

「郵便局におけるマイナンバーカードの電子証明書更新等業務に係る運営支援業務委託」に関する提案競技

質 問 と 回 答

NO.	項目	該当箇所	頁	質問内容	回答
1	仕様書（案）	4（1）	1	研修時に使用する研修資料は紙で準備し、参加者1名ずつにお渡し、お持ち帰りいただく想定でしょうか。	特に指定はございませんが、レジュメを事前に提出のうえ、当日は研修資料をスクリーンに投影する方法等でも差し支えありません。
2	仕様書（案）	4（1）	1	郵便局各局との研修日程調整は受託者が直接郵便局へ連絡し調整するのでしょうか。それとも福岡市様が間に入り調整する想定でしょうか。	郵便局との調整は本市が行います。
3	仕様書（案）	4（1）イ	2	郵便局員への事前研修において、統合端末の操作に係るマニュアル等は事前に貴市から提供を受けられるという認識で相違ないでしょうか。	ご認識の通りです。
4	仕様書（案）	4（1）ウ（ウ）	2	現地研修が別紙1の別表1に掲げる12局のみが対象であるが、別表2・別表3に掲げる計24局の担当者も現地研修全12回のいずれかへの参加を想定されていますでしょうか。	現地研修は別紙1の別表1に掲げる12局の担当者のみ参加予定となります。
5	仕様書（案）	4（1）ウ（ウ）	2	『実施回数 6回（下記（オ）の実施時期ごとに2組に分けて実施）』との記載がございますが、各対象実施時期の12局に対し、異なる研修を前編・後編のようなイメージで2回行うという認識で相違ございませんでしょうか。	各対象実施時期の12局を2グループに分け、同様の研修を1回ずつ行う想定です。

「郵便局におけるマイナンバーカードの電子証明書更新等業務に係る運営支援業務委託」に関する提案競技

質 問 と 回 答

NO.	項目	該当箇所	頁	質問内容	回答
6	仕様書（案）	4（3）ア	3	「郵便局単位で予約枠や受付時間を設定及び変更できること。」とありますが、事前に郵便局ごとに設定枠の情報をいただき、受託者が設定を行う想定でしょうか。	ご認識の通りです。
7	仕様書（案）	4（3）ア	3	予約システムにはマイページ機能を検討しているが、マイページ上に「よくある質問」を掲載してもよろしいでしょうか。	本市では特に仕様を指定していないため、最適と判断される形をご提示ください。
8	仕様書（案）	4（4）、 5（6）	3、5	事務局及びヘルプデスクについて、直接的な市民対応は発生しないという認識で相違ないでしょうか。	ヘルプデスクについては、直接的な市民対応は発生しない想定です。 また、事務局については、申請者への不備連絡を予約専用コールセンターが行う場合、直接的な市民対応は発生しない想定です。
9	仕様書（案）	4（4）ア	3	ヘルプデスクを運営するにあたり、統合端末で使用されるソフトウェアのデモ画面（データは不要）を貸与してもらうことは可能でしょうか。 （郵便局員のサポート時に認識齟齬が発生しないように、同じ画面を見て対応する必要性を考えております）	統合端末の画面展開は、本市が提供する資料をご参照ください。
10	仕様書（案）	4（4）ウ	4	郵便局員専用ヘルプデスクにて、通話録音は必須でしょうか。	問合せ対応の記録は必要ですが、通話録音は任意です。

「郵便局におけるマイナンバーカードの電子証明書更新等業務に係る運営支援業務委託」に関する提案競技

質 問 と 回 答

NO.	項目	該当箇所	頁	質問内容	回答
11	仕様書（案）	4（5）ウ	5	市民向けコールセンターにて、通話録音は必須でしょうか。	問合せ対応の記録は必要ですが、通話録音は任意です。
12	仕様書（案）	4（6）	5	運営業務における、利用者の増加につながる支援というのは、具体的には広報活動等による周知活動等も含まれますでしょうか。 その他にもイメージあればお知らせください。	本事業に係る広報活動等は委託業務の内容に含まれません。
13	仕様書（案）	4（6）	5	「予約専用コールセンターとも連携しながら、市民が円滑に郵便局における電子証明書更新等の手続きができるよう分かりやすく迅速な対応を行うとともに、利用者の増加につながる支援を行うこと。」とありますが、“利用者の増加につながる支援”とは何か具体的な施策のイメージをお持ちでしょうか。 郵便局にて正確・迅速な業務を行える支援を実施することで、間接的に利用者の増加に寄与出来るとは考えていますが、利用者の増加に直接的につながる施策（例：広報等）は仕様書を拝見する限りでは今回のご提案には含まれないと現時点では認識しています	本事業に係る広報活動等は委託業務の内容に含まれません。
14	仕様書（案）	4（6）	5	事務局の設置場所は受託業者での契約という認識で相違ないでしょうか。また、設置場所について指定はありますでしょうか（場所のみでなく、選定条件等含む）	本市は事務局の設置場所は提供いたしません。設置場所については、特に指定はなく、運営業務を円滑に行うことができる場所を確保してください。

「郵便局におけるマイナンバーカードの電子証明書更新等業務に係る運営支援業務委託」に関する提案競技

質 問 と 回 答

NO.	項目	該当箇所	頁	質問内容	回答
15	仕様書（案）	4（6）	5	経過措置期間中は「紙面に自署が行われた申請書については、郵便局にて受付後、事務局にてスキャンデータを作成」とありますが、申請書を事務局に送付、また事務局から各区役所・出張所へ送付する費用負担は受託者側となりますでしょうか。	ご認識の通りです。
16	仕様書（案）	4（6）	5	「経過措置として、令和8年9月1日から令和8年11月30日までの間に限り、申請書データを印刷した申請書への自署を認める。」とあり、自署された申請書の扱いを定めた作業項目が複数記載されていますが、経過措置の適用を要さない場合はこれらの作業項目は不要との認識でよろしいでしょうか	ご認識の通りです。
17	仕様書（案）	4（6）	5	申請書の署名については、電子ペンによる署名とするが、経過措置として、令和8年9月1日から令和8年11月30日までの間に限り、申請書データを印刷した申請書への自署を認める。 とありますが、この期間以降、ご本人が手書き署名を希望される場合は申請書への自署でも問題ないのでしょうか。	電子ペンによる署名がすでに導入されている場合は、すべて電子ペンによる署名で受け付けるものとします。
18	仕様書（案）	4（6）ウ	6	紙面に自署が行われた申請書の事務局への送付ですが、事務局でスキャンした後の申請書の保管期限は、本契約終了後までの想定でよろしいでしょうか。保管期限終了後は、貴市指定場所への納品（納品書を発行）または、廃棄（廃棄証明書発行）を想定しております。	スキャン後の申請書データおよび原本については、仕様書（案）8（3）、（4）に記載のとおり、成果物として本市への提出が必要となります。また、スキャンの際に一時的に保管する「中間データ」については、成果物を本市へ提出後、速やかに破棄してください。
19	仕様書（案）	4（8）	6	現場の過失による破損や毀損による修理等は当該契約に当てはまらないという認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。

「郵便局におけるマイナンバーカードの電子証明書更新等業務に係る運営支援業務委託」に関する提案競技

質 問 と 回 答

NO.	項目	該当箇所	頁	質問内容	回答
20	仕様書（案）	4（8）	6	「調達する機器については盗難防止の為、ワイヤーによる固定など、物理的処置を講じる事」とありますが、この指定については、ケンジントロック(ワイヤー+鍵)を使用し、設置する機の足への接続(固定)でよろしいでしょうか。	ワイヤーによる固定、使用時以外の施錠管理等の物理的措置を講じることを想定しています。
21	仕様書（案）	4（8）ア （ア）、（ウ）	8	貴市（戸籍住民課）設置の2台も、郵便局設置の機材同様にタブレット端末を指定されていますが、業務の内容や操作性を考慮し、この分はノートパソコンをご提案することは可能でしょうか。	可能です。
22	仕様書（案）	4（8）イ	8	「替え芯を2本以上付属すること」とありますが、署名の運用として替え芯のないタイプの電子ペンで予備を複数本ご準備、ご提供する構成のご提案でも差し支えないでしょうか。	差し支えありません。
23	別紙1 郵便局における電子証明書更新等業務の概要	2		手続き時点で住民票に氏名の振り仮名が記載されている者から電子証明書の更新を求められた際、券面記載事項の更新手続きの申請書データの作成及び連携の必要はありますでしょうか。 またその他方針があればご教示ください。	電子証明書更新および券面記載事項更新における申請書のデータ作成及び連携が必要となります。
24	別紙2 想定業務フロー（概要）			申請者へ本人確認書類の提示のフローが見当たりませんが、予約情報から実在性の確認を持って、本人確認書類の提示やその共有等は省略とするという理解でよろしいでしょうか。	申請者の来局時には申請書およびマイナンバーカード（本人確認書類）の情報が一致していることを確認する必要があります。