

武雄市市民課窓口業務委託仕様書

1. 目的

武雄市市民課の窓口業務を、専門的知識・技術・経験を有する民間事業者に委託することにより、民間事業者のノウハウを活用した安定かつ効率的な窓口サービス提供体制を構築するとともに、公権力の行使や行政サービスの企画・立案、相談など「公」でしか担えない業務に財源や人材などの限られた行政資源を集中させることにより、多様化する行政ニーズに応える体制を整え、持続可能な質の高い行政サービスを実現することを目的とする。

2. 実施場所

本業務を実施する場所は以下のとおりとする。
武雄市役所 市民課（市民課待合ロビー等を含む。）
武雄市武雄町大字昭和 12 番地 10

3. 委託期間

(1) 委託期間

令和3年7月1日から令和6年9月30日までとする。
ただし、令和3年7月1日から令和3年9月30日までの期間は、委託業務の準備期間とし、「9. 手順書・マニュアルの作成」のほか、「5. 委託業務の内容」等が適切に遂行できる体制を整えるものとする。

4. 実施日時

(1) 実施日

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、土曜日及び日曜日並びに年末年始(12月29日～1月3日)を除く日とする。

(2) 実施時間

原則として、午前8時30分から午後5時15分までとする。
ただし、窓口については、上記時間を過ぎた場合でも、市民課待合ロビー等に申請者等がいなくなるまでとする。
また、当日が業務完了期限となっている業務についても、上記時間を過ぎても完了しなければ、すべての業務を処理し終えるまでを業務時間とする。
なお、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、本市と予め協議の上、本市が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。

(3) 休日開庁等

住民異動の繁忙期（3～4月）等、必要な場合において、年間6日を超えない範囲で休日開庁を実施する場合がある。
休日開庁を行う日程、時間については本市と予め協議の上、業務委託料の範囲内で実施するものとする。

5. 委託業務の内容

委託業務の内容は、以下の通りとする。なお、業務の詳細は【別紙1】のとおりである。

また、委託業務にあつて、法令等の改正により、制度変更又は手順変更等があつた場合においては、業務委託料の範囲内で、本市と受託者の双方協議の上、その内容を変更するものとする。

- (1) 住民票の写し等の交付に関すること。
 - ①住民票の写し等の交付請求の受付に関する業務
 - ②住民票の写し等の作成に関する業務(広域交付住民票を除く。)
 - ③住民票の写し等の引渡しに関する業務
 - ④交付手数料の徴収及び収納に関する業務

- (2) 戸籍の附票の写しの交付に関すること。
 - ①戸籍の附票の写しの交付請求の受付に関する業務
 - ②戸籍の附票の写しの作成に関する業務
 - ③戸籍の附票の写しの引渡しに関する業務
 - ④交付手数料の徴収及び収納に関する業務

- (3) 戸籍全部事項証明書(戸籍謄本)、戸籍個人事項証明書(戸籍抄本)、除籍全部事項証明書(除籍謄本)、除籍個人事項証明書(除籍抄本)等(以下「戸籍謄抄本等」という。)の交付に関すること。
 - ①戸籍謄抄本等の交付請求の受付に関する業務
 - ②戸籍謄抄本等の作成に関する業務(事故簿を除く。)
 - ③戸籍謄抄本等の引渡しに関する業務
 - ④交付手数料の徴収及び収納に関する業務

- (4) 印鑑登録証明書の交付に関すること。
 - ①印鑑登録証明書の交付請求の受付に関する業務
 - ②印鑑登録証明書の作成に関する業務
 - ③印鑑登録証明書の引渡しに関する業務
 - ④交付手数料の徴収及び収納に関する業務

- (5) 地方税法に関する各種証明書等の交付に関すること。
 - ①各種証明書の交付請求の受付に関する業務
 - ②各種証明書の作成に関する業務
 - ③各種証明書の引渡しに関する業務
 - ④交付手数料の徴収及び収納に関する業務

- (6) 行政証明書の交付に関すること。
 - ①行政証明書の交付請求の受付に関する業務
 - ②行政証明書の作成に関する業務
 - ③行政証明書の引渡しに関する業務
 - ④交付手数料の徴収及び収納に関する業務

- (7) 住民異動届に関する事（郵送による転出届を含む。）
- ①住民異動届の受付に関する業務
 - ②住民票の記載に関する業務
 - ③転出証明書及び転出証明書に準ずる証明書の作成に関する業務
 - ④転出証明書及び転出証明書に準ずる証明書の引渡し業務
 - ⑤住民票の記載に伴う付帯業務
 - (ア) 区長通知発送業務
 - (イ) 住民基本台帳カード、個人番号カード及び在留カードの記載事項変更業務
 - (ウ) 旧氏記載に関する業務
 - (エ) 転入通知入力業務
 - (オ) 附票通知入力業務
 - (カ) ワンストップサービスの情報入力、連絡業務
 - ⑥住民異動届の集計・整理に関する業務
- (8) 印鑑登録申請及び廃止に関する事。
- ①印鑑登録申請及び廃止の受付に関する業務（照会期限経過後の廃止処理を含む）
 - ②印鑑登録証の作成及び廃止に関する業務
 - ③印鑑登録証の引渡し及び回収業務
 - ④交付手数料の徴収及び収納に関する業務
 - ⑤印鑑登録原票の保管に関する業務
- (9) 住民異動届に伴う転入入学等の通知に関する事。
- ①転入入学通知文書の作成に関する業務
 - ②転入入学通知文書の引渡し業務
 - ③学校区内異動通知書の作成に関する業務
- (10) 戸籍届に関する事。
- ①戸籍届の受付に関する業務
 - ②戸籍届の記載に関する業務
 - ③戸籍異動に伴う付帯事務
- (11) 死産届に関する事。
- ①死産届の受付及び付帯業務
- (12) 埋葬・火葬許可に関する事。
- ①埋葬・火葬許可申請の受付に関する業務
 - ②埋葬・火葬許可証の作成に関する業務
 - ③埋葬・火葬許可証の引渡し業務
- (13) 改葬・分骨許可に関する事。
- ①改葬・分骨許可申請の受付に関する業務
 - ②改葬・分骨許可証の引渡し業務
 - ③交付手数料の徴収及び収納に関する業務
- (14) 郵送業務に関する事。（身上調査照会書及び犯歴に関する照会を除く。）

- ①委託業務に係る証明書等の郵送請求の受付、各種証明書発行に関する業務
 - ②郵送請求郵便物(申請書)の仕分け、受付簿への入力、電話照会、発送処理業務
 - ③交付手数料の徴収及び収納に関する業務
- (15) 証明書等の時間外交付に関すること。
- ①委託業務に係る証明書等の時間外交付の電話受付、各種証明書発行に関する業務
 - ②受付簿への記載、交付準備業務
 - ③交付手数料の収納に関する業務
- (16) 自動車臨時運行許可に関すること。
- ①自動車臨時運行許可申請の受付に関する業務
 - ②自動車臨時運行許可証の作成に関する業務
 - ③自動車臨時運行許可証の引渡し及び臨時運行番号標の貸与業務
 - ④自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納及び紛失の受付業務
 - ⑤自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納がない場合における督促に関する業務
 - ⑥交付手数料の徴収及び収納に関する業務
 - ⑦台帳管理及び集計に関する業務
- (17) 一般旅券に関すること。
- ①一般旅券の発給の申請・届出受付及び受領証交付に関する業務
 - ②一般旅券の申請・届出書の移送に関する業務
 - ③一般旅券の交付及び受領証徴収に関する業務
 - ④一般旅券の返納、失効及び督促に関する業務
 - ⑤一般旅券発給の集計、報告等に関する業務
- (18) 各種手数料に関する徴収、精算、整理、報告業務(郵送業務を含む。)
- (19) 窓口アシスタントに関すること。
- ①届書及び証明書交付申請に関する記載補助業務
 - ②市民課待合ロビーの管理業務
 - ③番号発券機の操作及び管理に関する業務
- (20) レジスターに関すること。
- ①レジスターの消耗品等の補充業務
 - ②レジスターの障害発生時の対応業務
- (21) 受託業務への問い合わせに関すること。
- ①受託業務に係る案内、対応、相談業務
 - ②受託業務に係る電話等での問い合わせへの対応業務
- (22) 窓口アンケートに関すること。
- ①窓口アンケートの配布、回収、集計業務
- (23) 申請書、届書用紙等の在庫管理及びファイリングに関する業務

- (24) 始業前準備(端末機器の立上げ等)及び終業後の整理整頓業務
- (25) 忘れ物の一時保管業務
- (26) その他、市民課窓口業務における事実上の行為又は補助的業務

6. 業務完了期限

業務を遂行するうえで満たすべき業務完了期限は下記のとおりであり、各業務について業務完了期限管理が可能な体制を構築すること。なお、記載されていない業務完了期限に関しては、別途協議の上、決定する。

| 業 務 | | 業務完了期限 |
|---|------------------------------|---|
| 証明書 | 申請書受付業務 | 即時 |
| | 交付業務 | 即時 |
| 住民異動 | 届書受付業務 | 即時 |
| | 交付業務(転出証明) | 即時 |
| 印鑑登録 | 受付業務 | 即時 |
| | 交付業務 | 即時 |
| 戸籍異動 | 届書受付業務 (開庁時間内) | 即時 |
| | 届書受付業務 (時間外受付) | 翌開庁日 |
| 郵送請求業務 ※当日郵便局が集荷処理を行う時間までに投函することをもちて業務完了とする。 | 速達 | 午前までの到着分…即日 午後以降の到着分…翌開庁日 |
| | 私用(個人) | 翌開庁日 |
| | 私用(法人) | 翌開庁日 |
| | 私用(土業) | 翌開庁日 |
| | 公用 ※身上調査照会書及び犯歴に関する照会を除く。 | 翌々開庁日 ※大量の公用申請等については、その都度本市と協議のうえ決定。 |
| 証明書等の時間外交付 | 受付 | 即時(午後4時まで) |
| | 交付準備 | 即日(午後5時まで) |

※標準的な業務完了期限を示したものであり、業務内容次第ではこの限りではない。

7. 実施体制

- (1) 受託者は、仕様書及び業務委託契約書等に基づいて業務を履行するとともに、業務の公共性、重要性を十分に理解し、関係法令等を遵守できる業務従事者を必要数確保することにより、繁忙期にあっても円滑に業務を遂行するなど、業務量の変動に応じた適正配置と確実に安定した運営が可能な体制を構築すること。
- (2) 受託者は、業務における従事者への指揮・命令・管理・監督・指導・育成について責任を持って行うこと。
- (3) 受託者は、業務従事者の氏名、所属、肩書、連絡先等について、事前に本市に届け出ること。

- (4) 受託者は、業務執行体制を確実にするために、業務に関して十分な知識を有する業務責任者(以下「業務責任者」という。)を配置し、本市市民課内に常駐させること。
また、業務責任者が不在の場合に備え、あらかじめその業務を代理する者(以下「副責任者」という。)を指名しておくこと。
- (5) 業務責任者は、他の業務従事者よりも関係法令や業務知識、情報端末の操作等に関する知識や経験を豊富に有しており、本市との相談・協議するうえで適切な者であること。
- (6) 業務責任者の責務は以下のとおりとする。
 - ①本市との連絡調整、業務報告等の提出・報告
 - ②情報セキュリティに関するリスク管理
 - ③業務量に応じた配置、全体進捗管理
 - ④業務従事者に対する作業の指揮、監督、指導
 - ⑤窓口や電話対応時のトラブルや苦情等の処理・報告
- (7) 受託者は、業務の遂行場所が公的機関であることを認識し、業務従事者に対して業務に適した服装を定めるとともに、その身分を明確にするための名札を着用させること。なお、その服装は事前に本市の承認を得ることとし、これらに係る費用は受託者の負担とする。
- (8) 手順書・マニュアルに定めた内容、業務に関する本市への質問は原則として認めない。
- (9) 窓口や電話対応時にトラブルや苦情が発生した場合は、原則として受託者が責任を持って対応すること。また、対応した内容や今後の対応策については、本市へ報告すること。
- (10) 継続的な市民サービスレベルの維持と向上を図るため、業務完了期限の達成状況や業務遂行における課題の報告と改善策について検討すること。検討した改善策については、本市の承認を得て実施すること。
- (11) 日常的な機器障害への対応だけでなく、突発的に起こる様々な障害、事故、災害等の緊急事態を想定し、業務の履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危機管理体制を整備すること。

8. 事前準備

業務の詳細を把握するとともに、業務開始後に混乱を招かないよう契約締結から業務開始までの間に、業務を滞りなく遂行するために必要な能力を有する業務従事者の確保と必要な研修を行うなど、業務の円滑な実施に向け万全を期すこと。

9. 手順書・マニュアルの作成

- (1) 本市との役割分担など業務内容をより明確にするため、仕様書及び本市が提供する業務関連資料等に基づき、業務の詳細な内容を把握したうえで業務設計を適切に行うとともに、必要な手順書・マニュアルを作成し、少なくとも業務開始1か月前には本市に提出すること。
- (2) 手順書・マニュアルに変更が生じた場合は、変更後のものを速やかに本市に提出すること。

10. 受託者の責務

- (1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

- (ア) 受託者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）及び関係法令、「武雄市個人情報保護条例（平成 18 年 3 月 1 日条例第 12 号）」並びに「武雄市個人情報保護条例施行規則（平成 18 年 3 月 1 日規則第 12 号）」を遵守すること。
- (イ) 受託者は、以下のいずれかの認証を取得していること。
- ①プライバシーマーク
 - ②ISO/IEC27001 又は JIS Q 27001
- (ウ) 受託者は、業務責任者及び業務従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに本市へ提出すること。なお、業務開始後に、業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを本市へ提出すること。
- (2) 情報機器等の持込制限
- 受託者は、業務責任者及び業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（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。）の持込を禁止する。ただし、業務責任者が受託者の本部への報告業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ち込む場合には、機器名、使用、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。
- ①受託者は、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。
 - ②受託者、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。
- (3) 事故発生時の対応
- 受託者、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、目的外の使用又は収集、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。

11. 業務従事者の責務等

- (1) 業務従事者は、本市から提供された業務に関する資料及び帳票類等は重要な個人情報等を含むため、善良なる管理者の注意義務をもって厳重に管理しなければならない。
- (2) 業務従事者は、来庁者に対して親切で丁寧な接遇を行うこととし、業務を履行するにあたって本市の信用を失墜させる行為を行ってはならない。
- (3) 業務従事者は、業務に係る住民基本台帳法、戸籍法等の関連法令について十分理解し、実務に精通していること。
また、業務開始当初から迅速かつ正確に業務を遂行できること。
- (4) 業務従事者は、定められた服装及び名札を着用すること。
- (5) 業務従事者が以下のいずれかに該当すると認められる場合、本市は受託者に対して当該業務従事者の交代を求めることができるものとする。
 - ①来庁者に対し、繰り返し不快感を与えるような言動又は行為があった場合
 - ②業務遂行にあたり、十分な知識・技能を有していない場合
 - ③上記のほか、本市との信頼関係を損なうような状況を生じさせた場合

12. 業務従事者に対する研修

- (1) 受託者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、業務を実施するために必要な知識を習得するための教育・研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、一定の業務スキルを会得させることにより業務運営に支障をきたさないようにすること。
- (2) 研修においては、業務に関する制度、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、制度改正への対応、個人情報の適切な管理や守秘義務が遵守できるよう十分な教育を徹底すること。
- (3) 住民基本台帳法、戸籍法、行政手続における個人を識別するための番号の利用等に関する法律（いわゆる番号法）、武雄市印鑑条例、武雄市手数料条例等、業務に関連する法令知識や自治体窓口業務に関する実務の習得を目的とした研修を実施し、業務に混乱をきたさないようにすること。
- (4) 業務に関する全ての研修は、受託者がその責任において適切に行い、これに要する費用はすべて受託者が負担すること。

13. 武雄市が提供する設備

業務にあたっては、本市が提供する設備を利用して遂行すること。その他必要となる機器・機材等は本市の了承を得たうえで、受託者が準備すること。

(1) 業務システムの端末・設備・什器等

業務において利用する業務システム端末及び業務スペースと設備の一部、什器等については、委託期間中無償貸与する。

ただし、下記の端末のうち受託者が業務に使用できるシステム関連機器類及び設備等の数や配置については、契約締結後に受託者と協議するものとする。

また、一般的な事務用機器や受託者の管理業務用で必要となる機器、機材、文具類、一般消耗品等は、本市からは提供しないものとする。

なお、業務システム端末、設備等は本市職員も必要に応じ使用する。

①データ入力・出力装置

- ・住民基本台帳システム端末：14台（うち戸籍システム搭載端末：4台）
- ・プリンタ：3台
- ・パスポート（ICチップ確認）用PC：1台

②データ入力・出力装置に付随する消耗品及び使用する用紙類

③番号発券システム

④キャビネット、机、椅子、カウンター

⑤電話機

⑥レジスター及び付随する消耗品

(2) 使用条件

- ①使用は業務上必要な場合に限定し、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しは禁止する。
- ②業務システムの用紙、トナーなどの消耗品については本市より提供するが、当該消耗品等の管理は在庫不足等により業務に支障をきたすことがないよう受託者が適正な管理を行うこと。

- ③受託者の故意又は過失により設備等を破損した場合の原形復旧に要する費用は受託者の負担とする。
- ④業務システムの保守は本市で行うため、障害発生時は本市に速やかに報告すること。

14. 個人情報の保護等

受託者は、個人情報保護体制を確立し、守秘義務の遵守と適切な管理体制を構築するとともに、個人情報取扱特記事項【別紙2】を遵守すること。

15. 業務報告

受託者は、次の各号に掲げる報告書を作成し、当該各号に定める期日までに本市へ提出すること。(様式等については、協議のうえ決定する。)

また、トラブル報告書・業務改善報告書等については、随時提出すること。

- (1) 日報：業務履行の日の翌開庁日までに提出
- (2) 月報：業務履行月の翌月10日までに提出
- (3) 年報：各年度末の翌月20日までに提出。ただし、年度の途中で契約期間が終了する場合は、契約期間終了後20日以内に提出すること。

16. 業務監査

受託者は、業務が適正に行われているかを確認するために本市が行う監査を受けること。また、そのために必要な書類等を作成すること。

17. 委託料の請求等

受託者は、毎月の業務完了後、本市に対して業務完了の報告書を提出したうえで、本市による履行状況の確認を受けた後、契約金額の1か月分にあたる金額を請求するものとする。

18. 引き継ぎ

- (1) 武雄市からの引き継ぎ
本市は、当該引き継ぎが円滑に実施されるよう、受託者に対して必要な措置を講ずる。
- (2) 本業務終了の際に事業者の変更が生じた場合の引き継ぎ
本市は、当該引き継ぎが円滑に実施されるよう、現行の受託者及び後任の受託者に対して必要な措置を講じるとともに、引き継ぎが完了したことを確認する。
本業務の終了に伴い受託者が変更となる場合には、現行の受託者は、当該業務の終了日までに、業務の引き継ぎに必要な期間を設けて、業務マニュアル及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、後任の受託者に対し、適切な引き継ぎを行うこととする。
- (3) 本業務の終了に伴い業務の民間委託が終了する場合の引継ぎ
本業務の終了に伴い業務の民間委託が終了する場合には、現行の受託者は、当該業務の終了日までに、業務の引き継ぎに必要な期間を設けて、業務マニュアル及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、本市に対し、適切な引き継ぎを行うこととする。

19. 緊急時の対応

- (1) 業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、本市と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。
- (2) 緊急を要する場合は、受託者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく、本市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

20. 再委託

受託者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、本市に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

21. 協議体制

(1) 定例会

本市及び受託者は、月に1回、前月の業務についての報告や業務手順等の協議を行うために定例会を開催するものとする。定例会は、業務責任者及び副責任者、本市の職員が出席する。

(2) 臨時会

本市及び受託者は、定例会開催時期以外にも報告・協議すべき内容がある場合は臨時会を開催することができる。なお、臨時会の出席者は定例会に準じる。

(3) 窓口対応等、即時回答が必要な疑義等が生じたときの協議体制

緊急性のあるもの及び特殊なもの、その他特別に必要と認められる事項が生じた場合は、業務責任者が本市と協議を行うこと。

22. 契約の解除等

- (1) 仕様書に定める各業務の業務完了期限や規定が遵守されない、又は市民サービスが著しく低下した場合は、本市から改善を要求することができる。受託者は本市からの改善要求に対して、原因の分析や改善策を文書にて提出しなければならない。なお、改善策に要する費用については、受託者が負担すること。
- (2) 改善策が提示されない、若しくは長期間にわたり改善されない場合は、本市と受託者が協議のうえ、契約期間内であっても契約を解除することができるものとする。
- (3) 受託者は、前各号の事由による契約の解除により損害を受けた場合において、本市に対してその損害を賠償できないものとする。

23. その他

- (1) 仕様書に記載のない細目事項は、本市と受託者が協議のうえ、決定する。
- (2) その他委託内容に疑義が生じたときは、本市と受託者が協議のうえ、決定する。

【別紙1】

1 窓口業務内容等一覧

| | | | | |
|---|------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--------------|
| 1 | 住民票の写し等の交付に関する事 | ・住民票(謄本)(抄本) | | |
| | | ・住民票除票 | | |
| | | ・改製原住民票 | | |
| | | ・住民票記載事項証明 | | |
| | | ・住民票コード通知票(再発行) | | |
| | | ・住民票コード変更通知票 | | |
| | | ・住民票コード修正通知票 | | |
| 2 | 戸籍の附票の写しの交付に関する事 | ・戸籍の附票(謄本)(抄本) | | |
| | | ・除籍の附票(謄本)(抄本) | | |
| | | ・改製原戸籍の附票(謄本)(抄本) | | |
| 3 | 戸籍謄抄本等の交付に関する事 | ・戸籍(謄本)(抄本) | | |
| | | ・除籍(謄本)(抄本) | | |
| | | ・改製原戸籍(謄本)(抄本) | | |
| | | ・届書記載事項証明書 | | |
| | | ・受理、不受理証明 | | |
| | | ・戸籍法第41条による証明の謄本が提出されたことの証明 | | |
| 4 | 印鑑登録証明書の交付に関する事 | ・印鑑証明 | | |
| 5 | 地方税法に関する各種証明書等の交付に関する事 | 納税証明書 | ・市県民税 | |
| | | | ・国保税 | |
| | | | ・固定資産税 | |
| | | | ・法人市民税 | |
| | | | ・国保税(申告用)納付証明 | |
| | | | ・完納証明書(滞納がない証明) | |
| | | | ・軽自動車税(継続検査用) | |
| | | 市県民税 | ・所得証明書(個人)(世帯) (通常・児童手当用・控除内容記載) | |
| | | | ・課税証明書(個人)(世帯) | |
| | | | ・所得課税証明書(個人) | |
| | | | ・非課税証明書 | |
| | | | | ・評価証明(土地・家屋) |

| | | | |
|---|---------------------------|-------|---|
| | | 固定資産税 | <ul style="list-style-type: none"> ・公課証明（土地・家屋） ・評価通知（土地・家屋） ・字図 ・名寄帳（写し・証明有） ・住宅用家屋証明 ・資産証明、無資産証明 ・土地台帳閲覧 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ・営業証明 |
| 6 | 行政証明書の交付に関すること | | <ul style="list-style-type: none"> ・身分証明書 ・婚姻要件具備証明書 ・不在住証明書 ・不在籍証明書 ・廃棄証明書 ・住居表示変更証明書 ・独身証明書 ・廃置分合(合併)証明 |
| 7 | 住民異動届に関すること（郵送による転出届を含む。） | | <ul style="list-style-type: none"> ・転入 ・住所設定 ・転出取消 ・転出 ・転居(全員・合併・分離・一部) ・世帯分離 ・世帯合併 ・世帯構成変更 ・地番変更 ・世帯主変更 ・続柄変更 ・職権修正(戸籍届出) ・住基法第 30 条の 47 に基づく届出 ・その他、住民異動に伴う関係各課への連絡（ワンストップサービスの情報入力、連絡業務） |
| 8 | 印鑑登録申請及び廃止に関すること | | <ul style="list-style-type: none"> ・印鑑登録 ・印鑑登録証亡失 |

| | | |
|----|-----------------------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・印鑑登録廃止 ・印鑑登録証再交付 |
| 9 | 住民異動届に伴う転入出学等の通知に関すること | <ul style="list-style-type: none"> ・転入学通知書、転学通知書、校区内住所変更届、新就学者通知書（転入）、新就学者通知書（転出）、新就学者通知書（転居）の交付及び教育委員会への送付 |
| 10 | 戸籍届に関すること | <ul style="list-style-type: none"> ・出生の届出（非嫡出子を除く） ・婚姻の届出（涉外戸籍を除く） ・協議離婚の届出（涉外戸籍を除く） ・裁判離婚・離婚の取消の届出 ・離婚の際に称していた氏を称する届出（婚氏を称する届出） ・死亡の届出 ・父又は母の氏を称する入籍の届出 ・分籍の届出 ・転籍の届出 |
| 11 | 死産届に関すること | |
| 12 | 埋葬・火葬許可に関すること | <ul style="list-style-type: none"> ・埋火葬許可申請、許可証 ・死胎埋火葬許可申請、許可証 ・身体の一部火葬許可申請、許可証 ・葬祭公園使用許可申請、許可証 |
| 13 | 改葬・分骨許可に関すること | <ul style="list-style-type: none"> ・改葬許可申請、許可証 ・分骨許可申請、許可証 |
| 14 | 郵送業務に関すること（身上調査照会書及び犯歴に関する照会を除く。） | |
| 15 | 証明書等の時間外交付に関すること | <ul style="list-style-type: none"> ・住民票の写し ・印鑑登録証明書 ・所得証明書 ・納税証明書 ・課税証明書 ・資産証明書 ・固定資産評価証明書 |
| 16 | 自動車臨時運行許可に関すること | <ul style="list-style-type: none"> ・自動車臨時運行許可申請書、許可証 ・自動車臨時運行許可番号標及び臨時運行許可証の返納督促書 |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・紛失届 |
| 17 | 一般旅券に関すること | <ul style="list-style-type: none"> ・一般旅券発給申請書(新規・切替) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・一般旅券発給申請書(記載事項変更) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・一般旅券査証欄増補申請書 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・一般旅券渡航先追加申請書 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・紛失一般旅券等届出書(紛失・盗難・焼失) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・一般旅券返納及び失効報告書 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・その他、一般旅券発給事務に係る各種申請書・必要書類 |
| 18 | 各種手数料に関する徴収、精算、整理、報告業務(郵送業務を含む。) | |
| 19 | 窓口アシスタントに関すること | |
| 20 | レジスターに関すること | |
| 21 | 受託業務への問い合わせに関すること | |
| 22 | 窓口アンケートに関すること | |
| 23 | 申請書、届書用紙等の在庫管理及びファイリングに関する業務 | |
| 24 | 始業前準備(端末機器の立上げ等)及び終業後の整理整頓業務 | |
| 25 | 忘れ物の一時保管業務 | |
| 26 | その他、市民課窓口業務における事実上の行為又は補助的業務 | |

2 主な業務の担当区分

(1) 証明書等の発行事務

| 項番 | 担当 | 処理名 | 処理内容説明 |
|----|-----|--------------|--|
| 1 | 受託者 | 釣銭等の準備 | 証明発行事務を滞りなく運営できるだけの釣り銭等を準備する。 |
| 2 | 受託者 | 申請書の記載指導 | 来庁者から必要な証明書等を聞き取りし、交付申請書等(※1)の記載指導を行う。 |
| 3 | 受託者 | 受付 申請書の確認 | 来庁者から各種証明書の交付申請書を受け付ける。来庁者から提出された各種証明書の交付申請書等の記載内容を点検し、書き漏れ、記入不足については来庁者に記入していただく。 |
| 4 | 受託者 | 本人確認 | 来庁者の本人確認(※2)を行う。 |
| 5 | 受託者 | 発券 | 来庁者に発券機で整理券を発券し、待合でお待ちいただく。 |
| 6 | 受託者 | 検索・作成 | 各種証明書の交付申請書(※3)をもとに証明書を発行するための端末(住民基本台帳システム又は戸籍システム)を操作し、それぞれの交付対象者を検索する。 検索の結果、対象者があれば各種証明書の交付申請書の内容に基づいた証明書を作成し、市職員に手渡す。この場合において、端末に何らかの警告が表示されている場合、その旨を市職員に伝える。 来庁者が証明書用紙を提出した場合は、該当する証明書発行画面の内容を出力し、照合した上で必要事項を記入した後、市職員に手渡す。 |
| 7 | 市職員 | 審査・決定 | 各種証明書の交付申請書の内容、出力された証明書等及び警告内容を確認し、交付可能であれば、受託者の業務従事者に手渡す。 誤りが発見された場合は、項番6に差し戻す。 |
| 8 | 受託者 | 証明書等の手交 | 来庁者を呼び出し、来庁者の持つ番号札を確認し、来庁者に申請した内容と証明書の内容を確認していただく。 印鑑登録証等預かった書類は返却する。 |
| 9 | 受託者 | 手数料の徴収 | 徴収すべき手数料を確認し、来庁者から手数料を受け取り、レジに入金し、レシートを来庁者に交付する。 |
| 10 | 受託者 | 申請書類の整理 | 交付申請書等を定められた位置に収納する。 |
| 11 | 受託者 | 精算処理 | 業務終了後、手数料を集計して、納付書及び日計報告書を作成し、内容を再チェックする。 |
| 12 | 市職員 | 手数料の確認 | 受託者の業務従事者から交付申請書、精算レシート、納付書及び日計報告書を受け取り、金額を確認して、納付書及び日計報告書を受託者の職員に手渡す。 |

| | | | |
|----|-----|------|---|
| 13 | 受託者 | 歳入処理 | <p>納付書により翌日(土日祝日の場合は翌金融機関営業日)に入金する。</p> <p>金融機関への納付依頼書の控えを貼り付けた日計報告書を市職員へ渡す。</p> <p>現金出納簿を備え付ける。</p> <p>翌月8日までに、取扱現金報告書、現金出納簿及び月間集計表(日ごとの集計データを載せた統計資料)を市職員に提出する。</p> |
|----|-----|------|---|

- ※1 各種証明書の交付申請書とは、市で定めた「交付申請書」、「広域交付住民票交付申請書」及び8士業における「職務上請求(申請)書」、各種官公庁における「公用請求(申請)書」、申請者が任意に作成した請求(申請)書をいう。
- ※2 本人確認とは、それぞれの証明書の請求(申請)に際し、所定の方法により、マイナンバーカード、住民基本台帳カード、旅券、運転免許証、官公署が発行した写真が貼付された免許証、許可証、登録証明書等を用い、あるいは各種健康保険証等を用いて来庁者が本人であることを確認することをいう。
- ※3 証明書作成処理を行う各種証明書の交付申請書とは、窓口で来庁者から受け付けたものだけでなく、郵送や時間外交付等で申請や照会のあったものを含む。
- ※4 上記は業務の基本的な流れを示したものであり、市と受託者の協議の上、変更される場合がある。

(2) 住民異動届

| | | | |
|----|-----|-----------------------|--|
| 1 | 受託者 | 住民異動届・お客様シートの記載指導 | 来庁者から住民異動の内容等を聞き取りし、「住民異動届」「お客様シート(※1)」の記載指導を行う。 |
| 2 | 受託者 | 発券 | 発券機で整理券を発券し、受付番号を転入届に転記し、届出者等に手交する。 |
| 3 | 受託者 | 届出資格の確認 | 来庁者に届出資格があるか確認する。届出資格がある場合は、住民異動届を受け付ける。 |
| 4 | 受託者 | 本人確認 | 運転免許証等の本人確認書類の提示を求め、確認内容を異動届の本人確認欄に控える。 |
| 5 | 受託者 | 住民異動届の内容確認 | 住民異動届の記載内容に不備がないかチェックする。 マイナンバーカード、在留カード等必要な添付書類を預かる。 |
| 6 | 受託者 | 住民異動届の補記 | 住民異動届の事務処理記入欄に必要な内容を補記する。 |
| 7 | 受託者 | ワンストップ案内(※2) 【1回目】 | ワンストップ案内がある場合は、住民異動届とお客様シートをスキャンし、該当課に内線連絡する。 |
| 8 | 受託者 | 入力 | 住民基本台帳システムに異動情報を入力し、必要な帳票を印刷する。 |
| 9 | 市職員 | 審査・決定 | 市職員に住民異動届、判断資料を提示し、住民異動届の受理・不受理を決定する。 |
| 10 | 市職員 | マイナンバーカードの処理(統合端末) | ①マイナンバーカード所有者の場合 来庁者を呼び出し、統合端末でマイナンバーカードの継続利用(転入の場合)、券面記載事項変更(転居の場合)の処理を行う。 署名用電子証明書の発行を希望する場合は、あわせて発行処理を行う。 ②マイナンバーカード未所有者の場合 統合端末で対象者のマイナンバーカード申請書を印刷する。 |
| 11 | 受託者 | マイナンバーカード等の記載事項変更 | 異動後の新住所等をマイナンバーカード等に記載する。 |
| 12 | 受託者 | 引き渡し書類の手交 | 必要な引き渡し書類、預かり書類を手交する。 |
| 13 | 受託者 | ワンストップ案内 | ワンストップ案内がある場合は、該当課に内線連絡する。 |

| 【2回目】 | | | |
|-------|-----|----------|--|
| 14 | 受託者 | 住民異動届の補記 | 一連の処理が済んだら、進捗状況等、住民異動届の事務処理記入欄に必要な内容を補記する。 |
| 15 | 受託者 | 届書等の整理 | 住民異動届等を定められた位置に収納する。 |

※1 お客様シート…住民異動届に付随して他課の手続き等が必要かを判断するヒアリングシート。

※2 ワンストップサービス…住民異動届に付随して他課の業務（こどもの医療費助成、児童手当、介護保険等）が発生する場合、来庁者が各担当課の窓口を巡回せずに、担当課の職員が順次市民課カウンターで交代で対応し、来庁者が市民課のカウンターから動くことなく必要な手続きを行うサービス。

※3 上記は業務の基本的な流れを示したものであり、市と受託者の協議の上、変更される場合がある。

【別紙2】

個人情報取扱特記事項

(基本事項)

第1 受託者は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者はこの業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(使用者への周知)

第3 受託者は、その使用する者に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的にしようしてはならないことなど、個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(適正管理)

第4 受託者は、この業務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損、改ざんその他の事故防止及び個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(収集の制限)

第5 受託者は、この業務を処理するために個人情報を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第6 受託者は、武雄市の指示又は承諾があるときを除き、この業務に関して知り得た個人情報を当該業務を処理するために以外に使用し、又は第三者に引き渡してはならない。

(複写等の禁止)

第7 受託者は、武雄市の指示又は承諾があるときを除き、この業務を処理するために武雄市から貸与された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第8 受託者は、この業務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、武雄市の承諾がある場合を除き、第三者に取り扱わせてはならない。

(資料等の返還等)

第9 受託者は、この契約による業務を処理するために武雄市から貸与され、又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この業務完了後直ちに武雄市に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、武雄市が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(事故発生時における報告)

第10 受託者は、契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに武雄市に報告し、武雄市の指示に従うものとする。委託契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(実地調査)

第11 武雄市は、必要があると認めるときは、受託者が業務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について随時実地に調査することができる。

(契約の解除及び損害賠償)

第12 武雄市は、受託者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めるときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

【別紙3 参考資料】

1. 業務取扱件数表

| 取扱事由 | | 年度 | | 平成29年度 | | 平成30年度 | | 平成31年度 | |
|---------|--------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| | | 公用 | 一般 | 公用 | 一般 | 公用 | 一般 | | |
| ① 証明書関係 | 戸籍謄本（全部事項証明） | 1,566 | 6,962 | 1,529 | 6,618 | 1,707 | 6,887 | | |
| | 戸籍抄本（個人事項証明） | 523 | 2,668 | 432 | 2,760 | 279 | 2,489 | | |
| | 除籍謄本（全部事項証明） | 4,009 | 8,376 | 4,010 | 8,006 | 4,096 | 8,294 | | |
| | 除籍抄本（個人事項証明） | 51 | 97 | 58 | 140 | 119 | 404 | | |
| | 戸籍証明 | 5 | 70 | 1 | 114 | 1 | 90 | | |
| | 住民票謄本 | 391 | 8,032 | 405 | 8,200 | 599 | 7,452 | | |
| | 住民票抄本 | 509 | 14,465 | 525 | 14,177 | 1,846 | 14,583 | | |
| | 住基閲覧 | 15 | 961 | 6 | 633 | 1 | 616 | | |
| | 附票謄本 | 1,906 | 787 | 1,891 | 710 | 1,907 | 684 | | |
| | 附票抄本 | 516 | 726 | 437 | 757 | 433 | 789 | | |
| | 印鑑証明 | 161 | 14,626 | 140 | 14,298 | 1,374 | 13,910 | | |
| | 税証明 | 5,457 | 11,132 | 5,199 | 9,989 | 5,836 | 8,275 | | |
| | その他証明 | 73 | 1,249 | 63 | 1,493 | 74 | 1,260 | | |
| | 名寄帳、字図等 | 134 | 4,448 | 27 | 5,435 | 119 | 4,662 | | |
| | | 小計 | 15,316 | 74,599 | 14,723 | 73,330 | 18,391 | 70,395 | |
| ② 住民異動届 | 転入届 | 1,056 | | 1,268 | | 1,210 | | | |
| | 転出届 | 1,169 | | 1,313 | | 1,248 | | | |
| | 転居届 | 686 | | 724 | | 817 | | | |
| ③ 戸籍届 | 出生届 | 396 | | 412 | | 381 | | | |
| | 死亡届 | 648 | | 617 | | 596 | | | |
| | その他の戸籍届 | 985 | | 499 | | 500 | | | |
| ④ その他 | 自動車臨時運行申請・許可 | 504 | | 590 | | 609 | | | |
| | 印鑑登録件数 | 1,777 | | 1,765 | | 1,642 | | | |
| | 個人番号カード交付 | 768 | | 516 | | 989 | | | |
| | 死産届 | 4 | | 4 | | 10 | | | |
| | 埋葬・火葬許可申請 | 478 | | 625 | | 662 | | | |

| | | | | |
|--|----------|-----|-------|-----|
| | 改葬・分骨許可 | 45 | 46 | 59 |
| | 一般旅券発給申請 | 807 | 1,158 | 944 |

※上記取扱件数には、郵送請求による証明書等を含む。

2. 市民課職員数（令和3年4月1日現在）

| | 本庁 | | 市民サービス センター山内 | 市民サービス センター北方 | 計 |
|----------------------|----|----|------------------|------------------|----|
| | | | | | |
| 管理職 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 正規職員 （主に窓口担当） | 6 | 11 | 1 | 1 | 13 |
| 正規職員 （窓口業務以外） | 4 | | | | |
| 正規職員 （マイナンバー） | 1 | | | | |
| 再任用職員 （主に窓口担当） | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 再任用職員 （窓口業務以外） | 1 | | | | |
| 会計年度任用職員 （主に窓口担当） | 5 | 9 | 1 | 1 | 11 |
| 会計年度任用職員 （マイナンバー） | 4 | | | | |
| 計 | 24 | | 2 | 2 | 28 |

※現行、郵送請求は、個人及び八士業は「市民サービスセンター山内」、法人及び公用は「市民サービスセンター北方」で処理している。なお、委託後は、本庁での処理を予定している。