

「令和 8 年度マイナンバーカード申請出張サポート等業務委託」 提案仕様書

1 名称

令和 8 年度マイナンバーカード申請出張サポート等業務委託

2 業務の目的

マイナンバーカード（以下、「カード」という。）は、オンラインで確実に本人確認ができ、デジタル社会を支える基盤となるものであり、福岡市における D X を推進する上でも、重要な役割を担うものであることから、カード保有率の維持向上を図るため、申請サポートを行うもの。

さらに、カードの健康保険証利用及び公金受取口座の登録手続きに関するサポートやカードに関する様々な問合せに対応することにより、市民の利便性向上を図る。

3 履行期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4 提案を求める事項

(1) 開催計画

マイナンバーカード申請出張サポート等（カードの申請サポート、カードの健康保険証利用及び公金受取口座の登録サポート）について、効果的かつ効率的に実施するための開催計画を提案すること。

① 開催計画表

別紙 1-2「開催区分毎の説明・要件」を参照の上、次の記載例を参考に表形式で作成すること。

【記載例】

開催区分	開催場所	申請受付方式	開催期間	開催回数
区役所出張所	市内 7 区役所 入部出張所	申請サポート方式	R8. 4. 1～R9. 3. 31 開庁日の 8:45～17:15	
出張所	西部出張所 ※西部地域交流センター（さいとぴあ）内	申請サポート方式	R8. 4. 1～R9. 3. 31 開庁日の 8:45～17:15	
市民センター	東市民センター （なみきスクエア）	申請サポート方式	R8. 4. 1～R9. 3. 31 月～金 9:00～19:00 土日祝 9:00～17:00	

公民館 【事前予約制】	市内公民館 149 箇所	出張申請受付方式 申請サポート方式	R8.5 月頃～R9.3 の 期間で随時開催	●●
出前 サポート 【事前予約制】	個人・高齢者施設・ 企業等の申込者が指 定する市内の場所	出張申請受付方式 申請サポート方式	申込みに応じて対応	●●

ア 開催区分

記載例の開催区分を基に作成すること。

なお、原則、開催区分の追加・変更は行わないものとするが、社会情勢の変化等必要に応じて、発注者と協議の上、開催区分を追加する場合がある。

イ 申請受付方式

詳細は、「5-I-(1) カードの申請サポート」参照。

ウ 開催回数

開催区分「公民館」「出前サポート」については、1 回あたりの開催時間を 2 時間程度（準備・片付けを除く）とし、午前の開催を 1 回、午後の開催を 1 回として目標開催回数を記載すること（終日開催する場合は、2 回とカウントする）。

また、対応可能な予約枠数（1 回あたり●名の枠）を併せて記載すること。

② 提案理由

提案する開催計画について、見込まれる効果とその理由を提示すること。

また、エビデンスとなるデータ等があれば、併せて提示すること。

(2) 業務体制

開催計画を効果的かつ効率的に実施するため、必要な業務体制について提案すること。

① 配置人数と役割分担

窓口数、配置人数、各人員の役割について、開催区分毎に記載すること。

なお、配置人数については、十分な知識・能力を備えた人員により、必要最低限の対応とすること。

※対応スペースとして、長机（幅 1.8m）2～3 脚程度の使用を想定。

※「公民館」は、30 m²以上の個室使用を想定。

※開催区分「区役所」「出張所」「市民センター」における詳細の対応場所については、履行開始日までに各施設管理者と協議の上決定するため、本提案競技時点では未定。

※窓口数及び配置人数については、令和 7 年度の来場者数等（参加申込者に参考資料として提供予定）も参照すること。

② 受付方法

市民が来場してから退場するまでの受付の流れ、1人あたりの対応時間、来場者を待たせることなくスムーズに受付を行うための工夫等について、記載すること。

③ 会場設営・装飾

実施内容に関する市民の理解を助け、来場し易くするための会場設営・装飾、その他の工夫等について、記載すること。

④ 情報セキュリティ

個人情報及び情報資産に関する安全管理策、市民が安心してサポートを受けられる工夫等について、記載すること。

また、第三者認証（ISO/IEC27001、プライバシーマーク等）を取得している場合は、積極的に記載すること。

(3) コンタクトセンター

マイナンバーカード申請出張サポート等に係る予約受付やカードに関する問合せ等に対応するためのコンタクトセンターにおける設置体制について、提案すること。

① 開設時期及び営業時間を記載すること。

② 電話回線数及びオペレーターの配置人数について、理由と併せて記載すること。

また、問合せ数が急増した場合の対応策を提示すること。

③ 電話回線の種別及び市民の費用負担の有無について、理由と併せて記載すること。

④ 受け付けた予約情報の管理方法や、市への共有方法を記載すること。

⑤ 【加点項目】生成A I等の最先端技術の活用により、コンタクトセンター業務の営業時間の延長等の利便性向上や、サービスの質の向上等に資する体制の整備が可能であれば、提案すること（任意）。当該提案は、実現可能性や効果、費用妥当性、独自性、リスク対応（セキュリティ・個人情報保護等を含む）等の観点で評価し、評価点の範囲内において加点する。

なお、生成A I等の技術を活用した提案にあたっては、その導入時期や使用技術・ツール、運用体制、導入によって期待される効果（可能な限り定量的に、困難な場合は定性的でも可）を具体的に示すこと。

(4) 従事者の確保・育成

業務の実施にあたっては、カードに関する相当の知識を有した上で、市民からの問合せ内容を丁寧に聴き取り、正しく説明する能力が求められる。これらの能力を有した従事者の選定、確保、育成方法等について、提案すること。

① 従事者の選定

従事者の要件（選定基準）及びその選定方法について、記載すること。

② 人員確保の方法

①の要件を満たす人員を履行開始までに確保する方法について記載すること。ま

た、その実現性を担保できる事実や事項があれば提示すること。

さらに、本業務については、カードに関する国の施策に応じて、業務内容の変更・追加等が生じることも想定されるが、急な増員要請への対応といった体制構築が可能な場合は、併せて記載すること。

③ 従事者の育成

従事者の育成について、具体的な研修内容（例：服務規律、情報セキュリティ対策、危機管理など）及び期間・頻度について記載すること。

また、本業務の運営にあたり、自動車の安全運転を徹底するための管理体制について、記載すること。

(5) 提案に係る費用見積

提案に基づく業務を履行するために必要な経費について、様式第4号「費用見積書」により、可能な限り詳細な見積を提示すること。

なお、見積総額（税込）が「提案競技募集要項」の提案上限額を超えてはならない。

5 業務内容

以下の業務内容（想定）を踏まえて、提案すること。

(1) マイナンバーカード申請出張サポート等

① カードの申請サポート

申請サポート方式又は出張申請受付方式により、次のサポートを行うこと。

なお、出張申請受付方式の要件を満たさない申請者については、申請サポート方式での対応を行うこと。

【基本的なサポートの流れ】

ア 受付、手続の案内

イ 顔写真の撮影及び印刷

ウ 申請書記入のサポート

下記の場合は、希望者が持参した端末又は受注者が用意したサポート用端末によるWEBでの申請受付も可能。

- ・事前予約により申請者情報を事前に確認できるとき

- ※QRコード付申請書は発注者にて準備する。

- ・申請者がQRコード付申請書を持参したとき

エ 顔認証マイナンバーカードの説明（希望者のみ）

オ 出張申請受付方式に係る要件を具備する本人確認書類を持参しているかの確認及び本人確認事務を行う市職員への引継ぎ

カ カードの受取方法の説明

キ 本人確認書類の不足等によりサポートに至らなかった申請者への案内

ク カードに関する基本的な質疑応答

【申請受付方式】

ア 申請サポート方式

申請書の記入補助や顔写真の撮影等を行い、申請のサポートを行う方式。申請者はカード受け取りのため、後日、区役所等への来庁が必要。会場での本人確認を行わないため、市職員は同行しない。

イ 出張申請受付方式

会場にて本人確認を実施の上、申請を受け付ける方式。申請者は、区役所等へ来庁することなく、後日、本人限定受取郵便等でカードの受け取りが可能。会場で本人確認を行うため、市職員が同行する。

なお、市職員の同行は、1回の開催にあたり1名を想定しているため、本人確認事務を行うのに、1名で対応可能な範囲（1時間あたり20人程度を上限）での受付者数の調整が必要。

また、申請者は、所定の本人確認書類の持参が必要なことから、原則、事前予約制とする。

② カードの健康保険証利用申込及び公金受取口座登録のサポート

ア 希望者が持参した端末又は受注者が用意したサポート用端末による以下の操作のサポート

- ・カードの健康保険証利用申込のサポート
- ・公金受取口座登録のサポート

イ サポートに至らなかったカード未持参者（申請中含む）への案内

ウ カードの健康保険証利用及び公金受取口座に関する基本的な質疑応答

③ カードに関する問合せ対応

全ての開催区分において、カードに関する基本的な問合せに対応すること。

なお、開催区分「区役所」「出張所」については、「福岡市マイナンバーカード総合窓口」（以下、「総合窓口」とする。）として運営し、総合窓口への来場又は電話（※）により、市民から寄せられるカードに関する様々な問合せ（マイナポータルの利用方法等）に対応し、内容に応じて適切な情報提供、関係部署等への取り次ぎ・案内を行うこと（関係部署等の例：各區市民課、保険年金課、国のコールセンター等）。

【総合窓口設置の電話回線について】

発注者において、「西部出張所」を除く総合窓口には電話機を各1台設置する。「西部出張所」については、本業務の受注者が市民へ架電するための携帯電話を用意すること。外線からの着信は想定していないため、発注者が設置する電話機及び「西部出張所」用の携帯電話の電話番号は公開しない。

※区役所の代表電話等に対し、市民からカードに関する問合せがあった場合に、区役所職員等から内線電話での転送を受け、対応することを想定。

なお、西部出張所の代表電話等に問合せがあった場合は、出張所職員等から連絡票等により引継ぎを受け、受注者が準備した携帯電話を使用して、市民へ折り返し架電を行うことを想定。

④ 会場の確保、連絡調整

受注者において、各開催区分における会場確保のための調査、選定、日程調整等を行うこと。ただし、開催区分「区役所」「出張所」「市民センター」「公民館」との主たる調整は、発注者が行う。

また、会場が官公庁の場合など、発注者による調整が望ましい場合は、協議の上で発注者に依頼することができるものとする。

⑤ 備品準備、会場設営・撤去

業務に必要な機器、備品（白紙申請書、説明資料、配付物等）及び掲示物（看板、のぼり旗等）の準備、搬入、設置、撤去等を行うこと。

⑥ 予約対応

ア 受付期間

事前予約における受付終了日は、原則、開催日の4営業日前とする。

※予約受付にあたっては、受付開始日等における申込みの集中化を避けるため、会場毎の分散化を図ること。

イ 予約情報の連携

事前予約制の開催区分は、予約情報（申請者の住所、氏名、生年月日等）について、原則、開催日の3営業日前までに発注者へ連携すること。

※ただし、予約人数等に応じ、個別に協議できるものとする。

(2) コンタクトセンター

コンタクトセンターを開設し、以下の業務を実施すること。

① 電話及び WEB において、マイナンバーカード申請出張サポート等に係る予約受付を行うこと。

② 架電者に対しては、下記の対応を行うこと。

ア 予約受付

架電者の状況に応じた会場の案内など、丁寧な説明、応対を心掛けるとともに、予約者に対しては、開催日の持参書類等について案内すること。

また、予約者からのキャンセルや災害等での開催中止にあたっては、速やかに会場との調整を行うとともに、予約者に対して別日程を案内するなど、必要な措置をとること。

イ マイナンバーカード申請出張サポート等に関する問合せ対応

ウ カードに関する様々な問合せ対応（総合窓口と同等）

③ 受付時間外の架電や、回線混雑等による不通の場合は、自動応答等による分かり

やすい案内を行うこと。

- ④ コンタクトセンターの設置場所は国内とし、架電者の通話料負担の軽減を工夫すること。
- ⑤ 当事業の開催日程やカードに関する国の施策等に応じて、架電件数が変動することを踏まえ、状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。

(3) 広報、宣伝

- ① マイナンバーカード申請出張サポート等に係る予約受付やカードに関する問合せ等に対応するための専用 WEB サイトを構築・運営すること。
なお、構築した WEB サイトは、市ホームページにもリンクを掲載することとする。
- ② 「公民館」での開催にあたっては、周辺地域へのポスティングによる告知など、集客に必要な措置を講じること。
- ③ その他必要に応じて、発注者と協議の上、当事業に関する広報、宣伝、集客に必要な措置を講じること。

6 業務要件

(1) 履行場所

発注者は、コンタクトセンターを始めとした履行場所の提供は行わないものとする。

(2) 従事者研修

受注者は、業務の円滑かつ適切な遂行のため、現場従事者に業務に必要な知識を習熟させるとともに、市の立場として対応していることを理解させ、市に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とならないよう事前に十分な研修を行うこと。

(3) マニュアル、FAQ 等

- ① 受注者は、本業務の遂行に使用するマニュアルや FAQ を作成・更新した場合は、発注者の承認を受けた上で使用すること。
なお、カードに係る情勢の変化や国から発出される通知、現場従事者の意見等を踏まえ、利用しやすいマニュアルになるよう努めること。
- ② 発注者からの依頼による対応事項については、発注者の承認を得た上で対応すること。それ以外の事項については、受注者の責任を以て対応すること。

(4) 報告

① 業務報告書の提出

受注者は、契約に係る業務の実施状況について、以下の区分に応じて発注者へ報告すること。なお、重大・緊急な事案については、随時報告するものとする。

ア 日次報告

次の業務区分に応じた実施日毎の実績について、翌営業日の午前中までに電子データで報告すること。

「マイナンバーカード申請出張サポート等」

開催場所毎の予約・キャンセル件数、出張申請受付件数、申請サポート件数、カードの健康保険証利用申込のサポート件数、公金受取口座登録のサポート件数、問合せ対応件数等

「コンタクトセンター」

電話・WEB 別の対応件数（予約受付、問合せ、苦情、その他）、電話（入電数、応答数、応答率）等

イ 月次報告

日時報告の項目における月単位の集計結果及び「区役所」「出張所」「市民センター」における問合せ対応一覧（日時、問合せ概要、対応時間等）について、翌月 7 日（休業日の場合は、翌日以降直近の稼働日）までに電子データで報告すること。

ウ 最終報告

実施結果を基に以下の事項を整理し、業務委託終了後、速やかに紙文書及び電子データで報告すること。

- ・当事業における利用者の傾向等に関する情報分析
- ・開催会場やコンタクトセンター等での市民意見等
- ・今後の類似事業の実施に向けた改善提案等

② 業務報告書の様式

業務報告書の様式は、発注者と受注者間で協議の上、定めるものとする。

③ 定例会の開催

発注者及び受注者が本業務の実施状況や課題を共有し、迅速な対応を行うため、定例会を開催する。開催回数については、発注者と受注者間で協議の上決定するものとし、対面又はオンラインにて開催するものとする。

なお、事故の発生時や計画の変更を要する場合等は、速やかに会議を開催すること。

(5) 公民館の利用

- ① 公民館の電話は使用せず、携帯電話等を受注者において準備すること。
- ② 公民館に敷設された公衆Wi-Fiは利用可能であるが、利用にあたっては公民館の指示に従うこと。
- ③ 受注者は、発注者が調整した実施日程に従い、利用に関して必要な事項に係る調整を公民館と直接行うこと。
- ④ 上記に限らず、公民館毎の利用上の規則等を遵守すること。

(6) 開催場所での留意事項

高齢者や障がい者等、体の不自由な方が来訪された場合は、介助、誘導等について適切な対応を行うこと。

(7) 業務責任者の設置

受注者は、業務を円滑に執行するため、履行場所ごとに業務責任者を選任し、発注者に届け出ること。

(8) 従事者の服務規律

① サービス

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

また、市民からの問合せ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うようにすること。

市民対応や事務処理に誤りや問題が発覚した場合は、速やかに改善に努めるとともに、受注者内で共有を図り、発注者側に改善報告を行うこと。

② サービス態度

市民と接する業務に携わる従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について注意し、常に丁寧な対応を心掛け、不快感を与えないように努めるとともに、身分を明確にするよう名札等を着用すること。

また、受注者は、市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

7 その他契約に関する要件

(1) 業務計画書等の提出

受注者は、契約締結後1週間以内に、実施体制表及び業務毎の業務計画書を発注者に提出し、承諾を得ること。また、従事者の名簿を作成し発注者に提出すること。

(2) 実施スケジュール、人員配置計画書の提出

受注者は、実施月の前々月末までに、業務の実施スケジュール及び人員配置計画書を発注者へ提出すること。

なお、契約締結月及び契約締結翌月の計画書は、契約締結後速やかに提出すること。

(3) 再委託の禁止

本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。

本業務の主たる部分とは、マイナンバーカード申請出張サポート等、コンタクトセンター、当契約の履行管理業務をいう。

(4) 報道機関等の取材への対応

報道機関等への対応は、原則として発注者が行うため、受注者に直接取材要請があった場合は、受注者での対応は行わず、直ちに発注者へ連絡すること。

なお、報道機関等より、窓口の業務風景について撮影要請があった場合は、受注者は可能な限り協力すること。

(5) 情報セキュリティ対策

受注者は、本業務が取り扱う情報の重要度を認識した上で、発注者の個人情報保護条例及びセキュリティ関連規定に準拠し、技術的対策、物理的対策、及び人的対策のそれぞれの観点から必要な情報セキュリティ対策を実施すること。

(6) 危機管理

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。

(7) 資料・情報等の貸与

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、受注者は、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、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。

(8) 著作権

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、発注者に帰属するものとし、作成したデータを活用の上、自ら又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ものとする。

なお、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。

(9) 経費の負担

当仕様書において、発注者の負担としているもの及び発注者が提供、準備、作成するものを除き、本業務の履行に必要な経費は、全て受注者の負担とする。

(10) 業務委託料

業務委託料は、3カ月間の実施期間毎の完了払いとし、契約額を契約期間の月数で除した額に実施期間月数を乗じた額とする。

なお、契約開始月等、実施期間が1月に満たない月が生じた場合においても、1月として算定するものとする。

(11) その他契約締結に係る要件等

本委託業務の契約に際しては、受注者は契約金額の100分の10以上の契約保証金額を納付しなければならない。ただし、福岡市契約事務規則第25条に該当する場合は、契約保証金を免除することがある。