

## 飯塚市窓口業務委託仕様書

### 1 業務名

飯塚市窓口業務委託

### 2 履行場所

飯塚市 新立岩 地内

### 3 履行期間

契約締結日の翌日から令和 10 年 3 月 31 日まで

ただし、契約締結日の翌日から令和 5 年 3 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、受注者の負担とする。

### 4 目的

窓口業務等の一部を民間に委託し、民間事業者のノウハウを活用することにより、市民サービスの向上及び経費の低減を図るもの。

### 5 業務日・業務時間等

#### (1) 業務日

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）に定められた休日及び年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで）を除く日

#### (2) 業務時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。ただし、毎週木曜日は、午前 8 時 30 分から午後 7 時までとする。（電話交換業務は除く）

#### (3) 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、発注者と受注者が協議のうえ、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、飯塚市の執務時間を定める規則（平成 18 年飯塚市規則第 1 号）の改正等により、飯塚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。また、業務遂行のための準備・整理時間として、受注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。

④ 上記（1）の定めにかかわらず、電話交換業務従事者については選挙実施時に選

挙終了まで電話交換室にて待機及び交換業務を行うものとする。なお、選挙対応は発生都度で別途、契約を締結する。

## 6 委託業務の内容

### ア 住民窓口業務

- (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）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1（証明書一覧）を参照

- ① 各種証明書の交付請求の受付
- ② 交付手数料の支払補助及び支払確認
- ③ 各種証明書の作成、引渡し（専用端末での入力）
- ④ 各種証明書の交付件数及び金額の集計（日次処理）
- ⑤ その他、各種証明書の交付関連業務遂行上の行為または補助的業務

◎別表1（証明書一覧）

区 分	証 明 書
住民票・戸籍関係	住民票の写し、住民票の除票の写し、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発注者が行う 全部・個人事項証明書、除籍全部・個人全部事項証明書、除籍・戸籍記載事項証明書、除籍・戸籍の一部事項証明、改製原戸籍謄抄本、届書の受理証明書、届書の写し、事故簿戸籍謄抄本、戸籍の附票の写し、戸籍の附票の除票の写し、事故簿の附票の写し
印鑑登録関係	印鑑登録証明書
諸証明関係	身分証明書、不在籍証明書、不在住証明書、廃棄証明書、独身証明書
公用照会書関係	身上調査照会回答書、捜査関係事項照会回答書

- (2) 税証明書、納付証明書（以下「税証明書等」という。）の交付に関する業務

※税証明書等の種類については、下記の別表2（税証明書等一覧）を参照

- ① 税証明書等の交付請求の受付
- ② 交付手数料の支払補助及び支払確認
- ③ 税証明書等の作成、引渡し（専用端末での入力）
- ④ 税証明書等の交付件数及び金額の集計（日次処理）
- ⑤ その他、税証明書等の交付関連業務遂行上の行為または補助的業務

◎別表 2（税証明書等一覧）

区 分	証 明 書
税証明関係	所得証明、所得課税証明、非課税証明、非課税世帯証明、納税証明（個人・法人・固定・軽自・国保）、車検用軽自動車税納税証明、滞納なし証明、評価証明、公課証明、名寄せ帳、無資産証明、その他税関係証明書
納付証明関係	国民健康保険税納付証明、介護保険料納付証明、後期高齢者医療保険料納付証明

(3) 郵便請求に関する業務

- ① 郵便物の受取り、開封、仕分け（市民課宛の郵便物に限る）
- ② 郵便請求された各種証明書及び税証明書等（以下「郵便請求に係る各種証明書」という。）の受付（専用端末での入力）
- 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 その他、郵便請求業務遂行上の行為または補助的業務

(4) 住民異動届等に関する業務

- ① 住民異動届（転入・転居・転出等）の受付
- ② 個人番号カード、住民基本台帳カード、在留カード及び特別永住者証明書の所有の確認、説明
- ③ 個人番号カードの申請状況確認、申請・引き渡し案内等
- ④ 住民票の記載（専用端末での入力）
- ⑤ 住民異動に伴う戸籍の附票の入力（専用端末での入力）
- ⑥ 転出証明書等の作成、引渡し（専用端末での入力）
- ⑦ 個人番号カード、住民基本台帳カード、在留カード及び特別永住者証明書の追記欄への記載申請受付及び記載（届出日の翌日以降に持参された場合の処理を含む）（裏書きプリンタの使用を含む）
- ⑧ 住民異動に伴う関係各課等への手続きの案内
- ⑨ 関係各課からの各種発行物の配付（自治会に関する資料、くらしの便利帳、ごみ収集カレンダー、コミュニティバス等利用ガイド、ハザードマップ、必要に応じて各課によるアンケート用紙等）※配付物は、状況に応じて増減する場合あり
- ⑩ 個人番号カード交付申請書情報の更新処理（専用端末での入力）
- ⑪ その他、住民異動届等関連業務遂行上の行為または補助的業務

(5) 小中学校の転入学・転学通知書に関する業務

住所異動に伴う小中学校の転入学・転学通知書の作成、引渡し、私立学校就学者への手続きの案内、教育委員会への取次ぎ等（専用端末での入力）

(6) 介護保険被保険者証に関する業務

住所異動に伴う介護保険被保険者証の発行、引渡し（専用端末での入力）

(7) 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項及び第3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。ただし、住民基本台帳ネットワークシステムの取扱いは除く。）
- 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」の入力及び個人番号カード交付申請書情報の更新処理（専用端末での入力）
- ③ 住民基本台帳法第19条第2項の規定による他市町村からの「戸籍照合通知」の入力及び個人番号カード交付申請書情報の更新処理（専用端末での入力）
- ④ その他、他市町村からの通知に基づく住民票の記載等業務遂行上の行為または補助的業務

(8) 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項及び第4項の規定による他市町村からの「戸籍の附票記載事項通知」の入力（専用端末での入力）
- ② 住民基本台帳法第19条第2項の規定による他市町村への「戸籍照合通知」の送付
- ③ 住民基本台帳法第19条第3項の規定による他市町村からの「本籍転属通知」の入力（専用端末での入力）
- ④ その他、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業務遂行上の行為または補助的業務

(9) 印鑑登録に関する業務

- ① 印鑑登録及び廃止等の受付
- ② 印鑑登録に係る照会書の郵送
- ③ 登録手数料の支払補助及び支払確認
- ④ 印鑑登録証の作成、引渡し（専用端末での入力）
- ⑤ 印鑑登録件数及び金額の集計（日次処理）
- ⑥ 印鑑登録に係る帳票の整理・仕分け
- ⑦ その他、印鑑登録関連業務遂行上の行為または補助的業務

(10) 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 許可手数料の支払補助及び支払確認
- ③ 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
- ④ 自動車臨時運行許可台帳の作成（専用端末での入力）

- 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 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号票の返納がない場合における督促（専用端末での入力）
  - ⑦ 許可件数及び金額の集計（日次処理）
  - ⑧ その他、自動車臨時運行許可業務遂行上の行為または補助的業務
- (11) 水道等料金、学校給食費、し尿処理手数料納付書再発行に関する業務
- ① 水道等料金納付書の再発行受付、発行（専用端末での入力）
  - ② 停水対象者等再発行時の企業局への電話連絡
  - ③ 学校給食費納付書再発行の受付、発行、引渡し（専用端末での入力）
  - ④ し尿処理手数料納付書再発行の受付、発行、引き渡し
  - ⑤ し尿処理手数料納付書再発行時の環境センターへの電話連絡
  - ⑥ その他、水道料金、学校給食費、し尿処理手数料納付書再発行業務遂行上の行為または補助的業務
- (12) 上下水道の開栓、閉栓、使用者変更、口座振替等に関する業務
- ① 上下水道の開栓届書・閉栓届書の受付（専用端末での入力）
  - ② 上下水道使用者異動届の受付（専用端末での入力）
  - ③ 口座振替依頼書の記載補助及び受付
  - ④ 各種届書の企業局への送付等取次ぎ
  - ⑤ その他、上下水道の開栓、閉栓、使用者変更、口座振替等業務遂行上の行為または補助的業務
- (13) 受注業務の各種申請書・届書等の記載補助等に関する業務
- 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 受注業務に係る受付番号発券機の案内
  - ③ 交付手数料等の支払補助
  - ④ その他、受注業務の各種申請書・届出等の記載補助
- (14) 電話対応等に関する業務
- ① 受注業務の問い合わせ等に関する説明
  - ② 問い合わせ内容の関係各課等への取次ぎ
  - ③ その他、電話対応等業務遂行上の行為または補助的業務
- (15) 各種申請書、届書等のファイリングに関する業務
- ① 市の指定した方法による各種申請書、届書等のファイリング
  - ② ファイリングした申請書等の文書保存箱への収納
  - ③ その他、各種申請書、届書等のファイリング業務遂行上の行為または補助的業務

## イ 医療保険窓口業務

### (1) 国民健康保険各種届出書、申請書に関する業務

- ① 資格取得・喪失の申請受付及び被保険者証の交付並びに回収
- ② 被保険者証等再交付申請受付及び交付
- ③ 限度額適用認定証交付申請受付及び交付
- ④ 高額療養費等償還払い申請、貸付申請及び高額介護合算療養費申請受付  
(提出書類の受付のみ)
- ⑤ 葬祭費、出産一時金申請受付
- ⑥ 療養費申請受付
- ⑦ はり、きゅう受給券申請受付及び受給券交付
- ⑧ 特定疾病療養受療証交付申請受付及び交付
- ⑨ 修学・送付先・住所地特例申請受付
- ⑩ 国保加入者に係る日時チェックを含む資格システム入力及び証発行
- ⑪ その他、受付関連業務遂行上の行為または補助的業務

### (2) 後期高齢者医療保険各種届出書、申請書に関する業務

- ① 資格取得・喪失の申請受付及び被保険者証の交付並びに回収
- ② 被保険者証等再交付申請受付及び交付
- ③ 限度額適用認定証交付申請受付及び交付
- ④ 高額療養費等償還払い及び高額介護合算療養費申請受付
- ⑤ 葬祭費申請受付
- ⑥ 療養費申請受付
- ⑦ はり、きゅう受給券申請受付及び受給券交付
- ⑧ 特定疾病療養受療証交付申請受付及び交付
- ⑨ 送付先・相続人・住所地特例等申請受付
- ⑩ 後期高齢者医療保険加入者に係る日時チェックを含む資格システム入力及び  
証発行
- ⑪ その他、受付関連業務遂行上の行為または補助的業務

### (3) 公費医療に関する業務

- ① 重度障がい者医療新規、変更、喪失、送付先受付及び医療証発行・再発行等業務
- ② ひとり親家庭等医療新規、変更、喪失、年次更新受付及び医療証発行・再発行等  
業務
- ③ 子ども医療新規、変更、喪失、送付先受付及び医療証発行・再発行等業務
- ④ 重度障がい者医療償還払い申請受付
- ⑤ ひとり親家庭等医療償還払い申請受付
- ⑥ 子ども医療償還払い申請受付
- ⑦ 公費医療等に係る日時チェックを含む資格システム入力及び証発行

- ⑧ その他、受付関連業務遂行上の行為または補助的業務
- (4) 各種申請書、届書等のファイリングに関する業務
  - ① 市の指定した方法による各種申請書、届書等のファイリング
  - ② その他、各種申請書、届書等のファイリング業務遂行上の行為または補助的業務

ウ 電話交換及び庁舎案内等業務

(1) 電話交換に関する業務

- ① 代表電話で受信した電話を、速やかに目的の所管部署の内線に取次ぐこと。
- ② 必要に応じて、国、県、他市町村等、関係機関の連絡先を案内する。
- ③ その他、上記業務に付随する事項

※庁舎内線電話数約 400 回線程度

なお、令和 5 年度に電話設備の更改を予定しており、クラウド化をはじめ、電話のあり方、最適化に向けた検討を進めることとしている。このため、本仕様の業務詳細に変更が生じた場合は、発注者と受注者が協議のうえ、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) 庁舎案内・業務案内に関する業務

- ① 来庁された方に積極的に要件を聞き、その内容から目的の部署にスムーズに到着できるよう案内する。また、来庁者が市内の目的地にスムーズに到着できるよう目的地を地図等で示して案内する。
- ② 来庁者からの問い合わせに対し、丁寧な回答及び円滑な担当部署への引継ぎを実施
- ③ 当日の会議やイベントの開催状況のモニターへの表示(パソコン操作)
- ④ 各種モニター類(広告等)の電源の操作
- ⑤ 各申請書、広報紙、案内チラシ等を希望者へ配布及び当該配布物の設置・撤去等の管理
- ⑥ 車いす等の貸し出し及び管理
- ⑦ 飯塚市役所有料駐車場利用者の無料化等の機械処理
- ⑧ 苦情の聴取(内容により担当課又は総務課へ案内)
- ⑨ その他、来庁者からの問合せ対応等

(3) 庁内放送に関する業務

各担当課が指定した時刻に、指定した内容の庁内放送を行う。

(4) 収入印紙、切手、はがきの販売に関する業務

来庁者に対し、収入印紙、切手等の販売を行う。

(5) 発券機操作指導

総合案内及び市民課・医療保険課・税務課等に設置してある各発券機の操作について来庁者に操作指導を行う。

(6) コピー機操作指導及び管理

情報公開コーナー設置のコピー機の操作指導を行う。また、用紙切れ等が発生しないよう確認及び用紙の補充を行う。

(7) 庁舎内拾得物の管理

庁舎内で発生した拾得物等の一時預かりを行い、その後総務課へ引継ぎを行う。

(8) 簡易清掃

風除室及び総合案内周辺で、著しい汚れ等が発生した場合は、簡易的な清掃を行う。

(9) その他

上記の他、電話交換及び庁舎案内等業務に付随する業務。

## 7 業務報告

(1) 受注者は、次に掲げる報告を行い、発注者による業務履行確認を受けることとする。

なお、報告内容及び報告期限については、発注者と協議のうえ、定めるものとする。

① 月次報告

② 年次報告

③ 随時報告（トラブル発生等緊急時の内容報告等）

(2) 受注者は、業務の進捗状況、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、発注者を交えた定例報告会を月 1 回開催すること。

## 8 支払方法

支払方法は毎月払いとし、請負代金額を 60 で除して算出された金額（以下「請負月額」という。）を毎月の業務完了後、所定の手続きを経た後、受注者の適正な請求書に基づき 30 日以内に支払う。ただし、各期の支払金額に端数が発生する場合に限り、1 円未満の端数について、各年度の最終支払い分にて支払う。消費税額の算定に関し 1 円未満の端数が生じた場合、当該端数は切捨てるものとする。なお、消費税法（昭和 63 年法律第 108 号）等の改正によって変動が生じた場合は、各年度の最終支払分で調整するものとする。

## 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・戸籍システム・国保総合システム・福岡県後期高齢者医療広域連合システムは、発注者保有のシステムを利用する。

## 10 費用の負担

(1) 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、受注者の負担とする。



- ① 発注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 光熱水費及び通信運搬費

## 11 研修計画等

### (1) 事前研修及び事務引継

令和5年3月31日までの準備期間において、事前研修や前任受注者からの事務引継を終え、令和5年4月1日から確実に業務が遂行できる体制を整えること。

### (2) 発注者が実施する研修への参加

発注者は、次に掲げる研修を実施する場合、既に業務に従事している従事者、管理責任者に対しても参加を求めることができるものとする。

- ① 業務に係る制度改正等に基づく研修
- ② 業務において使用するシステムの改修等に基づく操作研修
- ③ その他業務の履行に必要とされる研修

### (3) 受注者による定期研修の実施

受注者は、業務従事者の教育や接遇・個人情報保護（個人番号が含まれる個人情報「特定個人情報」を含む）等の研修を実施し、常に業務従事者の必要な知識の習得・技術向上に努めること。なお、研修の実施後は、書面にて市に報告するものとする。

## 12 業務受注に当たっての留意点

- ① 「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。
- ② 業務マニュアルを作成し、発注者に提出すること。
- ③ 業務従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成は、受注者が責任をもって行うこと。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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、受注者は、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。
- ⑦ 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。

- ⑧ 業務従事者は制服・名札を着用し、華美なものとならないようにすること。
- ⑨ 受注者が業務を遂行するにあたり、市民からの苦情に関しては、受注者が責任をもって対応すること。
- ⑩ 業務遂行時に、受注者において判断しかねる事案が発生した場合は、遅滞なく発注者に報告し、適切な対応をとること。
- ⑪ 履行期間終了時には、後任受注者の事前研修に協力し、適切な事務引継を行うこと。
- ⑫ 業務従事者が私用車の駐車のために利用する駐車場の確保については、受注者が対応するものとする。
- ⑬ 電話交換業務従事者は、電話交換業務の技量及び市の業務・機構についての知識を有する者とする。
- ⑭ 電話交換業務において、平日は交換台 3 台を稼働するものとする。ただし、従事者の休憩・休息時間中は発注者と受注者が協議のうえ、必要台数の稼働とすることができる。

### 13 契約の解除

受注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、発注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

受注者が故意または過失により、発注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、受注者が損害を受けた場合、発注者の責に帰する場合を除き、発注者は損害賠償を負わない。

### 15 その他

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、発注者と受注者が協議のうえ、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。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発注者と受注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（仕様書 P2～7「6 委託業務の内容」より）

ア 住民窓口業務

「6 委託業務の内容」の項番	項 目	年間想定処理件数
(1)	各種証明書の交付に関する業務	約 78,060 件
(2)	税証明書の交付に関する業務	約 11,360 件
(2)	納付証明書の交付に関する業務	約 1,300 件
(3)	郵便請求に関する業務	約 36,000 件
(4) (⑦、⑨を除く) (5) (6)	住民異動届等に関する業務（小中学校の転入学・転学通知書に関する業務、介護保険被保険者証に関する業務を含む）	約 10,600 件
(4) ⑦	個人番号カード等券面更新対応	約 400 件
(4) ⑨	関係各課からの各種発行物の配付	約 10,600 件
(7)	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	約 4,100 件
(8)	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 9,200 件
(9) (⑥を除く)	印鑑登録に関する業務	約 3,310 件
(9) ⑥	印鑑登録に係る帳票の整理・仕分け	約 3,310 件
(10) (④、⑥を除く)	自動車臨時運行許可に関する業務	約 450 件
(10) ④、⑥	自動車臨時運行許可台帳の作成、許可証等未返納者への督促	約 500 件
(11)	水道等料金、学校給食費、し尿処理手数料納付書再発行に関する業務	約 5,450 件
(12)	上下水道の開栓等に関する業務	約 500 件
(13)	受注業務の各種申請書・届書等の記載補助等に関する業務	約 73,240 件
(14)	電話対応等に関する業務	約 42,700 件
(15) (②を除く)	各種申請書、届書等のファイリング	約 980 件
(15) ②	保存箱への収納	約 250 件

イ 医療保険窓口業務

「6 委託業務 の内容」の項番	項 目	年間想定処理件数
(1)	国民健康保険各種届出書、申請書に関する業務	約 13,000 件
(2)	後期高齢者医療保険各種届出書、申請書に関する業務	約 5,300 件
(3)	公費医療に関する業務	約 5,400 件
(4)	各種申請書、届書等のファイリングに関する業務	約 10,000 件

ウ 電話交換及び庁舎案内等業務

「6 委託業務 の内容」の項番	項 目	一日の想定処理件数
(1)	電話交換に関する業務（架電件数）	約 2,000 件
(2)	庁舎案内・業務案内に関する業務（来庁者数）	約 1,000 人