

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 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、北九州市を発注者とし、受託者を受注者とする。

第1 件名

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

第2 目的

北九州市では、平日に区役所等でマイナンバーカードの受取が困難な方への更なる利便性の増進を図るため、平日夜間や土曜・日曜日にマイナンバーカードの申請・受取やマイナンバーカードの電子証明書更新等が可能な「小倉マイナンバーカード特設コーナー」及び「八幡マイナンバーカード特設コーナー」を昨年度に引き続き開設する。また、マイナンバーカードに搭載する電子証明書は、カード交付から5回目の誕生日までに、更新手続きが必要であり、令和9年度まで、更新対象者が急増するため、市内郵便局10局に電子証明書の更新等事務を委託する。本委託業務は、マイナンバーカード特設コーナーにおいて、窓口案内やマイナンバーカード申請支援、受取予約受付、電子証明書更新等業務など、市内郵便局での委託業務実施に係る事務局運営、発注者と市内郵便局との情報連携に使用する機材の調達、設置及び運用保守、マイナンバーカード関連業務に関する問い合わせ対応などについて一体的に行うことにより、窓口の混雑緩和及び市民の利便性向上を図ることを目的とする。

第3 業務実施の基本

業務の実施に当たっては、関係法令を遵守し、発注者が提供する端末操作手引書等に基づき、業務を適切に行うことを基本とする。

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。

1 マイナンバーカード特設コーナー

- (1) マイナンバーカード案内業務
- (2) マイナンバーカード申請支援業務
- (3) マイナンバーカード受取予約受付等業務
- (4) マイナンバーカード電子証明書更新等及び暗証番号初期化等業務

2 郵便局窓口事務局

- (1) 郵便局での委託実施の対応に係る事務局運営
- (2) 発注者と市内郵便局との情報連携に使用する機材の調達、設置及び運用保守

3 共通

- (1) マイナンバーカード関連業務に関する問い合わせ対応
- (2) マイナンバーカードに関する手続窓口等の広報支援

第5 本事業に求められるサービス内容

- 1 本事業において、受注者に求めるサービス内容は以下の表のとおりとする。

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)	・問い合わせ対応時における誤った案内等の防止 ・申請書類等の誤交付の防止 ・端末等の操作ミスの防止 ・書類紛失の防止 ・個人情報等の漏えい防止
	迅速性の確保	・円滑な申請支援、窓口案内の実施 ・電子証明書発行等の遅延防止
	安定性の確保	・各窓口で均一なサービス提供体制

	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の防止
--	----------	----------------------------------

- 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 業務履行期間等

1 業務引継ぎ及び業務履行期間

前受注者から引継ぎを受ける期間	令和8年8月1日～令和8年8月31日
業務履行期間	令和8年9月1日～令和9年3月31日
次年度も契約を継続する場合の追加履行期間	令和9年4月1日～令和9年6月30日
次期受注者への引継ぎを行う期間	令和9年6月1日～令和9年6月30日

2 業務引継ぎにおける注意事項

- (1) 次年度も継続する業務については、次期受注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。
- (2) 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、前項に定める引継ぎ期間内に、業務が円滑に履行できるよう、次期受注者に対して業務の引継ぎを行うこととする。
- (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にすること。
- (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ものとする。
- (5) 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ものとする。

第7 履行場所

- 1 委託業務は、本仕様書で特に定める場合を除き、以下の場所で行う。

名称	所在地
小倉マイナンバーカード特設コーナー	リバーウォーク北九州2階 (北九州市小倉北区室町一丁目1番1号)
八幡マイナンバーカード特設コーナー	JR八幡駅ビル内 (北九州市八幡東区西本町三丁目6番1号)

- 2 以下の履行場所及び業務内容は表のとおりとする。

項番	履行場所	業務内容
1	小倉マイナンバーカード特設コーナー	第8～第11に定める業務
2	八幡マイナンバーカード特設コーナー	第8～第11に定める業務（第11第2項の暗証番号初期化等業務を除く）
3	八幡マイナンバーカード特設コーナー内の発注者が指定する場所	第12、第13に定める業務
4	発注者が指定する場所	第15に定める業務
5	発注者は作業場所等の提供を行わない	第14に定める業務
6	発注者が指定する市内10局の郵便局 (門司郵便局、北九州中央郵便局、小倉西郵便局、曾根郵便局、若松郵便局、二島郵便局、八幡郵便局、八幡西郵便局、八幡南郵便局、戸畑郵便局)	第13に定める業務

3 業務履行日及び業務履行時間・休業日

- (1) 前項項番1及び項番2で実施する業務

ア 小倉マイナンバーカード特設コーナー

(ア) 業務履行日：月曜日・火曜日、金曜日～日曜日

(イ) 業務履行時間

平日：午前11時00分～午後7時45分（最終受付：午後7時30分）

土日：午前9時00分～午後5時45分（最終受付：午後5時30分）

休業日：水曜日、木曜日、国民の祝日に関する法律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、年末年始を除く日曜日が同法に規定する休日に該当する場合は開所日とする。

イ 八幡マイナンバーカード特設コーナー

(ア) 業務履行日：水曜日～日曜日

(イ) 業務履行時間

平日：午前11時00分～午後7時45分（最終受付：午後7時30分）

土日：午前9時00分～午後5時45分（最終受付：午後5時30分）

(ウ) 休業日：月曜日、火曜日、国民の祝日に関する法律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、年末年始を除く日曜日が同法に規定する休日に該当する場合は開所日とする。

(2) 項番3から項番6まで実施する業務

ア 業務履行日：月曜日～金曜日

イ 業務履行時間：午前9時00分～午後5時00分

ウ 休業日：土曜日・日曜日、国民の祝日に関する法律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。

(3) 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8 マイナンバーカード特設コーナー案内業務

マイナンバーカード特設コーナーにおいては、マイナンバーカード関連手続きを行う北九州市民を対象とする。

1 窓口案内

(1) 来所者に、手続き内容を聞き取ること。

(2) 来所者が、マイナンバーカード、(特定)在留カード、(特定)特別永住者証明書、運転免許証、運転経歴証明書を持参している場合、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（住所・氏名・生年月日印字済）を出力し、申請書の記載支援を行うこと。別紙1 出力帳票一覧を参照。ただし、PASiD Face に登録がない申請書を使用する場合、又はPASiD Face 対応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。

(3) 記載支援終了後、窓口案内の誘導まで行うこと。窓口混雑にならないよう番号発券機を利用するなど、迅速化を図る工夫の検討を行った上で、事前に発注者の承認を得て決定すること。

(4) その他業務に必要な筆記用具類については、受注者が準備するものとする。

2 電話案内

特設コーナーへの問い合わせ等の電話対応を行うこと。

第9 マイナンバーカード申請支援業務

1 来所した市民に手続き内容を聞き取り、適切な申請方法を案内する。

受注者は、本委託業務を実施するにあたって必要となるカメラ等の機器類、その他業務に必要な筆記用具類について費用等も含め受注者が準備するものとする。

2 交付時来庁方式での申請サポートの場合

(1) 来所者（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。

- (4) 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（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、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。申請書の請求に必要な本人確認書類の持参がない場合、又は住基ネットのシステムメンテナンス日に該当する場合は、手書き申請書の対応を含め案内する。
- (5) 申請に必要な顔写真の撮影を行う。
- (6) 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。
- (7) 申請内容を確認し申請書の写しをとる。マイナアシストの場合は控えを印刷する。
- (8) 顔写真画像データは、申請受付が全て完了した後、受注者において速やかに削除する。
- (9) 申請者に申請内容の写し又は控えを手交する。
- (10) 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。
- (11) 申請書を郵送する場合は専用封筒を渡し、ポスト投函するよう案内する。

3 申請時来庁方式での申請受付

申請者が申請時来庁方式での申請を希望し、かつ、受付に必要な本人確認書類の提示等がある場合には、当該方式による受付を実施するものとする。

- (1) 申請者の整理を行う。
- (2) 申請者が北九州市の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) 申請書及びマイナンバーカード申請時来庁方式関連手続き申請書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、統合端末から出力した申請書を取得するよう案内する。住基ネットのシステムメンテナンス日に該当する場合は、手書き申請書の対応を含め案内する。
- (5) 申請書等の記入補助
 - ア 申請書の記入補助
 - イ 暗証番号登録（依頼）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）
- (6) 写真の撮影
 - ア 申請に必要な顔写真の撮影・印刷を行う。
 - イ 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。
 - ウ 顔写真画像データは、申請受付が全て完了した後、受注者において速やかに削除する。
- (7) 申請者から本人確認書類を預かり、申請書類と合わせて特設コーナー職員へ引き継ぐ。

4 特急発行方式での申請案内

特急発行方式での受付要件を満たし、かつ、受付に必要な本人確認書類の提示等がある場合には、当該方式による受付窓口を案内する。

- (1) 申請者の整理を行い、窓口へ案内を行う。
- (2) 特設コーナー職員から顔写真撮影を求められた際には、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、指定されたフォルダ等へ保存する。

5 オンライン窓口での申請支援

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。）の端末を令和8年9月中に設置予定（株式会社エスプール提供）につき、設置後は次のとおり案内する。

- (1) 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。
- (2) 申請者からスマホ等の操作を行うことが困難である等の申し出を受けた場合は、オンライン窓口での申請を案内する。ただし、来所者が申請書 ID 付の申請書を持っていない場合は、まず特設コーナー窓口にて統合端末から

出力した申請書 ID 付の申請書を取得するよう案内をする。

第10 マイナンバーカード受取予約受付等業務

マイナンバーカード特設コーナーにおいては、マイナンバーカードを取得する北九州市民を対象とする。

- 1 マイナンバーカード特設コーナー及び出張所での受取を希望する者等から予約を受付し（予約変更・取消等を含む）、マイナンバーカード交付予約・管理システムに入力する。
- 2 マイナンバーカード受取予約の受付は、平日午前9時00分から午後7時30分まで、土日午前9時00分から午後5時30分までとする。受付場所について、小倉マイナンバーカード特設コーナー開所中は同コーナーの電話対応ブースを使用し、閉所時間の水曜日及び木曜日の午前9時00分から午後7時30分まで、月曜日、火曜日及び金曜日の午前9時00分から午前11時00分までについては、発注者と協議のうえ決定とする。
- 3 電話予約の受付に際しては、セキュリティを保持できる場所とすること。
- 4 電話予約受付は受取予約者1名につき15分（同時刻の予約は3名まで）とし、予約可能日については電話受付日から8日後～1か月後とする。
- 5 2における着信用の電話回線及び電話番号は小倉マイナンバーカード特設コーナーと同じものを使用する。
- 6 予約者が来所日時に来所がない場合は、予約者に電話確認を行い、必要に応じて予約変更・取消等の受付を行う。
- 7 受取予約者のマイナンバーカード及びマイナンバーカード交付にかかる書類については、受取予約者の住所区から特設コーナー及び出張所へ配送する。
- 8 マイナンバーカード特設コーナー及び出張所での受取予約者へのマイナンバーカード交付後、マイナンバーカード交付に係る書類を受取予約者の住所区へ配送すること。
- 9 マイナンバーカード特設コーナー及び出張所と各区役所との配送は、祝日を除く毎週平日に行う。ただし、小倉マイナンバーカード特設コーナー及び曽根出張所からの配送は、毎週水曜日・木曜日を除き、八幡マイナンバーカード特設コーナー及び折尾出張所からの配送は、毎週月曜日・火曜日を除く。
- 10 各マイナンバーカード特設コーナー間の配送は発注者からの依頼を受けた場合に限り、配送を行う。
- 11 受注者は、配送を実施するにあたって必要となる人員や車両、バッグ等を費用等も含め用意すること。
- 12 本委託業務を実施するにあたって必要となるPC、電話機及びFAX等の機器並びに転送等に必要環境整備については、受注者が準備すること。
- 13 その他業務に必要な筆記用具類については、受注者が準備すること。

第11 マイナンバーカード電子証明書更新等及び暗証番号初期化等業務

1 電子証明書更新等業務

- (1) 電子証明書の発行、更新、失効に関する受付を行う。
- (2) (1)で受付した内容に沿って、統合端末にて処理を行う。ただし、申請者から暗証番号の代行入力を求められた場合は、受注者による操作が出来ないため、代行入力部分を特設コーナー職員に依頼する。
- (3) 電子証明書に関する業務は、窓口状況を確認しながら臨機応変に対応すること。
- (4) 予約で電子証明書更新等業務を行う場合については、以下の内容についても行うもの。
 - ア マイナンバーカード特設コーナーで手続きする者等からの予約（予約変更・取消を含む）を受けるとともに、マイナンバーカード交付予約・管理システムに入力する。予約者が確定したら予約一覧表を作成する。
 - イ 予約受付時間及び受付業務を行う場所は、第10第2項に同じとする。
 - ウ 電話予約の受付に際しては、セキュリティを保持できる場所で行うこと。
 - エ 電話予約の受付は、受取予約者1名につき20分とする。
 - オ 予約者の事前確認において、明らかに電子証明書の更新等の対象者でないと判明した場合、予約者に電話確認を行い、必要に応じて予約変更・取消等の受付を行う。

2 暗証番号初期化業務

- (1) 設定した暗証番号初期化（ロック解除を含む）に関する受付を行う。
 - (2) (1)で受付した内容に沿って、統合端末にて処理を行う。ただし、申請者から暗証番号の代行入力を求められた場合は、受注者による操作が出来ないため、代行入力部分を特設コーナー職員に依頼する。
 - (3) 暗証番号の初期化等に関する業務は、窓口状況を確認しながら臨機応変に対応すること
- ### 3 マイナンバーカードの氏名の振り仮名記載・記録業務

番号利用法改正法（令和5年法律第48号）附則第1条第4号に掲げる施行の日（令和8年5月26日（以下「第4号施行日」という。）以降、マイナンバーカード及び署名用電子証明書の記載・記録事項に氏名の振り仮名が追加されることに伴い、マイナンバーカード交付や電子証明書の更新等の手続の際に、マイナンバーカード券面の追記欄及び内部記録事項に氏名の振り仮名を記載・記録すること。

なお、氏名の振り仮名の記載・記録業務の開始は令和8年7月1日を予定しており、業務フロー等については発注者と協議のうえ行う。

第12 郵便局での委託実施の対応に係る事務局運営

郵便局での氏名の振り仮名に係る券面記載業務の委託実施に対応するための事前研修、発注者との連携支援や問い合わせなどのとりまとめ、郵便局での窓口対応が必要となる申請書等の物品の用意、その他事務局の運営に関すること。

- 1 事務局は、発注者が指定する施設内（八幡マイナンバーカード特設コーナー内（以下、「関係部署」という。))に開設する。なお、開設場所に関する経費は発注者が負担する。事務局運営に要する回線敷設や備品等の運営経費は、受注者が負担する。
- 2 発注者が指定する郵便局で、氏名の振り仮名に係る券面記載業務の委託実施に対応するための事前研修を、9月中旬までに各局を巡回して実施すること。また、9月下旬に券面プリンタが各局に納品される際の操作説明に立ち会うこと。なお、実施については発注者と協議のうえ行うこと。
また、郵便局への委託業務実施の変更等がある場合は、発注者と協議のうえ行うこと。
- 3 2の事前研修を実施するにあたり、以下の内容について必要な資料や帳票を準備すること。
資料等については、作成後発注者へ提出し承認を得たうえで、提供すること。
なお、実施については発注者と協議のうえ行うこと。
 - (1) マイナンバーカードの制度に関すること
 - (2) 郵便局へ委託する業務手続きの手順に関すること
 - (3) 発注者が指定する郵便局に設置する統合端末・コピー機・券面プリンタの操作等に関すること
 - (4) 発注者が指定する郵便局及び関係部署で使用するタブレット端末の操作等に関すること
 - (5) 発注者が指定する郵便局への委託業務に係る市民対応等に関すること
 - (6) その他本事業に関すること
- 4 郵便局での窓口対応が必要となる、コピー用紙、申請書、トナー、筆記用具などの必要な物品については受注者が準備し、発注者が指定する郵便局へ納品すること。
- 5 郵便局運営開始後について、安定的な運営を図るため3で準備した資料等を最新版へ更新を行うこと。
また、新たな資料作成等に対応し、郵便局等へ提供すること。
- 6 資料作成後に発注者へ提出し承認のうえ提供すること。
- 7 以下の内容について、郵便局からの問い合わせに対応すること。
 - (1) マイナンバー、マイナンバーカードの制度に関すること
 - (2) 郵便局へ委託する業務手続きの手順に関すること
 - (3) 発注者が指定する郵便局に設置する統合端末・コピー機・券面プリンタの操作等に関すること
 - (4) 発注者が指定する郵便局及び関係部署で使用するタブレット端末の操作等に関すること
 - (5) 発注者が指定する郵便局への委託業務に係る市民対応に関すること
 - (6) その他本事業に関すること問い合わせ対応の受付時間は、平日午前9時00分～午後5時00分とし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律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）を除く。ただし、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、速やかに発注者へ報告等が実施できるよう体制を講ずること。
- 8 発注者が指定する郵便局への巡回を実施できるように体制を講ずること。
- 9 発注者が指定する郵便局職員の統合端末の生体認証登録について、発注者が指定する申請書を提出し、承認を得たうえで登録を行うこと。
- 10 発注者、受注者及び事務局の関係者において、定期的に連絡事項等を伝達するための会議を開催すること。
- 11 発注者から指定する郵便局へ設置している統合端末やコピー機、回線等について、個別対応が必要な事案につい

ては速やかに発注者へ報告を行うこと。

12 そのほか、発注者と受注者において協議のうえ対応すること。

第13 発注者と郵便局との情報連携に使用する機材の調達、設置及び運用保守
発注者と郵便局との情報連携に使用する機器、回線の調達及び設置、クラウドサービスの調達及び構築、並びに運用保守に関すること。
詳細については、別紙2 調達機器に関する仕様書のとおりとする。

第14 マイナンバーカード関連業務に関する問い合わせ対応
コールセンターでのマイナンバーカード関連業務に関する市民からの問い合わせ対応
1 マイナンバー、マイナンバーカードの制度全般に関する問い合わせの対応を実施すること。
2 市でのマイナンバーカード関連業務に関する問い合わせの対応を実施すること。
3 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、各区市民課を案内すること。
4 その他本事業等に関する問い合わせの対応は、発注者と協議のうえ対応すること。

第15 マイナンバーカードに関する手続窓口等の広報支援
1 マイナンバーカードの制度及び発注者でのマイナンバーカード関連業務に関するホームページを作成し提供すること。
2 郵便局での委託実施の対応に係る、広報物の作成・配布・提供等を行う。
3 そのほか、発注者と協議のうえ、広報物等の作成・配布・提供等を行う。

第16 本業務に関する注意事項
本業務の事務局、コールセンター及び広報支援については、適切な人員を配置すること。

第17 発注者のシステム状況
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)TOPPAN イクイップメント製
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：発注者が令和8年9月中に新規調達予定
○株エスプール製
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 券面プリンタ：発注者が調達
○Zenius-is2

第18 システムダウン時の案内について
マイナンバーカード特設コーナーにおける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処又は以下の対応を行う。それでも解決できない場合は、特設コーナー職員の指示に従って対応する。
1 PASiD Face : 手書き申請書にて対応すること。
2 マイナアシスト：デジタルカメラで撮影・記入補助を行い、郵送で申請するよう市民へ案内をすること。
3 Zenius-is2 : 窓口職員等の確認のうえで、手書きで記載等を行うこと。
4 番号発券機 : 紙の番号札を配布すること。

第19 業務の実施体制等
1 統括管理者等の配置
(1) 業務従事者の配置

ア 受注者は、受託に係る業務を処理するため、住民基本台帳法、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、個人情報の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。

- イ 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。
 - ウ 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) 業務副責任者の配置
- ア 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、郵便局は除く。
 - イ 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。
 - ウ 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・能力をそなえた者とする。
 - エ 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。
- (3) 業務責任者の配置
- ア 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。ただし、郵便局は除く。
 - イ 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。
 - ウ 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・能力をそなえた者とする。
- (4) 統括管理者の配置
- ア 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。
 - イ 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。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 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所者の避難及び誘導を行うこと。
- 5 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20 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) 統括管理者、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となる人材を確保し、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21 令和8年度業務見込み件数

1 マイナンバーカード特設コーナー

【別表1】令和7年4月～令和8年3月の実績（八幡マイナンバーカード特設コーナーは令和7年7月開設）を参照とすること。

2 郵便局（市内10局）

- (1) 電子証明書の更新対象者
1日5件×10局×22日×12月=13,200件を想定
- (2) コールセンターへの問い合わせ
1日最大50件を想定

第22 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) この業務の全部又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8から第12まで及び第14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) 全ての業務従事者は、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は書き込んで서는ならない。

第23 業務報告書の提出

- 1 業務責任者は、下記の内容を記載した業務報告書（月報）を作成し、発注者へ提出すること。業務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。
 - (1) 申請受付件数（申請時来庁方式と交付時来庁方式の別）
 - (2) 電話予約件数（予約（成立・不成立）・予約日変更・予約キャンセルの対応件数）
 - (3) 電話での申請に関する問い合わせ件数、その他の問い合わせ件数
 - (4) 電子証明書発行・更新・失効件数
 - (5) 券面記載件数
 - (6) 暗証番号初期化件数
 - (7) コールセンター対応件数及び分析結果
 - (8) ホームページ閲覧件数及び分析結果
 - (9) 郵便局対応件数（サポート巡回件数・ヘルプデスク問い合わせ件数・ヘルプデスク対応種別）

(10) その他、発注者が指示するもの

第24 機器類の管理、その他備品等について

1 第8から第14に定める業務

業務上必要な端末、周辺機器及び什器類（以下「各種設備・備品等」という。）は、以下のとおり準備するものを使用するものとする。なお、各種設備・備品等の数に関しては、委託後のレイアウトと併せて、発注者と受注者で協議のうえ準備期間中に決定するものとする。

区分	発注者が準備するもの	受注者が準備するもの
ファシリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・更衣ロッカー ・ハンガーラック ・事務用机及び椅子 ・休憩室用机及び椅子 ・収納庫 ・撮影用スクリーン（青色） ・パーテーション ・券面プリンタ ・プリンタ（ネットワーク接続） ・基幹系端末（住民記録システム） ・統合端末（住民基本台帳ネットワーク） ・PASiD Face ・マイナンバーカード交付予約・管理システム 	<ul style="list-style-type: none"> ・複合機（卓上サイズ） ・第8で使用する場合の番号発券機、モニター（50インチ程度）等 ・第9-2で使用するマイナアシスト ・第10で使用する電話機2台及びFAX機能付き1台、PC必要台数（常時稼働用と予備用）等 ・その他業務に必要な筆記用具類等
ネットワーク環境	<ul style="list-style-type: none"> ・電話回線（外部非公開用） ・LAN回線（無線LAN設備含む） 	<ul style="list-style-type: none"> ・電話回線（市民向け予約専用） ・LAN回線 ・固定IPアドレスが利用可能なWi-Fi機器1台（八幡用）（第10マイナンバーカード交付予約管理システム接続用）

第25 提出物

受注者は、以下のとおり発注者に提出すること。

- (1) 業務計画書（人員配置、研修計画、安全管理規定含む）
- (2) 誓約書
- (3) 保護体制調書
- (4) 各種報告書（月報、その他）
- (5) その他、発注者が指示するもの

第26 報告会の開催

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、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開催し、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27 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「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」の受注者（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に努めること。
- (2) 来所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・来所者動向・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。
- (4) 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定めておくこと。

第28 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29 履行期間終了後の措置

履行期間終了後、本委託業務を受注者以外の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30 疑義事項

本仕様書に記述がない事項については、双方協議のうえ、これを決定するものとする。

【別表1】令和7年4月～令和8年3月の実績（八幡マイナンバーカード特設コーナー令和7年7月開設）

申請時来庁方式 申請件数			特急発行 申請件数			交付時来庁方式 交付件数		
	小倉特設	八幡特設		小倉特設	八幡特設		小倉特設	八幡特設
4月	0		4月	4		4月	357	
5月	2		5月	5		5月	389	
6月	1		6月	6		6月	460	
7月	0	0	7月	3	0	7月	393	71
8月	3	2	8月	7	1	8月	384	84
9月	0	1	9月	4	0	9月	369	213
10月	6	1	10月	13	2	10月	393	245
11月	1	3	11月	9	1	11月	584	346
12月	1	3	12月	11	2	12月	545	293
1月	3	2	1月	7	4	1月	407	227
2月	0	2	2月	9	3	2月	424	193
3月	0	0	3月	8	1	3月	433	190
計	17	14	計	86	14	計	5,138	1,862
						一日当たり	21	11

申請サポート（マイナアシスト）件数			申請サポート（手書き）件数		
	小倉特設	八幡特設		小倉特設	八幡特設
4月	173		4月	12	
5月	184		5月	20	
6月	201		6月	8	
7月	168	0	7月	6	62
8月	279	121	8月	7	12
9月	247	108	9月	17	3
10月	292	162	10月	19	6
11月	456	248	11月	29	11
12月	277	120	12月	11	17
1月	186	73	1月	13	11
2月	155	97	2月	13	9
3月	185	107	3月	8	3
計	2,803	1,036	計	163	134
一日当たり	11	6			

電子証明書更新・発行 受付件数

	小倉特設	八幡特設
4月	701	
5月	688	
6月	758	
7月	725	342
8月	767	422
9月	612	333
10月	788	390
11月	948	579
12月	757	393
1月	675	480
2月	598	333
3月	596	418
計	8,613	3,690

一日当たり

35

21

暗証番号初期化 受付件数

	小倉特設	八幡特設
4月	100	
5月	121	
6月	128	
7月	123	64
8月	101	67
9月	110	54
10月	136	58
11月	172	114
12月	165	85
1月	150	99
2月	151	99
3月	183	126
計	1,640	766

一日当たり

7

5