

延岡市窓口業務民間委託 仕様書

1. 目 的

住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）及び戸籍法（昭和22年法律第224号）に基づく事務の記録の一部事務や、各種証明書等の受付及び作成、窓口案内等を民間委託し、民間事業者のノウハウを活用することにより、安定的なサービス提供を行い市民サービスの向上を図るとともに、コストの削減を目的とする。

2. 履行場所

- ①延岡市東本小路2番地1：延岡市役所（以下「本庁」という）内で延岡市（以下「本市」という。）が指定する場所

3. 業務委託期間

令和8年1月1日～令和10年12月31日（36箇月）

なお、契約締結日から令和7年12月31日までは業務の準備期間とし、その期間に係る経費については受託者の負担とする。

4. 業務日、業務時間等

（1）業務日

- ①委託期間のうち土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律178号）に定められた休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く日
- ②本市の指定する年度末・年度初めの土日、ただし、第2第4日曜日は、これにかかわらず開庁日とする。（なお、5（11）総合案内業務、5（13）共用車配車業務は除く）。

（2）業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで

ただし、毎週木曜日及び本市の指定する年度末年度初めの平日は午前8時30分から午後7時まで、年度末年度初めの土日は午前8時30分から午後5時15分まで、第2第4日曜日は午前8時30分から午後0時30分までとする（なお、5（11）総合案内業務、5（13）共用車配車業務は除く）。

（3）休憩時間

労働基準法を遵守し、執務時間内で業務に支障をきたさない範囲において、交代で取得するものとする。

（4）その他

- ① 上記（1）の定めにかかわらず、繁忙期等において業務を要しない日に臨時窓口を開設する必要性が生じた場合は、委託者と受託者が協議の上、業務日、業務時間等を定めるものとする。
- ② 上記（2）の定めにかかわらず、延岡市職員の勤務時間、休暇等に関する規則（平成7年規則第4号）の改正等により、延岡市の執務時間に変更が生じた場合、業務時間はその執務時間に準ずるものとする。

のとする。また、業務遂行のための準備・整理時間として、受託者が必要と認める場合は、業務時間の前後についても業務を行うこと。

- ③ 本業務は、即日処理を原則とし、業務終了時間までに申請や届出等の処理が終了していない場合は、処理が終了するまで業務を行うこと。この場合、時間延長に係る経費は委託料に含まれるものとする。

5. 委託業務内容

- (1) 住民票の写し、戸籍謄抄本等、印鑑登録証明書、諸証明書（身分証明書等）、税証明書等（以下「各種証明書」という。）の交付に関する業務

※各種証明書の種類については、下記の別表：証明書一覧を参照すること。

- ①各種証明書の交付請求の受付
- ②各種証明書の作成、引渡し（専用端末での入力）
- ③交付手数料の受取り
- ④交付件数・手数料の集計
- ⑤手数料の指定金融機関への納付
- ⑥多機能端末の消耗品補充
- ⑦その他、上記の業務遂行に関連する補助的業務

別表：証明書一覧

区分	証 明 書
① 住民票・戸籍関係	住民票（除票）の写し、住民票記載事項証明書、広域交付住民票（広域交付住民票の作成は委託者が行う）、住民票コード再通知書、転出証明書 戸籍全部・個人事項証明書、除籍全部・個人事項証明書、除籍・戸籍記載事項証明書（届書の写しを含む）、除籍・戸籍の一部事項証明書、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、事故簿戸籍謄抄本、広域交付戸籍証明書、戸籍電子証明書、届書の受理証明書、届書等情報内容証明書、届書の写し、戸籍の附票・除附票の写し、事故簿の附票・除附票の写し
②印鑑登録関係	印鑑登録証明書
③諸証明関係	身分証明書、不在籍証明書、不在住証明書、焼失証明書、独身証明書、住民票・戸籍附票廃棄証明書、年齢証明書、住居表示変更証明書、戸籍（資料）がないことの証明書
④税証明関係	所得証明、（非）課税証明、所得課税証明、完納証明書 納税証明書、所在証明書、（無）資産証明書、評価証明書、課税台帳登録証明書、課税証明書（登記用）、公課証明書、土地家屋名寄帳（課税台帳）、 軽自動車納税証明書

- (2) 住民異動等に関する業務

- ①住民異動届（転入・転居・転出等）に基づく住民票の記載（専用端末での入力）
- ②住民異動に伴う戸籍の附票の入力（専用端末での入力）
- ③転出証明書等の作成（専用端末での入力）
- ④個人番号カード、在留カード及び特別永住者証明書の追記欄への記載（届出日の翌日以降に持参された場合の処理を含む）（裏書プリンタの使用を含む）

⑤小中学校の転入学・転学通知書の作成

⑥異動届の整理・仕分け

⑦その他、上記の業務遂行に関連する補助的業務

(3) 他市町村からの通知に基づく住民票の記載等に関する業務

①住民基本台帳法第9条第1項の規定による他市町村からの「転入通知」の入力（専用端末での入力）

②住民基本台帳法第9条第2項の規定による他市町村からの「住民票記載事項通知」の入力（専用端末での入力）

③その他、上記の業務遂行に関連する補助的業務

(4) 他市町村からの通知に基づく戸籍の附票の記載の修正等に関する業務

①住民基本台帳法第19条第1項から第4項までの規定による他市町村からの「戸籍の附票記載事項通知」に基づく戸籍の附票の更新処理（専用端末での入力）

②その他、上記の業務遂行に関連する補助的業務

(5) 印鑑登録に関する業務

①紛失・後見開始等による印鑑登録廃止（専用端末での入力）

②印鑑登録に係る照会書の作成、郵送

③印鑑登録証の作成（専用端末での入力）

④登録件数・手数料の集計

⑤手数料の指定金融機関への納付

⑥その他、上記の業務遂行に関連する補助的業務

(6) 自動車臨時運行許可に関する業務

①自動車臨時運行許可申請書の受付

②自動車臨時運行許可証の作成、引渡し及び臨時運行番号票の貸与

③許可手数料の受取り

④自動車臨時運行許可台帳の作成

⑤自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号票の返納の受付

⑥許可件数・手数料の集計

⑦許可手数料の指定金融機関への納付

⑧その他、上記の業務遂行に関連する補助的業務

(7) 戸籍届出等に関する業務

①他市町村からの送信及び送付、宿直受付分の戸籍届書の受付作業（システムの異動予約及び保留設定、番号確保）

②他市町村からの送信及び送付分を含む戸籍届出（平日受付の死亡届、戸籍訂正、事故簿への記載が必要な届出を除く）に基づく情報の入力（専用端末での入力）

③戸籍届出に基づく「住民基本台帳法第9条第2項通知（システム障害発生時に限る。）」「本人確認通知」「失期通知」の作成並びに発送

④他市町村への届書等発送並びに発送に関する業務（台帳への記載、専用端末での入力）

⑤他市町村からの送信及び送付に関する記録の作成（台帳への記載、専用端末での入力）

⑥人口動態票の作成（専用端末での入力）

⑦その他、上記の業務遂行に関連する補助的業務

（８）郵送請求に関する業務

①郵便物の受取り、開封、仕分け

②「別表：証明書一覧」における「区分①住民票・戸籍関係（ただし、広域交付住民票は除く）」、「③諸証明関係」、「④税証明関係」等（以下「郵便請求に係る各種証明書」という。）の郵便請求の受付

③交付手数料に係る定額小為替の確認

④請求書類の確認及び書類不備等時における請求者への連絡

⑤郵便請求に係る各種証明書の作成、発送（専用端末での入力）

⑥交付件数、定額小為替の集計

⑦定額小為替の換金

⑧その他、上記の業務遂行に関連する補助的業務

（９）国民年金に関する業務

①年金に関する相談受付

②国民年金に関する各種届書等の受付・確認

③国民年金保険料の免除、納付猶予及び学生納付特例等の申請受付

④その他、上記の業務遂行に関連する補助的業務（別表のとおり）

（10）電話対応等に関する業務

①受注業務に関する問い合わせ及び市民課所管業務についての一般的な問い合わせに対する説明（ただし、司法機関並びに行政機関からの照会を除く）

※市民課所管業務に関する一般的な問い合わせについては、市が作成したFAQ、本市が提供した資料、本市ホームページに掲載されている内容に基づいて回答すること。また、FAQについては随時見直しを行い、加筆・修正・削除を行うものとする。

②問い合わせ内容の関係各課等への取次ぎ

③その他、上記の業務遂行に関連する補助的業務

（11）総合案内業務

①来庁者からの問合せ等への対応及び窓口案内

②来庁者からの問合せ等に対し、総合案内にて対応不能な場合は担当部署への取次を行う

③来庁者からの要望に基づくごみカレンダー等の配布

④設置済みパンフレット等の整理並びに在庫管理（不足による各課への連絡含む）

⑤落とし物の預かり・管理（ただし、業務終了後は管財課へ引渡すこと）

⑥業務日誌の作成

⑦その他、総合案内業務遂行上の行為

(12) フロアマネージャー業務

- ①住民票の写し・戸籍謄抄本等交付申請書、印鑑登録・証明申請書、税務証明交付申請書、国民健康保険税等納付証明書申請書、住民異動届、自動車臨時運行許可申請書等の記載台での記載補助
- ②タブレットによる申請(書かない窓口、マイナンバーカード交付申請等)の補助
- ③受注業務に係る受付番号発券機の案内
- ④多機能端末の案内
- ⑤その他、上記の業務遂行に関連する補助的業務

(13) 共用車配車業務

- ①職員等からの共用車の貸出し依頼に対する配車・調整
- ②業務日誌の作成
- ③その他、共用車配車業務遂行上の行為

6 受託者の責務

(1) 従事者

①従事者

- ・受託者は、常に受託業務を円滑に遂行できる人数の従事者を配置すること。
- ・受託者は、受託業務を適正に処理するため、「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について(平成20年1月17日 内閣府通知)」における取り扱える業務を遂行するための適切な能力を有した従事者を確保するとともに、業務量の変動に応じた適正な配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築すること。
- ・業務遂行にあたり、委託者が備え付ける「接遇マニュアル」に準じた適切な服装と身だしなみに努めること。また、業務従事中は制服・名札を着用すること。

②業務責任者

- ・受託者は、従事者の指揮監督及び委託者との連絡等を行うため、業務責任者2名以上を常駐させること。また、変更がある場合には事前に通知すること。
- ・業務責任者は住民との対応業務を行うためのコミュニケーション能力を有し、対応マナーが優れていること。また、従事者の管理監督を行うとともに適正な処理を指導でき、円滑な業務運営を図ることができること。
- ・業務責任者の責務は次のとおり
委託者との連絡調整、業務計画や状況に応じた従事者の人員配置、従事者に対する作業指揮・監督、指導・教育
- ・業務責任者が不在の場合は、業務責任者と同等の能力を有する業務副責任者がその職務を代理すること。

③業務従事者の研修

- ・受託者は、従事者に対し、関係法令等の専門的知識、接遇、端末操作、個人情報保護、その他業務に必要な研修を受託者の責任において実施し、業務の円滑な遂行を実現すること。その研修の方法及び内容については委託者と事前に協議を行うこと。
- ・受託業務開始後の研修に必要な一切の費用は受託者の負担とする。

(2) 報告会の開催

- ・受託者は、受託業務の実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、毎月及び臨時に委託者を交えた報告会を開催することとする。
- ・定例報告会は、毎月1回開催することとし、日程は委託者と協議して決定する。
- ・受託者は、臨時に報告会を開催することができる。この場合、受託者は日程について事前に委託者と協議すること。
- ・委託者は、臨時に報告会を開催するよう要求することができ、受託者はこれに応じることとする。
- ・委託者は、業務の実施にあたり改善すべき事例が発生した場合には、その内容を定期または臨時の報告会において受託者に報告する。受託者は報告書の内容を精査し、従事者への研修の実施及び業務マニュアルの修正等により改善を図るものとし、その改善内容を計画書または報告書として作成し、委託者に提出すること。

(3) トラブルの対応

- ・本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに遅滞なく委託者へ報告すること。また、内容に応じた対応を適宜委託者に引き継ぐこと。
- ・苦情等については、遅滞なく委託者に報告するとともに、適切かつ迅速な処理に努めること。
- ・災害発生時には、委託者と協力して利用者の避難、誘導等を行うこと。

(4) 受託前準備

①受託前準備期間

- ・受託者は、契約締結後速やかに履行に向けた準備を行うこと。

②履行計画書

- ・次の事項を含む履行計画書を作成し、委託者に提出すること。
 - i) 人員配置計画
 - ii) 業務履行開始までの研修計画
 - iii) 業務分担、休憩、昼食休憩等の交代等の労務管理方法
 - iv) 休暇等欠員時の補充体制

③提出書類

- ・次の書類を作成し、委託者へ提出すること。
 - i) 業務着手届
 - ii) 業務責任者および従事者名簿

④業務手順書

- ・委託者との役割分担など業務内容をより明確にするための本仕様書、業務内容、その他委託者が提供する業務関連資料に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な設計を適切に行うとともに、業務に必要な業務手順書等を作成すること。

⑤業務開始前研修

- ・研修計画に基づき必要な研修を実施し、業務開始時において本業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを持った従事者を養成すること。
- ・研修においては、各業務に関する制度概要、マナー、コミュニケーション等の基本的な能力やシステム操作のほか、個人情報の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう十分な教育を徹底すること。

7 個人情報の取扱い

(1) 守秘義務

- ・本業務に関して委託者より知り得たあらゆる情報は、これを第三者に開示または漏えいしないこと。契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。

- ・委託者が提供するデータ、資料については適正に管理し、本業務以外での目的で利用・複製・複写及び第三者への提供はしないこと。

(2) 個人情報保護対策

- ・個人情報の取扱いにあたっては、別添の個人情報の取扱いに関する特記事項及び特定個人情報等の取扱いに関する特記事項を遵守し、最大限の注意を払うこと。
- ・履行場所内での個人の通信機器の取扱いについては、市が指定した場所で保管、利用することとし、指定された場所以外への持ち込みは禁止する。
- ・情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）またはプライバシーマークのセキュリティ規格の認定を受け、個人情報保護措置を講じた体制の整備を行うこと。

8 支払方法

委託料の支払については、契約締結時に定める月毎を単位とする分割支払いとし、業務委託期間（令和8年1月～令和10年12月）の毎月の業務完了後、所定の手続きを経た後、受託者の適正な請求に基づき請求のあった日から起算して30日以内に支払いを行うものとする。

※ なお、本業務委託料にかかる消費税及び地方消費税の額は、契約期間中、税率に変更があったときは、変更後の額とする。

9 電算システムの利用

業務において使用する基幹系システム・戸籍情報システム・国民年金システムは、委託者保有のシステムを利用する。

10 費用の負担

事務用品などの消耗品等、業務遂行に必要な費用については、次に掲げるものを除き、受託者の負担とする。なお、受託者負担分については別途見積に計上すること。

- ①委託者が貸与する端末装置やコピー機、机、椅子等の設備機器等に関する費用
- ②業務で使用する申請用紙、届出用紙、証明用紙、コピー用紙、封筒、文書保存のためのファイル類等に関する費用
- ③履行場所における光熱水費及び通信運搬費

11 受託社員の駐車場及び休憩所

本庁においては、受託社員の駐車場及び休憩所は受託者が用意すること。また、その費用は受託者の負担とする。

12 業務受託に当たっての留意点

①受託者は、業務の公共性、重要性及び専門性に鑑み、従事者に対し法律で定められた一切の雇用者としての義務を適正に履行するとともに、従事者による正確で安定した業務遂行のために必要となる能力や経験に長けた優秀な人材確保において、可能な限り良好な労働条件確保に努めること。

参考：本市の「令和7年度会計年度任用職員募集要項」に示す勤務条件においては、「事務補助にかかる基本報酬額 日額（6時間30分）7,508円～8,027円」としている。

- ②地元での安定した雇用を創出するために、業務従事者については、市民を積極的に採用すること。
- ③受託者は、請け負った業務について、第三者に委任し、又は請け負わせてはならないものとする。

- ④繁忙期や休日明け等混雑が想定される日には、円滑に業務を遂行するための柔軟な対応を行うこと。
- ⑤突発的に発生する様々な障害、事故、災害等の緊急事態を想定し、業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対応策と緊急時の体制を整備すること。また、受託者は、緊急時に対応を求められた場合は、速やかに履行場所に出向き対応を行うこと。
- ⑥業務従事者の休憩時間については、業務の遂行に支障を生じさせることのないよう調整を行うこと。
- ⑦業務遂行時に、受託者において判断しかねる事案が発生した場合は、遅滞なく委託者に報告し、適切な対応をとること。
- ⑧履行期間終了時には、後任受託者の事前研修に協力し、適切な事務引継を行うこと。
- ⑨委託者と受託者は、協議のうえ、業務時間、委託内容等の変更について合意した場合、変更することができるものとする。

13 契約の解除

受託者に次のいずれかの事項に該当する行為があったときは、委託者は契約を解除することができる。

- ①不正行為があったとき
- ②正当な理由なく業務が著しく遅延し、又は業務に着手しないとき
- ③履行状況が著しく誠意を欠くと認められるとき

14 賠償責任

受託者が故意または過失により、委託者又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。また、業務の遂行に際し、受託者が損害を受けた場合、委託者の責に帰する場合を除き、委託者は損害賠償を負わない。

15 その他

- (1) 制度改正や組織変更等により、本仕様の変更の必要性が生じた場合には、委託者と受託者が協議のうえ、必要に応じて仕様及び契約内容の変更を行うこととする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項又は業務上に疑義が生じた場合については委託者と受託者が別途協議のうえ、定めるものとする。

16 委託業務の年間想定処理件数（令和6年度実績ベース、新規（追加）業務は想定による件数）

項 目	年間想定処理件数
① 住民票・戸籍関係（広域交付を含む）の交付に関する業務	約 84,000 件
② 印鑑登録証明書の交付に関する業務	約 12,000 件
③ 諸証明関係の交付に関する業務	約 1,000 件
④ 税証明書の交付に関する業務	約 12,000 件
⑤ 住民異動届・他市町村からの通知に基づく住民票の記載（転出証明書・小中学校の転入転学通知書の作成を含む）	約 9,000 件
⑥ 他市町村からの通知に基づく戸籍の附票の記載の修正等に関する業務	約 18,000 件
⑦ 印鑑登録に関する業務	約 3,000 件

⑧ 自動車臨時運行許可に関する業務	約 500 件
⑨ 戸籍届出等入力件数	約 5, 500 件
⑩ 人口動態入力件数	約 3, 500 件
⑪ 多機能端末での行政証明書発行件数 (※仕様書(12)-④関係)	約 5, 500 件
⑫ 郵送請求に関する業務	約 25, 500 件
⑬ 国民年金に関する業務	約 10, 500 件

新規 (追加) 業務見込み

①電話対応業務 ※仕様書(10)の対応と折返しの連絡を含む	約 25, 000 件
②-1 タブレット申請(書かない窓口)	約 60 件
②-2 タブレット申請 (マイナンバーカード交付申請)	約 5, 000 件

17 その他の業務配置人数

①総合案内業務	1 名
②フロアマネージャー業務※仕様書 (12) -②関係の申請補助を含む	3 名
③共用車配車業務	1 名

延岡市窓口業務民間委託

仕様書 5 (9) 国民年金に関する業務④その他、上記の業務遂行に関連する補助的業務

- ◆届書等を日本年金機構に送付（進達）する為、または日本年金機構から届くリスト等の処理の為に行う次の行為
- ・国民年金システムを利用して住基・所得情報の確認を行う。
 - ・可搬型窓口装置を利用して記録の確認を行う。
 - ・年金事務所に電話で得喪記録や受給状況等の照会を行う。
 - ・戸籍システムを利用して年金手続きに必要な戸籍の特定を行う。
 - ・被保険者等に電話もしくは文書等での連絡を取り届書等の不備の補正を行う。
 - ・記録の確認・照会後に届書等の内容を国民年金システムへ入力する。
 - ・相談履歴を残す為に被保険者等の相談内容及び処理経過を入力する。
 - ・市民からの電話による問い合わせの対応。（年金制度等の説明・関係各課への取次）
 - ・年金事務所からの電話による問い合わせの対応。（所得情報・住所・婚姻期間・年金係が把握している電話番号等）
 - ・届書等・パンフレット等の整理並びに在庫管理。（年金事務所への補充依頼含む）

項 目		備 考
リスト受付処理	機構から届くリストの受付	受付印を押印後、担当者へ配布。マイナンバー記載ありのものは文書保管簿に件数入力。（所要時間約 5 分）
リスト処理	国民年金処理結果一覧表	約 140 件/週×50 週 （所要時間約 3 時間）
	納付書未送達者一覧表	約 5 件/週 （所要時間約 30 分）
	転出先確認リスト	約 10 件/月 （所要時間約 10 分）
	20 歳付番予定者一覧表（年事）	約 80 件/月 2 回：同じ誕生月のリストが 2 回送付。その都度住所等の確認。（所要時間各約 1 時間）
	付番結果通知	不定期（1 回の通知で 1～2 件程度） （所要時間 1 件約 2 分）
	現況届（診断書）要提出者一覧表	約 25 件/月 （所要時間約 5 分）
リスト作成	60 歳到達予定者リスト	約 25 件/週 リスト作成 （所要時間約 30 分）
	国民年金被保険者死亡報告書	約 40 件/週 リスト作成 （所要時間約 30 分）
職員の補助	おくやみコーナーへの予約者対応の補助	約 2 件/1 日 予約があった人の死亡の手続きに必要な書類の作成（所要時間約 10 分）及び予約者への電話連絡（所要時間約 3 分）
郵便物	郵便物受付	約 1 件/1 日 受付印を押印後、担当者へ配布。通知等は「文書処理簿」へ入力後、担当者へ配布。 （所要時間約 5 分）
	郵便物発送準備	年金事務所と福岡事務センターへ及び一般の方への郵送の準備。専用シートに発送物内訳・金額の入力。 （所要時間約 10 分）