

熊取町住民課窓口の一部委託業務仕様書

1 業務名

熊取町住民課窓口の一部委託業務

2 業務内容

受託事業者に委託する業務は次のとおりである。

なお、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、又は受託事業者から業務効率化や住民サービスの向上に資する提案がなされた場合は、本町と受託事業者で協議の上、対応を決定する。

(1) マイナンバーカード電話対応業務

別添仕様書1のとおり

(2) マイナンバーカード関連窓口業務

別添仕様書2のとおり

(3) マイナンバーカード健康保険証等の利用登録支援業務

別添仕様書3のとおり

(4) マイナンバーカード関連事務処理業務

別添仕様書4のとおり

(5) 旅券発給業務

別添仕様書5のとおり

3 業務委託期間

契約予定日 令和8年8月13日

業務準備期間 契約締結日から業務開始日まで

※具体的な業務開始日については、受託事業者と別途協議する。

委託期間 業務開始日から令和11年9月30日まで

4 実施日時

(1) 平日開庁日（開庁時間は午前9時00分から午後5時00分まで）

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。）

ただし、準備、窓口対応のため、業務時間は午前8時45分から午後5時15分までとする。

また、マイナンバーの業務については、月2回、午後7時30分まで延長とする。

（第2・第4木曜日を予定）

(2) 休日開庁日（旅券発給業務を除く。）

月1回（日曜日を予定）、本町が指定する日 午前9時00分から正午まで

(3) 留意事項

上記実施時間外において、窓口開庁時間内に発生した届出・請求等の処理について、開庁時間内に完了できない場合については、実施時間を延長することとする。

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、感染症の影響、その他今後の情勢の変化や業務の繁忙状況等により、臨時的に夜間延長や休日回数を増やすなど、業務実施日時の変更等が必要となる場合は、本町と受託事業者にて協議の上、対応を決定するものとする。

いずれの業務についても、業務時間中は住民対応の中断及び業務への著しい影響が出ないよう、分散した休憩の取得なども考慮して人員体制等を整えるものとする。

5 実施場所

大阪府泉南郡熊取町野田1丁目1番1号

熊取町役場本館1階住民課

6 業務用機材の負担区分

業務に関するもののうち、次のものについては本町が負担する。但し、本町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、受託事業者の責によりそれらを破損、損傷等させた場合には、受託事業者の負担により補修又は損害賠償を行うものとする。

(1) 端末

統合端末 4台

住民記録システム用端末 1台

窓口予約システム用端末 1台

マイナポータル窓口用端末 1台

申請補助用タブレット 2台

旅券用交付端末 1台

旅券用オンライン申請専用端末 1台

※各端末やシステムを稼働するために必要な付属品も貸与する（例：静脈認証機、カードリーダー、職員顔認証カメラなど）。

※統合端末等の操作に必要な権限は付与します。

(2) デジタル複合機・庁内印刷機・番号発券機・IC旅券読み取り機

(3) 机・椅子・電話機

※なお、その他委託業務に必要と考えられる設備・消耗品等については、受託事業者側で準備するものとして差し支えない。

7 実施体制

(1) 業務体制の構築

受託事業者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。また、不測の事態が発生した場合においても、業務が履行できるように十分な対応策や緊急時の体制を整えること。

参考人員：平日 5名（旅券事務含む。）

平日夜間延長 2名

休日 3名

(2) 人員配置等

受託事業者は、本業務に従事する従業員等（以下「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、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。

受託事業者は、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がある者を直接雇用し、その者を業務管理者として配置させるものとする。

なお、業務管理者が不在の際の代理を業務副管理者として指名することとする。

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 本町との連絡調整
- ウ 業務の質、住民サービスの向上
- エ 業務実績報告の作成と本町への報告（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）
- 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

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等関連業務の経験を有する者（現在本町でマイナンバーカード関連業務に従事している会計年度任用職員を優先とする）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。なお、各業務の繁閑に応じて、受託事業者の判断により配置人員を各業務間で一体的に運用することも可能です。

従事者については、業務開始前に従事者全員の名簿を提出することとし、変更が生じた場合は、その都度、本町に報告すること。

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。

(3) 運営マニュアル作成

受託事業者は、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。作成に当たってはその内容について本町の確認を受けること。なお、受託事業者からの業務効率化や住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町の確認を受けること。

(4) 従事者に対する研修等

受託事業者は、従事者全員に対して、本町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定期的実施し、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、受託事業者は、適宜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。

なお、実施した場合は、実施日の翌月末までに本町に報告すること。

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（令和8年4月1日現在）

本町の住民基本台帳人口及び世帯数

人口 41,955人

世帯数 18,946世帯

マイナンバーカード保有者 35,149枚（交付率82.6%）

※現時点でのマイナンバーカード更新予定者数と、国の施策等を鑑みた想定件数であり、受託事業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。

8 報告等

受託事業者は、本業務を履行するための体制図を本町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。

受託事業者は、本業務の進捗管理を徹底し、円滑に業務を履行すること。
受託事業者は、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、提出方法等は本町と受託事業者が協議の上、決定する。
本町は、必要があると認められたときは、受託事業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事ができる。この場合において、受託事業者はこれに従わなければならない。

9 委託業務の引継ぎ

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、受託事業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、新たな受託事業者へ開示・説明し、適切な引継ぎを行うこと。なお、引継期間は本町と受託事業者及び新たな受託事業者が協議の上、決定する。

10 法令等の遵守

受託事業者は、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、関係法令及び本町の条例、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。

11 秘密保持及び個人情報の保護

受託事業者は、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、本町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。

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。

受託事業者は、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。

受託事業者は、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。

12 委託料の支払い

年額のうち、月次業務完了報告書等により検査した後、当該月分について翌月に支払うものとする。

13 その他留意事項

本仕様書の解釈に疑義が生じる場合は、本町に確認すること。

本仕様書に明示がない事項については、その都度、本町と受託事業者が協議の上、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は、本町の承諾を得た場合にはこの限りでない。

受託事業者は、本町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。

受託事業者は、本業務の内容を許可無く第三者に公表してはならない。

受託事業者は、本業務の実施中に事故又は災害が発生した場合は、速やかに本町に報告し、本町の指示に従うこと。

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

受託事業者は、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。