

仕 様 書 (案)

1 件 名

港区マイナンバーカードセンター運営業務委託

2 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

※マイナンバーカードセンターは令和8年4月中旬頃から運営を開始します。

3 履行場所

① 港区マイナンバーカードセンター 港区浜松町 1-27-13 VORT 浜松町IV

② 芝地区総合支所区民課 港区芝公園 1-5-25

③ 麻布地区総合支所区民課 港区六本木 5-16-45

④ 赤坂地区総合支所区民課 港区赤坂 4-18-13

⑤ 高輪地区総合支所区民課 港区高輪 1-16-25

⑥ 芝浦港南地区総合支所区民課 港区芝浦 1-16-1

※②から⑥は、バックヤード業務のカード運搬先

⑦ 区の指定する公共施設等

※出張申請の実施場所

4 本業務の目的

マイナンバーカード（以下「カード」という。）については、平成27年度の制度開始以降、マイナポイント、健康保険証や運転免許証との一体化等、様々な普及促進策が実施され、港区においては令和7年8月末時点で保有率が約75%となり、今後もカードの新規発行や更新（交付）、カードに搭載されている電子証明書の更新等が続く見込みです。

このため、カードにかかる交付・更新需要の増加に対応するため、夜間、土曜日にも対応可能な「港区マイナンバーカードセンター」（以下「センター」という。）を設置し、円滑な事務執行体制を整備します。また、事前予約制を導入することにより、待ち時間の短縮を図るとともに、予約から手続き完了までの一連の流れをペーパーレス化することで、来庁者の負担軽減を目指します。さらに、「待たない」、「書かない」窓口の実現に向けて、デジタル技術を活用した窓口業務のDXを推進します。

センターは、内部に運営事務室を整備した上で基幹を担い、各地区総合支所区民課窓口サービス係との機能を明確に分類することで、業務の効率化とセキュリティの向上を図ります。

5 センターの役割及び機能

センター、各地区総合支所区民課窓口サービス系の役割及び機能は次のとおりです。

(1) センター

役割		区のカード交付等の体制におけるコントローラーとしての機能を担う。
主な機能	ア	地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という）から納品されるカード類の受領、検品や交付前設定等の諸作業
	イ	交付通知書の発送（予約システムの案内や地図等を封入）
	ウ	予約システムによる予約状況の管理
	エ	コールセンターの管理
	オ	各地区総合支所等へのカードの運搬及び回収の管理
	カ	カード保管・管理
	キ	予約者へのカード交付
	ク	予約者への電子証明書更新及び再設定、ロック解除等の付随する諸作業
	ケ	予約外カード交付・電子証明書更新等の対応
	コ	出張申請に係る業務全般
	サ	マイナンバーカードの制度所管
	シ	センター業務の管理・統括
	ス	各地区総合支所区民課との連絡調整
	セ	委託事業者等との連絡調整
	ソ	総務省や他自治体からの調査対応
	タ	その他、カードや電子証明書に係る業務全般

(2) 各地区総合支所区民課窓口サービス係（参考）

役割		カード交付や更新、電子証明書更新等に係る業務を行う。
主な機能	ア	予約者へのカード交付
	イ	予約者への電子証明書更新及び再設定、ロック解除等の付随する諸作業
	ウ	その他、住民異動処理に伴うカードや電子証明書に係る業務全般

6 本契約の概要

(1) 取扱件数の想定

本契約期間において、想定するカードの交付枚数等は次のとおりです。

	カード交付想定件数	電子証明書想定更新件数
令和8年度	30,000 件	40,000 件

(2) センターの運営日時等

センターの運営日時等については次のとおりです。

	受付時間	業務運営時間
月曜日から金曜日	午前9時から午後6時45分	午前8時30分から午後7時15分
第1、2、4土曜日	午前9時から午後4時45分	午前8時30分から午後5時15分

	カード交付		電子証明書	
	平日	土曜日	平日	土曜日
予約枠	120件	96件	160件	128件
窓口数	4窓口		4窓口	

※ 予約外の対応として、1窓口設置

(3) 業務内容

本契約は、センターの運営に必要なアからクまでの業務を委託するものです。

ア センターの運営支援

カード交付及び電子証明書の更新手続きは、原則予約制とし、センター来所者の受付・案内やカード交付作業の他、来所者からの希望に応じてマイナンバーに関する手続きを支援する業務を委託するものです。詳細な業務説明は「別紙1 業務説明書」のとおりです。業務実施に当たっては、センターの運営日時中の確実な対応が必要となります。

発注者が調達・提供する各種物品等は「別紙2 物品等一覧」とし、統合端末等のネットワーク回線についても発注者が別途調達・提供しますが、電話対応業務に係る回線工事、機器の調達及び回線使用料、申請サポート業務で使用する申請サポート機器の一部は受注者の負担とします。なお、運営方法は、最低限、次の要件を満たす必要があります。

来所者からの問い合わせに対し想定される質疑応答集は共通として取り扱うこと。また、来庁者から寄せられた質問や意見を踏まえて、業務処理マニュアルと併せて更新し、これを区担当者、コールセンター及びセンターでの業務従事者に情報提供すること。また、これらの情報共有に基づき各種マニュアルや質疑応答集を更新すること。
来所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。また、必要に応じて、ビルの正面入り口で来庁者の誘導等を行うこと。
窓口及び電話において多言語対応が必要な場合、対応が可能な体制を整えること。区が準備する多言語対応三社通話サービスを利用する等、効率的に多言語対応を行うこと。また、マイナンバー業務に関連する書類の翻訳を行うこと。
区と協議し、滞りなく業務が履行可能な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、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し、区と協議した上で改善を行うこと。
日々の受付人数等を時間帯別に記録し、月次で区へ報告するとともに、問合せへの回答については、問合せ内容とともに電子データで日々提出すること。その際、データには個人情報を含めないこと。
個人情報保護のための適正な管理体制を確保するため、以下の要件のいずれかを遵守すること。 ・ 本件の履行期間中、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライ

バシマークあるいは同等の認証機関が定めている認定資格を有していること。
 ・個人情報等の取扱いに係る社内規定を整備し、プライバシーマーク取得企業等
 と同等に、厳格かつ実質的な運用が行われていること。

イ 郵便物の運搬及び差出代行、カード運搬等

(ア) 業務内容

センターと港区役所において交付通知書や書留郵便等の運搬及び差出代行、センターと各地区総合支所間においてカード及び予約リスト等の運搬物の仕分け及び運搬する業務を委託するものです。

また、カード運搬に関しては、センター開設前に各地区総合支所に保管しているカードをセンターに運搬し、仕分け及び保管作業を行うこと。

(イ) 運搬頻度等

	運搬場所	運搬頻度	
郵便物	港区役所 4 階 郵便室	1 回／日	15 時までに運搬すること
カード	各地区総合支所 区民課 窓口サービス係	1 回／週	1 週間の予約分を運搬すること 未交付者のカード等を回収すること

(ウ) 必須要件

- a 発注者が用意した交付予約リストからセンターで保管しているカードを各地区総合支所に仕分け・発送準備を行うこと。また、各地区総合支所から届いたカード（予約したが交付できなかったカード等）及び各種リストの仕分けを行うこと。
- b 各拠点への運搬時には、授受簿に引渡日、引渡先、数量を記載する。引渡時には、引渡者のサインをもらうこと。
- c 各拠点での駐車中の車両及びカード等盗難を予防する措置を講ずること。
- d 各拠点への運搬については、専任ドライバー及び区専用車両を用意し、原則週 1 回行うこと。
- e 運搬車両については、事故や災害発生時の積載物の保全性を担保できること。
- f 運搬中のカード及び郵便物については、位置情報専用端末機搭載の鍵付きジュラルミンケースに梱包し輸送すること。
- g その他、ルート変更等発注者の要望にできる限り対応すること。

ウ 手数料の徴収及び収納業務

窓口において、手数料の徴収が発生した場合は、自動釣銭機による支払いを案内すること。自動釣銭機で収納した手数料については、厳格に管理し、積算金額を発注者へ報告し、発注者指定の納付書を使用して指定金融機関又は収納代理金融機関へ納付を行う。納付するまでの間、「港区公金等の保管に関する取扱基準」に準じて安全かつ適正に管理しなければならない。また、自動釣銭機の釣銭準備など必要な対応を円滑に行い、未収金のないように努めること。

エ 各種マニュアル類の作成

センターの運営に関する各種マニュアル類の作成を委託するものです。業務実施に当たっては、区担当者と十分なコミュニケーションを図り、業務内容や事務手続等を十分理解するとともに、業務未経験者でもその内容を容易に理解できるための工夫が必要となります。なお、マニュアル類は業務内容に応じてその整備時期を発注者と調整することとします。

オ 広報の提示

センターの利用勧奨等に関する各種広報の実施を委託するものです。広報の要旨は、次のとおりです。

センターの利便性や取り扱い業務、開庁時間等を区民が混乱することがないように明確に案内すること
外国人を含むあらゆる属性の区民に届くようセンター及びマイナンバー制度の周知、カード交付率向上のための各種措置
対象者への通知やチラシ・パンフレット等の広報物の原案等作成
その他、WEB予約を促進し、問合せを軽減させるための各種措置

カ サービス要求水準合意書及び指標の作成・検証

本業務のサービス水準を評価できる指標の作成、作成した指標による実績モニタリングの実施やそれに基づく指標の検証を委託するものです。指標の作成やモニタリング方法は、最低限次の要件を満たすこととします。なお、サービス指標の要求水準を満たすことができなかった場合には改善計画を作成して区の承認を得ることとします。また、改善計画に則した取り組み結果の実績報告は必須とします。

実績モニタリング結果及び改善計画・改善報告は月次で行うこと。
指標としては次の項目を含むこと。 ・セキュリティインシデントの発生をゼロ件とすること。

キ 業務の引継ぎ

本業務が終了または他の事業者に変更となる場合は、業務引継ぎを円滑に行うため、「業務引継ぎ書」等を作成し次期受託者に必要事項を漏れなく引き継ぐとともに、引継ぎの不備により引継ぎ後の業務に悪影響を及ぼすことのないように、丁寧かつ誠意をもって対応するものとします。

ク その他

本業務の実施に当たり発生した各種課題を解消するため、必要な調査、支援を行うこと。

7 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、統括管理者、現地管理者、業務従事者の要員を業務量の変動に応じて適正数配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な処理を行えるようにすることとします。

受注者は、業務の適正な執行及び保安全管理のため業務体制表を作成し、業務従事前までに区に提出します。変更が生じた場合は、速やかに区に報告し、業務体制を行うこととします。なお、実施体制上において、従事者の業務遂行能力やコミュニケーション能力などに著しい問題や能力不足があると認められるときは、区は受注者に是正措置を求めることができるものとします。

(1) 統括管理責任者

業務全体の責任者として、区との連絡・調整・報告の業務を担い、現地管理者及び業務従事者の供給・配置等の業務管理を行います。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当します。さらに区に対して作業進捗の定期的な報告を行います。

(2) 現場管理責任者

常駐の責任者として、統括管理責任者の職務を代理できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行います。現地管理責任者は業務従事者に業務の指示を行い、担当業務を適正に処理できるようにします。なお、現地管理責任者が不在の時は、同程度のスキルを要する代行者を選任し、配置することとします。

自治体における本業務と同等の委託業務の経験があること。
業務全体を掌握するとともに、センター職員との調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行えるコミュニケーション能力を有すること。
来所者の案内業務や寄せられた問い合わせ・苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
マイナンバー制度、住民情報を取り扱う業務等の知識を有すること。
個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いを熟知していること。
業務従事者に対する労務管理、フォロー、業務指導を行い、業務全体を遂行するマネージメント能力を有すること。
服装は来庁者に不快感を与えないものとし、責任者であることが明確にわかるように名札を着用すること。

8 研修

本業務の遂行に必要な知識（番号制度や個人情報保護に関する知識も含む。）及び能力を習得させるため、研修計画及び研修資料を作成の上、受注者の責任において従事者研修を実施することとします。研修会場については、区と協議の上決定します。

研修日程は、研修資料、研修カリキュラム・時間割等は受注者からの提案に基づき区と協議の上決定します。

また、区が本業務に関連して採用する会計年度任用職員等に対しては、区担当者より端末操作の説明や具体的な業務内容等の説明を適宜行いますが、可能な限り、受注者が主催する研修にも参加できるものとします。

9 会議体

受注者は、本業務の実施にあたり、毎月 10 日頃までに月一回の報告会を発注者と受注者（統括管理責任者又は現場管理責任者）で行います。なお、報告会の議事内容及び結果について、書面により議事録を作成し、翌月の報告会までに区に提出し、承認を得る必要があります。

10 納品物

(1) 成果品等

受注者は、次の成果品を期限までに発注者に提出すること。

成果品	提出期限	記載事項
業務準備計画書	発注者が指定する期日まで	開設までの準備業務スケジュール、ＩＣカードを含む区からの貸与品等の管理体制等
業務実施計画書	契約締結後速やかに	業務スケジュール、従事者の配置計画、業務内容等
業務マニュアル	契約締結後速やかに ※改訂した業務手順等を反映したものは適宜	受注者が作成した業務手順を明らかにしたもの
従事者名簿	契約締結後速やかに（※１）	責任者等の氏名・役職及び配置を記載した名簿
業務日報	翌営業日（※２）	一日の処理件数、業務実施内容等
業務月報	翌月の５営業日以内（※２）	月間の処理件数、業務実施内容等
業務実績報告書	年度末	本業務の実績、業務改善提案等
定例報告会議事録	定例報告会の３営業日後（休日の場合は翌営業日）	会議の内容
サービス要求水準合意書及び指標の作成・検証	契約締結後速やかに	サービス水準指標（素案）
	毎月末	サービス水準検証結果報告書
引継書	委託期間満了日まで	

※１ 変更があった場合はその都度、速やかに提出すること。

※２ ３月の業務日報及び業務月報は３月３１日までに提出すること。

(2) 提出書類等

受注者は、次の各書類を提出（報告）時期までに、適宜、提出すること。

提出書類	提出（報告）時期
作業進捗管理表	直近の定例報告会において報告・説明
業務改善提案書	直近の定例報告会において報告・説明
事故報告書	随時（できるだけ速やかに） ※第1報は口頭での報告を可とする。
緊急課題の報告	随時（できるだけ速やかに）
更新した業務マニュアル、様式等	直近の定例報告会において報告・説明
委託業務に係る協議事項	直近の定例報告会において報告・説明 （緊急性のあるものは随時報告）

11 支払方法

契約代金の支払いは月払いとし、各月の業務の履行確認後、受注者からの請求に基づき支払うものとする。

12 設備の使用等に関する経費の負担

業務に必要な設備の使用等に関する経費（賃貸借費、光熱水費、郵送料）、帳票等の用紙類、発注者が提供する端末及び備品等にかかる経費（通信料、部品及び消耗品費、修繕及び補修費等）は、発注者が負担するものとする。ただし、電話対応業務に係る電話料等及び、申請サポート業務で使用する申請サポート機器に係る経費は受注者が支払うものとする。

なお、受注者の責めに帰すべき事由による設備や物品の補修は、受注者が負担する。

13 執務室の環境保全

港区の環境方針および SDGs の理念に基づき、執務室内で発生する廃棄物の適正な処理に努めること。具体的には、以下の事項を遵守するものとする。

- (1) 港区の廃棄物処理ルールに従い、可燃ごみ、不燃ごみ、資源ごみ等を適切に分別し、指定された方法により処理を行うこと。
- (2) 業務遂行にあたり、不要な廃棄物の発生を抑制し、リデュース（削減）・リユース（再使用）・リサイクル（再資源化）の推進に努めること。
- (3) ゴミの放置や不適切な保管を避け、執務室内の衛生環境を常に良好に保つこと。
- (4) 施設の清掃に関しては、発注者と協議の上、その範囲・頻度・方法等を決定するものとする。受注者は、協議の結果に基づき、衛生的かつ快適な環境の維持に努めること。

14 受注者の責務

- (1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対す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ずること。
- (2) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況及び契約内容の遵守状況について確認の上、適宜報告すること。

- (3) 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において的確に行うこと。
- (4) 受注者は、契約期間終了時（契約解除により契約終了の場合を含む。）には、本業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく発注者に返還しなければならない。なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受注者はその損害を賠償するとともに、施設については受注者の負担において原状に復帰させるものとする。
- (5) 受注者は、本件業務の履行に当たり発注者が貸与する鍵の取扱いについては慎重を期するものとし、盗難等の事故が発生した場合には、区に与えた損害（その損害のために区が第三者に賠償するものを含む。）を賠償する。
- (6) 受注者は、本件業務の履行開始後速やかに鍵の管理体制を示した台帳を発注者に提出すること。
- (7) 受注者は、その従事させる者に対して本規定の主旨を十分に理解させ、事故の発生を防止すること。
- (8) 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。
- (9) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- (10) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」（平成9年港区条例第42号）第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。
- (11) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- (12) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。

15 ICカード及び鍵の適正管理

- (1) 受注者は、本業務の履行にあたり発注者が貸与するICカード及び鍵（以下、「ICカード等」という。）の取扱いについては慎重を期するものとし、盗難等の事故が発生した場合には、速やかに発注者に報告するとともに、その発注者に与えた損害（その損害のために区が第三者に賠償するものを含む）を賠償する。
- (2) 受注者は、本業務の履行開始後速やかにICカード等の管理体制を示した台帳を発注者に提出すること。
- (3) ICカード等は、作業に必要な時間と場所に限り使用すること。
- (4) 受注者は、その従事される者に対して本規定の主旨を十分に理解させ、事故の発生を防止すること。

16 守秘義務・個人情報管理

- (1) 受注者は業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- (2) 受注者は発注者の指示又は承諾がある場合を除き、当該業務に関して知り得た情報を業務の目的外利用や第三者への提供をしてはならない。
- (3) 受注者は当該業務に関して知り得た情報について、漏えい、紛失及び毀損の防止そ

の他情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

- (4) 受注者は発注者の指示又は承諾がある場合を除き、当該業務に関する情報を複写又は複製してはならない。
- (5) 受注者は発注者が貸与又は自ら収集若しくは作成した情報を、委託期間終了後速やかに発注者に返還し、又は引き渡すこと。
- (6) 受注者は情報セキュリティに関して違反が生じ又は生ずるおそれがあることを知った場合、速やかに発注者に報告すること。また、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等の実地調査に対応すること。
- (7) 受注者は、個人情報について、別紙個人情報取扱いに関する特記事項を遵守しなければならないものとする。なお、特定個人情報を取り扱う業務内容等は別記のとおりとする。
- (8) 受注者は、業務の遂行に際して、「港区情報安全対策指針」、「個人情報の保護に関する法律」及び「港区個人番号の利用及び特定個人情報の提供に関する条例」を遵守しなければならないものとする。また、受注者は当該業務に従事するものに条例等を遵守させるための秘密保持契約を締結する等必要な処置を講ずること。
- (9) 当該業務に従事するものは事前に個人情報保護に関する契約書を提出すること。誓約書の様式については、発注者が指定する様式とする。なお、当該業務に従事するものに変更があった場合も同様とする。
- (10) 受注者の現場管理責任者は、従事者が業務スペースに立ち入る際は、不要な私物等を持ち込まないように入退管理をすること。
- (11) 受注者は、各日業務終了後、個人情報に関する資料に関しては、鍵付きのキャビネットに保管し施錠を確認すること。業務上使用し不要となった個人情報に係る書類は、シュレッダーすること。
- (12) 受注者は、発注者が定めた場所から特定個人情報を持ち出してはならない。

17 安全衛生

- (1) 受注者は、受注者の現場管理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、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い、受注者の責任で労務管理を行い、従事者の労働災害について受注者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、港区の庁舎内における発注者の責に帰すべく事由による災害については、この限りではない。
- (2) センター内の設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なうおそれがある場合、受注者は直ちにその旨を発注者に通知するものとし、発注者はこれに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講ずるものとする。なお、発注者が該当措置を講ずるまでの間、受注者が緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講ずることを認める。
- (3) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受注者は安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (4) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不能となった場合、発注者及び受注者の責任を免除する。

18 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障を来すことがないように十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

19 事故報告

(1) 報告

現場管理責任者は、誤交付等のミスや事故、窓口等での大きなトラブル、広聴等での苦情が生じたときは、速やかに対応し、直ちに発注者に対して通知するとともに、遅滞なく書面をもって報告すること。

(2) 分析・改善策

現場管理責任者は、報告に当たり、発注者への概要報告を最優先としつつ、段階的に原因を究明し当該対応にあたった従業員の対応について分析を行う。分析結果を踏まえ、改善策案を発注者に報告し了承を得ること。

(3) フォローアップ・見直し

現場管理責任者は、当該報告の対象となった事案を共有のうえ、区で従事する従業員に改善策を周知・教育すること。

事案の対象となった従業員に対しては、常日頃の業務で改善が必要な点を監督・指導するなど、定期的なフォローアップと、業務工程等の見直しを講ずること。

20 損害賠償

受注者は、受注者が業務上知り得た秘密及び個人情報等を漏えいし、又はこの仕様書に違反し、発注者及び第三者に損害を及ぼした場合は、その損害に対する費用を求めるとともに、契約代金の支払いを差し止め、又は返還を求めることができる。

21 環境により良い自動車の利用について

(1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。

イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

(2) 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車（EV）、プラグインハイブリッド自動車（PHV）、燃料電池自動車（FCV）、ハイブリッド自動車（HV）の総称を指す。

(3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

(4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関

するガイドライン（平成 29 年 3 月 16 日改正 28 環改車第 790 号）」に規定する評価基準 A ランク以上の車両を供給すること。

22 その他

本仕様書に定めのない事項又は、本仕様書に定める事項の解釈について疑義が生じた場合は、受注者と発注者が協議の上、決定するものとする。

23 連絡先

芝地区総合支所区民課個人番号カード交付推進担当 電話 03（3578）3185

別紙2「業務説明書」

N0.	業務種別	事務内容	事務概要	処理件数
1	窓口業務	フロアの案内業務	・会場設置、終了後の片づけ（机・椅子の並べ替え、書類や備品の整理等） ・用件の聞き取り ・発券機の操作案内 ・申請書出力システムの操作支援 ・問合せへの対応	300 件/日
		カード交付等窓口業務	・各種手続きにおける申請書の受付 ・マイナンバーカード交付に関する業務（特急発行、国外転出者用カードの交付を含む） ・電子証明書に関する業務 「交付委託事業者等操作者」の権限での統合端末の操作を含む	
2	マイナンバーカード交付申請サポート等業務	マイナンバーカード交付申請サポート	・マイナンバーカード交付申請書の書き方補助 ・申請に必要な写真撮影及び印刷 ・マイナンバーカードに関する問合せ対応	30 件/日
		専用端末を用いたマイナポータルによる各種設定サポート	・マイナンバーカードの健康保険証利用登録サポート ・公金受取口座登録サポート ・その他、登録状況の確認等	
		その他業務	・リーフレット等の配布 ・国等から送付されるリーフレット等の仕分け	

3	バックヤード 業務（カード 交付前準備 等）	交付前設定業務	・ 地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という）から納品されるカード類の受領、検品 ・ カード発行一覧をバーコードで読み取り管理簿を作成 ・ マイナンバーカードの交付前設定 ・ マイナンバーカードを保管庫に格納 ・ 交付通知書送付	5,000 件/月
		交付前準備業務	・ 予約されたマイナンバーカード（センター交付分、各支所交付分）を保管庫から引き抜き	300 件/日
		交付後業務	・ 交付済の書類の整理・保管 ・ 管理簿に受付結果を入力 ・ 未来庁者のカードを保管庫に格納	
		その他業務	・ 廃止入力されてるマイナンバーカードのシュレッター ・ マイナンバーカード未交付者への勧奨 ・ 国外転出者用マイナンバーカードの交付準備等 ・ 特急発行の申請等	国外転出者用 800 件/年 特急発行 2,500 件/年
4	電話対応業務	—	・ マイナンバーカード及び個人番号通知書に関する相談、照会、問合せ等対応 ・ マイナンバーカード受取予約対応、予約システムの入力等対応 ・ 予約者リストの抽出、作成 ・ 各支所の当日予約・キャンセルがあった場合は、該当する支所に電話連絡	150 件/日 5 回線
5	マイナンバーカードの出張申請	—	・ 実施場所の選定・調整を行う ・ 受注者と申請方式を決定 ・ 開催の広報 ・ 事前準備 ・ 物品等搬入 ・ 事後処理	5 回/年 （土・日含む） 申請時来庁方式の場合（予約制） 10 件/日

別紙3「物品等一覧」(案)

NO.	種別	品名	数量	単位	場所	備考
1	システム等	統合端末（窓口）	9	台	4 階	
2		統合端末（審査）	1	台	4 階	
3		統合端末（バックヤード）	3	台	5 階	
4		統合端末用プリンター（窓口）	2	台	4 階	
5		統合端末用プリンター（バックヤード）	2	台	5 階	
6		暗証番号等設定用タブレット（窓口）	9	台	4 階	
7		住記システム用端末（窓口）	9	台	4 階	
8		住記システム用端末（バックヤード）	4	台	5 階	
9		住記システム用プリンター（窓口）	1	台	4 階	
10		住記システム用プリンター（バックヤード）	1	台	5 階	
11		カード券面印刷用端末（窓口）	1	台	4 階	
12		カード券面印刷用プリンター（窓口）	1	台	4 階	
13		文書用端末	未定	台	4・5 階	台数は契約締結後協議
14		文書用プリンター	未定	台	4・5 階	台数は契約締結後協議
15		戸籍端末（バックヤード）	1	台	5 階	
16		戸籍端末用プリンター（バックヤード）	1	台	5 階	
17		特急 WEB 用端末（バックヤード）	1	台	5 階	
18		マイナポータル接続端末（申請サポート）	2	台	4 階	
19		デジタルカメラ（出張申請）	2	台	—	
20		写真プリンター（出張申請）	1	台	—	
21		コピー機（窓口）	1	台	4 階	
22		コピー機（委託事業者）	1	台	4 階	
23		コピー機（バックヤード）	1	台	5 階	
24		自動釣銭機（窓口）	1	台	4 階	
25		受付発券機（窓口）	1	台	4 階	
26	什器等	カウンター（窓口）	9	台	4 階	
27		ソファ—3 人掛け（窓口）	3	台	4 階	
28		傘立て（窓口）	1	台	4 階	
29		傘ぽん（窓口）	1	台	4 階	
30		ごみ箱（窓口）	1	個	4 階	
31		パンフレットスタンド（窓口）	2	台	4 階	
32		2 段引出し型キャビネット（窓口）	5	台	4 階	

33		3 段引出し型キャビネット (窓口)	7	台	4 階	
34		クリスタルトレイ型キャビネット (窓口)	1	台	4 階	
35		机・椅子 (委託事業者)	17	席	4 階	電話業務席含む
36		ロッカー10 人用 (委託事業者)	2	台	4 階	
37		上段：両開き型、下段：3 段 引出し型キャビネット (委託 事業者)	4	台	4 階	
38		冷蔵庫 (委託事業者)	1	台	4 階	
39		ごみ箱 (委託事業者)	1	台	4 階	
40		シュレッター (委託事業者)	1	台	4 階	
41		配架用ラック (委託事業者)	2	台	4 階	
42		机・椅子 (バックヤード)	14	席	5 階	
43		2 段引出し型キャビネット (バックヤード)	3	台	5 階	
44		5 段引出し型カード保管庫 (バックヤード)	4	台	5 階	
45		両開き型キャビネット (バック ヤード)	15	台	5 階	
46		配架用ラック (バックヤード)	2	台	5 階	
47		コピー機 (バックヤード)	1	台	5 階	
48		シュレッター (バックヤード)	1	台	5 階	
49		女子更衣室	1	室	5 階	
50		男子更衣室	1	室	5 階	
51		車いす (窓口用)	1	台	4 階	