

マイナンバーカード窓口業務派遣
仕 様 書

鳴門市市民生活部市民課

1. 件名 マイナンバーカード窓口業務派遣

2. 目的及び必要性

「行政手続き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) によるマイナンバーカードに係る業務及び「電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律」(平成 14 年法律第 153 号) による電子証明書の発行業務等にあたり、市民課において、受注者は本仕様書に掲げるところにより労働者を派遣し、本事業の円滑な執行を図ることを目的とする。

また、本市のマイナンバーカード未保有者は依然として 20%程度存在しており、今後も一定の新規申請件数が見込まれる他、令和 8 年度以降、マイナンバーカード及び電子証明書の更新件数が増加する想定であり、窓口の受付体制の強化が必要である。

3. 派遣場所

所在地 鳴門市撫養町南浜字東浜 170 番地 鳴門市役所 1 階市民課

※ 業務の繁忙等により、次に掲げる場所への派遣もあり

所在地 鳴門市大麻町板東字宝蔵 65 番地 鳴門市板東連絡所

4. 派遣人員

平日開庁日は常時 3 人

【備考】

- 配置する人員は、1 日当たりの実働時間（時間外勤務の時間を除く）が 7 時間 45 分（休日開庁日は 4 時間 0 0 分）を超えない範囲内において指揮命令者と協議の上、決定すること。
- 派遣労働者のうち 1 名は、派遣労働者を統率するリーダーを配置すること。
- 毎月 1 回の土曜窓口開庁日は、午前 8:30～午後 0:30 の間、1 人を派遣すること

5. リーダーの役割

リーダーは、各就業場所における各種調整、連絡事項の周知徹底、リスク管理及び指揮命令者への報告等を行うこと。

6. 派遣期間

令和8年7月1日から令和9年3月31日までの間

7. 派遣労働者に必要とされる技術等

- (1) 日本語で日常会話が可能で、かつ、日本語により書類作成等ができること。
- (2) パソコンの初歩的な操作技術、経験があること。
- (3) 派遣労働者は、地方公務員法第16条の欠格事項のいずれにも該当しないこと。

8. 就業日及び就業時間等

月曜日～金曜日 午前8:30～午後5:15（うち実働7時間45分）

（6時間を超える場合は、休憩時間1時間）

土曜日（毎月1回） 午前8:30～午後0:30

9. 業務内容

(1) 窓口業務

- ① マイナンバーカードの交付、一時停止解除、廃止、券面記載事項の変更、暗証番号初期化・再設定
- ② マイナンバーカードの電子証明書の発行、失効、破棄、初期化、更新等
- ③ マイナンバーカードの申請に係る業務（申請サポート、申請時来庁方式、特急発行、出張申請等）
- ④ マイナンバーカードの健康保険資格確認書としての利用及び公金受取口座登録の支援
- ⑤ その他本市が必要と認めるマイナンバーカードの窓口業務

(2) バックヤード業務

- ① マイナンバーカードの交付前設定
- ② 通知書・照会回答書等のマイナンバーカード関連郵便物の作成・発送の補助
- ③ パソコンでの簡易な書類作成、入力作業
- ④ その他本市が必要と認めるマイナンバーカードのバックヤード業務

【備考】

次の業務については、対象外とする。

- ① 交付・不交付の決定、請求・届出内容の審査。
- ② 申請時来庁方式、代理交付及び代理人による電子証明書の発行手続等における、暗証番号設定依頼書等に基づく暗証番号の設定や照合を行う操作。

10. 派遣元の責務

- (1) 派遣元は、派遣先が提供する資料に基づき、本業務の遂行に必要な手引書、早見表等を必要に応じて作成し、的確かつ円滑な業務遂行に努めること。
- (2) 派遣元は、派遣元の責任と負担において、業務遂行に必要な研修を業務に従事する際に実施すること。
- (3) 派遣元は、事務処理方法等について改善する必要性が発生した場合、派遣先と協議のうえ、改善策を決定し実施すること。
- (4) 派遣元は、派遣労働者の契約期間中、派遣元の責任において必要な社会保険に加入させること。
- (5) 派遣元は、派遣労働者の契約期間中、派遣元の責任において必要な通勤に要する費用を負担すること。
- (6) 派遣元は、派遣労働者の派遣就業にあたり、あらかじめ当該派遣労働者の氏名及び経験年数等を書面により派遣先責任者に通知し、また、業務に従事する前に派遣労働者名簿を提出すること。
また、派遣労働者を変更する場合においても事前（1か月前）までに書面で通知すること。
- (7) 派遣元は、「7.派遣労働者の必要とされる技術等」に掲げる資格、経験のある職員を必要とする人員数派遣すること。

11. 派遣労働者の条件

- (1) 派遣労働者は、派遣先の関係職員からの業務上の指示に従うこと。
- (2) 派遣労働者は、守秘義務を厳守すること。
- (3) 派遣労働者は、各業務遂行に際し、常に基準やマニュアル等を確認し、派遣先の関係職員の指示を逸脱しないように、細心の注意を払って業務にあたるよう徹底すること。
- (4) 派遣労働者は、処理方法が不明な件について独自で判断せず、派遣先職員に指示を求めること。
- (5) 派遣労働者は、履行期限が設けられている業務について期限を厳守する

こと。

- (6) 派遣労働者は、「鳴門市接遇マニュアル」に従い身だしなみ、言葉使いに留意し、窓口の市民に不快感を与えないように努めること。
- (7) 派遣労働者は、派遣先が給付する専用の名札を着用し、身分の明確化を図ること。
- (8) 派遣労働者は、毎日、業務終了後、業務開始時間及び終了時間等の勤務報告を書面にて派遣先の関係職員に対し報告し、確認を得ること。
- (9) 派遣労働者は、作業の進捗状況に関して、指揮命令者へ報告すること。
- (10) 派遣労働者は、発生した課題等に関して、指揮命令者へ報告すること。
- (11) 派遣労働者は、鳴門市が業務運営に関して会議等を開催する際は、指揮命令者の指示に基づき、会議へ出席すること。

12. 特記事項

- (1) 派遣業務遂行上発生した事故等については、派遣先の原因により生じたものを除き、派遣元が責任を負うものとする。
- (2) 派遣労働者は、業務上の疑義等は速やかに派遣先責任者に申し出てその指示に従うものとする。
- (3) 派遣労働者は、病気等やむをえない事情による欠勤、遅刻、早退をする場合は、速やかに指揮命令者に連絡するものとする。また、派遣労働者が、病気・休暇等により就業できないときは、派遣元は代替者を派遣するものとする。但し、派遣先が派遣元に対し、代替者の補充の必要がない旨連絡したときはこの限りではない。
- (4) 派遣先は、派遣労働者の事務能力または業務態度について、指揮命令者が不相当と認めた場合には派遣元と協議のうえ、当該派遣労働者を交代させることができるものとする。
- (5) 派遣労働者は、就業場所におけるロッカーを利用することができるものとする。

13. その他

業務遂行時において疑義が生じた場合、また、本仕様書に定められない事項であっても、業務に関連するものについては、双方協議のうえ業務に支障をきたすことのないよう履行するものとする。