

「横浜市マイナンバーカード関連事務にかかる特設センター等運營業務委託」

業務説明資料

1 件名

横浜市マイナンバーカード関連事務にかかる特設センター等運營業務委託

2 目的

デジタル田園都市国家構想基本方針や横浜DX戦略等において、マイナンバーカードの普及、利活用を進めるとされており、横浜市中期計画においても、全市民への交付を目指すとしている。

本市では、令和3年度から順次、市内4か所にマイナンバーカード特設センター（以下、特設センターという。）を設置し、区役所が開庁していない平日夜間や土日祝日にもカード交付を実施してきたところである。令和6年度以降も「希望する全ての国民が取得できるよう、円滑にカードを取得していただくための申請環境及び交付体制の整備を促進する」という国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」も踏まえ、カードの普及促進を進めていくことが必要な状況である。

今後、カードを円滑に交付・更新できる体制を整えるとともに、更新対象の方へ更新が必要であることやその手続きの方法の効果的な広報等を実施する。また、窓口にお越しになることが困難な方に対しても、きめ細かな申請・交付サービスを提供することを目的とし、本事業を実施する。

3 委託業務の概要

(1) 委託期間

令和6年4月1日から令和8年3月31日まで（契約は単年度毎とする）

(2) 委託業務の範囲

ア 2の目的を達成するためのマイナンバーカード交付・更新にかかる全体計画の策定

イ 特設センターの業務設計及び開設・運營業務（開設準備を含む）

ウ マイナンバーカード輸送業務の業務設計、準備、実施

エ 横浜市マイナンバーカード専用ダイヤル（以下、コールセンターという）の業務設計及び開設・運營業務（現在運営しているコールセンターからの引継等を含む）

オ 横浜市マイナンバーカード予約システム（以下、予約システムという）の業務設計、開発・運營業務（現在運営している予約システムからの引継等を含む）

カ マイナンバーカードの申請にかかる訪問支援（以下、訪問申請支援という）の企画、実施

4 全体計画の策定

2の目的を達成するため、3(2)の内容を含めた詳細な全体計画を策定する。別紙の提案書作成要領や評価基準を参考にし、作成すること。

5 特設センターの業務設計・運営

次に記載する主な業務内容を踏まえて、必要な窓口数、必要な統合端末数、体制、レイアウト、必要什器や備品等を設計することとする。本設計にあたっては、業務を的確に遂行するとともに、市民の利便性も考慮すること。

(1) 既存特設センター

令和5年度に運営している特設センターが次のとおり。この特設センターにおける業務を設計すること。レイアウトは別紙7のとおり。

最寄駅	面積	窓口数	住所
横浜駅	110.5 m ² (21階) 397.4 m ² (22階)	受付：11 交付・更新：18	横浜市西区北幸1-4-1 横浜天理ビル21階及び22階
センター北駅	1,025.6 m ²	受付：13 交付・更新：21	横浜市都筑区中川中央1-30-1 プレミアムヨコハマ4階
上大岡駅	395.6 m ²	受付：14 交付・更新：22	横浜市港南区上大岡西1-18-3 ミオカ リスト館2階
二俣川駅	321.06 m ²	受付：5 交付・更新：10	横浜市旭区二俣川1-5-5 二俣川北口第2ビル3階

ア 休所日

- (ア) 毎週水曜日、木曜日
- (イ) 毎月第3土曜日翌日の日曜日
- (ウ) 年末年始（12月29日～翌1月3日）

※ 月、火、金曜日の祝日は開所する他、システムメンテナンス等の理由により、臨時に休所することがある

イ 開所時間

平日：11時30分～19時30分

土日祝：9時～17時

※各閉所15分前を市民の最終受付時間とする。

最長の開所時間を上記のとおりとするが、別紙8を参考に、来所者数が少ないことが想定される期間（特に平日の日中時間帯）は受付可能数を減らし、次項に記載する訪問申請支援を実施する等、効率的な運営方法を提案すること。

(2) 特設センターの主な業務内容

ア マイナンバーカードの交付時来庁方式による新規交付、再交付（旧カードの回収含む）
（別紙1）

※マイナンバーカードは区役所に保管されているため、完全予約制とする。

イ マイナンバーカードの申請サポート、申請時来庁方式による受付（納品後の処理含む）
（別紙2、3）

ウ 電子証明書の新規発行及び更新（別紙4）

エ マイナンバーカード及び電子証明書の暗証番号の変更、初期化（別紙4）

オ マイナンバーカードの券面事項更新、継続利用（別紙4）

カ マイナンバーカード及び電子証明書の一時的停止（一時保留）解除（別紙4）

キ マイナンバーカードの返納、電子証明書の失効（別紙4）

ク マイナンバーカードの申請取消（別紙4）

※イ〜クは予約必須の業務ではないが、予約制の導入も可能なよう設計すること。

ケ マイナンバーカードの訪問申請支援（納品後の処理含む）（別紙2）

コ 交付時来庁方式により作成されたマイナンバーカードの訪問交付（別紙1）

※ケ及びコは予約制とする。

サ マイナンバーカードの交付前業務

主な業務が次のとおり。全体の流れは別紙1を参照。

(ア) マイナンバーカードの検品

(イ) 交付前設定等の統合端末の操作

(ウ) 予約システムへのデータのアップロード

(エ) 区役所へマイナンバーカードの発送（郵送料も委託費用に含む）

特設センター内の業務としては、ア〜クが主な業務となるが、並行してケやコの業務も実施できるように提案すること。

また、マイナンバーカードの申請・更新等が急増するなどした場合には、特設センター内において、サの業務を実施できる体制を提案すること。

なお、委託業務の対象となるマイナンバーカードに関する手続きの業務プロセスは各別紙を想定している。ただし、法令等で手順が規定されている事務を除き、受託者の提案に基づき、委託者の承諾を得て変更することができる。

この他、国のマイナンバーカードに係る制度改正により、新たな手続き、事務運用が開始された場合においても、特設センターでの業務に位置付け、実施する場合がある。その際は、委託者と協議の上、業務設計・調整、窓口運用等を行う場合がある。

(3) マイナンバーカードの券面印字

「(2)-オ マイナンバーカードの券面事項更新、継続利用」では、マイナンバーカードの追記欄に住所や氏名を印字する必要があるが、その手法や機材を提案すること。

(4) 書かない・待たない窓口

(2)のア〜クについては、特設センターの窓口で受け付ける業務となるが、自治体窓口のDX化を踏まえ、申請書の自動作成機能等、書かない窓口を考慮してその手法を提案すること。

また、非予約制の手続きを受け付ける可能性もあるため、待ち人数や想定待ち時間、呼び出し番号等をインターネットで確認できるといった待たない窓口を考慮して、その手法を提案すること。

(5) マイナンバーカードの訪問申請支援、訪問交付

個人の自宅や福祉施設等を想定するため事前予約が必須となるが、その実施及び予約の広報や実施体制、予約時の訪問場所の調整等、効率的な手法を提案すること。なお、訪問時は本市職員の同行が必須であることに留意すること。

本市SNSやWEBページへの掲載等は本市で対応するが、その他SNSへの掲載や地域情報紙への掲載といった広報策も提案すること。

(6) 特設センターの交付・更新可能数

全特設センター合計で、マイナンバーカードの交付及び電子証明書の更新対応可能数について、約 70,000 件/月を下限とする。なお、この数値は交付・更新実績を求めるものではなく、交付・更新の予約可能数を求めるものである。

(7) 特設センターの開設時期

令和 6 年 4 月 1 日より全特設センターにて事業開始すること。なお、令和 5 年度末まで窓口業務を行っているため、什器の搬出入等のためにやむを得ず窓口を休止せざるを得ない場合は、受託者の提案に基づき、委託者の承諾を得て必要最小限の期間で対応すること。

(8) 体制

各特設センターの窓口数や業務フローを考慮し、別紙 7 を参考に、最適な人員を確保するとともに、効率的な体制・運用とすること。

なお、業務に支障をきたさない範囲で、最小限の体制とすること。

(9) 個人情報保護・セキュリティ

特設センターの運営にあたっては、個人情報の保護に関する法律及び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等の関係法令に留意して業務を行い、市民の安心と信頼が得られるよう、市民サービス向上に努めること。サービスレベルの維持及び向上のための研修、事務処理ミス防止の工夫等も委託業務に含める。

マイナンバーカードを含め、マイナンバーが記載された書類は「特定個人情報」となり、より一層のセキュリティレベルの確保が必要である。特定個人情報は必ず扉の開閉を自動で記録する機能を有するキャビネット等で管理し、紛失・盗難の防止策を講じ、安全かつ効率的な保管方法を提案すること。

(10) 必要な什器等の調達

マイナンバーカードに関する処理に必要な端末やネットワーク設備は本市で調達するが、本市職員が使用する什器や電話等の必要な備品を含め、什器等はすべて受託者が調達すること（調達費も委託料に含む）。なお、現行の事業者から什器等を引き継ぐことを妨げるものではない。

また、マイナンバーカードを扱う場所は防犯カメラによる監視を行う。受託者は委託者と相談のうえ、各特設センターのレイアウトを踏まえて、必要台数、設置場所・方向等を試算・設計すること。なお、防犯カメラのデータについては、少なくとも記録した日の翌日から起算して 1 か月間保存できる機能を有すること。

(11) 受理した申請書類の電子化及び保管等

各特設センターで受理した申請書類は、後日必要なセキュリティ対策を施した上で電子化して保管し、紙文書は復元が不可能な方法で破棄する。電子化したデータはサーバ等での保存ではなく、DVD-R 等の物理的な媒体へ記録すること。

なお、各申請書類は保存期間が定められているが、最長 15 年保存となるため、その期間の保管に耐える媒体に記録すること。

6 マイナンバーカード輸送業務

マイナンバーカードという特定個人情報を輸送することを踏まえ、セキュリティ・安全性を確保し、各区役所と特設センター間でマイナンバーカードを輸送するために効率的な方法を提案すること。

輸送にあたっての前提条件は次のとおり。

(1) 輸送する曜日

月、火、金曜日とする。

(2) 輸送ルート・時間

横浜市内の 18 区役所から、各区役所に対応する 1 つの特設センター間で輸送する（1 つの区役所から、2 箇所の特設センターへの輸送は行わない）。マイナンバーカードは当日預かり当日引渡しとし、日をまたぐことは想定しない（区役所については、午前 8 時 45 分から午後 5 時（12 時から 13 時を除く）、特設センターについては、午前 11 時 30 分から午後 7 時 15 分までの預かり・引き渡しとすること）。

なお、各区役所に対応する特設センターは、委託期間中に変更する可能性がある。

7 各区役所における申請サポート、申請時来庁方式

5-(2)-イの業務は、横浜市内の各区役所の窓口でも受け付ける。顔写真の撮影等、特設センターでの受付の手法とあわせ各区役所窓口での受付の手法も提案すること。また、各区役所での受付に必要な機材等も委託費用に含めることとする。

8 コールセンター

マイナンバーカードや電子証明書に関する手続きの予約を受け付けるとともに、その他マイナンバーカードや電子証明書に関する問合せ対応を行う。別紙 5 の内容を満たすこととするが、更なる提案を妨げるものではない。

受付日、時間は次のとおり。

(1) 月曜日から金曜日（祝日除く）

午前 8 時 30 分から午後 8 時まで

(2) 土曜日、日曜日、祝日

午前 9 時から午後 5 時 30 分まで

(3) 運営を要しない日

上記のほか、コールセンターの運営を要しない日が生じた場合は、委託者と対応を協議のうえ決定する。なお、年末年始（12 月 29 日から翌 1 月 3 日まで）は、運営を要しない日とする。

9 予約システム

マイナンバーカードや電子証明書に関する手続き窓口の混雑緩和や受付可能数の超過の防止を目的として、予約を受け付ける。市民はインターネットやコールセンターを経由して手続きの予約を行うこととする。別紙 6 の要件を満たすシステムの構築（※）することとするが、更なる提案を妨げるものではない

※現在運用しているシステムを引き継ぐこととなった場合は、新規構築は不要とする。

10 令和7年度の体制の提案

マイナンバーカードの有効期限は発行から10回目の誕生日、電子証明書の有効期限は発行から5回目の誕生日となるが、令和7年度はその更新需要がピークとなる年度である。円滑な更新対応ができるよう、別紙8を参考に令和6年度、令和7年度それぞれの体制を提案すること。

11 感染症対策

特設センターへの来庁者が安心して利用できるよう、国の定めるガイドライン等に準じた各種感染症等の感染防止に努めることとする。

12 緊急時の対応

受託者は、特設センターやコールセンター等の各業務における災害等発生時の業務継続計画を策定すること。災害等発生時においては、本市と詳細を協議するものとする。

13 個人情報保護、セキュリティ、コンプライアンス等

本業務実施にあたっては、行政サービスの品質を維持し、法令順守を徹底するものとする。個人情報保護等についても、本市の個人情報取扱特記事項のほか、本市が定める電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項や別紙6の予約システムのセキュリティ基準等を満たすものとする。

14 留意事項

複数年の契約となるため、見積額を令和6年度、7年度と分けて提出すること。

また、本業務の実施過程において、例えばマイナンバーカードや電子証明書に関する取扱いについて国の通知が発出される等、業務内容の変更や追加業務が発生する可能性があるが、その場合には速やかに委託者と協議を行い、変更契約も含め、弾力的に対応できる体制を整えておくこと。

15 概算業務価格（上限）

- (1) 令和6年度：3,200,000千円（税込）

提案書提出時には、参考見積書を送付するものとする。

令和7年度の想定概算額（上限）は次のとおり。あくまで計画作成のための目安であり、次年度の予算確保及び契約を確約するものではない。

- (2) 令和7年度：2,700,000千円（税込）

16 再委託

受託者は、委託業務の中核となる総合的企画、業務遂行管理、業務手法の決定及び技術的判断等を伴う業務について再委託することはできない。また、業務のうち一部を再委託する場合、委託者に事前に承認を受けること。

再委託を行う場合、必ず再委託先の事業者と個別に契約を交わし、業務にかかる責任の分担をあらかじめ取り決めておくこと。

17 その他

- (1) 本業務受託者は本市「委託契約約款」に定める事項を遵守すること。なお、本事業の受託後に仕様書に定めのない事項・疑義が発生した場合は本市と協議のうえ決定すること。
- (2) 本業務で作成した制作物にかかる一切の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利含む）は本市に帰属する。また、受託者は本市または本市が指定する第三者に対し著作者人格権を行使しないものとする。