

# 業務委託仕様書

## 1 目的

マイナンバーカードの交付件数が急増した推移から、令和7年度以降、カード交付から5回目の誕生日に到来するマイナンバーカード電子証明書の更新期限を迎える方が急増するため、市民からの問い合わせの急増や窓口の混雑が予想される。

このため、本市では、電子証明書の更新等業務について、令和7年7月に市内郵便局10局で業務委託による窓口を開設して、市民対応窓口を拡大する予定である。

については、市内郵便局での委託実施の対応に係る事務局運営、本市と市内郵便局との情報連携に使用する機材調達、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、及び、マイナンバーカードに関する手続窓口等の広報支援について一体的に行うことにより、本市窓口の混雑緩和及び市民サービスの向上を図ることを目的とする。

## 2 業務名

マイナンバーカード電子証明書の更新業務に係る郵便局窓口事務局運営等業務委託

## 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、適切に行うものとする。

## 4 業務委託する業務の内容

市内郵便局に委託するマイナンバーカード電子証明書の更新等業務を円滑に運営するため、下記の業務を委託する。

	業務項目	業務内容
(1)	市内郵便局での委託実施の対応に係る事務局運営	市内郵便局への委託実施に対応するための事前研修、本市との連携支援や問い合わせなどのとりまとめなど、市内郵便局での窓口対応に係る事務局の運営に関すること
(2)	本市と市内郵便局との情報連携に使用する機材調達、設置及び運用保守	本市と市内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
(3)	マイナンバーカード関連業務に関する問い合わせ対応	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（コールセンター対応）
(4)	マイナンバーカードに関する手続窓口等の広報支援	マイナンバーカードに関する広報の支援（本市のマイナンバーカードに関する手続窓口や郵便局窓口への誘導を周知するホームページの運営等）

## 5 業務の詳細

4に記載する業務の詳細は以下のとおりとする。

### (1) について

ア 事務局は、本市が指定する施設内（総務市民局区政推進課が所管する令和7年度新設予定の市西部地区マイナンバーカードサテライトコーナー内（以下、「関係部署」という。))に開設する。なお、開設場所の借上、場所に関する経費は発注者が準備する。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。

イ 市内郵便局への委託実施に対応するための事前研修を実施すること。事前研修は令和7年5月以降に行う予定とする。（研修実施については夜間に行う可能性もあること。）

実施の変更等がある場合は、発注者と協議のうえ行うものとする。

ウ イ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、作成後本市へ提出し承認の得たうえで、提供するものとする。

なお、実施については発注者と協議のうえ行うもの。

(ア) マイナンバー、マイナンバーカードの制度に関すること

(イ) 郵便局へ委託する業務手続きの手順に関すること

- (ウ) 本市が指定する郵便局に設置する統合端末・コピー機の操作等に関すること
- (エ) 本市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
- (オ) 本市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
- (カ) その他本事業に関すること

エ 郵便局運営開始後について、安定的な運営を図るためウ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。

資料作成後に本市へ提出し承認のうえ提供すること。

オ 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。

- (ア) マイナンバー、マイナンバーカードの制度に関すること
- (イ) 郵便局へ委託する業務手続きの手順に関すること
- (ウ) 本市が指定する郵便局に設置する統合端末・コピー機の操作等に関すること
- (エ) 本市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
- (オ) 本市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
- (カ) 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9時～17時までとし、土日祝日及び12月29日から翌年1月3日までを除く

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。

カ 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。

キ 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。

ク 本市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本市へ報告を行うこと。

ケ 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。

※市内郵便局等については、別表1のとおり

(2) について

別紙仕様書のとおりとする。

(3) について

ア 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。

イ 本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。

ウ 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。

(4) について

ア マイナンバーカードの制度及び本市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。

イ 郵便局での運営開始前から開始後にかけて、広報物の作成・配布・提供等を行う。

ウ 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。

## 6 本業務に関する注意事項

本事業の事務局、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。

## 7 履行期間等

契約締結日から令和8年3月31日までとする。

以下の内容については、別に履行期限を定める。

## 8 業務履行日及び業務履行時間

	業務項目	履行期限
(1)	市内郵便局での委託実施の対応に係る事務局運営	事務局の設置及び郵便局の運営開始までの導入業務（事前研修対応を含む）は、令和7年6月30日までとする。
(2)	本市と市内郵便局との情報連携に使用する機材調達、設置及び運用保守	・電気通信回線の利用開始日は、令和7年5月1日からとする。 ・機材の調達及び設置は、令和7年5月31日までとする。
(3)	マイナンバーカード関連業務に関する問い合わせ対応	コールセンターは、令和7年3月31日まで設置し、令和7年4月1日から運営開始する。
(4)	マイナンバーカードに関する手続窓口等の広報支援	ホームページの作成は、令和7年3月31日までに作成とする。

平日 9時から17時までとする。（土日祝日、12月28日から翌年1月3日までを除く）

## 9 履行場所

本仕様書で示すほか、下記の場所で行う。

ア 事務局

本市が指定する場所

イ コールセンター

発注者は、コールセンターの業務に係る作業場所等の提供は行わない。

ウ タブレット等導入及び事務局運営等に関する業務

本市が指定する市内10カ所の郵便局及び関係部署

エ その他の業務及び広報支援等の業務

本市が指定する場所

## 10 実施体制

- (1) 受注者は、受注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等、業務に必要な知識を備え、円滑に業務を行える者（以下「従事者」という。）を業務に従事させること。または研修により同等の知識を備えさせ従事させること。
- (2) 受注者は、業務全般を管理する管理者を1名選任し、発注者に届出なければならない。管理者は発注者との密な連携が必要不可欠であり、また市民からの幅広い問い合わせに対応する必要があるため、受注者が直接雇用する正規社員とし、マイナンバー業務の十分な知識・能力を有していること。
- (3) 管理者は、業務全般において、従事者の指揮監督を通じて処理状況を把握し適切に管理するとともに、発注者と受託者の協議・連絡を行うこととする。
- (4) 業務量に応じた適切な人員を確保したうえで、業務を円滑に推進すること。なお、業務履行月ごとに発注者へ業務報告書（月報）を提出することとともに、申請受付・交付予約等の状況を踏まえ、必要に応じて発注者との協議を行うこと。
- (5) 発注者の責に帰すことのできないオペレーターの誤案内や不適切な対応にかかる苦情は、受注者が責任を持って対応すること。また、あらかじめ苦情発生時の処理体制を明確にし、苦情対応については、発注者に速やかに報告すること。
- (6) 報道機関等より受付窓口の業務風景についての撮影要請があった場合は、発注者と受注者の協議により対応を定めること。なお、報道機関等への対応は原則として発注者で行うので、受付窓口等に直接取材要請があった場合は、直ちに発注者へ連絡すること。
- (7) 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、「4 業務委託する業務の内容（1）～（4）」に定める業務並びにこの契約の履行管理業務をいう。
- (8) 受注者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように発注者と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制や緊急連絡網を整備し、発注者に提出すること。
- (9) 発注者が本業務を行うために必要と認めた発注者所有の資料・情報等については、必要に応じ発注者から無償で貸与することができる。ただし、資料・情報等については発注者の承諾なしに外部に

持ち出してはならない。また、発注者から提供された資料・情報に不足がある場合は、適宜、発注者へ相談すること。

- (10) 本委託の成果物及び成果物に使用するデータの著作権は、北九州市に帰属するものとする。北九州市は作成したデータを活用し、自ら、または受注者や受注者以外の事業者へ委託し、修正や再編集などの必要な加工や印刷、他自治体への提供等を行うことができる。なお、提案者等の独自技術の使用等により成果物の改変等ができない場合は、必ず提案書に記載しておくこと。

### 1.1 対象者想定数（令和7年度年間件数）

- (1) 電子証明書の更新対象者：約12万7,000人/年の約2割の郵便局利用を想定  
(2) コールセンターへの問い合わせは、最大50件/1日を想定  
※令和7年度電子証明書の更新等に関する資料は別表2のとおり

### 1.2 従事者への研修の実施及び報告

- (1) 受注者は、本業務を迅速かつ正確に履行するために、従事者に対し以下の内容を含む研修を行わなければならない。
- ア 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等、業務に必要な知識を習得させること
  - イ 業務の重要性を理解させること
  - ウ 守秘義務等個人情報保護に関して理解させること
  - エ 人権・多様性の尊重に関して理解させること
- (2) 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。

### 1.3 秘密の保持

- (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、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、退職した従事者についても責任を負う。
- (5) 本業務履行場所内への通信機器類（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。管理者など業務管理上必要な際は事前に協議の上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に取得していること。
- ・プライバシーマーク
  - ・ISO/IEC 27001 又は JIS Q 27001

### 1.4 業務計画書の提出

- (1) 受注者は、次の事項を含む業務計画書を作成し、計画書に則って業務を履行する。
- ア 業務分担を明確にした組織体制
  - イ 休暇、欠員補充等の連絡体制
  - ウ 休憩、昼食休憩及び交代等の労務管理の方法
  - エ 管理者、従事者の名簿
  - オ 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
  - カ 業務知識及び守秘義務等従事者の質的向上のための研修予定、及び使用する業務マニュアル、研修資料等
- (2) 業務計画書に変更のある場合は、その都度発注者に届けるものとする。

### 1.5 業務報告書の提出

- 管理者は、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。
- ア コールセンター対応件数及び分析結果

- イ ホームページ閲覧件数及び分析結果
- ウ 郵便局対応件数などの実績
- エ その他、発注者が指示するもの

## 16 提出物

- ア 業務計画書（人員配置、研修計画、安全管理規定含む）
- イ 誓約書
- ウ 各種報告書（月報、その他）
- エ その他、発注者が指示するもの

## 17 受託者の雇用主としての義務

受注者は、業務の重要性に鑑み、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。

## 18 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。

(別紙仕様書)

本市と市内郵便局との情報連携に使用する機材調達、設置及び運用保守

1 調達機器を使用した処理の流れ

郵便局	本市(八幡サテライトコーナ)
① カメラ付きタブレット端末を使用して、本人確認書類、申請書類の写真撮影 ② ①のデータを、本市に対し審査依頼	③ 本市にて、本人確認 ④ 郵便局に対し、審査完了を連絡
⑤ 審査結果を受信	

2 調達機器

機器	要件
(1)カメラ付きタブレット端末	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台数：15台 (内訳) 郵便局 10台 関係部署 3台 本庁(区政推進課) 2台</li> <li>・機種：iPad10 Wi-Fi+Cellularモデル 又は 同等以上</li> <li>・容量：64GB以上</li> <li>・ディスプレイ：10.9インチ</li> </ul> <p>なお、提供する端末に以下の設定が完了していること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(2)～(4)のサービスを利用するにあたって必要な設定</li> <li>・特定のSSIDにのみしか接続できないような制限の設定</li> <li>・以下のMDM(モバイル携帯管理)サービスの付帯、設定                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①遠隔から対象端末のロックが可能であること</li> <li>②遠隔から対象端末の初期化(又はデータ消去)が可能であること</li> <li>③デバイスの位置情報の検知が可能であること</li> <li>④アプリケーションの利用制限の設定が可能であること</li> <li>⑤デバイス管理(パスワードポリシー、Wi-Fi設定、他機器との接続制限)が可能であること</li> </ul> </li> </ul>
(2)電気通信回線	<p>以下の仕様を満たすデータ通信回線を提供すること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・回線数：15回線 (内訳) 郵便局 10回線 八幡サテライトコーナ 3回線 本庁(区政推進課) 2回線</li> <li>・(1)記載のタブレット端末で利用可能な4GLTE 通信方式以上であること</li> <li>・1ヶ月あたりデータ通信量は無制限とする</li> <li>・月額利用料は、通信の時間及びデータ量に係わらず定額であること。 ただし、1ヶ月あたりのデータ通信量の変更については、必要に応じて発注者と受注者とが協議して定める。</li> </ul>
(3)オンラインストレージ	<p>以下の仕様に満たすオンラインストレージのライセンスを提供すること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約容量：10GB</li> <li>・ISMAP登録のオンラインストレージであること</li> </ul>
(4)クラウドサービスの利用	<p>郵便局と本市との間で上記のデータの送受信を行うのに、情報セキュリティ等の理由から、クラウドサービスの利用を想定しているため、利用可能なクラウドサービスを提案すること。</p> <p>なお、クラウドセキュリティ要件は以下のとおりとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①クラウドサービスへはインターネット VPN 若しくは IP-VPN を用いて、外部からの不正アクセスに対して十分な対策が講じられたセキュアな環境からアクセスすること。</li> <li>②一般財団法人日本情報経済社会推進会が認証する「プライバシーマーク」又は国際規格ISO/IEC27001の標記基準である「情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価制度」認証を取得していること。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>③ 不正アクセス対策、データ及びアカウントの漏洩・改ざん・消去等防止マルウェア対策等、セキュリティ対策に万全を期したシステム環境を持続すること。</li> <li>④ ハードウェアおよびデータの物理的な冗長化がなされていること</li> <li>⑤ システムログ及びアプリケーションの取得が可能であること。サービス上のログについて改ざんできないように保護されていること。</li> <li>⑥ 通信及び蓄積データに対して暗号化を行うこと。</li> <li>⑦ クラウドサービスを管理者として利用する際に適切なアクセス制御ができること。(IDによるアクセス制御)</li> <li>⑧ システムが使用しているソフトウェアに脆弱性が発見された場合にはアップデート等必要な対策を講じること。</li> <li>⑨ 履行期間満了時にはクラウドサービス内の本業務に係るデータについて削除を行うこと。</li> <li>⑩ クラウドサービスのデータセンターは国内にあること。</li> <li>⑪ クラウドサービス(ウェブサーバー)にWAFが導入されていること</li> </ul>
--	---

### 3 保守

- (1) タブレット端末及び電気通信回線に関する問い合わせ及び電気通信回線停止を行えるヘルプデスクサービスを用意すること。
- (2) タブレット端末故障時の対応は速やかに行うものとする。故障・紛失時に無償で新品と交換を行うこと。(紛失時の無償交換は1台につき半年に1回とする。)
- (3) 初期不良による不具合が発生した機器については、新品と交換すること。
- (4) 使用者の故意、重過失による故障の際は、双方の協議により対応を決定する。

### 4 履行期間終了時の措置

履行期間終了時は、受注者の負担にて機器の撤去を行うこと。なお、機器返却時の記憶媒体内部の情報の消去について、受注者は、情報システム機器返却等時、情報漏えい対策として、情報システム機器の記憶媒体を以下の(1)～(3)の手順で、情報の復元が困難な状態(NIST SP800-88Rev.1 Purge レベル以上)とすること。

- (1) 原則、受注者は、庁舎内で、記憶媒体を以下のいずれかの手法により、情報の復元が困難な状態(NIST SP800-88Rev.1 Clearレベル以上)とすること。なお、作業完了後は、本市職員の確認を受けること。
  - ① OS等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去
  - ② ブロック消去
  - ③ 暗号化消去
  - ④ OS等からアクセス可能な全てのストレージ領域をデータ消去装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去
- (2) 受注者は、(1)の完了後、任意の場所で、記憶媒体をアの①～④のいずれかの手法によって情報の復元が困難な状態(NIST SP800-88Rev.1 Purge レベル)とすること。ただし、(1)において、同等以上の状態にしている場合、省略することができる。
- (3) 受注者は、本市との協議で定めた期限までに、(1)、(2)の措置が適切に完了したことを証明する完了証明書等を本市へ提出し、承認を得ること。

### 5 その他

- (1) 作業内容、作業計画書及び成果物等について事前に本市の承認を得ること。
- (2) 作業場所にある他の機器に影響を与えないよう十分に考慮すること。
- (3) 賃貸借期間中の故障対応時等においても4と同様の扱いとすること。完了証明書等の提出期限は、本市との協議で定めるものとする。ただし、4と同様の扱いが出来ない場合は、双方協議の上、対応方法等について定めるものとする。



## マイナンバーカード電子証明書対応拠点



## 青字 郵便局(10拠点)

- ①門司郵便局 ②北九州中央郵便局 ③小倉西郵便局 ④曾根郵便局 ⑤若松郵便局  
⑥二島郵便局 ⑦八幡郵便局 ⑧八幡南郵便局 ⑨戸畑郵便局

## 郵便局対応拠点

門 司 区	門司郵便局
小 倉 北 区	北九州中央郵便局、小倉西郵便局
小 倉 南 区	曾根郵便局
若 松 区	若松郵便局、二島郵便局
八 幡 東 区	八幡郵便局
八 幡 西 区	八幡南郵便局
戸 畑 区	戸畑区役所、戸畑郵便局

## (参考)

## 赤字 区役所(7拠点)

- ①門司区役所 ②小倉北区役所 ③小倉南区役所 ④若松区役所 ⑤八幡東区役所  
⑥八幡西区役所 ⑦戸畑区役所

## 黄色 出張所(9 拠点)

- ①松ヶ江出張所 ②大里出張所 ③曾根出張所 ④両谷出張所 ⑤東谷出張所  
⑥島郷出張所 ⑦折尾出張所 ⑧上津役出張所 ⑨八幡南出張所

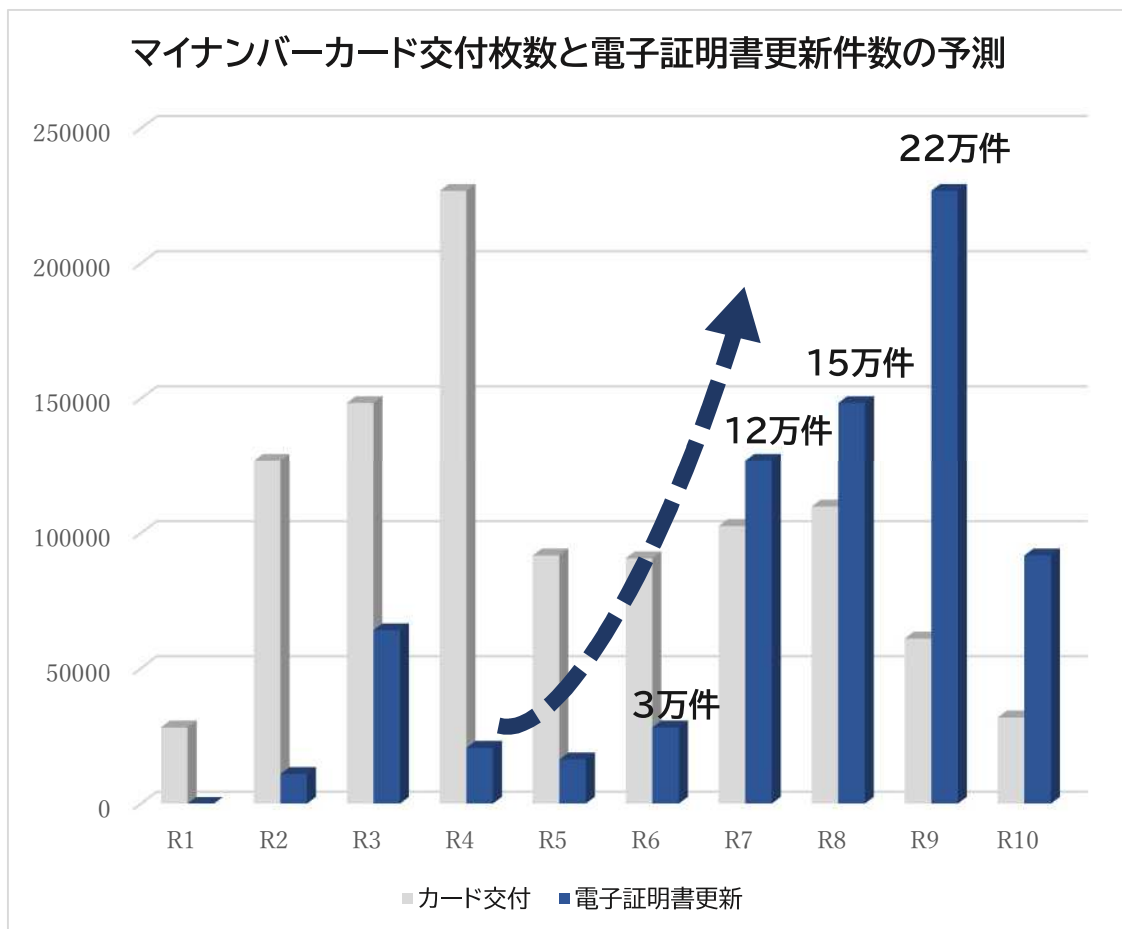
## 緑字 サテライトコーナー(1 拠点)

- ①小倉サテライトコーナー



## 令和7年度以降の電子証明書更新等の急増について

令和2年から令和4年にマイナンバーカードの交付枚数が急増したため、その5年後の令和7年から令和9年に電子証明書の更新手続きが必要となる方が多数、来庁する見込み



※マイナンバーカードに搭載されている電子証明書は、交付から5回目の誕生日に更新期限を迎える

■北九州市マイナンバーカード保有率:77.0%(令和6年12月末時点)