

宗像市市民課受付等業務委託に関する仕様書

本仕様書は、宗像市（以下「発注者」という。）が実施する宗像市市民課受付等業務委託（「本業務」という。）に関して必要な事項を定めるとともに、受注者が履行しなければならない事項を定めたものである。

本市の概要（令和4年3月末）

総人口：96,931人（44,078世帯）

市民課窓口数：住民異動等受付窓口2か所、各種証明書受付窓口2か所、交付窓口2か所

業務想定数量：別紙のとおり

1 名称

宗像市市民課受付等業務委託

2 業務履行場所

宗像市東郷一丁目1番1号

宗像市役所1階 市民課

3 業務履行期間

令和4年10月1日から令和7年9月30日まで（3年間）

4 業務実施時間

午前8時30分から午後5時まで

（※但し、休日開庁日については、上記の時間中4時間程度とする。）

5 業務の処理期限

a 午前8時30分から午後5時までに請求・届出があった各種業務の処理

《交付物を伴う事務については、特別な支障がない限り、職員の確認等も含め最長で「証明書等交付は10分間」「印鑑登録等は30分間」「住民異動・戸籍異動等は1時間」以内に事務を完結させる。》

b 前営業日午後5時から当日午前8時30分までに届け出られた戸籍届出初期入力

c 前営業日午後5時から当日午後5時までに届けられた、戸籍法及び住民基本台帳法に基づく送付書類及び通知の処理

d 帳票その他資料のファイリング業務の処理

※ 上記 a, b, c については、当日中に処理を完了する。d については、翌営業日中に処理を完了する。

6 業務内容等

(1) 案内業務

① 宗像市役所1階市民課前フロアにおける共通業務

- a 接遇の重要性を認識し、市民課及び他課に係わる業務についてお客様のニーズに応えるべく、適切かつ迅速な案内を行うフロアマネージャーを常時配置し、業務の円滑化及びフロアサービスの充実を図るとともに、下記 b～f の業務を行う。
 - b フロアのお客様を戸籍届、特別永住者に係る事務、住民異動届（転入転居転出等）、個人番号カード作成、印鑑登録、住民票の写しほか、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本等の記載台や窓口へ案内等の支援を行う。
 - c フロアのお客様に住民異動届（転入転居転出等）、個人番号カード作成、印鑑登録、住民票の写しほか、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本等の各種届出及び交付請求用紙の記載案内をし、記入等の支援を行う。
 - d フロア内の拾得物については、拾得場所・日時を記録し職員へ連絡した上、当日営業終了まで保管し、以後は職員に引き継ぐものとする。
 - e 窓口申請ツール及び発券機の利用案内を行う。
 - f 市民課及び他課に関する案内業務を行う。
- ② 電話取次及び案内
- a 窓口を設置する電話に対応し、市民課職員や関係課への取次を行う。
 - b 窓口を設置する電話に対応し、受注業務の事項に関しては、説明や案内を行う。
- ③ お客様相談や問題提起の取次及び処理
- a お客様の相談や問題提起について、受注業務の事項に関しては、説明や案内及び処理を行う。
 - b お客様の相談や問題提起について、受注業務以外の事項に関しては、市民課職員に取次を行う。

(2) 証明書交付業務

- ① 住民票の写し等の交付に関する業務
- a 窓口で請求者の本人確認をする。
 - b 請求書の記載事項を確認する。
 - c 添付書類の確認又は預かりをする。
 - d 情報端末による請求内容の確認をする。
 - e 審査書類を整備し職員の審査を受ける。
 - f 職員の審査による交付決定に基づき住民票の写し等を交付する。
 - g セルフレジを操作し、手数料（現金）を徴収する。出力された領収証紙を請求者に手渡す。
 - h 職員の審査により交付不可と決定した場合は、請求者に説明し、必要に応じて請求書の修正を促す。
 - i 業務上必要な請求書等の印刷を行う。
- ② 印鑑登録証明書の交付に関する業務
- a 窓口で請求者から印鑑登録証を受取る。
 - b 請求書の記載事項を確認する。
 - c 審査書類を整備し職員の審査を受ける。
 - d 職員の審査による交付決定に基づき印鑑登録証明書を交付し、印鑑登録証を返却する。
 - e セルフレジを操作し、手数料（現金）を徴収する。出力された領収証紙を請求者に手渡す。

- f 職員の審査により交付不可と決定した場合は、請求者に対し印鑑登録証、を返却又は修正を依頼する。
- g 業務上必要な請求書等の印刷を行う。
- ③ 戸籍謄抄本等の交付に関する業務
 - a 窓口で請求者の本人確認をする。
 - b 請求書の記載事項を確認する。
 - c 添付書類の確認又は預かりをする。
 - d 情報端末による請求内容の確認をする。
 - e 審査書類を整備し職員の審査を受ける。
 - f 職員の審査による交付決定に基づき戸籍謄抄本等を交付する。
 - g セルフレジを操作し、手数料（現金）を徴収する。出力された領収証紙を請求者に手渡す。
 - h 職員の審査により交付不可と決定した場合は、請求者に対し、戸籍謄抄本等請求書、添付書類を返却又は修正を依頼する。
 - i 業務上必要な請求書等の印刷を行う。
- ④ 窓口申請ツール経由で出力された証明書の交付に関する業務
 - a 窓口申請ツールから出力された申請者控えと証明書の照合を行う。
 - b 証明書を申請者に交付する。
 - c セルフレジを操作し、手数料（現金）を徴収する。出力された領収証紙を請求者に手渡す。

(3)受付業務

- ① 転入届に関する業務（戸籍の届出を伴うものは除く）
 - a 窓口で届出者の本人確認をする。
 - b 転出証明書の添付、又は特例による転入（個人番号カードを使った転入）の該当があるか確認する。
 - c 「転入届書」の記載事項を確認する。（異動年月日の確認が最重要）
 - d 情報端末による届出書の確認をする。（地番の確認、再転入者か否か、既存の住宅か否か）
 - e 転出証明書を確認し各届出、添付書類等の受取りを行う。マイナンバーカードによる特例転入の場合は、マイナンバーカードを預かり、職員へ渡す。
 - f 各種届出が必要な場合は申請書を記入させ、必要に応じ関係課へ案内する。（国民年金係、国保医療課、介護保険課、子ども家庭課等）
 - g 審査書類を整備し職員の審査を受ける。
 - h 職員の審査により受理不可とした場合は、請求者に対し、転入届書及び添付書類を返却又は修正を依頼する。
- ② 転居届に関する業務（戸籍の届出に伴うものは除く）
 - a 窓口で届出者の本人確認をする。
 - b 「転居届書」の記載事項を確認する。（異動年月日の確認が最重要）
 - c 情報端末による届出書の確認をする。（地番の確認、既存の住宅か否か）
 - d 各種変更届出が必要な場合は、申請書を記入させる。
 - e 審査書類を整備し職員の審査を受ける。
 - f 職員の審査により受理不可とした場合は、請求者に対し、転居届書及び添付書類を返却又

は修正を依頼する。

- ③ 転出届に関する業務（戸籍の届出を伴うものは除く）
 - a 窓口で届出者の本人確認をする。
 - b 「転出届書」の記載事項を確認する。
 - c 廃止される添付書類等を預かる。
 - d 情報端末による届書内容の確認をする。
 - e 各種変更（廃止）届出が必要な場合は、申請書を記入させ、必要に応じ関係課へ案内する。
（国民年金係、国保医療課、介護保険課、子ども家庭課等）
 - f 審査書類を整備し審査へまわす。
 - g 職員の審査による受理決定に基づき、届出者に転出証明書を交付する。（特例による転出（個人番号カードを使った転出）を除く）
 - h 職員の審査により受理不可とした場合は、転出届書及び添付書類を返却、又は修正を依頼する。
- ④ 印鑑登録に関する業務
 - a 窓口で申請者の本人確認をする。
 - b 申請書の記載事項を確認する。
 - c 添付書類を確認し、登録する「はんこ」を預かる。
 - d 情報端末による申請内容の確認をする。
 - e 「申請書」、「はんこ」、「添付書類」を審査にまわす。
 - f 職員の審査による受理決定に基づき、登録処理を行う。
 - g 職員の審査により受理不可とした場合は、請求者に対し、「申請書」、「はんこ」、添付書類を返却又は修正を依頼する。
 - h 申請者に対し「はんこ」を返却し、「印鑑登録証」を交付する。
 - i セルフレジを操作し、手数料（現金）を徴収する。出力された領収証紙を請求者に手渡す。

（4）入力業務

- ① 住民基本台帳をはじめとする市民課業務に関する届出書、申請書、通知、資料に基づく、情報端末入力業務
 - a 入力前に、住民異動に伴う入力書面等（届出書・通知文書）を確認する。
 - b 入力資料（端末情報、添付資料、疎明資料等）を確認する。
 - c 情報端末へ入力を行う。
 - d 同一人情報の管理集約を行う。
 - e 入力情報の画面確認を行う。
 - f 入力確認帳票の出力を行う。
 - g 証明等交付物（住民票の写し等、印鑑登録証、印鑑登録証明書、転出証明書等）の出力を行う。
 - h 入力書面、入力資料、確認帳票を審査へまわす。
 - i 上記関係書類の整理を行う。
- ② 戸籍届出及び通知ならびに戸籍の附票記載事項変更に伴う情報端末入力業務

- a 戸籍届書等の記載内容を確認する。
- b 入力前に、戸籍住民異動に伴う書面等（届出書・通知文書）を確認する。
- c 入力資料（端末情報、添付資料、疎明資料など）を確認する。
- d 情報端末へ入力を行う。
- e 入力情報の画面確認をする。
- f 入力確認帳票の出力を行い、入力確認帳票を職員の審査を受ける。
- g 上記書類の整理を行う。

③ 行政基本情報端末入力業務

- a 行政基本入力資料を確認する。
- b 行政基本情報に、本市に本籍がある者の住民異動・戸籍異動の情報を入力する。
- c 入力情報の画面確認を行う。
- d 入力確認帳票の出力を行う。
- e 上記書類の整理を行う。

(5) 郵送請求に関する作業

- a 郵送物の受取り及び開封を行う。
- b 郵便物を仕分けし、各担当へ引渡す。
- c 郵送による請求書の記載事項を確認する。
- d 添付書類の確認及び不備者へ連絡確認する。
- e 情報端末による請求内容の確認をする。
- f 審査に必要な予備書類を作成するし、職員の審査を受ける。
- g 職員の審査による交付決定に基づき各種証明書等を作成し、封筒詰めする。
- h 定額小為替により手数料を精算して領収証紙を作成し、封筒詰めする。
- i 郵送物の引渡し及び発送を行う。
- j 職員の審査による否交付決定に基づき、請求者に対し、郵送請求書、添付書類を返送又は修正を依頼する。

(6) その他の戸籍業務等

- a 人口動態に関する入力を行う。
- b 戸籍送達ハガキ消し込みを行う。なお、月末に未送達確認を行う。
- c 相続税法第58条に伴う書類作成を行う。
- d 戸籍届出の発送準備を行う。
- e 送付分の戸籍届書の開封及び関係戸籍等の出力を行う。

(7) その他業務

- a 申請書等のファイリングを行う。
- b 電話問い合わせへの対応及び電話取次ぎを行う。
- c 手数料等の出納を確認・報告を行う。
- d 業務量の確認・報告を行う。

(8) マイナンバーカード交付予約電話受付業務

① マイナンバーカード交付予約台帳を作成の上、マイナンバーカードの交付及び更新の予約電話に対応し、予約の受付、及び持参品の案内を行う。

a 交付予約の受付項目は以下のとおりとする。

予約の日時

交付対象者の氏名

生年月日

交付通知書（ハガキ）の番号

連絡先電話番号

b 更新予約の受付項目は以下のとおりとする。

予約の日時

更新対象者の氏名

生年月日

連絡先電話番号

c 案内を行う持参品は以下のとおりとする

本人確認書類

交付通知書（持っている方のみ）

個人番号通知カード（持っている方のみ）

マイナンバーカード（持っている方のみ）

住民基本台帳カード（持っている方のみ）

②予約者情報の引継ぎ

a 翌営業日分、及び翌々営業日分の予約台帳の内容を発注者に提供を行う。

b 当日の予約については、発注者に随時予約内容の提供を行う。

③業務従事者の配置

a 予約電話等に対応するため、必要な業務従事者の配置を行う。特に交付通知書の送付後は、予約の集中が予想されるため、対応ができるように業務従事者を配置すること。

7 受注者の要件

受注者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が管理する情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）又はプライバシーマークの付与認定を受けていること。

8 事前研修及び受注者交代に伴う業務引継ぎ

(1) 受注者は、履行場所において業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）への事前研修等により業務の遂行に必要とされる各種法令に関する知識、業務遂行上必要な技術及び能力の習得・啓発に努めなければならない。

(2) 受注者は、契約が終了する場合には、後任受注者の事前研修に協力し、適切な事務引継期間を設け、以後の業務に支障がないように措置を講ずること。この場合の経費は、各々の業者が負担するものとする。

(3) 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づき、業務履行期間中にシステム標準化を予定しているため、受注者は受注者の負担において業務従事者への事前研修等に

より業務に支障がないように措置を講ずるものとする。

9 業務従事者の配置

- (1) 受注者として、必要な知識及び技能を有するとともに、地方自治法（昭和22年法律第67号）、戸籍法（昭和22年法律第224号）、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）、宗像市印鑑条例（平成15年宗像市条例第105号）及び関係法令等の趣旨ならびに業務の重要性を十分理解し、円滑に業務を行える者を配置すること。
- (2) 業務従事者の服装は、常に職務にふさわしい制服を着用し、市職員との見分けを容易にし、名札を着用すること。
- (3) 繁忙期、閑散期の業務従事者の配置については、発注者と協議の上、調整するものとする。
- (4) 休日の前後開庁日は、窓口の混雑が予想されるため、十分対応ができるように業務従事者を配置すること。
- (5) 受注者は、あらかじめ責任者を定め、書面にて発注者へ通知すること。責任者は諸問題解決のため、随時対応可能な体制を確保すること。また、責任者が病気などの理由により従事できない場合は、代替責任者を定めて発注者へ通知すること。発注者の責任者は、宗像市総務部市民課長をもって充てる。
- (6) 受注者は、業務に関して疑義が生じた場合は、発注者と協議し解決に努めるものとする。なお、月1回以上発注者と定例会を開催することとする。

10 業務従事者の報告

受注者は、執務室内の情報管理の観点により、業務従事者の名簿を提出するものとする。また、名簿に変更があったときは、従事者変更届を提出するものとする。

11 苦情処理や問題の解決

- (1) 業務履行期間中の「市民からの苦情」については、受注者が解決するものとする。ただし、受注者で解決する事が困難な場合は、発注者へ報告、引き継ぎを行うこととし、受注者は解決にあたり必要な協力を行うものとする。
- (2) 発注者の独自運用やシステム障害に関する諸問題については、発注者が解決するものとする。

12 機材・資材の負担

- (1) 個人情報保護の観点により帳票類については、発注者の提供する資材を使用する。
- (2) 基幹システム・戸籍システムは、発注者が保有する各システムを使用する。
※地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づき、業務履行期間中にシステム標準化を予定している。
- (3) 業務遂行に必要な、筆記用具等の一般消耗品については、受注者が準備するものとする。

13 損害賠償

受注者は、その責めに帰すべき理由によりその施設若しくは附属設備をき損し、又は滅失

したときは、これを原状に回復し、又はその損害を賠償すること。

1.4 契約の解除

発注者は受注者に次の事項に該当する行為があったときはその理由を示し、業務改善を要請し、又は契約を解除することができるものとする。

- (1) 不正の行為があったとき。
- (2) 正当な理由なく作業が著しく遅延し、又は作業に着手しないとき。
- (3) 作業状況が著しく誠意を欠くと認められるとき。

1.5 支払い

委託料は、契約金額を3.6で除した額を、毎月末に履行確認後、適法な請求書を受領した日から30日以内に支払う。

なお、1円未満の端数が生じる場合は、最後の支払月に組み入れる。

1.6 契約方法について

この契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であるため、本契約締結日の属する年度の翌年度以降において、歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合、発注者は、この契約を変更又は解除することができることとする。

なお、変更又は解除の条件については、変更又は解除の必要が生じた時点で、発注者及び受注者協議の上、定めることとする。

1.7 新型コロナウイルス感染症対策について

新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の措置として、打合せや作業時のマスク着用、手洗いうがいの遂行など、すべて業務従事者の健康管理に留意すること。密室、密閉空間における業務などについては、「三つの密」（密閉・密集・密接）の回避や影響を緩和するための措置を徹底すること。業務従事者から罹患が発生した場合は速やかに発注者に報告するとともに、適切な措置を講ずること。

1.8 その他

- (1) 受注者は、業務履行期間中に知り得た各種情報を漏らし、又は他の目的に使用してはならない。なお、契約終了後においても同様とする。
- (2) 受注者は、必要に応じて発注者と協議を行い、業務の円滑な遂行に努めなければならない。
- (3) その他疑義が生じた場合は、発注者及び受注者で協議し解決に努めるものとする。