

業務委託仕様書

業務内容については、この仕様書に定めるところとし、常に誠意をもって迅速かつ正確に行うものとする。

この仕様書について、「発注者」とは北九州市をいい、「受注者」とは本業務を受託する者をいう。

第1 目的

本業務は、区役所市民課や各出張所で実施する個人番号カード（以下、「マイナンバーカード」という。）の申請・交付支援業務や、マイナンバーカード交付準備業務、マイナンバーカードの利用やマイナポータルの利用案内業務等を民間委託することにより、各窓口の負担軽減、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

第2 業務名

各区役所市民課・出張所マイナンバーカード支援業務委託

第3 業務実施の基本

業務の実施にあたっては、関係法令を遵守し、発注者が提供する事務手順や端末操作手引書等に基づき、業務を適切に行うものとする。

第4 業務内容

委託する業務の内容は、以下のとおりとする。

- [第7]マイナンバーカード申請支援業務（7区役所市民課、6出張所）
- [第8]マイナンバーカード交付準備業務（7区役所市民課）
- [第9]マイナンバーカード交付支援業務（7区役所市民課）
- [第10]市民課マイナンバーカード交付環境整備業務（7区役所市民課）
- [第11]出張所マイナンバーカード等受付環境整備業務（6出張所）
- [第12]マイナンバーカード券面記載業務（7区役所市民課、6出張所）
- [第13]マイナンバーカード等に関する電話相談対応業務（7区役所市民課）

第5 本事業に求められるサービス内容

1 基本的な方針等

基本的な方針	主要事項	重点的に取り組むべき項目
各業務を通じて、市民に適切なサービスを提供できるよう対策を講じること。	正確性の確保 (事務処理ミスの防止)	・ 各種の誤入力防止 ・ 申請書類等の誤交付防止 ・ 窓口等の誤案内防止 ・ 書類紛失防止 ・ 個人情報等の漏えい防止
	安全性の確保	・ 各窓口で均一なサービス提供体制
	迅速性の確保	・ 円滑な申請支援、利用支援の実施 ・ 交付前業務の遅延防止
	市民満足度の確保	・ 受注者の責めに帰すべき事由による接客に対するクレーム発生防止

- 2 前項のサービス内容における対策について、契約後速やかに作成し、発注者へ提出すること。
- 3 第1項に掲げる項目について対策が講じられなかった場合は、その原因及び分析を行い、課題の把握と改善策の立案を行うなど改善策を講じるとともに、文書にて発注者へ報告するものとする。なお、改善策を講じる際に生じた費用は受注者の負担とする。

第6 業務に使用する機器

- 1 本人確認書類読取機能付きの申請書記載支援機器：発注者が調達
○PASiD Face（株）ジェイエスキューブ製） 別紙1 出力帳票一覧を参照
- 2 カード申請サポート対応に用いる機器：受注者が準備
○マイナアシスト（DNP大日本印刷株製）
- 3 オンライン窓口リモート対応：発注者が調達 ※契約担当課は、DX・AI 戦略課
○株エスプール
- 4 マイナンバーカード交付予約・管理システム：発注者が調達
○株TKC製
- 5 マイナンバーカード券面記載機器：発注者が令和8年度に新規調達予定
- 6 住民記録システム：発注者が調達
○株RKKCS製

第7 マイナンバーカード申請支援業務（7区役所市民課、6出張所）

1 交付時来庁の方への申請サポートの場合

(1) マイナアシストによる申請支援（7区役所市民課）

申請時来庁方式による受付が実施できない場合または本人が交付時来庁方式による受付を希望した場合には、当該方式による受付を実施するものとする。

- ア 申請者の整理を行う。
- イ 申請者が北九州市の該当区住民であることを口頭で確認し、当該住民でない場合は、適切な申請方法を案内する。
- ウ 必要書類の持参の有無、マイナンバーカード発行の有無の確認、マイナ免許証の継続利用希望の有無の確認を行い、受付方式を判断する。
- エ 申請書の記入補助（マイナアシストの場合は入力補助）を行う。申請者が適切な申請書を所持していない場合は、予め発注者の指定する窓口へ案内し、住基ネットシステムから出力した申請書を取得するよう案内する。
- オ 申請に必要な顔写真の撮影を行う。
- カ 顔写真撮影の際には、指定された規格を遵守して撮影するとともに、申請者が持参する交付申請書等と同一人物であることの確認を行う。
- キ 申請内容を入力・確認し、控えを印刷する。
- ク 顔写真画像データは、申請受付が全て完了した後、受託者において速やかに削除する。
- ケ 申請者に申請内容の控えを手交する。
- コ マイナンバーカード受取りの際に必要な書類について、申請者へ説明する。

(2) オンライン窓口での申請支援（7区役所市民課）

マイナンバーカードの申請・更新受付等をリモートでサポートする窓口（以下「オンライン窓口」という。）の端末を各区市民課付近に設置している（株式会社エスプール提供）。

- ア マイナンバーカードの再交付申請者のうち、マイナ免許証の継続利用を希望する場合には、申請者本人のスマホ等で「個人番号カードオンライン申請サイト」から申請するよう案内をする。
- イ 申請者からオンライン操作を行うことが困難である等の申し出を受けた場合、オンライン窓口での利用を案内する。ただし、来庁者が申請書IDを持っていない場合は、まず市民課窓口にて申請書IDを取得するよう案内をする。

2 申請時来庁を希望する場合（7区役所市民課）

発注者が指定する本人確認書類の提示がある場合には、本人の意向を確認のうえ、当該方式による受付を実施するものとする。

- (1) 来庁者（以下、「申請者」という。）の整理を行う。
- (2) 申請者が北九州市の該当区住民であることを口頭で確認し、当該住民でない場合は、適切な申請方法を案内する。
- (3) 必要書類の持参の有無、マイナンバーカード発行の有無、マイナ免許証の継続利用希望の

有無の確認を行い、受付方式を判断する。

- (4) 申請者がマイナンバーカード、在留カード、特別永住者証明書、運転免許証もしくは運転経歴証明書を持参している場合、各所に配置している申請書作成支援システムの機械（以下、「PASiD Face」という。）から申請書（氏名・生年月日・住所・性別が記載済み）を出力し、申請書の記載支援を行うこと。ただし、申請者が申請書作成支援システム対象の本人確認書類を持参していない場合は、別途用意した申請書を使用し、申請書の記載支援を行うこと。
- (5) 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。）の記入補助等を行う。なお、申請者が申請書を所持していない場合は、予め発注者の指定する窓口へ案内し、住基ネットシステムから出力した申請書を取得するよう案内する。
- (6) 申請書等の記入補助
 - ア 申請書の記入補助
 - イ 設定暗証番号記載票の記入補助
 - ウ マイナンバーカード送付用封筒の記入補助
 - エ 通知カード紛失届の記入補助（通知カードを紛失している場合のみ）
 - (ア) 本人確認書類の種類を控えるとともに、設定暗証番号記載票を複写し、原本は申請者に返却する。本人確認書類については、市民課職員が待機する窓口において、再度市民課職員から提示を求められる旨を伝えておく。
 - (イ) 申請に必要な顔写真の撮影・印刷を行う。
 - (ウ) 顔写真撮影の際には、指定された規格を遵守して撮影する。
 - (エ) 写真の裏面に申請者氏名・生年月日を記入のうえ、申請書に写真を貼付する。
 - (オ) 顔写真画像データは、申請受付が全て完了した後、受託者において速やかに削除する。
 - (カ) マイナンバーカード受取りの際に必要な書類について、申請者へ説明する。
 - (キ) 申請書類一式の確認ができ次第、市民課職員の窓口へ案内する。
 - (ク) 市民課職員が本人確認及び申請書類一式の審査を実施した後、申請書類一式を預かる。
 - (ケ) 申請書を複写する。
 - (コ) 申請者の受付審査票を出力する。
 - (サ) マイナンバーカード交付予約・管理システム（以下「管理システム」という。）および住民記録システムのカナメモに登録を行う。
 - (シ) 申請書を地方公共団体情報システム機構（以下、「J-LIS」という。）へ発送する。
 - (ス) 申請書類一式は、整理のうえ、予め発注者と協議した単位で市民課職員へ受け渡す。

3 特急発行を希望する場合（7区役所市民課、6出張所）

- (1) 申請者の整理を行い、窓口へ案内を行う。
- (2) 顔写真撮影の際には、指定された規格を遵守して撮影し、撮影したデータについては、市民課又は出張所職員が指定するフォルダ等へ保存する。
- (3) 申請に必要な申請書類等を準備し、記入補助を行う。

第8 マイナンバーカード交付準備業務（7区役所市民課）

受注者は、マイナンバーカード到着から交付前設定完了までの期間が概ねマイナンバーカード到着日の翌日から3営業日以内となるよう、速やかに処理することとする。ただし、即時処理が必要と発注者が指定するものについては、直ちに処理しなければならない。

1 マイナンバーカード到達送付物の確認

- (1) 梱包を開封する。
- (2) 交付通知書とカードが全部あるか、一覧表と照合する。
- (3) 申請時来庁方式と交付時来庁方式の振り分けを実施する。
- (4) 印字のにじみ、外的破損がないか確認する。

2 住民記録システムとの突合・管理システム入力

- (1) 申請者の受付審査票を出力する。
 - (2) 住民記録システムのデータとマイナンバーカードの券面事項が一致しているか突合し、管理システムに必要事項を入力する。
 - (3) マイナンバーカードの券面事項が一致していない場合は、管理システムに必要事項入力のうえ、予め発注者と協議した単位で市民課職員へ受け渡すものとする。
- 3 住基ネットシステムによる破損チェック・交付前設定
- (1) 住基ネットシステムによる破損チェック・交付前設定を実施する。
 - (2) 申請時来庁方式受付分について、交付関係書類を整理のうえ、市民課職員へ受け渡す（市民課職員は、事前に預かっている設定暗証番号記載票に基づき、住基ネットシステムによる電子証明書設定等を実施する）。
 - (3) 申請時来庁方式受付分について、市民課職員による処理完了後、市民課職員から交付関係書類を預かる。
- 4 交付通知書の作成、発送
- (1) 交付時来庁方式受付分について、交付通知書を作成（市民課職員が指定する交付期限等を記載）する。
 - (2) 受取窓口等の案内シールを交付ハガキ裏面に貼付する。
 - (3) 交付通知書を発送する。
 - (4) マイナンバーカードを整理し、各区分市民課指定の箱に保管する。
 - (5) 交付通知書発送後、管理システムに必要事項を入力する。
- 5 マイナンバーカードの発送
- (1) 申請時来庁方式受付分について、本人限定受取郵便又は簡易書留郵便により、マイナンバーカードを発送する。
 - (2) マイナンバーカード発送後、管理システムに必要事項を入力する。
 - (3) 発送枚数と在庫枚数を確認する。

第9 マイナンバーカード交付支援業務（7区役所市民課）

1 マイナンバーカード受取来庁者への対応

- (1) 申請者の整理を行う。
- (2) 申請者が持参した交付通知書の内容を確認する。
- (3) 必要書類の持参の有無、マイナンバーカードの有無を確認する。
- (4) 申請書等の記入補助
 - ア マイナンバーカード受領書の記入補助
 - イ 設定暗証番号記載票の記入補助
 - ウ 通知カード紛失届の記入補助（通知カードを紛失している場合のみ）
 - エ 本人確認書類の種類を控え、原本は申請者に返却する。本人確認書類については、市民課職員が待機する窓口において再度市民課職員から提示を求められる旨を伝えておく。
 - オ 申請書類一式の形式的な確認ができ次第、市民課職員の窓口へ案内する（市民課職員が住基ネットシステムを使用してマイナンバーカードの交付処理を行う）。

2 マイナンバーカード交付後の処理

- (1) 市民課職員から申請書類一式を預かり、交付後の処理を実施する。
 - ア マイナンバーカード管理システムに必要事項を入力する。
 - イ 申請書類一式を整理する。
 - ウ 申請書類一式を各区分市民課が指定するファイルに綴る。
 - エ 交付枚数と在庫枚数を確認する。

第10 市民課マイナンバーカード交付環境整備業務（7区役所市民課）

1 マイナンバーカード交付関連窓口の環境整備

委託後のレイアウトと併せて、発注者と受注者で協議の上、マイナンバーカード交付関連窓口の設置場所を決定すること。発注者の承認を得た後、本業務委託に必要な設備を調達すること。

2 マイナンバーカード業務に必要な申請書等の記載支援、補充

申請書等の補充が必要となった場合は、市民課職員に連絡し、速やかに補充すること。

3 周辺環境の整理維持

マイナンバーカード交付関連業務に必要な椅子やパーテーション等について、会場の混雑状況等に応じて適宜対応すること。

4 マイナンバーカード交付関連に係る市民からの問い合わせ対応

(1) 申請者からの一連の手続きに関する質問等を聴取し、回答すること。

(2) 住基ネットシステムによる検索・確認が必要な場合は、委託業務責任者を通じて、市民課職員に照会し、対応についての調整を行うこと。

5 マイナンバーカード交付関連に係る市民からの苦情対応

(1) 苦情対応については、市民課職員と協力・連携し、フロア全体の平穏な事務処理の妨げにならないよう、積極的に対処すること。

(2) 苦情の内容については、速やかに市民課職員に引き継ぐとともに日報に記載すること。

6 外国人住民への案内

(1) マイナンバーカード交付対象者は、日本人住民・外国人住民を問わないため、外国人住民がマイナンバーカード交付関連で来庁した場合についても、日本人住民と同様に対応すること。

(2) 言語が通じない外国人への対応については、市民課職員と協力・連携し、積極的に対処すること。

(3) 視覚障害者への対応

申請者の状況に応じて、点字記名用の交付申請書の記載を案内するなど、市民課職員と協力のうえ、適切に対応すること。

第11 出張所マイナンバーカード等受付環境整備業務（6出張所）

1 マイナンバーカード関連業務に必要な申請書等の記載支援、補充

申請書等の補充が必要となった場合は、出張所職員に連絡し、速やかに補充すること。

2 周辺環境の整理維持

マイナンバーカード交付関連業務に必要な椅子やパーテーション等について、会場の混雑状況等に応じて適宜対応すること。

3 マイナンバーカード交付関連に係る市民からの問い合わせ対応

(1) 申請者からの一連の手続きに関する質問等を聴取し、回答すること。

(2) 住基ネットシステムによる検索・確認が必要な場合は、委託業務責任者を通じて、出張所職員に照会し、対応についての調整を行うこと。

4 外国人住民への案内

(1) マイナンバーカード等対象者は、日本人住民・外国人住民を問わないため、外国人住民がマイナンバーカード交付関連で来庁した場合についても、日本人住民と同様に対応すること。

(2) 言語が通じない外国人への対応については、出張所職員と協力・連携し、積極的に対処すること。

(3) 視覚障害者への対応申請者の状況に応じて、点字記名用の交付申請書の記載を案内するなど、出張所職員と協力のうえ、適切に対応すること。

第12 マイナンバーカード券面記載業務（7区役所市民課、6出張所）

住民異動等、マイナンバーカードの交付、電子証明書の更新等により、マイナンバーカードの券面に記載事項の変更処理が必要となる場合、必要に応じて電子公印を内蔵するカード券面プリンターを利用して、カード内情報を読み出し、券面記載を行うこと。

第13 マイナンバーカード等に関する電話相談対応業務（7区役所市民課）

マイナンバーカードの手续及び利用に関する区役所代表電話や市民課直通電話への入電対応をすること。

但し、特定個人に関する問い合わせや個別対応が必要な事案については、速やかに市民課職員に報告し、引継ぐこと。

第14 システムダウン時の案内について

システムが正常に作動しない場合は、マニュアルで示した操作方法に基づいて対応すること。
解決できない場合は、窓口職員等へ引き継ぐこと。

第15 履行期間等

1 業務引継ぎ及び業務履行期間

前契約者から引継ぎを受ける期間	令和8年6月1日～令和8年6月30日
業務履行期間	令和8年7月1日～令和9年3月31日

2 引継ぎ

- (1) 受注者は、次期受注者が他の事業者に変更となった場合は、業務が円滑に履行できるよう、前項に定める引継ぎ期間内に、次期受注者に対して業務の引継ぎを行うこと。
- (2) 受注者は、発注者が受注者の不利益になると認めた場合を除き、発注者が求める資料等の請求に全て応じること。
- (3) 受注者は、契約期間完了時に処理途中であるものが発生した場合には、事務の種類やその状態を明確にし、次期受注者が速やかに業務を遂行できるよう引継ぎを行うこと。
- (4) 次期受注者の責による場合を除き、発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間満了後であっても、無償で引継ぎを行うこと。
- (5) 次年度も継続する業務については、次期公募型プロポーザルによる契約者が業務を開始するまでの間（3か月程度）、受注者との業務委託契約を継続する。

第16 履行場所

1 第7から第10、第12（7区役所市民課）及び第13に定める業務

- (1) 委託業務は、本仕様書で特に示すほかは、下記の場所で行う。
- (2) 受注者が作業する場所は、端末機等の設置場所のほか、発注者の指定する場所とする。
また、休憩場所等は、別途協議する。

場 所	所 在 地
門司区役所庁舎1階	北九州市門司区清滝一丁目1番1号
小倉北区役所庁舎1階	北九州市小倉北区大手町1番1号
小倉南区役所庁舎1階	北九州市小倉南区若園五丁目1番2号
若松区役所庁舎1階	北九州市若松区浜町一丁目1番1号
八幡東区役所庁舎1階	北九州市八幡東区中央一丁目1番1号
八幡西区役所庁舎	北九州市八幡西区黒崎三丁目15番3号 (コムシティ4階)
戸畑区役所庁舎1階	北九州市戸畑区千防一丁目1番1号

2 第7の3、第11及び第12（6出張所）に定める業務

- (1) 委託業務は、本仕様書で特に示すほかは、下記の場所で行う。
- (2) 受注者が作業する場所は、端末機等の設置場所のほか、発注者の指定する場所とする。
また、休憩場所等は、別途協議する。

場 所	所 在 地
門司区役所大里出張所	北九州市門司区大里原町12番12号
小倉南区役所曾根出張所	北九州市小倉南区下曾根四丁目22番1号
若松区役所島郷出張所	北九州市若松区鴨生田二丁目1番1号
八幡西区役所折尾出張所	北九州市八幡西区光明一丁目9番22号
八幡西区役所上津役出張所	北九州市八幡西区下上津役四丁目8番1号
八幡西区役所八幡南出張所	北九州市八幡西区茶屋の原一丁目6番1号

第17 業務履行日及び業務履行時間・休業日

1 業務履行日及び業務履行時間

- (1) 業務履行日及び業務履行時間は次のとおりとする。

業務内容	業務履行日	業務履行時間
第7から第10、第12 (7区役所市民課)及び 第13	月曜日 から 金曜日	(ア) 午前8時30分から午後5時15分まで (イ) 木曜日午前8時30分から午後7時00分まで
第7の3、第11及び 第12(6出張所)		午前8時30分から午後5時15分まで

- (2) 業務履行時間は、各履行場所の開庁時間に準ずるものとする。
- (3) 発注者は、休日開庁の実施や開庁時間の変更により、業務履行時間に変更が生じる場合、実施する3ヵ月前までに受注者へ通知するものとし、協議のうえ、業務履行時間に応じた契約変更を行う。
ただし、「台風等大規模風水害に備えた区役所窓口対応指針」に基づく窓口休止が生じる場合は、最低限の窓口対応が利用できる体制について、発生の都度、別途協議する。
なお、前号を実施する場合は、人件費の算定上「単価×業務履行時間×日数×人工」に割り戻して再計算のうえ、契約変更を行うものとする。
- (4) 業務履行の際、繁忙期の業務量や閉庁時間帯の窓口状況等により、業務時間内に処理できない場合は、業務履行時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合における時間延長の経費については、当該契約に係る委託料に予め含まれるものとする。
- 2 休業日及び休憩時間
- (1) 休業日については、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）に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日まで（年末年始の休日）とする。
ただし、発注者が休日開庁を実施する場合は、この限りでない。
- (2) 休憩時間については、労働基準法（昭和22年法律第49号）を遵守し、業務時間内で業務に支障を来さない範囲において、交代で取得するものとする。

第18 業務の実施体制等

1 業務従事者の配置

- (1) 受注者は、受託に係る業務を処理するため、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、個人番号カード事務処理要領、個人情報保護に関する法律及び関係法令等、業務に必要な知識を備え、円滑に業務を行える業務従事者を発注者の指定する場所に配置し、業務に従事させなければならない。
- (2) 受注者は契約後速やかに、前号の業務従事者の名簿を発注者に提出しなければならない。業務従事者に変更があった場合も同様とする。
- (3) 受注者は、履行場所に配置する業務従事者を頻繁に変更することのないよう留意するとともに、常に業務量に見合った人員を配置し、業務量増加の場合には、速やかに、業務従事者の増員を図り、業務に支障が生じないようにしなければならない。

2 業務責任者の配置

- (1) 受注者は、業務の全工程を監理し、業務従事者の指揮監督を行うとともに、発注者（各履行場所職員）との協議・連絡等を行う業務責任者を選任し、業務が円滑に進められるよう、各履行場所に専任の者を1名以上配置しなければならない。
- (2) 業務責任者の役割を文書で明確にしたものを履行場所へ提出し、常に適正な管理体制がとれるようにすること。実施体制に変更がある場合は、発注者に報告すること。
- (3) 業務責任者については、本業務又は同種の業務について1年以上の実務経験を有し、各履行場所の業務管理を行うのに十分な知識・能力を備えた者とする。

3 業務副責任者の配置

- (1) 受注者は、業務期限内の適正実施を確保するため、全工程を監理し、業務従事者の指揮監督を行うとともに、発注者との協議・連絡等を行う業務副責任者を各履行場所に1名以上配置しなければならない。ただし、出張所は除く。
- (2) 業務副責任者の役割を文書で明確にしたものを履行場所へ提出し、常に適正な管理体制が

- とれるようにすること。実施体制に変更がある場合は、発注者に報告すること。
- (3) 業務副責任者については、本業務又は同種の業務について1年以上の実務経験を有し、各履行場所の業務管理を行うのに十分な知識・能力を備えた者とする。
 - (4) 業務責任者が履行場所に不在の時は、業務副責任者がその役割を担うこと。
- #### 4 統括管理者の配置
- (1) 受注者は、業務全体を俯瞰し、円滑な業務運営が達成されているか管理、監督するとともに、事業の進捗、サービスレベルの維持・向上等について、発注者と協議・連絡等を行う統括管理者を置かなければならない。
 - (2) 統括管理者は、業務責任者、業務副責任者及び業務従事者と兼務してはならない。
- #### 5 指示及び伝達について
- 受注者は、発注者への報告、協議又は発注者からの指導が必要な場合は業務責任者又は業務副責任者をもって対応する。なお、業務責任者又は業務副責任者は業務実施場所に常駐し、常に発注者との連絡ができる状況にあること。実施体制に変更がある場合は、発注者に報告すること。
- #### 6 欠員等が生じた場合について
- 繁忙期や突発的に欠員が生じた場合等については、要員の業務習熟度なども勘案し、業務の遂行に支障を来たすことのないよう体制を維持する特段の配慮を行うこと。
- #### 7 トラブル等への対応
- (1) 本事業を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、受注者は責任を持って対処するとともに、遅延なく発注者へ報告すること。また、その内容に応じて適切かつ迅速に発注者へ引き継ぐこと。
 - (2) 本事業に対する苦情等が発生した場合は、受注者は遅延なく発注者に報告するとともに、適切かつ迅速な処理に努めること。
 - (3) 災害発生時において、受注者は、発注者と協力して来庁者の避難及び誘導を行うこと。
- #### 8 業務におけるデータ分析等の作成・提出
- (1) 受注者は、本業務の月次や年次で集計を行い、発注者の求めるデータ等を提供する。詳細なデータの内容については、協議するものとする。
 - (2) 発注者が市議会資料、事業報告等を作成する際に必要な事務処理データを収集、整理し、受注者の要請に応じて事業計画、事業報告等の基礎資料の作成等を行う。

第19 本事業における事前準備等

- 1 受注者は、契約締結後、速やかに本業務の履行に向けた準備を行うこと。
- 2 受注者は、契約締結後、次の事項を含む業務計画書を作成し、その計画書に則って業務を履行するものとする。なお、作成した業務計画書は、発注者に提出し、承認を受けるものとする。
 - (1) 業務分担を明確にした組織体制
 - (2) 休暇、欠員補充等の連絡体制
 - (3) 休憩、昼食休憩及び交代等の労務管理の方法
 - (4) 緊急時連絡体制
 - (5) 業務統括者、業務責任者、業務副責任者の名簿
 - (6) 進捗管理及び情報セキュリティ管理の方法
 - (7) 業務委託におけるリスクマネジメント
 - (8) 業務履行開始までの研修計画
 - (9) その他契約書及び仕様書の条項における発注者に示すべき事項
- 3 業務計画書に変更のある場合は、その都度発注者に提出するものとする。
- 4 本事業における業務手順書等の作成
 - (1) 受注者は、本仕様書に記載する業務内容その他発注者が提供する業務関連資料に基づいて本業務の詳細内容を把握し、その業務に必要な設計を適切に行うとともに、発注者との役割分担など業務内容をより明確にするため、発注者と協議のうえ、当該設計に関する業務マニュアル等を作成すること。
 - (2) 作成した業務手順書等について、業務開始前に発注者へ提出し確認を受けること。

5 業務従事者への研修等

- (1) 受注者は、業務従事者に対し、接遇能力、関係法令等の専門的知識、端末操作等の業務処理能力、個人情報保護等に係る情報セキュリティ能力その他業務に必要な能力に関する研修の資料作成及び研修を実施し、本業務の遂行に必要な人材を確保し、育成すること。
- (2) 研修の資料作成や実施については、受注者の責任及び費用負担で行うものとする。
- (3) 委託期間中に法改正や端末操作の変更等がある場合は、受注者が業務従事者へ教育研修を行うこと。
- (4) 受注者は、最低1年間に1回、業務従事者等に対して個人情報等の管理に関する研修を実施し、報告書を発注者に提出すること。
- (5) 受注者は、第1号の研修について、履行開始前に必ず実施することとし、履行開始後も常に業務従事者の質の維持及び向上のために、研修を実施すること。
- (6) 研修後、研修資料や業務手順書等を添えて、研修実施報告書を発注者へ提出する。
- (7) 発注者は、必要と認めるときには、研修の内容、実施状況について調査を行うことができる。

第20 業務報告書の提出

- 1 責任者は、前項第6から第13までの業務について業務履行日ごとに各履行場所の日報を作成し、報告先に提示して、確認を受けなければならない。ただし、責任者が休暇等の場合、代理の業務従事者が行って差し支えない。
- 2 管理者は、月ごとに業務の件数をまとめた月報を作成し、業務報告書として発注者に提出しなければならない。

第21 個人情報等保護のセキュリティ対策等

1 基本的事項

- (1) 受注者は、この業務の履行にあたっては、秘密の保持に関する全ての法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得たことについては、契約期間中及び契約終了後においても、いかなる理由によっても他人に漏えいしてはならない。
- (2) 受注者は、発注者に対し、前号の義務の履行を担保するために業務従事者との連署による誓約書を提出しなければならない。
- (3) 受注者は、業務従事者に対して、事前及び定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。
- (4) 受注者は、この業務の履行に関する秘密の保持については、退職した業務従事者についても責任を負う。
- (5) 端末機周辺への通信機器類（携帯電話、スマートフォンを含む）、カメラ等の携行は禁止する。携行が必要と思われる際は事前に申し出を行い、発注者の承認を得ること。
- (6) 受注者は、以下のいずれかの認証を事業開始時まで取得していること。
 - ア プライバシーマーク
 - イ ISO/IEC 27001 又は JIS Q 27001
- (7) 「特定個人情報の適切な取扱いに関するガイドライン（行政機関等編）」（平成26年12月18日令和7年6月一部改正 特定個人情報保護委員会）第4-2-(1)委託の取扱いに記載された内容に沿った安全管理規定を定め、保護体制調査書を発注者に提出する。
- (8) この業務の全部または主たる部分を第三者に再委託することは原則禁止する。この業務の主たる部分とは、第6から第13に定める業務並びにこの契約の履行管理業務をいう。
- (9) 受注者は、個人情報に関し事故が発生したとき又は発生するおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告しなければならない。
- (10) 受注者は、委託業務に係るデータ及び関係資料の漏えい、滅失、き損、その他の事故が発生したとき又は発生するおそれのあることを知ったときは、直ちにその内容、程度、処理した事項、その他必要事項について発注者に報告し、発注者と協議して委託業務を実施（処理）しなければならない。なお、この場合に生じた費用及び損害については、全て受注者が負担する。

- (11) 発注者は、委託業務に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合、住民に対して適正な説明を行うため、必要に応じて当該情報セキュリティインシデントの公表を行うことができるものとする。
- 2 個人情報等の取扱いにおける内部監査及び立会確認
 - (1) 受注者は、個人情報等保護対策は適切に行われているか、定期的に内部監査を行い、その結果を発注者へ報告すること。なお、監査内容や報告内容については、発注者と受注者において協議のうえ決定する。
 - (2) 個人情報等保護対策の適切性の確保のため、発注者は受注者が実施する研修や内部監査に立ち会うことができるものとする。
- 3 業務上の制限
 - (1) すべての業務従事者は、当該委託業務の業務スペース付近への記録媒体等私物の持ち込みを禁止する。ただし、あらかじめ発注者に報告のうえ、承認を得ている場合は、この限りではない。
 - (2) 業務従事者の各システムの電算アクセス情報については、発注者の管理する方法で電磁的な記録をとるものとする。
 - (3) 業務責任者は、業務関係者以外のものが執務スペース等に立ち入らないように監視するとともに、業務副責任者及び業務従事者が勤務時間中に自己所有の鞆を持って執務スペースを退室する場合には、不正に個人情報等を持ち出していないかを確認すること。
 - (4) 業務責任者は、勤務時間中に自己所有の鞆を持って執務スペースを退室する場合には、発注者職員の確認を受けること。
 - (5) 業務従事者は、業務及び業務に関連する内容をソーシャルメディア等に記載してはならない。

第22 機器類の管理、その他備品等について

- 1 業務上必要な住民記録システム用端末機、キャビネット等什機類は発注者が準備し、管理するものを使用するものとする。
- 2 その他業務に必要な機器等については、受託者が準備するものとする。
- 3 業務従事者の私物管理に必要なロッカーは、発注者が貸与するものとする。

第23 端末機の使用について

- 1 発注者は業務従事者に、端末使用承認証（以下「ICカード」という。）を貸与する。
- 2 業務従事者は、ICカードについて、業務開始時に貸与を受け、業務終了時に返却するものとする。なお、貸与、返却時間をカード貸与簿に記入するものとする。
- 3 業務従事者は、業務終了時及び休憩・交代等のため端末機から離れるときは、端末機をICカード入力画面まで操作しなければならない。

第24 制服等

- 1 受注者は、業務従事者（責任者を含む）に区役所内での業務に適した制服を着用させること。なお、特に防寒が必要な場合については、別途協議する。
- 2 上記の制服及び腕章は、受注者が準備するものとする。

第25 報告会の設置

- 1 受注者は、本事業実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、定期的に、発注者を交えた報告会を開催すること。
 - (1) 定例報告会は、毎月1回開催することとし、日程は発注者と協議の上決定する。
 - (2) 受注者は、各履行場所での状況等をまとめて、定例会で報告を行うものとする。
 - (3) 受注者は、臨時報告会の開催を要求することができ、発注者はこれに応じることとする。この場合において、受注者はその日程について事前に発注者と協議すること。
 - (4) 発注者は、臨時的に報告会を開催することができ、日程については受注者と協議の上決定する。
 - (5) 報告会を実施した場合、受注者は報告会内容等の議事録を作成し、速やかに発注者へ提出

すること。

- 2 受注者は、各履行場所において関係課と定期的に業務報告会を設置し、業務の円滑な事務処理に努めなければならない。
- 3 業務改善
 - (1) 発注者は、業務の実施にあたり改善すべき事例が発生した場合には、その内容を記載した報告書を定期または臨時の報告会において受注者に提示する。
 - (2) 受注者は、当該報告書の内容を精査し、業務従事者への研修の実施、業務手順書の修正等により改善を図るものとし、その改善内容を計画書または報告書として、発注者に提出すること。

第26 委託業者間の連携

本業務の実施にあたっては、別途委託されている「区役所窓口案内等業務委託」及び「マイナンバーカード特設コーナー及び郵便局窓口事務局運営業務委託」の各受注者（以下、「関連受注者」という。）と適切に連携を図ること。

- 1 受注者は、関連受注者との役割分担を発注者と協議のうえ明確にし、業務の重複や空白が生じないよう努めること。
- 2 来庁者の手続き内容に応じて、速やかに適切な関連受注者または発注者職員へ引き継ぎを行うこと。
- 3 受注者は、関連受注者との間で窓口混雑状況・来庁者動向・トラブル事例等の情報を適宜共有し、一体的な窓口運営に努めること。情報共有の手段・頻度・内容については、発注者を交えて協議のうえあらかじめ決めておくこと。

第27 受注者の雇用主としての義務

受注者は、業務の重要性に鑑み、業務従事者に対し、法律で定められた雇用主としての一切の義務を履行し、また、適正かつ良好な労働条件の確保に努めなければならない。

第28 履行期間終了後の措置

履行期間終了後、本委託業務を他の事業者が行うこととなった場合、本委託業務を行うにあたって準備した什器類の撤収を行うこと。

第29 契約にかかる注意事項

本仕様書に記述がない事項については、双方協議の上これを決定するものとする。

【参考】令和7年1月～令和7年12月の実績

交付時来庁方式 交付枚数 (R7)

	門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑	曾根	折尾
1月	695	1,616	1,727	595	495	2,339	426	74	54
2月	560	1,395	1,403	574	465	2,254	437	74	74
3月	702	1,536	1,738	807	516	2,459	549	97	95
4月	597	1,455	1,704	688	610	2,237	503	105	85
5月	704	1,623	1,786	673	654	2,249	501	114	91
6月	604	1,566	1,675	625	574	2,125	470	113	115
7月	700	1,849	1,745	805	617	2,558	578	117	118
8月	879	2,099	2,007	903	694	2,605	613	194	113
9月	659	1,670	1,826	723	610	2,603	556	99	104
10月	1,066	1,967	2,335	913	679	2,922	639	135	124
11月	862	1,916	2,044	944	736	2,559	692	90	105
12月	1,040	2,298	2,231	1,222	870	2,792	882	151	136
計	9,068	20,990	22,221	9,472	7,520	29,702	6,846	1,363	1,214
一日 当たり	37.8	87.5	92.6	39.5	31.3	123.8	28.5	5.7	5.1

申請時来庁方式 (R7)

	門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑
1月	144	3	1	7	3	2	0
2月	55	1	1	15	7	5	5
3月	88	1	0	6	3	1	0
4月	51	1	1	11	18	1	2
5月	143	0	4	6	2	5	0
6月	55	2	0	9	11	0	0
7月	79	0	1	20	1	4	0
8月	90	0	0	15	7	2	0
9月	123	4	1	13	15	1	1
10月	98	1	1	16	6	0	0
11月	98	3	3	23	7	1	0
12月	155	4	1	17	8	3	1
計	1,179	20	14	158	88	25	9

特急発行 (R7)

	全区
1月	630
2月	566
3月	601
4月	617
5月	586
6月	594
7月	645
8月	708
9月	656
10月	735
11月	719
12月	781
計	7,838

国外転出者の交付枚数 (R7)

	全区
1月	-
2月	-
3月	-
4月	-
5月	-
6月	-
7月	7
8月	14
9月	7
10月	18
11月	20
12月	18
計	84

電子証明書 (R7) 区役所

	門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑
1月	584	1,955	1,702	619	703	1,936	685
2月	686	2,082	1,399	695	710	1,991	750
3月	1,018	3,187	2,632	928	1,157	3,049	936
4月	933	3,191	2,219	882	1,019	2,671	838
5月	850	2,521	2,239	807	913	2,527	816
6月	844	2,760	2,370	863	879	2,472	824
7月	956	2,944	2,288	882	1,001	2,640	821
8月	897	2,630	2,257	822	863	2,360	711
9月	790	2,392	1,780	758	722	2,186	643
10月	901	2,703	2,436	950	871	2,482	772
11月	884	2,631	2,304	770	830	2,307	742
12月	830	870	1,815	799	784	2,245	678
計	10,173	29,866	25,441	9,775	10,452	28,866	9,216
一日当たり	42.4	124.4	106.0	40.7	43.6	120.3	38.4

電子証明書 (R7) 出張所

	松ヶ江	大里	曾根	両谷	東谷	島郷	折尾	上津役	八幡南
1月	42	213	332	33	18	224	414	260	208
2月	51	258	326	47	20	214	444	287	178
3月	70	390	500	53	25	410	729	394	256
4月	81	342	478	43	17	337	626	335	270
5月	77	268	408	57	26	317	545	300	244
6月	75	356	460	56	18	314	567	320	237
7月	65	352	479	62	16	333	628	374	238
8月	77	298	451	68	21	303	462	304	234
9月	64	255	384	64	23	287	469	322	209
10月	66	286	472	53	18	327	557	321	273
11月	99	292	487	84	15	330	513	287	245
12月	78	332	448	44	10	302	491	303	236
計	845	3,642	5,225	664	227	3,698	6,445	3,807	2,828
一日 当たり	3.5	15.2	21.8	2.8	0.9	15.4	26.9	15.9	11.8