久留米市マイナンバーカードコールセンター等業務委託 提案仕様書

１ 件 名

久留米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

久留米市のマイナンバーカードの保有率は82％を超え、更新や券面変更・再交付などの手続きが増加し、通常業務として定着してきた。また、国外転出者向けマイナンバーカードや特急発行、特定在留カードの導入など、マイナンバーカード事務が複雑かつ多様化している。

こういった中で、特に専門性を必要とするコールセンター業務に加え、交付等業務の一部を委託することで、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９年４月１日から令和１０年３月３１日まで

※当該業務の履行状況が良好な場合においては、予算の議決を経ることを前提に、最長令和１２年３月３１日まで随意契約の相手方とすることができる。ただし、市の施策変更等により、当該契約を行わない場合がある。

４ 業務委託内容

業務委託の内容は、次のとおりとする。

なお、申請・交付等の窓口は原則、市職員で運営する。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）マイナンバーカードに関する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 通知カード、個人番号通知書、マイナンバーカードに関する問い合わせ対応

③ マイナンバーカード受取予約（新規、変更、取消）受付及び予約システム入力

④ 電子証明書発行・更新等の手続き案内対応

⑤ 各手続きに必要な書類、持ち物の案内対応

⑥ 質疑応答集の作成、更新

（２）出張申請に関する業務

① 市主催の出張申請受付・サポートの事前準備、会場設営、受付対応

② 市民からの問い合わせ対応

（３）フロア業務

① 窓口における来庁者の案内、申請書等の記載案内

（４）マイナンバーカードの交付前準備

① 統合端末を使用した交付前設定

② 住民記録システムを使用した申請者情報の出力

③ 本人確認書類チェックシートの出力

④ 交付前設定済みのカードのファイリング及び収納

⑤ 予約及び当日来庁分のカード準備

⑥ 総合支所・市民センターに送付するカードの準備

⑦ マイナ・アシスト申請者の氏名、受付日等の入力

（５）マイナンバーカード交付後処理

① カード管理システムへの交付日等の入力

② 交付済みの書類の分別、整理

③ 交付通知書ＩＤの確認及び記入

（６）マイナポータルを使った手続きサポート等

① 健康保険証のひも付け等、マイナポータルを使った手続きのサポート及び説明

（７）窓口運用の変更、急激な繁忙及び不測の事態への対応（市と協議の上で決定）

５ 委託業務の実施場所

・久留米市城南町１５番地３　久留米市役所庁舎

・その他、市内商業施設等庁舎外での出張申請受付等実施会場

６ 委託業務時間

（１）業務日及び業務時間

① 月曜日から金曜日まで

午前８時３０分から午後５時１５分まで

② 夜間延長

・祝日を除く木曜日、午後７時００分まで

・年度末、年度初めの繁忙期１週間程度、午後７時００分まで

※延長の時間は、協議の上、コールセンター回線数等縮小する場合がある。

③ 休日

・年に４回程度の商業施設への出張申請（市主催）

・月に２回～４回程度の休日交付（フロア業務及び電話対応等）

・年末開庁１日程度

・年度末開庁２日～４日程度

午前８時３０分から午後５時１５分まで

※協議の上、状況に応じて回数及び業務時間の増減がある。

④ その他

業務時間内の市民からの架電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国民の祝日及び休日ならびに年末年始の休業日（（１）の③を除く。）

（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、交代で取得するものとする。

７ 委託開始前研修

委託にあたっては、業務手順の理解及び調整、機器の取扱い等について習得する期間が必要と考えられるため、受託者が、委託期間開始前に、委託業務及びその周辺業務について業務に従事する実地研修を行うとともに、委託の調整事項等を協議する。

８ 契約終了時の業務の引継ぎ

（１）受託者は、次期受託者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継期間を設け、次期受託者に対して、業務内容を記した書類（マニュアル、業務手順書など。）や実地研修により引継ぎを行うこと。

また、契約終了時に受託者が処理途中であるものについては、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託者が直ちに業務を遂行できるようにすること。

（２）市は当該引継ぎが円滑に実施されるよう受託者及び次期受託者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

９ 業務遂行に必要な設備・備品等について

業務遂行に必要な設備・備品（電話回線、電話機、ＰＣ端末、机、椅子、公用車、簡易ロッカー）及び履行場所で業務履行に要する費用等（電話回線利用料、システム利用料、予め市が必要と判断した文具類など）は市が負担するが、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8年10月1日現在の人口は、298,174人、マイナンバーカード保有率は、82.9％である。令和8年度以降の交付枚数の見込み等は以下のとおり。

交付枚数（見込み）			
令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
約5.1万枚	約5.8万枚	約3.4万枚	約5.3万枚

※うち、交付時来庁方式による申請が約83%。1か月の最大交付枚数の実績は約1万枚。

マイナンバーカードの更新件数（見込み）			
令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
12,950	16,466	8,018	26,907

電子証明書の更新件数(見込み)			
令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
35,378	49,805	10,494	16,038

直近のマイナンバーカード申請者数　令和8年度					
4月	5月	6月	7月	8月	9月
2,343	1,962	1,996	2,100	2,421	2,120

② コールセンターの電話機は6回線あり、休憩等により常時全回線を稼働させる必要はないが、他回線になるべく回らないようにすること。また、他回線に回った場合の折り返しの対応を行うこと。予約の際は、市で準備した予約システムを使用すること。

コールセンター入電件数【月別】令和8年度				
月	予約	カードに関する問合せ	その他	計
4月	1,147	645	81	1,873
5月	813	518	78	1,409
6月	933	558	76	1,567
7月	817	604	56	1,477
8月	752	606	52	1,410
9月	742	578	74	1,394
計	5,204	3,509	417	9,130

③ 市主催の出張申請は最大で4窓口程度。備品や会場への移動は市が手配する。

④ 事務処理作業時間の目安は下記のとおりとする。

・マイナンバーカード交付前準備業務：1枚あたり約20分

・マイナンバーカード交付後処理：1枚あたり約11分

（２）統括管理者及び業務管理者を定め、市に届け出ること。

① 統括管理者

・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、業務管理者及び業務従事者の供給・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。

② 業務管理者

・常駐の責任者として、業務全体の進捗管理及び労務管理を行う。

・担当業務を適正に処理できるよう業務従事者に指導教育を行う。

・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、事前研修後においても、研修・指導は適宜行い、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 市の実地研修等を基に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。

１１　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）

交付予約受付等の件数、応対状況全件を記載した月報を作成し、市へ提出すること。提出期限は、協議の上決定すること。

１２　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「久留米市情報セキュリティ規則」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。

１３　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なわなければならない。

１４　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、久留米市暴力団排除条例に基づき、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、久留米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。

（４）従事者の通勤にあっては、市民駐車場の利用は一切禁止とする。

１５　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。