

マイナンバーカード等交付関連業務従事者派遣業務仕様書

1 件名

マイナンバーカード等交付関連業務従事者派遣業務

2 派遣期間

令和8年12月1日から令和11年11月30日まで

3 勤務場所

- 桑名市役所（桑名市中央町二丁目37番地）
- 大山田地区市民センター（桑名市大山田一丁目9番地）
- 発注者がマイナンバーカードの出張申請受付を行う場合に、発注者が指定する民間企業、公的機関等に設置する臨時受付窓口

4 受注者の責務

- 受注者は、発注者が提供する資料に基づき、本業務の遂行に必要な手引書、早見表等を必要に応じて作成し、的確かつ円滑な業務遂行に努めること。
- 受注者は、受注者の責任と負担において、業務従事者に対し、個人情報扱う上でのセキュリティ教育等、コンプライアンスに関する教育を定期的実施すること。また、業務遂行に必要な研修を業務に従事する際に実施すること。
- 受注者は、事務処理方法等について改善する必要が発生した場合、発注者と協議の上、改善策を決定し実施すること。
- 受注者は、派遣労働者の契約期間中、受注者の責任において、必要な社会保険に加入させること。
- 受注者は、派遣労働者の契約期間中、受注者の責任において、必要な通勤に要する費用を負担すること。
- 受注者は、派遣労働者の派遣就業にあたり、あらかじめ当該派遣労働者の氏名及び経歴年数等を書面により発注者に通知し、また、業務に従事する前に派遣労働者名簿を提出すること。また、派遣労働者を変更する場合においても事前（1か月前）に書面で通知すること。
- 受注者は、「5 派遣労働者の人数等」に掲げるものを派遣すること。

5 派遣労働者の人数等

(1) 派遣労働者の人数

① 主任：2人

② 業務従事者：桑名市役所 14人工、大山田地区市民センター 5人工

※ 派遣労働者の人数は、業務繁閑・進捗状況、あるいは窓口の混雑状況等に応じて柔軟な対応ができるよう、増員・減員も含めて、発注者と受注者で協議して決定するものとする。

(2) 派遣労働者の条件

① 主任

- ア 業務全体の責任者として、業務管理、実績管理、進捗管理、各種調整事務、業務従事者の育成計画、リスク管理を実施し、本市との連絡窓口として、本市職員との調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行う。
- イ 業務従事者の要件に加え、以下の条件を備えていること。
 - (ア) 本業務と類似性の高い業務において実務経験があること。
 - (イ) 業務全般を統括・掌握し、かつ、調整を行い、本業務全般を指揮監督できること。
 - (ウ) 苦情・相談に関する応対業務に長けていること。
 - (エ) 派遣労働者の受け入れ準備、体制構築、進捗管理ができること。
 - (オ) 派遣労働者のビジネスマナー・個人情報保護・業務に関する基礎知識等について、教育研修を企画・実施できること。

② 業務従事者

- ア 業務従事者は、担当業務を適切に処理する。
- イ 受注者は、担当業務の遂行上、必要な知識や技術を有し、円滑に業務を遂行できる者として、以下の条件を満たす者を配置すること。
 - (ア) 基本的なビジネスマナーを身に付け、市民に対する円滑な応対ができること。
 - (イ) 当該業務内容について適正に理解し、遂行できる者であること。
 - (ウ) 特定個人情報及びマイナンバー制度に関する知識が身に着いていること。
 - (エ) 住民基本台帳に関する知識を有していること。
 - (オ) コンプライアンスに関する高い意識を持ち、個人情報保護についての深い知識を有すること。
 - (カ) P C及びMicrosoft office製品の基本的な操作が行えること。

6 勤務日数・時間等

勤務日数は市役所開庁日に準ずる。ただし、国等で重要な方針変更等がなされ、本業務に影響が出る場合は、誠実に協議するものとする。

① 主任

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで（実働 7 時間 45 分。休憩 60 分。）

② 業務従事者

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

※ 休憩時間は、業務に支障がないようローテーションにより対応する。

※ 派遣労働者が受注者の就業規則に定める年次有給休暇及び特別休暇を申請した場合、受注者は、原則として発注者へ事前に通知するものとし、発注者は、該当休暇取得に協力するものとする。発注者は、休暇の取得が業務の運営に支障を来たすときは、受注者に取得予定日の変更、又は、必要な場合の代替者の派遣を要求することができる。

※ 市役所開庁日・開庁時間に変更がある場合、業務時間が変更となる場合がある。

7 業務内容

(1) 窓口業務

- ① マイナンバー制度全般に関する受付・案内・誘導・問い合わせ対応
- ② マイナンバーカード等に関する各種手続きの申請書の作成補助
- ③ マイナンバーカード等に関する各種手続きの申請受付
- ④ マイナンバーカード等の申請のための写真撮影および写真印刷
- ⑤ 申請不備があった申請者への電話連絡による確認及び再申請依頼
- ⑥ マイナンバーカード等の交付
- ⑦ マイナンバーカード等の電子証明書の発行（更新業務を含む）
- ⑧ マイナンバーカード等の券面記載事項の変更
- ⑨ マイナンバーカード等の暗証番号初期化・再設定、一時停止・解除・廃止
- ⑩ その他本市が必要と認める窓口業務

(2) バックヤード業務

- ① マイナンバーカード等到達送付物の確認
- ② 交付前マイナンバーカードの管理
- ③ 交付通知書の作成、送付
- ④ マイナンバーカード等の発送
- ⑤ 統合端末による個人番号カードの交付前設定入力
- ⑥ マイナンバーカード交付予約・管理システムの入力作業
- ⑦ 申請書 I D 付き申請書の出力
- ⑧ 申請書 I D 付き申請書及び照会回答書等のマイナンバーカード関連郵送物の発送
- ⑨ パソコンでの簡易な書類作成、集計・入力作業
- ⑩ 特急発行受付に係る書類作成、入力作業
- ⑪ 国外からのマイナンバーカード申請に係る事務作業
- ⑫ 各地区市民センター、サテライトオフィスでの交付予約分のマイナンバーカード等発送準備
- ⑬ マイナンバーカード等に関する各種手続きの申請書等の書類の管理・保存
- ⑭ 配布資料の印刷及び作成
- ⑮ その他本市が必要と認める業務

(3) 出張による申請受付業務

- ① 出張申請受付を本市職員とともに実施すること。そのための人員シフトの工夫を先んじて見込むこと。
- ② 出張申請受付は、本市職員の立ち合いのもと、連携して実施すること。
- ③ 個人情報・特定個人情報の保管・運搬には、細心の注意を払い、取り違えや紛失等が起こらないよう、運営体制を用意すること。

(4) 電話・窓口での問い合わせ対応等

- ① 電話対応
 - ・市民からの電話問い合わせに対応する。不明な場合は、本市職員へ引き継ぐ。
 - ・マイナンバーカード等の交付、電子証明書更新のための電話での予約受付。

② 苦情対応

- 苦情対応については、本市職員と協力・連携し、窓口全体の平穏な事務処理の妨げにならないよう、対応を行うこと。
- 業務従事者では対応できない内容については、主任を通じて本市職員へ速やかに連絡し、引継ぎ等の調整を行うこと。
- 苦情一件ごとに対応票を作成し、本市職員へ報告すること。様式及び報告頻度については契約締結後、本市と調整の上決定する。

③ その他委託事業者からの問い合わせ対応

- マイナンバーカード等の交付、電子証明書の更新等の事業を事業者に委託する際、事業者からの問い合わせに対応すること。

(5) 業務における特記事項

- 食事代は支給しない。
- 自動車通勤する場合、駐車料金については派遣者労働者自身の負担とする。
- 事務の進捗状況により、勤務時間を短縮又は延長できるものとする。
- 業務遂行上必要な事務用品（端末や机等の備品、名札及び筆記用具等の消耗品）は、発注者の負担とする。

8 派遣料等

(1) 算出方法

受注者は各業務について、派遣労働者 1 人分の派遣業務に要する 1 時間当たりの単価 [1 日の労働時間が 8 時間若しくは 1 週の労働時間が 40 時間を超える場合は超過分につき、又は労働時間が 22 時以降に及ぶ場合の単価はそれぞれ 25% 増しの金額（当該金額に 1 円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額）、労働基準法に基づく法定休日の場合の単価は 35% 増しの金額（当該金額に 1 円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額）とする。なお、1 週の起算日は日曜日とする。] にて入札するものとする。また、就労時間について 1 時間に満たない時間がある場合は、1 時間に満たない時間（分）を 60 で除して小数点以下第 3 位を四捨五入した時間とする。なお、この入札金額（派遣労働者 1 人分の派遣業務に要する税抜きの 1 時間当たりの単価）を契約金額とする。契約の履行に必要な通勤手当、労働保険及び社会保険料は、入札する単価に含めるものとする。

(2) 請求方法

派遣料の請求は、派遣労働者の勤務実績を記したタイムシート等に添えて、派遣料 [契約金額に 100 分の 110 を乗じた金額に、派遣労働者の実務時間に乗じて得た金額（当該金額に 1 円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額）] を請求するものとする。

なお、当該派遣業務期間中に、消費税等の税率改正があった場合は、改正後の税率に準じて請求すること。改正後の税率適応対象は、改正が実施された月の派遣業務分からとする。

9 特記事項等

個人情報の取扱いについては、別添「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」によること。

1 0 受注者の要件

受注者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマークを付与されていること。

1 1 提出物等

- ① 個人情報の取扱いが非常に多いため、受注者は、契約締結後、機密保持に関する指導を徹底し、速やかに派遣労働者の機密保持に関する誓約書等を提出させ、その写しを桑名市に提出すること。
- ② 事前に当該派遣業務に従事する派遣労働者の従事者名簿、及び勤務予定表を提出すること。

1 2 勤務状況の確認等

出勤及び勤務時間の確認は、勤務日ごとに勤務場所の本市職員の確認を受けること。

1 3 派遣労働者の人命・財産の保護に関する特記事項

発注者、及び派遣労働者が居住する場所において、次に掲げる内容に該当する場合は、派遣労働者の人命・財産の保護を目的として、当該派遣業務の勤務を休止する。なお、感染症対策等、本市が講じる各種措置等について、可能な限り協力するものとする。

- ① 災害対策基本法第60条の規定による避難指示（又は警戒レベル4）が発令されている場合
- ② 災害対策基本法第60条の規定による避難勧告（又は警戒レベル3）が発令されていて同法同条の規定による避難指示の発令確度が非常に高いと見込まれる場合
- ③ 気象業務法第13条の2で定義される各特別警報が発令されている場合

1 4 派遣労働者からの苦情の処理体制

- 受注者において、苦情の申出を受ける責任者を定めること。
- 受注者又は発注者において派遣労働者からの苦情の申出を受けた時は、直ちに各々の責任者へ連絡するものとし、受注者及び発注者の当該責任者が連携・協力して誠意をもって事情処理を図るものとする。

1 5 派遣労働者の交替等

- 発注者は、派遣労働者が派遣業務を遂行するにあたり、遵守すべき発注者の業務処理方法、職場の規律等に従わない場合、又は業務処理の能率が著しく低く労働者派遣の目的を達しない場合には、その理由を付して、受注者に対し派遣労働者の交替を要請すること。

とができるものとする。

- 受注者は、発注者から交替要請がなされたときは、速やかに調査するものとし、当該交替要請が不当でないと認められた場合には、遅延なく発注者の要求する資格条件に合致する者と交替の上、新たな派遣労働者を派遣しなければならない。
- 受注者は、発注者へ事前の通知の上、発注者に派遣中の派遣労働者を交替することができる。
- 受注者は、派遣労働者の病気、事故その他の事由により派遣労働者の人員に欠員が生じるおそれがある場合には、直ちにその欠員の補充を行わなければならない。ただし、発注者が受注者に対し、欠員補充の必要がない旨連絡したときはこの限りでない。

1 6 業務引継

下記期間で新旧事業者間の業務引継作業を行うこと。

- 新事業者への引継期間：派遣業務完了前の2カ月程度
- 業務計画書、業務マニュアル、手順書、FAQ、年間業務スケジュールをMicrosoft office製品で作成し、データで納品すること。

1 7 その他

- 発注者は契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約に係る歳出予算の減額又は削除があった場合は、この契約を変更又は解除することができる。
- 経済状況の変化、諸経費の変動等により、契約金額の増減改定の必要が生じたときは、受注者及び発注者で協議の上、改定することができる。
- この仕様書に定めのない事項、及び疑義の生じた事項については、発注者及び受注者で協議の上、決定するものとする。
- 指揮命令者は、桑名市役所 戸籍・住民登録課長とする。