

新潟市マイナンバーカード電子証明書更新手続き等
窓口コンシェルジュ業務
仕様書

令和8年9月

新潟市市民生活部市民生活課

1 業務の名称.....	1
2 納入場所.....	1
3 業務期間.....	1
4 契約方法.....	1
5 業務の目的.....	1
6 業務の内容.....	1
7 実施体制.....	2
8 報告.....	4
9 業務の進め方.....	4
10 成果物等.....	5
11 機密保護.....	6
12 その他特記事項.....	6

本仕様書は、新潟市マイナンバーカード電子証明書更新手続き等窓口コンシェルジュ業務（以下、「本業務」という。）の調達に関して、新潟市（以下、「本市」という。）と受託者との契約履行に必要な事項を定めるものである。

1 業務の名称

「新潟市マイナンバーカード電子証明書更新手続き等窓口コンシェルジュ業務」

2 納入場所

新潟市市民生活部市民生活課が指定する場所

3 業務期間

令和8年11月16日から令和9年3月31日まで

4 契約方法

2者契約とする。なお、受託者が本業務の一部を他の者に委託する場合は、「新潟市マイナンバーカード電子証明書更新手続き等窓口コンシェルジュ業務委託契約書」（以下、「契約書」という。）で定める再委託申請手続きを経て、担当する作業従事者（再委託事業者）を受託者が用意するものとする。ただし、本業務に関する支払いについて、本市は、本業務の受託者にのみ支払うものとする。

5 業務の目的

各区役所へ窓口スタッフを配置することにより、マイナンバーカード・電子証明書の更新手続き増加に対応できる体制を構築するもの。

6 業務の内容

受託者は、下記の業務について、本市と協議・合意の上、実施すること。

（1）業務概要

ア マイナンバーカード電子証明書更新・交付手続きに係る来庁者への対応

- ・来庁者の受付、誘導、書類記載案内
- ・専用端末を用いたマイナンバーカードの電子証明書更新、交付処理

※制度や申込方法等に関する疑義が生じた場合は、区民生活課（中央区は窓口サービス課）マイナンバーカード担当職員に確認のうえ解決すること。

イ 上記アに以外に発生するマイナンバーカード関連手続の案内業務

マイナンバーカード交付申請、暗証番号初期化（暗証番号不明・ロック状態解除等）等の来庁者に対して、必要な手続き方法を説明し、必要書類等の記入をさせ、マイナンバーカード関連窓口に引き継ぐこと。

(2) 執務時間

ア マイナンバーカード交付関連手続の案内業務

原則として、行政機関の休日に関する法律第 1 条第 1 項に挙げる日を除く平日（以降、平日に関する記載は同様とする。）午前 9 時 00 分から午後 4 時 30 分までとする。

土日祝日は各区、一月あたり 1 回とする。開設日時は各区と協議の上、決定すること。

また、本市及び受託者の合意により、土日祝日に従事する人員を平日に振り替える場合がある（追加の本市費用負担は行わない）。

(3) 執務場所

市内の 8 区役所内のロビー等に市が設置する臨時ブースで従事する。

執務場所	所在地
北区役所	新潟市北区東栄町 1 丁目 1 番 14 号
東区役所	新潟市東区下木戸 1 丁目 4 番 1 号
中央区役所	新潟市中央区西堀通 6 番町 866 番地（NEXT21 2 階）
江南区役所	新潟市江南区泉町 3 丁目 4 番 5 号
秋葉区役所	新潟市秋葉区程島 2009 番地
南区役所	新潟市南区白根 1235 番地
西区役所	新潟市西区寺尾東 3 丁目 14 番 41 号
西蒲区役所	新潟市西蒲区巻甲 4262 番地 1（巻仮設庁舎（巻図書館隣））

7 実施体制

(1) 体制の構築

令和 8 年 11 月 16 日にはすべての業務を開始できる体制を構築することを原則とし、業務開始までのスケジュール等については、予め本市と協議のうえ決定すること。

(2) 人員配置

受託者は、前述「6 業務の内容」を踏まえ、本市及び受託者が別途協議のうえ決定した運営手順に基づき、以下の必要人員を確保の上、業務を行うこと。

ア 業務管理者

主な業務内容は次のとおりとする。なお、業務管理者は複数区を担当することも可とするが、各区の窓口と円滑に連携し、業務の執行に支障のない管理体制を構築すること。

(ア) 本市との連絡調整

(イ) 事務従事者に対する指揮監督及び教育

(ウ) 業務上の連絡事項や注意事項の業務従事者への周知徹底

(エ) トラブル発生時における対応及び報告

(オ) 本業務における情報セキュリティ等のリスク対策

イ 業務従事者

「6 (1) 業務概要」に記載の業務に従事する者として、以下の人員数を確保する。病欠等により欠員が生じた場合は、受託者の責任の下で補充を行う。なお、本市と受託者で協議のうえで、業務の繁閑によっては、時間帯・曜日等で人員配置を変動させるなど適切かつ柔軟に対応し、業務を効率的に実施できる体制を整えること。

配置場所	人員数
北区役所	2 名
東区役所	3 名
中央区役所	4 名
江南区役所	2 名
秋葉区役所	2 名
南区役所	2 名
西区役所	3 名
西蒲区役所	2 名
合計	20 名

(3) 研修の実施

受託者は、実務を担当する全ての業務従事者に対して、業務の遂行に必要な知識や接遇及び特定個人情報の取扱いに関するセキュリティ研修を実施し、業務に従事できる体制を整えること。また、その実施結果を本市に報告すること。

(4) 情報セキュリティに関する事項

ア 本業務は特定個人情報（個人番号（マイナンバー）を含む個人情報）を取り扱う業務につき、十分な情報セキュリティ対策が必要となる。受託者は、個人情報保護委員会が定める以下のガイドラインを遵守し、本業務を遂行すること。

- ・個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）（個人情報保護委員会）
- ・特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編、行政機関等・地方公共団体等編）（個人情報保護委員会）

イ 市民の個人情報（住所、氏名、生年月日、電話番号など） は収集しないこと。なお、収集とは、自らの管理下に置く意図をもって情報を確認可能な状態として残すことをいう。また、申請書等に記載する暗証番号やマイナンバーカードに記載された個人情報等は注視しないよう留意すること。

(5) 感染症対策に関する事項

本業務は多様な会場において不特定多数の住民を受付対象とする業務につき、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）を含む十分な感染症対策が必要となる。

業務従事者の基本的な感染症対策（マスクの着用、手洗い・消毒の徹底等）はもちろんのこと、執務場所における物理的対策（消毒液の設置、定期的な消毒、換気の実施等）及び論理的対策（人流の制御、過密を防ぐブース配置の検討等）を着実に実行する必要がある。

業務従事者に対する感染症対策については、必要となる対策（定期的な健康状態の確認・記録、マスクや消毒液等の消耗品配付・設置等）を受託者側の責任において実施すること。

8 報告

(1) 進捗管理及び報告等について

ア 本業務を遂行するための体制図、緊急連絡先について、業務開始前に本市に書面にて報告すること。また、内容に変更が生じた場合は、更新した書面を速やかに提出すること。

イ 受託者は、本業務の進捗管理を徹底し、円滑に業務を遂行すること。

ウ 日報及び月報での定例報告を行うこと。報告書の様式、報告期限、提出方法等については、契約締結後に本市と協議のうえ決定する。

(2) 事故等の発生について

業務遂行にあたり事故が発生したときは、受託者は直ちに本市に報告し、本市の指示に従わなければならない。

9 業務の進め方

(1) 業務従事者の確保

本業務を行うにあたり、十分な知識、理解及び経験のあるスタッフを確保すること。

(2) 名簿の提出

本市と連絡及び調整を行う一元的な窓口となる本業務の責任者や業務管理者等について、本市に提出し、承認を受けること。なお、変更するときも同様とする。

(3) 業務用資器材の負担

区役所内での業務にかかる受付用消耗品（ボールペン、コピー用紙など）等は本市が準備する。その他、受託者が業務遂行に必要とする資器材は受託者負担のもと準備すること。

(4) 打ち合わせ等の実施時間

業務の進捗や懸案事項の管理等に関し、打ち合わせが必要な場合は、原則として平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までの間に実施すること。ただし、緊急性や利用者への影響などを考慮したうえで、受託者及び本市で協議のうえ必要と認めた場合には、上記時間外において実施しても構わない。

(5) 打ち合わせ場所

本市及び受託者が会議を行う場所については、事前に日程調整を行った上で本市が用意する。

(6) 提言・助言と協力

受託者は、本市から本業務に係る技術的な助言を求められた際は、速やかに対応し、回答を行うこと。

(7) 再委託

別紙「契約書」の記載による。

10 成果物等

(1) 成果物

受託者は、以下に示す成果物について、Microsoft Office 製品または PDF 形式で作成の上、CD-R 等に格納したものと紙面に印刷したもの 1 部を 1 セットにして納入すること。

また、表に示す成果物の統合及び表に示す成果物以外の成果物の作成が必要となった場合は、本市と受託者とで協議し、あらかじめ成果物の名称及び内容、納入期日等を決定の上、作成すること。

No.	名 称	内 容	納入期日
1	研修実施報告書	「7 (2) 研修の実施」に示す、本業務従事者への研修の実施状況を報告するための文書。様式は任意とする。	研修実施後 10 日以内
2	事故等報告書	「8 (2) 事故等の発生について」及び契約書契約条項第 11 条に示す、本業務の実施に支障が生じるおそれがある事故が発生した際の、詳細な報告、及び事故後の方針案を記述した文書。	事故発生後 3 日以内
3	実績報告書	「8 (1) ウ」に示す日報及び月報での定例報告	別途協議

(2) 著作権の取り扱い
「契約書」の記載による。

(3) 納入場所
本市が指定した場所に納入すること。

(4) 検査方法
「契約書」の記載による。

(5) 契約不適合責任
「契約書」の記載による。

1 1 機密保護

本契約内で得た情報に関しては、本仕様書に定める業務遂行上の目的以外に使用・開示してはならない。

1 2 その他特記事項

(1) 疑義の解釈
本業務について疑義を生じた場合は、速やかに本市と受託者との協議を行うこと。

(2) 業務評価の特記仕様
本業務の履行完了など、契約終了後に受託者の業務内容について、本市は下記の基準により評価し、記録を保存するものとする。なお、受託者は評価結果について異議を申し立てることはできないものとする。また、評価結果が契約条件に影響を与えることは一切ないものとする。

評価ランク	評価基準
A	成果物の品質、納入等で仕様を超える成果があった。
B	通常の指示により仕様どおりの成果を得た。
C	仕様書のほかに口頭の指示等により仕様どおりの成果を得た。
D	担当者が相当程度指導するなどして、なんとか仕様レベルの成果を得た。
E	仕方を達成できなかった（契約解除等）。

(3) 法令等の遵守
本業務の履行にあたっては、関係法令及び本市の条例、規則、要綱等を十分理解すること。なお、本システムに関連する規則類は、本市のホームページ(<https://www.city.niigata.lg.jp/>)の例規集及び要綱集に掲載のとおりである。