

西宮市個人番号カード交付関連業務委託仕様書

1 業務名

西宮市個人番号カード交付関連業務

2 目的

社会保障・税番号（以下、「マイナンバー」という。）制度の導入に伴い、平成28年1月から申請のあった市民に対し、本人確認のうえでマイナンバーカード（個人番号カード）を交付している。

本業務はマイナンバーカードの交付に関する一連の業務（電話応対、申請や交付に関する事務処理等）を、安定的かつ高い信頼性のもとに行なうため、専門的な知識や経験、技術を有する受託者により、適正かつ確実に業務を遂行することを目的とする。

3 履行期間

令和6年8月1日（木）から令和7年3月31日（月）まで

4 履行場所及び設置時期

業務名等	履行場所
(1) 西宮市マイナンバーコールセンター (以下、「コールセンター」という。)	西宮市六湛寺町3番1号 西宮市役所東館8階
(2) 事務センター	同上
(3) 窓口・案内業務	
①西宮市役所市民課	西宮市六湛寺町10番3号 西宮市役所本庁舎1階
②交付等特設会場	西宮市六湛寺町3番1号 西宮市役所東館8階
③アクタ西宮ステーション	西宮市北口町1番1号 アクタ西宮西館5階
(4) 出張申請業務	市が指定する会場（大学等の教育施設、その他施設、公民館等の地域集会施設など）

5 マイナンバーカード（個人番号カード）交付枚数等の想定

本市における、令和6年8月1日（木）から令和7年3月31日（月）までのマイナンバーカードの交付枚数は以下のとおり想定している。

ただし、マイナンバーカードの交付は市民からの申請に基づくものであるため、今後の国の普及施策等によっては、実際の交付枚数に大きな変動が予想されるため、受託者においては国

の動向やマイナンバーカードの申請状況に応じ柔軟に対応すること。

- ・ 交付想定枚数 概ね12,000枚（月平均概ね1,500枚）

6 委託業務の内容

(1) コールセンター業務

ア 業務の内容

① 各種問合せ等への対応

前記4(1)で指定した履行場所において、電話設備環境、受電体制を確保したうえで、以下の事項にかかる問合せ及びマイナンバーカード交付等の予約にかかる対応を実施する。なお、受託者は問合せ等に対応するため、本市の進捗管理システムが稼動する端末を使用することができる。

- ・ マイナンバー制度全般に関する問合せ
- ・ 電子証明書全般に関する問合せ
- ・ 通知カード及び個人番号通知書に関する問合せ
- ・ 通知カード及び個人番号通知書の返戻状況の問合せ
- ・ マイナンバーカード交付の申請・交付・再発行手続き等に関する問合せ
- ・ 住民基本台帳カード及びにしのみやカードとマイナンバーカードとの違いに関する問合せ
- ・ マイナンバーカード交付の進捗状況等の問合せ
- ・ マイナンバーカード交付対象者からの交付予約（予約変更、取消を含む）受付
- ・ マイナンバーカード利用サービスに係る問合せ
- ・ マイナンバーカード又は電子証明書有効期限切れ通知に関する問合せ及び電子証明書の更新予約に関する問合せ
- ・ マイナンバー制度導入で影響を受ける可能性がある制度（マイナンバーに関する部分に限る）の問合せ
- ・ 顔認証マイナンバーカードに関する問合せ
- ・ 特急発行に関する問合せ

② 事務センターとの連携

- ・ 上記①の問合せにより、本人に送付したマイナンバーカード等が本市に返送され、本人より再送の依頼があった場合、システム等で確認したうえで、事務センター（返戻文書を保管している）に当該文書を再送するよう連絡を行うこと。
- ・ マイナンバーカードの代理人交付の要件等を本市職員に確認のうえ返答を行うこと。

③ 質疑応答集の作成等

- ・ 上記①の問合せの対応等にあたっては、想定される質疑応答集を受託者で作成し、本市が内容を確認する。なお、問合せが多岐にわたることが予想されるため、国・本市その他主務官庁のホームページ等や想定応答集を参照し、可能な限りの確に対応すること。
- ・ 質疑応答集をもとに市民等からの質問に対し丁寧に対応し、質疑応答集にはない新

たな質問等があった場合は、本市に報告し加筆修正など随時改善を図ること。

④報告

受電の状況や内容等を記録・整理し、定期的に報告すること。

イ 業務実施日時

前記の「3 履行期間」中の月曜日から金曜日（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）とし、業務時間は8時45分から17時30分までとする。

ウ 事前準備等

①名称

コールセンターの名称は「西宮市マイナンバーコールセンター」とする。

②受電体制の確保

前記の「5 マイナンバーカード交付想定枚数等の想定」を参考に、入電数は受託者がこれまで処理した案件の実績等から想定し、最大コール数、それに対する必要回線数、端末数を見込んだ電話設備環境、受電体制を確保すること。ただし、実際の入電数と著しく差異がある場合、速やかに席数を調整し対応できる体制をとること。

③通話料の負担

通話料は受託者又は利用者負担とし、コールセンター発信の通話料金は受託者負担とする。

④「0798」番号の準備

コールセンターの電話番号は市外局番「0798」で始まる番号を用意し、使用可能にすること。

⑤録音音声による応答

上記の「イ 業務実施日時」以外の時間にかかってきた電話に対して不通となることのないよう、また、問合せをしてきた市民等に再度架電を促せるよう、あらかじめ録音された音声（受付時間の案内等）を流すこと。

⑥電気容量の増強等

本市の進捗管理システムが稼動する端末は本市が用意するが、受託者が用意する機器等と併せて稼動した場合には電気容量の増強等の対応をすること。

（業務完了後の際は現状復帰すること。ただし、本市が別途継続利用を希望する場合、現状復帰は一部不要となる場合もある。）

⑦通話内容の録音

- ・コールセンターにおいて、受信及び発信した通話は全て録音すること。
- ・コールセンターに入電があるものは、オペレーターに接続する前に自動音声にて「通話内容を全て録音している」旨の案内をすること。
- ・録音データは6ヶ月を期限として保存し、必要に応じて録音データの確認が行えるようにすること。
- ・録音データは業務執務室内に送致を設置し保存すること。（クラウドや外部データセンター等へ録音データを蓄積してはならない）

(2) 事務センター業務（マイナンバーカードの交付前準備及び事後処理）

ア 業務内容

①マイナンバーカード等の受領・確認

- ・地方公共団体情報システム機構（以下「機構」という。）より送付されるマイナンバーカード及び交付通知書を受領し、件数及び券面の内容等の確認、システムへの入力を行う。
- ・確認後、本市職員に引渡し、本市職員は統合端末での処理を行い、郵便番号別に振分けられたリストと共に受託者に引渡す。

②交付通知書・マイナンバーカード等の送付

(a)交付時来庁方式により申請があったもの

- ・上記①により本市職員から引き渡されたマイナンバーカードについて、機構から送付された交付通知書を廃棄し、これに代わる本市が指定する様式の交付通知書（A4）を新たに作成し、交付に関する説明文書等も同封して封入封緘のうえ本市職員に引渡す。なお、引渡しの際、郵便番号別に振分けられたリスト順に並べておくこと。
- ・交付通知書（A4）等を本市職員に引き渡したマイナンバーカードについては、事務センター内の本市が指定する保管場所に移動させ、住民記録番号順に並べておく。なお、マイナンバーカードを保管場所に移動する際は、枚数の多寡に関わらず2名以上の人員によって行わなくてはならない。
- ・交付対象者の交付予約状況を確認し、交付対象者が希望する交付日及び交付拠点（※）ごとのリストを作成し、本市の保管場所からマイナンバーカードを引き抜く、（※）交付拠点は次の7か所：交付等特設会場、鳴尾支所、瓦木支所、甲東支所、塩瀬支所、山口支所、アクタ西宮ステーション
- ・引き抜いたマイナンバーカードのうち鳴尾支所、瓦木支所、甲東支所、塩瀬支所、山口支所又はアクタ西宮ステーションで交付の希望があったものについては、本市が指定する期日までに本市の職員へリストとともに本市指定場所へ納品する。
- ・引き抜いたマイナンバーカードのうち交付等特設会場で交付の希望があったものについては、所定のカードケースに電子証明書の有効期限を記入する他、交付に係る必要書類一式を揃えたうえで本市が指定する期日までに本市の職員へリストとともに引き渡す。

(b)申請時来庁方式により申請があったもの

- ・上記①に本市職員から引き渡されたマイナンバーカードについて、説明文書等とともに封入封緘したうえで、本市職員に引き渡す。引渡しの際は、郵便番号別に振分けられたリスト順に並べておくこと。また、進捗管理システムにも入力すること。

③マイナンバーカード、通知カード、個人番号通知書、及び交付通知書（以下「マイナンバーカード等」という。）の返戻にかかる事務処理

マイナンバーカード等の文書が、転居等により返戻があった場合、以下のとおり処理する。

- ・市民からコールセンター等にマイナンバーカード等の返戻状況に関する問合せがあった場合、コールセンター等と連携を図り、適切な対応を行うこと。
- ・返戻されたマイナンバーカード等については、返戻理由ごとに仕分けを行い、本市が

用意する限定住民記録システム及び進捗管理システムを利用し、住所変更・氏名変更等を調査し、再送付可能なものに対しては、再送付の処理を行うこと。

- ・再送付な困難なものについては、抜き取りが即時に可能な状態に並べ替えて市が指定する場所に保管すること。

④申請時来庁方式の申請書の処理

市民課、鳴尾支所、瓦木支所、甲東支所、塩瀬支所、山口支所及びアクタ西宮ステーションで受理した申請時来庁方式による申請書を機構へ送付するため、次のとおり必要な事務処理を行ったあと、本市の職員へ引き渡す。

- ・申請書類のコピー及びファイリング・保管
- ・進捗管理システムへの入力
- ・機構への申請書送付準備

⑤カード交付後の事務処理

マイナンバーカード交付後、当該案件にかかる関係書類一式について、住民記録システムが稼働する端末に接続したスキャナーでスキャンし、PDFファイルにしたうえで本市が指定するサーバーに保管する。

⑥報告

日々の処理件数等を処理段階ごとに詳細を記録し、本市に報告すること。

イ 業務実施日時

前記の「3 履行期間」中の月曜日から金曜日（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）とし、原則として業務時間は9時00分から17時30分までとする。

ウ 事前準備等

①マイナンバーカード等の適切な管理

業務にあたり、通知カード、個人番号通知書、及びマイナンバーカードの取り扱いが主な業務となるため、運用上、通知カード、個人番号通知書、及びマイナンバーカードは、西宮市情報セキュリティポリシーに則り適切に管理すること。

②体制の調整

マイナンバーカードは、機構が作成し、順次本市へ送付されるが、一度に送付されるカードの枚数や頻度は場合によって異なる。このため、1日あたりの処理件数が著しく少ない又は多い場合においても、事務センターの席数は、各業務が滞らないようにし、滞った場合は即時に席数を調整し対応できる体制をとること。

③電気容量の増強等

本市の限定住民記録システムと進捗管理システムが稼働する住基端末と、国のICカード標準システムが稼働する利用者管理端末は本市が用意するが、受託者が用意する機器等と併せて稼働した場合には、電気容量の増強等の対応をすること。

（業務完了後の際は現状復帰すること。ただし、本市が別途継続利用を希望する場合、現状復帰は一部不要となる場合もある。）

エ その他

- ・各交付拠点、コールセンターと連携して業務を実施すること。
- ・前記アで示した場合以外にも、交付に関して必要があれば進捗管理システムへ随時入力を行うこと。
- ・本市職員が対象者のマイナンバーカード等の抜き取り等を指定した場合、抜き取りが可能な体制をとること。
- ・対象者への通知やチラシ・パンフレット等の広報物の作成時には原案等について提案するとともに作成に協力すること。
- ・申請時来庁方式により申請のあったマイナンバーカードの送付については、機構よりマイナンバーカードが到着してから7開庁日以内、交付時来庁方式により申請のあったマイナンバーカードの交付通知書の送付については、機構よりマイナンバーカードが到着してから5開庁日以内を実施することを想定している。
- ・本市が指定する保管場所において、マイナンバーカードの棚卸を月1回実施すること。

(3) 窓口・案内業務

ア 業務内容

①西宮市役所市民課（カードコンシェルジュ）

本業務は、マイナンバーカードの申請等を希望して来庁した市民等に対し、次の(ア)から(エ)までのとおり、適切な案内を行うとともに、その他マイナンバーカード制度に関する事項の問合せ等にも対応する。概ね1名以上の人員を常駐させること。

(ア)受付場所の案内

来庁者に対し、マイナンバーカードの申請及び交付、電子証明書の更新等の受付場所は本庁舎1階の市民課ではなく東館8階の交付等特設会場であることを案内する。ただし、来庁者が東館8階へ移動することが著しく困難と見受けられる場合は、本市職員に本庁舎1階の市民課で受け付けることができないか協議・引継すること。

なお、転入等にかかるマイナンバーカード券面事項更新は本庁舎1階の市民課で受け付けるので、本庁舎1階に配置している本市フロアマネージャーに引き継ぐこと。

(イ)マイナンバー制度に関する質問への対応

マイナンバー制度、通知カード、個人番号通知書、マイナンバーカードの申請・交付・再交付手続き等にかかること、住民基本台帳カード（マイナンバーカードとの違い、電子証明書等）、マイナンバーカードまたは電子証明書有効期限切れ通知及びマイナンバー制度導入で影響を受ける可能性がある質問について対応し、必要に応じて市役所の適切な窓口を案内すること。

(ウ)証明書自動交付機の操作方法

マイナンバーカード及び住民基本台帳カードによる証明書自動交付機の操作方法等に関する質問について対応すること。

(エ)その他

マイナンバー関連以外の質問があった場合についても、市役所の総合案内に誘導するなど、適切な案内をすること。

交付予約がない者に適切な対応をすること。

また、案内の際に質問等があった場合、可能な限り対応し、想定される質疑応答集は、コールセンター業務で作成更新したものと共通で取り扱うこと。

②交付等特設会場

(a)案内業務

本業務は、マイナンバーカードに関する各種手続きを希望して来庁した市民等に対し、適切な案内を行うとともに、その他マイナンバー制度に関する事項の問合せ等にも対応するほか、マイナンバー関連以外の質問があった場合についても、市役所の総合案内に誘導するなど、適切な案内をすること。

マイナンバーカードの交付予約をしたうえで来庁した市民は、予約時間にあわせて以下の(ア)及び(イ)のとおり案内し、それ以外の市民（交付予約がないカードの受取り、新規のカードの交付申請、紛失等によるカードの再交付申請、電子証明書の更新・発行、暗証番号の再設定等）は、来庁した順に番号札を渡すなどして適切に案内すること。制度変更等に伴い案内方法に変更が生じた場合は、市職員と協議の上案内方法を変更すること。

なお、業務時間中は、常に業務責任者を常駐させること。

(ア)待ち時間の案内等

交付対象者が来庁した場合、予約状況を確認し待ち時間等を案内する。その際、交付に係る必要書類、本人確認書類の有無を確認のうえ、書類等に不備がある場合は交付できない旨を説明し、再来庁を要請する。書類等に不備がない対象者については、交付通知書を回収する。

(イ)暗証番号記入についての確認

上記の(ア)で書類に不備がなかった対象者に対し、マイナンバーカード交付手続きの前に、暗証番号記入について確認し、必要に応じて説明を行い、あらかじめ暗証番号を決めておくように促すなどの待ち時間短縮等の工夫を行う。

(b)交付時来庁方式による交付補助

以下の業務手順(ア)から(カ)までに従い、交付時来庁方式によるマイナンバーカードの交付補助業務を行い、当日に受け付けた書類一式を即日市に引き渡すこと。業務の実施にあたり限定住民記録システム等による検索・確認が必要な場合は、対応すること。ただし、受託者は統合端末を使用しないものとする。

(ア)マイナンバーカードの準備

交付対象者のマイナンバーカード類をマイナンバーカード保管場所から取り出し、受付窓口の指定の場所に置く。カード抽出担当者が作業するスペースは、必要な目隠しを施すなどの工夫を行い、マイナンバーカードの束が来庁者の目に極力触れないようにする。

(イ)必要書類の確認及び本人確認書類のコピー

交付対象者が来庁したら、交付にかかる必要書類、本人確認書類の有無について確認する。書類に不備がある場合は交付できない旨を説明し、再来庁を要請する。書類に不備がない場合は、交付通知書、通知カード住民基本台帳カード（※）及びにのみやカード（※）を回収し、本人確認書類についてはいったん預かりコピーする。

（※）交付対象者に交付されている場合に限る。

(ウ)住民基本台帳カード等の廃止届の受付

住民基本台帳カード及びにしのみやカードを所持している者に対しては、マイナンバーカード交付手続き前に回収し、廃止届の受付を行うこと。受付受理後、失効処理担当の本市職員に失効処理を依頼すること。

(エ)通知カード紛失届の受付

通知カードを紛失している者にたいしては、紛失届の受付を行うこと。

(オ)マイナンバーカード利用等についての説明

希望する者に対しては、マイナンバーカードとともに交付しているカード利用の手引きに基づいて、マイナンバーカードの利用方法及び注意点を説明すること。

特に、交付手続きの際に記入した暗証番号記載とマイナンバーカードは別々に保管することや、行政機関等個人番号関係事務実施者以外の者からの個人番号の照会には応じないことなど、個人情報保護やなりすまし犯罪防止の観点からの説明を重点的に行うこと。暗証番号記載は必ず持ち帰るように指導し、申請者から処理を依頼されても受け取らないこと。

(カ)その他

その他交付に必要な業務を実施すること

(c)申請時来庁方式による申請受付

概ね2名以上の人員を常駐させ、次の(ア)から(ウ)までの業務を行うこと。

(ア)申請の受付

以下の業務手順に従い、申請時来庁方式によるマイナンバーカードの申請を受け付ける。なお、受付けた書類一式は即日事務センターへ引き渡し、前記の(2)アの「④申請時来庁方式の申請書の処理」へと引き継ぐこと。

- ・本市職員へID付申請書の発行を依頼
- ・申請書の記載補助
- ・写真撮影及びプリントアウト
- ・本人確認及び本人確認書類のコピー
- ・通知カード、住民基本台帳カード(※)、及びにしのみやカード(※)の回収
- ・住民基本台帳カード(※)又はにしのみやカード(※)廃止届の受付
- ・通知カードを紛失している場合、紛失届の受付
- ・暗証番号設定依頼書の記載補助
- ・マイナンバーカード及び交付方法についての説明
- ・本市職員への本人確認等の審査依頼
- ・その他申請受付に必要な業務

(※)申請者に交付されている場合に限る

(イ)申請が受付できなかった場合の対応

必要書類の不備等により申請時来庁方式によるマイナンバーカードの申請受付ができなかった市民に対しては、申請書の記載補助や写真撮影、申請書の代理投函等を行い、交付時来庁方式によるマイナンバーカードの申請の補助を実施すること。

(ウ)その他案内

マイナンバー制度、通知カード、個人番号通知書、マイナンバーカードの申請・交

付・再交付手続き等にかかること、住民基本台帳カード（マイナンバーカードとの違い、電子証明書等）、マイナンバーカードまたは電子証明書有効期限切れ通知及びマイナンバー制度導入で影響を受ける可能性がある質問について対応し、必要に応じて市役所の適切な窓口を案内すること。

(d)再交付申請の受付補助

概ね2名以上の人員を常駐させ、次の業務を行い本市職員に引き継ぐこと。

- ・進捗管理システムによるカード交付状況の確認
 - ・本市職員へ再交付申請書へのマイナンバーの記載及び遺失届の受理番号の警察照会（※）を依頼
- （※）自宅外でカードを紛失した場合に限る。
- ・申請書への記載補助
- ・写真撮影及びプリントアウト
- ・本人確認及び本人確認書類のコピー
- ・自宅でカードを紛失した場合は紛失届の受付
- ・暗証番号設定依頼書の記載補助
- ・マイナンバーカード及び交付方法についての説明
- ・本市職員への本人確認等の審査及び手数料徴収の依頼
- ・その他再交付申請受付に必要な業務

(e) マイナンバーカード特急発行の受付補助

特急発行の受付補助を行う。受付方法については市職員と協議の上決定すること。

③アクタ西宮ステーション

(a)申請時来庁方式による申請受付

概ね2名の職員を常駐させ、前記②の「(c)申請時来庁方式による申請受付」と同様の業務を実施する。

イ 業務実施日時

①西宮市役所市民課（カードコンシェルジュ）

前記の「3 履行期間」中の月曜日から金曜日（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）とし、業務時間は9時から17時30分までとする。

②交付等特設会場

(a)平日

前記の「3 履行期間」中の月曜日から金曜日（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）とし、業務時間数は1日当たり8時間30分（休憩1時間を含む。）とするが、業務開始時刻は各人の業務内容に応じ8時45分から10時までの間の市が定める時刻とする。

(b)休日

前記の「3 履行期間」中の土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律「昭和23年法律第178号」に規定する休日のうち、市が定める24日間とし、業務時間は各人の業務内容に応じ8時45分から17時15分まで及び9時から17時30分までとする。

る。

③アクタ西宮ステーション

前記の「3 履行期間」中の土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律「昭和23年法律第178号」に規定する休日とし、業務時間は9時から16時までとするが、時間内に受付けた申請書類はその日中に処理を行うこと。

(4) 出張申請業務

ア 業務内容

市が指定する会場において、申請時来庁方式又は申請サポート方式によりマイナンバーカードの交付申請を以下の手順により受け付ける。

- ・会場の設営及び撤去
- ・申請書の記載補助
- ・写真撮影及びプリントアウト
- ・本人確認及び本人確認書類のコピー
- ・マイナンバーカード及び交付方法についての説明
- ・その他申請受付に必要な業務

(以下の事項は申請時来庁方式の場合のみ)

- ・通知カード、住民基本台帳カード(※)、及びにのみやカード(※)の回収
- ・住民基本台帳カード(※)又はにのみやカード(※)廃止届の受付
- ・通知カードを紛失している場合、紛失届の受付
- ・暗証番号設定依頼書の記載補助
- ・本市職員への本人確認等の審査依頼
(※)申請者に交付されている場合に限る

イ 業務実施日時

前記の「3 履行期間」中のうち、市が定める24日間とし、業務時間は各人の業務内容に応じ8時45分から17時15分まで及び9時から17時30分までとする。

ウ 出張申請にかかる広報等

受託者は、出張申請業務にかかる申請者数向上のための広報業務を実施する。業務の内容は主に以下の内容を想定しており、実施時期、内容については、市と協議のうえ決定する。

- ・チラシの作成、及び当該チラシのポスティング
- ・広告媒体へのマイナンバーカード取得促進等の広告掲載、及び当該データの作成

7 市役所本庁舎1階市民課、アクタ西宮ステーション、交付等特設等会場及び出張申請受付会場共通事項

- ・想定される質疑応答集は、コールセンターの業務で作成したものを共通として取り扱う。また、各窓口に寄せられた質問や意見を踏まえて、事務処理マニュアルと併せて更

新し、これを本市担当者、コールセンター及び事務センターに情報提供すること。また、これらの会場からの情報提供に基づき事務処理マニュアル・質疑応答集を更新すること。

- ・来庁者に対しては親切丁寧に接すること。特に高齢者、体が不自由な者、乳幼児を連れている者に対しては必要に応じて付き添うなど特別な配慮をすること。
- ・本市と協議し滞りなくすすめられる人数を配置すること。実際の来庁数と差異があった場合は、窓口設置数に関わらず、状況に応じて速やかに人員を調整できる体制をとること。
- ・問合せ・苦情対応に関して、対応手順を示すとともに、上記以外に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。
- ・日々の受付人数（相談件数、交付数、申請受付数、写真撮影数その他）等を記録した上で、報告すること。

8 業務内共通事項

- ア 本市が準備する各種システムを利用して、カード交付までの進捗状況を即時に確認しながら、すべての業務が円滑に実施できるように、入力等の対応をすること。
- イ 進捗状況を独自に管理する場合、本市が提供する任意の番号をキーとしてデータを必要に応じて本市に提供し、本市が準備する進捗管理システムと連携を図ること。
- ウ データやシステムの利用等にあたっては、別紙「情報処理関連業務委託に関する一般仕様書」の「4. 情報セキュリティに関する要求事項」を遵守すること。
- エ すべての業務について研修を行い、事務作業が滞らないように事前準備に万全の体制をとること。
- オ この仕様書に定めるもののほか、事業の実施について必要な事項は、本市と協議し決定すること。
- カ 処理対象者数が著しく少なかった場合、又は多かった場合は、業務従事者の体制等を柔軟に対応することとし、市と協議したうえで体制を決定すること。
- キ 業務時間内で受け付けた案件については、責任をもって最後まで対応すること。
- ク 今後、業務時間の延長や、土曜日・日曜日・国民の祝日に関する法律「昭和23年法律第178号」に規定する休日の開庁が拡大した際には、本市と協議したうえで業務体系を変更し調整すること。
- ケ 今後、別途、国から事務の取り扱いにかかる要領等が示された際には、本市と協議のうえ要領等に準じた事務に変更すること。
- コ 期間中、コールセンター及び事務センターを設置する業務執務室（以下、「業務執務室」という。）の情報セキュリティ区画（個人情報を取扱う場所）における事務処理状況は映像で記録し、事故等が発生した場合に対応できるよう以下のとおり準備すること。

① セキュリティドアについて

業務執務室が西宮市役所東館8階にある間は、入退室管理システムを設置し、本市職員及び受託者の限られた者のみが入室できるよう制限すること。

② 監視カメラ及び監視カメラ映像の録画について

- a 業務執務室には複数台の監視カメラを設置し、入退室及びセキュリティ区画（個人情報扱う場所）における事務処理状況を映像で記録し、事故等が発生した場合に対応できるよう準備をすること。
 - b 監視カメラは、室内全体を撮影し、24時間365日録画できること。
 - c 監視カメラの録画データは、業務執務室内に録画装置を設置し保存すること。（クラウドや外部データセンターへ録画データを蓄積してはならない）
 - d 二重化することで、監視カメラ及び録画装置の故障が発生した場合でも録画できていること。
 - e 監視カメラで録画された映像データは6ヶ月を期限として保存し、必要に応じてデータを確認できるようにすること。
- サ 本仕様に基づき廃棄する個人情報が記載された文書については、受託者がシュレッダーしたうえで、焼却処分が必要な旨を伝え、本市職員に引き渡すこと。
- シ その他、市民満足度の向上を図る取組みを期待する。

9 経費等の負担区分

(1) 備品等について

- ・本市で貸与する備品等以外は、協議のうえ必要に応じ受託者が用意すること。
- ・本市が貸与する備品等は次のアからウまでのとおりとする。なお、備品等の数量は、執務室のレイアウト等に応じ以下に示す範囲内で変更するものとする。
 - ア 事務センター・コールセンターにおける備品等
机：11台 椅子：14脚
 - イ 交付等特設会場における備品等
机：9台 椅子：9脚 デジタルカメラ：2台 フォトプリンター：2台
 - ウ 出張申請受付会場における備品等
市又は当該会場の施設管理者が貸与する。
- ・受託者は、貸与された備品等について、受託者の責任において通常の用法に従って使用し、本業務以外の用途で使用してはならない。
- ・受託者は、貸与備品について本市より返却要請があった時は速やかに応じること。
- ・受託者は、本市より貸与を受けた備品等について、受託者の故意又は過失により、滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに本市にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを復すること。
- ・受託者は、本市が貸与する備品の代替品を使用する場合は、本市と協議の上使用すること。その際代替品の備品の故障等については本市は一切責任を負わないものとする。

(2) 経費の負担

- ・マイナンバーカードや各種通知書等の郵送料、電気使用料は本市が負担する。その他の諸費用については、すべて受託者の負担とすること。

(3) 端末の設置

本市は、次の端末を用意する。ただし、コールセンターで使用するマイナンバーカード交付

予約システムが稼働する端末は、受託者が用意すること。なお、端末台数は執務室のレイアウト等に応じ以下に示す範囲内で変更するものとする。

ア コールセンター

- ① 進捗管理システム及び住民記録システムが稼働する端末 5台

イ 事務センター

- ① 進捗管理システム及び住民記録システムが稼働する端末 7台
- ② マイナンバーカードアプリケーション搭載システムが稼働する端末 2台

ウ 交付等特設会場

- 進捗管理システム及び住民記録システムが稼働する端末（交付受付用） 5台
- 進捗管理システム及び住民記録システムが稼働する端末（申請・再申請受付用） 2台

エ アクタ西宮ステーションの窓口

- 進捗管理システム及び住民記録システムが稼働する端末 1台

その他、本業務を実施するために必要な項目は、別紙、「西宮市個人番号カード交付関連及び分室業務共通仕様書」に定める。

以 上