熊谷市個人番号カード交付等関連業務委託仕様書（案）

１　件名

熊谷市個人番号カード交付等関連業務委託

２　契約期間

令和８年７月１日（水）から令和１０年６月３０日（金）

３　目的及び必要性

個人番号カード交付等関連業務に関しては、令和７年度以降にカード本体及び電子証明書の有効期限到来に伴い、更新手続を要する方が多く見込まれている。特に令和８年９月以降は電子証明書の有効期限を迎える方が急増する予測となっており、更新専用窓口を増設するなど体制を再整備することが必須である。

また、令和５年番号法等改正法の第４号施行日（令和８年５月２６日）以後は、公証された振り仮名のカード追記欄への印字（券面ＡＰ・券面入力補助ＡＰへの書き込みを含む）が加わり、電子証明書の発行・更新に際してセットで対応する必要がある。

一方、個人番号カード自体の更新件数も高い数値で安定的に推移することが予測され、申請サポート及び交付業務への安定した人員配置が必要となる。

そのため、個人番号カード交付等関連業務として広く個人番号カード業務を委託することにより、窓口業務全体の安定的な運営に資することを目的とする。

４　受託場所

所在地	名称	就業場所
熊谷市宮町二丁目４７番地１	熊谷市役所　本庁舎	交付特設会場（※） （１階　南側ホール）

※　交付特設会場の設計図は、別紙１を参照のこと。契約期間中に会場が変更になることもありうる。

5 業務実施体制

⑴ 管理体制

受託者は、以下の３層の管理体制を整備すること。

役職	役割・要件
統括責任者	業務委託全般を統括し、本市との連絡・調整・報告を担う。業務管理・品質管理・要員管理を行う。受託者が直接雇用する正規社員であること。自治体における同等業務の経験を有すること。
現場責任者	交付特設会場に常駐し、現場を総括する。個人情報の管理責任者を兼ねる。担当者業務を兼務可。統括責任者の職務を代理できること。現場責任者が不在の場合は、同程度のスキルを有する代行者を選任・配置すること。
業務従事者	現場責任者の指示のもと各実務を担当する。

⑵ 業務従事者に必要とされる技術等

① 日本語で日常会話が可能で、かつ、日本語の書類作成等ができること。
② 業務に関する知識等を積極的に習熟する意欲があること
③ 接客業務の経験がある方が望ましい。
④ 従事者は、地方公務員法第１６条の欠格条項のいずれにも該当しないこと。
⑤ パソコンの端末操作（テンキー入力・検索操作等）が円滑に実施できること。
⑥ マイナンバー制度に関する一般的な知識を有すること。

⑶ 業務従事者の行動規範

① 処理方法が不明な件について独自で判断せず、必ず現場責任者または本市職員に確認すること。
② 業務に支障のない身だしなみ・言葉遣いを心がけること。
③ 名札を着用し、身分の明確化を図ること。
④ 業務終了後、日次報告を書面にて作成し、現場責任者を通じて翌営業日までに市に提出すること。
⑤ 発生した課題等は現場責任者を通じて本市に報告すること。
⑥ 病気等やむを得ない欠勤・遅刻の場合は速やかに現場責任者に連絡すること。
⑦ 熊谷市の窓口職員としての立場を自覚し、市民の信頼を失墜させるような接遇とならないようにすること。
⑧ 業務履行場所内への通信機器類（携帯電話・スマートフォンを含む）・カメラ等の携行は禁止する。業務管理上必要な場合は、事前に本市と協議の上、承認を得ること。

⑷　従事者の変更・欠員時の対応

①　従事者を変更する場合は、１か月前までに書面で本市に届け出ること。

②　急な欠員が生じた場合は、速やかに代替要員を確保し、業務に支障が生じないようにすること。

③　本市は、従事者の業務遂行能力・コミュニケーション能力・業務態度に著しい問題があると認める場合、受託者と協議の上、当該従事者を交代させることができる。

6　就業日及び就業時間等

市役所本庁舎の開庁時間：午前８時３０分から午後５時１５分まで

開庁と同時に窓口受付を開始できることを前提とし、準備および受付終了後の残務処理、片付け等を想定した就業時間を設定すること。（各業務に係る具体的な窓口受付時間は後述のとおり。）

就業日	月から金曜日 （ただし、年末年始、祝日等の閉庁日を除く。）
	第２・４・５土曜日 （ただし、３月・４月の繁忙期については毎週土曜開庁を実施予定。なお、土曜日が祝日と重なる場合であっても、土曜開庁日として設定された日は開庁する。）

※　シフト体制による配置も可とする

※　市役所本庁舎の土曜開庁の実施日は、原則として第２・４土曜日であり、市民課窓口の繁忙期である３月及び４月にかぎり毎週開庁する。第５土曜日については、交付特設会場のみ開場予定。

※　電子証明書の更新処理状況によっては、追加就業日を設定する可能性がある。追加設定に際しては、事前協議の上で決めることとする。

※　ただし、令和８年７月１日（水）から同年同月３日（金）については、「８　研修」を参照のこと。

7　業務内容及び受付時間

委託業務については、⑷のとおり、業務ごと個別に受付時間を設定する。市職員の配置上、開庁時間との関係で、業務ごとに受付時間が異なることに留意すること。

⑴　窓口業務

窓口業務の実施にあたっては、「個人番号カードの電子証明書の発行（更新業務含む)」と「個人番号カードの交付」の対応を最優先とすること。

窓口運営にあたり、会場のレイアウト・導線の見直しや、業務フローの改善、申請者に書類記入の手間を極力かけさせない工夫、発券機などのデジタル機器の活用等、受付から窓口まで人の流れをスムーズにし、可能な限り効率よく業務を進めることを重点においた提案を含めること。

また特に別紙３「電子証明書の更新件数見込み」を踏まえ、繁忙期における申請者の待ち時間を極力短くし、交付特設会場付近に手続待ちの来庁者が溢れないようにする対策を提案に含めること。

また、個人番号カード業務は下記の委託業務以外にもあるため、来庁者の用件に応じて、適切な受付窓口を案内できるよう業務従事者の指導を徹底すること。

ア　交付特設会場案内
（ア）　受付
（イ）　カード受領書及び各種申請書記入案内
（ウ）　入場整理
イ　個人番号カードの交付
ウ　個人番号カードの電子証明書の発行（更新業務を含む）
（ア）　統合端末の使用による電子証明書発行処理
（イ）　(ア)の処理により出力される「電子証明書の写し」「電子証明書失効申請受理通知書」の交付
（ウ）　令和５年番号法等改正法の第４号施行日（令和８年５月２６日）以後における公証された振り仮名のカード追記欄への印字
エ　個人番号カードの暗証番号変更・再設定
オ　個人番号カード申請書再発行受付
カ　個人番号カード申請サポート
（株式会社ＤＮＰアイディーシステム製「マイナ・アシスト２」使用）
（ア）　交付申請書記入案内
（イ）　写真撮影
（ウ）　受取予約案内
キ　健康保険証利用申込及び公金受取口座の登録支援
ク　その他本市が必要と認める業務

⑵　公権力の行使に関する規定

以下の業務は公権力の行使に該当するため、必ず本市職員が対応することとされているため、受託者はこれらの業務を行ってはならない。

業務	本市職員関与の内容
本人確認の最終判断	本人確認書類の審査・本人確認の最終判断

電子証明書発行・更新の可否判断	発行・更新の決定
暗証番号設定依頼書による暗証番号入力	市職員が確認・対応する
代理人来庁時の対応	代理権限の確認・可否判断
手数料の徴収決定	徴収の可否・金額の決定

受託者は、上記に該当する場面が生じた場合、直ちに常駐職員に引き継ぐこと。

令和６年３月５日付け総行マ第２０号「マイナンバーカードの交付事務に係る民間事業者に委託することが可能な業務の範囲の拡大について」に基づき、委託業務の従事者には、統合端末に係る「交付委託事業者等操作者」の操作権限を付与する予定。

上記⑴イ～エ・キの業務では、操作の過程で暗証番号入力を伴う。原則申請者本人による暗証番号入力が必要だが、申請者本人による暗証番号の入力が困難等の場合、市職員が入力のサポートを求められる場合がある。そのような場合、個人番号カード暗証番号設定依頼書等に記載された暗証番号入力業務については公権力の行使にあたることから、必ず市職員に確認を求めることとする。受付時間内においては、交付特設会場に市職員を常駐させる予定。

⑶　バックヤード業務

ア　個人番号カード交付件数報告（日次）の書類作成
イ　電子証明書発行・更新等件数集計報告（日次）の書類作成
ウ　個人番号カード申請サポート完了報告（日次）の書類作成
エ　パソコンでの簡易な書類作成、入力作業
オ その他本市が必要と認める業務

⑷　窓口業務の受付時間

業務名	受付時間
個人番号カード交付（※） 個人番号カード申請サポート 健康保険証利用申込及び公金受取口座の登録支援	午前９時００分から午後４時３０分
交付特設会場案内 個人番号カードの電子証明書の発行（更新業務含む） 個人番号カードの暗証番号変更・再設定 個人番号カード申請書再発行受付	午前８時３０分から午後５時００分

※　個人番号カードの交付については、事前予約制を採用。予約枠は、カード１枚の受取につき１０分、２枚以上の受取の場合は１枚追加につき＋５分で運用。カード

の受取予約の対応に関しては市民課が行う。ただし、カードの交付件数の推移によっては、受託者はカード交付の予約枠を縮小し、電子証明書関連業務に重点をおく体制を提案できる。

※　業務従事者に係る法定の休憩時間を確保するとしても、受付時間中は窓口業務を休止しないこととする。

※　市役所の開庁時間は午前８時３０分から午後５時１５分であるが、委託業務の受付時間は上記のとおりとする。

※　受付時間内に公権力の行使にあたるサポート等が必要な場合で、交付特設会場内での対応が難しい場合（本市職員が不在の時間帯など）には、市民課３番窓口を案内する。

8　研修

受託者は、統括責任者、現場責任者及び業務従事者に対し、業務開始前までに以下の内容を含む研修を実施すること。

①　ビジネスマナー・接遇（高齢者・障がい者・乳幼児連れへの特別配慮を含む）
②　個人情報保護・守秘義務の理解
③　マイナンバー制度・個人番号カードに関する専門知識
④　業務内容の確認（個人番号カードの交付、電子証明書発行・更新、暗証番号変更・初期化、申請サポート、健康保険証利用登録支援等）
⑤　緊急時・インシデント発生時の対応手順
⑥　従事者が遵守すべき服務規律（実施場所の利用規則を含む）
⑦　熊谷市の窓口職員としての立場の自覚と信用失墜行為の禁止
⑧　人権・多様性の尊重
⑨　業務の重要性の理解

研修計画書・研修資料を業務開始２週間前までに本市に提出し、承認を得ること。研修当日は本市職員が視察する場合がある。研修にかかる費用は受託者の負担とする。業務開始後も定期的な研修を実施し、記録を本市に提出すること。

また、現場責任者及び業務従事者は、別途市が開催する④に係る実機操作研修（会場案内、業務フローの確認、統合端末の操作、マイナ・アシスト２操作、マイナポータル使用、静脈登録等の端末使用に係る準備も含む）に参加するものとする。この研修を令和８年７月１日（水）から同年同月３日（金）にかけて実施する予定であり、この期間については交付特設会場の運営は終日休止とする。なお、研修の内容や日時、回数等に関しては受託者と協議を行う。

9　会議体・報告体制

受託者は、本業務の実施にあたり、以下の会議を開催すること。各会議の議事録は開

催後３開庁日以内に本市に提出し、承認を得ること。

会議名	開催頻度	内容	参加者
業務運営会議	月次	進捗報告・翌月計画・課題共有・改善提案・要員計画	【熊谷市】 監督員１名以上、業務担当職員 【受託者】 統括責任者、業務責任者
日次報告会議（※）	毎日	処理件数・問い合わせ内容・トラブル報告	
緊急会議	随時	インシデント発生時・重大クレーム発生時	

※日次報告会議について書面での報告で足りる場合には、それを以て会議に替える。

１０　成果物

受託者は、以下の成果物を作成・提出すること。提出した成果物の著作権は本市に帰属するものとする。

成果物	提出期限	主な記載事項
業務計画書	業務開始２週間前	組織体制・年間スケジュール・要員計画・研修計画・安全管理規定・緊急連絡網
業務マニュアル	業務開始２週間前	業務フロー・QA 集・緊急時対応手順。本市の承認必須。更新時も同様
誓約書	業務開始前	受託者と従事者の連署による守秘義務誓約書
シフト表	様式・頻度は協議	要員配置を明確化
日次報告書	翌営業日まで	処理件数・問い合わせ内容・問題点
月次報告書	翌月第２週まで	実績・翌月計画・改善提案・要員計画
年度業務実績報告書	各年度末	全期間の実績・課題・改善内容
業務引継書	契約終了２か月前	処理状況・未完了案件・特記事項

なお、契約締結予定日から業務開始までの期間が短いことから、業務開始前を提出期限とする成果物については、提出期限について必要に応じ受託者と協議を行う。

１１　業務引継ぎ

契約終了の２か月前から次期受託者への引継ぎ期間を設け、以下を実施すること。

ア　業務引継ぎ書の作成・提出

イ　次期受託者への業務説明・同行研修への協力

ウ　未完了案件・継続中案件の状況説明

エ　引継ぎ不備により次期業務に悪影響を及ぼさないよう誠意をもって対応すること

１２　受託者の責務

⑴　守秘義務及び個人情報の取扱い

ア　受託者は、本業務の実施にあたり「個人情報の保護に関する法律」「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（番号法）」及び「熊谷市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

イ　受託者は、本業務で取り扱う個人情報等について、第三者への漏えい・開示・目的外利用を行ってはならない。また、本委託事業の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持出してはならない。

ウ　上記の取扱いは、本業務が終了（解除の場合を含む）した後においても同様とする。

エ　退職した従事者についても受託者が責任を負う。

⑵　誓約書の提出

受託者は、本市に対し、守秘義務の履行を担保するため、従事者との連署による誓約書を業務開始前に提出しなければならない。また、受託者は、従事者に対して、事前及び定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。

⑶　個人情報を記録した文書等の取扱い

ア　受託者は、個人情報等を記録した申請書等について、漏えい・紛失・毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

イ　受託者は、申請書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

⑷　情報機器等の持込み制限

受託者は、統括責任者、現場責任者及び業務従事者、またその関係者に関わらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の無断持込みを禁止する。

ただし、業務責任者が受託者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告の上、事前に市の許可を得て使用することとする。その場合においても、当該端末において業務に係る個人情報の取扱いを禁止とする。やむを得ず個人情報を取り扱う場合には、事前に市の許可を得ること。

なお、次のア ・ イ についても留意すること。

ア　受託者は、許可を得て持込んだ端末のネットワーク接続を必要とする場合、市と予め協議の上接続すること。

イ　受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所については、市と協議の上決定する

こと。

⑸　統括責任者、現場責任者及び業務従事者の服装等

受託者及び統括責任者並びに現場責任者は業務従事者の服装等に対し、次のとおり教育指導等の適切な措置を講じること。

ア　業務従事者の制服は、常に清潔と品位を保つものを着用すること。

イ　業務従事者の名札は、業務開始前に事業者の負担において用意し、業務の実施に当たっては着用すること。当該名札は、熊谷市との本業務委託の関係以外では使用しない。

⑹　障害者に対する合理的配慮

受託者及び統括責任者、現場責任者並びに業務従事者は、本委託事業の履行において、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成 25 年法律第 65 号）第 1 第 8 条 2 項の規定に基づいて定める熊谷市の義務（障害者に対する合理的配慮の提供）に関して、市に代わって実施することとする。

この場合において、受託者及び統括責任者、現場責任者並びに業務従事者は市の定める「熊谷市職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」（平成 28 年 4 月 1 日制定）の各規定に留意し、障害者に対する合理的配慮を提供しなければならない。

⑺　暴力団等排除に係る解除

市は、受託者が次のア～カのいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。この場合において、解除により受託者に損害が生じても、市はその損害の賠償の責めを負わないものとする。

ア　役員等（個人である場合にはその者を、法人である場合にはその役員又は支店若しくは常時契約を締結する事務所の代表者をいう。以下同じ。）が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成３年法律第７７号）第２条第６号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）であると認められるとき。

イ　暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第２条第２号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）又は暴力団員が経営に実質的に関与していると認められるとき。

ウ　役員等が自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を与える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしたと認められるとき。

エ　役員等が暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど、直接的又は積極的に、暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与していると認められるとき。

オ　役員等が暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認め

られるとき。

カ　契約の相手方がアからオまでのいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

以上の規定により、市が契約を解除した場合においては、受託者は、契約金額の１０分の１に相当する額を市に違約金として、市の指定する期間内に支払わなければならない。

⑻　暴力団等からの不当介入の排除

ア　受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から不当に介入を受けた場合は、遅滞なく市に報告するとともに所轄の警察署に通報し、捜査上の必要な協力をしなければならない。

イ　受託者は、暴力団又は暴力団員等から不当に介入を受けたことにより、履行期限に遅れが生じるおそれがある場合は、市と履行期限に関する協議を行わなければならない。

ウ　受託者は、暴力団又は暴力団員等からの不当な介入による被害を受けた場合は、その旨を直ちに市に報告するとともに、被害届を速やかに所轄の警察署に提出しなければならない。

⑼　その他受託者の責務

①　法令等の遵守

受託者は、業務の履行に当たっては、関係法令等を遵守し、常に善良なる注意を持って、誠実に責任を果たすこと。

②　信用失墜行為の禁止

受託者は、市の信用を失墜する行為をしてはならない。

③　安全衛生

ア　受託者は、業務責任者及び業務従事者に対し、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償法、社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負うとともに事業者の責任で労務管理を行い、従事者の労働災害について事業者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、市の庁舎内において市の責に帰すべき事由による災害についてはこの限りではない。

イ　地震、災害、疫病、その他当事者の通常の支配を超える不可抗力により本業務の一部の実施ができなくなったと認められた場合、受託者は業務の当該部分についての義務を免れるものとする。

⑽　事故発生時の対応

受託者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情

報の漏えい・紛失・目的外使用等を発見したときは、直ちに本市にその内容を報告し、具体的な対応について本市と協議すること。協議前に応急処置が必要な場合は、措置後直ちに本市に報告すること。

⑾　苦情・トラブル等の対応

苦情やトラブルが発生したときは責任をもって対処するとともに、遅滞なく本市へ報告すること。内容に応じて対応を適宜本市へ引き継ぐこと。

⑿　再委託の禁止

この業務の全部または主たる部分を第三者に再委託することは原則禁止する。やむを得ず一部を再委託する場合は、事前に本市の承認を得ること。なお、主たる部分とは、窓口業務・統合端末操作・個人情報を取り扱う業務全般をいう。

⒀　緊急時対応

災害・停電・システム障害等の緊急時における業務継続計画（BCP）を作成し、業務開始前に本市に提出すること。緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないよう本市と連携して十分な対応を図ること。

１３　情報セキュリティ要件

受託者は、以下のいずれかの最新規格の認証を取得していること。

・プライバシーマーク（一般財団法人日本情報経済社会推進協会認証付与）

・ISO/IEC 27001 又は JIS Q 27001（情報セキュリティマネジメントシステム）

１４　費用負担区分

本業務に係る費用負担は以下のとおりとする。

物品・費用	負担者
統合端末・ネットワーク回線	熊谷市
マイナ・アシスト２	熊谷市
追記欄印字プリンタ	熊谷市
業務従事者の人件費	受託者
名札・制服	受託者
研修費用	受託者
業務用消耗品（※）	熊谷市
業務引継ぎにかかる費用	受託者
追加開庁日の人件費	事前協議の上決定

※　一般的な文具等を意味し、特殊な文具・道具等については受託者の負担とする。

１５ 前提条件

⑴ 個人番号カード保有枚数（実績） ※令和８年３月末時点

	熊谷市
人口	１８９，３４２人
保有枚数 （保有率）	１５５，２６７枚 （８１．３％）

※ 保有枚数及び保有率は、総務省ホームページ「マイナンバーカードの保有状況について（令和８年３月末時点）」による。

⑵ 個人番号カード交付想定件数

ア 新規交付・再交付

令和８年度	３，０００件
令和９年度	１，０００件
令和１０年度	１，０００件

※ 保有率約８５％到達を想定した数値

イ 更新

令和８年度	６，７００件
令和９年度	９，３００件
令和１０年度	３，５００件

※ 各月の更新想定件数については、別添２「マイナンバーカード更新件数見込み」を参照のこと。

⑶ 電子証明書更新想定件数

令和８年度	２２，０００件
令和９年度	３５，０００件
令和１０年度	１２，０００件

※ 各月の更新想定件数については、別添３「電子証明書更新件数見込み」を参照のこと。

⑷ 統合端末及び関連機器設置台数（予定）

以下は、本市が用意できる機器等の概要であるが、繁忙期に向けた可能な限り効率よく業務を進めるための提案にあたって、備品等の用意・持込みを認める。

機器名	個数
統合端末（※）	８台
住基系端末	１～３台
統合端末用プリンタ	１～２台
カード追記欄印字プリンタ	２～３台
マイナ・アシスト２	２台

マイナポータル用ＰＣ	１～２台
窓口設置型自動翻訳システム	１台
長机	１２台
椅子	４０～４５脚
パーテーション	１５台

※　統合端末の使用用途の内訳は、カード交付用：２～３台、電子証明書更新等用：５～６台。ただし、カード交付と電子証明書処理の需要のバランスに応じて、両者の統合端末の使い分けの配分を臨機応変に変更して差し支えない。

１６ その他

⑴　本市の条例、規則等を遵守し、本市にとって適切な成果物が作成されるよう、本市の立場に立ち、業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案を行うこと。

⑵　本業務の実施にあたっては、熊谷市情報セキュリティポリシー及び関連する規程を遵守すること。

⑶　本市では別途、事業委託を実施する場合があるので、必要に応じ、これらの受託者との連携も十分行うこと。

⑷　受託者側の業務従事者について、スペースの都合上、庁舎内に休憩場所を用意することができない。昼食等の休憩時においては、各自休憩場所を確保すること。

⑸　熊谷市役所本庁舎の西側に駐車場と駐輪場があるが、駐車場は来庁する市民用であるため、受託業者の職員による使用不可。自家用車で通勤をする場合は自身で駐車する場所を確保すること。駐輪場は使用可能。

⑹　業務従事者の就業場所である交付特設会場（別紙１）については、混雑状況を考慮した上で、スペース確保のため移転を検討する場合がある。

⑺　仕様にない事項又は仕様について生じた疑義については、協議して解決するものとする。