

マイナンバーカード交付等 予約・管理
システム導入業務仕様書

令和8年6月

三浦市 市民サービス課

1 件名

マイナンバーカード交付等 予約・管理システム導入業務委託

2 目的

現行のマイナンバーカード交付に係る事務処理については、交付対象者リストを Excel データにより整理している。また、マイナンバーカードの交付予約については、電話若しくは来庁による予約制としている。

当市のマイナンバーカードの交付業務においては、以下の理由により増加しており、対策が必要となっている。

- ・マイナンバーカードの交付開始から 10 年が経過したことによるカード本体の更新
- ・マイナ保険証の開始によるカード交付希望者の増加
- ・利用者の増加に伴う磁気不良等の不具合による再発行の増加

また、電子証明書の更新もあり、開庁日は予約なし、開庁日以外は電話若しくは来庁による予約制として対応しているが、対象者の増大に伴い、更新業務についても併せて対策が必要となっている。

窓口対応のほか、カードに関する問い合わせも多く、対応すべき事案が増加しており、人員配置だけでなく根本的なカード交付等に係る事務の見直しをする必要がある。

その対策として、市が行うカード交付、電子証明書の更新に係る予約の管理、利用者が行うカード交付および電子証明書の更新予約の機能を有するシステムを導入し、事務の効率化及び市民の利便性を図る。

3 事業者の資格要件

(1) 受注者は、適切かつ厳格な情報管理及び品質管理を行うため、関係法令、規則等を正しく遵守し、以下に示す資格を取得していること。

- ア ISO 9001 (品質マネジメントシステム)
- イ ISO 27001 (情報セキュリティマネジメントシステム)

(2) 国又は地方公共団体において、本仕様書記載の業務と同種業務（以下「同種類似業務」という。）の現在稼働中の実績があること（共同事業体の場合は、一者以上が実績を有していること。）。

4 求める機能

以下の 2 つのシステムが相互にデータ連携し、一体的に運用できること。なお、システム間、住基情報及び CS との連携は、記録媒体を利用したファイル連携を原則とするが、他の方法による連携の提案を妨げるものではない。ただし、連携手法によらず、以下の各項において、連携方法を踏まえた必要な全ての作業及びその費用を見込むこと。

また、それぞれ日次でバックアップがとれること。

(1) 交付・更新対象者の申請から更新、廃棄までの進捗を市が管理するシステム

インターネットに接続しない環境に設置する専用端末を使用し、住民基本台帳及び CS 若しくは統合端末から抽出した情報を基に交付及び更新対象者を登録、消込が可能であること。

(1) -1 マイナンバーカード交付対象者を管理する機能

- ア 交付前設定の実施状態を管理できること。
- イ 交付取りやめ、再交付の管理ができること。
- ウ CS 若しくは統合端末から抽出したカード発行一覧 CSV (氏名、住所、生年月日、性別、製造管理番号、申請書 ID) を取り込めること。
- エ 利用者電子証明、署名用電子証明及び手書き処理の実施状態を管理できること。
- オ 予約用 ID、パスワードを記載した交付案内を印刷できること。また、予約サイトにアクセスするための QR コードを印字できること。
- カ 交付日時、交付担当者、顔認証記録、本人確認書類を登録管理できること。
- キ 予約システムで利用する予約 ID を生成できること。
- ク 予約システムへアップロードするためのファイル (氏名、住所、生年月日、性別、製造管理番号、申請書 ID) を出力できること。
- ケ 予約システムから出力された予約情報を取り込めること。

- コ 予約システムから取り込んだデータを基に、日毎の予約者リストを作成できること。
- サ CS若しくは統合端末から抽出した情報を基に作成したデータをCSV出力できること。
- シ カードの製造管理番号、氏名、生年月日、住所から交付対象者を検索できること。
- ス 電話による予約受付の際に、氏名、生年月日、住所を聞き取り、予約IDを照会できること。

(1) -2 ナンバーカード電子証明書更新対象者を管理する機能

- ア CS若しくは統合端末からマイナンバーカード更新対象者の情報を取り込めること。
- イ 転入等の理由により有効期限対象者データが存在しない場合、新規登録ができること。
- ウ 住民票コードをバーコード印字した更新申請書（更新受付票）の印刷ができること。
- エ マイナンバーカードの更新状況を管理でき、更新済みの対象者について消込ができること。
- オ 予約ID、氏名、生年月日及び通知書から更新対象者を検索できること。
- カ 予約ID、パスワードを記載した更新案内を印刷できること。また、予約サイトにアクセスするためのQRコードを印字できること。
- キ 予約システムで利用するIDを生成できること。
- ク 予約システムへアップロードするためのファイルを出力できること。
- ケ 予約システムから出力された予約情報を取り込めること。
- コ 予約システムから取り込んだデータを基に、日毎の予約者リストを作成できること。
- サ 転出、死亡等の事由により更新不要となった対象者について、住基から情報を抽出し消込ができること。
- シ 管理データをCSV形式で出力できること。
- ス 電話による予約受付の際に、氏名、生年月日、住所を聞き取り、予約IDを照会できること。

(2) カード交付、電子証明書の更新の受付を利用者が予約するシステム

- ア インターネット経由でアクセスできるクラウドサービスであり、パソコン、スマートフォン、タブレット等から予約サイトにアクセスできること。また、管理者はブラウザのみで操作ができるシステムであること。
- イ 交付・更新対象者管理システムから出力したファイルを取り込めること。また、交付・更新対象者管理システムと連携するためのファイルを出力できること。
- ウ 予約の確認について、月、日単位で予約件数を表示、出力できること。
- エ 予約者が予約を行う際、カレンダー画面から予約日を選択し、予約情報を入力できること。
- オ 予約締切日を設定できること。
- カ 1回の予約で設定できる交付枚数の上限を設定できること。
- キ 予約サイトに表示する文言等を編集できること。
- ク よくある質問、利用ガイド、利用規約、プライバシーポリシーに関するページを編集できること。
- ケ 問合せ時の連絡先等を編集できること。
- コ 予約時に予約対象者へ入力を求める事前確認事項の設定ができること。
- サ 交付場所の案内図、住所、電話番号等を登録できること。
- シ 予約施設ごとに予約受付時間を設定できること。
- ス 時間単位で予約枠を設定できること。
- セ 週単位でカレンダーの公開を一括更新できること。
- ソ 予約関連項目をCSVファイルで出力できること。
- タ 管理システムへのアクセスログを表示できること。
- チ 交付、更新案内時に通知する予約IDを用いて予約者を特定し、ログインできること。また、通知に印字されているQRコードを読み取ることで自動ログインできること。
- ツ 予約カレンダーに、「予約可」、「残り僅か」、「予約不可」等の状況表示ができること。
- テ 予約カレンダーから日時を選択し、予約入力ができること。
- ト 複数人同時の予約を登録でき、交付者数に応じて取得する予約枠を自動設定できること。また、交付者全員の予約IDを登録できること。
- ナ 予約時に連絡用メールアドレス、電話番号を登録できること。

また、予約完了時及び予約日前日に確認メールが自動配信されること。

ニ 予約完了時及び予約済みの予約 I D でログインした際、自動的に予約確認画面を表示すること。

ヌ ご利用ガイド、よくある質問、利用規約、プライバシーポリシー等の表示ページへ遷移できること。

5 ハードウェアの調達要件（交付・更新対象者管理システム関係）

① 管理システム用端末 2 台

② 盗難防止用セキュリティワイヤ

③ 設置場所や設置スケジュールなどは本市と別途協議するものとする。

④ 端末は以下のスペックを満たすこと。

- ・ O S : Windows 11 Pro (64bit)以降のバージョン

- ・ ディスプレイ : 15.6 型ワイド HD 以上

- ・ メモリ : 8 GB 以上

- ・ 補助記憶装置 : 内臓 SSD256GB 以上

- ・ D V D : DVD-ROM 以上

- ・ キーボード : 日本語 J I S キーボード・テンキー付き

- ・ マウス : U S B、光学式

- ・ リカバリーディスク+ドライバズディスク添付

- ・ Microsoft office Personal 2 0 2 1 以降

- ・ 自作機器ではなく、国内及び海外メーカーのノート型製品とすること。

- ・ L A N : 1000Base-T×1

⑤ 端末には二要素認証を導入すること。スタンドアロン環境で動作可能なものとし、機器及びライセンス等導入に係る費用も見積金額に含めること。

⑥ 端末には持ち出し対策として、C S 若しくは統合端末との連携等想定するもの以外の情報の持ち出しができないよう対策を施すこと。また、対策のための機器及びライセンス等導入に係る費用も見積金額に含めること。

⑦ ハードウェア保守

ハードウェアの故障等、障害発生時には速やかに交換など故障復旧作業を行うこと。

6 データセンター機能要件（予約システム関係）

利用するデータセンターについては、次に掲げる条件をすべて満たし、セキュリティ対策及び安全性が十分に確保されていること。

ア 日本国内に施設があり、自然災害の影響を受けにくい場所に立地していること。

イ 震度 6 強の地震が発生しても倒壊しない耐震性能を有し、被災後も利用継続が可能であること。

ウ 耐火対策、落雷対策及び水害を防止する措置が施されていること。

エ 無停電電源装置が整備され、停電時 36 時間以上稼働できること。

オ 障害発生時にも当初報告から復旧に至るまでの連絡体制が構築できること。

カ 施設への立入りは許可された者のみとし、入退室の記録は 24 時間 365 日記録されること。

キ 施設内に監視カメラが設置され、施設内全体を 24 時間 365 日監視できること。

ク ファイアウォール等のセキュリティ機器を設置し、アクセス制御を講じていること。また、本市が利用する領域について、他から不正に侵入できないよう本システムのユーザーとして登録された以外の者による本システムへの不正アクセスを禁止する対策を施すこと。

7 セキュリティ要件

システムの導入に当たり、受託者は三浦市情報セキュリティポリシー、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（平成 25 年法律第 27 号）、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守し、本市が要求する情報セキュリティ水準を満たすとともに、必要な対策を講じること。

(1) アクセス制限

- ア 利用者ごとに ID・パスワードを発行し、ログイン認証が行えること。
- イ グループごとに利用者を設定し、機能・画面ごとの権限設定が可能であること。

(2) 事業者環境

障害時等においてクラウド上にある本市のシステムにアクセスする者は、定期的に情報セキュリティに係る研修を実施しているなど、一定水準の能力が認められる者を選定し、その者のみを運用業務に従事させること。

(3) 通信

端末とサーバ間の通信は、暗号化により第三者から通信が傍受されないような措置が講じられていること。

(4) ウィルス対策、セキュリティパッチ適用等

- ア サーバのウィルス対策を継続的に実施し、ウィルスの検知・駆除を適切に行うこと。
- イ クライアントのウィルス定義ファイル及び OS、ソフトウェア等に関するセキュリティパッチの適用方法については本市と協議の上決定すること。

(5) ログ管理

- ア 利用者ごとの利用記録（アクセスログ・操作ログ・エラーログ）を記録すること。
- イ 利用者ごとの利用記録を、システム管理者が容易に閲覧できること。
- ウ ログを容易に閲覧できない場合は、本市の要請に応じて、事業者が無償で出力処理を行い、本市に提供すること。
- エ 利用者ごとの利用記録は、1 年間以上保存できること。

(6) 緊急時対応手順の策定

行政情報資産の漏えい等の緊急事態が発生した場合に、迅速かつ適切な対応が可能となるように、連絡体制・対応フロー等を定めて提示すること。

8 構築及び運用期間

構築及び運用期間は以下の通りとする

構築期間 契約の日から令和 8 年 11 月 30 日

運用期間 令和 8 年 12 月 1 日～令和 13 年 11 月 30 日

9 操作研修

システム本稼働前に、利用者に対し、操作方法に関する研修を行い、操作マニュアルを作成し、提出すること。なお、実施時期、実施場所等詳細については利用者と協議の上決定する。

10 その他

- (1) 本市からの問合せについて、平日 9：00～17：00 までは電話による対応を基本とすること。また、時間外及び土日祝日はメールでの受付を行うこと。
- (2) この仕様書に定めのない事項及びこの仕様書について疑義が生じた場合は、別途協議するものとする。