

個人番号カード交付関連業務委託仕様概要

1 件名

個人番号カード交付関連業務委託

2 業務委託契約期間

令和8年7月1日から令和9年3月31日まで

※契約は単年度契約とし、当該年度の予算が議決され、かつ毎年度履行評価を実施の上、前年度の履行状況が更新基準を満たしている場合は、令和10年度まで更新可能とする。

3 委託事業概要

当該業務委託は社会保障・税番号制度（以下「制度」という。）における、個人番号カード及び顔認証マイナンバーカード（以下「番号カード」という。）交付に伴う窓口で行う業務、区民からの交付や制度に係る質問に対応するコールセンター業務・健康保険証利用申し込み等を一括して委託する。

(1) 番号カード交付のながれ

ア. 番号カードの取得を希望する住民が、地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）に対して、交付申請書を郵送またはオンラインにて、申請を行う。

イ. J-LIS から住民の申請に基づき、作成される番号カード及び交付通知書（はがき）が区に送付される。

ウ. 区は、送付された番号カード及び交付通知書の検品・交付前設定を行い、申請者に対して、交付通知書及び受取方法を封書にて送付する。

エ. 申請者は、受託者が運営するコールセンターに受取場所及び日時の予約をする。なお、受取場所は以下のとおり。

受取場所	住所
本庁舎戸籍住民課窓口	板橋2-6 6-1
仲町区民事務所	仲町2 0-5
常盤台区民事務所	常盤台3-2 7-1
志村坂上区民事務所	小豆沢2-1 9-1 5
蓮根区民事務所	坂下2-1 8-1
下赤塚区民事務所	赤塚6-3 8-1
高島平区民事務所	高島平3-1 2-2 8

オ. 番号カード発行想定数

令和8年度：46,200件（月3,850件×12月）

令和9年度：44,400件（月3,700件×12月）

令和10年度：28,800件（月2,400件×12月）

(2) 健康保険証利用申し込みに係る対応

医療機関・薬局の受診の際に番号カードを健康保険証等として利用するためには、被保険者本人が、マイナポータル等を活用した一定の手続き（以下、「利用登録」という。）を行う必要がある。利用登録（制度、登録方法等一切を含む。）の補助等の対応を行う。

(3) 公金受取口座の登録に係る対応

公金受取口座登録手続き支援に係る対応として、登録の補助等の対応を行う。

4 業務内容

(1) 窓口業務

ア. 履行場所

板橋区役所本庁舎 東京都板橋区板橋二丁目66番1号

本庁舎内執務室

イ. ポスト数

4ポスト配置すること。

ただし、業務量増減等の変動が予想される場合、受託者は人員の配置調整等によって、業務運営に支障が及ばないよう措置を講ずるものとする。レイアウトについては区と協議の上、決定する。

また、「4業務内容（3）健康保険証利用申し込み等に係る業務」の混雑時は併せて対応できるようにすること。

ウ. 時間（※）

（ア）平日午前8時30分から午後5時30分まで

（イ）毎週火曜日（午前8時30分から午後7時まで）

（ウ）第2日曜日（午前9時から午後5時まで）

（エ）別途区が指定する土日祝日

※年末年始は除く

エ. 業務内容詳細

（ア）会場整理及び来場者の案内、整理、誘導

① 混雑時の接遇什器の増設等を含む

② 休日臨時開庁に伴う会場整理及び来場者の案内、整理、誘導を含む

（イ）制度全般に関する相談に来庁した区民への対応

（ウ）区が保管している個人番号通知書返戻分の再交付申請受付及び交付

(エ) 番号カード交付申請書の受付補助及び受付（交付申請書出力の受付含む）

※再交付手数料の徴収有無に関する案内は細心の注意を払い、誤った案内をしないよう、防止対策を徹底すること。

① 申請時来庁方式の受付

申請時の持ち物及び添付書類の確認、記入内容確認・補正指導

② 交付時来庁方式の受付（原則郵送を案内すること）

申請書の記入内容確認・補正指導

(オ) 次に定める個人番号通知書及び番号カードに係る各申請文書の記入内容確認・補正指導・收受及び本人確認書類を含む来庁者の持参物確認と案内

① 番号カード券面事項変更

② 番号カード返納届

③ 番号カード紛失、廃止届

④ 番号カード有効期間の変更

⑤ 番号カードの暗証番号の変更、再設定

（⑤について、①、④、⑥と同時に実施する場合のみ受付を行い、それ以外の場合は区受付窓口連携すること。）

⑥ 番号カードの一時停止解除

⑦ 番号カードの申請取消届

⑧ 電子証明の発行、更新及び失効

（⑧について、①、④、⑥と同時に実施する場合のみ受付を行い、それ以外の場合は区受付窓口連携すること。）

⑨ 居所情報の登録

⑩ 通知カードの返納届

⑪ 照会書兼回答書(交付通知書)の再送受付

⑫ 個人番号指定請求届

⑬ 補助金関係の受付業務

⑭ 顔認証の番号カードに関する受付

⑮ 国外転出者向けの番号カードに関する受付

⑯ 番号カードの特急発行に関する受付

⑰ その他区と協議の上、定める業務

<令和8年度業務において現状協議の可能性のある業務>

i 番号カード及び署名用電子証明書への振り仮名の記載・記録開始に伴う業務

ii 次期番号カード導入に伴う業務

iii 特定在留カード交付開始に伴う業務

(カ) 受取に関する予約の受付、変更、管理

- (キ) 機器等への消耗品の補充、故障時の連絡
- (ク) その他付随する事務処理（番号カード等受領・整理保管・交付準備・転送等）・苦情対応

オ. 外国語対応

日本語以外での対応が必要となった場合についても、従事者が3者間通訳等を行い対応すること。日本語のほかに英語、中国語、韓国語対応ができる体制を確保すること。

(2) コールセンター業務

ア. 場所

受託事業者管理施設

イ. 時間（※）

- (ア) 平日午前8時30分から午後5時30分まで
- (イ) 毎週火曜日午前8時30分から午後7時まで
- (ウ) 第2日曜日（午前9時00分から午後5時まで）
- (エ) 別途区が指定する土日祝日

※年末年始除く

ウ. 業務内容

コールセンターに問合せがあったものについては、コールセンター内で対応を完結させることを原則とする。

- (ア) 制度全般に関する問合せ対応
- (イ) 番号カード交付の申請方法や、申請書等の記入方法の問合せ対応
- (ウ) 番号カード再交付申請の案内
 - ※再交付手数料の徴収有無に関する案内は細心の注意を払い、誤った案内をしないよう、防止対策を徹底すること。
- (エ) 番号カード受取予約の受付、予約変更の受付、番号カード交付管理
- (オ) 番号カード電子証明期限切れ、番号カード期限切れ通知に伴う案内・対応
- (カ) 健康保険証利用申し込みに係る対応
- (キ) 公金受取口座の登録に係る対応
- (ク) 苦情対応

※上記（キ）、（ク）について、区の支援窓口に関する事及び一般的な問い合わせに関しては対応すること。それ以外は国の総合フリーダイヤルを案内すること。ただし、問い合わせ内容に応じて、担当所管課に連携すること。

エ. 問合せ対応記録

区と協議の上、別途定める書式に、問合せ1件ごとに、受付日・受付時間・加入保険者名・問合せ内容・対応内容・対応ステータス等を記録すること。

対応内容は必要に応じて録音すること。録音する場合は、先様に了承の上行う

こと。また、その場合は当記録を区と共有できるようにしておくこと。

オ. 電話回線、設備等

コールセンターの運営に必要な電話設備（電話機・ヘッドセット）を受託者に用意すること。また、電話番号は区指定の番号を使用すること。電話設備に係る費用及び、電話使用に伴う毎月の基本料金や通信料金については全て受託者が負担すること。なお、付帯設備等を追加する必要があるときは、区に事前に協議の上、電話回線事業者と調整すること。

カ. コールセンターの設置等に係る要件

(ア) コールセンターの設置場所

コールセンター拠点（オペレーター等が勤務し、問合せに対応する拠点）の設置場所は、庁舎外の任意の場所（日本国内に限る）とする。

ただし、区が指定する電話番号を継続して使用できることを条件とする。

(イ) セキュリティ要件

次の表に示す基準を満たすこと。

種類	対策	説明
入館管理	共連れ防止設備	ゲート等により、特に入退館時における共連れを防止する。
入退室管理	ID カード整備	ドアを常時施錠し、ID カードによる入退室の制御および入退室記録を行う。
キャビネット管理	キャビネット施錠	キャビネットを常時施錠し、入退室管理とは異なる認証によって解錠する
所持品管理	私物持込み禁止	対象エリアへの私物持込みを禁止、もしくは制限する。

キ. ポスト数

15ポスト配置すること。

※平均応答時間約10分

ク. その他

(ア) 日本語以外での対応が必要となった場合は、従事者が3者間通訳等を行い対応すること。日本語のほかに英語、中国語、韓国語対応ができる体制を確保すること。

(イ) コールセンターではなく、区に住民から問い合わせ及び予約電話が入電した場合、コールセンターへの電話番号案内がされることに留意すること。

(ウ) 対応不能な案件があった場合には、別途定めるエスカレーションフローに基づき、翌開庁日までに区に報告すること。ただし、区職員による緊急の対応が

必要な場合には、直接報告を行うこと。

(3) 健康保険証利用申し込み等に係る業務

ア. 履行場所

- ①板橋区役所本庁舎 東京都板橋区板橋二丁目6 6 番1号 本庁舎内執務室
- ②赤塚庁舎 東京都板橋区赤塚六丁目3 8 番1号 1階駐車場入口付近
- ③別途区が指定する履行場所（板橋区内）

イ. ポスト数

5ポスト（板橋区役所本庁舎3ポスト、赤塚庁舎2ポスト）

ただし、業務量増減等の変動が予想される場合、受託者は人員の配置調整等によって、業務運営に支障が及ばないよう措置を講ずるものとする。レイアウトについては区と協議の上、決定する。

また、「4業務内容（1）窓口業務」の混雑時は併せて対応できるようにすること。

ウ. 時間（※）

- （ア）平日午前8時30分から午後5時30分まで
- （イ）毎週火曜日（午前8時30分から午後7時まで）
- （ウ）第2日曜日（午前9時から午後5時まで）
- （エ）別途区が指定する土日祝日

※（イ）、（ウ）に関しては履行場所①板橋区役所本庁舎に限る。

※ 年末年始除く

エ. 業務内容詳細

- （ア）健康保険証利用申し込み支援（全ての医療保険制度、生活保護含む）
- （イ）公金受取口座登録支援

オ. 外国語対応

日本語以外での対応が必要となった場合は、従事者が3者間通訳等を行い対応すること。日本語のほかに英語、中国語、韓国語対応ができる体制を確保すること。

(4) 個人番号通知書返戻分管理業務

ア. 履行場所

板橋区役所本庁舎 東京都板橋区板橋二丁目6 6 番1号 本庁舎内執務室

イ. ポスト数

2ポスト※4業務内容（1）窓口業務のポスト数に含む。

ただし、業務量増減等の変動が予想される場合、受託者は人員の配置調整等によって、業務運営に支障が及ばないよう措置を講ずるものとする。

なお、レイアウトについては区と協議の上、決定する。

ウ. 時間（※）

- （ア）平日午前8時30分から午後5時30分まで

(イ) 毎週火曜日（午前8時30分から午後7時まで）

(ウ) 第2日曜日（午前9時00分から午後5時まで）

(エ) 別途区が指定する土日祝日

※年末年始除く

エ. 業務内容

(ア) 書留郵便受付簿の作成、運用

(イ) 郵便物(返戻個人番号通知書)の整理、保管、分類

郵便物は返還の理由ごとに整理、仕分すること。なお、仕分が難しいものについては区と協議をすること。整理、仕分けの終えたものは、(エ)に掲げるデータ入力作業終了後、付番整理番号順に並べて区の指示する方法で保管すること。

(ウ) 郵便物(返戻個人番号通知書)の現物確認

受領した郵便物が開封されていないこと、破損のないことを確認すること。封筒が破損していたものや開封されたもの、著しく汚損したものがあつた場合は区に報告すること。

(エ) データ入力

①入力作業

開封した郵便物について、データを作成すること。データはCSV形式で作成し、住所・氏名・返還理由・区への返還日を入力の上、整理番号を付番すること。また、文字コードはUTF-8を用いること。作成したデータのやり取りの方法については区と協議して決定する。

②確認作業

入力作業の完了後、郵便物と入力内容の照合作業を必ず実施すること。

③その他

入力ができない文字があつた場合や、印字されている文字が判読不能な場合は、区に報告しなければならない。

(オ) 個人番号通知書返戻お知らせ宛名シール作成及び、返戻個人番号通知書再発送封入封緘（データ作成・印字・作成）

①宛名シールの作成

返戻お知らせ封筒用宛名シールを作成し納品する。なお、区で抽出する異動者リストとの突合作業を行うこと。

②返戻個人番号通知書再発送封入封緘

個人番号通知書の最新情報を確認後、封入封緘を行い、区へ納品する。

(カ) 個人番号通知書等の整理、並び替え

個人番号通知書等は受付日、返還理由ごとにまとめ、整理番号順に並べて、施錠可能な書庫等もしくは入退室が可能な部屋に保管すること。

(5) 番号カード管理業務

ア. 場所

板橋区役所本庁舎 東京都板橋区板橋二丁目 6 6 番 1 号 本庁舎内執務室

イ. 時間 (※)

(ア) 平日午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 3 0 分

(イ) 毎週火曜日 (午前 8 時 3 0 分から午後 7 時まで)

(ウ) 第 2 日曜日 (午前 9 時 0 0 分から午後 5 時まで)

(エ) 別途区が指定する土日祝日

※年末年始除く

ウ. 実施体制

5 ポスト配置すること。

エ. 業務内容

(ア) 検品等

地方公共団体情報システム機構 (J-LIS) から区に送付された番号カード及び交付通知書等の確認、検品、外見検査、保管、交付・発送準備を行うこと。

(イ) 進捗管理データの作成

番号カード及び交付通知書の進捗管理データを作成すること。データは CSV 形式で作成し、住所・氏名・交付通知書受付日を入力すること。また、必要に応じてデータにフラグを立てること。フラグを立てる条件やフラグの種類については別途区と協議し決定する。なお、文字コードは UTF-8 を用いること。作成したデータのやりとりの方法については区と協議し決定する。

(ウ) 住民基本情報との突合及び予約番号付番

上記 (イ) にて入力したデータについて、別途区から提供する住民基本情報データ (CSV 形式) と突合し、同情報に基づく正確なリストを作成すること。また、予約番号を付番し、交付通知書に印字または貼付すること。

(エ) 交付通知書と案内文の封入封緘

交付通知書を区が指定する体裁に整え、別途区が作成する案内文とともに、区が用意する封筒に封入封緘を行い、区へ郵便番号別に納品すること。

(オ) 番号カードの管理、交付準備

①番号カードと交付通知書のコピーをポケット付クリアファイルに入れ、日付順等により、適正な保管を行うこと。なお、ポケット付クリアファイルは受託者の負担で用意すること。

②区が指定する方法により区の出先機関に番号カードの発送準備を行うこと。

(カ) 番号カードの交付申請書の J-LIS への発送準備作業

申請者から提出された番号カードの交付申請書を取りまとめ、区が指定する方法により、J-LIS に発送できる状態にして区へ納品すること。

(キ) 申請時来庁方式の受付分の進捗状況データの管理

- ①本庁舎及び各区民事務所で受付した分を、進捗データにおいて更新を行いデータ管理すること。
- ②データ更新後、番号カード及び交付通知書と一緒に区へ引き渡すこと。
- (ク) 有効期限切れ等の番号カードの引抜作業（作業回数は区と別途協議の上、決定）
 - ①外国人の在留期間満了日により番号カードの有効期限が過ぎてしまった場合、一覧表（CSV 形式）とともに引き渡せるようにしておくこと。
 - ②転出・死亡等の事由により、番号カードが廃止になった場合、一覧表（CSV 形式）とともに引き渡せるようにしておくこと。

(ケ) その他

業務量が増加した際は OCR 関連の機器を増台し、作業に遅延が出ないよう対応すること。

(6) 番号カードの交付予約勧奨業務

ア. 実施時期

詳細な実施時期及び実施回数は別途、区と協議の上、決定する。

1 事業年度あたり最大 4 回で、1 回あたりの発送件数は最大 8,000 件程度を見込んでいる。ただし、交付状況によって回数、数量は変動する。

イ. 実施場所

板橋区役所本庁舎 東京都板橋区板橋二丁目 6 番 1 号 本庁舎内執務室

ウ. 業務内容

(ア) 勧奨用文書の作成

印刷によって勧奨文書を作成する。掲載内容や印刷文字、用紙などの仕様は、別途区と協議の上、決定する。

(イ) 勧奨対象者データの抽出

管理システム及び区からの情報提供に基づき、勧奨対象者データを抽出し、勧奨用文書に印字すること。

(ウ) 勧奨文書の封入封緘、発送準備

勧奨用封筒に勧奨文書を封入し、郵送可能な状態にして区が指定する期日までに郵便番号別に納品すること。その際発送一覧表（CSV データ）を添付すること。

(7) 番号カード交付に関するカード管理及びシステム保守

ア. 業務概要

「4 業務内容（2）のコールセンター業務及び（5）の番号カード管理業務」においては、万全な個人情報保護のもと、区が保有する住民基本情報（氏名・住所・生年月日・性別・異動履歴等）、転出入・死亡等の資格関連情報、DV に関する支援措置の情報等について共有し、区民・区からの問合せに円滑かつ速やかに対応できるよう、業務構築を行うこと。

なお、必要に応じて、これらの情報を管理するシステム（以下、「管理システム」という）を構築する場合には、下記イの条件を遵守すること。

イ. 管理システムを構築する場合に求める条件

(ア) 区から提供される住民基本情報（氏名・住所・生年月日・性別・異動履歴等）を基本データ項目とすること。併せて、下記（イ）及び（ウ）の内容を作成し、（エ）以下の事項についても対応すること。なお、データ授受の際のフォーマットは区の指定に合わせるものとする。

(イ) コールセンター業務における個人別対応及び予約状況。

(ウ) 番号カード管理業務における個人別事務処理状況。

(エ) データのソートや絞り込み検索の機能を備えること。

(オ) 各個人別データにフラグを立てる機能を有すること。フラグを立てる条件やフラグの種類については別途区と協議し決定する。

(カ) 専用のサーバを設置する場合、サーバについては本庁9階サーバ室に設置し、必要な物品、執務室への敷設等は区と協議の上、事業者負担にて準備すること。また本庁9階サーバ室へ設置する場合には、セキュリティ、耐震性等に留意し、幅 85cm×奥行 110cm×高さ 200cm 以内のサーバラックを設置し、その中に収めること。電源は20A×2以内とし、床への耐震補強等の施行も含めるものとする。

(キ) (イ)～(オ)のデータは、必要に応じて区に提供できるようにすること。

(ク) 管理システムサーバの装置の調達、設置、維持、保守、事業終了後の撤去やデータ消去等についてもこの業務委託に含めるものとする。

(ケ) システムの運用に際しては、業務従事者全員に個人別パスワードを付与したうえで機能ごとに操作者を限定するとともに、アクセスログを記録し操作の履歴を管理しなければならない。なお、パスワードは定期的に変更することとする。

(コ) システムサーバに保有する個人情報の取り扱いは最小限のものとし、データとして取り扱う際には安全性を担保すること。氏名・住所・生年月日・電話番号等に止め、整理番号・予約番号・個人識別番号等で代替し得る部分についてはこれらの番号で管理すること。

(サ) 保守契約、操作者用パソコン、サーバ機器設置に係る費用については、全て受託者の負担とする。

(シ) 制度改正や事務処理の変更に伴う仕様変更が必要な場合には、事業者の負担において速やかに対応すること。

(ス) 管理システムに障害が発生した場合は、速やかに代替措置を講じると共に、早急な復旧に努めること。また、復旧後は当該障害に関する検証等を適切に実施し、代替措置による不具合や齟齬がないかを確認するとともに再発防止に努める

こと。

(8) Web 受取予約システムの運用・保守

下記の条件を満たすインターネットによる区民の個人番号カード受取予約システム（以下「予約システム」という。）の運用・保守管理を行う。

ア. 予約システムについて求める条件

(ア) 番号カード交付を受ける区民が、インターネットにより番号カードの受取予約をできる機能を備えること。

(イ) 受取予約の時間指定や受取場所指定、これらの変更が可能なものであること。

(ウ) 区民からは終日無休で受付可能であること。

(エ) コールセンターや番号カード交付窓口での業務従事者による入力にも対応すること。

(オ) インターネットサイトへの接続通信には TLS 通信等を利用し、情報を暗号化しなければならない。

(カ) 予約システムは管理システムと連動できるようにすること。

(キ) 予約システムのサーバは管理システムのものと別で用意し、装置の調達、設置、維持、保守、事業終了後の撤去等についてもこの業務委託に含めるものとする。

(ク) 予約システムの運用に際しては、業務従事者全員に個人別パスワードを付与したうえで機能ごとに操作者を限定するとともに、アクセスログを記録し操作の履歴を管理しなければならない。なお、パスワードは定期的に変更することとする。

(ケ) 各システム間での予約処理状況データ移行は、記録メディアを介して予約システムから管理システムに行うこととする（通信によって行うことは不可）。

(コ) コールセンターには、この両システムを画面切替え等でともに使用でき「管理用端末」を、スタンドアローンによって1台以上設置することとし、この端末の調達、設置、維持、保守、事業終了後の撤去等についてもこの業務委託に含めるものとする。

(サ) 各システムへの管理権限の付与、データの閲覧等に関しては、操作者ごとに適切な権限を付与すること。

(ス) 予約システムに障害が発生した場合は、速やかに代替措置を講じると共に、早急な復旧に努めること。また、復旧後は当該障害に関する検証等を適切に実施し、再発防止に努めること。

イ. 留意事項

(ア) 個人情報の取扱いは最小限のものとし、データとして取扱う際には安全性を担保すること（氏名・住所・生年月日・電話番号等に止め、整理

番号・予約番号・個人識別番号等で代替し得る部分についてはこれらの番号で管理すること。)

(イ) 保守契約、操作用パソコン、サーバ機器設置に係る費用については、全て受託者の負担とする。

5 委託料の支払い

(1) 請求期日

受託者は当該月分の業務終了後、翌月10日までに業務完了届を提出し、履行確認を受けたうえで請求書の提出により、委託料の請求を行う。

(2) 支払い方法

区は履行確認後に請求書による請求を受けた場合に、指定する口座へ費用を支払うものとする。

また、区の支払いは月払いとし、請求期日までに受託者から提出された請求書に基づき、請求する月の翌月月末までに支払うものとする。

6 委託業務の実施における共通事項

(1) 基本対応方針、実施体制等の提出

業務実施にあたり、区と協議の上、下記アからクの内容を記載した資料を作成し区に提出すること。なお、下記ア及びイについては、本契約の締結後に速やかに作成し区に提出すること。作成にあたっては、区と連絡を密にするとともに、各業務の特性や人員の配置条件等を十分に留意すること。

ア. 基本対応方針

イ. 年間事業計画

ウ. 日別実施体制

エ. 業務フロー

オ. エスカレーションフロー（通常・緊急・その他）

カ. 業務実施体制図

キ. 業務別マニュアル及びFAQ

ク. 緊急事態時対応計画及びマニュアル

(2) 人員の配置について

本業務を遂行するにあたり、下記アからウに定めるとおり、統括管理責任者、各業務について管理責任者と従事者を配置すること。

また、配置にあたっては、経験を有する従事者を中心に組織し、業務に支障をきたさないよう質、量ともに十分な人材を確保すること。業務量増減等の変動が予想される場合、すべての業務に従事可能な人材の配置等により、業務運営に支障が及ばないよう措置を講ずること。

ア. 統括管理責任者

業務全体の責任者として、区との連絡・調整・報告の業務を担い、業務責任者及び業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。

また、業務処理の効率化のため改善、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。

イ. 管理責任者

常駐の責任者として、統括責任者の職務を代理し得るとともに、業務全体の進捗管理を行う。加えて、業務従事者に業務の指示を行い、担当業務を適正に処理すること。

選任に際しては、従事者の中で指導的・調整的な役割を果たすために必要な能力を有する者で、下記（ア）から（オ）の業務も行うこととする。

（ア）区からの周知事項の伝達

（イ）作業の進捗状況に関する区への報告

（ウ）発生した課題等に関する区への報告

（エ）区が業務の運営に関して会議等を開催する場合の会議への出席

（オ）他の従事者と同様の実務業務

また、管理責任者は他自治体において職務経験がある者とし、業務及び関係法令等に精通している者でなければならない。不在の時は同程度の技能を有する代行者を選任し現場に配置することにより、受託する業務に支障をきたすことなく運営できる体制を確保すること。なお、受託者による業務の人員配置以外に、受託者による受託業務内容を除いた業務に従事する区職員の配置がなされることがある。

ウ. 従事者

管理責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。業務を行うにあたっては必要な知識及び技術を有するとともに、区の業務であることを十分に理解し、円滑に業務を遂行できる者を従事者として配置しなければならない。

（3）研修等の実施

業務従事要員に対して、制度全般や対象要件、個人情報保護、各種フロー、区のスケジュールなどに関する知識を習得するため必要な研修を実施すること。また、「4業務内容」（1）～（6）の業務について、業務量増減等の変動が予想される場合、業務運営に支障が及ばないように、すべての業務に従事可能な人材を育成するよう研修等を実施することに加え、業務マニュアル更新時の研修・定期的な学習・対応内容の反省等を実施し、業務品質の維持及び向上に努めること。なお、研修に係る経費については、本委託業務に含める。

また、配慮を必要とする区民等への対応は、当事者目線に立つことによる理解促進が重要であるため、板橋区にて作成している「総合窓口マニュアル」および「多様な性に関する職員ハンドブック」を教材とし、新たに従事する者へ、来庁者（区民役）及び受付担当者（職員役）の役割演技（ロールプレイング）を行う実践研修

を行うほか、年に1回以上、責任者と各従事者との個別面談の場において振り返りの機会を設け、習熟状況を確認すること。

(4) 報告

ア. 月次報告

業務処理に日別集計結果について、別途定める報告フロー及び書式に基づき、月次にて区へ報告すること。

イ. 定例会

区は受託者と月に1回程度、統括管理責任者及び管理責任者等と定例会を実施すること。

ウ. その他

コールセンターでの問合せ対応記録について、必要に応じて随時区へ報告を行うこと。また、区民や区議会からの問合せやその他区政運営上必要なデータについても区の要求に応じて、随時提出及び報告すること。

(5) 個人情報の保護

ア. 別紙1「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」、別紙2「電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」及び東京都板橋区個人情報保護施行条例、同施行規則、並びに関係法令を遵守すること。

イ. 受託者は区と協議の上、個人情報の取扱いの範囲を明記した業務マニュアルを作成し、これに基づいた事前及び定期的な研修を行ったうえで、区に実施記録を提出すること。

ウ. 受託者は個人情報を取り扱う者を特定し業務従事者名簿等により区へ報告すること。

エ. 受託者は業務従事者から個人情報保護に関する誓約書を徴すること。

オ. 業務従事者が事務を行う場所に入退する際は、業務に不要な物品の持ち込み、業務使用する物品の持ち出しを禁止すること。特に、すべての業務において、私物の携帯電話やスマートフォン等の移動体通信機器の持ち込み及びその操作を行わないよう業務従事者に指導し、徹底すること。

カ. 個人情報を含む通知等の書類は、施錠可能な書庫等へ保管し、保管管理台帳にて適切に管理すること。

キ. 区及び受託者間の紙媒体の授受にあたっては、鍵付き容器を用いて、盗難、紛失の防止を図ること。

ク. 区及び受託者間のデータの授受にあたっては、原則として、区が指定するネットワークによる搬送方法を使用することとする。この方法によりがたい場合、受託者は、事前に承認を得たうえで、データが記録された、磁器ファイル、帳票等を専用ケースに収納し、施錠するなど事故防止策を講じて搬送しなければならない。また、電磁的記録媒体で搬送するときは、暗号化処理を施す等のセキュリティ対策

を講じなければならない。

ケ. 区及び受託者間の番号カード、交付通知書、外部媒体等の授受にあたっては、授受簿を作成し授受の記録を保存すること。

コ. 受託者は業務の受託期間終了後不要となったデータは、保存期間満了後に復元不能な方法によって削除し、これを証明する文書を区に提出しなければならない。

(6) 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に委託してはならない。ただし、本業務の主たる業務を除く一部の業務について第三者に委託する必要がある、区が認めたときはこの限りではない。

(7) 損害賠償責任

ア. 本業務の実施において、受託者の責めに帰すべき事由により区に損害が生じた場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

イ. 本業務の実施において、受託者の責めに帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

ウ. 受託者の責めに帰すべき事由により発生した損害について、区が第三者に対して損害を賠償した場合、区は受託者に対して、賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

エ. この契約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所のみを管轄裁判所として処理するものとする。

(8) 業務の引継ぎ

ア. 本業務が円滑に行えるよう業務の引継ぎを行うこと。引継ぎ作業は、業務時間内(平日8時30分から17時15分まで)に行い、業務時間外に行う場合には、事前に区と日程等調整すること。

イ. 新受託者の工事・設営は受託開始日時からスムーズに業務に取りかけられるよう、既存の設備等の撤収等を踏まえ、区及び新旧受託者で調整し行うこととする。

ウ. 引継ぎ期間中の作業場所等は、業務に支障のないことを前提にしつつも、新受託者が円滑に引継ぎを受けられるよう、新旧受託者で調整すること。

エ. 新受託者に対し、進捗管理及び予約データの引き渡しを行う。なお、想定される対象データは約58.4万件程度である。

オ. 既に付番した予約番号は新受託者が引き続き継続することとするため、漏れがないよう適切に引継ぎを行うこと。なお、既に附番した予約番号は該当の個人番号カードが交付または破棄されるまでは、引き続き使用することとする。

新規付番分については、原則既に付番された予約番号に引き続くものとする。

ただし、支障なく移行できる付番方法を区と協議し、承諾を得た場合は、任意の予約番号を付番することができることとする。この場合、新受託者は旧付番分と番号が重複しないよう適切に管理すること。

カ. 既存の番号カードを受領する際、現物の未交付カード等（約 31,000 件 令和 7 年 12 月末現在）とデータの突合処理を必ず行い、紛失等が発生しないよう注意すること。また、引継ぎの際の責任の所在を明確にしておくこと。

キ. 番号カード等の保管方法や格納順等を確実に引継ぎ、書面によりその事実を保存すること。

ク. その他、引継ぎに関する疑義が生じた場合は、区及び新旧受託者で協議の上、決定する。

(9) その他の注意事項

ア. 各業務で不明な点が生じた場合は、従事者が現場で判断することなく、必ず統括管理責任者または管理責任者に確認をとること。

イ. 受託者は、区の求めに応じ、作業の進捗状況を速やかに区に報告し、十分に協議を行いながら作業を進めること。

ウ. 区は、必要があるときは立入検査や現地調査を実施するものとし、受託者側はこれを受け入れること。

エ. 受託者は、業務上知り得た内容について、本契約中に作成した資料などを区の許可なく、受託する本業務以外で使用することを禁ずる。

オ. 業務遂行に必要な機器物品は全て受託者が用意することとし、これに関する経費は本委託業務費用に含める。

カ. 軽微なレイアウト変更に関する経費は本委託業務費用に含める。

キ. 受託事業において区民へ送付する郵送物の送料は、本契約とは別に区が負担する。

ク. 物品を納入する際にディーゼル車を使用する場合は、ディーゼル規制適合車を使用すること。

ケ. 業務従事者へ名札の着用を義務付けること。

コ. 本業務で使用する端末機については、ワイヤーロック等により固定し、部外者による移動ができない措置を講じ、ノートパソコン等移動可能な端末については業務終了後に施錠可能な書庫等に保管することとする。

サ. 労務災害発生に対する労災補償については、いかなる場合でも受託者の保険制度を適用すること。

シ. 本契約期間中の法令改正や通知等による事務取扱変更が生じた場合には、区と協議の上、即座に対応すること。

ス. 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）及び東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（平成 30 年条例第 86 号）を遵守し、また、障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する板橋区職員対応規程（平成 28 年 4 月 1 日施行）の目的等を考慮し、障がい者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。

また、障がい者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。

セ. 契約期間満了後、又は何らかの理由により契約が解除となるなど、事業者に変更が生じた時は、事業の運営が遅滞なく円滑に実施されるよう、施設や設備等の原状回復をするとともに、区及び次期契約事業者に必要な事務引継ぎ等を行うこと。その際、業務ごとの作業手順や留意事項、懸案事項等を記載した引継ぎ資料を作成のうえ、業務遂行に必要な情報（書類・データ等）を提供し、確実に引継ぎを行うこと。

ソ. 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、区と協議の上、決定すること。

7 担当部署

本契約に係る区における担当部署は以下のとおりとする。

(1) 番号カードの交付・電子証明書の更新に関する業務

区民文化部戸籍住民課マイナンバーカード交付推進係

電話：03（3579）2724

(2) 国民健康保険の健康保険証利用申し込みに関する業務

健康生きがい部国保年金課国保資格係

電話：03（3579）2406

※健康保険証のうち、後期高齢者医療健康保険証利用申し込みに関する業務

健康生きがい部後期高齢医療制度課 管理収納係・資格給付係

電話：03（3579）2373

(3) 公金受取口座の登録に関する業務

政策経営部 IT 推進課基幹系運用係

電話：03（3579）2045