

仕様書

1. 業務名

下関市マイナンバーカード交付事務に係る労働者派遣業務

2. 目的

下関市（以下、甲という。）は、マイナンバーカード交付事務を円滑に行うため、受託者（以下、乙という。）から労働者の派遣を受け、業務運営の安定化、効率化を図ることを目的とする。

3. 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4. 労働者の派遣期間

令和8年5月1日から令和9年3月31日まで

5. 派遣場所

下関市マイナンバーカードセンター（下関市竹崎町四丁目4番10号大丸下関店5階）  
その他、甲が指示する場所

6. 前提条件

- (1) マイナンバーカード関連業務のうち、交付・不交付の決定や、請求・届出内容の審査等関係法令で除かれたもの以外の業務で、「7. 業務内容」に示す業務を主たる内容として甲の管理下で遂行するものとする。
- (2) マイナンバーカードの交付予約、交付状況の管理は、甲が別途運用するマイナンバーカード交付予約システム（以下「システム」という。）を利用するものとする。
- (3) 乙は、労働者に業務に関する研修を事前に実施の上、甲に派遣するものとする。
- (4) 乙は、労働者の出退勤時間に関する管理システムを導入しており、各月の請求書とともに各労働者の出退勤時間について報告すること。

7. 業務内容

- (1) コールセンター業務
  - ア. 電話による市民からの問い合わせへの対応とそれに伴う書類の作成
  - イ. 電話で受けた交付予約、予約の変更（日時場所の変更、取消等）等のシステムへの入力
  - ウ. 電話は既存の8回線に対応できるよう業務を行うこと。ただし、「8（1）ア」に定める日時以外においては、甲が別途指定する回線となるため、この限りでない
- (2) マイナンバーカード交付支援業務
  - ア. 交付窓口への案内
  - イ. 申請者が持参した交付通知書の内容の確認
  - ウ. 必要書類の持参の有無、住民基本台帳カード発行の有無の確認
  - エ. 関係書類の記入補助
  - オ. 交付に係る案内ハガキ等の申請者への送付
- (3) マイナンバーカード申請支援業務
  - ア. 申請者に対する申請時来庁方式又は交付時来庁方式に係る次の支援
    - ・ 受付、手続きの説明
    - ・ 顔写真の撮影及び印刷
    - ・ 申請書等の記入補助
    - ・ 申請時来庁方式に係る本人確認担当職員への引継ぎ
    - ・ マイナンバーカードの受取方法の説明
    - ・ 申請書を作成できない場合の案内

- イ. 甲の指示する場所での出張申請のサポート業務
- (4) マイナンバーカードの管理に係る業務
  - ア. マイナンバーカード発行一覧表データのシステムへのデータ移行
  - イ. マイナンバーカードの処理状況、管理状況のシステム入力
  - ウ. 管理帳票の作成、更新等
  - エ. 地方公共団体情報システム機構から送付された案内ハガキ、マイナンバーカードの検品、仕分け
  - オ. 暗証番号設定依頼書等を基にした暗証番号の設定や照合を行う操作を除く、交付委託事業者等操作者の操作権限を使用した統合端末の操作
  - カ. 案内ハガキ、マイナンバーカード、受領書等の発送前の最終的な確認作業
  - キ. その他マイナンバーカード管理業務に関しパソコンを活用した業務
- (5) マイナンバーカードの送付に係る業務
  - ア. 交付予約された場所（支所、総合支所）へのマイナンバーカード等の送付
  - イ. 申請時来庁方式又は他市で受け付けたマイナンバーカードの郵便での送付
- (6) 担当業務に必要な作業マニュアルの作成・更新
- (7) 業務ミーティングへの出席・業務に係る各種報告
- (8) 労働者の体制、勤務予定、勤務状況等に係る報告
- (9) 業務の引継ぎ  
履行期間終了時に、次の受託者への引継ぎ資料（業務内容をまとめた資料、研修資料等）を作成のうえ、確実に業務の引継ぎを行うこと
- (10) その他  
「6. 前提条件」を逸脱しない範囲において、必要に応じ甲が指示する事務

## 8. 業務実施要件

- (1) 業務を要する日時
  - ア. 毎週月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで（休憩1時間含む）
  - イ. 毎月第2、第4日曜日の午前9時から午後5時まで（休憩1時間含む）（ただし、システムメンテナンス等により業務が実施できない日を除く）
  - ウ. その他、甲が臨時に業務実施を決定した日時
- (2) 業務を要しない日
  - ア. 「(1) 業務を要する日時ア.」に関わらず下関市の休日を定める条例で定める市の休日（ただし、「(1) 業務を要する日時イ.」を除く）
  - イ. 協議の上、業務を行わないことの合意がなされた日時
- (3) 想定業務量  
マイナンバーカード交付・更新想定数：年間約68,490枚  
参考：令和7年4月～令和8年2月実績交付枚数：31,238枚

## 9. 派遣要件

- (1) 人数  
14名（うち1名は、本業務において適切な対応を指示できる業務リーダーを置く。）  
派遣労働者（以下「労働者」という。）は、業務及び業務に係る関係法令等に精通し、官公庁におけるマイナンバーカード交付関連業務の経験があることが望ましい。
- (2) 時間外労働  
甲は、業務上必要がある場合には、労働者に時間外労働をさせることができるものとする。
- (3) 業務日時及び人数の変更等  
本仕様書記載の業務を要する日時及び人数は、マイナンバーカードの交付状況に応じ、双方協議の上、変更することができる。
- (4) 人材要件
  - ア. 本業務内容を理解したうえで、着実に執行できること。
  - イ. 言葉遣い、身だしなみ等に注意し、窓口対応（面前対応、電話対応）を行うための一般常識、マナーを有し、架電者、来庁者等、本業務に係る者を不快にさせる接遇を行わないこと。

- ウ. 甲に対し、適切な時期、内容で報告、連絡、相談が行えること。
- エ. Microsoft EXCEL、Microsoft WORD の操作が容易に行えること。

#### 10. 労働者の休暇取得

- (1) 労働者が甲の指定する派遣期間中に、乙の付与する有給休暇を取得する場合には、休暇取得日の前日までに、甲の指揮命令者に対して休暇の取得を申し出ること。
- (2) 乙及び労働者は、休暇の取得にあたっては、業務の進ちょくに支障を来さないよう留意すること。
- (3) 甲は、業務の進ちょくに支障を来すと判断した場合は、乙に対して代替の労働者を求めることができるものとし、その求めに応じて乙は速やかに人員を補充し、代替者を派遣するものとする。

#### 11. 労働者の配置

- (1) 委託期間を継続して勤務できる方が望ましい。変更がある場合は事前に甲の了承を得ること。
- (2) 乙は、労働者が次の事項のいずれかに該当すると甲が判断した場合は、労働者を遅滞なく交代させなければならない。
  - ア. 「7. 業務内容」に示す業務を行うことができないとき。
  - イ. 業務執行にあたって誤りが多いとき。
  - ウ. 勤務を懈怠するとき。
  - エ. 不適切な言動があるとき。
- (3) 労働者は、体調不良等やむを得ない事情により欠勤、遅刻、早退をする場合は、速やかに甲の指揮命令者に連絡するものとする。また、労働者が病気、休暇等により欠員が生じた場合、乙は、速やかに人員を補充し、代替者を派遣するものとする。
- (4) 就業当日、突発的に欠員が生じた場合、欠員が生じたことを速やかに甲へ報告するとともに、当日の甲が指定する時間までに代替要員を補充し、業務を開始させるものとする。  
ただし、甲が乙に対して代替者の補充が必要ないと回答した場合はこの限りではない。

#### 12. 個人情報の保護

この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについては、別紙2 特定個人を含む個人情報の取扱特記事項を遵守しなければならない。また、これに基づき、乙は労働者全員に対して個人情報の保護及びその適正な取扱いについて研修を実施すること。

#### 13. その他

仕様の内容に疑義が生じた場合、もしくは本仕様書に定めない事項については、必要に応じて双方協議の上定める。