

## 小郡市市民窓口及び電話交換等委託業務仕様書

### 1. 業務名称

小郡市市民窓口及び電話交換等委託業務

### 2. 履行期間、業務期間

履行期間 契約締結日の翌日から令和12年6月30日まで

事前準備期間 契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

業務期間 令和9年4月1日から令和12年6月30日まで

※受注者は、業務期間開始日に安定的かつ適正に業務を開始できるよう、事前準備期間中に必要な体制整備、業務手順書の作成、履行開始前研修、端末操作訓練、個人情報保護研修その他必要な準備を完了しなければならない。

### 3. 業務場所

小郡市役所本庁舎（1階市民課、1階フロア及び3階電話交換室）

### 4. 業務日及び業務時間

#### （1）業務日及び業務時間

本業務の実施時間は、原則として本庁舎開庁時間の8時30分から17時00分までとする。

ただし、電話交換業務においては、時間外窓口の切替がある為、8時20分から17時10分までの対応が必要となる。

なお、業務時間の前後における開庁の準備事務（システム起動等）及び閉庁の終了事務（システムの終了、証明書発行等の集計、報告書作成等）についても業務範囲に含むものとし、住民手続における一連の処理が業務時間外に及ぶものについては、業務時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長にかかる経費についても、当該契約に係る委託料に含まれるものとする。（令和6年度市民課窓口時間延長実績460時間）

#### （2）休業日

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日まで（年末年始の休日）とする。

ただし、市が休日開庁を実施する場合は、この限りでない。

#### （3）休憩時間

労働基準法（昭和22年法律第49号）を遵守し、業務時間内で業務に支

障を来さない範囲において、交代で取得するものとする。

(4) 窓口取扱時間の変更

業務の都合上、窓口取扱時間に変更がある場合は、市はあらかじめ受注者と協議することとする。

5. 業務に関する基本方針

- (1) 多くの来庁者が訪れる窓口であり、様々な権利義務を伴う手続きに必要となる重要な業務であることを認識し、適正かつ正確に業務運営を行い、来庁者の信頼に応えるために、正確かつ迅速な事務処理及び親切・丁寧な窓口対応と良好な接遇を行うものとする。
- (2) 質の高いサービスの実現に向けて、BPR の視点に基づき、現在の業務体制、プロセスの再構築を行うものとし、支援体制の確保、人材の教育及び育成等組織的な業務体制の構築を行うものとする。
- (3) 住民基本台帳法（昭和 42 年法律第 81 号）、その他各種法律等に基づいて業務を行うものであり、来庁者の求めに的確に応えるため、業務の専門知識の習得に努めるものとする。
- (4) 業務で取扱う個人情報及び特定個人情報の重要性を認識し、情報漏えい、紛失、誤交付、目的外利用等の防止に向け、適切かつ厳格な管理措置を講じること。
- (5) 窓口利用者の人権を尊重し、障がいがある人や外国籍の人などにも質の高いサービスの提供に努めるものとする。
- (6) 制度改正、国通知、システム標準化、窓口のデジタル化その他本業務に影響を及ぼす変更が生じた場合は、市と受注者で協議し、必要な業務手順及び体制の見直しを行うこと。

6. 業務内容

| 業務名一覧                     | 所管課             |
|---------------------------|-----------------|
| (1) フロア案内・電話交換業務          | 財政課・市民課・<br>会計課 |
| (2) 証明書交付関係窓口業務           | 市民課・税務課・<br>収納課 |
| (3) 証明書郵便請求及び LINE 申請処理業務 | 市民課・税務課・<br>収納課 |
| (4) 住民異動関係窓口業務            | 市民課             |
| (5) 中長期在留者に係る住居地の届出受付業務   | 市民課             |

|                         |                 |
|-------------------------|-----------------|
| (6) カード券面記載事項変更業務       | 市民課             |
| (7) 印鑑登録業務              | 市民課             |
| (8) 臨時運行許可業務            | 市民課             |
| (9) その他市民課窓口受付業務        | 市民課             |
| (10) 各種証明書発行の集計及び証紙の集計等 | 市民課・税務課<br>・収納課 |
| (11) 入力等業務              | 市民課             |
| (12) その他業務              | 市民課             |

### (1) フロア案内・電話交換業務

来庁者が目的の手続きを円滑に行えるよう、次の業務を行うこと。

#### ①受付案内業務

- ア 来庁者の用件等に応じて番号札の交付補助、各所管課窓口、トイレ等庁舎設備の案内を行う。
- イ 申請書等記載台において、必要に応じ、申請書等の記載補助を行う。
- ウ 必要に応じて、証紙購入、セルフ収納機の操作等の補助を行う。
- エ 来庁者の一般的な質問に対して適切に案内し、詳細又は複雑な質問については、内容に応じて市職員に円滑に引継ぐ。
- オ 申請書等の補充、窓口消耗品の交換管理、市が総合案内に設置するチラシ及びパンフレット等の管理を行う。
- カ 申請書等記載台、備品等の消毒、業務場所の清掃、整理整頓を行う。
- キ 遺失物、拾得物、迷子、来庁者呼出、車両移動の受付及び連絡を行う。
- ク 窓口番号案内表示システムの起動及び停止を行う。
- ケ 障がい者、高齢者等に対し、車椅子の案内、指定駐車場の案内その他必要な補助を率先して行う。

#### ②電話交換業務

- ア 代表番号を介する外線電話の電話交換を行う。毎月の件数は、約7,000件を見込む。
- イ 緊急時の呼び出しや定期清掃案内等、市の指示による館内放送業務
- ウ 中継台、付属品その他備品の清掃及び管理を行い、不具合等を発見した際は市に報告すること。
- エ 電話交換室内の清掃

(2) 証明書交付関係窓口業務

「証明書交付関係窓口」において、次表に掲げる各種証明書の交付請求の受付から交付までの業務を、次に掲げる要領により遂行する。

| 区分             | 受付・交付書類                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 住民票関係証明        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し（※１、※２、※３）</li> <li>・改正原住民票・履歴の住民票の写し</li> <li>・住民票の除票の写し（※１）</li> <li>・記載事項証明書（※１）</li> <li>・除票の記載事項証明書（※１）</li> <li>・廃棄証明・保存のない証明</li> </ul>                                                                                                                                             |
| 戸籍関係証明         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍全部・個人事項証明書</li> <li>・戸籍謄抄本</li> <li>・除籍謄抄本</li> <li>・改製原戸籍謄抄本、</li> <li>・戸籍一部事項証明書</li> <li>・戸籍記載事項証明書</li> <li>・除籍記載事項証明書</li> <li>・改製原戸籍記載事項証明書</li> <li>・戸籍関係届出又は書類記載事項証明書</li> <li>・戸籍届出の受理（不受理）証明書</li> <li>・戸籍の廃棄証明・保存のない証明</li> <li>・戸籍電子証明書提供用識別符号</li> <li>・除籍電子証明書提供用識別符号</li> </ul> |
| 附票             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍の附票の写し（※１）</li> <li>・戸籍の附票の除票の写し</li> <li>・戸籍の附票の廃棄証明・保存のない証明</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| 印鑑登録証明         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・印鑑登録証明書</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 所得証明           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市県民税所得・課税証明書</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 納税証明、納付<br>確認書 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納のない証明</li> <li>・納税証明書</li> <li>・車検用納税証明書</li> <li>・国民健康保険税確定申告用納付確認書</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                |
| 行政証明           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・身分証明書</li> <li>・不在籍証明</li> <li>・不在住証明</li> <li>・婚姻要件具備証明書</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                             |

|     |                        |
|-----|------------------------|
|     | ・独身証明書                 |
| その他 | ・町区域・地番変更証明書<br>・合併証明書 |

(※1) 支援措置対象者、簡易の措置は受付後、市職員に引き継ぐ。

(※2) 本人以外からマイナンバー・住民票コード記載の住民票の請求があった場合は、本人に郵送する（住所等要確認）。

通常の送料を超えるもの（速達や特定記録など）は超過送料分の切手を預かること。

(※3) 広域交付住民票は受注者で受け付け、市が発行（統合端末を使用するため）する。

#### ① 証明書等の交付請求の受付

ア 請求者、申出者又は申請者（以下「請求者」という。）について、関係法令及び国が定める事務処理要領等に基づき、法令上請求することができる者であるか、定型的な確認を行う。法令解釈、交付可否その他判断を要する場合又は疑義がある場合は、市職員に引き継ぐこと。ただし、代理人による請求のときは、委任状等により代理権限を確認すること。

イ 請求者の本人確認を運転免許証等の市が求める本人確認のための身分証明により確認する。

ウ 申請書等の記載内容を確認し、記載内容が不十分なときは、請求者に加筆・修正等を求める。

エ 申請に際して必要な書類を確認し、書類が不足又は不適當なときは、請求者に追完・差替えを求める。

オ 証明発行準備が整ったら、証紙販売機により必要な証明発行手数料分の証紙（以下「証紙」という。）を購入するよう促した上で、証明発行までの間、待機するよう案内する。

#### ② 証明書等作成

ア 申請内容に応じてシステムに必要事項を入力し、各種証明書をプリントアウトする。ただし、広域交付住民票については市職員が作成する。

イ プリントアウトした各種証明書が申請内容と相違ないかを確認し、市職員による審査（最終確認）を受けること。納税証明等に係る納付状況その他収納課の判断を要する事項については、収納課職員の確認結果に基づき処理すること。申請内容及び申請事由と各種証明書に記載された事項に矛盾があるときは、請求者に確

認すること。

③ 証明書交付

待機している請求者から番号札と証紙販売機で購入された「証紙」を受け取り、申請書の表又は裏面に証紙を貼り付け、「抹消印」を押印し、請求者に申請内容と証明内容を説明した上で、証明書と領収書（証紙の半券）を請求者に渡す。

また、小郡市手数料条例（昭和 40 年小郡市条例第 214 号）に基づく無料交付の場合は、担当課のマニュアルに従い処理すること。

④ その他

その他証明書発行に関するトラブル等が発生した場合は、市職員に引継ぎ、対応する。

（３）証明書郵便請求及び LINE 申請処理業務

郵便による各種証明書の交付請求及び市公式 LINE アカウントを利用した各種証明書の交付申請について、受付、形式審査、証明書作成、発送その他必要な処理を行うこと。

① 郵送請求に関する郵便物の仕分け及び LINE 申請の受付業務

ア 市職員から市民課宛到着郵便物を受領し、郵便請求に係るものとそれ以外のものに分類すること。郵便請求に関係のない郵便物については市職員に引き渡すこと。

イ 税務課及び収納課に係る郵便請求については、各担当課から申請書類等を受領すること。

ウ 市公式 LINE アカウントから申請された各種証明書について、市が指定する端末又はシステムにより申請状況を確認し、市が指定する方法により受付処理を行うこと。

エ LINE 申請の受付後、申請内容及び証明書発行に必要な情報を確認し、処理に必要な申請情報等を市が指定する端末から出力すること。

オ 申請内容に不備又は疑義がある場合、その他市の判断を要する場合は、市職員に引き継ぐこと。

② 郵便請求及び LINE 申請に関する形式審査業務

次表に掲げる証明書の交付申請の受付及び形式審査を行うこと。

なお、仕分けした郵便請求に関する郵便物及び市公式 LINE アカウントからの申請のうち、次表に掲げる証明書以外の証明書に係るものについては、市職員に引継ぐこと。

| 区分             | 受付・交付書類                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 住民票関係証明        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し</li> <li>・改正原住民票・履歴の住民票の写し</li> <li>・住民票の除票の写し</li> <li>・記載事項証明書</li> <li>・除票の記載事項証明書</li> <li>・廃棄証明・保存のない証明</li> </ul>                                                                                                                |
| 戸籍関係証明         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍全部・個人事項証明書</li> <li>・戸籍謄抄本</li> <li>・除籍謄抄本</li> <li>・改製原戸籍謄抄本</li> <li>・戸籍一部事項証明書</li> <li>・戸籍記載事項証明書</li> <li>・除籍記載事項証明書</li> <li>・改製原戸籍記載事項証明書</li> <li>・戸籍関係届出又は書類記載事項証明書</li> <li>・戸籍届出の受理（不受理）証明書</li> <li>・戸籍の廃棄証明・保存のない証明</li> </ul> |
| 附票             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍の附票の写し</li> <li>・戸籍の附票の除票の写し</li> <li>・戸籍の附票の廃棄証明・保存のない証明</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
| 所得証明           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市県民税所得・課税証明書</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| 納税証明、納付<br>確認書 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・滞納のない証明</li> <li>・納税証明書</li> <li>・車検用納税証明書</li> <li>・国民健康保険税確定申告用納付確認書</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| 行政証明           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・身分証明書</li> <li>・不在籍証明</li> <li>・不在住証明</li> <li>・婚姻要件具備証明書</li> <li>・独身証明書</li> </ul>                                                                                                                                                          |
| その他            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・町区域・地番変更証明書</li> <li>・合併証明書</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        |

ア 請求者等が、関係法令及び国が定める事務処理要領等に基づき法令上、請求等ができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。法令解釈、交付可否その他判断を要する場合又は疑義がある

場合は、市職員に引き継ぐこと。

イ 申請書等に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、記載された内容が不十分なときは、直接請求者等に電話等で連絡を取り、確認を行うこと。

ウ 請求等に際して必要な書類や手数料分の定額小為替などが添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足または不適當なときは、請求者等に電話等で連絡を行い、追加の送付を求めること。

エ 請求等の任に当たっている者が本人であるか確認するための資料を確認し、不足または不適當なときは、請求者等に電話等で連絡を行い、追加の送付を求めること。

オ 請求等の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権等を有しているかどうか、確認するための委任状等を確認し、不足または不適當なときは、請求者等に電話等で連絡を行い、追加の送付を求めること。

カ 第三者からの請求等に際しても上記の業務を実施すること。

キ 士業からの職務上請求書は、紛失リストとの照合を行なうこと。

ク 返信用封筒のあて先は申請者住所と同じか確認すること。

#### ③郵便請求等に関する証明書作成業務

各種証明書の郵便請求又は市公式 LINE アカウントからの申請に基づき、証明書チェック表及び領収書を作成し、市職員に審査を依頼すること。

市公式 LINE アカウントからの申請については、市の準備した封筒に宛名を記入すること。

#### ④郵便請求等に関する証明書交付業務

上記③による市職員審査後の証明料金分の定額小為替を回収し、証明書、お釣り用定額小為替等の封入封緘を行い、ポストへ投函または所定の場所へ投入すること。

なお、郵便請求に関する証明書交付の納期は次のとおりとする。

ただし、郵便の遅配、書類不備や疑義案件、支援措置、発行抑止等の請求または大量請求に関しては、この限りではない。

| 郵便物の種類     | 納期      |
|------------|---------|
| 公用請求以外の郵便物 | 2 営業日以内 |
| 公用請求による郵便物 | 3 営業日以内 |

⑤証明書の郵便請求に関する入電対応業務

郵便請求に係る電話対応（申請手続の説明、申請の進捗状況の確認、交付した証明書の内容等に関する対応）を行うこと。

⑥郵便請求等処理関連業務

申請書類を返送日ごとに仕分けし、市職員の確認を依頼し、確認後に編綴を行うこと。

郵便請求に係る処理を保留している申請書類の管理を行うこと。

⑦収納業務（郵便請求）

受注者は、各種証明書の郵便請求に伴い受領した定額小為替について、郵便局での換金、市の証紙券売機による証紙の購入及び当該郵便請求に係る申請書等への証紙の貼付（以下「換金・証紙購入等業務」という。）を行うものとする。

ア 対象 換金・証紙購入等業務の対象は、市民課、税務課及び収納課が所管する各種証明書の郵便請求分とする。

イ 担当課への確認 受注者は、各請求がいずれの担当課の所管に属するかを確認し、当該担当課が定める確認手続及び確認事項に従い、必要な照会を行うこと。

ウ 換金、証紙購入及び貼付 受注者は、郵便請求により受領した定額小為替を郵便局で換金し、その現金を用いて、市の証紙券売機により当該請求に必要な額の証紙を購入すること。購入した証紙は、当該郵便請求に係る申請書等ごとに必要額を確認の上、貼付すること。なお、換金後の現金を会計課その他の担当課へ現金で納入する取扱いを行わない。

エ 記録及び証憑管理 受注者は、定額小為替の受領、換金、証紙の購入及び貼付に関する帳簿、領収書、換金明細その他の証憑を適切に管理し、市が求めたときは、直ちに提出すること。

オ 不備等への対応 受注者は、受託業務における定額小為替若しくは換金後の現金の紛失、誤換金、証紙の購入誤り、貼付誤りその他の不備について責任を負うものとし、市に損害が生じた場合は、その損害を賠償すること。

カ 体制整備 受注者は、これらの手続を適切に実施するため、担当者の指定、定額小為替及び現金の取扱い、証紙の購入・貼付、記録保持その他必要な管理手順並びに内部点検体制を整備すること。

⑧請求に係る財務処理（郵送・LINE 請求）

利用者情報の最終確認、領収処理、会計処理、料金相当額の課内処理等は、当該請求の市民課、収納課、税務課の各担当課（以下「担当課」とい

う) が責任をもって行うものとする。受託者は、当該請求の担当課からの指示（確認結果等）に基づいて必要な処理を行うものとする。

#### (4) 住民異動関係窓口業務

「住民異動関係窓口」における住民異動届出書（以下「異動届」という。）等の受付から端末入力、住民への案内までの業務を行う。

また、市が指定する異動受付支援システムを活用し、届出者からの聞き取り、届出情報の取込み、異動届の作成その他住民異動の受付に必要な業務を行うこと。

市職員から受け取った郵送による異動届の受付及び形式審査を行うこと。

##### ① 異動届の受付

ア 届出者が法令上届出をすることができる者であることを確認する。

イ 届出者の本人確認を運転免許証等の市が求める本人確認のための身分証明書により確認する。なお、代理人による届出の場合は、委任状等により代理権限について確認する。

ウ 異動届の記載内容を確認する。

エ 届出に際して必要な書類を確認する。（記載内容が不足又は不適當なときは追完・差替えを求める。）

オ 個人番号カードを利用して行う住民異動の届出について、個人番号カードの提示その他必要な事項を確認するとともに、市が指定する端末又はシステムを使用して必要な情報を確認し、届出を受け付けること。

カ 異動受付支援システムを使用する場合は、届出者から住民異動に必要な事項を聞き取り、転出証明書、個人番号カード、在留カードその他市が指定する資料又は住民情報等から、システムに必要な情報を取込み、又は入力し、異動届を作成すること。

キ 異動届に伴い生じる個人番号カード記載事項変更申請、印鑑登録及び廃止申請等市が提示した各種申請及び証明書等に関する申請を受付ける。

ク 異動事由別に聞き取り等を行い、必要な手続（個人番号カードに関する説明を含む）について案内する。

ケ その他国外転入、住所設定など住民基本台帳ネットワークシステムでの取り扱いが必要な異動届や申請内容の処理・取扱いが不明な異動届を受付けた場合、また届出者とのトラブル発生等が生じた場合は、市職員に引継ぎ、対応する。

② 住民異動入力業務

住民異動情報を住基システム端末に入力し、異動届の記載内容と住基システム端末の照合を行うこと。入力内容に誤りを発見した場合は、速やかに修正すること。確認後、市職員へ審査を依頼すること。

③ 住民異動に関する説明並びに証明書等の発行及び交付業務

ア 異動届の届出者に対し、住民異動関係書類の交付及び市のパンフレット等の配付を適宜行うとともに、必要に応じて住民異動に関する諸手続について説明すること。

イ 転出証明書若しくは転出証明書に準ずる証明書を発行の上、届出者へ交付し、必要事項の説明を行うこと。

ウ 住民異動に伴って、市の関係所管において必要となる手続がある場合は、適宜、関係所管に引継ぎを行うこと。

エ 住民異動手続後の各種証明書及び印鑑登録の申請書受付業務

住民異動手続後において、(2)の表に掲げる証明書の交付申請があった場合は、(2)①に準じて、当該申請の受付及び形式審査を行うこと。

この場合において、印鑑登録の新規登録が必要なときは、下記(7)に記載の印鑑登録業務と同様の処理を行うこと。

オ 住民異動手続後の各種証明書の作成業務

住民異動手続後の各種証明書の請求に基づき、(2)の表に掲げる証明書について、(2)②と同様に作成すること。

カ 住民異動手続後の各種証明書の交付業務

上記オにより作成した証明書等の交付等を(2)③に準じて交付すること。

(5) 中長期在留者に係る住居地の届出受付業務

① 住居地の届出受付業務

ア 住居地の届出の受付及び形式審査を行うこと。

イ 届出書類に基づき、届出者の本人確認、代理権の確認その他必要な確認を行うこと。

ウ 届出に際して必要となる書類等が不足または不適当なときは、適宜、差替え等を求めること。

エ 届出書の記載内容に不備がある場合は、必要に応じて届出者に直接確認するなどして届出書の記載内容等を受付可能な状態にすること。

- ② 在留カード等への住居地の記載に関する業務  
市職員により受理決定された届出書により、在留カード、特定在留カード、特別永住者証明書、特定特別永住者証明書（以下在留カード等という）の所定の欄に追記するとともにシステム入力を行う。
- ③ 在留カード等の返還に関する業務  
追記された在留カード等を届出の任に当たっている者へ返還すること。

#### （６）カード券面記載事項変更業務

- ① カード記載事項の変更届受付業務  
個人番号カード、在留カード等の記載事項変更届の受付及び形式審査を行い、必要に応じて市職員に引き継ぐこと。
- ② カード記載事項の変更内容入力業務  
カード裏書印字システムに記載事項変更届出内容に応じた入力を行い、カードの所定欄に印刷すること。  
届書及び入力画面により入力内容の照合を行うこと。また、入力誤りを発見した場合は速やかに修正すること。  
※令和８年６月以降、異動届出時に個人番号カードへの振り仮名記載が始まる。
- ③ 記載内容変更済カード交付業務  
記載内容を変更した個人番号カード、在留カード等の交付を行うこと。  
※市内外国人人口は 1,793 人【令和８年４月１日現在】

#### （７）印鑑登録業務

- ① 印鑑登録、廃止及び亡失申請等受付業務  
印鑑登録における登録、廃止及び亡失の申請等の受付及び形式審査を行うこと。
- ② 印鑑登録、廃止及び亡失等関係書類作成業務
  - ア 印鑑登録、廃止及び亡失等の申請に応じ、システム入力を行うこと。
  - イ 印鑑登録原票及び照会書・回答書を作成すること。
  - ウ 照会書・回答書の送付準備をすること。
  - エ 照会書・回答書の送付対象者へ、再来庁の手続について必要事項の説明を行うこと。

③ 印鑑登録証交付業務

ア 印鑑登録証を交付し、必要事項の説明を行うこと。

イ 印鑑登録の手数料分の証紙の受取り及び領収書の受渡しを行うこと。

(8) 臨時運行許可業務

① 臨時運行許可申請受付業務

臨時運行許可申請書の受付及び形式審査を行うこと。

② 臨時運行許可証の作成業務

臨時運行許可証の作成を行うこと。

③ 臨時運行許可証の交付業務

仮ナンバーの貸出し及び臨時運行許可証の交付並びに必要な事項の説明を行い、手数料分の証紙の受取り及び領収書の受渡しを行うこと。

④ 臨時運行許可証及び仮ナンバーの回収業務

返却された仮ナンバーと臨時運行許可証を受け取り、その確認を行うこと。

貸出期間満了となった未返却の申請者に対し、2回以上電話等による返却の催促を行うこと。それでもなお未返却の場合は、職員に引継ぐこと。

(9) その他市民課窓口受付業務

市民課窓口で取り扱っている次の届出、申出または申請を受け付け、市職員に引継ぐこと。

ア 住民基本台帳閲覧に関すること

イ 住民基本台帳実態調査に関すること

ウ 住民基本台帳支援措置に関すること

エ 本人通知制度に関すること

オ 各種戸籍に関すること

(10) 各種証明書発行の集計及び証紙の集計等

ア 当日の証明書発行に伴う申請書に記載された各種証明書の数を集計し、市が定める手数料集計表に入力する。

イ 各種申請書裏面に貼付けされている証紙の額を集計する。

ウ 各種申請書に記載されている項目から、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）その他各種法律等に基づいて、証明書が交付されているかを確認する。

(参考)

| 手数料の種類                                                   | 金額                                       |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 住民票または戸籍附票の写し（除票を含む。）の交付                                 | 1 件 3 0 0 円                              |
| 住民票の写しの広域交付                                              | 1 件 3 0 0 円                              |
| 身分に関する証明                                                 | 1 件 3 0 0 円                              |
| 住民票の記載事項証明（除票を含む。）                                       | 1 件 3 0 0 円                              |
| 印鑑登録証の交付                                                 | 1 件 3 0 0 円                              |
| 印鑑登録証明書の交付                                               | 1 件 3 0 0 円                              |
| 戸籍に記録されている事項の全部または一部を証明した書面の交付                           | 1 件 4 5 0 円                              |
| 戸籍に記載した事項に関する証明書の交付                                      | 1 件 3 5 0 円                              |
| 戸籍電子証明書提供用識別符号                                           | 1 件 4 0 0 円                              |
| 除かれた戸籍の謄本若しくは抄本の交付または除かれた戸籍に記載されている事項の全部若しくは一部を証明した書面の交付 | 1 件 7 5 0 円                              |
| 除かれた戸籍に記載した事項に関する証明書の交付                                  | 1 件 4 5 0 円                              |
| 除籍電子証明書提供用識別符号                                           | 1 件 7 0 0 円                              |
| 戸籍の届出若しくは申請の受理の証明書の交付または届書その他の書類に記載した事項の証明書の交付           | 1 件 3 5 0 円<br>上質紙を用いる場合は、1 件 1, 4 0 0 円 |
| 住民基本台帳の一部の写しの閲覧                                          | 1 件 3 0 0 円                              |
| 自動車の臨時運行の許可の申請に対する審査                                     | 1 件 7 5 0 円                              |
| 市税その他の公課についての証明                                          | 1 件 3 0 0 円                              |
| 上記以外の戸籍または住民票に関する証明書の交付                                  | 1 件 3 0 0 円                              |

#### (11) 入力等業務

- ① 住民異動届または戸籍届出による住民情報の変更及び各種通知に伴う入力業務

各種届出に伴う関連通知に基づき、住基システムまたは戸籍システムに次に掲げる情報を入力すること。

- (ア) 本人確認情報データ更新
- (イ) 転入通知
- (ウ) 住民票記載事項通知（9 条 2 項通知）
- (エ) 戸籍届出に伴う職権記載（出生・婚姻・離婚・死亡等）事項
- (オ) 戸籍の附票記載事項通知（19 条 1 項通知）
- (カ) 戸籍照合通知（19 条 2 項通知）

(キ) 本籍転属通知（１９条３項通知）

② 各種通知の発送準備業務

住民異動届または戸籍届出に伴う他自治体への通知の送付準備及び発送を行うこと。

(１２) その他業務

① フロアレイアウトの変更提案

② 委託業務に関する電話問合せ対応（判断を伴うもの、困難事例は市職員に引き継ぐこと）

※第一順位の入電は受注者のスペースに配置する電話とする。

- ・住民からの問合せで、委託業務にかかる分は受注者が対応する。
- ・それ以外の問合せについては、市職員に引き継ぐこと。

③ 窓口アンケートを実施すること（年度に１回。作成、集計を含む）。  
その他市が実施する現況調査、本業務の目的を実現するために市が実施する取組への支援・協力

④ 住民基本台帳関係書類及び整理業務

市民課で取り扱う申請書、届出書の整理・編綴作業を行うこと。

⑤ 印鑑登録原票整理業務

印鑑登録原票の書類の整理を行い、市が指定する場所に収納すること。

⑥ 窓口配付物の準備業務

届出に伴って市民に配付する配付物の挟み込み作業を行うこと。

⑦ 処理件数等集計業務

届書、申請書等に基づき、日次集計を行った各種届出件数を市が指定する場所に記録すること。

７．予定業務量（令和７，８年実績）

１年間の各業務内容に係る件数は、別紙①\_業務実績から推定するものとする。

８．業務運営体制

業務を確実かつ円滑に実施し、質の高いサービスを提供するために、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備しなければならない。

(１) 受注者の責務

受注者は、委託業務処理に当たる当該職員に対する雇用者及び使用者として、労働関係法令による全ての責任を追う。

## (2) 業務従事者の基本要件

- ① 「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又は民間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等について」（平成 20 年 1 月 17 日内閣府通知、最終改定令和 7 年 3 月 25 日）における取り扱える業務について窓口業務を遂行できる知識を有していること。
- ② 一般常識を持ち、適切な接遇が行えること。
- ③ パソコンの操作及びコンピュータの知識を一定程度理解していること。
- ④ 制服等を着用するなど適切な服装と身だしなみに努めること。また、業務中は名札を着用すること。
- ⑤ 守秘義務に関する誓約書を小郡市に提出できること。

## (3) 統括責任者、業務責任者の配置

受注者は、業務従事者の管理監督、指揮命令及び市との連絡調整を行う者を、「フロア案内・電話交換」、「証明書交付関係窓口」、「住民異動関係窓口」ごとに 1 人、また統括責任者を 1 人配置しなければならない。ただし、統括責任者はフロア案内・電話交換の従事者を兼ねることができる。

### ① 統括責任者の要件

- ア 本業務と類似性の高い業務において運営管理実績が 3 年以上ある者であること。
- イ 本業務の運営に関し、市との連絡及び調整を行う。また、個人情報の管理責任者として行政機関の窓口業務で必要となる知識を有している者であること。
- ウ 業務全体の責任者として、業務管理、実績管理、進捗管理、各種調整事務、各業務責任者の育成計画及びリスク管理を実施し、市との連絡窓口として市職員との調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行うこと。
- エ 受注者の常用雇用者であること。
- オ 定期的に市職員に対応を引き継いだ案件について市に報告すること。報告する様式及び頻度については、市職員と協議のうえ決定する。

### ② 業務責任者の要件

- ア 常駐の責任者として、統括責任者の職務の一部を代理できるとともに、業務管理を行い、業務従事者に状況に応じた適切な対応を指示できること。
- イ 業務従事者を総括し、応対サービスの品質を適正に保つこと及び

業務に関わる運用を管理することを職務内容とする。加えて、業務従事者では対応が困難な案件について適切に対応でき、業務で必要となる十分な知識を有し、業務従事者への十分な教育・研修等ができること。

ウ 苦情及び相談に関する対応業務に長けていること。

エ 業務実施場所に常時 1 人以上の配置をすること。

オ 官公庁における市民課同類業務において業務実績が 1 年以上あること。

#### (4) 業務実施体制

「証明書交付関係窓口」及び「住民異動関係窓口」については、窓口の混雑状況により、臨機応変に空きブースにおいて業務を実施する。

#### (5) 報告会の開催

受注者は、受託業務実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、毎月及び臨時的に市を交えた報告会を開催すること。

##### ① 定例報告会

定例報告会は、毎月 1 回開催することとし、日程は市と協議の上決定する。

##### ② 臨時報告会

受注者は、臨時報告会の開催を市に要求することができ、市はこれに応じることとする。この場合において、受注者はその日程について事前に市と協議すること。

市は、臨時的に報告会を開催することができる。この場合において、市は受注者にあらかじめ日程を通知するものとする。

##### ③ 市からの業務改善の要請について

市は、業務の実施に当たり改善すべき事例が発生した場合には、その内容について、定期または臨時の報告会において受注者に対し、要請する。

受注者は、その内容を精査し、業務従事者への研修の実施、業務手順書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、市に提出すること。

#### (6) 突発的な欠員に対する対応

業務責任者または業務従事者に欠員が生じた場合は、速やかに交代要員を配置するなど必要な措置を講じ、本業務の円滑な遂行に努めること。

#### (7) トラブル等への対応

本業務を遂行するに当たってトラブル等が発生したときは、受注者

は、責任を持ってこれに対処するとともに、遅滞なく市へ報告すること。また、その内容に応じて適切かつ迅速に市へ引継ぐこと。

本業務に対する苦情等が発生したときは、受注者は、遅滞なく市に報告するとともに、原因究明及び再発防止策を講じるなど適切かつ迅速な処理に努めること。

災害発生時においては、受注者は、市と協力して可能な限り来庁者の避難及び誘導を行うこと。

## (8) 事前準備

### ① 事前準備の期間

受注者は、契約締結後、速やかに本業務の履行に向けた準備を行うこと。

### ② 履行計画書

受注者は、契約締結後、次の事項を含む履行計画書を作成し、市へ提出すること。

ア 人員配置計画（組織体制図等）

イ 業務履行開始までの研修計画

ウ 業務従事者の業務分担及び労務管理方法

（休憩、昼食休憩等における交代方法など）

エ 休暇等による業務従事者の欠員時の補充体制

### ③ その他の提出書類

受注者は、次の書類を作成し、市へ提出すること。

ア 業務着手届

イ 統括責任者、業務責任者及び業務従事者名簿

### ④ 業務手順書等の作成

受注者は、本仕様書に記載する業務内容その他市が提供する業務関連資料に基づいて本業務の詳細内容を把握し、その業務に必要な設計を適切に行うとともに、市との役割分担など業務内容をより明確にするため、市と協議の上、当該設計に関する業務手順書等を作成すること。作成した業務手順書等については、業務開始前に市の確認を受けること。

### ⑤ 履行開始前研修

受注者は、②イの研修計画に基づいて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上で必要な一定の業務スキルを持った業務従事者を養成すること。

なお、研修においては、本業務に関する制度概要の理解、接遇能力、関係法令等の専門的知識などの基本的な能力及び端末操作等の業務処理能力のほか、個人情報等の適切な管理、守秘義務の遵守等の情報セキュ

リテリ能力について、十分な教育を実施すること。

令和9年4月1日から業務を開始するための履行開始前研修に要する経費は、受注者が負担する。

#### ⑥ 受注者の変更

受注者の変更が生じた場合は、前受注者からの業務引継ぎに必要な期間を設けて引き継ぐとともに、業務を適正に処理できる者を配置しなければならない。なお、その際の履行開始前研修等の費用は、新たな受注者が負担するものとする。

#### (9) 適法性の確保

受注者は、本業務に関する法令並びに各府省庁通知及び告示などの内容を十分に認識した上で、適法性を確保しながら業務に取り組むこと。

#### (10) その他の責務

受注者は、安定的かつ継続的に市民ニーズに応じた質の高い窓口サービスを提供するために必要となる施策を自らの責任において講じること。

### 9. 個人情報の保護、特例個人情報保護及び秘密保持

(1) 個人情報の取扱いにあたっては、小郡市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年条例第14号）の規定及び個人情報の保護に関する特記仕様書等に関する内容を遵守し、最大限の注意を払うこと。

(2) 受注者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の有効な認証を取得しており、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備しなければならない。なお、ISMSについては、本業務を実施する組織、事業所又は業務が認証の適用範囲に含まれていることとする。また、受注者は、登録証等の写しを市に提出しなければならない。

(3) 受注者及びその業務従事者は、業務従事中に知り得た市の業務上の秘密及び個人情報を他人に漏らしてはならない。これは業務期間満了後においても同様とする。

(4) 受注者及びその業務従事者の責に帰すべき事由により、個人情報に係る損害を与えた場合は、受注者がその賠償をしなければならない。

#### (5) 情報機器等の持込み制限

受注者は、業務責任者及び業務従事者、その関係者に関わらず執務場所への情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンター等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持込みを禁止する。ただし、統括責任者等が受注者の本部への報告義務や業務従事者への連

絡調整等のため指定された執務場所に持込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に本市の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

ア 受注者は、許可を得て持ち込んだ端末を、本市のネットワークに接続することを禁止する。

イ 受注者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については本市と協議のうえ決定すること。

#### (6) 事故発生時の対応

受注者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届書等について、漏えい、紛失、目的外の使用または収集、紛失、毀損等を発見したときは、直ちに本市にその内容を報告し、具体的な対応について本市と協議するものとする。

当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに本市に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

### 10. 費用負担

#### (1) 市が貸与するもの

業務に必要なスペース及び次表の什器等は、必要台数等を事前に市と協議し、市が無償貸与する。

| 什器等の種類      | 最大貸与台数 |
|-------------|--------|
| 住基システム端末    | 9 台    |
| 戸籍システム端末    | 6 台    |
| プリンター       | 4 台    |
| 印鑑登録用スキャナー  | 2 台    |
| カード裏書印字システム | 1 台    |
| 契印機         | 1 台    |
| 番号案内呼出機     | 9 台    |
| コピー機        | 1 台    |
| 電話機         | 3 台    |
| 事務机         | 協議の上決定 |
| 椅子          | 協議の上決定 |

市は、受注者と協議し業務上必要と認められる場合には、一時的に台数を超えて使用させることができる。

市固有の業務システムは、市が無償貸与するものとし、受注者はこれを用いて業務を行わなければならない。

各システム端末機の使用に当たっては、受注者の業務従事者 1 人につき 1 つのユーザー ID を付与するため、受注者は、契約期間中にシステムを使用する業務従事者及びその業務従事者の生年月日を市に報告することとし、付与された全ての ID を管理するものとする。

なお、システム端末機での操作は、本業務の遂行に必要な範囲に限る。

(2) 市が負担する経費

本業務の遂行に必要と市が認める備品類(パソコン台、受付カウンター等)及びこれらに必要な消耗品(貸与するプリンター等に係る消耗品を含む。)並びに申請書等の印刷物や電気料、通信運搬費等は、市が用意または負担するものとする。ただし、受注者は常にその節減に努めなければならない。

(3) 受注者に委託料として支払う経費

- ①業務従事者の着用する名札等に要する費用
- ②業務従事者への研修等に必要な経費

(4) 受注者が負担する経費

次のものは受注者が負担するものとする。

- ① 受注者と業務従事者との連絡(電話等)に要する経費
- ② 業務従事者が休憩室で使用する備品に要する費用
- ③ その他本業務の実施に必要な経費

1 1. 業務従事者の募集にあたって

業務従事者の募集にあたっては、小郡市内から雇用が可能な場合は、なるべく市内雇用を進めること。ただし、力量等の確保が困難な場合はこの限りではない。

1 2. 法令上の責任

受注者は、本業務の処理に当たる業務従事者に対する雇用者及び使用者として、労働関係法令による全ての責任を負うこと。

1 3. その他

- (1) 受注者は、本業務の公共性及び重要性に鑑み、業務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履行し、正確かつ良好な労働条件の確保に努めること。
- (2) この契約の業務期間満了後の新たな契約に係る受注者が変更となる場合は、あらかじめ市と調整の上、次の受注者に必要な業務の引継ぎを行うこと。この場合において、引継ぎに係る費用は、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

(3) 一括再委託の禁止

受注者は、業務の全部を一括して、又は主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

受注者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、市の承諾を得なければならない。

(4) 支払

ア 事前準備期間に係る金額は初回請求時に支払う。

また、業務期間に係る契約額の 39 分の 1 の金額を各月の検査終了後に受注者が提出する請求書により支払う。端数が出る場合は最終月で調整する。

なお、初回請求時は事前準備期間に係る金額と業務期間に係る契約額の 39 分の 1 の金額を合算して請求しても差し支えない。

イ 受注者は、月ごとに市が指定する「業務完了届」を、出勤簿等当該業務の履行状況がわかるものを添付して市に提出し、当該業務にかかる月ごとの検査を受ける。

ウ 受注者は、市の行う検査に合格したときは、当該業務の金額を請求することができる。

エ 受注者は、定められた時期に前号に定める金額を請求書で請求するものとし、市は、適法な請求書を受理した日から 30 日以内に当該業務の金額を支払う。

オ 請求方法については、市と受注者で別途協議する。

(5) 提出書類

受注者は、業務従事者について、次の書類を提出しなければならない。

ア 守秘義務に関する誓約書

イ 委託業務従事者名簿

ウ 勤務予定表

(6) その他

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合及び業務内容又は履行方法等に疑義が生じた場合は、市と受注者が協議を行い、その解決を図るものとする。