

## 仕様書

### 1 業務名

久喜市個人番号カード交付等業務委託

### 2 契約期間

契約締結日から令和11年7月31日まで

### 3 履行期間及び勤務場所

令和8年8月3日から令和8年11月30日まで 久喜市役所市民課（総合窓口）  
令和8年12月1日から令和11年7月31日まで 久喜市役所1階ロビー特設窓口  
※別紙図面参照 約18㎡

### 4 委託業務内容

#### (1) 来庁者対応業務

- ア 受付・案内・誘導・整理・会場安全の維持
  - イ 申請サポート業務（通常申請、国外転出者の申請、特急発行申請）
  - ウ マイナンバーカード申請書発行
  - エ マイナンバーカード交付
  - オ 電子証明書の発行・更新
  - カ マイナンバーカード券面記載事項変更
  - キ 顔認証マイナンバーカードへの切替
  - ク 国外転出者向けマイナンバーカードへの対応
  - ケ 特急発行申請への対応補助
  - コ 申請時来庁方式への対応
  - サ その他カード関連処理（暗証番号初期化・変更、一時停止解除、廃止、失効、回収、申請及び交付取りやめ、通知カード返納）
  - シ マイナンバーカード等に関する問い合わせ等への対応
- ※窓口用統合端末は市民課（総合窓口）内で4台設置している。また、令和8年12月1日から開設を予定している特設窓口に、新たに4台を設置する予定である。

#### (2) 令和8年12月から開設を予定している特設窓口への提案

- ア 市民の利便性向上に資する提案（レイアウト、待ち時間の短縮、視認性、DX 推進等）
  - イ 本業務の効率化や業務改善を図る具体的な提案
- ※審査（交付・不交付決定等）及び来庁者の暗証番号を直接取り扱う業務について

は、市職員が行う。  
※市職員との取次が円滑に行われるよう努めること。

## 5 業務実施日時

業務の実施日時については次のとおりとする。

### (1) 通常開庁日

月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く）の午前8時30分から午後5時15分まで。窓口開庁時間は午前8時45分から午後4時30分まで。

### (2) 日曜開庁日

通常、第1・第3を除く日曜日の午前8時30分から午後5時15分まで。窓口開庁時間は午前8時45分から午後4時30分まで。ただし、上記のほか日曜開庁を実施する場合やシステムメンテナンス等により業務を行わない場合がある。

※通常開庁日、日曜開庁日のいずれにおいても、業務時間内に来庁者を受け付けた場合は、全て遅滞なく完了させること。

※業務時間前の準備事務（端末及び周辺機器の起動等）及び窓口終了後の事務（端末及び周辺機器の終了、不要文書廃棄等）についても業務範囲に含むものとし、業務における一連の処理が時間外に及ぶものについては、委託者とあらかじめ協議の上、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。

## 6 業務の実施体制

### (1) 要員の配置

本業務を遂行するに当たり、責任者及び従事者等の要員を配置すること。1日及び履行期間を通じて、本業務に支障をきたすことのないよう要員を確保し、市民サービスを低下させることなく業務を遂行すること。加えて、不測の事態が発生した場合においても、業務が遂行できるように十分な対応策や緊急時の体制を整備すること。

なお、必要に応じて、業務間における従事者の融通を図るものとする。

ア 令和8年8月3日から令和8年11月30日まで

久喜市役所市民課（総合窓口） 責任者1名、従事者4名

イ 令和8年12月1日から令和11年7月31日まで

久喜市役所1階ロビー特設窓口 ※業務実施場所の移動による  
責任者1名、従事者4名、市職員1名

### (2) 責任者

ア 責任者は、市との協議の主たる窓口となり、本業務に係る経験及び法令に基づく専門的知識を有するとともに、業務全体を把握し、円滑な業務遂行に資する者を常

駐させること。また、不在となる場合は、あらかじめ市と協議の上、代理者を配置すること。

イ 責任者の役割は次のとおりとする。

本業務の管理、進捗状況の管理、本業務の連絡調整、実績の管理・分析、業務の改善、業務の質・精度の維持・向上、連絡事項の周知徹底、従事者等の育成、研修計画の作成、リスク管理及び市との連絡調整、報告等を行うこと。

(3) 従事者

従事者は、責任者監督のもと本業務の内容を十分に理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能な者を適正数配置すること。

## 7 業務従事者への教育・研修

(1) 本業務を遂行する上での接遇及びスキル等、本業務遂行上必要な知識及び能力について、受注者の責任において従事者教育を行うこと。また、能力及びスキル向上のための教育を継続的に行うこと。

(2) 本業務開始前に、業務マニュアル等に基づき、本業務を円滑に行えるよう導入研修を実施すること。

## 8 業務マニュアルの作成

委託にあたっては、業務手順の理解及び調整、機器の取扱いについて習得する期間が必要と考える。そのため、受注者が、窓口業務委託前に、市が提供する資料及びヒアリング等を通じて本業務内容を把握するとともに、委託業務及びその周辺業務について、業務に係る実地研修を行い、業務遂行に必要なマニュアルを作成すること。

また、作成したマニュアルは随時更新し、業務を円滑に遂行すること。なお、マニュアルの所有権及び著作権は市に属するものとする。

## 9 業務遂行上で市が負担するもの

(1) 端末機器

令和8年12月からの特設窓口において使用する下記のものについては、機器の調達、保守、賃借料及び統合端末機器を設置するための回線工事費用は発注者が負担する。なお受注者の責に帰する原因によりそれらを破損、損傷等させた場合には、受注者の負担により補修又は損害賠償を行うものとする。

ア 個人番号カード交付機器（統合端末機器）	4台
イ 個人番号カードシステム機器（タブレット）	4台
ウ 住民記録システム端末機器	1台
エ 住民記録システム端末機器用プリンター	1台

(2) 対応窓口数 4窓口

(3) 注意事項

個人番号カード交付機器（統合端末機器）のプリンターは、受注者が負担するものとし、個人番号カード交付機器に互換性のある富士通製XL-9460とすること。

10 契約締結後の提出物

市が指定する期日までに次の資料を提出すること。

(1) 業務実施計画書

ア 業務実施体制図

イ エスカレーション体制図

ウ 情報セキュリティに関する教育計画等業務開始後の実施方針をまとめた計画書

(2) 要員配置表

要員配置表に記載された要員の配置を変更するときは、事前に市の了承を得た上で変更後の要員配置表を提出すること。

11 業務報告書の提出

本業務の執行に関し、毎日業務終了後に実績報告書を作成し報告すること。なお、業務分析及び業務改善に係る提案を含む。

12 個人情報等の取扱い

(1) 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守すること。

(2) 情報セキュリティ要件については、市の情報セキュリティポリシーを遵守し、個人情報の保護や秘密の保持に留意すること。

13 品質保持

(1) 受注者は、必要な関係法令について、常に高い見識を維持し、迅速かつ正確な処理を行い、高いサービス水準を維持すること。また、法制度改正に伴う変更情報に関する知識も速やかに習得すること。

(2) 受注者は、本業務が久喜市の公務の一端を担うことを認識した上で、従事者の窓口対応及び電話対応に当たっては、迅速、正確かつ公平を期するとともに、言葉遣いに注意し、市民等に不快の念を抱かせないよう十分留意すること。

(3) 課題が発生した場合には、受注者は、速やかに解決策を提案し改善すること。

(4) 業務の履行確認及びサービスの質の向上、品質管理を維持するため、受注者自ら業務の実施状況の自己分析を行い、業務内容の点検、評価及び改善を行うこと。

(5) 服装は、来庁者に不快感を与えない等を考慮すること。

#### 14 苦情対応等

本業務に係る苦情やトラブルが発生したときは、誠実に対応し、受注者が責任をもって対応すること。また、本内容について、遅滞なくして報告を行うとともに、内容が市の処理の範疇に該当する場合は、市へ引き継ぐこと。苦情等に関しては現状分析と改善策を講じ市へ報告すること。

#### 15 事故報告

受注者は証明書等の誤交付や書類の紛失、個人情報漏えい等の事故が生じた場合には、速やかに対応し、直ちに市に口頭で報告するとともに、遅滞なく書面をもって報告すること。

#### 16 安全衛生

- (1) 受注者は、受注者の責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法その他の関係法令に基づき、労働者に対する法令上の責任を負うとともに、受注者の責任により適切な労働管理を行うこと。
- (2) 受注者は、本業務に係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。機器等の障害や事故・災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように、市と連携して十分な対応を図ること。

#### 17 業務の引継ぎ

受注者は、本業務を円滑に遂行するために必要な一切の業務の引継ぎを市に対して行い、履行期間内に完了させること（契約期間終了後も引き続き本業務を履行することとなる場合を除く。）。

引継ぎを行う期間及び方法については、別途協議するものとする。また、引継書を引継期間前に3部作成し、うち1部は受注者が保管し、2部を市に提出し確実な引継ぎを行うこと。

#### 18 支払方法

毎月の履行検査確認後、受注者からの適法な請求により支払う。

#### 19 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、市と受注者の協議により決定すること。
- (2) 業務遂行上で市が負担するもの以外の経費（消耗品、教育費、書籍代、引継ぎに係る経費等）については、受注者の負担とする。

#### 20 担当課

久喜市役所市民課（総合窓口）

住所：〒346-8501 埼玉県久喜市下早見 85 番地の 3

電話：0480-22-1111 内線 2661・2662

E-mail：shimin@city.kuki.lg.jp