

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 プロポーザル実施要領

1 目的

令和7年度以降、マイナンバーカード交付から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、令和7年7月に市内郵便局10局で電子証明書更新等業務の業務委託を行い、市民対応窓口を拡大する予定です。

本業務は、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、一体的に民間委託することにより、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します。

2 内容

(1) 委託業務名

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

(2) 委託業務の概要

仕様書のとおり

(3) 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日までとする。

(4) 委託料の上限額

61,093千円（消費税及び地方消費税を含む）

※うち、令和6年度の上限額は、4,593千円。

※当該委託業務の契約締結に係る上限額であり、予定価格はこの範囲で別途積算します。

3 応募資格

次の要件をすべて満たす法人とします。

- (1) 厚生労働大臣から有料職業紹介事業の許可を得ていること。
- (2) 業務委託仕様書「4業務委託する業務の内容」に記載するすべての業務について総合的運営が可能なこと。
- (3) 北九州市物品等供給契約の競争入札参加者の資格及び審査等に関する規則(平成7年北九州市規則第11号)第6条第1項の「有資格業者名簿」に記載されていること。
- (4) 本市から指名停止を受けている期間中でないこと。
- (5) 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない者であること。

4 応募要領

受託希望の事業者は、期限までに下記の書類を提出してください。

(1) 企画提案書

すべてA4判で、両面20ページ以内（表紙・目次を除く）で作成してください。
なお、記載項目を網羅していれば、提案事業者の様式で提出していただいても構いません。

下記の業務項目や本事業に求められるポイントを踏まえて、記載してください。

	業務項目	ポイント
ア	委託業務全般の対応	① 委託業務全般を十分に理解し基本方針を明確にしているか ② 業務体制について、適切な人員配置となっているか ③ 個人情報保護等に関する取組みや体制について ④ 事故・事務ミス防止、発生した場合の対応や改善策の検討等が適切であり工夫されているか
イ	市内郵便局での委託実施の対応に係る事務局運営	① 郵便局員や本市職員へのシステム操作研修やマニュアル作成等について、業務内容を理解したうえで適切に構成されているか ② 事務局の運営方法、実績等について
ウ	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 調達機器の確認 ② クラウドサービスが業務に適合した機能を有しているか、セキュリティ要件を満たしているか ③ 運用保守体制について ④ 企業実績、作業要員の経験や実績等について
エ	マイナンバーカード関連業務に関する問い合わせ対応	① コールセンターの運営方法、実績等について
オ	マイナンバーカードに関する手続窓口等の広報支援	① ホームページを含む広報業務の運営方法、実績等について

(2) 個人情報保護の体制

(3) 経費見積書（様式自由）

ア 見積金額総額

イ 見積金額明細

※各項目の費用、各年度の費用が分かるように記載すること

(4) 会社概要

ア 代表者氏名

イ 設立年月日

ウ 資本金等の額

エ 従業員数（北九州市を管轄する事業所の従業員数は別途明記すること）

オ 本店及び北九州市を管轄する事業所の所在地

カ 事業内容

(5) 有料職業紹介事業許可書

5 提出手続

- (1) 提出先 **北九州市総務市民局区政推進課**
〒803-8501 北九州市小倉北区城内1番1号(本庁舎2階)
TEL 093-582-2107
FAX 093-562-1307
- (2) 提出期限 **令和7年2月14日(金) 17時必着**
- (3) 提出方法 **郵送又は持参**(郵送の場合も上記期限必着のこと)
- (4) 提出部数 **ア 企画提案書、経費見積書**
正本1部、副本5部を提出すること
※正本には事業者(会社)名を記載し、副本については事業者(会社)名、ロゴマーク等事業者を特定できる情報を一切記載しないこと
イ 個人情報保護の体制、会社概要、有料職業紹介事業許可書
1部を提出すること
※事業者(会社)名を記載すること(写しでも可)

6 提案の無効

次の各号のいずれかに該当する場合は、提案は無効とします。

- (1) 応募資格がなくて提案したとき。
- (2) 企画提案書が所定の日時までに到着しないとき。
- (3) 企画提案事業者が他の企画提案事業者と協定して提案したとき、又は提案に対して不正があると認められるとき。
- (4) 1の企画提案事業者が2つ以上の提案を行ったとき。
- (5) 企画提案事業者(法人の役員を含む。)又はその使用人等(講師を含む。)が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)に規定する暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係にある場合。
- (6) その他提案に際し違法な行為があったとき。

7 仕様書等への質問

質問がある場合は、様式「質問書」により、「5 提出手続」の提出課宛へ電子メールにて提出してください。送信後、電話による提出の確認連絡をお願いします。

メールアドレス: sou-suishin@city.kitakyushu.lg.jp

質問受付期限: 令和7年2月6日(木) 12時まで

質問回答予定: 令和7年2月7日(金)

質問回答方法：北九州市HPにて回答

8 参加意向確認

プロポーザル方式審査委員会に参加される場合、様式「参加意向回答書」により、「5 提出手続」の提出課宛へメールにて提出してください。送信後、電話による提出の確認連絡をお願いします。期限までに「参加意向回答書」の提出がない場合は、プロポーザル方式審査委員会に参加できませんのでご注意ください。

メールアドレス：sou-suishin@city.kitakyushu.lg.jp

参加意向回答書受付期限：令和7年2月12日（水）12時まで

9 審査及び選定

提出された企画提案書等に基づき、プレゼンテーション、書類審査等の方法により以下の評価基準で審査を行い、最も優れた提案内容の事業者を選定します。

(1) 評価について

別紙「企画提案 評価の考え方」による。

※提案事業者が1者のみの場合は、合計評点が6割を超えていることを選定の基準とする。

(2) 審査・選定スケジュール

2月14日（金） 企画提案書等締め切り

2月21日（金） 選定委員会※（プレゼンテーション、書類審査等）

2月下旬 **業務委託候補者決定**

※審査の結果は応募者に通知します。

※【選定委員会】

日 程：令和7年2月21日（金）で調整予定

日程・説明時間等は後日調整の上、参加事業者に連絡します。

会 場：北九州市役所本庁舎内会議室等（予定）

提案説明：企画提案書に基づき、応募者が選定委員に対して説明・質疑応答を行う。

・参加人数は1社2名程度とする。

・時間は1社20分程度とする。

※パソコン・プロジェクターなどを使用した説明は認めません。

備 考：応募締切後の資料の追加・変更は認めません。

10 契約

(1) 9で選定した事業者を業務委託候補者として、委託契約締結に向け、市と事業内容の詳細について協議を行います。その際、企画提案の一部を変更する場合があります。

- 協議が整った場合は、業務委託候補者からあらためて見積書を徴収し、見積書を精査のうえ、随意契約による契約を締結します。
- (2) 保証人をたてる必要はありません。
 - (3) 契約保証金は、契約額の100分の5以上の額とします。ただし、契約の相手方が、北九州市契約規則（昭和39年北九州市規則第25号）第25条第7項第1号又は第3号に該当する場合は免除します。
 - (4) 契約の辞退等の理由により、第1順位の業務委託候補者と契約ができない場合は、第2順位の事業者を業務委託候補者として、手続きを進め契約を締結することがあります。第2順位の事業者と契約できない場合についても、同様とします。
 - (5) 業務委託候補者について、6の(1)、(3)、(5)又は(6)に該当することが判明した場合は、業務委託候補者としての資格を取り消します。この場合は、上記(4)のとおり処理を行います。
 - (6) 委託業務量の増減に応じて、市と受託者の合意のもと、契約履行期間中であっても、契約額の見直しを行うことがあります。
 - (7) その他、本書に定めのない事項は、地方自治法、同法施行令及び北九州市契約規則などの関係規程の定めに従い処理します。

1.1 その他注意事項

- (1) 提案に係る経費については、企画提案事業者の負担とします。なお、提出された書類は返却しません。
- (2) 企画提案書を提出した後は、仕様書、企画提案書様式等の資料についての不明を理由として異議を申し立てることはできません。
- (3) 企画提案を希望しない場合は、企画提案を辞退することができます。この場合でも、以後、不利益な取り扱いを受けることはありません。提案を辞退する場合は、電話、ファックス又は電子メールでご連絡をお願いします。
- (4) 契約の締結後、「北九州市物品等供給契約競争入札結果等の公表要領」に基づき、件名、契約の相手方、金額等を当課窓口と市のホームページで公表します。

企画提案 評価の考え方

以下のとおり、各選定委員80点満点による審査・評価を行う。

評価項目	評価の考え方
1 委託業務全般の対応 【20点】 各5点	<ul style="list-style-type: none"> ・委託業務全般を十分に理解し基本方針を明確にしているか ・業務体制について、適切な人員配置となっているか ・個人情報保護に関するポリシー、資格等は整っているか ・事故・事務ミス防止、発生した場合の対応や改善策の検討等が適切であり工夫されているか
2 市内郵便局での委託実施の対応に係る事務局運営 【20点】 各10点	<ul style="list-style-type: none"> ・郵便局員や本市職員へのシステム操作研修やマニュアル作成等について、業務内容を理解したうえで適切に構成されているか ・事務局運営について、業務を安定的、円滑に実施するための体制を組んでいるか
3 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 【20点】 各5点	<ul style="list-style-type: none"> ・調達機器の確認 ・クラウドサービスが業務に適合した機能を有しているか、セキュリティ要件に満たしているか ・運用保守体制について ・企業実績、作業要員の経験や実績等について
4 市民への周知対応について 【10点】 各5点	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターについて、FAQの更新等適切で柔軟に対応できる体制であるか、応対率を高めるための工夫がなされているか ・広報について、独自に提案する内容があるか（効果的か）
5 経済性 【10点】	<ul style="list-style-type: none"> ・費用対効果の観点から十分なものであるか