

# 岡山市マイナンバーカードセンター運営等業務委託 仕 様 書 （案）

## I 業務名 岡山市マイナンバーカードセンター運営等業務委託

## II 目的

デジタル社会の形成に向け、デジタル社会のパスポートとしてのマイナンバーカードについて、円滑に取得できる環境を整備するとともに、その活用による国民の利便性向上と行政の効率化を推進する方針が国から示されており、本市においても、マイナンバーカードの普及及び円滑な交付を進めているところである。

窓口混雑の緩和や市民の待ち時間の短縮、土日受付対応等市民サービス向上を目的として、臨時窓口の拡充や各種マイナンバーカードに係る業務を包括して委託するもの。

## III 業務内容

受託者は、契約締結後速やかに下記業務に係る準備作業を開始し、業務開始時には支障なく運営できる体制を整備すること。

### 1 マイナンバーカードに係る予約業務 P 3～10

- (1) マイナンバーカードに係る予約システム構築・運営業務
- (2) マイナンバーカードに係る予約コールセンター運営業務

### 2 マイナンバーカード出張申請受付等業務 P 11～15

- (1) マイナンバーカード出張申請受付用専用車両の用意
- (2) マイナンバーカード出張申請受付等運営業務
- (3) マイナンバーカード出張申請受付等予約等に係るコールセンター運営業務
- (4) 広報・PR 活動、出張先の開拓等の実施

### 3 マイナンバーカードに係るバックヤード業務 P 16～22

- (1) マイナンバーカード交付前設定等業務
- (2) 申請時来庁方式・出張申請受付方式によるマイナンバーカード交付及び発送業務

- (3) マイナンバーカード交付等処理状況管理業務
- (4) マイナンバーカード等移送業務

---

4 マイナンバーカード交付等支援窓口業務（各区役所等） P 23～30

- (1) マイナンバーカード交付支援窓口業務
- (2) 電子証明書更新受付支援窓口業務
- (3) マイナンバーカード申請受付等窓口業務
- (4) マイナポータル等支援窓口業務
- (5) マイナンバーカード関係の受付窓口案内業務

---

5 マイナンバーカードセンター運営業務 P 31～44

- (1) マイナンバーカードセンター設営・運営業務
- (2) マイナンバーカード関係受付窓口業務
- (3) マイナンバーカード保管・管理業務
- (4) マイナンバーカード等移送業務
- (5) コールセンター運営業務

---

6 共通事項 P 45～46

---

7 留意事項 P 47～49

IV 契約期間 契約締結日から令和9年3月31日まで

V 委託元担当課 岡山市総務局総務部行政事務管理課（以下「委託者」という。）

## 1 マイナンバーカードに係る予約業務

### 1 業務概要

マイナンバーカード交付申請者が、岡山市内の地域センターや岡山駅地下臨時交付センターでのマイナンバーカード受取を希望した場合は事前予約が必要になるため、事前予約をウェブ又はコールセンターにて受け付けるとともに、受取に係る必要書類や来庁必要者を提示・説明をするもの。令和8年11月以降は、交付予約場所に区役所、支所が追加、マイナンバーカードセンターにおいては電子証明書関係手続き（新規、更新、再設定等）や各種相談についても予約受付を予定しており、システム及びコールセンタ－対応が必要になる。

また、本市で実施している、マイナンバーカード申請サポート、マイナ保険証・公金受取口座登録支援申請・申込方法、本市における窓口設置状況や支援内容等への問い合わせにも適宜対応するもの。

### 2 業務内容

#### (1) マイナンバーカードに係る予約システム構築・運営業務

① 業務期間 令和8年6月1日から令和9年3月31日まで

#### ② 実施内容

##### ア ウェブサイトの開設及び運営

(ア) 受付時間 原則 履行期間中の24時間

※事前に委託者から承認されたメンテナンス等に必要な最小限の時間を除く。

(イ) ウェブサイトはインターネット上に開設するものとし、URL についてあらかじめ委託者の了承を得ること。

(ウ) ウェブサーバ等の設置場所及び構築に必要な機器、ソフトウェア、通信回線等一切のリソースは、受託者の負担で整備すること。

(エ) 規模 岡山市の規模に対応できること

(参考)・人口 692,769 人、世帯数 344,305 世帯（令和7年12月末現在）

・年間交付枚数 95,291 枚（令和7年1月～12月）

#### ③ マイナンバーカードに係る予約管理システムの要件

##### ア 基本要件

(ア) 本市職員が利用する個人情報に関わるネットワークは、LGWAN（総合行政ネットワーク）を原則として、インターネットと併用運用となるため、LGWAN 及びインターネット双方から使用可能であること。

(イ) 交付通知書記載の管理番号等から、システム内で各マイナンバーカード交付申請者情報の管理ができること。

(ウ) 電子証明書関係受付（新規・更新・再設定等）やマイナンバーカードに係る各種相談の予約にも対応可能であること。

(エ) ウェブサイトを用いた予約データ及び本市職員やコールセンターで作成した交付予約データを、同一システム上で管理できること。

(オ) 本市がネットワークに接続する環境及び接続端末・周辺機器（プリンタ）は、本市施設内の環境に限り、本市が用意する。

(カ) システムへのアクセス数制限がないこと（ライセンスフリーであること）。

#### イ ネットワーク・セキュリティ要件

(ア) LGWAN-ASP サービスとしての認証を受け、ASP コードを取得していること。

(イ) 不正アクセスや情報漏洩防止のため、次に挙げる必須機能が利用可能であること。また、予約管理者側（本市職員側及び受託者側）の利用に対して次に挙げる追加セキュリティ機能が一つ以上利用可能であること。

##### ○必須機能

- ・ I D、パスワードによるログイン機能
- ・ 特定の条件におけるパスワード（アカウント）ロック機能

##### ○予約管理者側の追加セキュリティ機能

- ・ ワンタイムパスワードや生体認証による二要素認証
- ・ 送信元 I P アドレス指定によるアクセス制限
- ・ 証明書によるアクセス制限
- ・ VPN や専用回線を利用した接続

(ウ) 市民が利用するウェブサイトと本市職員が利用するウェブサイトが分かれており、本市職員用のウェブサイトには上記追加セキュリティ機能による不正アクセス対策が行えること。

(エ) 契約期間中は、委託者が必要と認める期間、マイナンバーカード管理データ、予約受付データ及びサーバ上の各種ログを保存すること。

(オ) サーバ設置場所は日本国内であること。

#### ウ 市民向けシステム要件

(ア) 市民が本システムを利用して行うウェブサイトによる予約については、メンテナンス等の計画停止を除き、原則 24 時間 365 日可能とすること。

(イ) 市民が利用するウェブサイト動作環境については以下のとおりとする。

【OS】Windows、MacOS、iOS、Android など、一般的にパソコンやスマートフォンで使用されている主要な OS に対応していること。

【ブラウザ】Google Chrome、Microsoft Edge、Safari など、一般的にパソコンやスマートフォンで使用されている主要なブラウザに対応していること。

- (ウ) 予約ウェブサイトはユニバーサルデザインを考慮すること。
- (エ) マイナンバーカード交付予約時に、交付通知書に記載されている管理番号と個人を特定できる情報を使用し、正当性を確認できること。
- (オ) 市民がメールアドレスを入力後、市民に予約登録用の URL が記載されたメールを送信し、市民が当該 URL にアクセスする等、メールアドレスの正確性を担保できる仕様であること。
- (カ) 市民がウェブサイトへ自分のスマートフォンやパソコンでアクセスし、希望する受取場所・希望する受付内容・来庁日付・時間の予約ができること。
- (キ) マイナンバーカード交付に係る予約と、電子証明書受付及び各種相談に係る予約について、市民が区別して把握できるよう、市民側で予約内容を見やすく表示されるようにすること。
- (ク) 市民が予約時に、交付場所をプルダウンメニューから選択できること。住所区の区役所・支所・地域センター及び臨時交付センターの複数の選択肢を表示し、それぞれの設定条件に応じたカレンダーを表示させ予約ができるようにすること。
- (ケ) 市民が選択できる交付場所は22カ所以上とし、職員側で設定できること。
- (コ) 予約の変更、取り消し、新規追加が確実にできること。
- (サ) 予約完了通知のほか、変更完了通知、予約日前のリマインドメールの発信ができること。リマインドメールの送付日時は本市と協議の上決定する。
- (シ) 同一の市民が二重予約できないようにすること。

#### エ 本市職員向けシステム要件

- (ア) 予約データを同一システム上で管理できること。
- (イ) マイナンバーカードに係る予約システムの利用については、原則8時30分から21時までの時間帯を満たすこと。
- (ウ) システム利用者にあらかじめ発行したログインID、パスワードによる認証を行うことにより、システムを利用可能とする認証機能を有すること。
- (エ) 本市職員により日付別・時間別の予約可能件数と予約済み件数が確認できるとともに、マイナンバーカードに係る予約の登録処理が行えること。
- (オ) 管理番号、氏名、受付窓口等複数の条件で対象者の検索ができること。

- (カ) 受付場所それぞれに、開庁・閉庁時間、開庁日、臨時開庁日の設定や、時間ごとの予約枠設定および予約数（予約時間帯、時間帯ごとの予約可能件数）を設定ができること。また、設定は受付場所や日単位及び時間単位（１時間、３０分、１５分、１０分単位等）で行うことができること。
- (キ) 市民側から直前の日付は予約できないようにし、予約できない期間は受付場所それぞれで設定できること。
- (ク) 地方公共団体情報システム機構（マイナンバーカード作成等の業務を行う法人。以下「機構」という。）から送られてくるマイナンバーカード作成情報を電子的にシステムに取込む機能があること。
- (ケ) 機構から提供される情報を元にマイナンバーカードが保管されている場所（交付通知書記載の受取場所）を特定し管理できる機能があること。
- (コ) 市民一人一人の交付通知書の発送からカードの交付までの進捗等状況を管理・確認（履歴情報を含む）でき、岡山市側でステータス毎の絞り込み検索・帳票出力・変更が可能であること。
- (サ) マイナンバーカード交付時には、一括及び個別で、進捗状況を交付済に更新ができること。
- (シ) 予約日別・時間別・受取場所・受付内容等で詳細なリストが一覧で抽出・印刷できること。
- (ス) マイナンバーカードの保管場所をシステムで管理し、予約情報により保管場所から交付窓口へマイナンバーカードを移送する対象データが確認でき、予約窓口、保管場所及び予約日を記載した回送リストが出力できること。

#### オ データ移行

- (ア) 岡山市で委託業務開始まで使用している予約管理システムのデータを、受託者が本業務委託により運営する予約管理システムに移行すること。
- (イ) 移行するデータは、下記のとおり。
  - ・システムに取り込んだ機構のマイナンバーカード作成情報（管理番号・氏名・生月日・交付窓口・保管場所等）
  - ・市民の予約情報（予約日時・予約場所・メールアドレス・電話番号・進捗状況）
- (ウ) 移行元の予約管理システム運営業者と調整・協議し、円滑なデータ移行を行い、データ移行・内容確認・移行先の予約管理システムの稼働確認を含め、委託業務開始時には支障なく稼働可能な状態にすること。

(エ) 履行期間終了後も本業務を継続する場合において、新たな本業務履行契約締結業者が業務履行開始時から適正・円滑に業務を遂行できるよう、新たな本業務履行契約締結業者と調整・協議を行い、必要な移行データを提供すること。

(オ) 保守

a 岡山市所管の端末及びプリンタについて、機器更新等を実施した場合で端末等への設定作業が必要となる場合には、技術的な助言を行うとともに、不具合が発生した場合には解決に向けた協力を行うこと。

b システムメンテナンス等で計画停止を行う場合、受託者は本市に原則1か月以上前に連絡すること。また、市民向けに計画停止をウェブサイト上で周知すること。

(カ) セキュリティ

a 障害発生時には、速やかな保守・修繕等を実施し、サービス停止期間なく継続できるようにすること。

b 随時データバックアップを実施し、障害発生時には可能な限り最新のデータに復元できること。

c ネットや内部処理等のサーバにはウィルス対策を実施すること。

d 侵入検知・防止システムの配備等、ウィルス対策では対応できないシステムへの攻撃や脅威を検知し防御する仕組みを持っていること。また、セキュリティ専門要員が常時監視し、不正なアクセスがあった場合はセキュリティ専門要員が対応できること。

(キ) システム運用の品質保持

a 適切な市民サービスが提供できるようシステムの品質保持に努めること。

b 機構が制定した仕様書及び要綱等を遵守すること。

c 本市からの質問・調整事項について、速やかに解決が図られるよう努めること。

(ク) 操作研修

a 予約システムの本市側の運用に必要な運用マニュアル、操作マニュアル等関係資料を本市に電子データ及び紙資料を提供すること。

b コールセンター及びウェブサイトの運営開始前に、システムを利用する本市の各職員に対し、システムの操作研修を実施すること。

c 市民が利用するウェブサイトの利用手順も研修内容に含めること。

d 研修の実施日程・場所は、委託者と受託者が協議のうえ決定する。

(2) マイナンバーカードに係る予約コールセンター運営業務

① 業務期間及び受付時間

ア 業務期間 令和8年6月1日から令和8年10月31日まで  
ただし、市の休日（岡山市の休日を定める条例（平成元年市条例第44条）に定める休日をいう。以下同じ。）を除く。

イ 受付時間 8時30分から17時15分まで

## ② 業務内容

ア 業務に使用するコールセンター及びウェブサイトの設置・運営

イ マイナンバーカードに係る予約の受付（予約変更・取消を含む）

ウ 予約を行った者の予約状況等に係る問い合わせへの対応

エ マイナンバーカード申請方法、マイナ保険証及び公金受取口座登録に関する問い合わせへの対応

## ③ 設置及び運営

ア 設置場所について本市からの提供はないため、受託者負担で設置場所を用意すること。

イ 受電用の回線は受託者の負担において用意し、フリーダイヤル（0120）により着信が可能な電話回線とすること。電話番号は「2 マイナンバーカード出張申請受付等業務」「2 業務内容」「(3) マイナンバーカード出張申請受付等予約等に係るコールセンター運営業務」と同番号とし、あらかじめ委託者の了承を得ること。

ウ 本業務で使用する電話番号は、履行開始以前に同業務で使用していた電話番号と同一になるよう、履行開始以前の受託業者と調整・協議すること。やむを得ず電話番号が変更となる場合は、以前の電話番号に市民が架電した際に新たな電話番号を案内する仕組みを構築すること。

エ 常時2回線受付可能な回線数、設備、台数等を設置及び電話受付・対応が可能なオペレーター数を確保し、設置料及び通話料は受託者の負担とすること。

オ シフト体制を組み、遅滞なく円滑に業務を遂行すること。また、交通機関の遅延及び病気等の理由により突発的にオペレーター等が出勤できない場合を想定し、業務に支障をきたすことのない運営体制を整えること。

カ 本市の公共の業務に従事することを十分に自覚し、適切かつ懇切丁寧な対応をすること。

キ 連絡用の電話番号・電子メールアドレスを本市に事前に提示すること。

ク 本市へのエスカレーションを行うためのしくみを有すること。

ケ 本市への確認が必要な問合せについては、本市担当部署に内容を確認の上、入電者に折り返し連絡し、説明等の対応をすること。



- コ 「(1) マイナンバーカードに係る予約システム構築・運営業務」に定めるシステム（機器等を含む）を用意し、当該システムを使用し予約受付すること。
- サ 電話対応中による回線混雑時や運営時間外は、自動音声応答システムでその旨の案内を行うこと。
- シ コールセンターのオペレーション室及び機械室等諸室は、関係者以外入室できないよう管理を徹底すること。ただし、本市職員が実地検査を行う場合は協力すること。
- ス 停電や電源障害等问题発生時も運営が継続できるよう、非常用電源設備等を備え、安定した電源供給を行うこと。

#### ④ 受付対応

- ア 市民から予約の申し込みがあった際は、予約状況等を確認し、各交付場所、予約内容、予約可能日、時間帯等を案内すること。
- イ 市民から予約の変更、取消等の要望があった場合は、その予約状況、予約可能日等を確認し案内すること。なお、ウェブサイトで受け付けた予約についても、電話による変更、取消等の要望があった場合は同様に受け付けること。
- ウ 予約の新規、変更、取り消しの受付をした際は、市民の希望日時等必要な情報を聴き取り、受託者が用意した予約管理システムに入力すること。
- エ 予約の確定を確認した後、交付時間のほか、委託者があらかじめ指示する事項を申請者に伝達すること。
- オ マイナンバーカードの普及を目的として、マイナンバーカードの申請（更新を含む）、マイナンバーカードの健康保険証利用登録及び公金受取口座登録に関する問い合わせ・相談に対し、申請・登録方法、本市における窓口設置状況や支援内容等について説明すること。
- カ マイナンバーカードの受取方法・機能・安全性、マイナンバー制度概要等一般的な問い合わせにも柔軟に対応できるよう、国や岡山市のホームページを確認し、内容をオペレーター間で周知しておくこと。
- キ 本市の個別判断を要するなどの理由によりコールセンターでは対応できない場合は、区役所市民保険年金課、支所総務民生課、地域センターへエスкаレーションすること。
- ク 受託者は、業務外の問い合わせ等の理由で、コールセンターで対応できない場合は、本市関係部署又は国のマイナンバーカード総合フリーダイヤル等を案内すること。なお、案内先については、委託者と協議のうえ、決定する。

ケ 本市の責に帰することのできないオペレーターの誤案内や不適切な対応にかかる苦情等は、受託者が責任をもって対応すること。また、あらかじめ苦情等発生時の処理体制を明確にし、苦情等があった場合には、委託者に速やかに報告すること。

コ マイナンバーカード出張申請受付等予約等に係るコールセンターに係るコールセンターと合わせ、各受付状況に応じて相互に応援する等、柔軟かつ適正に対応すること。

## ２ マイナンバーカード出張申請受付等業務

### 1 業務概要

マイナンバーカード申請希望者から事前に出張予約の連絡をコールセンターで受け付け、予約日時・場所にマイナンバーカード出張申請受付用専用車両にて訪問し、マイナンバーカードの交付申請を受け付けるもの。

また、マイナンバーカードの申請促進に向け、出張先の開拓やホームページや広告でのPR活動を実施するもの。

### 2 業務内容

#### (1) マイナンバーカード出張申請受付用専用車両の用意

① 業務期間 令和8年6月1日から令和9年3月31日まで

#### ② 実施内容

ア 申請希望者の元へは、出張申請受付の広告を兼ねた専用車両（軽四自動車1台）により訪問すること。

イ 岡山市のマイナンバーカード出張申請受付用の専用車両であることを示すラッピングを施すこと。マイナンバーカードの認知度アップも目的であるため、わかりやすく目を引くデザインとすること。車両名称は「楽々（らくらく）申請サービス」とし、具体的なデザインについては、事前に岡山市と協議し承認を得ること。

ウ 幅が狭い道での走行も想定されるため、小回りが利く車両とすること。

エ 車両内に顔写真撮影の背景用スクリーン及びライトを設置し、顔写真撮影ブースを作成すること。

オ 現地で電源が確保できない場合等に備え、ポータブル電源（500W以上の使用が可能なもの）及びコードリール等延長コードを車両内に準備しておくこと。

カ 対人及び対物補償の保険金限度額が無制限の自動車保険に加入し、事故等が発生した場合は、受託者側で責任及び誠意を持って対応すること。また、事故及び対応経過について速やかに岡山市へ連絡すること。

#### (2) マイナンバーカード出張申請受付等運営業務

① 業務期間 令和8年6月1日から令和9年3月31日まで

祝日、年末年始（12月29日から1月3日）を除く。ただし、土曜・日曜日が祝日の場合は実施する。

#### ② 実施内容

- ア 予約受付をした申請希望者の希望場所（岡山市内の個人宅、集会所、施設、医療機関等を想定）へ出張し、オンライン又は手書き用の交付申請書で申請を受け付け、また、必要書類の記載支援をすること。
- イ 申請希望者の本人確認や受付書類受領のため、現地には岡山市職員が同行する。岡山市職員は公用車で現地まで随行するため、事前に岡山市職員と待ち合わせ、現地まで専用車両で先導すること。待ち合わせ場所は、委託者と協議の上決定する。
- ウ 現地では下記の作業を実施すること。なお、詳細や順序は岡山市との協議・調整の上決定する。
- （ア）申請希望者が、マイナンバーカードの新規又は更新申請者であること、市内在住者であることを確認。
  - （イ）申請希望者が、ID 付き交付申請書（又はマイナンバーのわかるもの）及び必要な本人確認書類を持参しているかを確認。
  - （ウ）ID 付き交付申請書がない場合は、カメラ・写真印刷用プリンタを使用して、規定の顔写真を撮影・印刷し交付申請書へ貼付、必要事項の記載支援を行い、交付申請書を作成する。ID 付き交付申請書がある場合は、当該申請書を使用し、オンライン申請（マイナンバーカード交付申請専用端末を使用）又は顔写真撮影・必要事項の記載支援を行い、申請を受け付ける。
  - （エ）岡山市職員が、交付申請書と本人確認書類を突合し本人確認を行う。
  - （オ）必要書類（受領・申請書、暗証番号設定依頼書兼送付先情報登録申請書等）の記載を支援。また、マイナンバーカードの郵送方法を本人限定受取郵便か書留郵便で選択できる旨説明し、希望の郵送方法を確認する。
  - （カ）顔認証マイナンバーカード（暗証番号不要マイナンバーカード）について説明。顔認証マイナンバーカードを希望する場合、健康保険証利用登録をした上でマイナンバーカードを郵送できる旨説明し、希望があれば別途「同意書」を受領する。
  - （キ）受付書類一式を同行の岡山市職員に引き継ぐ。受付書類一式は岡山市職員が岡山市役所に移送する。
  - （ク）マイナンバーカードの郵送交付までの期間、郵送時の受取方法、マイナンバーカードの暗証番号及び有効期限等の注意事項、マイナンバーカードの機能、健康保険証利用登録方法等を説明する。なお、申請サポート方式での受付の場合は、（エ）から（キ）は省略し、マイナンバーカード受け取りに市窓口への来庁が必要であること、来庁時必要書類等の説明をする。
- エ 業務運営日は、週3日（土曜日又は日曜日のいずれか1日を含む）とする。

- オ 出張申請受付等（交付受付を含む。以下同じ。）は完全予約制とし、各班の受付開始時間は、平日は１３時・１５時・１７時、土日は１０時３０分・１３時３０分・１５時３０分の、それぞれ１日３枠を基本とするが、それ以外の時間を希望する場合は、申請希望者の人数を勘案し、岡山市と相談の上予約を受け付けること。
- カ 岡山市職員と待ち合わせた上で現地に向かうことを考慮し、遅滞することのないよう出発時間を設定すること。
- キ 出張時の専用車両及び公用車の駐車スペース（２台分）は、申請希望者が用意することを想定しているが、申請希望者が用意できず有料駐車スペースを使用する場合は、駐車料金は公用車分も含め受託者が負担すること。
- ク 出張申請受付等は、申請希望者が１枠当たり５人以上を基本とするが、外出困難等の状況により５人未満でも対応することとし、受付可能な範囲については、岡山市と協議の上決定することとする。
- ケ 原則、顔写真撮影及び各種書類の記入は申請希望者が用意した場所を使用するが、場所の確保が困難な場合は、専用車両に設置した顔写真撮影ブースや記載用の机を使用すること。
- コ 顔写真背景用スクリーン・写真用ライト・鏡を２セット以上準備すること。専用車両内の顔写真撮影ブースへの設置物との兼用も可とする。また現地では、申請希望者側で用意する備品（机・椅子等）の使用を想定しているが、備品がない場合も対応できるように、簡易的な机・椅子を準備しておくこと。
- サ 申請書類一式、申請書送付用封筒、説明資料、ボールペン、ハサミ、ノリ（又はテープ）等申請受付等に使用する消耗品は、全て受託者負担で準備すること。
- シ 従事者は各班常時２人以上で対応すること。なお、申請希望者が多い場合は、効率的な受付業務実施のため、増員等人数を調整すること。
- ス 受付書類記入時は目隠しプレートを設置する等、個人情報保護に配慮すること。
- セ マイナンバーカード交付申請に必要な機器（顔写真撮影印刷用カメラ・プリンター（補充用インク・写真用用紙等の消耗品を含む）、オンラインで申請受付する場合はマイナンバーカード交付申請専用端末・携帯用 Wi-Fi も必要）について、２セット以上を受託者負担で用意すること。また、機器不良等に対応不能にならないよう、随時機器を整備しておくこと。
- ソ 写真不備等でマイナンバーカードの申請受付がされなかった場合等、申請希望者からの問い合わせや岡山市からの要請があった場合は、改めて出張申請受付を実施する等、柔軟・適切に対応をすること。

### (3) マイナンバーカード出張申請受付等予約等に係るコールセンター運営業務

#### ① 業務期間及び受付時間

- ア 業務期間 令和8年6月1日から令和8年10月31日まで  
ただし、市の休日（岡山市の休日を定める条例（平成元年市条例第44条）に定める休日をいう。以下同じ。）を除く。
- イ 受付時間 8時30分から17時15分まで

#### ② 実施内容

- ア コールセンターでは、申請希望者からの電話に対応し、出張申請受付等（マイナンバーカードの出張交付、交付申請後の出張本人確認等を含む）の予約受付及びスケジュール調整を行うこと。
- イ 申請希望者から出張申請受付等予約の申し込みがあった場合は、予約状況等を確認し、受付場所、予約可能日、時間帯、当日の準備物（ID付き交付申請書等）、本人確認書類、交付通知書・既所持のマイナンバーカード（マイナンバーカード更新の場合）、当日は暗証番号を設定する必要がある等の必要事項を説明するとともに、申請予定人数、新規申請若しくは更新申請又は交付受付の訪問種別、受付場所（顔写真撮影及び必要書類記載場所の有無、必要備品の有無、駐車場の有無等を含む）、代表者の電話番号等必要事項の聞き取りを行うこと。
- ウ 申請希望者がID付き交付申請書を所持していない場合は申請書の再発行、本人確認書類が不足する場合は岡山市から事前に住所地へ照会回答書の送付等の対応が可能であるため、申請希望者から状況を聞き取った上で、対応方法を提示し申請希望者に確認すること。その場合、申請希望者から新規申請又は更新申請の申請種別や氏名・生年月日等の個人情報を聞き取り岡山市に伝達をする必要があるため、伝達方法を岡山市と協議・調整しておくこと。
- エ 出張申請受付等の受付開始時間は、平日は13時・15時・17時、土日は10時30分・13時30分・15時30分の、それぞれ1日3枠を基本とするが、申請・交付予定人数や訪問場所を勘案し、時間調整を行い、予約を受け付けること。
- オ 予約の取消、変更の申し出があった際は、速やかに対応すること。
- カ 予約は、原則、出張申請受付等・出張交付実施日の5日前まで受け付ける。また、出張申請受付等の5日前に申請希望者にリマインドコールを行い、再度実施に際して必要事項の確認や説明を行うこと。
- キ 予約状況（日時、場所等）は一覧表等により確認可能な状態で記録し、岡山市側でも随時予約状況の確認が可能となるよう、情報伝達方法や環境を整備すること。なお、岡山市においてID付き交付申請書の再発行や照会回答書の送付が必要な出張申

請受付、交付受付又は出張交付の予約を受け付けた場合は、岡山市での準備作業を要するため、その予約受付後は、速やかに岡山市へ情報伝達すること。

ク 電話対応は、適切かつ懇切丁寧に行うこと。

ケ 本業務内容への問い合わせ以外でも、各種マイナンバーカード関係の手続き方法や受付窓口等の一般的な問い合わせに対応できるよう、国や岡山市のホームページ等の情報を適宜確認・把握しておくこと。また、対応困難な内容の場合は、国や岡山市等が設置するコールセンター又は岡山市関係部署を案内すること。

コ 受電用の回線は受託者の負担において用意し、その電話番号は「1 マイナンバーカードに係る予約業務」「2 業務内容」「(2) マイナンバーカードに係る予約コールセンター」と同番号とすること。

サ 履行開始までに予約受付のための常時2回線以上の適切な回線数、設備等の設置及びオペレーターを配置し、設置料、通話料及び人件費等コールセンターに要する費用は、全て受託者の負担とすること。

シ その他、「1 マイナンバーカードに係る予約業務」「2 業務内容」「(2) マイナンバーカードに係る予約コールセンター」「③ 設置及び運営」に準じた取扱いを実施すること。

#### (4) 広報・PR 活動、出張先の開拓等の実施

① 業務期間 令和8年6月1日から令和9年3月31日まで

② 実施内容

ア マイナンバーカードの取得促進及び出張申請受付の利用促進に効果的な広報・PR活動(各種広告、専用ホームページ作成等)や出張先の開拓(営業活動等)、その他取得促進に効果的な事業(マイナ保険証のメリットや利用促進に関する周知等)を実施すること。

イ 方法及び内容については、事前に岡山市と協議した上で実施すること。

ウ 申請希望者が施設入所者の場合、入所施設から申請希望者一覧の提出により、必要書類が一部省略可能となる旨、施設への勧奨の際に説明するとともに、申請希望者一覧が施設から岡山市に確実に届くよう施設ヘターパックを配布する等の対応をすること。

エ 広報・PR 活動、出張先の開拓等の実施に要する費用については、全て受託者の負担とすること。

### 3 マイナンバーカードに係るバックヤード業務

#### 1 業務概要

マイナンバーカード交付に係る交付前設定等の事務処理について、効率化及び迅速化を図るため、全市分を統括し委託にて実施するもの。

事務処理に係り、交付申請者への交付通知書及びマイナンバーカードの発送事務、各交付窓口へのマイナンバーカード等各種書類の移送・授受業務、各処理にかかるマイナンバーカード等の現状確認及び状況確認可能な管理台帳の作成・本市との共有業務も委託業務として実施する。

#### 2 業務履行場所

(1) 令和8年6月1日から令和8年10月31日まで

① 「3 業務内容」(1)から(3)までの業務

岡山市役所本庁舎（岡山市北区大供一丁目1番1号）4階執務室の一部

・作業スペース（約29.5㎡） ・別室（約11.5㎡）

※作業スペースは執務室の一部のため、パーティション等で区切る必要がある。

② 「3 業務概要」(4)の業務

岡山市役所本庁舎から各移送先まで

(2) 令和8年11月1日から令和9年3月31日まで

① 「3 業務内容」(1)から(3)までの業務

「5 マイナンバーカードセンター運営業務」で設営したマイナンバーカードセンター内

#### 3 実施内容

(1) マイナンバーカード交付前設定等業務

① 業務期間及び時間

業務期間は下記のとおりとする。業務時間は、マイナンバーカードの申請数の状況等から確実に業務遂行が可能な時間を随時決め、下記業務時間内で実施すること。ただし、マイナンバーカードの申請数の増加等の要因により、下記業務時間以外での実施が必要と判断した場合は、委託者と協議の上決定すること。

ア 令和8年6月1日から令和8年10月31日まで

平日（市の休日を除く）9時から17時までの時間内

イ 令和8年11月1日から令和9年3月31日まで



「５ マイナンバーカードセンター運営業務」で設置されたマイナンバーカードセンターの運営日・時間内

② 実施内容

- ア 機構から送付された、市内全域のマイナンバーカード等（同封された交付通知書等の書類を含む）を一括受領し、内容物を確認した後、「（３）マイナンバーカード交付等処理状況管理業務」に記載するマイナンバーカード交付管理台帳に入力すること。
- イ 統合端末及び住民記録システム等を使用し、交付前設定処理を行うこと。交付前設定処理時に、不備・疑義等あれば、随時本市職員に確認し対応すること。
- ウ 交付前設定処理を適正に行った後、交付通知書及び各種案内チラシを封入・封緘し、交付通知書一式の発送処理をすること。
- エ 交付通知書一式の発送処理は、機構から本市にマイナンバーカード等が届き受託者が受領した後、原則１週間以内に実施すること。マイナンバーカード申請数の増加等の要因により１週間以内に発送できない場合は、業務従事者の増員等で対応及び改善計画を委託者に報告するとともに、遅くとも２週間以内に発送するよう努めること。
- オ 発送する郵便物について、郵便番号、重量から郵便料金を算出、郵便料金ごとの郵便物を集計し、郵便発送伝票を作成の上、本市に引き継ぐこと。令和８年１１月以降は、郵便物をマイナンバーカードセンターから郵便局に移送し引き継ぐこととし、引き継ぎ方法等詳細な発送方法については、事前に本市と協議して決める。なお、当該発送に係る郵送料は、受託者の責めに帰する場合を除き本市の負担とする。
- カ 交付通知書の返戻があった場合、対象者に返戻用通知を発送すること。
- キ 交付前設定時に、転居等により現住所が交付通知書記載の住所から変更されていた場合は、本市の様式で交付通知書を印刷し、交付通知書は現住所に発送すること。
- ク 本市から交付通知書の再送依頼があった場合、改めて交付通知書を作成し、各種案内チラシとともに封入・封緘し再送すること。
- ケ 交付通知書の発送等の状況について、随時マイナンバーカード交管理付台帳に入力すること。

（２）申請時来庁方式・出張申請受付方式によるマイナンバーカード交付及び発送業務

① 業務期間及び時間

「（１）マイナンバーカード交付前設定等業務」「① 業務期間及び時間」と同じ。

② 実施内容

- ア 申請時来庁方式（各区役所及び岡山市マイナンバーカード駅地下臨時交付センターで受付）及び出張申請受付方式（個別訪問及び臨時出張申請受付窓口で受付）により

- 受付した申請書類一式について、本市から收受し、マイナンバーカード交付管理台帳に入力した後に、適正に保管すること。
- イ 收受した申請書類一式について、不足や不備等の有無を確認し、不足や不備等がある場合は、本市職員に報告すること。
- ウ 收受した申請書類一式にマイナンバーカード交付申請書がある場合（オンラインで申請受付した場合、交付申請書なし）は、マイナンバーカード交付申請書を機構に書留郵便で送付すること。マイナンバーカード交付申請書に、申請書 ID 及びマイナンバーの記載がない場合は、マイナンバーを確認・追記後に送付すること。
- エ マイナンバーカード等を機構から受領した際は、保管した申請書類一式と突合し問題ないことを確認すること。交付時来庁方式申請分のマイナンバーカードの中に申請時来庁方式・出張申請受付方式申請分のマイナンバーカードが紛れていることがあるため、申請時来庁方式・出張申請受付方式申請分のマイナンバーカードをチェック・検索・抽出可能なシステムや作業工程を構築すること。
- オ エの確認後、「(1) マイナンバーカード交付前設定等業務」「② 実施内容」の A 及びイの処理を行うこと。処理後は本市職員が暗証番号設定等をするため、本市職員に引継ぐこと。
- カ 本市職員が暗証番号設定等をした後、マイナンバーカードを本市職員から再度引継ぎを受け、各種案内チラシとともに封入・封緘し、郵便物等差出票を作成の上、書留郵便又は本人限定受取郵便で送付する準備をすること。
- キ 発送する郵便物について、郵便番号、重量、郵送種別から郵便料金を算出、郵便料金ごとの郵便物を集計し、郵便発送伝票を作成の上、本市に引き継ぐこと。令和 8 年 11 月以降は、郵便物をマイナンバーカードセンターから郵便局に移送し引き継ぐこと。引継ぎ方法等詳細な発送方法については、事前に本市と協議して決めることとし、当該発送に係る郵送料は、受託者の責めに帰する場合を除き本市の負担とする。
- ク 発送後は、日本郵政ホームページの郵便追跡サービスを使用し、送達状況を確認すること。
- ケ 発送したマイナンバーカードが受取期間満了等により本市に返戻された場合は、窓口での来所受取の案内をするため、交付通知書を作成し、各種案内チラシとともに封入・封緘し、対象者に送付すること。
- コ 施設入所者や医療機関入院者等申請者本人の住所地以外にマイナンバーカードを送付する場合は、本市職員に指示に従い、施設又は医療機関等宛に送付すること。
- サ 顔認証マイナンバーカードの場合は、市職員から暗証番号の設定をしたマイナンバーカードを引き継がれた後に、受託者が準備した端末にインストールした暗証番号ロ

ックツールを使用し暗証番号をロックし、マイナンバーカードの券面記載欄に顔認証マイナンバーカードである旨を記載すること。

シ 顔認証マイナンバーカードでマイナ保険証登録を行うための同意書を受領している場合は、市職員から暗証番号設定したマイナンバーカードを引き継がれた後に、受託者が準備した端末（Wifi 等ネット接続環境を含む）を使用し、マイナポータルにてマイナ保険証の登録をした後に、暗証番号ロックツールを使用し暗証番号をロックし、マイナンバーカードの券面記載欄に顔認証マイナンバーカードである旨を記載すること。

ス 郵便局で受け付けたマイナンバーカード交付申請書が郵便局から送付された場合は、当該交付申請書を書留郵便で機構に送付すること。送付された交付申請書に申請書 ID 及びマイナンバーの記載がない場合は、マイナンバーを確認・追記後に送付すること。

セ マイナンバーカード交付申請書、マイナンバーカード、交付通知書の処理及び発送状況について、随時マイナンバーカード交付管理台帳に入力すること。

### （３）マイナンバーカード交付等処理状況管理業務

① 業務期間 令和８年６月１日から令和９年３月３１日まで

#### ② 実施内容

ア マイナンバーカード交付管理台帳を作成し、マイナンバーカード交付等に係る事務処理状況を随時記録し、進捗管理を行うこと。

イ マイナンバーカード交付管理台帳の様式、仕様については、事前に本市と協議の上、受託者において作成すること。

ウ マイナンバーカード交付管理台帳について、本市交付担当職員がマイナンバーカード交付に係る進捗状況を適宜確認できるようにすること。管理・運用方法については、本市と協議の上決めるものとする。

エ マイナンバーカード交付管理台帳は、パスワード認証等、利用者のアクセスを制限する機能を有すること。

オ 各交付窓口でマイナンバーカードを交付した後、各交付窓口からマイナンバーカード受領・申請書等書類一式が移送されるため、移送された書類一式をもとに、交付状況をマイナンバーカード交付管理台帳に記録すること。記録した後の書類一式については、スキャナー等を使用し、電子的保管が可能となるようデータ化すること。スキャナー等の使用方法、電子的保管の方法、書類の取扱いについては、本市と協議の上決めるものとする。

#### (4) マイナンバーカード等移送業務

① 業務期間 令和8年6月1日から令和8年10月31日まで

#### ② 実施内容

ア 受託者が作成し、本市が承認したスケジュールに基づき、交付通知書に記載された受取場所（各区役所及び各支所）にマイナンバーカード（交付前設定時に添付した付属書類を含む）を移送すること。

イ 移送先は下記のとおり。各移送先の開庁時間内（12:00～13:00を除く）に移送し、移送先職員に手渡すこと。

移 送 先	所 在 地	開庁時間
・ 北区役所市民保険年金課	北区大供一丁目1番1号	平日 8:30～17:15
・ 中区役所市民保険年金課	中区浜三丁目7番15号	平日 8:30～17:15
・ 東区役所市民保険年金課	東区西大寺南一丁目2番4号	平日 8:30～17:15
・ 南区役所市民保険年金課	南区浦安南町495番地5	平日 8:30～17:15
・ 御津支所総務民生課	北区御津金川1020番地	平日 8:30～17:15
・ 建部支所総務民生課	北区建部町福渡489番地	平日 8:30～17:15
・ 瀬戸支所総務民生課	東区瀬戸町瀬戸45番地	平日 8:30～17:15
・ 灘崎支所総務民生課	南区片岡207番地	平日 8:30～17:15

ウ 移送先での手渡し時に、移送先職員から、岡山市役所本庁舎への移送が必要なマイナンバーカードや書類等の引継ぎがあるため、引継ぎ書類等を受け取り、岡山市本庁舎まで移送すること。

エ 移送回数は、全移送先に対し、1週間に2回以上とすること。

オ 移送対象マイナンバーカードリストを作成し、移送時は送付元及び送付先の双方で、移送対象マイナンバーカードが確実に移送されたことを確認できるようにすること。

カ 移送に関しては、鍵付きのジュラルミンケースを使用する等、万全かつ確実なセキュリティ対策を講じること。

キ 車両の運行にあたっては、交通規則を遵守し安全運転に努め、事故や災害発生時の積載物の保全性を担保し、運搬物の紛失・盗難等がないよう、確実なセキュリティ対策を講じること。なお、運搬中に発生した事故等について、本市は一切の責任を負わない。

ク 移送に係る費用は、全て受託者の負担で実施すること。

ケ マイナンバーカード移送状況について、随時マイナンバーカード交付管理台帳に入力すること。

#### (5) 推定作業量

- ① 各業務の推定作業量は下記の通りとする。ただし、制度改正等の影響もありマイナンバーカード交付申請数には増減があるため、この作業量を保証するものではない。

業務内容	推計作業量
・ マイナンバーカード交付前設定等業務	5,000件/月
・ 申請来庁方式・出張申請受付方式によるマイナンバーカード交付及び発送業務	1,000件/月
・ マイナンバーカード等移送業務	移送先1カ所につき、機構から送付されるマイナンバーカードの箱が10箱/回

- ② 各区役所・各支所の想定割合は下記の通りとする。

部 署	割合
・ 北区役所市民保険年金課	36%
・ 中区役所市民保険年金課	18%
・ 東区役所市民保険年金課	10%
・ 南区役所市民保険年金課	18%
・ 御津支所総務民生課	3%
・ 建部支所総務民生課	3%
・ 瀬戸支所総務民生課	6%
・ 灘崎支所総務民生課	6%

#### (6) 貸与品等の管理・利用

下表に掲げる貸与品（予定）及び契約後本市が貸与すると決定した物を除き、本委託業務の履行で必要になる機器、ソフトウェア、什器、パーティション（作業スペース区切り用）、カード保管庫、消耗品については、全て受託者が調達するものとする。また、貸与品の受け渡し方法等の詳細については、契約締結後、本市及び受託者との協議の上決定する。

貸与品	数量
・ 統合端末（住基ネットシステム端末）	8台
・ 住民記録システム端末	3台
・ 業務システム用プリンタ	1台

・複合機	1 台
・マイナンバーカード、交付通知書送付用の封筒及びチラシ	必要数
・交付前設定マニュアル	1 式

## 4 マイナンバーカード交付等支援窓口業務（各区役所等）

### 1 業務概要

窓口混雑の緩和や市民の待ち時間の短縮等市民サービス向上を目的として、各区役所市民保険年金課及び駅地下臨時交付センターにおいて臨時窓口を設置し、マイナンバーカード交付及び電子証明書各種申請受付の支援業務、マイナンバーカード交付申請のサポート・受付業務、マイナ保険証登録等のマイナポータル支援業務を実施するもの。

### 2 履行場所

- (1) 岡山市北区役所（岡山市北区大供一丁目1番1号）
- (2) 岡山市中区役所（岡山市中区浜三丁目7番15号）
- (3) 岡山市東区役所（岡山市東区西大寺南一丁目2番4号）
- (4) 岡山市南区役所（岡山市南区浦安南町495番地5）
- (5) 岡山市マイナンバーカード駅地下臨時交付センター（岡山駅地下広場）

※窓口の具体的なレイアウトについては、契約後、設置場所ごとに委託者と協議して決定する（ロビー等のオープンスペースの一角をパーティション等で仕切り利用する想定としている）。ただし、区役所でのイベント等により委託期間中に設置場所の変更が必要となる場合があるため、委託者の要望に応じて柔軟に対応すること。

### 3 業務期間

- (1) 岡山市北区役所・中区役所・東区役所・南区役所  
令和8年6月1日から令和9年3月31日まで
- (2) 岡山市マイナンバーカード駅地下臨時交付センター  
令和8年6月1日から令和8年10月31日まで

### 4 業務時間

下記に主な業務時間を記載するが、業務時間内に受付けた来庁者、順番待ちをしている来庁者及び未受付であっても後刻に対応が見込まれる来庁者に対しては、時間外であっても対応終了まで適切に対応すること。また、業務開始時間には窓口対応等業務が適正に実施できるよう、業務開始時間までに必要な準備を完了しておくこと。

下記時間以外に運営を要しない日又は時間帯が生じた場合等は、本市と協議のうえ対応を決定する。

- (1) 岡山市北区役所・中区役所・東区役所・南区役所

- ① 平日（②・祝日・年末年始を除く日） 8時30分から17時15分まで
- ② 年度末繁忙期平日（令和9年3月24日から3月31日）  
8時30分から19時まで
- ③ 年度末繁忙期日曜日（令和9年3月21日及び3月28日）
  - ・北区役所 8時30分から17時15分まで
  - ・中区役所・東区役所・南区役所 8時30分から12時まで

※年度末繁忙期の日程・時間は予定のため、変更・中止の可能性がある。変更・中止の場合は、本市と協議のうえ対応を決定する。

（2）岡山市マイナンバーカード駅地下臨時交付センター

- ① 火曜日を除く平日 12時15分から19時まで  
※祝日（火曜日が祝日の場合は次の平日）を除く。
- ② 土曜日・日曜日 9時45分から16時30分まで  
※第3土曜日の翌日の日曜日を除く。  
※土曜日・日曜日が祝日の場合も業務を行う。

## 5 業務規模

（1）令和8年6月1日から令和8年10月31日まで

- ① マイナンバーカード交付（電子証明書更新受付を含む）支援窓口業務
  - ア 北区役所 4窓口
  - イ 中区役所・東区役所・南区役所 各3窓口
  - ウ 岡山市マイナンバーカード駅地下臨時交付センター
    - ・火曜日を除く平日 1窓口
    - ・土曜日・日曜日 3窓口
- ② マイナンバーカード申請受付等窓口業務
  - ア 北区役所・中区役所・東区役所・南区役所 各2窓口
  - イ 岡山市マイナンバーカード駅地下臨時交付センター 1窓口
- ③ マイナポータル等支援窓口業務
  - 北区役所・中区役所・東区役所・南区役所・岡山市マイナンバーカード駅地下臨時交付センター 各1窓口
- ④ マイナンバーカード関係の受付窓口案内業務
  - 北区役所・中区役所・東区役所・南区役所 各1窓口

（2）令和8年11月1日から令和9年3月31日まで



- ① マイナンバーカード交付（電子証明書更新受付を含む）支援窓口業務  
北区役所・中区役所・東区役所・南区役所 各2窓口  
※北区役所のみ新庁舎移転（令和8年11月下旬を予定）までは継続して4窓口とする。
- ② マイナンバーカード申請受付等窓口業務  
北区役所・中区役所・東区役所・南区役所 各2窓口
- ③ マイナポータル等支援窓口業務  
北区役所・中区役所・東区役所・南区役所 各1窓口
- ④ マイナンバーカード関係の受付窓口案内業務  
北区役所・中区役所・東区役所・南区役所 各1窓口

## 6 実施内容

各区役所等で受付作業内容に細かい差異があるため、各号記載の業務内容は概要とし、詳細は委託者と協議して決める。

### （1）マイナンバーカード交付支援窓口業務

- ① 申請者が交付通知書を所持しているか確認。所持していれば、申請者本人の交付通知書であるか、本人確認書類を所持しているか、住所・氏名の記載をしているかを確認（住所・氏名の記載なければ申請者に記入を依頼）。交付通知書を所持していない場合は、交付に必要な本人確認書類（交付通知書持参時と異なる）を所持しているか確認する。なお、申請者が15歳未満の者及び成年被後見人である場合は、法定代理人の同行及び法定代理人の必要書類の所持を確認する。
- ② マイナンバーカードの概要（マイナンバーカード及び電子証明書の有効期限・更新方法、マイナ保険証等の利活用等）を申請者に説明する。
- ③ 申請者に受領・申請書及び暗証番号記載票について説明し、記載を支援。記載後、記載内容の不備や漏れ等を確認する。また、暗証番号の記載については、誤りやフリガナ等の記載漏れがないよう申請者に確認（周囲に漏れることがないよう細心の注意を払うこと）し、不備があれば申請者に説明の上、修正・追記を依頼する。
- ④ 申請者に顔認証マイナンバーカード（暗証番号を不要としたマイナンバーカード）及び健康保険証利用登録について説明し、希望の有無を確認する。希望する場合、必要書類について説明し書類を受領する。
- ⑤ 確認後、申請者にこの後の本市窓口でのマイナンバーカード交付の流れについて説明し、交付通知書（来庁者が持参している場合）、受領申請書及び暗証番号設定依頼書等の受領申請書類一式をクリアファイルに入れ、本市職員に引継ぐ。

- ⑥ 本市職員が申請者のマイナンバーカード情報を確認した際に、転居や電子証明書失効等の要因により券面変更申請、電子証明書更新・発行申請書等の受領が必要であることが判明した場合は、その旨を申請者に説明し、必要書類の説明及び受領をする。
- ⑦ 申請者本人への交付のほか、代理人への交付に係る支援業務についても、受付・説明・確認をすること。代理人への交付が認められる場合には、未就学児、小学生、中学生、高校生、高専生、75歳以上、長期入院、身体等の障がい、施設入所、要介護・要支援、妊婦、成年被後見人・被保佐人・被補助人があり、それぞれ疎明資料が必要となる。また、申請者本人の本人確認書類に加え、代理人の本人確認書類及び申請者本人が暗証番号等を記載した交付通知書も必要となるため、来庁された代理人から状況を聞き取り、各種必要書類の確認・説明をすること。
- その他疑義がある場合は、本市職員と協議・相談の上対応すること。
- ⑧ 窓口対応時以外の時間に、申請者宛てに発送する交付通知書に同封する案内チラシ等の関係書類を窓あき封筒に封入、及び、交付時に申請者に手渡す書類一式を岡山市の専用封筒に封入すること。必要な案内チラシ、封筒等は本市で準備する。
- ⑨ その他疑義がある場合は、本市職員と協議・相談の上対応すること。

## (2) 電子証明書更新受付支援窓口業務

- ① 申請者本人が来庁し暗証番号がわかる場合
- ア 申請者がマイナンバーカードを所持しているか確認し、所持していれば、電子証明書更新申請書の記載を支援し、記載内容の不備や漏れ等を確認する。不備があれば申請者に説明の上、修正・追記を依頼する。
- イ 顔認証マイナンバーカードではない場合、必要に応じ顔認証マイナンバーカードについて説明し、顔認証マイナンバーカードへの切替希望の有無を確認する。切替希望の場合で、健康保険証利用登録をしていない場合は、利用登録希望の有無を確認する。希望する内容により必要書類の説明・記載支援をし、書類を受領する。
- ウ 確認後、申請者にこの後の本市窓口での更新の流れについて説明し、書類一式をクリアファイルに入れ、本市職員に引継ぐ。
- ② 申請者本人が来庁し暗証番号がわからない場合
- ア 申請者がマイナンバーカード及びマイナンバーカード以外の本人確認書類を所持しているか確認し、所持していれば、電子証明書更新申請書及び暗証番号再設定依頼書の記載を支援する。なお、暗証番号の記載については、誤りやフリガナ等の記

載漏れがないよう申請者に確認（周囲に漏れることがないよう細心の注意を払うこと）し、不備があれば申請者に説明の上、修正・追記を依頼すること。

イ 顔認証マイナンバーカードでない場合、必要に応じ顔認証マイナンバーカードについて説明し、顔認証マイナンバーカードへの切替希望の有無を確認する。切替希望の場合で、健康保険証利用登録をしていない場合は、利用登録希望の有無を確認する。希望する内容により必要書類の説明・記載支援をし、書類を受領する。

ウ 確認後、申請者にこの後の本市窓口での更新の流れについて説明し、書類一式をクリアファイルに入れ、本市職員に引継ぐ。

③ 申請者の代理人が来庁した場合

ア 代理人が、申請者本人のマイナンバーカード、照会書兼回答書（委任状と暗証番号を記載し封緘したもの※封緘されていなければ、委任状と暗証番号等の記載内容を確認）、必要な代理人の本人確認書類を持参しているか確認する。

イ 電子証明書更新申請書の記載を支援し、記載内容の不備や漏れ等を確認する。不備があれば申請者に説明の上、修正・追記を依頼する。

ウ 確認後、代理人にこの後の本市窓口での更新の流れについて説明し、書類一式をクリアファイルに入れ、本市職員に引継ぐ。

（３）マイナンバーカード申請受付等窓口業務

① 申請受付他受付窓口の開設

本市が無償で提供する一定スペースを活用し、臨時受付窓口を設置すること。

② 申請受付業務（国外転出者向けは除く）

申請サポート方式、申請時来庁方式及び特急発行方式による申請受付を行うが、各区役所や申請者の状況（国外転出者等）等で受付作業内容に細かい差異があるため、各号記載の業務内容は概要とし、詳細は委託者と協議して決める。

ア 来庁者が ID 付き交付申請書を持参しているか確認

持参していれば持参した申請書を使用。ID 付き申請書はないが、マイナンバーの分かるものを持参していれば、白紙の交付申請書を使用。ID 付き申請書・マイナンバーの分かるものの双方がない等の場合は、本市窓口で ID 付き申請書の交付申請し取得するよう案内する。

イ 本人確認書類等の確認

申請受付時に規定の本人確認書類の確認及び条件の確認ができれば、マイナンバーカードの郵送交付（申請時来庁方式又は特急発行方式での受付）が可能となることを説明するとともに、一部の再交付申請の場合は手数料が必要になる旨を説明

し、本人確認書類の有無及び条件等を確認する。本人確認書類等があり、申請時来庁方式又は特急発行方式での受付を希望する場合は、申請受付後に本市職員が本人確認書類を確認することを説明する。

ウ 来庁者に申請書一式の記載方法を説明

申請書一式の記載方法等を説明。来庁者が来庁者本人のスマートフォン等オンライン端末でオンライン申請を希望した場合、オンライン申請の入力支援を行う。申請時来庁方式又は特急発行方式での受付の場合は、受領・申請書、暗証番号設定依頼書について説明し、記載を支援及び記載内容の確認を行う。

エ 顔認証マイナンバーカード希望の有無を確認（申請時来庁方式又は特急発行方式での受付の場合）

申請時来庁方式又は特急発行方式での受付の場合は、顔認証マイナンバーカードの希望の有無を確認する。希望された場合、マイナンバーカードの健康保険証利用登録をした上での郵送交付も可能である旨説明し、健康保険証利用登録を希望された場合は、別途同意書を受領する。

オ 申請用顔写真撮影・印刷

写真撮影用タブレット及びフォトプリンターを使用し、無料で来庁者の顔写真撮影及び印刷をし、顔写真をマイナンバー申請用サイズにカットし申請書に貼る。また、特急発行方式での受付の場合は、写真撮影時に申請者の氏名を写真データに残すため小型ホワイトボードに氏名を記載のうえ、そのホワイトボードが写真内に収まるよう撮影する。なお、ID付き交付申請書がある場合は、当該申請書を使用し、オンライン申請（マイナンバーカード交付申請専用端末を使用）での受付も可能（特急発行方式での受付の場合を除く）。

カ マイナンバーカード受取の必要事項を説明

申請サポート方式での受付の場合は、約1ヶ月後に交付通知書が送付されること、本市窓口に取り取りに本人が来庁する必要があること、来庁時の必要書類等、カード受取方法について説明する。

申請時来庁方式での受付の場合は、約1ヶ月後にマイナンバーカードが郵送（本人限定受取又は書留郵便）されること、不達となった場合でも再送付はしないこと等を説明する。特急発行方式の場合は、約10日後にマイナンバーカードが郵送（書留郵便）されること又は、交付通知書が届いた後に本市窓口に必要な書類を持参の上来庁が必要なこと等を説明する。

キ 申請書の投函案内又は引継ぎ

申請サポート方式の場合は、機構への郵送用封筒を渡し、来庁者の住所・氏名を記載した上でポストに投函するよう案内する。

申請時来庁方式又は特急発行方式での受付の場合は、受領申請書等一式をクリアファイルに入れ、本市職員に引き継ぐ。また、特急発行方式の場合は、写真撮影用タブレットで撮影した顔写真データを、本市職員が回収に来た際に引継ぐ。

※ID 付き申請書等の持参なく、マイナンバーカード交付申請用として顔写真撮影及び印刷のみ希望する場合も、顔写真撮影及び印刷のみの対応をすること。

### ③ マイナンバーカード交付申請勧奨

来庁者の相談に応じて、マイナンバーカードの概要・機能・安全性・利活用等についてリーフレット等を用いて説明し、マイナンバーカード交付申請勧奨を行うこと。

## (4) マイナポータル等支援窓口業務

### ① マイナポータル操作支援

マイナンバーカード健康保険証利用登録（健康保険証情報確認を含む）や公金受取口座登録（内容確認、変更、登録解除を含む）等のマイナポータル利用を希望された方に対し、受託業者が配備したマイナンバーカード読取対応の端末及び Wi-Fi 等を使用し、マイナポータル利用に係る操作等の支援を行う。

### ② 暗証番号ロックツール使用支援

顔認証マイナンバーカードへの切替希望者であって必要な手続きをした者に対しては、同パソコン内の暗証番号ロックツールを使用し、暗証番号ロック処理の支援を行う。

## (5) マイナンバーカード関係の受付窓口案内業務

① 交付等（電子証明書を含む）支援、申請受付、マイナポータル等支援等本委託業務に係る受付を第一義的に対応し、来庁者の要望に沿った窓口への案内等整理を行うこと。

② 本委託業務に係るマイナンバーカード関係の各受付窓口で滞留が生じていた場合、待っている来庁者に対し順番待ちリストへの記入や番号札を渡すといった対応を行い、来庁者が未対応で滞留することのないよう努めること。

## 7 受託者が負担するもの

受託者は、下記の機器・備品を、受託者の負担において、支援窓口ごとに過不足なく準備することとし、設置の際は委託者の許可を得ること。また、窓口設置期間終了後は、受託者の負担において、速やかに機器・備品を撤去すること。

- (1) 支援窓口で使用する受付台・イス・パーティション（個人情報保護、写真撮影用背景を考慮し、支援窓口ごとに必要数を設置すること）
- (2) 顔写真撮影用タブレット（マイナンバーカード交付申請書貼付用）
- (3) 顔写真印刷用フォトプリンター（消耗品（写真用紙・インク）を含む）
- (4) 顔写真貼付け用両面テープ
- (5) 小型ホワイトボード（特急発行方式での交付申請受付用）
- (6) マイナンバーカード交付申請専用端末（オンラインで交付申請を受付ける場合）
- (7) マイナポータル支援用端末（タッチパネル対応、のぞき見防止対応、マイナンバーカード読取可能であること）
- (8) マイナンバーカード読取用カードリーダー
- (9) インターネット接続用通信機器（マイナポータル支援用端末用、通信料は受託者で負担すること）
- (10) 小型ホワイトボード（特急発行方式での交付申請受付用）
- (11) 消毒剤（市民及び支援員の手指、機器、事務用品の消毒に使用）
- (12) 必要な事務用品（筆記用具、メモ用紙、番号札等）
- (13) 業務で使用するリーフレット等（委託者の了承を得た上で、国のホームページからダウンロード又は委託者が提供する電子データを用い作成すること）

## 5 マイナンバーカードセンター運営業務

### 1 業務概要

マイナンバーカード（電子証明書を含む）更新需要の増加やカードへの振り仮名記載対応開始に伴い、市窓口の混雑や市職員負担の増大が見込まれるため、市民サービス向上を目的として、マイナンバーカード駅地下臨時交付センター近くの駅地下広場に各種受付や事務処理を実施する設備を設営し、マイナンバーカードセンターとしてマイナンバーカードに係る受付ブースを拡充するもの。

マイナンバーカードセンター内で、マイナンバーカードの交付や申請支援、電子証明書関係の受付をするとともに、マイナンバーカードに係るバックヤード業務も行い、それに伴いマイナンバーカードの保管・管理及び各区役所への移送業務を実施する。

また、マイナンバーカードセンター開設に伴い、マイナンバーカードに係る各事務を統括して実施・管理することから、岡山市のマイナンバーカード全般に係る問合せへの対応が必要となるため、コールセンターを拡充し、各種問合せに対応する。

### 2 実施内容

#### （１）マイナンバーカードセンター設営・運営業務

##### ① マイナンバーカードセンターのあり方

ア 窓口のあり方として、自治体窓口改革の視点を鑑み、「来ない窓口」「書かない窓口」「待たない窓口」等の取組を実施した窓口を構築すること。「来ない窓口」はチャットボットを利用した問合せを可能とすることや、「書かない窓口」はマイナンバーカードを活用し申請書に必要事項を印字する機器の導入、「待たない窓口」はネットで手続き予約・空き状況が確認可能とする等で対応すること。

イ 待合スペースについても効率性、快適性を担保するものとする。

ウ バックヤード業務を実施するスペースについても、執務環境を整備するとともに、必要物やスペースを確保し、施錠可能な文書保管庫も設置すること。

エ 本業務遂行に当たって、万が一建築物破損事故、労働災害事故等が発生した場合は、直ちに委託者に申し出、受託者の責任においてその損害を補償し原状に復し解決すること。なお、事故等に対応できる保険に加入しておくこと。

オ 消防法その他関係法令を遵守し、本業務に関連して所管官公署への諸届並びに手続きについて、法令等に従って、受託者において遅滞なく行うこと。

カ マイナンバーカード等特定個人情報を管理、保管、取扱いをするため、セキュリティを適正・確実に担保できるものとする。

## ② 作業要件

### ア 設置場所

現在、岡山市駅地下臨時交付センターを設置している場所周辺の広場を活用し、マイナンバーカードに係る受付、事務処理を実施するセンターを設営する。詳細は別紙「マイナンバーカードセンター設営予定図」を参照。

### イ レイアウト

- (ア) 別紙「マイナンバーカードセンター設営予定図」を参照し、受託者において本委託業務を円滑に従事することが可能なレイアウト図を作成し、本市の承認を得ること。
- (イ) 現在使用しているマイナンバーカード駅地下臨時交付センターもマイナンバーカードセンターの一部として利用するため、当該マイナンバーカード駅地下臨時交付センターの場所も含めたレイアウトを作成すること。
- (ウ) レイアウトの作成は、特に市民が利用する箇所に関してユニバーサルデザインに配慮し、市民・職員双方にとって使いやすいものであること。また、各種法令や労働衛生、安全上の配慮等を遵守すること。
- (エ) 個人情報保護、執務環境、受付窓口環境を考慮し、適正かつ効果的に窓口対応、事務処理可能な環境を構築すること。
- (オ) 出入口について、利便性及び安全性の配慮等を遵守し設置するとともに、通路から出入口まで点字ブロックを配置する等、全ての市民が利用しやすい環境を整備すること。
- (カ) 受付窓口は、「(2) マイナンバーカード関係受付窓口業務」記載の規模を設置することし、繁忙時に係る増設等、委託者と協議の上、市民サービスが低下しない体制の整備に努めること。
- (キ) 本市職員が、開所時間中はシフト制により常時3名以上在席し、本人確認書類の確認、暗証番号入力等の作業を行うため、本市職員の在席・作業スペースを確保すること。

### ウ 本市が貸与する備品

下記に示す備品・機器については、本市から貸与する。ただし、マイナンバーカードセンターの受付窓口規模等により、委託者・受託者の協議の上、備品・機器の数量が変更する場合がある。

- (ア) マイナンバーカード交付用統合端末 24台（うち、マイナンバーカードに係るバックヤード業務使用分8台、現マイナンバーカード駅地下臨時交付センター使用分5台）



- (イ) マイナンバーカード交付用タッチパネルモニター 16台（うち、現マイナンバーカード駅地下臨時交付センター使用分5台）
- (ウ) 住民記録システム端末 4台（うち、マイナンバーカードに係るバックヤード業務使用分3台、現マイナンバーカード駅地下臨時交付センター使用分1台）
- (エ) 業務システム用プリンタ 2台（うち、マイナンバーカードに係るバックヤード業務使用分1台、現マイナンバーカード駅地下臨時交付センター使用分1台）
- (オ) マイナンバーカード券面記載用プリンタ 4台（うち、現マイナンバーカード駅地下臨時交付センター使用分1台）
- (カ) 複合機 1台（現マイナンバーカード駅地下臨時交付センター使用分）
- (キ) マイナンバーカード駅地下臨時交付センターで現在使用している各種備品（受付机、イス、ロッカー等）

#### エ 受託者において準備するもの

- (ア) 駅地下広場を利用しマイナンバーカードセンターを設営するため、セキュリティや快適な環境を整備することを目的として、作成したレイアウトに基づき、必要なパーティション、空調設備、出入口等を設置すること。設置にあたっては、消防法等各種法令を遵守すること。
- (イ) マイナンバーカードセンターでは、マイナンバーカードや各種書類等多くの個人情報や端末や配線等機器を保管・管理する必要がある。機械警備は本市から別途実施するが、確実に施錠可能、出入口以外からの出入不可等、セキュリティが確実に担保できるものを設営すること。
- (ウ) 「ウ 本市が貸与する備品」で示したもの以外で、作成したレイアウトを満たす備品・消耗品について、調達し配備すること。なお、調達にあたっては、事前に委託者の承認を得ること。
- (エ) マイナンバーカードセンター設置に係る敷地料、光熱水費及び本市貸与備品に係る通信料については、委託者の負担とする。
- (オ) 電源設備について、受託者において、マイナンバーカードセンター運営に必要な電源を、終端装置から確保できるよう設置すること。また、設置図・配線図・電源図も作成し、委託者まで提出すること。
- (カ) レイアウトに基づき、回線終端装置からの LAN 配線等の歳暮を行うこと。
- (キ) マイナンバーカードセンターではマイナンバーカード再交付手数料を収納するため、レジスターを1台以上設置すること。

(ク) マイナンバーカードセンター近くで、令和8年6月1日から令和9年3月31日の期間について、本市公用車の駐車スペースを1台分、受託者の負担において確保すること。

(ケ) 委託業務終了後は、原状回復すること。ただし、委託者と協議のうえ、委託者が認めた場合はその限りではない。

### ③ 現地調査

受託者は、本業務の遂行にあたり、事前に現地調査を行うこと。現地調査の日程等は、事前に委託者に報告し了承を得ること。

### ④ 広報・プロモーション活動

ア マイナンバーカードセンターを設営するにあたり、開所場所・時間、受付内容等の市民周知を図るため、効果的かつ効率的な手法・手段を用いた広報・プロモーション活動を実施すること。

イ マイナンバーカードセンターであることが一目でわかるよう、マイナンバーカードセンターに看板、案内板等を設置すること。

ウ マイナンバーカードセンターの場所案内のため、岡山駅及び地下街を管理する事業者と協議を行い、受託者の負担において、岡山駅、地下街等に案内看板、地図等を設置すること。

エ 広報・プロモーション活動については、実施前に本市に報告し、本市から承認を受けた後に、実施すること。

### ⑤ マイナンバーカードセンターの運営

ア 情報の漏えいや紛失が発生しないよう、セキュリティには細心の注意を払い、施錠等は確実に実施すること。

イ 本市担当部署から、本委託業務に係る問合せや個別対象者の状況確認依頼等があった場合は、各業務の現場責任者・業務従事者に状況を確認し、回答・対応すること。

ウ 本委託業務で使用する機器等（委託者及び受託者が準備するものを含む）の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故等の緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないよう、対応策及び緊急時の体制を整備しておくこと。

エ 受付・待合環境の整備や火災等事故の発生防止のため、マイナンバーカードセンター内について、定期的に清掃を実施する等、適正な維持管理に努めることとし、清掃等に係る必要な備品については、受託者において準備すること。なお、発生した通常ゴミ・資源ゴミについては、委託者の指示に従い規定の場所・日時に搬出すること。

オ 委託者が貸与する機器、物品等について、委託者の指示するもの以外は、マイナンバーカードセンター外への持ち出しや、所定の利用方法以外の使用を禁止するとともに、障害・紛失等が発生しないよう最大限の注意を払って管理すること。委託者が貸与する機器・物品等についても、受託者の故意又は重大な過失により障害等が生じた場合は、その損害に係る費用は受託者が負担するものとする。

## (2) マイナンバーカード関係受付窓口業務

### ① 業務期間及び開所日・時間

ア 業務期間 令和8年11月1日から令和9年3月31日まで

イ 開所日・時間

(ア) 火曜日を除く平日 11時30分から19時まで

※祝日・年末年始を除く。

(イ) 土曜日・日曜日 10時から17時30分まで

※第3土曜日の翌日の日曜日を除く。

※土曜日・日曜日が祝日の場合も業務を行う。

### ② 実施内容

以下の業務を、各業務に記載した業務規模以上の体制で実施すること。各業務記載の業務内容は概要とし、詳細は委託者と協議して決める。また「書かない窓口」を目的として、タブレットを利用した申請や、マイナンバーカードを活用し各種申請書への印字等、市民サービス向上に努める施策の実施を図ること。

ア マイナンバーカード交付窓口 業務規模：4窓口

(ア) 申請者が交付通知書を持参しているか確認。持参していれば、申請者本人の交付通知書であるか、本人確認書類を持参しているか、住所・氏名の記載をしているかを確認（住所・氏名の記載なければ申請者に記入を依頼）。交付通知書を持参していない場合は、交付に必要な本人確認書類（交付通知書持参時と異なる）を持参しているか確認する。なお、申請者が15歳未満の者及び成年被後見人である場合は、法定代理人の同行及び法定代理人の必要書類の持参を確認する。

(イ) 申請者のマイナンバーカードを、カード保管庫から引き抜く。

(ウ) マイナンバーカードの概要（マイナンバーカード及び電子証明書の有効期限・更新方法、マイナ保険証等の利活用等）を申請者に説明。

(エ) 申請者に受領・申請書及び暗証番号記載票について説明し、記載を支援。記載後、記載内容の不備や漏れ等を確認する。また、暗証番号の記載については、誤りやフリガナ等の記載漏れがないよう申請者に確認（周囲に漏れることがないよう細

心の注意を払うこと)し、不備があれば申請者に説明の上、修正・追記を依頼する。

(オ) 申請者に顔認証マイナンバーカード(暗証番号を不要としたマイナンバーカード)及び健康保険証利用登録について説明し、希望の有無を確認する。希望する場合、必要書類について説明し書類を受領する。

(カ) 確認後、申請者にこの後の本市窓口でのマイナンバーカード交付の流れについて説明。

(キ) 本市職員を受付窓口と呼び、本市職員が、来所者持参の必要な本人確認書類を確認。

(ク) マイナンバーカード交付用タッチパネルモニターを使用し、申請者に暗証番号入力を依頼。入力後、適正に登録されていることを確認する。申請者から暗証番号の市職員代行入力の要望があった場合や代理人への交付の場合は、本市職員に暗証番号入力を引き継ぐ。

(ケ) 申請者のマイナンバーカード情報を確認した際に、転居や電子証明書失効等の要因により券面変更申請、電子証明書更新・発行申請書等の受領が必要であることが判明した場合は、その旨を申請者に説明し、必要書類の説明、受領及びマイナンバーカード券面記載等を実施する。

(コ) 申請者本人への交付のほか、代理人への交付に係る支援業務についても、受付・説明・確認をすること。代理人への交付が認められる場合には、未就学児、小学生、中学生、高校生、高専生、75歳以上、長期入院、身体等の障がい、施設入所、要介護・要支援、妊婦、成年被後見人・被保佐人・被補助人があり、それぞれ疎明資料が必要となる。また、申請者本人の本人確認書類に加え、代理人の本人確認書類及び申請者本人が暗証番号等を記載した交付通知書も必要となるため、来庁者された代理人から状況を聞き取り、各種必要書類の確認・説明をすること。

(サ) 申請者本人やマイナンバーカード所持者から、マイナ保険証利用登録(健康保険証情報確認を含む)や公金受取口座登録(内容確認、変更、登録解除を含む)等のマイナポータル利用を希望された場合、受託業者が配備したマイナンバーカード読み取りに対応している端末及びWi-Fi等を使用し、マイナポータル利用に係る操作等の支援を行うこと。

(シ) その他疑義がある場合は、本市職員と協議・相談の上対応すること。

イ 電子証明書(マイナンバーカード券面記載含む)関係受付窓口 業務規模: 7窓口

(ア) 申請者本人が来庁し暗証番号がわかる場合

- a 申請者がマイナンバーカードを所持しているか確認し、所持していれば、電子証明書更新申請書の記載を支援し、記載内容の不備や漏れ等を確認する。不備があれば申請者に説明の上、修正・追記を依頼する。
  - b 顔認証マイナンバーカードではない場合、必要に応じ顔認証マイナンバーカードについて説明し、顔認証マイナンバーカードへの切替希望の有無を確認する。切替希望の場合で、健康保険証利用登録をしていない場合は、利用登録希望の有無を確認する。希望する内容により必要書類の説明・記載支援をし、書類を受領する。
  - c 本市職員を受付窓口呼び、本市職員が、来所者持参の必要な本人確認書類を確認。
  - d 確認後、申請者にこの後の本市窓口での更新の流れについて説明
  - e マイナンバーカード交付用タッチパネルモニターを使用し、申請者に暗証番号入力を依頼。入力後、適正に登録されていることを確認する。申請者から暗証番号の市職員代行入力の要望があった場合は、本市職員に暗証番号入力を引き継ぐこと。
- (イ) 申請者本人が来庁し暗証番号がわからない場合
- a 申請者がマイナンバーカード及びマイナンバーカード以外の本人確認書類を所持しているか確認し、所持していれば、電子証明書更新申請書及び暗証番号再設定依頼書の記載を支援する。なお、暗証番号の記載については、誤りやフリガナ等の記載漏れがないよう申請者に確認（周囲に漏れることがないよう細心の注意を払うこと）し、不備があれば申請者に説明の上、修正・追記を依頼すること。
  - b 顔認証マイナンバーカードではない場合、必要に応じ顔認証マイナンバーカードについて説明し、顔認証マイナンバーカードへの切替希望の有無を確認する。切替希望の場合で、健康保険証利用登録をしていない場合は、利用登録希望の有無を確認する。希望する内容により必要書類の説明・記載支援をし、書類を受領する。
  - c 本市職員を受付窓口呼び、本市職員が、来所者持参の必要な本人確認書類を確認。
  - d 確認後、申請者にこの後の本市窓口での更新の流れについて説明
  - e マイナンバーカード交付用タッチパネルモニターを使用し、申請者に暗証番号入力を依頼。入力後、適正に登録されていることを確認する。申請者から暗証番号の市職員代行入力の要望があった場合は、本市職員に暗証番号入力を引き継ぐこと。
  - f マイナンバーカードが適正に処理されているか確認し、申請者にマイナンバーカードを引き渡す。

(ウ) 申請者の代理人が来庁した場合

- a 代理人が、申請者本人のマイナンバーカード、照会書兼回答書（委任状と暗証番号を記載し封緘したもの）、必要な代理人の本人確認書類を持参しているか確認する。
- b 電子証明書更新申請書の記載を支援し、記載内容の不備や漏れ等を確認する。不備があれば申請者に説明の上、修正・追記を依頼する。
- c 本市職員を受付窓口呼び、本市職員が、来所者持参の必要な本人確認書類を確認。
- d 確認後、代理人にこの後の本市窓口での更新の流れについて説明し、本市職員に暗証番号入力を引き継ぐ。
- e 本市職員が暗証番号入力後に受付窓口でマイナンバーカードを引き渡すため、マイナンバーカードが適正に処理されているか確認し、申請者にマイナンバーカードを引き渡す。
- f 照会書兼回答書がない場合や事前にコールセンター等に照会書兼回答書送付の依頼があった場合は、受託者において、照会書兼回答書を作成し郵送すること。郵送した際は、送付リストを作成する等、郵送した履歴が確認できるようにすること。

(エ) マイナンバーカード券面記載事項の追記が必要な場合

- a 電子証明書関係手続きにおいて、マイナンバーカードに振り仮名記載がない場合は、住民記録システム端末で振り仮名等必要事項を確認し、マイナンバーカード券面に振り仮名を記載すること。
- b 転居等によるマイナンバーカードの券面記載事項変更、在留期間延長等による有効期限変更等の受付については、住民基本台帳の変更が完了しているものについて対応すること。

ウ マイナンバーカード交付申請受付・支援窓口業務 業務規模：1 窓口

「4 マイナンバーカード交付等支援窓口業務（各区役所等）」「6 実施内容」

「(3) マイナンバーカード申請受付等窓口業務」に準じた受付を実施すること。

エ マイナンバーカードセンター受付窓口案内業務 業務規模：1 窓口

- (ア) カードセンター内各窓口に係る受付を第一義的に対応し、来庁者の要望に沿った窓口への案内等整理を行うこと。
- (イ) 窓口案内を実施する際は、受付番号発券システム等で番号管理し、順番や待ち時間等市民にとってわかりやすいものにすること。
- (ウ) 受付番号発券システムについては、待ち時間短縮、混雑状況配信等市民サービス向上を図ることができるシステムを導入すること。

### (3) マイナンバーカード保管・管理業務

#### ① 業務期間 契約締結日から令和9年3月31日まで

令和8年11月1日からマイナンバーカードセンターで全市分のマイナンバーカードの一括管理を実施するため、それまでに、市内各部署で保管しているマイナンバーカードの確認及びリスト化を行うこと。

#### ② 実施内容

##### ア 現在保管カードの現状確認・移送

(ア) マイナンバーカードセンターで全市分のマイナンバーカードを一括で管理するにあたり、現在市で保管しているマイナンバーカード全数について確認及びリスト化が必要となる。各保管場所に行き、未交付のマイナンバーカードの現状確認、把握、リスト化を実施すること。

<マイナンバーカード保管枚数目安（令和8年1月現在）>

- ・北区役所市民保険年金課 7,000枚
- ・中区役所市民保険年金課 3,000枚
- ・東区役所市民保険年金課 2,000枚
- ・南区役所市民保険年金課 3,000枚
- ・御津・建部・瀬戸・灘崎支所総務民生課 200枚

(イ) 11月1日からカードセンターでの交付に変更となるため、市民に対し周知が必要。本市が作成する督促状に、カードセンターに交付先が変更になる旨記載することで周知する予定にしているため、本市の指示に従い、督促状送付対象者リストを作成すること。なお、督促状の印刷及び郵送は本市が実施する。

(ウ) 10月30日まで各区役所・各支所で交付し、11月1日からはカードセンターでの交付になるため、10月31日に各区役所・各支所に回収に行き、カードセンターに移送することを基本とするが、回収スケジュールについては、別途本市と協議して決める。

##### イ マイナンバーカードセンター内での保管・管理

(ア) 万一紛失・盗難等のリスクが発生することがないようにセキュリティ対策を徹底したマイナンバーカードの保管庫を、マイナンバーカードセンター内に設置すること。

(イ) 保管庫については、岡山市全市が保有する未交付分マイナンバーカードを保管可能な容量を確保すること。

(ウ) 保管、交付、処理・移送状況等マイナンバーカードの保管・管理状況を把握できるリストを作成し、状況に変更あれば随時リスト内容を変更することにより、常に最新状況が確認できるようにすること。

(エ) リストの内容については、本市職員が適宜閲覧・確認できるようにすること。リストの管理・運用方法については、委託者と協議の上決める。

#### (4) マイナンバーカード等移送業務

##### ① 業務期間及び移送実施日

ア 業務期間 令和8年11月1日から令和9年3月31日まで

イ 移送実施日 平日（火曜日・祝日・年末年始を除く）

##### ② 実施内容

ア 火曜日、祝日を除く平日は毎日、機構から本庁舎に届いたマイナンバーカード一式を、マイナンバーカードセンターへ移送すること。

イ 火曜日、祝日を除く平日は毎日、マイナンバーカード受取予約が入った受取場所（各区役所、各支所、各地域センター※ただし、予約受取場所が各支所、各地域センターの場合は、各支所、各地域センター管轄の区役所に移送）にマイナンバーカード（交付前設定時に添付した付属書類を含む）を移送すること。

ウ 移送先は下記のとおり。各移送先の開庁時間内（12:00～13:00を除く）に移送し、移送先職員に手渡すこと。

移 送 先	所 在 地	開庁時間
・ 北区役所市民保険年金課	北区大供一丁目1番1号	平日 8:30～17:15
・ 中区役所市民保険年金課	中区浜三丁目7番15号	平日 8:30～17:15
・ 東区役所市民保険年金課	東区西大寺南一丁目2番4号	平日 8:30～17:15
・ 南区役所市民保険年金課	南区浦安南町495番地5	平日 8:30～17:15

エ 移送先での手渡し時に、移送先職員から、マイナンバーカードセンターへの移送が必要なマイナンバーカードや書類等の引継ぎがあるため、引継ぎ書類等を受け取り、マイナンバーカードセンターまで移送すること。

オ 移送対象マイナンバーカードリストを作成し、移送時は送付元及び送付先の双方で、移送対象マイナンバーカードが確実に移送されたことを確認できるようにすること。

カ 移送に関しては、鍵付きのジュラルミンケースを使用する等、万全かつ確実なセキュリティ対策を講じること。



キ 車両の運行にあたっては、交通規則を遵守し安全運転に努め、事故や災害発生時の積載物の保全性を担保し、運搬物の紛失・盗難等がないよう、確実なセキュリティ対策を講じること。なお、運搬中に発生した事故等について、本市は一切の責任を負わない。

ク 移送に係る費用は、全て受託者の負担で実施すること。

## (5) コールセンター運営業務

### ① 業務期間・受付時間

ア 業務期間 令和8年11月1日から令和9年3月31日まで

イ 受付時間

(ア) 平日 9時から17時まで

※祝日・年末年始を除く。

(イ) 土曜日・日曜日 9時から17時まで

※第3土曜日の翌日の日曜日を除く。

※土曜日・日曜日が祝日の場合も業務を行う。

### ② 実施内容

下記問合せへの受付・対応を実施する。来所必要者や必要書類、手続き窓口等、内容により説明する内容が異なるため、事前に各種情報を収集やFAQの作成を行い、受付時には丁寧に問合せ内容を聞き取り、適正かつ確実に対応すること。

また、受付時間外についても、市民サービス向上のため、チャットボットを活用した問合せ対応等の実施を図ること。

ア マイナンバーカードセンターに関する問合せ対応

(ア) 設置場所、アクセス方法の案内

(イ) 運営日、運営時間、受付時間、受付可能人数の案内

(ウ) 受付が可能な手続き（マイナンバーカードの申請・交付、電子証明書新規・更新・再設定、マイナポータル支援等）の案内

(エ) 手続き内容による、来所必要者、必要書類、手続き時間、手続き方法等必要事項を説明

(オ) 各種手続きでの代理人手続きの可否、可の場合の来所必要者、必要書類、手続き時間、手続き方法等必要事項を説明

イ マイナンバーカードに係る予約受付

「1 マイナンバーカードに係る予約業務」「2 業務内容」「(2) マイナンバーカードに係る予約コールセンター」に準じた受付を実施すること。

#### ウ マイナンバーカード出張申請予約受付

「2 マイナンバーカード出張申請受付等業務」「2 業務内容」「(3) マイナンバーカード出張申請受付等予約等に係るコールセンター運営業務」に準じた受付を実施すること。

#### エ マイナンバーカード交付に関する問合せ対応

##### (ア) マイナンバーカード交付申請状況に関する問合せ

- a マイナンバーカードの申請の有無、申請後の処理状況、交付通知書発送状況、マイナンバーカード保管・交付状況等の問合せに対応すること。
- b マイナンバーカード交付用統合端末又は住民記録システム端末やマイナンバーカードに係るバックヤード業務での処理状況の確認が必要な問合せについては、原則折り返し対応とし、状況を確認し、コールセンターから入電者に折り返して説明すること。

##### (イ) 受付窓口、受付時間、受取方法、来庁必要者、必要書類等に関する問合せ対応

- a 本市におけるマイナンバーカードの受付窓口は、区役所、支所、地域センター等があるが、受付場所により、受付可能な手続き、予約の有無、来庁必要者が異なるため、入電者の要望を確実に把握し、正確な情報を説明すること。
- b 代理人の受取についても、代理人受取を希望する要因により、受取窓口、来庁必要者、必要書類等が異なるため、入電者の要望を確実に把握し、正確な情報を説明すること。

#### オ 電子証明書発行・更新・再設定、マイナンバーカード券面記載事項手続きに関する問合せ

##### (ア) 受付窓口、受付時間、手続き方法、来庁必要者、必要書類等に関する問合せ

本市における電子証明書等に係る受付窓口は、区役所、支所、地域センター、サービスセンター等があるが、受付場所により、受付可能な手続き、予約の有無、来庁必要者が異なる場合があるため、入電者の要望を確実に把握し、正確な情報を説明すること。

##### (イ) 代理人が手続きする場合の手続き方法に関する問合せ

代理人手続きについては、本人申請時と受付可能窓口、必要書類、来庁必要者等が異なるため、手続き内容を聞き取り、状況を確認した上で、正確に必要な事項を説明すること。電子証明書関係受付で代理人手続きの際は、事前に照会書兼回答書の送付が必要となる場合があるため、その場合は、状況を聞き取り、マイナンバーカードセンターに照会書兼回答書の送付依頼をする等の対応をすること。

##### (ウ) その他問合せ

転入・転居時や、外国人の在留期限延長等、各種問合せに対応すること。

カ マイナンバーカードの申請方法に関する問合せ

(ア) マイナンバーカードの申請方法（郵送、オンライン等）及び当該申請方法に係る必要事項（必要書類、受取までの流れ・期間等）を説明すること。

(イ) 入電者の状況や希望を聞き取り、本市が実施している、各区及び郵便局での申請サポートや出張申請受付について、案内・説明をすること。

キ マイナンバー制度・マイナンバーカード全般に係る問合せ対応

下記の内容等、マイナンバー制度・マイナンバーカード全般に係る問合せに対応するものとし、適正に説明できるよう、随時、国やホームページ等を参照し、最新の情報を確認・周知しておくこと。

- ・ マイナンバーカードを使用した各種証明書のコンビニでの交付
- ・ マイナ免許証、保険証、在留カードとの一体化
- ・ 電子証明書、マイナンバーカード機能のスマホ搭載
- ・ マイナンバーカード紛失時の対応方法（一時停止、再交付）
- ・ マイナンバーカード使用不可時の対応方法（市窓口に来庁しマイナンバーカードが有効か確認する等）
- ・ マイナポータル使用方法（マイナ保険証登録、公金受取口座登録等）
- ・ マイナンバーカードの利活用（e-Tax 等）
- ・ マイナンバーカードへの振り仮名、ローマ字記載
- ・ 次期マイナンバーカード

③ 設置及び運営

ア 本市のマイナンバーカードに係る問合せ（300件／日程度を想定）に対応可能な回線数、設備、台数等を設置及び電話受付・対応が可能なオペレーター数を確保し、設置料及び通話料は受託者の負担とすること。

イ 本市職員や関係機関からの問合せについては、本市職員へ取次ぎを行うこと。

ウ マイナンバーカード交付用統合端末又は住民記録システム端末や個別の状況確認が必要な問合せについては、原則折り返し対応とし、確認した後に受託者から入電者に折り返し連絡の対応をすること。

エ チャットボットやAI等を活用し、コールセンター運用時間外でも、市民からの問合せに対応できる環境を整備すること。

オ その他、「1 マイナンバーカードに係る予約業務」「2 業務内容」「(2) マイナンバーカードに係る予約コールセンター運営業務」「③ 設置及び運営」に準じた取扱いを実施すること。

## 6 共通事項

### 1 委託業務の執行体制

- (1) 本委託業務全体における業務責任者を置き、責任者として本市との連絡・調整・報告の業務を担い、現場責任者及び業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。また、業務効率化のための改善、問題点の解決、業務内容の品質保持と向上を担当し、委託者に対して作業進捗の定期的な報告を行うこと。
- (2) 「Ⅲ 業務内容」1から3及び5の各業務及び「4 マイナンバーカード交付等支援窓口業務」においては各区役所及びマイナンバーカード駅地下臨時交付センターに現場責任者置き、各業務の責任者として、各業務における市職員とのやり取り、業務の進捗管理、現場業務従事者の監督・管理・指導指示・教育を行うこと。各現場責任者は、各現場における業務を1年以上経験した者とする。
- (3) 本仕様書に指定された業務を適正・確実に実施できる規模の業務従事者を配置すること。業務従事者は、現場責任者の指示を受け、担当業務を適正に実施すること。受託者は、本委託業務実施にあたり、必要な知識・技術を有するとともに、円滑に業務を遂行できる者を業務従事者として配置すること。
- (4) 緊急時に速やかに代替要員を配備できるよう体制を整備し、受託者側の要因により欠員が生じた場合は、確実・迅速に代替要員を配置すること。

### 2 事務局運営

#### (1) 総括的な事務局運営

業務責任者の管理のもと、本委託業務全般を総括して業務の運営にあたること

#### (2) 情報収集及び共有

- ① 委託者から提供される資料のほか、本委託業務の実施にあたり必要と思われる情報を収集し、委託者や現場責任者及び業務従事者と共有のうえ、業務に反映させること。
- ② 各業務で受け付けた問い合わせや苦情等の内容を取りまとめ、適宜委託者に報告するとともに、各業務の現場責任者、業務従事者へ展開し、情報共有を図ること。

#### (3) F A Q及び業務マニュアルの作成

委託者と協議のうえ、あらかじめF A Q及び各業務マニュアルを作成し委託者に提出するとともに、適宜更新し、適正かつ効率的な事務処理の執行に努めること。なお、業務マニュアル等の所有権・著作権は本市に帰属するものとする。ただし、受託者が本市を含め他業務を行う場合に当該納品物に記載されたノウハウを転用することを妨げない。

(4) 協議書の作成及び提出

受託者は、業務内容調整、本市との連携確認、マニュアル作成等で委託者と協議を行った場合、協議書を作成し委託者へ提出すること。また、委託業務開始後に疑義が発生し協議した場合も同様とする。

(5) 連絡体制の構築

各現場責任者には業務用携帯電話を整備するなど連絡体制を構築すること

(6) 事故発生時における報告

委託期間中に事故が発生した場合は、その理由にかかわらず直ちにその状況、対応方法等を第一報として委託者に報告し、応急措置等を行った後、書面により詳細な報告及びその後の対応方針案を提出すること。

(7) スケジュール管理

全体スケジュールの管理及び委託者との連絡調整を随時行い、適切で円滑な事業の進捗に努めること。

(8) 各責任者名簿・組織図等の作成及び提出

委託業務開始までに運営体制を整え、業務責任者・現場責任者の名簿及び組織図等（指揮命令系統、緊急時の連絡対応、業務場所等を記載したもの）を作成し、委託者へ提出すること。なお、委託業務期間中にやむを得ず各責任者や組織が変更される場合は、あらかじめ委託者へ報告した上で、変更後の名簿及び組織図を委託者へ提出すること。

(9) 契約内容内訳書の作成及び提出

業務ごとの契約金額内訳を作成し、契約締結後速やかに委託者へ提出すること。

3 成果物等の提出

受託者は、各業務の毎月の実績を取りまとめ、翌月10日までに電子データで委託者へ提出すること。

4 業務従事者への研修

受託者は、本仕様書の内容を十分に理解し、本委託業務に従事する全ての者に対し、適切に必要な研修を実施すること。

## 7 留 意 事 項

### 1 業務の再委託について

- (1) 受託者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。
- (2) 受託者は、業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、事前に委託者に対し、再委託先の名称、代表者氏名、その他発注者が指定する事項を通知し承認を受けなければならない。
- (3) 受託者は、業務の一部を第三者に再委託した場合、当該再委託先に対し、本仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、本市に対して、当該再委託先の全ての行為及びその結果についての責任を負うものとする。

### 2 法令順守及び服務規律

- (1) 受託者は、業務の遂行にあたって関係法令等を遵守するとともに、守秘義務や個人情報保護については特に留意し、現場責任者及び業務従事者に対する研修を徹底すること。
- (2) 受託者は、現場責任者及び業務従事者に対し、公共の業務に従事することを十分に自覚させること。
- (3) 服装、態度、言葉遣い等で、利用者へ不快感を与える者を従事させないこと。
- (4) 市民対応及び電話対応においては、常に懇切丁寧に対応すること。
- (5) 業務従事者は、市民対応にふさわしい服装及び支援員であることを容易に識別できる名札や腕章など（形式不問）を着用すること。
- (6) 委託業務実施において、消毒等適宜感染症対策を実施すること。
- (7) やむを得ない場合を除き、業務時間中は受付・電話対応が空席・遅滞とならないよう、シフト調整、勤務管理を行うこと。
- (8) 業務責任者、現場責任者及び業務従事者の通勤用駐車場は、本市では準備せず、来庁市民用駐車場の利用も不可であるため、受託者において駐車場を確保すること。
- (9) 業務従事者の貴重品その他私物に関しては、受託者の責任において管理すること。

### 3 情報管理

- (1) 受託者は、個人情報保護の重要性を認識し、業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、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（平成 25 年法律第 27 号）その他個人情報の保護に関する法令等に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざんの防

止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。また、別途「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」及び「市の保有する特定個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結すること。

(2) 本業務受託者（再委託先を含む）及び業務に従事するすべての者は、この業務の実施において知り得た秘密・個人情報については、いかなる理由によっても、他への漏洩や他の目的への使用は厳禁とし、本委託業務終了後においても同様の義務を負うものとする。

(3) 万一、受託者又は再委託先から情報の外部流出が発生した場合には、受託者又は再委託先の故意・過失にかかわらず、委託者又は第三者が損害を受けた場合は、受託者又は再委託先がその信頼回復、原状回復、回収、拡散防止、及び損害賠償の全責任を負うものとする。

#### 4 危機管理

受託者の責務において、本委託業務に関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じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、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、本委託業務の遂行に支障をきたすことのないよう、委託者と連携して十分な対応を図ること。

#### 5 委託料の支払い

6 月分を初月とする毎月払いとし、契約額を10で除して得た金額を毎月の委託料とする。ただし、1円未満の端数が生じた場合は、最初の支払月に端数分を加え支払うものとする。

#### 6 連携又は引継ぎ

受託者は、業務の履行上、他の事業者との協力が必要となった場合または他の事業者への業務引継ぎが必要となった場合は、連携及び引継ぎを迅速・円滑に行うこと。この場合の引継ぎデータ、マニュアル等は、CSVファイル等で誠実・確実に提供すること。委託期間満了時に次期受託業者が決定していた場合の、次期受託業者への引継ぎについても同様とする。

#### 7 委託業務終了時の資料・電子データの廃棄

受託者は、本市から受領した本業務に関する資料・電子データについて、委託者が了承したものを除き、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すること。また、廃棄又は消去したことについて委託者に報告すること。

## 8 その他

本仕様書に定めがない事項及び委託業務開始後に疑義が生じた場合は、受託者と委託者が協議して定めるものとする。

# マイナンバーカードセンター設営予定図

※「マイナンバーカードセンター設営予定場所」の寸法は概数

別 紙

