

磐田市市民課マイナンバーカード 申請・交付等業務委託仕様書

磐田市市民課

1 目的

本業務は、磐田市（以下「甲」という。）市民課のマイナンバーカードの申請・交付等に関する窓口業務を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

受託事業者（以下「乙」という。）は、この仕様書に記載されている事項を遵守するとともに、常に誠実に業務の遂行に努めなければならない。

2 業務内容

委託業務の内容は次のとおりとし、業務の詳細は、別紙「委託業務の内訳」のとおりとする。

なお、業務運用の見直し・法改正・制度改正・国からの通知・業務システム等の導入及び組織改編等（以下「業務運用の見直し等」という。）に伴い、予期せぬ業務の追加が見込まれる場合は、当該業務について委託業務に含めることを前提とし、甲と乙が協議のうえ、内容を変更することとし、乙の負担によりこれを処理するものとする。

また、乙が提案した内容（協議により、甲が採用しないと判断した提案内容は除く。）は、委託業務に含めること。

- （ア）マイナンバーカード申請受付業務
- （イ）マイナンバーカード交付受付業務
- （ウ）マイナンバーカードの電子機能に関する受付業務
- （エ）電子証明書の発行等業務
- （オ）マイナンバーカード交付準備業務
- （カ）その他マイナンバーカード窓口に関する業務

※（エ）（オ）については、令和8年8月から開始

乙が行う業務に関する「窓口における苦情・トラブル」についての対応は、乙が責任をもって行い、甲への引き継ぎが必要なものは、責任者又は副責任者から甲へ引き継ぐものとする。

3 実施期間

契約予定日　： 令和8年1月

業務準備期間： 契約日から令和8年3月31日まで

業務開始日　： 令和8年4月1日

業務終了日　： 令和11年3月31日

4 実施日時

(1) 実施日

磐田市の休日を定める条例（平成17年磐田市条例第2号）に規定する休日を除いた日とする。

ただし、休日窓口開庁日は、勤務日に含める。

(2) 実施時間

原則として、午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、木曜窓口延長及び休日窓口開庁日は、市民課のマイナンバーカード窓口開設時間とする。

なお、窓口開庁時間内に発生したマイナンバーカードの申請・交付等の処理が、上記実施時間内に完了できない場合については、甲と協議の上、実施時間を延長することとする。この場合の時間延長に係る経費については、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

5 実施場所

本業務を実施する場所は、以下のとおりとする。

ただし、業務運用の見直し等による窓口サービスを取り巻く環境の変化に伴い、業務の実施場所に変更が生じる場合は、甲と乙が協議のうえ、実施場所を変更することとし、乙の負担により対応するものとする。

(1) 磐田市役所本庁舎1階市民課 (静岡県磐田市国府台3番地1)

(2) マイナンバーカード出張申請会場

- ・ 福田支所1階市民生活課 (静岡県磐田市福田400番地)
- ・ 竜洋支所1階市民生活課 (静岡県磐田市岡729番地1)
- ・ 豊岡支所1階市民生活課 (静岡県磐田市下野部57番地1)
- ・ 実施の依頼があった市内福祉施設、企業等

※マイナンバーカード出張申請の想定日数 年間30回程度

6 本事業に求められるサービス水準

(1) サービス基準

(ア) 利用者満足度の確保

利用者アンケートの満足度 80%以上あるいは不満度 15%以下

(イ) 乙の責めに帰すべき事由による接客に対する意見・苦情等

新規受託事業者の意見・苦情等件数 年間30件以下

本業務経験事業者及び新規受託事業者の2年目以降の意見・苦情等件数 年間20件以下

(2) サービス基準に達しない場合の措置

甲は、確保すべきサービス基準を下回った場合、乙に対し、原因の分析及び改善措置の実施について勧告することができるものとする。

乙は、甲の勧告を受けた場合、直ちに改善業務、改善内容、改善期限等を記載した書面（任意様式）により甲に報告し、承認を得た後、速やかに措置を講じるものとする。

業務改善実施後もなお改善が図られないと甲が判断した場合は、本契約の一部変更や中途解約、もしくは委託料の減額をする場合がある。なお、中途解約を行う場合は、違約金等の負担がなく、乙に対して契約を解除することができるものとする。

なお、改善に係る経費は、乙の負担とする。

7 実施体制

乙は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

(1) 定義

業務責任者とは、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、甲との注文に関する交渉等の権限を有している者を指す。

業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

(2) 業務責任者及び業務従事者

業務責任者及び業務従事者は、原則として受託事業者において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに甲に報告し、対策を施すこと。

乙は、業務実施に係る業務従事者の配置体制について、業務の繁忙度合い等を考慮しつつ、適正に業務を遂行できる体制を整えること。

(3) 業務責任者の配置

(ア) 乙は、従事者の指揮監督を行うため、従事者の中から責任者を複数選任し、甲に報告しなければならない。なお、責任者は別紙「委託業務の内訳」にある業務（同業務の一部または同業務に類似する行政事務に従事した経験を含む。）を、令和8年4月1日時点にて1年以上従事した経験者であり、関係法令等を十分に理解し精通している

者を選任しなければならない。

- (イ) 乙は、業務の円滑な実施のため、責任者を業務実施場所に常駐させることとする。
- (ウ) 乙は、責任者の役割を明確にし、甲に確認させるとともに、常に適正な管理体制を取らなければならない。
- (エ) 甲は、責任者に対して、委託業務を実施させるために必要な指示・連絡を行うものとし、責任者は、甲の指示・連絡について、従事者に的確に伝えなければならない。

(4) 業務責任者の業務

業務責任者は、以下の(ア)から(キ)に掲げる業務を実施すること。

- (ア) 甲との連絡調整
- (イ) 各種報告書の提出
- (ウ) 業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
- (エ) 業務従事者に対する指揮・監督
- (オ) 業務従事者に対する指導及び教育
- (カ) トラブル発生時における対応、報告
- (キ) 業務従事者の各種システムの適切な使用及び個人IDの管理の徹底。必要に応じシステムへのアクセス状況の確認
- (ク) 業務責任者は甲との情報共有について定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する甲からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。

(5) 業務責任者及び業務従事者の服装等

業務責任者及び業務従事者は、「磐田市人材マネジメント方針基本行動9か条」、「磐田市コンプライアンス行動指針」を遵守し、本業務に適した服装をするとともに、執務スペースに入るときは甲の指定する名札を左胸部に着用すること。

(6) 突発的な欠員に対する対応

業務責任者又は業務従事者に欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

(7) 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、次の(ア)から(オ)に掲げる報告書等を作成し、甲に提出すること。

- (ア) 業務計画書
 - ① 報告時期
年度開始の前々月末まで
 - ② 報告内容
年間スケジュール・人員配置計画・研修計画等
- (イ) 業務手順・人員の配置を明らかにした書類等

- ① 報告時期
業務開始時、提案及び法令の改正による手順更新時や契約終了時の事前
- ② 報告内容
受託事業者にて作成・改訂した業務にかかる手順等マニュアルとその他の改善提案等
- (ウ) 勤務表
 - ① 報告時期
前月末まで
 - ② 報告内容
人員配置や業務分担を明らかにした書類
- (エ) 業務責任者・業務従事者名簿
ただし、甲は本業務に関すること以外にこれを使用しないものとする。
 - ① 報告時期
年度開始日まで（人員変更時は5日前まで）
 - ② 報告内容
責任者及び事務従事者の氏名、ふりがな、生年月日、住所、役職、担当業務
- (オ) 業務報告書
 - ① 報告時期
日次報告：翌日まで
月次報告：翌月の10日まで
年次報告：業務年度終了日の翌月10日まで
随時報告：必要に応じて随時
 - ② 報告内容
日次報告：業務履行報告書（日報）
月次報告：業務履行報告書（月報）
年次報告：業務履行報告書（年報）
随時報告：トラブル報告、甲との協議事項、改善報告書、研修実施報告書等

8 受託事業者の責務

- (1) 守秘義務及び個人情報の取扱い
 - (ア) 乙は、本業務の実施にあたり、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年5月30日法律第57号）及び関係法令、「磐田市個人情報の保護に関する法律施行条例」（令和4年条例第25号）、「磐田市情報セキュリティポリシー」並びに「特定個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
 - (イ) 乙は、以下①かつ②の認証を事業開始時まで取得していること。
なお、①かつ②の認証が、業務の実施期間中に有効期限が到来する場合は、必ず更新を行うこととし、更新の都度、①かつ②の認証取得を証明できる書類の写しを甲に

提出すること。

① プライバシーマーク

② ISO/IEC27001 又はJIS Q 27001

(ウ) 乙は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

(エ) 乙は、業務責任者及び業務従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに甲へ提出すること。なお、業務開始後に、業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを甲へ提出すること。

(オ) 乙は、甲より付与されるシステムの個人ID及びパスワードの管理を厳格に行うとともに、他の従事者を含め他人に知られることのないように各自管理し、従事者間で共有してはならない。また、システムを搭載したパソコンを共有使用するため、必ずシステムの使用の開始時にはログイン及び終了時にはログオフしなければならない。

(カ) 乙は、甲が提供した事務取扱要領等の資料を、乙の責任により管理し、執務スペースから持ち出してはならない。

(キ) 乙は、甲が指定した実施場所以外に私物を持ち込んで서는ならない。甲は、乙のための専用ロッカーは供与しない。ただし、庁舎内の職員更衣室に設置されている鍵付きコインロッカーは、利用できるものとする。

(ク) 乙は、契約書に従い、特定個人情報の取扱いについて、書面申請により甲の承諾を得ること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

(ア) 乙は、本業務で取扱う個人情報等を記録した申請書等について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

(イ) 乙は、業務仕様書等に定める場合を除き、申請書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(ウ) 乙は、本業務終了後又は甲が求めたときは、本業務において入手し又は作成した個人情報を含む資料及び電磁的記録を、返還し又は甲の指示する方法により廃棄しなければならない。前者の場合は、甲は当該情報の返還を受けたことを証する書面を乙に交付し、後者の場合は、乙は廃棄した旨を証する書面を甲に交付することとする。

(3) 情報機器等の持込み制限

乙は、業務責任者及び業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒

体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）を執務スペースに持ち込むことを禁止する。ただし、業務責任者が業務に関する連絡調整等のため及び業務内容の円滑な遂行のために指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を書面にて報告のうえ、事前に甲の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

①乙は、許可を得て持ち込んだ端末を、甲のネットワークに接続することを禁止する。

②乙は、情報端末等の保管場所、使用場所等については甲と協議のうえ決定することとする。

③乙は、執務スペースでスマートフォン・携帯電話を使用しないよう、業務責任者及び業務従事者に徹底しなければならない。

（４）事故発生時の対応

乙は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む申請書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、毀損等を発見したときは、直ちに甲にその内容、発生日時、原因の分析を報告し、具体的な対応について甲と協議するものとする。

当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに甲に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

（５）クレーム等発生時の対応

乙は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務での作業事故、利用者からの苦情等について、直ちにその内容、発生日時、対応、原因の分析、今後の防止策等を記載した書面（任意様式）により甲に報告するものとする。

ただし、軽微なものについては、日次報告で報告することができる。

９ 使用することができる設備等

（１）業務の遂行に必要な設備等

業務の遂行に必要な設備、機器、備品及び消耗品は、甲の負担とする。ただし、発券機設置及び運用費用（詳細は別紙「磐田市市民課マイナンバー窓口用発券機導入・運用業務仕様書」参照）は、乙の負担とする。

（２）設備等の使用範囲

甲が指定した実施日時及び場所以外に前項の設備等を使用する場合は、あらかじめ甲の承認を得なければならない。

（３）設備等の取扱い時の留意事項

乙は、業務の遂行に必要な設備等を使用する場合は、善良なる管理者の注意をもって取り扱わなければならない。なお、乙は、故意又は過失により設備等が滅失若しくは損又はその返還が不可能となったときは、甲の指定した期間内に代品を納め若しくは現状に復して返還又は返還に代えて損害を賠償しなければならない。

10 業務従事者に対する研修

乙は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、研修（接遇、業務を実施するために必要な知識、個人情報保護、服務規律、情報セキュリティ、倫理・コンプライアンス等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

11 成果物の帰属と引継ぎ

（１）成果物の帰属

業務の実施により作成・改訂された成果物（従事者が履行期間内に作成又は取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て甲に帰属する。

（２）現行の事業者からの引継ぎ

甲は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び乙に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本事業を新たに実施することになった乙は、委託契約日から本業務開始日までに、事業内容を明らかにした書類により、現行の事業者から事務の引継ぎを受けることとする。

（３）本業務終了の際に受託事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

委託契約には、受託事業者変更に伴う引継ぎ業務を含むものとし、乙は、履行期間が満了するまでに、甲又は甲が指定する第三者に、責任を持ってその全てを引き継ぐものとする。

（４）引継ぎの際に使用することができる設備、機器等

引継ぎの際に必要な機器及び消耗品は、甲の負担とする。

なお、引継ぎに係るその他の経費は、新旧の受託事業者の負担とする。

（５）引継ぎの際の留意事項

甲が引継ぎ未完了と認めた場合は、現行の事業者は委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。甲は、新旧の事業者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、該当の事業者に対しその損害の賠償を求めることができるものとする。

12 緊急時の対応

- (1) 業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、甲と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。
- (2) 乙は、天災、人災、システム障害及び従事者が休暇を必要とする感染性の高い病気に罹患又は罹患した疑いがある場合は、直ちに甲へ報告し、甲と協議のうえ、責任をもって対処するとともに、必要な措置を直ちに講じること。
- (3) 甲は、緊急を要する事態が発生したことに伴い、業務内容の遂行に重大な影響があると認める場合は、乙に対して臨時的な措置をとることを要求できるものとする。

13 再委託の禁止

乙は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、甲に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

14 裁判管轄

本業務の委託契約に関する訴訟については、浜松地方裁判所を管轄裁判所とすることに合意すること。

15 危機管理

乙は、業務遂行において事故や障害が発生した場合、また災害などの緊急事態が発生した場合においても、委託業務の遂行に支障をきたすことがないように、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

16 委託料の支払い

- (1) 乙は、毎月、甲による履行状況の確認を受けた後、甲に対して、別に定める契約金額の支払を請求するものとする。
- (2) 甲は、前項の規定による請求があったときは、請求書を受領した日から30日以内に契約金額を支払わなければならない。

17 賠償責任

乙が、甲や第三者に及ぼした損害について、当該者に損害の賠償を行わなければならないときは、乙がその賠償を負担すること。

また、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む申請書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、毀損等が発生した場合の損害賠償に対応できる保険に加入し、証書の写しを業務開始までに甲に提出すること。

18 障害のある人への対応

障害のある人に対しては「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）」に基づき対応するものとする。

19 その他

（１）社会情勢等により取扱件数等が急激に減少した場合、また乙の責めに帰すべき事由により乙が受託業務を遂行できなかったときは、甲は契約金額の減額を乙に命ずることができるものとする。

（２）本仕様書に定めのない事項については、甲と乙が協議のうえ、決定することとする。

委託業務の内訳

(ア) マイナンバーカード申請受付業務

- ① 予約の確認
- ② 必要書類の確認及び記入方法の案内
- ③ 住基システムの確認
- ④ 市職員に交付申請書の発行を依頼
- ⑤ 受取方法の案内
- ⑥ 申請用写真の撮影・申請
- ⑦ その他、上記に付随する業務

(イ) マイナンバーカード交付受付業務

- ① 予約の確認
- ② 必要書類の確認及び記入方法の案内
- ③ 住基システムの確認及び付箋処理
- ④ 市職員に必要書類を引継ぐ
- ⑤ その他、上記に付随する業務

(ウ) マイナンバーカードの電子機能に関する受付業務

(一時停止解除・券面事項更新・有効期間変更)

- ① 必要書類の確認及び記入方法の案内
- ② 住基システムの確認
- ③ 市職員に必要書類を引継ぐ
- ④ その他、上記に付随する業務

※(ア)～(ウ)の業務のため、受付窓口を2箇所設け、それぞれに住基システムの端末を1台設置する。

(エ) 電子証明書の発行等業務(新規発行・更新・暗証番号再設定)

※令和8年8月から

- ① 必要書類の確認及び記入方法の案内
- ② 本人申請の場合、電子証明書の発行等・本人への説明
- ③ 代理人申請の場合、市職員に必要書類を引継ぐ
- ④ その他、上記に付随する業務

※(エ)の業務のため、受付窓口を2箇所設け、それぞれに統合端末を1台設置する。

(オ) マイナンバーカード交付準備業務

※令和8年8月から

- ① J-LISから届いたマイナンバーカード・交付通知書・カード発行一覧表の突合
- ② マイナンバーカードの交付前設定
- ③ カード発行一覧表及びマイナンバーカードの読み取り
- ④ マイナンバーカードと住民基本台帳の突合、付箋処理
- ⑤ 申請時来庁方式のカードと交付通知書の抜き出し
- ⑥ 交付通知書の作成（受取期限の記載・封入）
- ⑦ 返戻された交付通知書の不達処理
- ⑧ その他、上記に付随する業務

※（オ）の業務のため、執務室内に作業用デスクを1台設け、そこに統合端末と住基システムの端末を1台ずつ設置する。

(カ) その他マイナンバーカード窓口に関する業務

- ① マイナンバー制度及びカード利用サービス等の案内
- ② 返戻されたマイナンバーカード、通知カード、個人番号通知書の受取の受付
- ③ 交付に係る事前準備
- ④ フロア案内、待合の人員整理、番号札の配布
- ⑤ 窓口物品の整理整頓（感染症対策のための消毒業務を含む）及び消耗品類の補充
- ⑥ 年1回、来庁者の満足度調査の実施（市と協議により調査の内容及び実施時期を決定。結果は市へ報告）
- ⑦ 職員の事務補助
- ⑧ その他、上記に付随する業務

磐田市市民課マイナンバー窓口用発券機導入・運用業務仕様書

1 目的

磐田市（以下「甲」という。）の市民課マイナンバー窓口において、市民の利便性向上と窓口業務の効率化を図ることを目的として、受託事業者（以下「乙」という。）が窓口用発券機を導入及び運用する。

2 設置場所

磐田市役所市民課（静岡県磐田市国府台3番地1）

3 運用期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日

4 業務内容

- （1）発券機及び表示モニター等（以下「機器等」という。）の導入（納品・設置を含む）
- （2）機器等の円滑な稼働に必要な保守運用
- （3）機器等の導入における従事者に対する操作研修の実施

5 機器等の機能要件等

（1）発券機

- ・タッチパネル式とし、多言語設定が可能であること。
- ・番号券は、1つの呼出番号につき、2枚発券できること。
- ・番号券には発券日時や受付番号、QRコード（リアルタイムで呼出状況の確認可能）が印字されていること。
- ・発券された際には、音声等の方法で発券されたことがわかるようにすること。
- ・設置場所に応じて転倒防止等に配慮し、来庁者が操作しやすい高さに設置すること。
- ・受付内容ごとに現在の待ち組数と待ち時間を磐田市ホームページに表示させる機能があること。

（2）受付状況表示モニター（従事者側画面）

- ・従事者向けに、受付人数や来庁者ごとの受付時間、待ち時間等を表示できるものとする。
- ・リアルタイムで窓口対応状況別（呼び出し前、呼び出し中、呼び出し済み等）に管理できること。
- ・誤って発券した場合等は、処理を行わない番号を呼び出さずに取消しできること。
- ・機器の大きさは小型かつ薄型であること。

（3）呼出用モニター

- ・発券済みの番号を呼び出すことができ、同時に呼出アナウンスの音声出力有無を

選択して呼び出しできること。

- ・リアルタイムで呼出番号を表示できること。
- ・機器は来庁者が見やすい大きさや表示、場所に設置し、鋭利な突起物等が無い安全に配慮したものとする。
- ・設置については、甲と乙が協議した上で設置場所や固定方法等を決定し、落下及び転倒防止対策を講じること。なお、設置及び撤去に係る費用は乙の負担とする。

6 保守運用

(1) ヘルプデスク等のサポート

機器等に故障や障害、不具合等が生じた場合は、点検及び修理、同等機器の代替等を行うことで、円滑に業務が遂行できる体制を整えること。

(2) 発券用の感熱紙の補充

7 従事者に対する操作研修

従事者に対し、機器等の操作マニュアル等をもとに操作研修を実施すること。

8 その他

- ・本業務に係る一切の費用は乙が負担するものとする。
- ・機器等のネットワークは甲のネットワークとは独立したものとする。
- ・機器等の稼働にあたり、必要な周辺機器のほか、接続ケーブルや固定用具等の必要なものを用意すること。
- ・広告モニターは設置しないこと。
- ・機器等の設置や配線のために、床面の切削、穴あけ等を行わないこと。
- ・受託期間満了時の機器等の撤去及び設置場所の原状回復をすること。
- ・本仕様書に定めのない事項については、甲と乙が協議の上決定するものとする。

令和5年度 マイナンバーカード処理の取り扱い件数

種類・内容等 (下段：開庁日数。ただし第2日曜、休日窓口交付特別開庁日を除く)		平均処理時間	4月 20	5月 20	6月 22	7月 20	8月 22	9月 20	10月 21	11月 20	12月 20	1月 19	2月 19	3月 20	合計 243
本庁舎市民課 マイナンバー窓口	申請	15分	337	333	285	234	319	295	224	270	241	355	388	397	3,678
	交付	10分	7,521	6,373	3,367	1,724	1,006	1,153	454	419	455	413	557	652	24,094
	電子証明書更新	10分	217	185	279	234	268	222	275	246	225	262	388	229	3,030
	電子証明書暗証番号初期化	10分							101	208	239	263	373	361	1,545
	小計		8,075	6,891	3,931	2,192	1,593	1,670	1,054	1,143	1,160	1,293	1,706	1,639	32,347
	一日当たり処理件数 (概数：日曜開庁、休日交付特別開庁含まず)		403.8	344.6	178.7	109.6	72.4	83.5	50.2	57.2	58.0	68.1	89.8	82.0	133.1
出張申請	開催回数		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	11	23
	処理件数	15分	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54	35	89
	一回当たり処理件数		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	3.2	3.9
交付通知書 発送	交付通知書発送		8,785	2,212	561	414	320	567	308	417	370	517	434	783	15,688
	一日当たり処理件数 (概数：日曜開庁、休日交付特別開庁含まず)		439.3	110.6	25.5	20.7	14.5	28.4	14.7	20.9	18.5	27.2	22.8	39.2	64.6

【再掲】

木曜延長	取り扱い件数（週1回、年50回）		323	242	220	144	49	183	59	83	63	44	120	91	1,621
第2日曜日	取り扱い件数（月1回、年12回）		148	396	268	135	47	95	0	64	38	54	143	90	1,478
休日窓口 交付特別開庁日	開催回数		7	2	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	15
	処理件数		1,923	723	482	78	18	11	0	0	0	0	0	0	3,235
	一回当たり処理件数		274.7	361.5	160.7	78.0	18.0	11.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	215.7

令和6年度 マイナンバーカード処理の取り扱い件数

種類・内容等 (下段：開庁日数。ただし第2日曜、休日窓口交付特別開庁日を除く)		平均処理時間	4月 21	5月 21	6月 20	7月 22	8月 21	9月 19	10月 22	11月 20	12月 20	1月 19	2月 18	3月 20	合計 243
本庁舎市民課 マイナンバー窓口	申請	15分	389	463	502	709	844	799	1,178	1,349	791	580	593	671	8,868
	交付	10分	556	658	658	963	1,153	1,342	1,813	2,007	2,234	1,818	1,643	1,883	16,728
	電子証明書更新	10分	410	484	547	677	895	871	1,105	1,124	1,056	1,253	1,343	1,556	11,321
	電子証明書暗証番号初期化	10分	131	151	143	162	162	140	179	123	127	131	198	357	2,004
	小計		1,486	1,756	1,850	2,511	3,054	3,152	4,275	4,603	4,208	3,782	3,777	4,467	38,921
	一日当たり処理件数 (概数：日曜開庁、休日交付特別開庁含まず)		70.8	83.6	92.5	114.1	145.4	165.9	194.3	230.2	210.4	199.1	209.8	223.4	160.2
出張申請	開催回数		0	0	0	0	0	0	6	6	5	6	5	0	28
	処理件数	15分	0	0	0	0	0	0	67	101	37	40	27	0	272
	一回当たり処理件数		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.2	16.8	7.4	6.7	5.4	0.0	9.7
交付通知書 発送	交付通知書発送		517	782	696	870	1,557	1,304	1,508	2,766	2,237	1,563	1,593	1,619	17,012
	一日当たり処理件数 (概数：日曜開庁、休日交付特別開庁含まず)		24.6	37.2	34.8	39.5	74.1	68.6	68.5	138.3	111.9	82.3	88.5	81.0	70.0

【再掲】

木曜延長	取り扱い件数（週1回、年50回）		112	154	149	134	129	273	328	240	186	191	240	132	2,268
第2日曜日	取り扱い件数（月1回、年12回）		75	49	96	121	58	151	168	187	128	128	127	104	1,392
休日窓口 交付特別開庁日	開催回数		0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	5
	処理件数		0	0	0	0	0	0	22	60	46	51	0	43	222
	一回当たり処理件数		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.0	60.0	46.0	51.0	0.0	43.0	44.4