

金沢市個人番号カード手続き業務委託仕様書

1 業務名

金沢市個人番号カード手続き業務委託

2 業務目的

個人番号制度開始から 10 年を経過し、当初にカードを取得した方のカード更新に加え、マイナポイント事業の際にカードを取得した方の電子証明書更新が重なり、本市の窓口以外では実施できない業務の件数が増加している。このような状況において、効率的かつ円滑に業務を実施し、市民の利便性を向上させるため、カードの交付等業務の一部を委託する。併せて、市役所本庁舎や市民センターまで足を運ぶことが困難な方のために、市内の商業施設等での出張申請を実施し、個人番号カードの普及促進を図ることを目的とする。

3 履行期間

令和 7 年 9 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで

※ 受託者は本業務契約を締結後、履行期間に関わらず、速やかに本市と協議のうえ、必要な事前準備を行うこと。

※ 当該委託業務の実績について評価を行い、その結果、契約の目的が達成できていると認める場合は、引き続き受託者と令和 8 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日までの間、毎年度、委託契約を締結することを予定している。なお、契約は各年度の予算の承認を前提とし、その予算内において、各年度に随意契約を締結するものとする。

4 委託業務

(1) 庁舎内での業務

- ア 庁舎内での受付、窓口案内・誘導、混雑対策
- イ 個人番号カードの交付業務
- ウ 個人番号カードの電子証明書発行・更新業務
- エ 個人番号カードの暗証番号再設定業務（一時停止解除含む）
- オ 個人番号カードの券面記載事項変更業務
- カ 個人番号カードの申請受付業務（交付時来庁方式に限る）
- キ 庁舎内での電話応対業務
- ク その他の個人番号カード関連業務（書類整理、交付通知書発送準備 等）
- ケ 市民の利便性向上等に係る提案

- ① 市民の利便性向上に資する提案（導線、待ち時間短縮、視認性向上 等）
 - ② 個人番号カードに関する業務の効率化や業務改善を図る具体的な提案
- ※ 業務の実施に際して定期的に市職員と意見交換すること。
- ※ 市職員との取次が円滑に行われるよう努めること。
- ※ 法制度改革等による運用変更等に適切に対応すること。

（2）出張申請サポート業務

ア 写真撮影や必要書類の記載支援等の申請サポート

集客が見込まれる市内の商業施設や公民館等で、個人番号カード出張申請窓口を適時開設することで、市民の個人番号カード申請機会を創出し、普及促進を強化するもの。

イ マイナンバー制度やマイナポータル等に関する問い合わせ対応

ウ 本業務の実施に必要な広報策の企画及び実施

エ 実施場所の選定及び調整等について、出張窓口の開設にあたり、効果的な場所を選定すること。

効果的な場所であると認められる場合、委託期間内において、同じ場所を複数回使用することは差し支えない。なお、実施場所の選定や具体的な実施回数、実施時間については、受託者が実施計画を策定し、事前に本市と協議のうえ承諾を得た後に実施すること。

オ 実施場所との交渉・調整、その他必要な許認可等の申請手続き及び使用料等開催に係る経費は受託者が実施・負担すること。

5 履行場所

（1）庁舎内での業務

金沢市役所第一本庁舎 1 階マイナンバーカード総合窓口

（石川県金沢市広坂 1 丁目 1 番 1 号）

（2）出張申請サポート業務

本市が指定又は承認する場所

例)・金沢市内の商業施設

- ・金沢市内の公共施設（公民館等）
- ・貸し会議室を有する民間施設
- ・市内の福祉施設（介護保険施設 等）

6 業務実施日時

業務の実施日時は次のとおりとする。

（1）庁舎内での業務

・通常開庁日

月曜日から金曜日（国民の休日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び年末年始（1 月 1 日、1 月 2 日、1 月 3 日、12 月 29 日、12 月 30 日、12 月 31 日）を除く）の午前 9 時から午後 5 時 45 分まで

・休日開庁日

令和 7 年 10 月から令和 8 年 3 月までの間、各月ごとに土曜日 1 回、日曜日 1 回、本市が指定する日の午前 9 時から午後 5 時 45 分まで

※ 通常開庁日、休日開庁日のいずれにおいても、業務時間内に来庁者を受け付けた場合は、全て遅滞なく業務を完了させること。

※ 業務時間前の準備事務（端末及び周辺機器の起動等）及び窓口終了後の事務（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し、業務における一連の書類が業務時間外に及ぶものについては、本市とあらかじめ協議のうえ、業務時間にかかる

ず、処理が完了するまで引き続き業務を行うこと。この場合、業務時間外に係る経費は委託料に含まれるものとする。

(2) 出張申請サポート業務

・実施回数

72回程度（年末年始を除く）

平日：月6回程度、休日：月6回程度

・実施時間

午前10時00分から午後5時00分まで 1回7時間

※ 実施場所の営業時間等の状況に応じ、この限りではない。

7 業務の実施体制

(1) 要員の配置

本業務を遂行するに当たり、責任者及び従事者等の要員を配置すること。1日及び履行期間を通じて、本業務に支障をきたすことのないよう、要員を確保し市民サービスを低下させることなく業務を遂行すること。加えて、不測の事態が発生した場合においても、業務が遂行できるように十分な対応策や緊急時の体制を整備すること。

なお、必要に応じて、業務間における従事者の融通を図るものとする。

(2) 責任者

ア 責任者は、本市との協議の主たる窓口となり、業務全体の責任者として、自治体における特定個人情報取り扱い業務に係る経験及び法令に基づく専門的な知識を有するとともに、業務全体を把握し、円滑な業務遂行に資する者を常駐させること。また、不在となる場合は、あらかじめ本市と協議のうえ、代理者を配置すること。

イ 責任者の役割は次のとおりとする。

本業務の管理、進捗状況の管理、本業務の連絡調整、実績の管理・分析、業務の改善、業務の質・精度の維持・向上（自己点検プログラムの作成等）、連絡事項の周知徹底、従事者等の育成、研修計画の作成、リスク管理、本市との連絡調整及び本市への報告

(3) 従事者

従事者は責任者の監督のもと本業務に必要な知識及び技術を有するとともに、制度の趣旨及び業務の公共性を十分に理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能な者を適正数配置すること。

8 配置人数及び配置場所

業務実施日時における本業務の配置人員として、少なくとも以下に記載の人数以上の者を配置すること。また、これとは別に責任者を1名以上、専任で配置すること。

(1) 庁舎内での業務（通常開庁日、休日開庁日共通）

①「4 委託業務」の（1）ア 常時2名

②「4 委託業務」の（1）イからカ 常時5名（常時5窓口を開設）

③「4 委託業務」の（1）キからク 常時2名

(2) 出張申請サポート業務

常時5名

(3) 休憩

業務時間内の休憩は、労働基準法を順守し、業務に支障を来たさない範囲において交代で取得するものとする。

9 業務従事者への教育・研修

(1) 本業務を遂行するまでの接遇及びスキル等、本業務遂行上必要な知識及び能力について、受託者の責任において従事者教育を行うこと。また、能力及びスキル向上のための教育を継続的に行うこと。

(2) 本業務開始前に、業務マニュアル等に基づき、本業務を円滑に行えるよう導入研修を実施すること。

※ 本市の端末を用いた実地研修は、事前に協議のうえ、本市が認める日時に実施できるものとする。なお、研修に係る経費は本業務開始前、履行中に関わらず受託者の負担とする。

10 業務マニュアルの作成

委託業務を遂行する従事者においては、業務手順の理解及び調整、機器の取り扱いについて習得する期間が必要である。そのため、受託者が本業務開始前に、本市が提供する資料及びヒアリング等を通じて本業務内容を正確に把握するとともに、委託業務に係る実地研修を行い、業務遂行に必要なマニュアルを作成すること。

また、作成したマニュアルは隨時更新し、業務を円滑に遂行すること。なお作成したマニュアルの所有権及び著作権は本市に属するものとする。

11 業務遂行上で本市が負担するもの

(1) 庁舎内での業務

業務上必要な物品（端末・周辺機器等）は基本的に本市で用意する。ただし、事務用消耗品及び報告・連絡で必要となる携帯電話等は、受託者の責任において確保し、必要経費を負担すること。

(2) 出張申請サポート業務

業務遂行上必要な物品は、全て受託者の責任において確保し、必要経費を負担すること。

12 契約締結後の提出物

本市が指定する期日までに次の資料を提出すること。

(1) 業務実施計画書

- ア 事務実施体制図
- イ エスカレーション体制図
- ウ 情報セキュリティに関する教育計画等業務開始後の実施方針をまとめた計画書

(2) 要員配置表

要員配置表に記載された要員の配置を変更するときは、事前に本市の了承を得たうえで変更後の要員配置表を提出すること。

13 業務報告書の提出

本業務の遂行に関し、毎日業務終了後に日次実績報告書を、毎月末に月次実施報告書を作成し報告すること。なお、報告書の様式は事前に協議のうえ決定するものとし、業務分析及び業務改善に係る提案を含めること。

14 個人情報保護、守秘義務等

- (1) 本業務の履行に当たっては、「個人情報保護法」、「金沢市個人情報保護条例」及び「金沢市情報セキュリティポリシー」に基づき、別記「個人情報の取扱いに係る特記事項」に従い適正に取り扱うこと。
- (2) 市民の個人情報及びこれに類する機密情報は、業務に必要な情報を除き、閲覧や聴き取りを行わないこと。
- (3) 本業務で取り扱う情報については、第三者への漏えいを防止するため、必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に関わる者は、契約の存続期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。
- (5) 受託者は、本業務の履行に関する守秘義務の順守について、退職した者についても責任を負うこと。
- (6) 受託者は、本業務に関わる者に、別記「個人情報の取扱いに係る特記事項」の内容を本業務従事者に周知徹底すること。
- (7) 受託者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理及び情報漏えいの予防策の立案、実施を行うこと。

15 従事者の服務規律

- (1) 受託者は、業務遂行に必要な関係法令について、常に高い見識を維持し、迅速かつ正確な処理を行い高いサービス水準を維持すること。また、法制度改正に伴う変更情報に関する知識を速やかに習得すること。
- (2) 受託者は本業務が本市の公務の一端を担うことを認識したうえで、従事者においては、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。
また、市民からの問い合わせ、相談、要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うこと。
- (3) 市民と接する業務に携わる従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めなければならない。
- (4) 受託者は本市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与える者を従事させはならない。

16 苦情や事故への対応・業務改善

(1) 苦情への対応

本業務に係る苦情やトラブルが発生したときは、誠実に対応し、受託者が責任をもって対応すること。また、本市に対して遅滞なく報告を行うとともに、内容が本市の処理の範疇に該当する場合は、確実に本市職員へ引き継ぐこと。苦情等に関しては現状分析と改善策を講じ、本市へ報告すること。

(2) 事故への対応

受託者は、業務の履行に関連し発生する事故に対し、その発生の防止を最優先することとし、関係法令を順守し、その対策に万全を期すこと。また、事故が発生したときは、関係者に対し誠意を持って対応するとともに、当該事故により生じた責任を負担すること。また、次項に定める改善が必要な場合、受託者は速やかに改善を行うこと。

また、情報を速やかに伝達する手段を有し、事故が発生した場合には適切・迅速に本市に報告を行うこと。

(3) 業務改善

本市は業務に関し、受託者に対して調査又は報告を求め、必要があると認めるときは、改善を求めることができる。この場合、受託者は直ちにこれに応じて、その結果を報告しなければならない。

また、受託者は業務を遂行するうえでの改善点について積極的に本市に提案等を行うなど、率先して効率的な業務の改善に努めること。

17 安全衛生

(1) 受託者は受託者の責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法その他の関係法令に基づき、労働者に対する法令上の責任を負うとともに、受託者の責任により適切な労働管理を行うこと。

(2) 受託者は、本業務に係る安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。

18 業務の引継ぎ

受託者は、本業務を円滑に遂行するために必要な一切の業務の引継ぎを本市に対して行い、履行期間内に完了させること（契約期間終了後も受託者が引き続き本業務を履行することとなる場合を除く）。

引継ぎを行う期間及び方法については、別途協議するものとする。また、引継ぎ書を引継ぎ期間前に3部作成し、うち1部は受託者が保管し、2部を本市に提出し確実な引継ぎを行うこと。

19 委託料の支払い

委託料の支払いは、毎月の履行検査確認後、受託者からの適法な請求により支払う。

20 その他

(1) 業務の実施に要する経費のうち、本市が負担するもの以外の一切の経費については、受託者が負担する。

(2) 受託者は、契約終了後であっても、本業務の範囲内における本市の問合せ等に応じること。

(3) 受託者が本業務によって本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者が損害賠償の責任を負う。

(4) 業務実施に当たり、必要となる各種資料、申請書等の作成、官公署への申請手続き、スタッフの派遣、その他業務に必要な備品等の調達、管理等については、受託者の責任において行うこと。

(5) 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、必要に応じ受託者に無償で貸与する。ただし、資料、情報等については本市の承諾なしに外部に持ち出してはならない。

(6) 受託者は、本市から受領した本業務に関する資料等について、紙媒体、電子媒体のいずれについても、本業務終了時には原本及び複写又は複製した資料を廃棄又は消去し、廃棄又は消去したことについて

いて本市に書面にて報告すること。

(7) 受託者が業務内容のすべてを一括して第三者に再委託することは認めない。ただし、業務内容の主たる部分を除く一部について、本市の承諾を得た場合については、この限りではない。なお、再委託の承諾を受ける場合は、本市に対し再委託承諾願書を提出するものとする。

(8) 受託者は、本仕様書に記載のない事項及び業務の実施に当たり疑義が生じた場合、本市と協議を行い決定すること。

(参考) 金沢市個人番号カード総合窓口での実績（令和6年1月～令和6年12月）

(1) 個人番号カード交付件数（窓口交付のみ）

| 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 |
|-----|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 739 | 774 | 1,392 | 1,399 | 1,267 | 1,203 | 1,338 | 2,055 | 1,616 | 2,392 | 2,893 | 3,087 |

(2) 個人番号カード電子証明書発行・更新件数

| 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|
| 443 | 582 | 796 | 714 | 738 | 708 | 904 | 984 | 933 | 1,170 | 1,156 | 1,129 |

(3) 個人番号カード申請受付件数

| 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 |
|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 623 | 714 | 1,096 | 977 | 981 | 981 | 1,187 | 1,544 | 1,716 | 2,205 | 2,925 | 2,944 |

(4) 電話応対件数

| 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 624 | 759 | 819 | 627 | 720 | 728 | 938 | 772 | 698 | 816 | 683 | 626 |

別記

個人情報の取扱いに係る特記事項

(趣旨)

第1 受注者は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。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。

2 受注者は、この契約による業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においても、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

(収集の制限)

第3 受注者は、この契約による業務を行うため個人情報を収集するときは、その業務の目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(適正管理)

第4 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又はき損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。

(利用及び提供の制限)

第5 受注者は、あらかじめ発注者の書面による指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的外の目的のために自ら利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第6 受注者は、あらかじめ発注者の書面による承認があるときを除き、この契約による業務を処理するために発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第7 受注者は、あらかじめ発注者の書面による承認があるときを除き、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いを第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

2 受注者は、発注者の承認により、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いを第三者に委託し、又は請け負わせる場合には、発注者が受注者に求めた個人情報の保護に関し

必要な措置と同様の措置を当該第三者に書面により求めるものとする。

(資料等の返還等)

第8 受注者は、この契約による業務を処理するため発注者から提供を受け、又は自ら収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了（業務中止及び業務廃止を含む。）後直ちに発注者に返却し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が書面により別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(事故報告)

第9 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

(実地調査)

第10 発注者は、受注者がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報の管理状況について、隨時、実地に調査できるものとする。

(指示)

第11 発注者は、受注者がこの契約による業務を処理するために取り扱っている個人情報について、その取扱いが不適当と認められるときは、受注者に対して必要な指示を行うことができる。