

函館市マイナンバーカード臨時交付センター設置・運營業務仕様書

1 委託業務名

函館市マイナンバーカード臨時交付センター設置・運營業務

2 目的

現在，国による新たなマイナポイント事業の実施などによりマイナンバーカードの交付や申請の増加が見込まれるところである。

市ではこれまで交付促進策として，商業施設や町会等において出張申請サービスを行っているほか，平日にマイナンバーカードを受け取ることができない方のために，夜間・休日のマイナンバーカードの交付を行っているところであるが，さらなる交付体制の拡充を図るため，函館市マイナンバーカード臨時交付センター（以下「センター」という。）を開設することとする。

3 委託業務の内容

（１）契約（履行）期間：契約締結日～令和５年３月３１日まで

（２）業務の範囲

- ①センター開設準備業務
- ②センターの広報業務
- ③センター運營業務
- ④マイナンバーカード等の運搬業務
- ⑤コールセンターの開設および運營業務
- ⑥マイナンバーカードの出張申請業務
- ⑦報告業務
- ⑧その他本市が指定する業務

（３）センターの開始予定日

令和４年７月１日（金）

（４）センターの概要

- ①センターの開設場所

丸井今井函館店 7階（函館市本町32番15号）

※ 区画の図面等は別紙1「施設関連情報」を参照すること。

②センターで行う手続

- ア マイナンバーカードの交付・申請（有料交付を除く。）
- イ 電子証明書の発行・更新等（有料交付を除く。）
- ウ マイナンバーカードの継続利用・券面記載事項変更
- エ マイナンバーカードおよび電子証明書の暗証番号変更・再設定
- オ マイナポイント事業に係る申込支援等

③開所日

毎週水曜日～日曜日（ただし、地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）のシステムメンテナンス日を除く。）

④定休日

毎週月曜日・火曜日（ただし、最終火曜日を除く。）、第3土曜日の翌日曜日（J-LISのシステムメンテナンス日）、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）

⑤ 開設時間

水曜日～金曜日 12：00～19：00

土曜日・日曜日 10：00～17：00

4 委託業務の詳細

(1) センター開設準備業務

①レイアウト案の作成および設備の調達・内装工事等

※ レイアウト案，調達備品の内容・数量，電源の配置等，提案内容の正確性を期すため，本市の指定する日において，現地視察会を行うものとする。本仕様書（別紙1「施設関連情報」参照）に基づき，本市と協議のうえ，センター内のレイアウト案を作成すること。作成したレイアウト案について，本市および施設管理者の承認を得た後（施設管理者の承認に1週間～10日間程度かかる想定），必要な設備・備品の調達および内装工事，電気工事等を行うこと。なお，一部工事については施設指定の業者に

より行う場合がある。また、調達する設備・備品については提案書に記載すること。

ア センターに勤務する本市職員（16名程度を予定）が業務上必要とする下表の設備等は本市が調達し、本市職員が管理する。受託者は別紙2「受託者が調達する設備および内装工事等」の設備等の調達および内装工事等を実施すること。これは最低限、調達を要する設備等であるが、同様の機能を有する物であれば可とし、記載の設備等に限定する趣旨ではない。

表 本市が用意する設備等	
環境	<ul style="list-style-type: none"> ・住基ネットワークシステム（専用回線） ・住民記録システム（専用回線） ・マイナンバーカード予約システム
機器等	<ul style="list-style-type: none"> ・住基ネットワークシステム用端末：9台 （内2台は暗証番号入力用タッチパネル付き） ・住民記録システム用端末：5台 ・住基ネットワークシステム用プリンタ：2台 ・住民記録システム用プリンタ：2台 ・窓口用プリンタ：1台 ・内部事務用プリンタ：1台 （住基ネットワーク兼住民記録システム） ・マイナンバーカード券面印字用プリンタ：1台 ・事務端末：3台 ・事務端末用プリンタ：1台 ・窓口用顔認証用端末：2台

イ 受託者は必要な備品等の発注にあたっては、レイアウト案の提出後直ちに品名・数量等、必要と思われる事項を記載した備品等の一覧表を本市に提出し、承認を受けること。なお、一覧表は別紙に記載された各品名との対照が可能な形式で作成すること。

ウ 調達した設備・備品等に不具合が生じた場合には、事務の執行に支障をきたすことのないよう、速やかに代替機材への交換を行うこと。なお、この対応にかかる費用も本契約の費用に含むものとする。

エ 受託者にて準備する情報機器類、ネットワーク環境については必要なセキュリティ対策を講じること。

オ 本市の調達した備品と区別するため、受託者が調達した備品類には、そ

の旨のシール貼り付け等の手段を講じること。

カ 受託者が独自にインターネット回線を引き込む等、センターにおける改修が必要な場合は、本市および施設所有者（貸主）の承認を受け、実施すること。

キ 受託者の業務従事者が統合端末やマイナンバーカードを取り扱う場所においては、本市の管理下において業務を実施するよう、監視カメラおよび録画機を必要台数設置すること。

ク 内装・電気等の工事を行う際は、工事着手時まで当該工事に対する火災保険・請負者賠償責任保険等の損害保険を付保すること。

②マニュアルおよびFAQの作成

センターおよびコールセンターに関する業務マニュアルおよびFAQを受託者の実施経験に基づき作成すること。本市と協議しながら作成を行い、内容の検証を行ったうえで、本市の承認を得ること。

なお、作成したマニュアルおよびFAQの著作権は本市に帰属し、成果物は、Microsoftofficeで編集・加工できるデータで納品すること。

作成した業務マニュアルおよび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。

③業務従事者に対する研修

受託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ための研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護、業務手順・フロー等）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、本業務の質の維持および向上に努める取り組みを行うこと。

（2）センター広報業務

センターを開設するにあたり、センターの業務内容等について、広く市民に周知するために効果的な周知広報を図ること。

（3）センター運営業務

①窓口案内・場内整理業務

ア 来場者の予約の有無，来場目的を確認すること。

イ センターは原則予約者を対象とした窓口であるため，予約をしていない来場者については，まず予約制である旨を説明し，予約者に支障が生じない範囲で対応可能な場合は，待ち時間が発生する旨等を説明したうえで受付を行うこと。また，対応不可の場合は次回の予約等，適切な案内を行うこと。

ウ 来場者が迷うことなくスムーズに手続を開始できるよう，対応する窓口への誘導や，混雑時の場内整理を行うこと。

エ 予約時間より早く来場した市民が商業施設内の他の店舗等に滞在する可能性もあるため，受付可能となった際に呼び出しができるような仕組みについて提案・実施すること。

②マイナンバーカード申請補助業務

国が定める「申請時来庁方式」または「交付時来庁方式」のうち，申請者が希望する方法によりマイナンバーカードの申請補助を行うこと。（出張申請時の申請補助業務を含む。）

ア 申請に必要な機器・ネットワーク環境の準備・運用は受託者にて行うものとする。

イ 住基ネットワークシステム用端末からQRコード入り交付申請書を発行する業務，および「申請時来庁方式」における申請者の本人確認は，本市職員が行う。

ウ 情報機器による交付申請書のQRコードの読み取り，申請者の顔写真の撮影，必要事項の入力等を行い，オンライン申請を完了させること。また，申請者が顔写真を持参した場合等，郵送による申請補助にも対応すること。

エ マイナンバーカードの受取時期の目安，受取り方法や必要書類等について個別の状況に応じて適切に説明すること。

オ 申請希望者数の状況に応じて，センター周辺等で声掛けやチラシの配布等を積極的に行い，申請希望者の勧誘に努めること。（実施場所の土地や建物の所有者等の了解を得たうえで行うこと。また，配布するチラシ等についても受託者で準備すること。）

③マイナンバーカード交付前設定等業務

ア 本市職員より，交付前設定を行うマイナンバーカードおよび交付通知書を受領し，本市職員の指示に従い，カード管理台帳への入力（本市より提供する。），交付前設定を行うための準備を行うこと。

イ 住基ネットワークシステム用端末を使用した交付前設定を行うこと。

ウ 交付通知書，および各種案内チラシを封入および封緘し，本市職員の指示に従い，必要な仕分け，宛名書等を行うこと。

エ マイナンバーカードと交付通知書等の突合等を行い，確認のうえ，それぞれ函館市役所戸籍住民課，湯川支所，亀田支所の計3か所（以下「センター管轄窓口」という。）へ発送するための準備を行うこと。

オ この交付前設定等業務に使用する住基ネットワークシステム用端末は，最大3台，本市から提供可能とする。

カ 申請時来庁方式のマイナンバーカードについて，発送までの業務の内，暗証番号設定の業務以外を行うこと。

※ 参考のため，参加申込書を提出した事業者には，函館市におけるマイナンバーカードの申請件数・交付前設定件数の状況についての資料を提供する。

④マイナポイント事業に係る申込支援等

ア マイナポイント申込手続の勧奨，および手続に伴うパソコン等の操作補助や相談・質問等への対応を行うこと。

イ 申込支援に必要な情報機器・ネットワーク環境の準備・運用も受託者にて行うものとする。

※ 主にセンターでマイナンバーカードの交付を受けた市民が，併せて上記の申込支援を受けることも想定している。

※ マイナポイント等の申込は，マイナポータル等のWebサイトから行うものを想定している。

⑤予約の管理・運用業務

センターおよびセンター管轄窓口でのマイナンバーカードの申請補助（交付時来庁方式・申請時来庁方式），マイナンバーカード交付，マイナンバー

カードおよび電子証明書の暗証番号変更・再設定，電子証明書の発行・更新，マイナンバーカードの各種登録支援等の手続は原則予約制とする。

本市が用意する予約システムを使用すること。この予約を行うための体制・設備を構築し，その運用を行うこととする。

ア 本市の指定する日までに，各手続予定日における予約者一覧表を完成させること。その際は，インターネット予約における入力誤り等で予約者が特定できなかった場合には，予約者へ電話確認を行う等の対応を行い，当日の手続に支障がないよう，予約状況を適切に管理すること。

イ 交付については各予約者のマイナンバーカードの保管場所の確認を行うこと。なお，保管場所については函館市役所戸籍住民課，湯川支所，亀田支所，銭亀沢支所，戸井支所，恵山支所，椴法華支所，南茅部支所の計8か所（以下「マイナンバーカード業務取扱窓口」という。）のいずれかの窓口となる。

ウ 交付の予約をしていたが来場しなかった予約者については，状況に応じ，個別に電話確認を行い，改めてセンターでの交付の意思確認や，再度の交付予約の案内を行う等の対応を行うこと。

⑥ 問い合わせ等対応業務

ア コールセンターとの連絡調整

コールセンターからの問い合わせへの対応およびセンターからの回答が必要な案件の引継ぎを行うこと。

イ 苦情対応

本市職員と協力・連携し対応を行うこと。受託者では対応できない内容については，本市職員へ速やかに連絡し，引継ぎ等の調整を行うこと。

⑦ マイナンバーカードの普及啓発

マイナンバーカードの申請・交付数のさらなる増加のため，センターに配置されている人員を活かし，国・市が実施するマイナンバーカードの活用策（マイナポイント，コンビニ交付，健康保険証利用等）のPR等，センターの立地の強みを活かした効果的な普及啓発の取り組みを展開すること。

⑧ その他付帯業務

- ア センターでのマイナンバーカード各種手続の予約を窓口等で受付した場合、カード予約システムへの情報入力を行うこと。
- イ 交付通知書に同封する各種案内チラシの印刷を行うこと。
- ウ 上記①から⑦に関係する業務や補助的な業務を行うこと。（書類の整理・保管等を含む。）
- エ センター居室内の簡単な清掃等についても実施すること。

※ マイナンバーカードの交付，電子証明書の発行・更新，マイナンバーカードの継続利用・券面変更，マイナンバーカードおよび電子証明書の暗証番号変更・再設定等についての窓口対応（本人確認，持参物確認，住基ネットワークシステム用端末操作，申請書記入説明等）は，本市職員が行う。

（４）マイナンバーカード等運搬業務

函館市では，マイナンバーカードの交付場所を申請者の住所管轄ごとの８か所のマイナンバーカード業務取扱窓口に分けており，マイナンバーカードは完成次第，J-LISからそれぞれの窓口へ納品される。センター開設後は，センター管轄窓口へ納品されたマイナンバーカードおよび交付通知書を一旦センターに全て運搬，集約し，一括して交付前設定等の作業を行い，必要書類をセットし，交付準備完了後に，センター管轄窓口へ再度運搬することとしている。（Ａ）

その後，本市から申請者宛てに交付通知書の発送を行い，申請者は交付通知書に記載された交付場所にてマイナンバーカードの交付を受けるが，事前に予約を行うことによりセンターでの交付も可能としている。

このため，センターでの交付予約が入ったマイナンバーカードは，交付予定日までに各マイナンバーカード業務取扱窓口からセンターに運搬しておく必要がある。センターに交付予約が入った，銭亀沢支所，戸井支所，恵山支所，榎法華支所，南茅部支所（以下「センター管轄外窓口」という。）に保管されているマイナンバーカードについては，各センター管轄外窓口へ函館市役所戸籍住民課への送付を依頼し，対象のマイナンバーカードが函館市役所戸籍住民課に到着後，センターへ運搬する。（Ｂ）

以上をふまえ，下記の条件で，センターおよびセンター管轄窓口の相互間

でのマイナンバーカード等の運搬を行うこと。

- ①上記の下線部分（A），（B）について，次の条件を満たすような，効率的な運搬計画を提案，実施すること。なお，センターおよびセンター管轄窓口（計3か所）の巡回は，原則としてセンターの平日営業日に毎日行うこと。

（A）：J-LISよりセンター管轄窓口へマイナンバーカードが納品されてから，一旦センターへ全て運搬し，交付前設定等作業完了後に再び各センター管轄窓口へマイナンバーカードを運搬するまでの一連の流れを，常に2週間以内に完了させること。

（B）：交付予約が入ったマイナンバーカード（予約は交付希望日の7日前までに行うものとする）をセンター管轄窓口からセンターへ運搬し，交付予定日に確実にセンターでの交付が可能となるよう準備すること。

- ②運搬する内容物は，マイナンバーカード，交付通知書，その他本市の指定するマイナンバーカードに関連する書類等とする。

- ③センターおよびセンター管轄窓口双方が開所している時間内に巡回を行うこと。

※ 参考：センター管轄窓口の開所日・開所時間

開所日 月曜日～金曜日（祝日，12月29日～1月3日を除く）

開所時間 8：45～17：30

- ④各拠点での駐車中の車両およびカードの盗難を防止する措置を講ずること。

- ⑤運搬車両については，事故や災害発生時の積載物の保全性を担保できること。

- ⑥運搬中のマイナンバーカード等については，セキュリティを確保したうえで，運搬完了まで保管すること。運搬物を梱包するケースについては，必要数を確保することとし，運搬物の量が増加した場合は，速やかにケースの増加対応が可能なこと。

※ 参考：センター管轄窓口の所在地

- ・ 函館市役所戸籍住民課 函館市東雲町4番13号
- ・ 湯川支所 函館市湯川2丁目40番13号
- ・ 亀田支所 函館市美原1丁目26番8号

(5) コールセンターの開設および運營業務

①業務の内容

マイナンバーカード予約受付に関連する以下の業務を行うこととする。

- ア センターおよびセンター管轄窓口でのマイナンバーカードの申請補助（交付時来庁方式・申請時来庁方式），マイナンバーカード交付，マイナンバーカードおよび電子証明書の暗証番号変更・再設定，電子証明書の発行・更新，マイナンバーカードの各種登録支援等の手続についての予約受付
- イ マイナンバー制度全般に関する問い合わせ対応
- ウ マイナンバーカード申請および交付の方法に関する問い合わせ対応
- エ マイナンバーカード交付の進捗状況等の問い合わせ対応
- オ 対応内容の記録，更新
- カ 問い合わせ対応等に基づいた質疑応答集の作成・更新
- キ その他付随する業務
- ※ 後述する予約システムにより行うほか，住基ネットワークシステム等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対応すること。
- ※ 交付に関連して，マイナポイント事業に係る申込支援等についての問い合わせについても対応すること。

②業務実施期間・運営日時

- ア 業務実施期間：契約締結日～令和5年3月31日
- イ 運営日：毎週水曜日～日曜日（J-LISのシステムメンテナンス日を除く。）
- ウ 定休日：毎週月曜日・火曜日（ただし，最終火曜日を除く。），第3土曜日の翌日曜日（J-LISのシステムメンテナンス日），祝日，年末年始（12月29日～1月3日）
- エ 運営時間：水曜日～金曜日 12：00～19：00

土曜日・日曜日 10:00～17:00

※ 運営時間外は、その旨を電話の自動応答によりガイダンスする機能を備えること。

③想定件数

150件/日

なお、想定件数を上回る入電が発生した場合、本市と協議のうえ、速やかに増設対応が可能なこと。

④設置場所

コールセンターの設置場所は、センターを含む日本国内に受託者が設置すること。また電話設備、業務管理システム、電話回線等の一切を受託者にて準備すること。

⑤その他

ア センターおよびセンター管轄窓口は原則予約制としているため、マイナンバーカードの申請補助（交付時来庁方式・申請時来庁方式）、マイナンバーカード交付、マイナンバーカードおよび電子証明書の暗証番号変更・再設定、電子証明書の発行・更新、マイナンバーカードの各種登録支援等の手続に必要な持参物についても、個別の状況に応じ（本人・代理等）適切に案内を行うこと。

イ 手続の予約を受け付けた際は、予約システムへ代行入力を行うこと。

ウ 折り返し、転送対応の発信に係る費用については、受託者にて負担すること。

エ 電話番号は市外局番「0138」で始まる番号とすること。フリーダイヤルやナビダイヤルの利用は不可とする。必要な場合は自動転送等の処理を行うこと。

オ 通話料はコールセンターの利用者（発信者側）の負担とするとともに、コールセンターから利用者への折り返し架電等の通話料は受託者の負担とすること。

カ 函館市のマイナンバーカードに係る代表番号としての機能を有し、問い合わせ内容に応じて、センターおよび各マイナンバーカード業務取扱窓口

等に取り次ぎできること。

キ 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する機能を備えること。

ク 日本語のほか、英語・中国語・韓国語を基本として多言語による入電にも対応すること。

ケ 問い合わせについては、国・本市ホームページやFAQ等を参照するなどの対応を行うこと。また随時FAQの更新を行うこと。

(6) マイナンバーカードの出張申請業務

①業務の内容

ア 月単位での出張による受付想定件数を660件（55件/回×12回）とし、概ね想定件数の50%の330件を下回ることがないように、効果的な出張申請受付を企画・実施し、そのための柔軟なシフトを組むこと。

イ 出張申請受付は、本人確認を行う本市職員の立ち会いのもと、連携して実施すること。

ウ 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、取り違いや紛失等が起こらないよう、運営体制を用意すること。

(7) 報告業務

①定例報告会の実施

毎月1回センターにて本市主催の定例報告会を実施する。

参加者：センター勤務の本市職員，5(2)の業務責任者

②サービスレベル報告

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サービスレベル水準を求める。定例報告会でサービスレベル報告書を提出すること。

No.	項目	内容
1	個人情報の紛失・流出・漏洩事故の防止	・ 個人情報の紛失，流出，漏洩等による事故を発生させない。
2	トラブルのない市民対応	・ 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。
3	マイナンバーカード交付遅延防止	・ センターにマイナンバーカードが到着してから2週間以内に，遅滞なく交付前設定，および交付通知書発送準備を完了させる。（受託者の責によらない遅延は除く。）
4	事務誤りの発生防止	・ 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。
5	報告書（速報）事故報告書の提出	・ 上記1～4が発生した場合には，可及的速やかに（概ね3時間以内に）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業務責任者が記入し，報告書（完了）を提出すること。
6	スムーズな窓口運営	・ 予約システムを活用し，待合の滞留を発生させない。 ・ 必要に応じ，本市職員とスムーズな連携を行う。
7	電話対応率の担保，待ち時間の削減	・ コールセンターにおいて，正確，迅速な対応を行う。 ・ 応答率：90%以上

※ 事務誤りにについても，再発防止策を講じて報告すること。

※ 申請者に起因する内容の不備など，受託者の責によらない場合は，この限りはない。

※ 受託者は，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，事故・事務誤り・改善の内容について報告を行う。

※ 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」を発出する。

※ 「業務指示書」を発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は，一定の期限を設けて改善を命じる「業務改善通知書」を発出する。受託者は，当該「業務改善通知書」を受けて，期限までに業務を改善しなければならない。

③ 日報報告

処理状況（業務毎の処理件数等）、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・背景や従事者の対応内容等）、対応件数等を管理すること。また、日々の業務実施件数等を記載した「日報報告」を作成し、翌営業日午前中に本市に提出すること。

（８）その他本市が指定する業務

その他本市が指定する業務について行うこと。

５ 業務実施体制

本業務を遂行するにあたり、下記のとおり統括責任者・業務責任者・業務従事者の要員を配置すること。

受託者は、受託業務の適正な執行および保安管理のため、業務履行体制表を作成すること。作成した体制表は、業務従事前までに本市に提出すること。変更が生じた場合は、速やかに本市に報告し、体制表の変更を行うこととする。

（１）統括責任者

- ①業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を行うこと。
- ②業務責任者および業務従事者の配置等の業務管理を行うこと。
- ③業務効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決・品質の保持と向上を行うこと。
- ④本市に対して、作業の進捗の報告を定期的に行うこと。
- ⑤類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有している者であること。

（２）業務責任者

- ①業務の責任者として、統括責任者の職務を代行できるとともに、業務全体の進捗管理および労務管理を行うこと。また、業務従事者に業務指示・指導およびフォローを行い、担当業務を適正に処理すること。
- ②業務全体を掌握し、本市職員と調整および連携等を行い、業務の運用調整を行うこと。
- ③マイナンバー制度・住民情報を取り扱う事務等の知識を有すること。
- ④個人情報および特定個人情報の適正な取り扱いを熟知していること。
- ⑤類似業務における上記同様の業務を円滑に行った経験を有すること。

- ⑥業務責任者はセンターに1名以上常駐すること。
- ⑦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。
- ⑧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名札等を着用すること。

(3) 業務従事者

- ①業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。受託者は円滑に業務を行うにあたり、必要な知識および技術を有する者を配置すること。
- ②基礎的なビジネスマナーを身につけ、協調性を有すること。
- ③端末操作（キーボード入力、検索操作等）が円滑に実施できること。
- ④市民からのマイナンバー制度に関する問い合わせに答えられる程度の知識を有すること。
- ⑤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。
- ⑥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。
- ⑦服装は来庁者に不快感を与えないものとし、身分を明確にするよう名札等を着用すること。

(4) 遵守事項

- ①受託者のこれまでの実績における知見等を十分に活かし、各業務の繁閑状況に応じ、柔軟かつ弾力的な配置をすることで、業務を効率的に実施する体制を常に整えること。
- ②大規模災害時や感染症発生時の事業継続については別途協議を行うものとする。

6 経費負担区分

本市と受託者の経費負担は以下のとおりとする。

- (1) 本市で貸与する備品以外は、受託者が用意すること。
- (2) 受託者は、貸与された備品等について、受託者の責任において通常の用法に従い使用し、業務以外の用途で使用してはならない。
- (3) 受託者は、本市より貸与を受けた備品等について、受託者の故意または過失

により滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに本市にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを復すること。

- (4) 受託者は、本市より貸与を受けた備品等について、本市から返却の要請があった場合には、これに従うこと。
- (5) 各業務で必要な事務用品等の消耗品は、受託者が用意すること。なお、業務中に不足が生じないように注意すること。
- (6) マイナンバーカードや各種通知書等の郵送料、交付通知書を封入する封筒および同封する各種案内チラシに使用するコピー用紙、センターの居室にかかる賃料・光熱水費、本市が用意する設備等（４－（１）－①－ア 表）については本市が負担する。その他の諸費用については、全て受託者の負担とすること。

※ 受託者が負担する費用の内、マイナポイント事業にかかる経費については別途本市にその金額と内訳を提示すること。（按分が必要な場合はその根拠を示すこと。）

7 法令遵守と教育

- (1) 受託者は、受託業務の実施にあたって、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (2) 受託者は、本業務が重要な公共業務であり、なおかつ特定個人情報を取り扱うことに留意し、適切な教育指導と監督を行うこと。
- (3) 業務に関する研修は受託者にて実施し、研修内容については事前に本市の承認を得るものとする。

8 機密保持

- (1) 受託者は、本契約に関して知り得た秘密を第三者および受託者の従業員で本業務遂行に関係しない者に一切、開示・漏洩してはならないものとする。この契約終了後においても同様とする。
- (2) 受託者は、本契約の履行に必要な本市が秘密と指定して開示された情報を他の用途に使用してはならない。この契約終了後においても同様とする。
- (3) 受託者は、本契約の履行により知り得た内容を第三者に提供してはならない。この契約終了後においても同様とする。
- (4) 受託者は、本契約に基づく業務を処理するため、本市から引き渡された資料

等を本市の承諾なくして複写または複製をしてはならない。また、本契約終了後は、速やかに本市あてに返還、廃棄または消去しなければならない。

- (5) 受託者は、本作業委託に係る情報の保管・管理に万全を期し、本市の求めに応じて、安全管理体制に係る報告または資料等の提出を行わなければならない。
- (6) 受託者は、契約目的物の納入前に事故が生じたときには、速やかにその状況を書面をもって本市へ報告し、本市の指示に従わなければならない。
- (7) 受託者は、本市から提供された資料等のうち、受託者が契約履行のために作成したそれらの記録媒体については、施錠できる保管庫等に格納する等、適正に管理しなければならない。
- (8) 受託者は、個人情報管理と情報セキュリティについて、万全の対策措置を講ずること。また、本業務委託は特定個人情報を取り扱うため、安全管理措置を講ずること。
- (9) 受託者は、セキュリティ対策実施状況について、文書により本市に報告すること。

9 安全衛生

- (1) 受託者は、受託者の業務責任者および従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、履行場所内における本市の責に帰する事由による災害については、この限りではない。
- (2) 履行場所内で設備、機械、装置、通路等において、安全で衛生的な作業の遂行を損なう恐れがある場合、受託者は直ちにその旨を本市に通知するものとし、本市は、これに応じて速やかに安全または衛生上、必要な措置を講ずるものとする。なお、本市が当該措置を講ずるまでの間、受託者は緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講ずることができる。
- (3) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまでの業務の遂行を停止することができる。
- (4) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部または一部の業務が履行不能となった場合、受託者の責任を免除す

る。

1 0 危機管理

受託者の責務において、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ずること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように本市と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、本市に提出すること。

1 1 新型コロナウイルス感染症に関する事項

新型コロナウイルス感染症の日本国内における蔓延状況を踏まえ、業務に従事する者の健康管理、業務場所における衛生管理および感染予防・感染拡大防止等を徹底するとともに、国や自治体等から発出される指示、要請等を遵守すること。

1 2 完了確認および支払い方法

- (1) 受託者は、各月ごとに業務の報告書をもって本市に報告すること。
- (2) 委託料の支払いは、受託者から請求書を徴して処理する。

1 3 損害賠償

- (1) 受託者は、この仕様書に定めた事項に反し、またはその他受託者の責任に帰すべき事由により、本市または第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてその損害を賠償しなければならない。
- (2) 本市は、受託者またはその従事者が本業務で取り扱った情報を漏洩し、第三者に損害を及ぼした場合、受託者に損害賠償を求め、債務不履行責任を問うことができる。

1 4 再委託

- (1) 受託者は、業務の全部または主たる部分を第三者に委任し、または請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、業務の一部を第三者に委任し、または請け負わせようとするときは、あらかじめ、書面により本市の承諾を得なければならない。

1.5 次期受託者への引継ぎ

- (1) 本契約終了後、センターの運営が継続され、新たな受託者（以下「次期受託者」という。）が決定した場合、受託者は、本契約終了までに、本市および次期受託者に対し、本事業を実施するうえで必要な情報・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、次期受託者が適正に遂行できるように引継ぎを行うこと。
- (2) 受託者は引継ぎ内容および日程について本市および次期受託者と調整すること。
- (3) 受託者は契約終了後に生じた引継ぎ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。

1.6 その他

- (1) 本業務の履行に関しては、函館市個人情報保護条例および同規則の内容を遵守すること。
- (2) 本業務委託の履行に関し本仕様書に明記されていない事項や疑義があるときは、本市と受託者の間で協議を行い、合意した内容に基づき業務を遂行することとする。この場合、必要に応じて契約内容を更新することとする。
なお、運営日時の変更があった場合も同様とする。
- (3) 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（平成25年法律第27号）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、本市と受託者で業務の再構築について協議を行うものとする。