

柳川市マイナンバーカードコールセンター等業務委託仕様書

1 件名

柳川市マイナンバーカードコールセンター等業務委託

2 目的

柳川市のマイナンバーカードについては、令和4年度から令和5年度にかけての取り組みの結果、申請伸び率は県下1位～2位となり、交付率は90%を超えた。

その結果、マイナンバーの更新の件数についても、令和7年度から令和8年度に集中することが見込まれ、通常の業務に加えて更新処理を行う必要がある。

こういった中で、コールセンター業務やマイナンバー受付業務を委託することで、窓口の円滑な運営を維持しながら、効果的・効率的な業務執行体制を構築し、市民のマイナンバー制度への理解を深め、カードの取得及び利活用のさらなる推進を図る。

3 委託期間

令和7年12月10日から令和8年3月31日まで

4 業務委託内容

業務委託の内容は、次のとおりとする。

また、制度変更等不測の事態があった場合は、委託者及び受託者が協議の上内容を変更するものとする。

(1) コールセンター業務

- ① マイナンバー制度全般に関する問い合わせ対応
- ② 申請・交付・更新・PW再設定・保険証との紐づけ方等の手続き案内対応
- ③ 各手続きに必要な書類、持ち物の案内対応

(2) マイナンバー受付業務

- ① 来庁者の書類、持ち物の確認
- ② 申請書未記入者への対応
- ③ 会場への案内
- ④ 整理番号札の配布
- ⑤ 暗証番号入力のご案内
- ⑥ その他軽微な事務処理

5 委託業務の実施場所

(1) コールセンター業務

コールセンター窓口（設置場所は、市外、市内問わない。）

(2) マイナンバー受付業務

柳川市役所柳川庁舎 1 階市民課窓口及び 2 階特設会場

6 委託業務時間

(1) 業務日及び業務時間

① 平日

午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで（休憩時間 60 分を含む）

② その他

業務時間内の市民からの架電及び問い合わせ等により業務が長引いた場合は、業務時間にかかわらず、処理が完了するまで引き続き業務を行うこと。この場合、時間外に係る経費は委託料に含まれるものとする。

(2) 休業日

国民の祝日に関する法律に規定する休日又は振替休日

(3) 休憩

労働基準法を遵守するとともに、確実な業務遂行とセキュリティ確保のため、休憩を取得するものとする。

9 業務遂行に必要な設備・備品等について

コールセンター業務の履行に要する費用（通信費・備品）及びマイナンバー受付業務の遂行に必要な業務従事者が使用する文具類や必要備品については受託者が負担すること。

10 実施体制

(1) 業務の実施にあたっては、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すること。

① 市の令和 7 年 9 月末日現在の人口は、60,810 人、マイナンバーカード交付率は、90%以上である。更新手続きの対象者は全体で約 18,000 件が見込まれ、月 1,500 件を見込んでいる。

② コールセンター業務は 1 回線を基本とする。

③ マイナンバー受付業務は 2 名を基本とする。

④ 事務処理作業時間の目安は下記のとおりとする。

・コールセンター業務：1 件あたり約 5 分

・マイナンバー受付業務：1 件あたり約 10 分

(2) 統括管理者を定め、市に届け出ること。

・業務全体の責任者として、市との連絡・調整・報告の業務を担い、業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。

・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

と向上を主に担当するものであり、市に対して作業進捗の定期的な報告を行う。

- ・突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合や業務運用上の疑義が生じた場合の市への報告及び協議を行う。

(3) 業務従事者に十分な研修を行うこと

受託者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、従事者に対し、次の各号に留意した事前研修を十分に行うこと。また、常に従事者の資質向上に努めること。

- ① マイナンバー制度及びマイナンバーカードについて、業務に必要な知識を習得させること
- ② あらかじめマニュアルを作成するなどし、事務処理手順を理解させること
- ③ 守秘義務及び個人情報の保護について理解させること
- ④ 従事者は市としての立場で対応していることを理解させ、市に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とならないようにすること
- ⑤ 受託者は、マニュアル等によりがたい事例が発生した場合は市に相談し、指示を仰ぐこと。

(4) その他

- ① 従事者の服装は来庁者に不快感を与えないものとし、受託者の負担で名札を準備し、業務中は名札を着用すること。
- ② 本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく市職員へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜、市職員に引き継ぐこと。

1 1 納入成果物

(1) 業務計画書

業務体制（人員配置）及び連絡体制、教育計画等の業務計画書を市に提出し、承諾を得ること。

(2) 業務完了報告書（月次）

月ごとの月報を作成し、市へ提出すること。提出期限は、協議の上決定すること。

1 2 守秘義務、セキュリティポリシー

- (1) 本業務の遂行にあたっては、番号法に規定する各条項のほか「柳川市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

- (2) プライバシーマーク等、第三者機関の審査によるセキュリティ基準の認定を取得し、社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みが整備されていること。

- (3) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務委託終了後や退職後においても同様とする。

- (4) 本市が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行

ってはならない。

- (5) 受託事業者が特定個人情報を取扱う場合には、別途契約約款で定める事項を遵守すること。

1.3 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。本業務の一部を再委託する場合は、事前に市と協議を行わなければならない。

1.4 その他

- (1) 受託者は、業務従事者の使用者として、労働法等の関係法令を遵守するとともに労働社会保険上の責任を果たし、適切な教育指導と監督を行うこと。
- (2) 受託者は、本業務に当たって次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- ① 暴力団から不当要求を受けた場合は、毅然として拒否し、その旨を速やかに市に報告するとともに、所轄の警察署に届出を行い、捜査上必要な協力を行うこと。
 - ② 暴力団等から不当要求による被害又は業務妨害を受けた場合は、その旨を速やかに市に報告するとともに、所轄の警察署に被害届けを提出すること。
 - ③ 暴力団排除対策を講じたにもかかわらず、業務に遅れが生じるおそれがある場合は、速やかに市と業務内容に関する協議を行うこと。
 - ④ 契約に際しては、柳川市暴力団等追放推進条例に基づき、別紙「誓約書」を提出すること。
- (3) 受託者は、業務の実施にあたっては、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）を遵守するとともに、柳川市の取扱いに準じて、障害者に対する合理的配慮の提供をしなければならない。

1.5 補則

本仕様書に定めのない事項について疑義が生じたときは、双方協議のうえ定めるものとする。