

神戸市マイナンバーカードに関する業務の
管理運営等委託仕様書

令和7年2月

目 次

1 概要	1.1.	委託業務名称	3
	1.2.	業務の内容実施主体	3
	1.3.	委託契約期間	3
	1.4.	委託業務の範囲	3
	1.5.	背景・目的	3
	1.6.	基本的な考え方	3
	1.7.	受託事業者を求めること	4
	1.8.	スケジュール	5
2 サテライトの運営	2.1.	設置場所	5
	2.2.	業務内容	5
	2.3.	運営日時	6
	2.4.	設備・備品	6
	2.5.	業務の詳細	7
3 交付事務センターの運営	3.1.	設置場所	14
	3.2.	業務内容	14
	3.3.	運営日時	15
	3.4.	設備・備品	15
	3.5.	業務の詳細	15
4 区役所等における 臨時窓口の運営	4.1.	設置場所	17
	4.2.	業務内容	18
	4.3.	運営日時	18
	4.4.	設備・備品	18
	4.5.	業務の詳細	19
5 コールセンターの運営	5.1.	設置場所	23
	5.2.	業務内容	23
	5.3.	運営日時	24
	5.4.	設備・備品	24
	5.5.	業務の詳細	24
6 業務企画	6.1.	運用準備業務（業務開始前の業務構築管理業務）	25
	6.2.	管理運営業務（報告連携及びPDCA）	26
	6.3.	実施体制	27
	6.4.	遵守事項	29
	6.5.	役割分担	30
	6.6.	成果物	31
	6.7.	守秘義務，セキュリティポリシー	32
	6.8.	緊急時の対応	32
	6.9.	契約解除等	33
	6.10.	次期受託事業者への引継ぎ	33
	6.11.	再委託	33
	6.12.	留意事項	34
7 委託料及び支払			34

1.概要

1.1.委託業務名称

神戸市マイナンバーカードサテライト管理運営等業務

1.2.業務の実施主体

神戸市

1.3. 委託契約期間

契約締結日から令和8年6月30日まで

ただし、区役所等における臨時窓口の運営は令和8年5月31日（市への引継ぎ期間を含む）まで

1.4. 委託業務の範囲

- (1)マイナンバーカードサテライトの業務構築・運営業務
- (2)交付事務センターの業務構築・運営業務
- (3)区役所等における臨時窓口の業務構築・運営業務
- (4)神戸市マイナンバーカードコールセンターの業務構築・運営業務

1.5.背景・目的

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（以下、番号法という。）第2条第7項に定める個人番号カード（以下「マイナンバーカード」という。）は、コロナ禍における特別定額給付金のオンライン申請手続きでの活用等により、その意義が広く認識された。また、令和6年12月には現行の健康保険証の新規発行が廃止されており、今後のデジタル社会における行政運営に不可欠なインフラとして、各施策における活用の検討が進められおり、マイナンバーカードの普及促進を進めていく必要がある。

円滑なマイナンバーカードの普及を進めていくため、サテライト等の管理運営業務を民間委託することにより、①申請受付及び交付業務の質の維持及び向上②柔軟で効率的な窓口受付・出張受付の運営体制の実現③複数拠点における運営の最適化及び業務効率化等の検討を行うことを目的とする。

1.6.基本的な考え方

本市では、円滑なマイナンバーカードの普及を進めていくため、次のような考え方でサテライト、交付事務センター、区役所等における臨時窓口及びコールセンターを一体的かつ効率的に運営する。

(1)サテライト窓口の運営

カードの申請・受取りのために平日区役所へ行くことが困難な市民のために、利便性の高い場所で平日夜間・土日に対応できる窓口（サテライト）を運営する。

(2)窓口業務の質の維持及び向上

サテライトにおいても、神戸市職員が運営する区役所等の窓口サービスと同等の質を維持するとともに、丁寧な案内と対応により、市民の満足度を向上させる。

(3)マイナンバーカードの申請機会のさらなる拡大

サテライトの運営と並行して申請・交付受付の場面の増加を図るべく、出張しての受付機会を確保する。

(4)カード取得促進に向けた効果的な広報の実施

サテライトの利用促進及び出張受付の計画にあわせ、効果的かつ戦略的な広報を行う。

(5) 交付事務センターにおけるバックヤード業務の集約

全市分のマイナンバーカードを一括受領し、交付前設定や交付通知書の発送等の事務を集中的に行う。

また、サテライト及び区役所等へのマイナンバーカードの移送調整及び集配管理を行い、窓口運用の効率化を支援する。なお、市民が予約等により窓口へ訪れる前までに交付準備を終えておく必要があり、事務や移送の間違いや遅延、また、万が一にも紛失事故があった場合は、マイナンバー制度への全市民の信頼を失墜させることに繋がることを十分理解したうえで、十分な体制の確保のもと、業務を円滑に遂行できるようにする必要がある。

(6)区役所等における臨時窓口

マイナンバーカードの申請需要に適切に対応し、更なる普及促進を図るため、庁舎内にマイナンバーカード臨時窓口を開設し、来庁者への円滑な対応を図る。

(7)神戸市マイナンバーカードコールセンターの適切な運営

窓口予約をはじめ、マイナンバーカード全般の問合せに対応するコールセンターを運営し、予約者に対しては、手続きに必要な持ち物を適切に案内することで、市民の満足度の向上を図る。

(8)個人情報の適正管理

個人情報を適切に取扱い、市民の個人情報を守り、マイナンバーカード業務及び制度に対する市民の信頼を高める。

(9)柔軟で効率的な運営体制

受付件数に応じて、後続の事務のスケジュールと日次の作業量が変化するため、適切な予測と進捗管理のもと、柔軟で効率的な人員配置を実現する。

複数か所の拠点を活用するにあたり、拠点間のサービスレベルに差が出ないように連携した上で、効率的な運営を図ること。

また、繁忙期に人員を増配置することはもとより、来客数が想定を大きく下回る状況があれば、本市と協議の上、窓口を減らすことも含め、効率的な運用を行う。

(10)安定・確実な事務執行

正確な事務処理と円滑な事務執行を実現する。

1.7. 受託事業者を求めること

本業務の受託にあたり、事業者が有するマイナンバーカードの申請・交付事務や、接客対応業務に係る知識、経験、ノウハウを活かし、本市及び受託事業者が緊密な連携を図ることで、1.6.に示す観点で安定的、一体的かつ効率的な運営を行うとともに、運営の過程で評価・検証を行い、情勢に合わせた業務の改善を図っていくことを求める。

また、1.6.の基本的な考え方の根底には、神戸市の行動指針「市民目線」「圧倒的な当事者意識」

「変化を捉え、果敢にチャレンジ」「高い倫理意識と誠実さ」「気持ちよく働ける職場」があり、共に実現するパートナーとしての行動を求める。

複数の拠点を運営するにあたり、業務効率化やコスト抑制につながる改善、それぞれを連携させ、最適な運営体制の提案を行うこと。

1.8.スケジュール

以下に全体スケジュールを示す。なお、関連法の改正のほか、国で重要な方針変更等がなされ、本業務に影響が出る場合、またマイナンバーカードに関して新たな業務が生じた場合は、本市と受託事業者で誠実に業務の再構築について協議を行うものとする。

	令和7年度	令和8年度
マイナンバーカードに係る動き	時期不明 在留カードとの一体化	時期・詳細不明（未確定） 次期マイナンバーカードの導入
各拠点	7月予定 準備 → 運用	

2.サテライトの運営

2.1.設置場所

以下、各拠点について、それぞれの個票で詳述するとともに、仕様書内では番号で表現する。なお、いずれの拠点においても、令和7年6月30日まで前事業者による運用とする。

略称	拠点名	所在地
三宮	三宮センター	中央区三宮町1丁目9-1 センタープラザ11階
学園	学園都市サテライト	西区学園西町1丁目4 キャンパススクエア東館1階

2.2.業務内容

- (1)マイナンバーカードの新規・更新申請受付（窓口・出張受付）
- (2)マイナンバーカードの交付（窓口・出張受付）
- (3)電子証明書の発行・更新、券面事項変更、継続利用等
- (4)マイナンバーカード交付のための資料作成及び広報の企画・提案・実施
（交付の際に配布するマイナンバーカードの使用方法を説明した資料及び申請時来庁方式等による交付のための宣伝・集客）
- (5)マイナポータルの操作支援
- (6)顔認証マイナンバーカードに係る健康保険証としての利用申込
- (7)手数料収納、領収書の交付及び収納した手数料管理及び本市への納付

2.3. 運営日時

- ・窓口の運営は、原則として、委託期間における木曜日・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・「神戸市の休日を定める条例」（平成3年条例第28号）第2条1項3号に規定する年末年始を除く日とする。

原則	
月火水	: 12:00~20:00
土日	: 9:30~17:30
※木曜・金曜・祝日は休業	

- ・各サテライトの利用状況に鑑み、運営時間については協議することができる。

2.4. 設備・備品

サテライトに勤務する本市職員（三宮センター及び交付事務センターで10名、学園都市サテライトで6名程度を想定）が業務上必要とする表1の設備等は、本市が調達し、本市職員が管理する。その他、委託業務遂行にあたって必要なものは調達範囲（別紙表2参考）に含めること。表2は最低限、調達を要する設備等であるが、同様の機能を有す物であれば可とし、表2に示す設備等に限定する趣旨ではない。なお、事後的に本市が、表2以外の設備等を調達する必要があると判断した場合は、原則として、本市が必要経費を負担し、受託事業者が調達する。

前委託事業者に確認の上で、耐用年数4年以上のもので引き継ぐことのできる什器類は引き継ぐこととし、既存の設備備品のリース契約等を委託事業者間で合意の上、引き継ぐことができるものとする。

- (1)本市が調達する設備（サテライト1か所につき）は以下の通りとする。

表1

環境	<ul style="list-style-type: none"> ・住基ネットシステム ・本市職員用PCのためのネットワーク環境 ・オンライン申請用端末のためのインターネット環境
システム・設備等	<ul style="list-style-type: none"> ・住基ネットシステム用端末 ・住基ネットシステム用プリンター ・本市職員用PC ・本市職員用PC用複合機

- (2) 居室にかかる賃料、共益費及び光熱水費（電話料金及び事業者が調達するネットワーク環境に関する通信費を除く）は、本市の負担とする。そのほか、本市から貸与する設備・備品が有る場合は、無償とする。
- (3) 本契約満了後、次期受託事業者に業務を引き継ぐ場合は、受託事業者が調達した備品のうち、耐用年数が4年を超えるものがある場合は、次期受託事業者に引き継ぐこと。
- (4) 本契約満了後、次期事業へ継承される場合は、(3)に記載する次期受託事業者に引き継ぐ備品等以外は原状復旧すること。ただし、それ以外の備品等であっても、本市の承諾のうえ、次期受託事業者

との合意に基づき引き継ぐ場合には、この限りではない。

(5)本市の調達した備品と区別するため、受託事業者が調達した備品類には、その旨のシール貼付等の手段を講じること。

2.5.業務の詳細

2.5.1.マイナンバーカード申請受付・交付補助業務（申請時来庁方式）

※下線の業務内容は、本市職員が行うよう国から求められている業務であり、委託する業務は下線以外の業務である。

※サテライトにおいては、国が定める「申請時来庁方式」を原則としてカードの申請受付を行うものとする。ただし、書類不備等、申請者の事情により再度の来場が必要となった場合は、「交付時来庁方式」による受付も行うものとし、以下（4）に定める通りの運用とする。

※下記の事務は、現在のサテライトの運用であるが、本市との協議により、市民サービス向上や事務効率化のための変更を認める。なお、本市においても、事務効率化を図っていくため、今後、事務手順の変更が生じる場合がある。

(1)マイナンバーカード申請受付業務

①来場者（申請者）整理・個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行申請書（以下、「申請書」という。）の記載を支援する業務

- ・申請者の来場目的を確認し、誘導、混雑時の整理をし、受付の迅速化をはかること。
- ・会場に混雑が生じた場合は、予約制であることを説明するなど、臨機応変に会場の整理を行うこと。
- ・申請者が神戸市民であり、初めてあるいは有効期限到来による再交付申請であること、または紛失等による有償の再交付申請であることを口頭で確認すること。市民でない場合は、適切な申請方法を案内すること。
- ・待合の間に適宜申請書類の記載方法及び必要書類について説明すること。

②申請受付に関する業務

- ・必要書類の持参の有無、住民基本台帳カードの発行の有無の確認を行い、受付対応方法を判断すること。
- ・申請者が、法令上、申請することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・申請書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・申請の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示させ、若しくは提出させること。また、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・申請の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示させ、若しくは提出させること。また、適宜の方法により、代理権限等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・予め本市が指定する申請手続きに必要な書類を受取り、申請者本人のものであるか確認し、一件書類をまとめて本市職員に手交すること。

- ・本市の想定する受付件数を処理するために必要な数の受付ブースを設置すること。

③申請の任に当たっている者の本人確認に関する業務

- ・本業務は本市職員が行う。
- ・住基ネットシステム用端末より申請書 ID を出力する業務

④再交付申請時の手数料の収納

- ・再交付申請時の手数料有無、収納額の判断は以下のいずれに該当するかを踏まえ、本市職員が行う。

特急発行を 利用した申請	マイナンバーカード及び電子証明書の再発行	2,000 円
	マイナンバーカードのみの再発行	1,800 円
通常申請	マイナンバーカード及び電子証明書の再発行	1,000 円
	マイナンバーカードのみの再発行	800 円
更新による再交付申請で旧カードの返納があった場合や追記欄の余白がなくなったことによる場合、天災による場合等再交付手数料が不要な場合		手数料不要

- ・上記の職員の判断の結果手数料が発生する場合で、特急発行を利用した申請の場合及び申請時来庁方式で通常の申請を受け付ける場合は申請受付時に手数料を収納し領収書を交付すること。通常申請の場合で交付時来庁方式により申請を受け付ける場合、手数料は交付時に支払うよう案内すること。

④申請受付後の説明に関する業務

- ・個人番号カード交付誓約書兼暗証番号設定依頼書（以下、「暗証番号設定依頼書」という。）の記載を促し、その内容の確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。また、顔認証マイナンバーカードを希望する際には、顔認証マイナンバーカードについて説明をし、希望がある場合には「顔認証マイナンバーカードの健康保険証利用の申込みに関する同意書」の内容への同意の有無を確認すること。
- ・通知カードは、回収すること。紛失の場合は、紛失届の記載を求めること。
- ・住民基本台帳カード所持者については、そのカードを回収し、返納届の記載を求めること。
- ・カードの受取方法、被保険者証としての利用等マイナンバーカードの利活用策について説明をすること。

⑤申請用写真の撮影に関する業務

- ・マイナンバーカードの申請に用いるための写真撮影を、デジタルカメラ等を用いて行うこと。予備も含め、必ず2枚以上撮影すること。
- ・国が指定する規格を遵守して撮影するとともに、申請者と同一人物であることの確認を行うこと。
- ・撮影後の画像データは、紛失・混同することのないよう適切に管理し、申請用の端末にデータを転送すること。

⑥申請受付書類の確認に関する業務

- ・申請受付した業務従事者以外による記載事項及び添付資料の確認を行うこと。

- ・不備等がある場合、申請者へ電話連絡等による確認や依頼により、不備を解消すること。

⑦その他申請受付業務遂行に関連する補助的業務

- ・マイナンバーカードの受付後の進捗管理をするため、本市が用意する端末と「予約・交付システム」を利用して申請受付簿（兼交付管理簿）を作成し、進捗管理を厳格に行うこと。
- ・予め本市と協議した単位で、受付した申請書を本市職員へ回送すること。

(2)マイナンバーカード申請受付事後業務

①受付内容を確認する業務

- ・受付けた申請書、暗証番号設定依頼書等関連書類（以下、「申請書類」という。）を一体として保管すること。

②顔写真データを整理する業務

- ・顔写真データを取り込み、必要な規格を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、至急申請者へ電話連絡等により、提出等の依頼を行うこと。
- ・マイナンバーカード作成用の顔写真データを決定し、ファイルを整理すること。

③オンラインによる申請を行う業務

- ・受託事業者は、オンライン申請用端末及び端末に格納したシステムにより、不備確認済の申請書類をもとに、オンラインによる申請を行うこと。

④オンラインによる申請の確認を行う業務

- ・申請した全件の受付が完了したかどうかの確認を行うこと。
- ・不備メールを受信した場合は、至急原因を調査し、必要な対応をとること。

⑤顔写真持参の場合の対応を行う業務

- ・申請者が顔写真を持参した場合、写真に申請者氏名・生年月日を裏書きのうえ、確実に申請書に添付し、確実な方法で郵送申請を行うこと。

⑥その他申請受付事後業務遂行に関連する補助的業務

- ・マイナンバーカード発行の進捗管理をするため、「交付・予約システム」に進捗を記録すること。

(3)マイナンバーカード到着後業務

①到着したマイナンバーカードの確認を行う業務

- ・サテライトに届くマイナンバーカードを開梱し、破損や券面の不備等がないか確認すること。
- ・申請書類と突合せを行い、申請時来庁方式によるものとそうでないものを明確に区分しておくこと。
- ・突合せが終わったマイナンバーカードについて、申請書類とまとめて本市職員に回送すること。

②マイナンバーカードの交付決定

- ・本業務は本市職員が行う。

③住基ネットシステム用端末による設定を行う業務

- ・本業務は本市職員が行う。その後、設定情報を出力し、受託事業者に引継ぐものとする。

④マイナンバーカードの封緘を行う業務

- ・マイナンバーカードと予め本市が指定した文書を封筒に入れること。
- ・未成年または成年被後見人の場合、代理人（申請を代理した保護者または成年後見人）の宛名を

補記すること。

⑤封緘内容の確認を行う業務

- ・宛名と封緘されたマイナンバーカードに間違いがないか確認すること。
- ・未成年または成年被後見人の場合、代理人（申請を代理した保護者または成年後見人）の宛名に間違いがないか確認すること。
- ・全件、重さを確認し、記録すること。

⑥発送を行う業務

- ・封緘したマイナンバーカードを指定された郵便による発送を行うこと。
- ・返戻された場合は、申請者へ電話等による連絡を行い、受取の対応を求めること。

⑦その他マイナンバーカード到着後業務遂行に関連する補助的業務

- ・マイナンバーカードの進捗管理をするため、「交付・予約システム」に到着日、発送日及び返戻日を記録すること。
- ・適宜、追跡管理を行うこと。
- ・返戻されたカードは、申請者が再度来庁した場合、直接手交する。この場合は、必ず、複数人でカードの間違いがないか確認した上で、郵便局が本人限定郵便配達時に求めると同じ本人確認書類の提示を求め、受領者の署名を取ることとする。これらの書類は、申請書類と一緒に保管すること。

(4)交付時来庁方式による受付・マイナンバーカードの交付

①申請の受付

- ・マイナンバーカード申請受付業務の工程において、本人確認に足る書類の提示がなかった場合、その他の不備等で、受付を完結できなかつたときには、申請者の了解を得たうえで、交付時来庁方式として受付を完了させること。

②受付後処理

- ・マイナンバーカード申請受付業務の工程において、本市職員が行う申請書 ID 出力を待って、オンラインによる申請を行うこと。その際、通常の申請時来庁方式と区分して申請書類を管理すること。

③マイナンバーカード到着後処理

- ・申請書類との突合を行い、市職員による 2.5.1(3)③の業務完了後、交付通知書を申請者あてに送付すること。
- ・その際、「交付・予約システム」に進捗を記録すること。

④マイナンバーカード交付

- ・申請者が来場した際は、専用窓口へ案内し、(1)に準じた本人確認の準備を行うこと。
- ・顔認証マイナンバーカードの希望があった場合には、顔認証マイナンバーカードでできること、できないことの説明を行うこと。また、希望者には顔認証マイナンバーカードの健康保険証利用の申込みに関する同意書について説明を行うこと。
- ・予め本市が指定する交付手続きに必要な書類を受取り、申請者本人のものであるか確認し、一件書類をまとめて本市職員に手交すること。
- ・本人確認及び申請者に住基ネットシステム端末に付属するタッチパネル画面を操作させ、暗証番

号の設定を行わせる行為は、本市職員が行う。

- ・再交付申請時の手数料有無、収納額の判断は以下のいずれに該当するかを踏まえ、本市職員が行う。

通常申請	マイナンバーカード及び電子証明書の再発行	1,000 円
	マイナンバーカードのみの再発行	800 円
更新による再交付申請で旧カードの返納があった場合や追記欄の余白がなくなったことによる場合、天災による場合等再交付手数料が不要な場合		手数料不要

- ・上記の職員の判断の結果手数料が発生する場合は、手数料を収納し領収書を交付すること。
- ・カードの受取り方法、被保険者証としての利用等マイナンバーカードの利活用策について説明をすること。

(5) 問合せ等対応業務

① コールセンターとの連絡調整

- ・コールセンターからの問合せへの対応及びサテライトからの回答が必要な案件の引継ぎ

② 苦情対応

- ・苦情対応については、本市職員と協力・連携し、会場全体の平穏な事務処理の妨げにならないよう、対応を行うこと。
- ・各サテライトでは対応できない内容については、業務責任者を通じて本市職員へ速やかに連絡し、引継ぎ等の調整を行うこと。
- ・苦情一件ごとに対応票を作成し、本市職員へ報告すること。様式及び報告頻度については契約締結後、本市と調整の上決定する。

(6) 運営管理

① 業務マニュアルの見直し

「6.1(4)業務マニュアルの作成」で作成した業務マニュアル及びFAQについて、運用の中で適宜見直し（追記・修正等）を行うこと。見直し内容については、改定ごとに本市へ報告し、承認を得ること。

② 業務従事者の教育

業務従事者に対し、番号制度に関する動き、個人情報扱う上でのセキュリティ教育等、コンプライアンスに関する教育を定期的実施すること。

③ 業務従事者への指示・周知の徹底

関係法令の改正や新たな利活用策等マイナンバーカードをめぐる最新の情報や、来庁者からの苦情等の業務改善項目について、毎日業務従事者に漏れなく伝達できるようにミーティングを開催し、業務従事者の理解度を確保すること。

(7) 申請者情報の保管・廃棄

- ① マイナンバーカードの送付完了後1ヶ月を目途に、申請書・本人確認書類をスキャナにより読み取り、本市と協議した上でデータを保管すること。
- ② データ保管と同時に、申請書・暗証番号設定依頼書・サテライトで受付した申請時来庁方式と全市の交付時来庁方式で回収した通知カード・サテライトで受付した電子証明書関連手続きの申請書及

び継続利用、券面更新関連手続き申請書は本市が指定する時期に溶融処理を施すこと。

- ③申請者情報については、本市が定める保存年限に従って厳格に管理するとともに、保存年限が経過した文書については、適切に廃棄すること。

(8)電子証明書発行・更新の受付業務

- ①申請者が来庁した際は、窓口へ案内し、(1)に準じた本人確認の準備を行うこと。
- ②申請書の記入の案内、本人確認及び申請者に住基ネットシステム端末に付属するタッチパネル画面を操作させ、暗証番号の設定を行わせる行為並びに申請書の保管管理は、本市職員が行う。

(9)継続利用・券面更新事務の受付業務

- ①申請者が来庁した際は、窓口へ案内し、(1)に準じた本人確認の準備を行うこと。
- ②申請書の記入の案内、本人確認及び申請者に住基ネットシステム端末に付属するタッチパネル画面を操作させ、暗証番号の入力行為並びに申請書の保管管理は、本市職員が行う。

2.5.2.出張申請・出張交付等による更なるカードの普及促進業務

令和7年度は、福祉施設からの依頼に応じる出張申請に加え、商業施設で委託事業者のみで実施する出張申請サポートを行うよう計画すること。また、窓口の繁忙状況に応じて、商業施設での出張申請、交付時来庁方式で受付したカードの窓口での受取にかかる市民の負担を軽減するため、商業施設等で本人確認の手続きを行い、後日カードを郵送するサービスとして出張交付を行うことも考えられる。

- ・月単位でより多くの市民に利用してもらえよう、必要な広報を講じること。
- ・制度開始当初に作成したカードの10回目の誕生日到達による有効期限が多数発生することを踏まえ、対象者が利用することのできる出張申請サポートの効果的な実施を検討すること。実施内容や必要な体制については、双方協議により決定する。
- ・出張申請・出張交付受付を行う場合は、本市職員が本人確認を行うこととし、連携して実施すること。
- ・個人情報・特定個人情報の保管・運搬には、細心の注意を払い、必ず2名以上の体制で運搬するとともに、取り違えや紛失等が起こらないよう、運営体制を用意すること。

2.5.3.マイナンバーカード交付の為の資料作成及び広報の企画・提案・実施

マイナンバーカードの交付の際に配布するマイナンバーカードの使用方法を説明した資料及び申請時来庁方式等による交付の為の宣伝・集客を戦略的に企画・提案し、実施すること。

2.5.4.「交付・予約システム」等を使った的確な業務執行及び進捗管理

本市が提供する交付・予約システムを用いて、申請から交付に至るまでのマイナンバーカードの進捗状況を適切に把握、管理すること。

- ・週次の状況把握と報告
申請日から40日経過しても発送処理未了の申請、オンライン申請・紙申請発送日から30日経過してもカード到着未了の申請について、一覧作成のうえ、全項目の原因把握と対応状況を週次で報告すること。
- ・対応状況、対応内容、対応件数の管理

処理状況（受付済み、不備確認中、申請中、マイナンバーカード到着済み、マイナンバーカード発送済み等）、対応内容（トラブルや難航したケース等における市民の状況・背景や職員の対応内容等）、対応件数等を管理すること。

なお、日々の受付・交付件数を確定させた交付管理簿を作成し、翌営業日午前中に本市職員に提供すること。

2.5.5. マイナポータルへの操作支援

(1) 支援内容

健康保険証としての利用申込、公金受取口座の登録のほか、マイナポータルで確認することができる「わたしの情報」の閲覧を希望する方に対して、支援に必要となる端末（リースに限る）を設置し、端末の操作方法が分からない方に対し対応を行うこと。（来庁者のスマートフォンでの対応を含む）

(2) 苦情対応

- ・受託業務範囲にかかる苦情対応は、受託事業者の責任において、本市職員と協力・連携し、事務処理の妨げにならないよう対応を行うこと。
- ・受託事業者で対応できない内容は、業務責任者を通じて本市職員へ速やかに連絡し、引継ぎ等の調整を行うこと。業務ごとのエスカレーション先は、下記のとおりとする。

業務内容	エスカレーション先
被保険者証利用の初回登録の支援	福祉局国保年金医療課
公金受取口座の登録やマイナポータルの閲覧に係る支援	企画調整局デジタル戦略部

2.5.6. 顔認証マイナンバーカードに係る健康保険証としての利用申込

※下線の業務内容は、本市職員が行う業務であり、委託する業務は下線以外の業務である。

(1) 申請時来庁方式

- ① マイナンバーカード到着後、暗証番号を設定する。
- ② 健康保険証の利用申込を希望する方のマイナンバーカードをピックアップする。
- ③ 健康保険証の利用申込をする。ロックツールを使用し、暗証番号にロックをかけ、マイナポータル等を用いてロック状況の確認をする。
- ④ マイナンバーカードを確認し、マイナンバーカードの券面に「顔認証」の印字を行う。
- ⑤ マイナンバーカードの発送をする。

(2) 交付時来庁方式およびすでにマイナンバーカードの交付を受けた市民の顔認証マイナンバーカードへの切替

- ① マイナンバーカードの暗証番号を設定し、連絡票の記入をする。
- ② 健康保険証の利用申込の希望を確認し、希望をする場合は説明を行う
- ③ 健康保険証の利用申込のため、マイナポータルの操作をする。
- ④ ロックツールを使用し、暗証番号にロックをかけ、マイナポータル等を用いてロック状況の確認をする。

- ⑤ 券面に「顔認証」の印字をする。
- ⑥ 健康保険証の利用申込が完了したマイナンバーカードを市民に返却し、連絡票を用いて必要事項の説明をする。
- ⑦ 連絡票を用いて、顔認証マイナンバーカードに関する必要事項の説明をする。

2.5.7. 手数料収納、領収書の交付及び収納した手数料管理及び本市への納付

(1)申請者から納入された手数料の収納及び領収書の交付

手数料収納に必要な釣銭を用意し、申請者から手数料を収納したときは、領収書の控えを作成するとともに、当該申請者に対し、領収書を交付する。領収書は受託事業者の名で発行するものとし、様式を変更する場合は事前に本市と協議することとする。

なお、領収書の控えは適切に保管し、委託期間終了時に本市に引き渡すものとする。

(2)収納した手数料の安全かつ確実な保管

収納した現金は、確実かつ安全に保管しなければならない。また、本市に払い込むまでの間、金融機関の専用口座（無利息の普通預金口座）を設けて預託すること。

(3)収納した手数料の入金及び当該事務に係る報告

収納日ごとに日計報告書、月報、月計表を作成し、本市へ報告すること。また、当月の収納金の合計額を、毎月本市が翌3営業日以内に発行する払込書により、収納月の翌月10日までに納付すること。契約最終月における収納についても、同様に翌月10日までに納付すること。

収納にあたっての注意事項

- ・当該収納事務は地方自治法第243条の2第1項の規定で定める指定公金事務取扱者制度に基づくものであることに留意し関係法令を遵守すること。
- ・理由の如何を問わず、地方公共団体情報システム機構による「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に基づく手数料の額を定める規程」に定められた手数料の収納を除き、申請者から収納してはならない。
- ・本市が収納事務に関して報告や検査の実施を求めた場合、応じる義務があること。

3.交付事務センターの運営

3.1.設置場所

詳細は、BCの個票で後述するとともに、仕様書内では番号で表現する。

番号	臨時窓口	所在地
BC	交付事務センター	中央区三宮町1丁目9-1 センタープラザ11階

3.2.業務内容

- (1)全市分のマイナンバーカードの收受
- (2)交付前設定
- (3)交付通知書等の発送

- (4) 返戻された交付通知書の管理
- (5) サテライト及び区役所等臨時窓口へのマイナンバーカードの移送調整及び集配管理業務
- (6) サテライト及び区役所等臨時窓口との間で必要な連絡調整

3.3. 運営日時

運営は、原則として、委託期間における土曜日・日曜日・「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・「神戸市の休日定める条例」（平成3年条例第28号）第2条1項3号に規定する年末年始を除く日とする。

市職員の勤務時間は、下記を予定しているため、業務構築にあたり、考慮すること。

原則
月火水木金 : 8:45～17:30

3.4. 設備・備品

(1) 下表の設備等は本市が調達し、本市職員が管理する。

環境	<ul style="list-style-type: none"> ・住基ネットシステム ・本市職員用PCのためのネットワーク環境
システム・設備等	<ul style="list-style-type: none"> ・住基ネットシステム用端末 ・住基ネットシステム用プリンター ・本市職員用PC ・本市職員用PC用複合機

その他、委託業務遂行にあたって必要なもの（表3）は、調達範囲に含めること。表3は最低限、調達を要する内容であるが、同様の機能を有す物であれば可とし、表3に示す内容に限定する趣旨ではない。

- (2) 居室にかかる賃料、共益費及び光熱水費（電話料金など事業者が調達する環境に関する通信費を除く）は、本市の負担とする。そのほか、本市から貸与する設備・備品が有る場合は、無償とする。
- (3) 本契約満了後、次期事業へ継承される場合は、次期受託事業者を引き継ぐ備品等以外は原状復旧すること。ただし、それ以外の備品等であっても、本市の承諾のうえ、次期受託事業者との合意に基づき引き継ぐ場合には、この限りではない。
- (4) 本市の調達した備品と区別するため、受託事業者が調達した備品類には、その旨のシール貼付等の手段を講じること。

3.5. 業務の詳細

郵便物の開封・マイナンバーカードの目視確認、特定地区のマイナンバーカードの引き抜き、交付通知書発送、窓口への配送準備、交付通知書の再送、交付・予約システムによるステータス変更の業務について、以下に示す。

※下線の業務内容は、本市職員が行う業務であり、委託する業務は下線以外の業務である。

※下記の事務は、本市との協議により、市民サービス向上や事務効率化のための変更を認める。なお、本市においても、事務効率化を図っていくため、今後、事務手順の変更が生じる場合がある。

※マイナンバーカードの管理は、本市が提供する交付・予約システムにより行う。

3.5.1. 郵便物の開封とマイナンバーカードの目視確認

- ・ J-LIS が作成したマイナンバーカードが梱包された箱を受領し、開封する。
- ・ 交付・予約システムより該当のカード作成一覧表の情報を抽出し、梱包されたマイナンバーカードと合致しているか確認する。
- ・ 目視により、マイナンバーカードの破損・汚損を確認する。破損・汚損があった場合、市職員へ連携する。
- ・ 交付・予約システムで管理開始日入力とステータス変更（交付前設定待ち）を行い、市職員へ箱単位で手交する。

3.5.2. サテライト近隣地区のマイナンバーカード引き抜き

- ・ サテライト近隣地区のマイナンバーカードと交付通知書を引き抜き、区役所交付カードとサテライト交付カードに区別する。
- ・ サテライト交付カードについて、交付・予約システムで交付場所をサテライトへ変更する。
- ・ 交付・予約システムよりサテライト交付カードを抽出し、二重チェックを行う。

3.5.3. 交付前設定

- ・ 本業務は、市職員が行う。ただし、住基ネット端末の操作権限を「個人番号カード交付前設定」に限定した上で、市職員の監理のもと、受託事業者が行うことができることとする。受託事業者が住基ネット端末を操作するにあたっては、関係法令及び市職員の指示を遵守すること。
- ・ 住基ネット端末で交付前設定を行う。交付前設定後は、交付前設定済件数を住基ネット端末で抽出し、カード数との合致を確認したうえで、交付・予約システムにおけるステータス変更（交付準備待ち）を行う。

3.5.4. 交付通知書封緘

- ・ 区役所交付カードについては、J-LIS 作成の交付通知書を同封する。
- ・ サテライト交付カードについては、交付・予約システムより CSV 出力のうえ、差込印刷で交付通知書を出力し、同封する。
- ・ 交付・予約システムでステータス変更（交付通知書発送）と交付通知書発送日を入力。
- ・ 交付・予約システムより発送データを抽出し、発送準備のできた封筒との突合を行う。

3.5.5. マイナンバーカードの配送準備及び管理業務

- ・ 3.5.4 のデータを抽出し、保管場所を「通送中」へ変更し、メモに移送日を入力。
- ・ 交付・予約システムより移送データを抽出し、移送準備のできたマイナンバーカードとの突合を行う。
- ・ 別途定める配送日の前日迄に移送数・交付通知書発送数・交付・予約システムから抽出した数が合致することを確認し、市へ報告すること。
- ・ 集配日は、マイナンバーカード配送車へセキュリティバックを渡し、マイナンバーカードの受領を行う。

・集配管理業務として、交付事務センター及び交付窓口である区役所等 12 箇所とマイナンバーカードサテライトオフィス等との間でマイナンバーカードが入ったセキュリティバックを、定時に巡回しながら集配を行う。表 4「集配先」の窓口等の運用時間に留意し、車両やセキュリティ確保策について、下記を必須条件として最適な提案を行うこと。

- (1)市内区域において、当該業務に必要な許認可を受けた法人による運行とすること。
- (2)車両は、安全な運行に支障のないように整備されたもので、集配すべきセキュリティバックを格納することが可能で、貨物スペースが密閉され、雨天等による水漏れや搬送時の散逸を防ぐ措置が講じられており、盗難防止のための施錠設備があること。本業務専属車両とし、他の荷物の混載を行わないこととし、巡回のスタート及びラストにおいて、必ずメーカーの荷台に他の荷物およびセキュリティバックの積み残しがないか必ず事業者において確認すること。
- (3)乗車は 2 名以上の体制とし、配送時に 1 名は車内に残ることを原則とし、離れる場合は必ず施錠を行うこと。運行にあたっては、各種法規を厳に遵守のうえ、必要な連絡が常時とれるようにすること。また、集配業務に従事させる人員及び代替要員の氏名並びに緊急時の連絡網を別途提出すること。
- (4)マイナンバーカードが入ったセキュリティバックについてはGPSを同梱するなど、追跡を行えるようにすること。

3.5.6.交付通知書の発送

・交付通知書の発送は、マイナンバーカードの移送日の翌金曜日に行う。移送日及び発送日については双方協議の上、変更することができる。

3.5.7.交付通知書の返戻対応

・交付通知書の返戻があった場合、交付・予約システムへ返戻日の入力を行い、市職員へ手交する。

3.5.8.交付通知書の再送

・住基ネット端末等で住所地確認を行い、交付・予約システムへ再送日の入力を行い、1 か月後に再送する。

3.5.9.マイナンバーカードの棚卸（週次・月次）

・毎週月曜日に本市職員が棚卸を行う。ただし、受託事業者は棚卸のために必要な協力を行うこと。

4.区役所等における臨時窓口の運営

4.1.設置場所

詳細は、K1～K12 の個票で後述するとともに、仕様書内では番号で表現する。

番号	臨時窓口	所在地
K1	東灘区役所	東灘区住吉東町 5-2-1
K2	灘区役所	灘区桜口町 4-2-1
K3	中央区役所	中央区東町 115 番地
K4	兵庫区役所	兵庫区荒田町 1-21-1
K5	北区役所	北区鈴蘭台北町 1-9-1
K6	北神区役所	北区藤原台中町 1-2-1
K7	長田区役所	長田区北町 3-4-3

K 8	須磨区役所	須磨区大黒町 4-1-1
K 9	北須磨支所	須磨区中落合 2-2-6
K 10	垂水区役所	垂水区日向 1-5-1
K 11	西区役所	西区糀台 5 丁目 4 番地の 1
K 12	玉津支所	西区玉津町小山字川端 180-3

4.2.業務内容

臨時窓口の対応業務は下記を予定するが、対応業務は K1～K12 ごとに異なる場合がある。

- (1)マイナンバーカードの申請受付
- (2)本人確認できない場合は申請サポート・問い合わせ対応
- (3)マイナンバーカードの交付
- (4)電子証明書の発行
- (5)臨時窓口移転時のレイアウト案の提出及び移転作業

4.3. 運営日時

- (1)窓口の運営は、原則として、委託期間における土曜日・日曜日・「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・12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日(前に掲げる日を除く。)を除く日とする。窓口の運営時間は、下記を原則とする。

原則
月火水木金 : 8:45～17:30 (受付は17:15まで)

- (2) 両者協議により、日曜開庁日（3 月の最終日曜日）の運営を行う場合は、別途精算する。
- (3) 当該時間中に受付した事案は、完了まで対応すること。

4.4.設備・備品

- (1)臨時窓口勤務する本市職員が業務上必要とする設備等は、本市が調達し、本市職員が管理する。その他、委託業務遂行にあたって必要なもの（別紙表 5）は、調達範囲に含めること。表 5 は最低限、調達を要する設備等であるが、同様の機能を有す物であれば可とし、表 5 に示す設備等に限定する趣旨ではない。
なお、事後的に本市が、表 5 以外の設備等を調達する必要があると判断した場合は、原則として、本市が必要経費を負担し、受託事業者が調達する。
- (2)居室にかかる賃料、共益費及び光熱水費（電話料金など事業者が調達する環境に関する通信費を除く）は、本市の負担とする。そのほか、本市から貸与する設備・備品が有る場合は、無償とする。
- (3)受託事業者は契約締結後、本市が提供するレイアウト案を検討し、必要があれば適切な変更提案を行うこと。また、必要な備品について、本市及び設置場所である区役所等と協議し、承認を得ること。
- (4)本契約満了後、次期事業へ継承される場合は、次期受託事業者を引き継ぐ備品等以外は原状復旧すること。ただし、それ以外の備品等であっても、本市の承諾のうえ、次期受託事業者との合意に基

づき引き継ぐ場合には、この限りではない。

(5)本契約満了後、本契約において調達した備品等について、引き続き使用に耐えうる場合は、本市に引き継ぐこととする。

(6)本市の調達した備品と区別するため、受託事業者が調達した備品類には、その旨のシール貼付等の手段を講じること。

4.5.業務の詳細

来庁者の整理、新規申請受付、申請サポート、交付サポート、問い合わせ対応及びマイナポータルの操作支援の業務について、以下に示す。

※下線の業務内容は、本市職員が行う業務であり、委託する業務は下線以外の業務である。

※下記の事務は、本市との協議により、市民サービス向上や事務効率化のための変更を認める。なお、本市においても、事務効率化を図っていくため、今後、事務手順の変更が生じる場合がある。

※マイナンバーカードの管理は、本市が提供する交付・予約システムにより行う。

※下記の業務内容以外にも、本市と受託事業者が協議したうえで、区役所・支所における申請促進の取り組みについて、本市から受託事業者に協力を求めることがある。

4.5.1.来庁者の整理

- ・来庁者の用件を確認し、臨時窓口毎の対応方針に従い、適切な窓口（臨時窓口以外のマイナンバー関連窓口、その他）へ誘導する。
- ・円滑に案内が行えるよう案内先と連携すること。

4.5.2.申請受付に係る業務

(1) 申請受付前の確認及び案内

- ・申請書及び本人確認書類等の持参物を確認する。持参物が不足する場合、状況に応じた対応方法を案内すること。
- ・来庁者が申請者本人であるかどうか（任意代理人による申請受付は交付時来庁方式のみ）、近日中に住所異動を予定していないか、新規・更新・再発行のいずれに該当するかを確認する。
- ・申請時来庁方式で受付可能である申請者の場合、暗証番号設定依頼書の記載を促す。
- ・マイナンバーカードの受取方法など、手続きの概略を説明する。
- ・混雑が著しい場合は、スマホ申請やサテライトでの申請を案内する。

(2) 申請受付

①申請書等の確認

- ・申請書に必要な事項を記載させる。
- ・暗証番号設定依頼書の記載内容を確認する。
- ・申請者が法令上、申請することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・申請書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・申請の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示させ、若しくは提出させること。また、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか

か確認するための判断材料を収集すること。

- ・申請の任に当たっている者が法定代理人である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示させ、若しくは提出させること。また、適宜の方法により、代理権限等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・写真を持参している場合、写真と本人の合致を確認し、裏面に氏名、生年月日が記入されていることを確認すること。
- ・通知カードは、回収すること。紛失の場合は、紛失届の記載を求めること。
- ・住民基本台帳カード所持者については、そのカードを回収し、変更届の記載を求めること。
- ・予め本市が指定する申請手続きに必要な書類を受取り、申請者本人のものであるか確認し、一件書類をまとめて本市職員に手交すること。

②申請の任に当たっている者の本人確認に関する業務

- ・本業務は市職員が行う。
- ・本人確認書類が不備・不足している場合は、申請サポートに切り替えて本人から J-LIS へ申請してもらうよう案内する（又は、再来庁を促す）。
- ・写真を持参している場合、写真と本人の合致を確認する。
- ・本人確認書類を確認し、本人確認を済ませた後、一件書類を委託事業者へ連携する。

③申請者への本人確認書類の返却

- ・市職員による本人確認後、本人確認書類を申請者へ返却する。

(3) 申請受付後の説明

- ・本人限定受取郵便や簡易書留によるカードの受取り方法、被保険者証としての利用等マイナンバーカードの利活用策について説明をすること。

(4) 申請用写真の撮影

- ・マイナンバーカードの申請に用いるための写真撮影を、デジタルカメラ等を用いて行うこと。予備も含め、必ず2枚以上撮影すること。
- ・国が指定する規格を遵守して撮影するとともに、申請書と同一人物であることの確認を行うこと。
- ・撮影後、画像を印刷し、申請者へ申請用写真とすることの了承を得た後、申請書に写真を貼付する。

(5) 申請受付書類の整理及び交付・予約システムへのデータ登録

- ・原則として、当日中に交付・予約システムへ受付データを登録する。
- ・受付した書類について、市が指定する方式で整理し、原則として、当日中に市へ提出すること。

(6) 送付場所情報の書き換え

- ・本業務は市職員が行う。
- ・住基ネット端末で申請書 I D を更新する。送付場所情報を「●区（申請時来庁）」に設定する。
- ・各区役所・支所・出張所の情報を入力異動後の申請書 I D の自動更新と重ならないよう翌日入力すること。
- ・交付申請書原本を普通郵便で J-LIS に郵送する。

4.5.3.申請サポート

(1) 申請サポートの受付

- ・4.5.2(2)において、本人確認に足る書類の提示がなかった場合やその他の不備等で、申請時来庁方式による受付を完結できなかったときには、申請者の理解を得たうえで申請サポートを行う。

(2) 申請用写真の撮影に関する業務

- ・本人であることを確認すること。
- ・申請に用いるための写真撮影を、デジタルカメラ等を用いて行うこと。予備も含め、必ず2枚以上撮影すること。
- ・国が指定する規格を遵守して撮影するとともに、申請書と同一人物であることの確認を行うこと。
- ・撮影後、画像を印刷し、申請者へ申請用写真とすることの了承を得た後、申請書に写真を貼付する。

4.5.4.交付サポート

(1) 交付前の確認及び案内

- ・事前予約の有無を確認のうえ、臨時窓口ごとの運用に従い、案内すること。
- ・交付通知書及び本人確認書類等の持参物を確認する。持参物が不足する場合、状況に応じた対応方法を案内すること。
- ・申請書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・申請の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示させ、若しくは提出させること。また、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・申請の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示させ、若しくは提出させること。また、適宜の方法により、代理権限等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・通知カードは、回収すること。紛失の場合は、紛失届の記載を求めること。
- ・住民基本台帳カードまたは、既発行の個人番号カード所持者については、そのカードを回収し、変更届・廃止届の記載を求めること。
- ・申請者に暗証番号記載票を手交し、暗証番号を記載させる。
- ・予め本市が指定する交付手続きに必要な書類を受取り、一件書類をまとめて本市職員に手交すること。

(2) マイナンバーカードの引き抜き

- ・一件書類を確認のうえ、交付するマイナンバーカードの引き抜きを行う。(予約者については、事前に引き抜きを行う)

(3) 本人確認及び交付

- ・本人確認のうえ、申請者に住基ネットシステム端末に付属するタッチパネル画面を操作させ、暗証番号入力を促す。
- ・マイナンバーカードを交付し、必要事項を説明する。

4.5.5.問い合わせ対応

(1) 問い合わせ対応

- ・来庁者からの J-LIS から再送された「QR コード付き交付申請書」に伴う問い合わせや相談などに

応じること。

- ・必要に応じて、サテライトやコールセンター、市民課と連携を行うこと。
- ・住基ネットシステムによる検索・確認が必要な場合は、業務責任者を通じて本市職員に照会して対応を行うこと。

(2) 苦情対応

- ・受託業務範囲にかかる苦情対応は、受託事業者の責任において、本市職員と協力・連携し、会場全体の平穏な事務処理の妨げにならないよう対応を行うこと。
- ・各臨時窓口で対応できない内容は、業務責任者を通じて本市職員へ速やかに連絡し、引継ぎ等の調整を行うこと。業務ごとのエスカレーション先は、下記のとおりとする。

業務内容	エスカレーション先
マイナンバーカードの申請受付、申請サポート・問い合わせ対応、マイナンバーカードの交付、電子証明書の発行	区役所・支所市民課、玉津支所 全体的事項は地域協働局住民課

- ・苦情一件ごとに対応票を作成し、本市職員へ報告すること。様式及び報告頻度については契約締結後、本市と調整の上決定する。

4.5.6. マイナポータル の 操作 支援

(3) 支援内容

健康保険証としての利用申込、公金受取口座の登録のほか、マイナポータルで確認することができる「わたしの情報」の閲覧を希望する方に対して、支援に必要な端末（リースに限る）を設置し、端末の操作方法が分からない方に対し対応を行うこと。（来庁者のスマートフォンでの対応を含む）

(4) 苦情対応

- ・受託業務範囲にかかる苦情対応は、受託事業者の責任において、本市職員と協力・連携し、会場全体の平穏な事務処理の妨げにならないよう対応を行うこと。
- ・各臨時窓口で対応できない内容は、業務責任者を通じて本市職員へ速やかに連絡し、引継ぎ等の調整を行うこと。業務ごとのエスカレーション先は、下記のとおりとする。

業務内容	エスカレーション先
被保険者証利用の初回登録の支援	福祉局国保年金医療課
公金受取口座の登録やマイナポータルの閲覧に係る支援	企画調整局デジタル戦略部

4.5.7. 顔認証マイナンバーカードに係る健康保険証としての利用申込

※下線の業務内容は、本市職員が行う業務であり、委託する業務は下線以外の業務である。

(1) 申請時来庁方式

- ① 市民課に顔認証マイナンバーカード到着後、暗証番号を設定する。
- ② 保険証の利用申込を希望する方のマイナンバーカードをピックアップし、授受簿に記入する。
- ③ 授受簿とマイナンバーカードの確認をする。

- ④ 保険証の利用申込をする。
 - ⑤ ロックツールを使用し、暗証番号にロックをかけ、マイナポータル等を用いてロック状況の確認をする。
 - ⑥ 市民課に授受簿とマイナンバーカードを引渡しをする。
 - ⑦ 授受簿とマイナンバーカードを確認し、マイナンバーカードの券面に「顔認証」の記載を行う。
 - ⑧ マイナンバーカードを発送する。
- (2) 交付時来庁方式およびすでにマイナンバーカードの交付を受けた市民の顔認証マイナンバーカードへの切替
- ① 市民課でマイナンバーカードの暗証番号を設定し、マイナンバーカードの券面に「顔認証」の印字を行った後、連絡票の記入をする。
 - ② 顔認証マイナンバーカードを希望される市民の方と一緒に臨時窓口へと同行する。
 - ③ 連絡票を受領し、授受簿に必要事項を記載する。
 - ④ 保険証の利用申込をする。
 - ⑤ ロックツールを使用し、暗証番号にロックをかけ、マイナポータル等を用いてロック状況の確認をする。
 - ⑥ 保険証の利用申込が完了したマイナンバーカードを市民に返却し、連絡票を用いて必要事項の説明をする。

4.5.8 引継ぎ

「4.区役所等における臨時窓口の運営」業務については、委託事業者のみによる稼働は令和8年4月までとし、以降5月末までを引継ぎ期間として、6月から本市職員にて業務を行えるよう、適切に引き継ぎを行うこと。引継ぎ期間においては、人数が過大とならないよう適切な人員配置を行うこと。

備品については5月末までは委託事業者が準備するものとし、それ以降については、耐用年数4年以上のもので引き継ぐことのできる什器類は市に引き継ぐこと。

5.コールセンターの運営

5.1.設置場所

詳細は、BCの個票で後述するとともに、仕様書内では番号で表現する。

番号	臨時窓口	所在地
CC	コールセンター	設置場所を指定しない

5.2.業務内容

- (1)マイナンバーカードの申請予約(サテライトのみ)
- (2)マイナンバーカードの交付予約(全窓口拠点)
- (3)マイナンバーカードの電子証明書発行・更新等手続き予約(サテライトのみ)
- (4)各手続きに必要な書類・持ち物の案内
- (5)マイナンバー制度・カードに関連した問い合わせ対応
- (6)業務効率化とサービス向上にかかる提案

- ・窓口とのマニュアルの連携等，業務の効率化や市民サービス向上に資する提案を行うこと。
- ・(1)～(3)については交付・予約システムの運用により行うこと。
- ・受付けたマイナンバーカードの進捗に関する問い合わせに対し，交付・予約システムを確認して，回答すること。
- ・住基ネットシステムによる検索・確認が必要な場合は，業務責任者を通じて本市職員に照会し，各サテライトにて対応を行うこと。
- ・市民からの問合せ等内容を履歴としてデータベース化すること。
- ・対応記録には，対応時刻・オペレーター名等の管理項目が付加されること。
- ・記録・検索・分類ができること。
- ・マイナンバー制度・カードに関連した問い合わせは，国の HP や市の FAQ 等を参照するなど制度全般について適切な対応を行うこと。
- ・受電量に応じて，サービスレベルを維持できる回線数を確保すること。
- ・市外局番「078」で始まる番号を用意すること。また，前委託事業者と調整の上，可能な限り前委託事業者の使用していた番号を引き継ぐこと。本契約満了後，次期受託事業者に業務を引き継ぐ場合は，使用している番号を引き継ぐこと。
- ・フリーダイヤルやナビダイヤルの利用は不可とする。
- ・回線以上の着信があった場合は，自動応答により回線混雑についてのガイダンスが流れ，掛け直しなどを案内できるようにすること。
- ・対応履歴やコールセンターに寄せられた各種情報（FAQ の市民満足度など），受電した問い合わせ内容や転送先の実績などを分析し，FAQ の改善，ホームページの内容やサイト導線をはじめとする広報手段の見直しなど，計画的に実施できる改善策の提案を行う。

5.3.運営日時

- ・原則として，運営日は，委託期間における「神戸市の休日を定める条例」（平成 3 年条例第 28 号）第 2 条 1 項 3 号に規定する年末年始を除く日とする。
- ・運営時間は，9 時 00 分から 20 時 00 分までとすること。
- ・運営時間外は，その旨を自動応答によりガイダンスできる機能を備えること。
- ・入居する建物の休業や法令点検等により，やむを得ずコールセンターの設置場所を使用できない場合も，代替措置を講じる等により運営を行うこと。

5.4.設備・備品

コールセンター業務遂行にあたって，事業場合め，電話回線・インターネット回線・インターネットが利用できる端末（交付・予約システムによる予約を行うため）等，必要な一切の什器・備品を調達範囲に含めること。

5.5.業務の詳細

(1)報告連携業務

①報告連携業務期間

期間は、コールセンター・窓口業務開始日から委託業務終了日までとする。

②報告連携業務

履行確認書、請求書、サービスレベル報告書等の提出にあわせて、毎月第3水曜日（祝休日の場合は、翌営業日）に、定例報告会を行う。この定例報告会以外にも、受託事業者は、本市が行う調査に協力すること。

6.業務計画

6.1.運用開始準備業務（業務開始前の業務構築管理業務）

(1)業務構築計画書の策定

本仕様書に基づき、本業務にかかる業務構築計画書を策定すること。策定にあたっては、上記1.8.に記載するスケジュールに沿って、確実に実施できるように計画すること。

計画書は、拠点毎に次の項目を盛り込むこととし、契約締結後、期限までに拠点毎に本市へ提出し、承認を得ること。

- ・運用開始までのスケジュール（業務構築スケジュール）
- ・確実な実施を約束する計画と体制（業務構築管理体制）
- ・堅固なセキュリティ管理体制の構築

(2)業務構築スケジュール

個票に定める業務構築スケジュールに従い、円滑に当該業務を開始するため、全行程を通じて無理のないスケジュールを構築すること。

併せて、必要書類を拠点毎に提出すること。

(3)業務構築管理体制

業務構築のための業務構築管理業務責任者・副業務責任者1人を設けること。

体制	人数	業務等
業務構築管理 業務責任者	1人	業務構築計画書に基づく進捗管理を実施すること。受託事業者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗を自己管理し、本市に報告すること。打ち合わせの都度、議事録を作成し、提出すること。本市より進捗及び進捗管理に是正を求められた場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正すること。
副業務責任者	1人以上	本業務について、業務構築管理業務責任者を補佐すること。

(4) 業務マニュアルの作成

開設当初の業務マニュアルは前事業者のものを引き継ぎ、そのマニュアルに基づいて運営を行った上で、必要に応じて本仕様書及び本市が提供する各種資料を参考に、適宜本市と協議をしながら改正すること。作成したマニュアルは、内容の検証を行った上で、本市の承認を得ること。業務マニュアルの著作権は本市に帰属し、成果物は、Microsoft office で編集・加工できるデータで納品すること。

(5)設備の調達

現行のレイアウトを基に設備を調達すること。現在のレイアウトから変更する必要がある場合は、本市と協議しながらレイアウトを作成し、本市の承認を得た後、必要な設備を調達すること。BC及びCC以外の入口には、視認性の良い看板を掲示すること。

(6)業務従事者に対する研修

受託事業者は、業務従事者に対し、本業務の開始前に必ず、本市の承諾を得た内容で、業務を実施するために必要な知識を習得する為の研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行うこと。また、業務開始後においても、必要に応じて随時、本業務の質の維持及び向上に努める取組みを行うこと。

運用開始前後の2週間及び開始後1か月は少なくとも、業務の質の向上を早めるため、専任研修者を設置し、改善課題の共有、実行内容を毎週報告すること。責任者及びスタッフが異動する場合も、業務の引継ぎを含め、必要な研修を行った上で配置すること。

(7)交付・予約システムならびに発券機の活用

窓口の混雑緩和のために調達する交付・予約システムの仕様を十分理解し、別途調達する発券機と併せ、業務従事者が使いこなすことができるよう、必要な研修を行うこと。

6.2.管理運営業務（報告連携及びPDCA）

(1)報告連携業務

- ・報告連携業務期間

業務運用開始日から委託業務終了日までとする。

- ・報告連携業務

毎月定例報告会を行う。この定例報告会以外にも、受託事業者は、本市が行う調査に協力すること。

(2)提案水準またはサービスレベル水準

- ・市民サービスの向上を実現するため、各業務について以下の提案水準またはサービスレベル水準の実現を求める。

①サービスレベル水準

項目	内容	測定指標
<u>個人情報の紛失・流出・漏洩事故の防止</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・特定個人情報を扱っており、個人情報の紛失・流出・漏洩等による事故を発生させない。 ・発覚した場合は、報告書（速報）を提出するとともに、二次被害の発生を阻止する。 	事故発生件数： 0件/月
<u>マイナンバーカード交付遅延の防止(三宮・学園・BCのみ)</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付日から60日以内、カード受取日から30日以内に、遅滞なく交付通知書を発送する（申請者に起因するものなど委託事業者の責によらない遅延は除く）。 ・遅延が予測される場合は、事前に本市に対して内容を報告し、対応策を協議する。 	窓口受付日からカードもしくは交付通知書発送まで： 60日以内 カード受取日から交付通知書発送まで： 30日以内

トラブルのない市民対応	<ul style="list-style-type: none"> ・不適切な案内や不信感、不快感を与える対応等によるトラブルを発生させない。 ・発生してしまった場合は、適宜本市へ報告し、連携して対応を行う。 	<p>苦情発生件数：</p> <p>0 件以内</p> <p>(1 拠点/1 か月につき)</p>
事務誤りの発生防止	<ul style="list-style-type: none"> ・事務処理の誤りが発覚した場合は、事務フローの徹底や改善等を行い、業務従事者への周知を行う。 ・<u>市民からの通報により発覚した場合や、市民の再来庁等を要する事務処理誤りが発生した場合は、本市へ事故として報告すること。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務誤り件数：拠点合計で 3 件/月 ・事故件数：0 件以内 (1 拠点/1 か月につき)
スムーズな窓口運営	<ul style="list-style-type: none"> ・待合いの滞留を発生させない。 ・シンプルで適切な窓口運営を実施し、1 人あたりの受付所要時間(フロア受付～窓口対応完了)は 15 分程度とする。 ・必要に応じ、本市職員とスムーズな連携を行う。 	<p>受付想定所要時間</p> <p>30 分/人を超過するものが 10 件以内 (1 拠点/1 か月につき)</p>
報告書(速報)、事故報告書の提出	<ul style="list-style-type: none"> ・下線の事故が発生した場合には、可及的速やかに報告書(速報)を提出する。 ・事故後の対応結果および再発防止策を責任者が記入し、報告書(完了)を提出すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書(速報)提出：発生・発覚から概ね 3 時間以内 ・報告書(完了)提出：0 件以内 (1 拠点/1 か月につき)
電話応答率の担保・待ち時間の削減	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターにおいて、確実に正確、迅速な対応を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・応答率：95%以上 ・本市へのエスカレーション：2 件以内 (1 か月につき) ・待ち時間：8 秒以内
<u>現金の誤収納を含む現金事故</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・現金の収納を適切に行い、収納後の現金についても適切に取り扱う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事故件数：0 件以内 (1 拠点/1 か月につき)

※下線部分は事故として取扱う。

※事務誤りにについても、事故等報告の様式を準用して、再発防止策を講じて報告する。

②サービスレベル水準未達成時の改善について

- ・受託事業者は、本水準を下回る月があった場合、翌月の定例報告会において、サービスレベル報告を行うとともに、改善提案を行う。
- ・なお、本市が業務改善の必要があると判断した場合は、本市は「業務指示書」を发出する。
- ・「業務指示書」を发出した翌月のサービスレベル報告においても改善が見られない場合、一定の期限を設けて改善を命じる「業務改善通知」を发出する。受託事業者は、当該「業務改善通知」を受けて、期限までに業務を改善しなければならない。
- ・窓口配置状況や対応業務が拠点によって異なるため、受託事業者は一定の処理手順の違いに対応する必要があるが、本水準を下回る事案が処理手順の違いが原因となり発生しており、改善を要する場合

は、市と受託事業者双方で協議を行う。

- ・BCにおけるJ-LISからの受領数に対して、特段の事情がなく、処理数が週次で95%に達しなかった場合は、双方でその原因を明確化するとともに、対処に向けた協議と業務体制構築を行うこと。

6.3.実施体制

本業務を遂行するにあたり、統括管理者、現地管理者、現金管理責任者、業務従事者の要員を年間の配置計画の範囲で事務量の変動に応じて適正数配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な処理を行えるようにすること。

受託事業者は、受託業務の適正な執行及び保安全管理のため業務体制表を作成し、業務従事前までに本市に提出することとし、変更が生じた場合は、速やかに本市に報告し、業務体制表の変更を行うこと。なお、実施体制上において著しい不適格者があると認められるときは、本市は受託事業者には是正措置を求めることができるものとする。

(1)実施体制の役割

①統括管理者

業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を担い、現地管理者及び業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。また、業務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、本市に対して作業進捗の定期的な報告を行う。

業務間の円滑な連携を行うために、人員調整に加え、都度適切な業務指示を行うため、統括管理者を補佐する人員を配置し、円滑な業務運営を確保すること。統括管理者は、原契約管理者等との兼務を認める。

②現地管理者（三宮・学園・BC・CC）

常駐の責任者として、統括管理者の職務を代理できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行うものとし、責任者及び副責任者を各1名以上選任するものとする。各拠点（CCのみ責任者2名）に配置し、本市職員と適宜打合わせの上、連絡調整を担う。業務従事者に業務の指揮監督・指示を行い、担当業務を適正に処理できるよう指導教育すること。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本市への報告及び対応方針の作成を行う。

③現金管理責任者（三宮・学園）

三宮センター及び学園都市サテライトにおける手数料収納に関連する現金取扱の責任者として適切な業務管理を行うこと。本市より報告や検査、改善を求められた場合は、速やかに応じること。なお、三宮と学園の現金管理責任者は兼任することができる。

④業務従事者（三宮・学園・BC・CC）

現地管理者の指示を受け担当業務を適正に処理すること。受託事業者は業務を行うにあたり、必要な知識及び技術を有するとともに、円滑に業務を遂行できる者を従事者として配置すること。

⑤現地管理者（K1～K12）

常駐の責任者として、統括管理者の職務を代理できるとともに、業務の進捗管理及び労務管理を行うものとする。臨時窓口において、本市職員と適宜打合わせの上、必要な調整を担う。各臨時窓口において、業務従事者に業務の指揮監督・指示を行い、担当業務を適正に処理できるよう指導教育すること。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本市への

報告及び対応方針の作成を行う。

⑥業務従事者（K1～K12）

上述④と同じ。

ただし、臨時窓口業務従事者の席数については、東灘・灘・中央・兵庫，北・北神，長田・須磨・北須磨・垂水，西・玉津のブロック分けを基本にし，繁忙に応じて拠点間での席数調整によって，臨時窓口間で応援可能な体制とすること。

臨時窓口の席数は，対応数にあわせて柔軟に配席すること。

臨時窓口業務を優先したうえで，処理件数（来庁者数）の動向予測に比して人員に余裕が生じる場合は，来庁者数の動向を予測したうえで計画的に出張受付業務への人員流用を行うことによって，受付申請業務を含めた効率的な体制とすること。

また，予測と大きく異なる状況が生じた場合は，臨時窓口業務の人員体制を復元可能とする体制構築を行うこと。

なお，出張受付業務への人員流用を行った場合は，出張申請に関する報告と併せて臨時窓口業務からの人員流用数を市に報告すること。

(2)現地管理者(各拠点共通)の要件

- ・管理者については，本業務と同等の委託業務の経験があること。
- ・業務全体を掌握するとともに，本市職員との調整及び連携等を行い，業務の運用調整を行えるコミュニケーション能力を有すること。
- ・市民への案内や問い合わせ，苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
- ・マイナンバー制度，住民情報を取扱う事務等の知識を有すること。
- ・個人情報及び特定個人情報の適正な取扱いを熟知していること。
- ・業務従事者に対する労務管理，フォロー，業務指導を行い，業務全体を遂行するマネジメント能力を有すること。
- ・服装は来庁者に不快感を与えないものとし，責任者であることが明確に分かるように名札を着用すること。
- ・端末操作（テンキー入力，検索操作等：タイピング入力 200 文字/分程度）が円滑に実行できること。

(3)業務従事者（各拠点共通）の要件

- ・基礎的なビジネスマナーを身に着けていること。
- ・協調性を有すること。
- ・端末操作（テンキー入力，検索操作等：タイピング入力 200 文字/分程度）が円滑に実行できること。
- ・電話対応・接客・窓口業務等対人サービスの経歴があること，もしくはその適性があること。
- ・マイナンバー制度に関する一般的な知識を有すること。
- ・発送物の仕分け等の誤りを防ぐため正確な事務処理が行えること。
- ・作業結果の取りまとめ業務を行うスキルを持つこと。
- ・服装は来庁者に不快感を与えないものとし，身分を明確にする名札を着用すること。

6.4.遵守事項

- (1) 現行の各拠点の運営体制や、受託事業者の他都市における知見などを十分に勘案したうえで、業務の繁閑に応じて、受付想定件数達成に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。
- (2) 複数か所の拠点を運用するにあたり、拠点間のサービスレベル水準に差が生じないように連携した上で、一体的かつ効率的な運営を図ること。また、繁忙期に人員を増配置することはもとより、感染症発生等の事態により、来客数が想定を大きく下回る状況があれば、市と協議の上、窓口を減らすことも含め、効率的な運用を行う。大規模災害時または感染症発生時の事業継続については、別途協議を行うこととする。
- (3) 当初配置した臨時窓口ごとの人員数については、実際の臨時窓口ごとの業務量と比較考量のうえ、必要に応じて臨時窓口間で応援派遣を行うことで、柔軟に対応すること。
- (4) 履行場所から公共交通機関を利用して1時間以内の場所に、本業務を指揮し担当する、受託事業者の主な拠点を設置すること。

6.5.役割分担

受託事業者と本市の主な役割分担は、以下の通りである

	役割分担	
	受託事業者	本市
各拠点業務構築	<ul style="list-style-type: none"> ・前委託事業者からの引継 ・業務構築計画の策定 ・業務計画（業務マニュアル・FAQ）の作成 ・業務従事者の教育 ・必要な設備等の調達 	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル等の作成に必要な情報（各種資料）の提供 ・作成内容の確認，承認
三宮・学園でのマイナンバーカード申請受付・交付補助業務	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付・交付・電子証明書の発行業務のうち、市職員が行う業務を除く一連の業務 ・マイナポータル端末操作支援業務 ・本市へのエスカレーション ・手数料の収納及び領収書の交付 ・手数料収納の為の釣銭準備、現金管理及び報告書類の作成等収納に関する事務 	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付・交付業務のうち、市職員が行う業務 ・交付専用窓口の業務 ・住基ネット端末操作にかかる事務 ・エスカレーション対応
配置された人員を活かした出張受付業務	<ul style="list-style-type: none"> ・年間計画の策定 ・実施マニュアル・FAQの作成 ・実施会場の手配・調整・広報 ・交付・予約システムを利用した予約サイトの設定 ・必要什器の調達・保管・配備 	<ul style="list-style-type: none"> ・会場使用料等の減免申請 ・広報紙・市HP掲載・プレスリリース・その他取材対応 ・本人確認を行う職員の調整と出務の指示
K1～K12 管理運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付・交付・電子証明書の発行業務のうち、市職員が行う業務を除く一連の業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付・交付業務のうち、市職員が行う業務

	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナポータル端末操作支援業務 ・本市へのエスカレーション 	<ul style="list-style-type: none"> ・住基ネット端末操作にかか る事務 ・エスカレーション対応
BC管理運営 業務	<ul style="list-style-type: none"> ・バックヤード業務のうち、市職員が行う業 務を除く一連の業務 ・市民対応、本市へのエスカレーション ・カードの棚卸（受託事業者分） 	<ul style="list-style-type: none"> ・住基ネット端末操作にかか る事務（交付前設定作業を除 く） ・カードの棚卸
コールセンター 業務	<ul style="list-style-type: none"> ・市民対応、本市へのエスカレーション 	<ul style="list-style-type: none"> ・エスカレーション対応

6.6.成果物

- ・本業務の成果物は、拠点毎に提出するものとする。
- ・成果物は、特に指定しない限り、紙媒体1部及び電子データとし、すべて日本語表記とすること。
- ・電子データの作成にあたっては、特に指定がない限り本市職員が Microsoft Office で編集できるソフトを使用すること。それ以外のソフトを使用する際には本市に相談すること。

求める成果物	提出期限	必要添付資料	留意事項
業務構築管理体制・スケ ジュール	令和7年5月15日		
業務マニュアル・FAQ	令和7年5月15日		
業務体制表・業務構築完 了報告書・緊急連絡網	令和7年5月25日		
研修実施報告書・BCP （業務継続計画）	令和7年5月29日		
業務従事者名簿	令和7年6月15日		更新・改定の都度
配席計画表	令和7年6月15日		初回提出以降は見直しを行っ た場合、その都度
配席実績表			履行月の翌月15日まで
業務日報	翌日まで		電子メール等で提出
日計報告書	翌日まで	三宮・学園での手 料収納についての日 計	電子メール等で提出 （業務日報と一体とすること も可）
業務週報（三宮・学園・ BC・CC）	毎月曜もしくは水曜 日	カード交付全体進捗 一覧の更新 （進捗遅延リストの 抽出確認）	現地管理者より本市の現地責 任者に報告 （申請総数、WEB入力完了 率、カード到着数、返戻数な ど課題が見える化し改善提案 を協議する）
業務月報	履行月の翌月10日 まで	業務報告書 サービスレベル報告	

月計表	履行月の翌営業日	三宮・学園での手数料収納についての月計表	電子メール等で提出
受付データ（三宮・学園）	原則当日中		交付・予約システムへ入力
出張受付実施報告書	実施の翌月 10 日まで		
事故報告書	個人情報の漏洩，労働災害等の事故が発生時直ちに		報告書の提出以前に電話・メール等により直ちに状況を神戸市に報告すること
苦情等対応報告書	苦情・要望等の都度		
広報費内訳	履行月の翌月 15 日まで		
広報物一覧表	履行月の翌月 15 日まで		

6.7.守秘義務,セキュリティポリシー

(1)本業務の実施にあたっては、番号法に規定する各条項のほか本市の神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。

なお、「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」については、以下のホームページを参照すること。

<<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>>

(2)ISMS，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)上記セキュリティ基準について，受託事業者が複数企業による連合体である場合は，コールセンター業務の運営を担当する事業者が，当該セキュリティ基準の認定を取得済み，あるいは取得の見込みが確実であること。

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

(5)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。

6.8.緊急時の対応

(1)BCP（業務継続計画）

①受託事業者は，風水害・地震などの災害，感染症など公衆衛生に関わる緊急事態，ストライキ等があった場合でも，可能な限り業務を継続せねばならず，リスク管理のために手順などを定めた業務継続計画を策定すること。なお，状況に応じて，本市は受託事業者との協議に応じるものとする。

②受託事業者は，危機管理体制の構築のため，「緊急連絡網」を作成し，本市に提出のうえ，本市の承認を得ること。

③受託事業者は，災害発生等の非常時においては，本市の特別な要請に対して，可能な限り業務従事者を臨時招集できる体制を確保すること。

④台風、大雪などの荒天等により、業務が困難な場合は、本市に連絡し、指示を仰ぐこと。また、本市から作業中断の指示が出た場合は、その指示に従うこと。

(2)リスク管理等

①受託事業者は、労働災害等の事故が発生した場合は、直ちに自ら適切な処置を行うとともに、本市に連絡し、可及的速やかに（概ね事故を知覚したときから3時間以内）「事故報告書（速報）」を本市に提出しなければならない。その上で、事故原因・事故後の措置・改善方法等を含めた「事故報告書」を提出しなければならない。

②軽微な事務誤りについても、本市に報告し、事故の未然防止に努めるものとする。

③受託事業者は、本業務の実行に関して、市民その他から苦情・要望等があった場合は、真摯に対応するとともに、速やかにその内容、講じた措置等を記載した「苦情等対応報告書」を本市に提出しなければならない。

6.9.契約解除等

(1)契約の解除

本市は、受託事業者が以下の項目のいずれかに該当する場合、契約を解除することができるものとする。

① 業務構築管理業務において、業務従事者名簿（完了）の提出が、個票三宮・学園・K1～K12・BC・CCに定める期限までに提出されなかったとき。また、業務構築完了報告書の提出が、期限までに提出されなかったとき。なお、この業務構築管理業務にかかった経費の全ては受託事業者が負担する。

②「6.2.管理運営業務 (2)②」の業務改善通知書による指示に従わないとき。

6.10.次期受託事業者への引継ぎ

(1) 受託事業者は、契約期間の終了もしくは契約の解除により、本業務が終了する場合は、本業務終了前までに、本市及び次期受託事業者に対し、本業務を実施する上で必要な情報・データ等は無償で提供するとともに、業務引継書を作成し、次期業務が適正に遂行できるように引継ぎを行うこと。また、本市立会いのもとに次期受託事業者に対して研修を実施すること。

(2) 受託事業者は、(1)に規定する引継ぎ及び研修の内容及び日程について、本市及び次期受託事業者と調整すること。

(3) 受託事業者は、契約期間終了後に生じた引継対象事項の問題について、本市の要請に応じて必要な支援を行うこと。

6.11.再委託

受託事業者は、本仕様書に定める業務の一部を再委託する場合、業務開始までに下記の内容を明記した再委託申請書を本市に提出のうえ、あらかじめ本市の許諾を得ること。なお、現金収納事務については再委託を行うことができないものとする。

(1)再委託事業者名及び代表者

(2)再委託する業務範囲

(3)再委託契約の期間

(4)再委託先が個人情報を取扱う場合、再委託先の個人情報取扱状況

再委託する業務は、本業務の委託金額全体の1/2を超えないこと。また、再委託事業者は、過去に類似形態（再委託、共同企業体等）で業務を請け負った経験を有していること。

なお、受託事業者にて準備する什器の保守等の簡易な業務の再委託については、本市の承諾を必要とせず、本条項の対象外とする。

上記に加え、委託契約約款第2条第2項（製造その他請負契約約款第2条第5項）の規定にかかわらず、再委託・下請負人に関する申請を省略することができる業務は、印刷業務、デザイン作成業務、広告出稿業務とする。但し、当該再委託先・下請負人（二次以下の再委託先・下請負人も同様）が本契約の内容について不履行や契約不適合等があった場合には、受注者が本市に対する債務不履行責任や契約不適合責任等を負う。

6.12.留意事項

本市は、法令上または業務上必要があるときは、受託事業者に対して立入調査し、または書面による報告を求めることができる。なお、受託事業者は、正当な理由がない限りこれを拒むことはできない。

(1)受託事業者は、本業務を履行するにあたって、本市の施策に協力しなければならない。

(2)本契約を締結した日の属する年度の翌年度以降において、本市の歳出歳入予算の本業務に係る予算について減額または削除があった場合は、本契約を変更・解除することができるものとする。

本契約締結後、本仕様書の内容に変更があった場合、あるいは記載のない事項や疑義を生じた場合は、速やかに本市と受託事業者が協議の上、決定するものとする。

7.委託料及び支払

(1)委託料は本仕様書に定める業務内容を履行するために必要なサテライト、区役所等における臨時窓口、交付事務センター、コールセンターの業務構築費用及び運営費用とする。業務構築費用は、必要に応じた設備・備品の新たな調達や業務環境の構築にかかる費用、人員の採用及び研修等を想定している。

業務構築にかかる部分の支払時期については、令和7年7月20日までに履行確認書、請求書の提出に基づき、8月中に支払い、7月以降の業務開始部分については、履行確認書、請求書、サービスレベル報告書等の提出に基づき、履行完了の翌月までに支払うものとする。なお、令和7年7月～令和8年3月末までの委託料については3月末の履行完了後に履行確認書・請求書を提出すること。令和8年4月～6月末までの委託料については6月末の履行完了後に履行確認書・請求書を提出すること。

ただし、本事業の予算の執行は、各年度予算の成立を前提とする。

(2)出張受付及び広報費用については実際の金額に応じて精算払いとする。

出張受付については責任者2名を配置し、業務従事者は各拠点から流用するものとする。責任者の人件費を除いたマイナンバーカードの出張受付の企画・調整・実施に関する費用として1開催を原則7時間以上の開催とし、1開催あたりで見積もられた税込費用に開催実績を乗じた金額を、受託事業者からの請求により、請求書受理日から30日以内に支払うものとする。なお、福祉施設や企業、居

宅訪問での出張受付等、市が特別に認めた場合に限り 4 時間以上 7 時間未満または 4 時間未満の出張申請・出張交付を実施できることとし、その場合は 4 時間以上 7 時間未満、4 時間未満でそれぞれ開催費用を見積り、に開催実績を乗じた金額を受託事業者からの請求により、請求書受理日から 30 日以内に支払うものとする。

なお、出張受付の実施にあたり、会場使用料等が発生した場合、上記費用に加算して請求できるものとする。

交付のための資料作成及び広報の企画・提案・実施（交付の際に配布するマイナンバーカードの使用方法等を説明した資料及び申請時来庁方式等による交付のための宣伝・集客）にかかる経費については、実費相当額で精算することとし、受託事業者は、業務の完了後、実績報告書を提出し、本市の検査を受けることとする。

各年度の支払金額は下記金額を上限とする。

年度	出張受付開催費用 (税込)	案内広報費用 (税込)
令和7年度 (契約締結日～令和8年3月31日)	6,450,000円	7,500,000円
令和8年度 (令和8年4月1日～6月30日)	2,150,000円	2,500,000円

出張受付の開催想定回数：

令和7年度：240回（うち賃料の発生する商業施設での実施を90回程度で想定）

令和8年度：80回（うち賃料の発生する商業施設での実施が30回程度で想定）

(3)委託料の支払いは、受託事業者から業務完了の報告、成果物の提出を受けた後に本市が必要な検査を行った上で、受託事業者からの請求に基づき行う。

(4)2ヶ月合計の受付件数が、本仕様書の個票で定める受付想定件数の2ヶ月あたりの件数の20%を超える増減があり、これにより業務執行体制の変更が必要となる場合には、当該拠点の運営体制の変更（増員または減員）及び委託料について、本市と受託事業者が協議の上、実情に応じた見直しを行う。

また、新たに受付想定件数を設定し、さらにその後の一月あたりの受付想定件数が新たな受付想定件数の20%を超える増減があり、これにより業務執行体制の変更が必要となる場合においても同様のこととする。

この場合の見直し後の委託料については、増減する業務量に応じた合理的な計算方法に基づき受託事業者が提案することとし、見積書及び人件費・備品等経費・管理費などの内訳や業務ごとの配置人数、要員ごとの人件費単価・工数等がわかる明細書を提出すること。

また、見直し後の委託料を算出するにあたり、その具体的な計算方法（想定単価等）については入札時の提案書に記載すること。

人員配置については想定件数を踏まえて配席計画案を提案すること。計画案に基づき、本市と協議

の上、配席計画を定め、実際の配置実績に基づき、精算を行う。「配席計画」の見直しが必要になった際は、随時協議を行う。なお、配置実績については月の平均配置実績数により評価する。小数点以下については小数点第1位を四捨五入し、請求できるものとする。

- (5)レイアウト決定後、内装・什器・セキュリティ確保策について協議し、市が必要と判断した場合、変更契約による調達を行う。この場合の支払いは、受託事業者から業務完了の報告、成果物の提出を受けた後に本市が必要な検査を行った上で、受託事業者からの請求に基づき行う。

施設概要

個票 S1:三宮センター

項目	内容	
施設名	三宮センター	
住所	中央区三宮町1丁目9-1 センタープラザ11階	
窓口受付想定 件数	(令和7年7月1日～令和8年3月31日) 平均4,300件/月 (令和8年4月1日～6月30日) 平均2,500件/月	
体制	責任者(正副各1名)	
	スタッフ	
開業時間	月火水: 12:00～20:00 土日: 9:30～17:30 ※木曜・金曜・祝日は休業	
建物図面		
施設概要	区画	437.40 m ² , オフィスフロア
	壁	工事不要
	セキュリティ	有
	二方向避難	可
	電子キー	有
	警備保証	有
	防火設備	煙感知, 非常放送設備, スプリンクラー, 消火器
	防火管理者	資格要(本市にて受講済)
	導線	各線三宮駅から徒歩
	避難経路	非常階段
	空調設備と コントロール	区画内で可
	サイン	駅からの導線にて可
	トイレ	フロア内有

	給湯室	有
	郵便局	神戸中央郵便局三宮分室
	夜間出入	可
	ビル休館	無
	UD配慮	有
備考	窓口数は本市と協議の上、決定する。	

個票 S2:学園都市サテライト

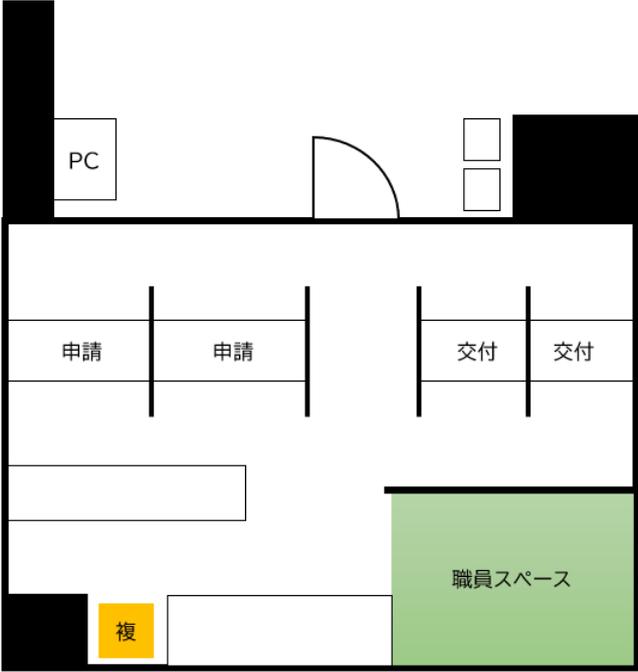
項目	内容	
施設名	学園都市サテライト	
住所	西区学園西町1丁目4 キャンパススクエア東館1階	
窓口受付想定 件数	(契約締結日～令和8年3月31日) 平均 2,300 件/月 (令和8年4月1日～6月30日) 平均 1,350 件/月	
体制	責任者 (正副各1名)	
	スタッフ	
開業時間	月火水: 12:00～20:00 土日: 9:30～17:30 ※木曜・金曜・祝日は休業	
建物図面		
施設概要	区画	約 230 m ² , 独立したテナント空間
	壁	工事不要
	セキュリティ	有
	二方向避難	一方向のみ
	電子キー	有
	警備保証	有
	防火設備	手動排煙窓
	防火管理者	(株)こうべ未来都市機構

	(火元責任者届出必要, 資格不要)
導線	地下鉄学園都市駅出口・バス停左手すぐ
避難経路	無 (独立建物のため)
空調設備と コントロール	区画内で可
サイン	道路際の看板, 窓ガラス面を使用可
トイレ	フロア内有
給湯室	無
郵便局	学園西町郵便局 (徒歩すぐ)
夜間出入	可
ビル休館	第3火曜 (ただし, 営業可)
UD配慮	有
備考	2F 吹き抜け空間あり 窓口数は本市と協議の上、決定する

個票 K1:東灘区役所臨時窓口

項目	内容	
会場	東灘区役所 3階	
受付想定件数	(契約締結日～令和8年3月31日) 8,500件/月 (令和8年4月1日～6月30日) 5,000件/月	
開業時間	区役所開所時間に準ずる	
図面	<p>(3階フロア図)</p> <p>The floor plan shows a locker and rest area (ロッカー・休憩スペース) at the top. Below it is a staff area (職員). To the left is an SV counter (SV台) and a PC area (PC). To the right is a reception counter (受付) and a service area with desks labeled '複', '申請', '申請', '申請', '申請', and '写真'. At the bottom is a yellow reception area with signs for '待合' (waiting area) and 'スベー' (space).</p>	
施設概要	面積	約 84 m ²
	セキュリティ	フロア全体としてシャッターによる施錠有り。 但し、個々の事務スペースには無し。
	空調設備	全館空調有り
	トイレ	同フロアに有り
	給湯室	同フロアに有り
	職員休憩スペース	なし
	時間外出入	1階宿直室横
備考	来庁者の整理, 案内, 誘導については, 必要に応じて既存の市民課窓口のあるフロア (2階) でも行うこと 窓口数は本市と協議の上, 決定する	

個票 K2:灘区役所臨時窓口

項目	内容	
会場	灘区役所 2 階	
来場想定件数	(契約締結日～令和 8 年 3 月 31 日) 4,200 件/月 (令和 8 年 4 月 1 日～6 月 30 日) 2,500 件/月	
開業時間	区役所開所時間に準ずる	
図面		
施設概要	面積	66 m ²
	セキュリティ	施錠有り
	空調設備	全館空調有り
	トイレ	同フロアに有り
	給湯室	同フロアに有り
	職員休憩スペース	なし
	時間外出入	1 階宿直室横
備考	窓口数は本市と協議の上、決定する	

個票 K3：中央区臨時窓口

項目	内容	
会場	中央区役所 7 階	
来場想定件数	(契約締結日～令和 8 年 3 月 31 日) 4,900 件/月 (令和 8 年 4 月 1 日～6 月 30 日) 2,900 件/月	
開業時間	区役所開所時間に準ずる	
図面		
施設概要	面積	約 180 m ²
	セキュリティ	施錠有り
	空調設備	全館空調有り
	トイレ	同フロアに有り
	給湯室	同フロアに有り
	職員休憩スペース	なし
	時間外出入	1 階宿直室横
備考	交付窓口も同じ場所に設置予定 窓口数は本市と協議の上、決定する	

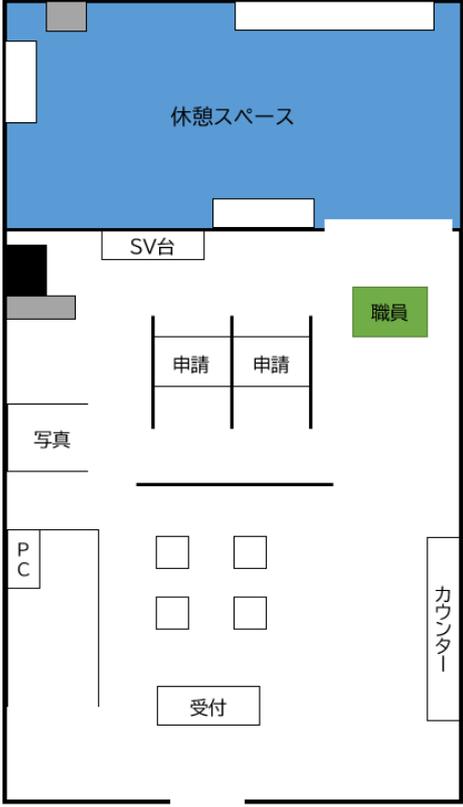
個票 K4:兵庫区臨時窓口

項目	内容	
会場	兵庫区役所 3階	
来場想定件数	(契約締結日～令和8年3月31日) 4,300件/月 (令和8年4月1日～6月30日) 2,500件/月	
開業時間	区役所開所時間に準ずる	
図面		
施設概要	面積	約 30 m ²
	セキュリティ	施錠有り
	空調設備	全館空調有り
	トイレ	同フロアに有り
	給湯室	同フロアに有り
	職員休憩スペース	なし
	時間外出入	1階宿直室横
備考	交付窓口も同じ場所に設置予定 窓口数は本市と協議の上、決定する	

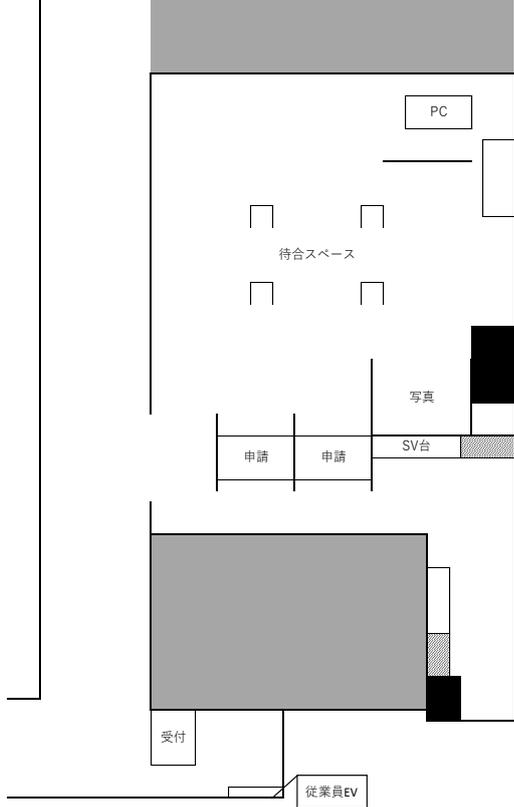
個票 K5:北区役所臨時窓口

項目	内容	
会場	北区役所 4 階	
来場想定件数	(契約締結日～令和 8 年 3 月 31 日) 3,000 件/月 (令和 8 年 4 月 1 日～6 月 30 日) 1,800 件/月	
開業時間	区役所開所時間に準ずる	
図面		
施設概要	面積	約 90 m ²
	セキュリティ	施錠有り
	空調設備	全館空調有り
	トイレ	同フロアに有り
	給湯室	有り
	職員休憩スペース	有り
	時間外出入	4 階宿直室横
備考	窓口数は本市と協議の上、決定する	

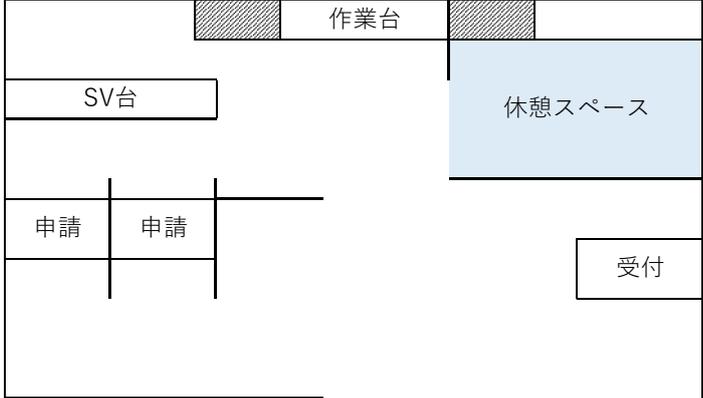
個票 K6：北神区役所臨時窓口

項目	内容	
会場	北神中央ビル 7 階	
来場想定件数	(契約締結日～令和 8 年 3 月 31 日) 2,700 件/月 (令和 8 年 4 月 1 日～6 月 30 日) 1,600 件/月	
開業時間	区役所開所時間に準ずる	
図面		
施設概要	面積	約 122 m ²
	セキュリティ	施錠有り
	空調設備	個別空調有り
	トイレ	同フロアに有り
	給湯室	同フロアに有り
	職員休憩スペース	あり
	時間外出入	玄関 (8:00～22:00)
備考	令和 6 年度中にフロア移転予定あり 窓口数は本市と協議の上、決定する	

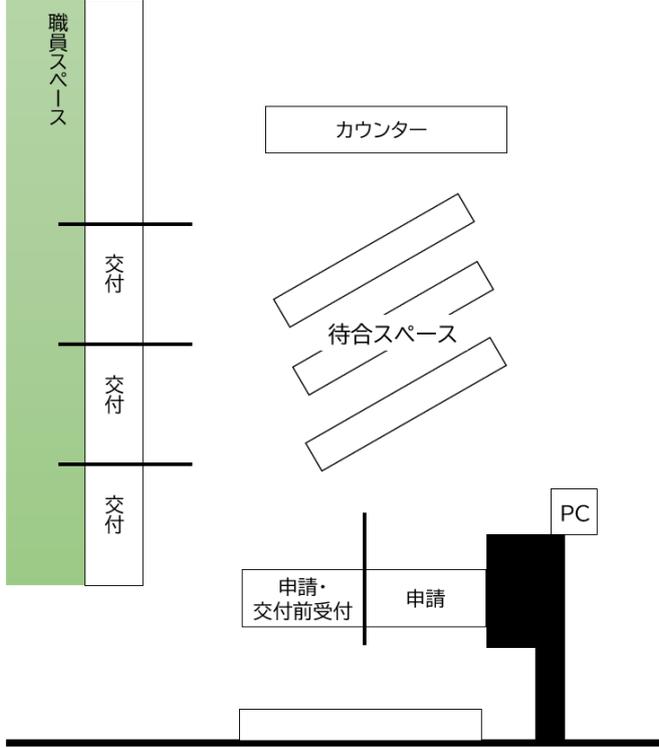
個票 K7：長田区役所臨時窓口

項目	内容	
会場	長田区役所 4 階	
来場想定件数	(契約締結日～令和 8 年 3 月 31 日) 3,300 件/月 (令和 8 年 4 月 1 日～6 月 30 日) 2,000 件/月	
開業時間	区役所開所時間に準ずる	
図面		
施設概要	面積	約 30 m ²
	セキュリティ	施錠有り
	空調設備	個別空調有り
	トイレ	同フロアに有り
	給湯室	同フロアに有り
	職員休憩スペース	有り
	時間外出入	1 階宿直室横
備考	窓口数は本市と協議の上、決定する	

個票 K8：須磨区役所臨時窓口

項目	内容	
会場	須磨区役所 1 階	
来場想定件数	(契約締結日～令和 8 年 3 月 31 日) 2,900 件/月 (令和 8 年 4 月 1 日～6 月 30 日) 1,700 件/月	
開業時間	区役所開所時間に準ずる	
図面		
施設概要	面積	36 m ²
	セキュリティ	無
	空調設備	全館空調有り
	トイレ	同フロアに有り
	給湯室	同フロアに有り
	職員休憩スペース	なし
	時間外出入	1 階宿直室横
備考	窓口数は本市と協議の上、決定する	

個票 K9：北須磨支所臨時窓口

項目	内容	
会場	北須磨支所 6 階	
来場想定件数	(契約締結日～令和 8 年 3 月 31 日) 2,400 件/月 (令和 8 年 4 月 1 日～6 月 30 日) 1,400 件/月	
開業時間	区役所開所時間に準ずる	
図面	 <p>※令和 6 年度の移転後は未定</p>	
施設概要	面積	45 m ²
	セキュリティ	無
	空調設備	全館空調あり
	トイレ	同フロアにあり
	給湯室	同フロアになし (4 階給湯室使用可)
	職員休憩スペース	設置可
	時間外出入	1 階防災センター横
備考	令和 6 年度中に庁舎移転予定あり 窓口数は本市と協議の上、決定する	

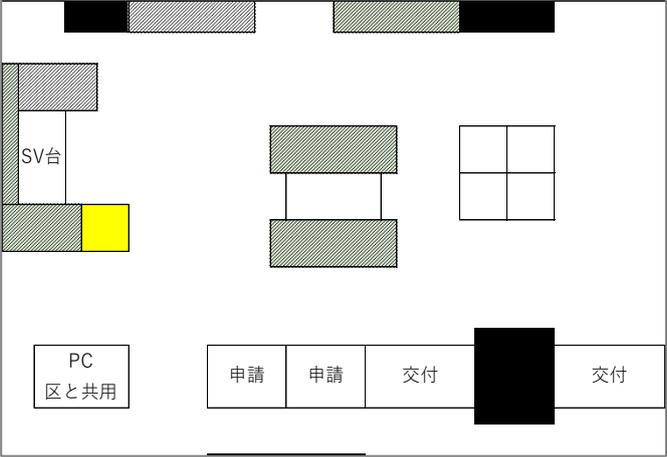
個票 K10：垂水区役所臨時窓口

項目	内容	
会場	垂水区役所 2 階	
来場想定件数	(契約締結日～令和 8 年 3 月 31 日) 6,100 件/月 (令和 8 年 4 月 1 日～6 月 30 日) 3,600 件/月	
開業時間	区役所開所時間に準ずる	
図面		
施設概要	面積	340 m ²
	セキュリティ	施錠有り
	空調設備	全館空調有り
	トイレ	同フロアに有り
	給湯室	同フロアに有り
	職員休憩スペース	なし
	時間外出入	1 階宿直室横
備考	横の事務室との仕切り要 交付窓口も同じ場所に設置 窓口数は本市と協議の上、決定する	

個票 K11：西区役所臨時窓口

項目	内容	
会場	西区役所 2 階	
来場想定件数	(契約締結日～令和 8 年 3 月 31 日) 4,200 件/月 (令和 8 年 4 月 1 日～6 月 30 日) 2,500 件/月	
開業時間	区役所開所時間に準ずる	
図面		
施設概要	面積	340 m ²
	セキュリティ	施錠有り
	空調設備	個別空調有
	トイレ	同フロアに有り
	給湯室	同フロアに有り
	職員休憩スペース	なし
	時間外出入	1 階宿直室横
備考	窓口数は本市と協議の上、決定する	

個票 K12：玉津支所臨時窓口

項目	内容	
会場	玉津支所 2 階	
来場想定件数	(契約締結日～令和 8 年 3 月 31 日) 2,000 件/月 (令和 8 年 4 月 1 日～6 月 30 日) 1,200 件/月	
開業時間	区役所開所時間に準ずる	
図面		
施設概要	面積	340 m ²
	セキュリティ	施錠有り
	空調設備	個別空調有
	トイレ	同フロアに有り
	給湯室	同フロアに有り
	職員休憩スペース	なし
	時間外出入	1 階宿直室横
備考	交付窓口も同じ場所に設置 窓口数は本市と協議の上、決定する	

個票 BC：交付事務センター

項目	内容	
会場	中央区三宮町1丁目9-1 センタープラザ 11階	
対応想定件数	(令和7年7月1日～令和8年2月28日) 平均18,100件/月 (令和8年3月1日～令和8年4月30日) 平均10,200件/月 (令和8年5月1日～6月30日) 平均7,100件/月	
図面		
施設概要	面積	437.4 m ²
	セキュリティ	区画に設定有
	空調設備	有
	トイレ	同フロアに有
	給湯室	無
	職員休憩スペース	区画内に設定
	時間外出入	1階守衛室横
	備考	

個票 CC：コールセンター

類型	内容
業務	マイナンバーカードコールセンター
住所	特に指定なし
受付想定件数	(令和7年7月1日～令和8年3月31日) 平均 5,000 件/月 (令和8年4月1日～6月30日) 3,150 件/月 (通話想定受付時間 180 秒/件, 後処理含め 5 分/件)
体制	責任者 (正 2 名副 1 名)
	スタッフ

表2 受託事業者による調達が必要な設備（サテライト1か所につき）

No.	品名	種別	個数	備考
1	机	事務用備品	10	本市職員(6)・業務従事者用・作業用(2)
2	椅子	事務用備品	20	本市職員(12)・業務従事者用・作業用(4)
3	書棚	事務用備品	必要数	物品サイズに応じて個数決定
4	打ち合わせスペース用テーブル	事務用備品	2	休憩スペース兼用
5	打ち合わせスペース用折り畳み椅子	事務用備品	10	休憩スペース兼用
6	職員・スタッフ用ロッカー	事務用備品	必要数	本市職員・業務従事者用
7	防犯カメラ及び録画機	花設置機器	必要数	
8	カード保管用キャビネット	事務用備品	必要数	
9	個人情報移送用セキュリティバッグ	事務用備品	1	
10	施設内カード運搬箱	事務用備品	1	
11	冷蔵庫	事務用備品	1	休憩スペース
12	レンジ	事務用備品	1	休憩スペース
13	ポット	事務用備品	1	休憩スペース
14	レンジ台	事務用備品	1	レンジとポットが置けるもの
15	水回り用品	消耗品	必要数	布巾・洗剤・スポンジ・ウェットティッシュ等
16	デジタルサイネージ	事務用備品	1	32インチ以上 MP4動画の連続児童再生可
17	写真撮影用カメラ	事務用備品	必要数	出張申請受付用も含む
18	写真撮影用照明・背景板	事務用備品	必要数	出張申請受付用も含む
19	感染防止対策備品	事務用備品	必要数	マスク・消毒液・対面アクリル板・体温計（非接触型）等
20	カレンダー	事務用備品	必要数	
21	大型パンチャ	事務用備品	1	
22	テブラ	事務用備品	1	
23	勤務状況管理用ホワイトボード	事務用備品	1	
24	折り畳みコンテナ	事務用備品	3	
25	台車	事務用備品	1	
26	電話機（電話回線）	事務用備品	必要数	コールセンターとの連絡調整用
27	FAX	事務用備品	1	
28	窓口用カラー複合機	事務用備品	1	
29	スキャナー	事務用備品	1	
30	掃除機	事務用備品	1	
31	清掃用具	消耗品	必要数	バケツ・雑巾・ゴミ袋等
32	シュレッダー	事務用備品	1	マイクロカット方式
33	リサイクルボックス	事務用備品	2	コピー用紙用、雑誌・チラシ用
34	可動式パーテーション	事務用備品	必要数	
35	入退室管理システム	システム機器等	必要数	セキュリティ対策として提案を求める
36	パーテーション・カーテン	事務用備品	必要数	
37	USBメモリ	消耗品	1	デジタルサイネージへの包囲用途にのみ使用
38	消火器	事務用備品	1	
39	加湿空気清浄機	事務用備品	1	
40	サーキュレーター	事務用備品	1	
41	救急箱	消耗品	1	
42	受付カウンター	事務用備品	2	物品サイズに応じて個数決定
43	受付カウンター椅子	事務用備品	6	
44	交付カウンター	事務用備品	2	物品サイズに応じて個数決定
45	交付カウンター椅子	事務用備品	2	
46	待合スペース椅子	事務用備品	6	物品サイズに応じて個数決定
47	配架用ラック	事務用備品	2	
48	作業用テーブル	事務用備品	1	
49	作業用テーブル椅子	事務用備品	2	
50	金庫	事務用備品	1	
51	ごみ箱	事務用備品	必要数	
52	傘立て（職員・スタッフ用）	事務用備品	1	20本程度収納可能なもの。
53	傘立て（来庁者用）	事務用備品	1	鍵付き。10本程度収納可能なもの。
54	発券機	システム機器等	1	市HPに待ち人数、順番が掲載できること。
55	呼出番号表示モニター等	システム機器等	1	
56	個人番号カード交付窓口用顔認証システム用端末	システム機器等	1	三宮センターのみ2台
57	マイナータール操作支援端末	システム機器等	1	
58	オンライン申請用端末	システム機器等	必要数	
59	レジスター	システム機器等	1	

表3 受託事業者による調達が必要なその他備品等 (BC)

品目	個数
傘立て	必要数
カラー複合機	1
シュレッダー	1
事務用品	一式
机	6
長机	30
椅子	必要数
作業台	6
作業用椅子	必要数
折り畳みコンテナ	必要数
台車	必要数
電話機	必要数
カード保管キャビネット	40
カレンダー	必要数
ホワイトボード	3
加湿空気清浄機	必要数
サーキュレーター	必要数

表4 集配先

集配先	所在地	運用曜日	運用時間
三宮センター	中央区三宮町2丁目11番1 センタープラザ11階	土日月火水	(月火水) 12:00~20:00 (土日) 9:30~17:30
東灘区役所	東灘区住吉東町5丁目2番1号	平日のみ	8:45~17:15
灘区役所	灘区桜口町4-2-1	平日のみ	8:45~17:15
中央区役所	中央区東町115番地	平日のみ	8:45~17:15
兵庫区役所	兵庫区荒田町1丁目21-1	平日のみ	8:45~17:15
北区役所	北区鈴蘭台北町1丁目9-1	平日のみ	8:45~17:15

北神区役所	北区藤原台中町1丁目2-1	平日のみ	8:45～17:15
長田区役所	長田区北町3丁目4番地の3	平日のみ	8:45～17:15
須磨区役所	須磨区大黒町4丁目1番1号	平日のみ	8:45～17:15
北須磨支所	須磨区中落合2丁目2番6号	平日のみ	8:45～17:15
垂水区役所	垂水区日向1-5-1	平日のみ	8:45～17:15
西区役所	西区糀台5丁目4番地の1	平日のみ	8:45～17:15
玉津支所	西区玉津町小山180番地の3	平日のみ	8:45～17:15
学園都市 サテライト	西区学園西町1丁目4 キャンパススクエア東館1階	土日月火水	(月火水) 12:00～20:00 (土日) 9:30～17:30

表5 受託事業者による調達が必要な設備等（臨時窓口1か所につき）

品目	個数
写真用プリンター	2
写真撮影用カメラ	2
USBメモリ	2
カード保管用キャビネット	2
個人情報移送要セキュリティバック	2
パーテーション	4
受付用机・プライバシー仕切り	3
打合せスペース用テーブル	1
スタッフ用及び来庁者・待合用椅子	15
コピー機	1
個人情報の散逸防止用クリアファイル	必要数
スタッフ用名札	必要数
番号呼出し機	1
個人番号カード交付窓口用顔認証システム用端末 (Webカメラ、カードスキャナー含む)	1
マイナポータルの操作支援に係る端末	1