総合サイト」内のダウンロードページを参照のこと。

サ 記載台（机）・椅子

シ パーテーション・仕切り板・写真撮影時の背景用スタンド・照明機器

ス 感染症の予防、感染拡大防止のための消毒用アルコール等の衛生用品

セ その他本業務の実施に必要な一切の什器、事務用品及び広報用物品等

その他、本市が保有するID付き申請書に対応する申請補助用タブレット及び当該端末をインターネットに接続するためのWi-Fi機器を貸与することも可能である。

⑤ 会場での交付申請、マイナンバーカードの健康保険証利用申込、公金受取口座登録等のサポートの実施

ア マイナンバーカード取得希望者に対し、

- ・ 出張申請サポート方式の場合は交付申請書の書類記入支援、申請用顔写真の作成など、交付申請に係る支援を実施した後、送付用封筒を交付し、希望者自身で交付申請書を郵送するよう案内を行うこと。但し、申請書IDが印字されていない白紙の交付申請書を使用される場合で、希望者自身のマイナンバーが分からない場合には、申請からカード

受取まで相当の時間を要することを説明すること。

- ・出張申請受付方式の場合はマイナンバーカードの申請希望者に対し、紙面を用いて申請支援、申請用顔写真の撮影、申請書作成などの申請受付を行う。市職員が本人確認を行ったうえで、通知カード（個人番号通知書の場合は内容確認のうえ返却）、住民基本台帳カード（所有者のみ）を回収する。また、マイナンバーカードについての説明及び資料の配布を行う。申請受付終了後、郵送又はオンラインによりカード交付申請書を本市より地方公共団体情報システム機構（以下「機構」という。）に対し送付する。

何れの場合においても、申請用顔写真のデータについては、印刷又は申請後は保存せず速やかに削除すること。

- イ 申請に不備が生じた場合の流れやマイナンバーカードの交付に向けた流れを説明すること。
- ウ 健康保険証利用申込、公金受取口座登録を希望する場合は、タブレット端末で支援を実施すること。
- エ 本事業に係る相談や苦情等については内容に応じて適切な対応を行うこと。実施場所での対応後も引き続き対応が必要となる場合は、本市と協議の上対応すること。
- オ 会場における人員整理・誘導等を実施すること。
- カ 出張申請受付方式の場合は市職員による本人確認のための同行が必要となるため、原則平日10時から16時までまでに設定し、市職員が効率よく訪問できるよう日程調整を行うこと。
- キ 訪問用車両の準備  
受託者が用意し、運転及び車両に係る費用負担も受託者で行うこと。

## (2) 申請サポート業務（居宅等訪問）

個人の居宅に加え、病院やサービス付き高齢者向け住宅、介護保険施設等への訪問も想定するため事前予約が必須となるが、その実施及び予約の広報や実施体制、予約時の訪問場所の調整等を行い、効率的な手法で実施すること。特に、病院や施設等への訪問は、複数人の手続きを一括して実施できる等、業務の効率化及び目標件数の達成に寄与することから、積極的な実施を推奨する。なお、訪問時は本市職員の同行が必須であることに留意すること。広報については、市公式SNSやホームページへの掲載等は発注者で対応するが、その他効果的と考える広報策を実施すること。

- ① 本市の職員が同行する出張申請受付方式で行うものとする。
- ② 実施に係る企画や予約の受付等、より効果的に申請数を獲得する為の効果的な企画・広報を行うこと。その際、施設管理者や介護支援専門員（ケアマネジャー）、地域包括支援センター等と連携した周知や予約獲得など、効果的な対象者の掘り起こし策を講じること。企画・広報内容については予め本市の承認を得た上で実施すること。

ア マイナンバーカード取得希望者に対し、

- ・紙面を用いて申請支援、申請用顔写真の撮影、申請書作成などの申請受付を行う。市

職員が本人確認を行ったうえで、通知カード（個人番号通知書の場合は内容確認のうえ返却）、住民基本台帳カード（所有者のみ）を回収する。また、マイナンバーカードについての説明及び資料の配布を行う。申請受付終了後、郵送又はオンラインによりカード交付申請書を本市より機構に対し送付する。

申請用顔写真のデータについては、印刷又は申請後は保存せず速やかに削除すること。

- イ マイナンバーカード電子証明の更新希望者に対し、更新支援を行うこと。
  - ウ 申請に不備が生じた場合の流れやマイナンバーカードの交付に向けた流れを説明すること。
  - エ 健康保険証利用申込、公金受取口座登録を希望する場合は、タブレット端末で支援を実施すること。
  - オ 本事業に係る相談や苦情等については内容に応じて適切な対応を行うこと。引き続き対応が必要となる場合は、本市と協議の上対応すること。
  - カ 市職員による本人確認のための同行が必要となるため、原則平日10時から16時までに設定し、効率よく訪問できるよう日程調整を行うこと。
  - キ 訪問用車両について  
発注者が準備する。
- ③ 訪問した居宅における交付申請、マイナンバーカードの健康保険証利用申込、公金受取口座登録等のサポートを実施すること。

### (3) 公共施設における「電子証明書更新等」

令和8年10月以降、市内6箇所の行政サービスコーナーにおいて当該業務を開始する。同コーナーでは、フロントオフィス業務（受付、説明等）とバックオフィス業務（統合端末や券面プリンターによる事務処理）を一体的に実施する。

当該業務を開始するにあたり、受託者と本市は相互に連携しながら円滑な業務開始をサポートするものとし、その役割分担は以下のとおりとする。

・受託者： フロントオフィス業務に係る「マニュアル提供」「説明会実施」「(職員からの)電話サポート」、市民からの「事前の予約受付」、及び「市民への周知(広報)」の役割を担うこと。なお、当該広報については、申請サポート業務(庁外) / (居宅等訪問)の広報と同時に実施することも可とする。

・本市： バックオフィス業務(行政サービスコーナーの市職員が担当する統合端末・券面プリンターの操作等)に係る「マニュアル提供」等の役割を担う。

詳細な運用フローや調整事項については、本市と協議の上で決定すること。

(仕様書別紙2)

## 電話対応業務

電話対応業務とは、他の業務と連携しながら、電話によるマイナンバーカードの申請方法や受取方法に関する問い合わせ、健康保険証連携・公金受取口座登録についての相談、マイナポータルの利用方法に関する問い合わせなど、市民からの問い合わせ全般を受け付け、対応する業務である。

併せて、申請サポート業務（庁外）や申請サポート業務（居宅等訪問）、休日交付の予約などの受付対応も市の指定する方法で行う。

### 1 業務委託期間

契約日から令和9年3月31日まで

具体的な業務開始日については受託者と別途協議する。

### 2 業務実施時間

通常開庁日の午前8時30分から午後5時15分

○想定応答件数

100件/日

○回線数

2回線（最大）

### 3 業務内容

以下の内容についての対応

- ①マイナンバーカードの申請方法に関する問い合わせ対応
- ②マイナンバーカードの受取方法に関する問い合わせ対応
- ③マイナンバーカードの休日交付等に関する問い合わせ対応
- ④マイナンバーカード交付通知書の不着等の問い合わせ対応
- ⑤マイナンバーカードの申請サポート業務（居宅等訪問）に関する問い合わせ対応
- ⑥マイナンバーカードに関するその他手続き全般の問い合わせ対応
- ⑦健康保険証連携・公金受取口座登録等についての問い合わせ対応
- ⑧マイナポータル等の国のオンラインサービスについての問い合わせへの対応
- ⑨その他、マイナンバーカード及び関連する施策に関する問い合わせへの対応
- ⑩市オンライン申請サービスについての問い合わせへの対応
- ⑪申請サポートについての問い合わせ対応
- ⑫マイナンバーカードにかかる予約に関する問い合わせ対応
- ⑬行政サービスコーナーにおける電子証明書更新にかかる問い合わせ対応
  - ・市民からの事前予約の受付対応（市の指定する方法により実施）
  - ・市内6箇所の行政サービスコーナー職員からの、申請受付及び返事（説明）時の運用

等に関する電話サポート

⑭上記の苦情への対応

#### 4 問い合わせ等に係る対応の記録と報告

①本業務従事者は1件毎に、発注者の定める電話受付票に内容及び対応等を記録し（簡単な問い合わせのみの時は省略して差し支えない。）件数を業務管理者より本市職員へ報告すること。

②対応については、原則、運営マニュアルに沿い、適切に対応するよう努めることとするが、制度や行政等に対する苦情など、本市による対応が必要となる場合は、発信者の必要最小限の情報を聴取した上で、本市職員へ報告・相談し、対応すること。

#### 5 その他

①問い合わせへの対応については、運営マニュアルの他、国や本市その他主務官庁のホームページを参照すること。また、受託者は、窓口での質問や意見等を踏まえて、運営マニュアルを更新するよう提案できる。

②マイナンバーカード交付にあたり、必要となる申請書の紛失については、申請書再発行（プレプリント）を受付けること。

③マイナンバーカード交付通知書の不着の申出に対しては、申請した日から概ね1ヶ月を超えている場合は、何らかのエラーが発生している可能性があるため、最小限の情報を聴取した上で、本市職員へ引き継ぐこと。

④個人情報に関わる問い合わせの対応において、やむを得ず住民登録システム等の確認が必要な場合は閲覧が可能であるが、閲覧で得た個人情報については伝達せず、一般的な回答に留めること。具体的な取り扱いが発注者の指示によるものとする。

⑤対応において取得した個人情報等については、本市職員への引き継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。

(仕様書別紙 3)

## カード関連窓口業務

カード関連窓口業務とは、他の業務と連携しながら、会場の整理や来庁者の目的に合わせて必要となる対応など、専用窓口での誘導・受付・説明・相談・各種補助全般を行う業務である。なお、総務省通知により交付事務にかかる民間事業者に委託することが可能な業務の範囲が拡大されており、業務の繁閑に応じた、より効率的な運営体制を構築し、業務を円滑に実施するため、統合端末操作を含めた交付等業務の一部を行うものとする。詳細については発注者と協議を行い決定する。

### 1 業務委託期間

契約日から令和9年3月31日まで

具体的な業務開始日については受託者と別途協議する。

### 2 業務実施時間

通常開庁日の午前8時30分から午後5時15分

休日開庁日の午前8時45分から午後4時30分

### 3 業務内容

#### (ア) 業務内容

##### ① 来客誘導

- ・マイナンバーカード交付等窓口来場者の発券機への誘導及び会場安全の維持を行う。
- ・来庁者の来庁理由を確認し、受付や窓口への誘導や発券補助を行う。
- ・呼出用タブレットを使用して来庁者の呼出を行う。
- ・混雑時の整理を行うとともに、苦情等のトラブルが発生した場合においては、その収束に努めるとともに速やかに本市職員へ報告すること。
- ・来庁者からの問い合わせに丁寧に対応し、業務外の内容は本市職員へ引き継ぐこと。

##### ② 受付窓口

###### 《マイナンバーカードの申請手続き支援》

- ・郵送あるいは、オンラインによるカードの申請手続きについて説明・支援を行う。
- ・必要に応じ申請書の再発行の案内を行う。
- ・窓口の繁忙状態により、本市が保有するID付き申請書に対応する申請補助用タブレットを使用した申請サポートの実施又は市職員による申請時来庁方式による申請受付の補助を行う。

###### 《マイナンバーカード交付の受付》

#### I 交付時来庁方式

##### (i) 受付窓口における必要書類等の確認

受付窓口において、確認する書類は以下のとおりである。

- ・交付通知書

- ・本人確認書類原本（運転免許証等）
- ・通知カード（紛失の場合は紛失届）又は個人番号通知書
- ・住民基本台帳カード（お持ちの場合のみ）
- ・マイナンバーカード（更新の場合のみ）

(ii) 必要書類の受取

必要書類に不備が無い場合、本人確認書類を預かり、確認・複写等を行った後、必要に応じて受取又は返却すること。不備がある場合は、交付できない旨を説明し再来庁を依頼すること。

(iii) 説明

- ・暗証番号記載票の記入について説明を行う。
- ・番号札（黄色）を渡して交付窓口からの呼び出しを待つよう伝える。
- ・来庁者から回収した交付通知書、通知カード（あるいは紛失届）、本人確認書類の写し、廃止された住基カード等を交付窓口引き継ぐ。

II 申請時来庁方式

(i) 受付窓口における必要書類等の確認

受付窓口において、確認する事項及び書類は以下のとおりである。

- ・本人申請か否か
- ・氏名や住所の変更予定の有無  
氏名や住所に変更予定がある場合は、変更後に申請してもらうよう案内する。
- ・本人確認書類原本（運転免許証等）

本人確認書類については複写し返却すること。

- ・通知カード（紛失の場合は紛失届）又は個人番号通知書
- ・住民基本台帳カード（お持ちの場合のみ）

住民基本台帳カードを保有していないか、住民記録システムで確認を行う。

- ・マイナンバーカード（更新の場合のみ）

持参し忘れた場合は後日持参のうえ申請してもらうか交付時来庁方式で受付すること。

(ii) 必要書類等の受取及び説明

- ・個人番号カード交付申請書
- ・個人番号カード・電子証明書 暗証番号設定依頼書兼個人番号カード送付先情報登録申請書
- ・個人番号カード交付申請・電子証明書発行申請 照会書（必要な場合のみ）

(iii) 写真撮影

- ・申請書に添付する顔写真の撮影を行うこと。
- 顔写真データは、申請受付完了後、消去すること。

(iv) 必要書類等の引き渡し

- ・審査・確認の完了後、申請書類等を市の職員へ引き継ぐこと。

《マイナンバーカード交付以外の受付》

- ・上記の他、マイナンバーカードに関する来庁者の問い合わせを受け、必要に応じて手続

きを案内し、受け付ける。

・電子証明発行・更新、暗証番号再設定、券面記載事項変更などが必要な場合については、手続きを簡潔に案内し、必要書類を記載させた上で本市職員に引き継ぐこと。暗証番号入力が必要な手続きについては、本市職員による暗証番号の代替入力を提案し、了承が得られればマイナンバーカードと暗証番号記載票も本市職員に引き継ぐこと。

・申請書再発行（プレプリント）希望者について、本人確認書類を預かり、確認・複写等を行った後、必要書類を記載させた上で本市職員に引き継ぐこと。

### ③説明窓口

#### 《マイナンバーカード交付の対応》※交付時来庁方式の場合

- ・受領した交付通知書に基づき、該当するマイナンバーカードを用意する。
- ・本人確認書類の写し、交付通知書、通知カード等とマイナンバーカードをセットする。
- ・住民基本台帳カードを保有していないか、住民記録システムで確認を行う。
- ・カード交付の前に、暗証番号の設定方法及びマイナンバーカードの概要等について本市が作成したリーフレットをもとに説明を行った後、セットされた書類とマイナンバーカードを本市職員に引き継ぐ。
- ・対象者を呼出し、交付窓口（統合端末）に案内する。
- ・カード交付は本市職員が行うが、状況に応じ来庁者の支援を行う。
- ・健康保険証利用申込、公金受取口座登録を希望する場合は、支援窓口を案内する。

#### 《マイナンバーカード交付以外の対応》

- ・本市職員による電子証明発行・更新、暗証番号再設定、券面記載事項変更などの処理が終了したマイナンバーカードと暗証番号記載票を来庁者へ返却し、必要に応じて説明を行う。
- ・本市職員が発行した申請書再発行（プレプリント）を来庁者に交付し、必要に応じて説明を行う。

### ④マイナンバー制度等に関する問い合わせ等への対応

本市職員がマイナンバーカードの交付を行った後に、来庁者よりマイナンバーカード等に関する質問等があった場合、その対応を行うこと。また、受託者は、窓口での質問や意見等を踏まえて、運営マニュアルを更新するよう提案することができる。

### (イ) 留意事項

- ①マイナンバーカードの受取は原則本人に限る。ただし、国が認める理由により来庁が困難な場合については、疎明資料により代理人が受取れる場合がある。就業等のため来庁できない場合はこれにあたらなため、本人の来庁を依頼する。
- ②問い合わせへの対応は「電話対応業務」に準じて行うこと。
- ③本市職員と連携を図り、必要に応じて来庁者に説明を行うこと。
- ④個人情報を含む問い合わせ等で統合端末を使用する必要がある場合や、J-LISへの問い合わせが必要な業務等、受託者において対応できないと判断した場合は、業務管理者から本市職員へ報告し、すみやかに引き継ぐこと。
- ⑤会場内におけるトラブルについては、その収束に努めるとともに、本市と連携し、会場

全体の平穏な事務処理の妨げにならないよう、速やかな対応を行うこと。会場内の安全確保のために、やむを得ず警察に通報する場合には、本市職員を通じて行うこと。

⑥個人情報を含む問い合わせや苦情等における対応の際に取得した個人情報等がある場合は、本市への引き継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。

⑦見込を越える件数の来庁者対応が必要になるなど、窓口業務の繁忙状態によって臨時の対応として本市職員との業務区分を変更する場合があるので、受託者は本市職員の指示に従うこと。

#### 4 受付・交付に係る対応の記録と報告

①件数（各対応件数）の集計を、業務管理者より本市へ報告すること。

②対応については、原則、運営マニュアルに従って、適切に対応するよう努めることとするが、制度や行政等に対する苦情など、本市による対応が必要となる場合は、本市職員へ報告・相談し、対応すること。

(仕様書別紙4)

## カード関連事務処理業務

カード関連事務処理業務とは、他の業務と連携しながら、マイナンバーカード交付等に関して必要となる事務処理を行うことを目的としたものである。

### 1 業務委託期間

契約日から令和9年3月31日まで

具体的な業務開始日については受託者と別途協議する。

### 2 業務実施時間

通常開庁日の午前8時30分から午後5時15分

### 3 業務内容

#### (ア) 業務内容

#### ① マイナンバーカード交付前準備の補助

- ・ 交付時来庁方式受付分と申請時来庁方式受付分の仕分けを行う。
- ・ J-LIS から届いたマイナンバーカードの印字や写真に異常がないか確認を行う。
- ・ カード発行一覧の写しに基づき、該当するカードの券面と差異がないか確認する。
- ・ 交付通知書の内容に誤りがないか確認を行う。
- ・ 発行カードの管理を行うため、統合端末から抽出したカード発行一覧・カード交付一覧データを市が用意する交付管理システムに取り込み、交付通知書の発送日など管理項目のデータ入力を行う。
- ・ 分類した通知書に受け取り期限や再発行等、必要な記載を行う。
- ・ 交付通知書の発送を行う。
- ・ カードは交付の際に容易に検索できるよう字ごとの氏名順に並び替えを行う。
- ・ 統合端末を操作して交付前設定を行う。

#### ② 説明書等印刷

- ・ 説明用リーフレットの印刷、ホッチキス留めを行う。
- ・ その他、マイナンバーカード交付等に関して必要となる書類等の印刷を行う。

#### ③ 書類の管理、引継ぎ等

来庁者から回収した交付通知書、通知カード（あるいは紛失届）・本人確認書類の写し・廃止された住基カード等を整理し、書面資料についてスキャナーで電子データ化して交付管理システムに取り込むとともに、交付日などの管理項目の入力を行い、その日の業務終了後に本市職員へ引き継ぐこと。

#### ④ 券面変更処理

マイナンバーカード保有者の氏名・住所・性別・生年月日等の券面記載事項変更や在

留期間変更に伴う券面変更処理のため、券面変更処理用プリンターを用いて変更事項をカード券面に記載する。併せて、統合端末を操作してカード内 IC チップ内の情報変更を行う。

- ⑤ マイナンバーカード専用窓口における問い合わせに基づいた運営マニュアルの更新等窓口での質問や意見等を踏まえて、業務管理者は運営マニュアルを更新するよう提案することができる。
- ⑥ マイナンバー専用窓口や電話にて受け付けた申請書に基づき送付する書類の作成・発送を行う。発送の前には必ず本市職員の確認を受けること。

(イ) 留意事項

個人情報を含む事務作業における対応の際に取得した個人情報等がある場合は、本市への引き継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。

4 事務処理業務に必要となる設備について

事務処理業務に必要とするデジタル複合機、庁内印刷機、パソコン等（運用に必要な管理システム端末、プリンター等の機器類を含む。）の設置及び筆記用具等の消耗品は発注者が用意する。ただし、本市職員と共用とする。

## 宇治市情報の取扱いに関する特記仕様書

### (基本的事項)

第1条 受注者は、市の保有する情報保護の重要性を認識し、この契約による業務（以下、「本件業務」という。）を履行するに当たっては、情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じるとともに、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

### (関係法令等の遵守)

第2条 受注者は、本件業務を実施するにあたり、当該業務に係る関係法令のほか、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）、宇治市情報セキュリティポリシー、その他情報保護に係る関係法令を遵守しなければならない。

### (適正管理)

第3条 受注者は、本件業務の履行のため発注者から引き渡しを受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した情報（発注者が利用、提供、廃棄等について決定する権限を有し、事実上当該情報を管理しているといえるものをいう。）の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の市の保有する情報の適正な管理のため必要な措置を講じなければならない。

### (個人情報の適正取得)

第4条 受注者は、本件業務を履行するために、個人情報（個人情報保護法第2条1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を収集するときは、当該業務を実施するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

### (秘密の保持)

第5条 受注者は、本件業務の履行により直接又は間接に知り得た市の保有する情報を第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

### (目的以外の使用及び第三者への提供の禁止)

第6条 受注者は、本件業務を処理するため取得し、若しくは作成した情報（情報の全部又は一部を複製等した他の媒体を含む。以下同じ。）又は発注者から引き渡された情報を発注者の指示又は承諾を得ることなくこの契約の目的以外に使用、又は第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止または制限等)

第7条 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、この契約にかかる業務を自ら行うこととし、第三者（受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。）へ業務を委託（以下「再委託」という。）してはならない。

(1) 受注者は、業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、あらかじめ次の各号に掲げる項目を記載した書面を発注者に提出して発注者の承諾を得ることを要する。

イ) 再委託を行う業務の内容

ロ) 再委託で取り扱う情報

ハ) 再委託の期間

ニ) 再委託が必要な理由

ホ) 再委託の相手方（名称、代表者、所在地及び連絡先）

ヘ) 再委託の相手方における責任体制並びに責任者及び従事者

ト) 再委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）

チ) 再委託の相手方の監督方法

(2) 前号の場合、受注者は、再委託の相手方に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して、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。

(3) 受注者は、再委託の相手方に対して本業務の委託をした場合は、その履行を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、その状況等を発注者に適宜報告しなければならない。

2 受注者は再委託の相手方から本業務を第三者へ委託することについては承諾しないこと。

3 業務に従事するものは、業務の処理上個人情報を取り扱う場合は、所定の誓約書を発注者に提出するものとする。

(複写及び複製の禁止)

第8条 受注者は、発注者から指示又は許可された場合を除き、市の保有する情報が記録された資料及び成果物（発注者の指示又は許可を受けてこれらを複写し、又は複製したものを含む。以下同じ。）を複写し、又は複製してはならない。

(情報の帰属及び返還、廃棄又は消去)

第9条 本件業務により作成される成果物及び関連資料（以下、「成果物等」という。）に関

する無体財産権並びにそれを受ける権利は、受注者が本件業務の従前より権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ権利移転不可能と示されたものを除き、発注者から引き渡された情報のほか、本件業務を処理するために発注者の指定した様式により、及び発注者の名において、受注者が取得し、作成し、加工し、複写し、又は複製等した情報は、発注者に帰属するものとする。

- 2 受注者は、委託業務完了時に、発注者の指示に基づいて、前項の情報を返還し、廃棄し、又は消去しなければならない。
- 3 受注者は、第1項の情報を返還する場合は、全ての資料（資料名称や情報項目、媒体名、数量等の内容がわかるもの）の明細とともに返還し、複製された資料等がないことを証する書面を発注者に提出しなければならない。
- 4 受注者は、第1項の情報を廃棄、又は消去する場合、当該個人情報記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該情報を判読及び復元できないように確実な方法で廃棄し、又は消去しなければならない。
- 5 受注者は、第1項の情報を廃棄し、又は消去した時は、完全に廃棄し、又は消去した旨の証明書（情報項目、媒体名、数量、廃棄若しくは消去の方法、責任者、廃棄又は消去の年月日が記載された書面）を発注者に提出しなければならない。
- 6 受注者は、廃棄又は消去に際し、発注者から立会いを求められたときはこれに応じなければならない。

#### （情報の授受及び運搬）

第10条 市の保有する情報並びに市の保有する情報が記録された資料及び成果物等の授受は、双方で合意した手法により発注者の指名する職員と受注者の指名する者との間において行うものとする。

- 2 受注者は、市の保有する情報並びに市の保有する情報が記録された資料及び成果物等の運搬する際には発注者と受注者双方で合意した手法で行うものを除き受注者の責任で行うものとし、その経費は受注者の負担とする。

#### （事故発生時の対応）

第11条 受注者は、本件業務の処理に関して情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生するおそれがある場合は、その事故等に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該情報の漏えい等の事故に係る情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を報告し、その指示に従わなければならない。

- 2 受注者は、前項の情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生するおそれがある場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

- 3 発注者は、業務に関し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。
- 4 受注者は、発注者と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該情報の漏えい等の事故に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

#### (検査)

第12条 発注者は、本件業務において、市の保有する情報を扱う場合は、市の保有する情報の取扱いについて、受注者の作業の管理体制及び実施体制や市の保有する情報の管理の状況について検査を行うことができる。検査の方法は、取り扱う市の保有する情報の秘匿性やその量等を考慮し、受注者と協議の上、発注者が決定する。

- 2 前項の場合において、本件業務の履行すべき責務に関し必要があるときは、受注者に対して報告を求め、監査を行い、又は監査に立ち会うことができるものとし、受注者はこれに協力しなければならない。
- 3 発注者は、必要に応じて、受注者の施設設備の管理及び作業管理等の状況について、調査し、勧告することができる。

#### (契約解除)

第13条 発注者は、受注者が本特記仕様書に定める義務をはたさない場合は、本件業務の全部又は一部を解除することができるものとする。

- 2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を被った場合においても、発注者にその損害の賠償を請求することはできない。

#### (損害賠償)

第14条 受注者の故意又は過失を問わず、本特記仕様書に定める義務に違反し、又は怠ったことにより発注者が損害を被った場合には、発注者にその損害を賠償しなければならない。

#### (契約不適合責任)

第15条 発注者は、成果物等が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないもの（以下「契約不適合」という。）であるときは、受注者に対して、当該契約不適合の修補、代替物の引渡し又は不足分の引渡しによる履行の追完を請求することができる。ただし、その履行の追完に過分の費用を要するときは、発注者は、当該履行の追完を求められない。

- 2 前項の場合において、受注者は、発注者に不相当な負担を課するものでないときは、発注者が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。

- 3 第1項の場合において、発注者が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、発注者は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、催告をすることなく、直ちに代金の減額を請求することができる。
- (1) 履行の追完が不能であるとき。
  - (2) 受注者が履行の追完を拒絶する意思を明確に表示したとき。
  - (3) 成果物等の性質又は当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受注者が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。
  - (4) 前3号に掲げる場合のほか、発注者がこの項の規定による催告をしても履行の追完を受ける見込みがないことが明らかであるとき。

(情報セキュリティへの組織的取組の基本方針)

第16条 受注者は、情報セキュリティに関する組織的取組についての基本的な方針を定めた文書を作成しなければならない。また、当該文書には、経営陣が承認の署名等を行い、情報セキュリティに関する経営陣の責任を明確にしなければならない。

- 2 受注者は、情報セキュリティに関する基本的な方針を定めた文書について、定期的又はクラウドサービスの提供に係る重大な変更が生じた場合（組織環境、業務環境、法的環境、技術的環境等）に見直しを行わなければならない。この見直しの結果、変更の必要性が生じた場合には、経営陣の承認の下で改定等を実施しなければならない。

(サービス事業者の組織)

第17条 受注者は、外部組織が関わる業務プロセスにおける情報資産に対するリスクを識別し、適切な対策を実施しなければならない。

- 2 受注者は、情報資産へのアクセスが可能となる外部組織との契約においては、想定される全てのアクセスについて、その範囲を規定しなければならない。

(情報資産の管理)

第18条 受注者は、取り扱う各情報資産について、管理責任者を定めるとともに、その利用の許容範囲（利用可能者、利用目的、利用方法、返却方法等）を明確にし、文書化しなければならない。

- 2 受注者は、組織における情報資産の価値や、法的要求（個人情報保護等）等に基づき、取扱いの慎重さの度合いや重要性の観点から情報資産を分類しなければならない。
- 3 本契約における各情報資産の管理責任者は、自らの責任範囲における全ての情報

セキュリティ対策が、情報セキュリティポリシーに則り正しく確実に実施されるよう、定期的にレビュー及び見直しを行わなければならない。

- 4 受注者は、クラウドサービスの提供に用いる情報システムが、情報セキュリティポリシー上の要求を遵守していることを確認するため、定期的に点検・監査しなければならない。

#### (従業員に係る情報セキュリティ)

第19条 受注者は、雇用予定の従業員に対して、機密性・完全性・可用性に係る情報セキュリティ上の要求及び責任の分界点を提示・説明するとともに、この要求等に対する明確な同意をもって雇用契約を締結しなければならない。

- 2 受注者は、全ての従業員及び派遣労働者等の作業従事者（以下、「従業員等」という。）に対して、情報セキュリティポリシーに関する意識向上のための適切な教育・訓練を実施しなければならない。
- 3 受注者は、従業員等が、情報セキュリティポリシー又はクラウドサービス提供上の契約に違反した場合の対応手続を備えなければならない。
- 4 受注者は、従業員等の雇用が終了又は変更となった場合等のアクセス権や情報資産等の扱いについて、実施すべき事項や手続、確認項目等を明確にしなければならない。

#### (情報セキュリティインシデントの管理)

第20条 受注者は、全ての従業員等に対し、業務において発見あるいは疑いをもった情報システムのぜい弱性や情報セキュリティインシデント（サービス停止、情報の漏えい・改ざん・破壊・紛失、ウイルス感染等）について、どのようなものでも記録し、できるだけ速やかに管理責任者に報告できるよう手続を定め、実施しなければならない。

また、報告を受けた後に、迅速に整然と効果的な対応ができるよう、責任体制及び手順を確立しなければならない。

#### (コンプライアンス)

第21条 受注者は、個人情報、機密情報、知的財産等、法令又は契約上適切な管理が求められている情報については、該当する法令又は契約を特定した上で、その要求に基づき適切な情報セキュリティ対策を実施しなければならない。

- 2 受注者は、クラウドサービスの提供及び継続上重要な記録（会計記録、データベース記録、取引ログ、監査ログ、運用手順等）については、法令又は契約及び情報セキュリティポリシー等の要求事項に従って、適切に管理しなければならない。
- 3 受注者は、利用可否範囲（対象区画・施設、利用が許可される者等）の明示、認可手続の制定、監視、警告等により、認可されていない目的のための情報システム及

び情報処理施設の利用を行わせてはならない。

(ユーザサポートの責任)

第22条 受注者は、クラウドサービスの提供に支障が生じた場合には、その原因を究明し無償にて対応を行うこと。なお、原因が本件業務以外の外部的なものである場合は、その理由及び対策案を可能な限り発注者に提示し、発注者の指示を受けること。

(作業場所における情報セキュリティ対策)

第23条 受注者は、重要な物理的セキュリティ境界（カード制御による出入口、有人の受付等）に対し、個人認証システムを用いて、従業員等及び出入りを許可された外部組織等に対する入退室記録を作成し、適切な期間保存しなければならない。

- 2 受注者は、重要な物理的セキュリティ境界に対して監視カメラを設置し、その稼働時間と監視範囲を定めて監視を行うこと。また、監視カメラの映像をあらかじめ定められた期間保存しなければならない。
- 3 受注者は、重要な物理的セキュリティ境界からの入退室等を管理するための手順書を作成しなければならない。
- 4 受注者は、重要な物理的セキュリティ境界の出入口に破壊対策ドアを設置しなければならない。

(機密性・完全性を保持するための対策)

第24条 受注者は、電子データの原本性確保を行わなければならない。

- 2 受注者は、市の保有する情報は関連する法令に基づいて適切に取り扱わなければならない。

(特定個人情報に関する特則)

第25条 受注者は、本件業務が特定個人情報（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。以下「番号利用法」という。）第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ）を取り扱う事務である場合、あらかじめ委託者の承認を得た場合を除き、本件業務の履行場所から特定個人情報を持ち出してはならない。

- 2 受注者は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者を明確にしなければならない。なお、発注者から求めがあるときは、特定個人情報を取り扱う者について速やかに報告しなければならない。
- 3 受注者は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者に対し、番号利用法その他特定個人情報の保護に係る関係法令を周知するなど特定個人情報の保護に関し十分な教育を行うとともに特定個人情報の取扱いについて監督しなければならない。

- 4 受注者は、前3項に規定する事項のほか、番号利用法第2条第12項に規定する個人番号利用事務実施者としての義務を果たすこと。

## 評価基準

評価項目		配点	
提案内容	1 基本的な考え方	5	
	1.1 事業の目的への理解 (事業全般)	マイナンバーカードの申請サポートからカード交付までを一括的に民間委託することにより、マイナンバーカードに関する業務効率化や市民の利便性向上を図ることを目的として実施するものである。企画提案については両方の目的に沿う形で記載すること。	5
	2 業務の実実施計画・方法、広報計画等	70	
	2.1 実施手法 (窓口運営・事務作業)	窓口運営を行うにあたり、これまでの業務実績などから、効果的・効率的な実施手法や、具体的な方針等を提案すること。	20
	2.2 実施手法 (申請サポート・受付)	次の3点については明記すること。 ①申請サポート業務(庁外) ②申請サポート業務(居宅等訪問) ③公共施設における「電子証明書更新等」 ・①②の事業を行うにあたり、効果的な実施場所、実施日の選定や、実施日に合わせた開催時間の設定などを具体的に提案すること。なお、仕様書において実施予定回数を定めているが、各月の開催頻度は定めていないため、委託期間中より効果が高いと考える時期に集中的に開催する提案も可とする。 ・③の事業については、令和8年10月の業務開始に向けた円滑な準備(マニュアル提供、説明会実施、市職員からの電話サポート体制、予約受付等)に関する具体性・実効性のある内容を記載すること。	25
	2.3 事業目的を達成するための目標件数を含む具体的な企画・広報(申請サポート業務(庁外))	申請サポート業務(庁外)の目的を達成するため及び本市想定件数若しくは上回る目標件数を実現するための効果的な企画や広報について、具体的に提案すること。集客のためにノベルティ等を配布することは可能とするが、その費用は事業者で負担すること。	5
	2.4 利用者への配慮 (事業全般)	高齢者や障害がある方、外国籍の方など様々な市民を想定した対応手法について、どのような工夫が可能であるのかを具体的に提案すること。	5
	2.5 スケジュール (事業全般)	委託業務を円滑に行うためのスケジュールを提案すること。 記載されたスケジュールにより、業務実施に向けた準備や、業務実施期間中の企画・広報、サポート実施場所の選定などの工程を確認するとともに、不測の事態が発生した場合にも柔軟な対応が可能なスケジュールとなっているかどうかを確認する。	5
	2.6 一体運営による効果 (事業全般)	申請サポート業務(庁外)とカード交付窓口を一体的に運営することによる、市民の利便性向上や業務の効率化などの観点での相乗効果について、具体的に提案すること。	5
	2.7 個人情報の取り扱い (事業全般)	個人情報等の情報セキュリティに対する配慮について具体的に提案すること。	5
3 業務実施体制等	60		
3.1 実施体制 (カード関連窓口業務・申請サポート・受付)	提案書内に体制図(カード関連窓口業務、申請サポート業務(庁外)、申請サポート業務(居宅等訪問)、コールセンター、交付前設定事務等)を記載するとともに、従事者(※)の人数、専任・併任の状況、管理体制、市との連絡体制、市民からの苦情や機器の障害等のトラブル発生時の対応方針、感染症や退職による欠員時の業務継続計画について具体的に提案すること。 ※従事者にマイナンバー関連業務に従事した実績がある者を配置する場合は人数を含めてその旨を記載すること。	50	
3.2 実施体制 (カード関連事務処理事務)	提案書内に体制図(申請書類等の処理事務等)を記載するとともに、従事者(※)の人数、管理体制、市との連絡体制、専任・併任の状況、機器の障害等のトラブル発生時の対応方針、感染症や退職による欠員時の業務継続計画について具体的に提案すること。 ※従事者にマイナンバー関連業務に従事した実績がある者を配置する場合は人数を含めてその旨を記載すること。	5	
3.3 従事者の質の維持・向上(事業全般)	円滑な業務実施のために必要な運営マニュアルの作成や改訂方法、従事者への教育・研修体制や内容について具体的に提案すること。	5	
4 過去の類似事業の受託実績	10		
4.1 業務実績	過去の類似事業の業務実績を記載すること。本市の人口は約18万人であり、同規模以上の自治体での実績記録が望ましい。	10	
見積金額	5 見積金額	5	
	5.1 見積	提案内の最低見積金額/見積金額×配点(小数点以下切り捨て)	5
合計		150	