

久留米市住民票の写し等郵送請求業務委託仕様書

I. 基本事項

1. 業務名

久留米市住民票の写し等郵送請求業務

2. 目的

住民票の写し等の郵送等による申請の受付処理、証明発行、問い合わせ対応、精算、発送に至る一連の業務を民間へ外部委託することにより、事務の効率化を図るもの。

3. 委託概要

住民基本台帳法第12条及び戸籍法第10条等に記載されている住民票の写し等の交付を郵送等により請求されたものに対する証明書発行等の業務を委託する。

4. 履行場所

久留米市役所 市民文化部市民課内（久留米市城南町15番地3 庁舎1階）

5. 履行期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで

6. 業務日及び業務時間

① 業務日

月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律に規定する国民の祝日及び休日ならびに年末年始の休業日を除く）

② 業務時間

8時30分から17時15分までとする。但し、17時15分以降に業務を行う必要があるときは、委託者と協議のうえ業務を行うこととする。また、業務時間中は、いずれの時間帯であっても請求者からの問合せに対応できるよう業務体制を整えておくこと。

③ その他

委託業務の従事者の服務規定（勤務時間、休憩時間、休暇等）については、受託者の定めるところによる。この場合において、労働関係法令を遵守すること。

7. 委託料の支払い方法

委託料の支払いは月払とし、請求があった日の翌月末までに支払うものとする。なお、委託料は、年総額を12で割った上で、端数は3月分により調整を行う。

II. 委託業務内容

1. 委託業務履行の基本姿勢

- ① 受託者は、良好な市民サービスの提供に心掛けること。
- ② 受託者は、戸籍法等関係法令・通知等を遵守し業務を遂行すること。
- ③ 受託者は、作業内容を十分に精査し、受託者の独立した体制で、責任をもって業務を遂行すること。なお、業務の遂行にあたっては、「地方公共団体の窓口支援業務における適正な民間委託に関するガイドライン（総務省）」を遵守すること。

2. 委託対象業務

受託者は、主に以下の業務を実施することとする。

【郵送請求】

- ① 郵便物の受取及び分類
委託者から郵便物を受け取り、郵送請求とそれ以外の郵便物を仕分ける。郵送請求事務に関する封書以外は委託者に引き渡す。
- ② 請求書等の受付
郵送請求に関する郵便物で請求があったものについて請求毎に受付を行い、記載内容・手数料額等の点検を行う。
- ③ 証明書の出力
請求内容に従い証明書の出力を行う。
- ④ 証明書の点検
出力した証明書と請求内容が一致しているかの確認を行う。
※受託者の点検後、委託者により点検を行い交付・不交付の決定を行う。
- ⑤ 証明書の発送
委託者の点検に合格したものについて、領収書を作成の上、封入・投函する。
- ⑥ 問い合わせ対応
郵送請求方法に関する問い合わせや郵送請求後の進捗管理に関する問い合わせ、その他郵送請求全般に関する問い合わせの対応を行う。
- ⑦ 手数料の納入
前開庁日の手数料と件数のチェックを行い、手数料金額を確認の上、庁舎内銀行への納入業務を行う。また、委託者が定める書式にて手数料額および件数、処理状況の報告を行う。
- ⑧ 請求書等の保管及び管理
郵送請求に関する請求書等の保管及び管理をする。

【電子申請】

- ① 電子申請の確認・受取
電子申請システムから申請書等を印刷する。

② 申請書の受付

申請書に管理番号を付与するとともに鑑と一緒に綴じ、管理簿へ記入・入力して申請を受け付ける。

③ 申請者等の確認及び聞き取り

記載内容に不備があれば、必要に応じて電子システムのメッセージ機能、電話等で聞き取りを行う。

④ 証明書の出力

申請内容に従い証明書の出力を行う。

⑤ 証明書の点検

出力した証明書と申請内容が一致しているかの確認を行う。

※受託者の点検後、委託者により点検を行い交付・不交付の決定を行う。

⑥ 問い合わせ対応

電子申請等に関する質問等があれば電子システムのメッセージ機能、電話等で問い合わせに回答すること。

⑦ 手数料の通知

手数料が確定したら電子申請システムを用いて申請者に手数料を通知する。

⑧ 証明書の発送

手数料の納入が確認できたもの、委託者の点検に合格したものについて、領収書を作成の上、封入・投函する。

⑨ 申請書等の保管及び管理

申請書等の保管及び管理をする。

3. 予定業務量

本業務の予定業務量として、令和6年度、令和7年度の郵送請求件数及び証明書交付件数の実績を以下に示すので参考とすること。

郵送請求件数

	令和6年度	令和7年度
本人等請求	2,299 件	1,991 件
職務上請求	6,352 件	6,117 件
第三者請求	7,495 件	8,101 件
公用請求	8,095 件	7,215 件
合計	24,241 件	23,424 件

証明書交付件数

	令和6年度		令和7年度	
	有料	無料・公用	有料	無料・公用
戸籍関連証明	11,113 件	11,076 件	10,885 件	9,009 件
住基関連証明	16,491 件	10,787 件	16,435 件	10,654 件
一般行政証明	555 件	187 件	563 件	141 件
合計	28,159 件	22,050 件	27,883 件	19,804 件

※複数の証明書を交付することがあるため、郵送請求件数よりも交付件数が多い。

4. 本業務に求められる履行水準

郵送請求業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供するため、業務の品質及び証明書発送までの処理期限についての履行水準を次のとおりとする。受託者は履行水準を満足するように最大限の努力をはらうとともに、履行水準を下回ったときは速やかに改善を図ること。

① 業務の品質

業務の品質に係る項目とその水準、測定周期については以下のとおりとする。

項目	履行水準	測定周期
処理誤り率（※）	4 %未満	毎月測定
個人情報の漏洩・紛失件数	0 件	毎月測定
請求者等からのクレーム件数	1 件以内	毎月測定
民間ノウハウを活用した行政サービス提案件数	2 件以上	毎年測定

※処理誤り率：受託者が作成した証明書等について、委託者の点検により誤作成を指摘され差し戻された割合

算定式：処理誤り率＝誤作成件数÷発行件数×100（%）

② 証明書発行までの処理期限

請求書類の受付日から発送日までの処理期限は以下のとおりとする。ただし、土・日曜日および祝日等は換算しない。

なお、書類不備等により一時的に処理を保留する場合はこの限りではない。

また、第三者請求および公用請求に限り、大量請求等により期間内に発送することが困難な場合は別途協議するものとする。

請求の種類	処理期限（受付から発送までの期間）
速達（16時までの到着分）	受付日当日中
速達（16時以降の到着分）	受付日を含め2日以内
本人等請求および職務上請求	受付日を含め3日以内
第三者請求	受付日を含め5日以内
公用請求	受付日を含め7日以内

III. 受託者の責務

1. 従事者の配置

- ① 受託者は、業務を円滑に遂行するため、従事者に対して適切な研修等を実施したうえで、業務に就かせなければならない。
- ② 受託者は、従事者の了解を得た上で、業務開始の14日前までに事業者の名簿（氏名・生年月日・性別・顔写真）を委託者に対して提出しなければならない。年度の途中において従事者に変更がある場合も同様とする。
- ③ 受託者は、常に業務量に見合った人員を配置しなければならない。
- ④ 従事者は、受託者が直接常時雇用する従業員でなければならない。

2. 従事者の服務

従事者は、業務遂行に適した服装および、秘匿性の高い業務に従事することとなるので名札を着用すること。これに要する費用は受託者の負担とする。

3. 従事者の研修

- ① 受託者は、業務開始までに従事者に対して事務処理に必要な研修を行うこと。また業務開始後についても、必要に応じて随時、研修を行うこと。
- ② 受託者は、研修が終了したときは、委託者に終了報告書を提出すること。
- ③ 受託者は、業務開始後、途中雇用したものに対しても同様の研修を行うこと。
- ④ 事務処理方法や法令等の変更があった場合は、委託者と受託者で協議の上、研修等を行うこと。

4. 業務責任者の配置

- ① 委託業務従事者に対する指揮監督は、業務責任者が行う。
- ② 受託者は、従事者の指揮監督を行うにあたり、従事者のうち業務責任者と副業務責任者を選任し書面にて委託者に届けなければならない。変更の時も同様とする。
- ③ 履行場所には、業務責任者もしくは副業務責任者のどちらかを常に配置ができるようにしなければならない。
- ④ 受託者は、業務責任者に対して適切な管理体制を取らなければならない。
- ⑤ 業務責任者は、業務の進行状況の把握に努め、業務遂行上の支障等が生じた場合には委託者に報告しなければならない。
- ⑥ 業務責任者および副業務責任者は、他の従事者と同様の業務を行ってもよいが、責任者としての業務に支障をきたさない範囲とする。

5. 業務報告

受託者は、その日の手数料金額および処理状況等についての報告を、翌開庁日に委託者の定める書式にて行う。受託者は、報告内容に不備があった場合は直ちに修正等の対応を行わなければならない。

6. 定例会の実施

- ① 月1回の定例会を開催し各種報告・協議等を行うこと。ただし、双方いずれかの希望がある場合は、臨時会を開催することができる。
- ② 業務開始から1か月については、業務の進捗確認、仕様内容の処理状況等の確認のため、週に2回程度の頻度で臨時会を行うこととする。
- ③ 受託者は、定例会の開催後3日以内に議事録等を委託者に提出することとする。

7. 業務マニュアルの作成及び維持管理

- ① 受託者は、従事者が自立的、安定的に業務を遂行できるように、また委託者との役割分担などを含む業務内容を明確にするために業務マニュアルを作成し、業務開始までに委託者に提出すること。
- ② 受託者は、本業務を円滑に遂行するために、請求者等からの問い合わせ等に対する回答集（FAQ）を作成し、随時委託者に提出すること。
- ③ 受託者は、委託者との協議の中で決定した事柄について、必要に応じて業務マニュアル及びFAQに随時追加するなど、業務マニュアル及びFAQを適切に維持・管理すること。
- ④ 受託者は、業務マニュアル及びFAQの改版時、遅滞なく委託者に提出して委託者の確認を受けるとともに、従事者に周知すること。

8. 業務の改善

- ① 委託者が本業務の監査あるいは当該業務の実施に関する調査および報告を求めたときは、すみやかにこれに応じるとともに、問題点が発見されたときは、誠実かつ迅速に問題点の改善に努めること。
- ② 事務処理方法等について改善を要する場合は、双方協議の上決定する。

9. トラブル対応

受託者は、郵送請求にかかるクレーム等のトラブルが発生した場合は、責任をもって適切且つ迅速に対処するとともに遅滞なく口頭及び文書にて委託者に報告すること。

10. 引継ぎ

① 業務開始前の引継ぎ

受託者は、契約後速やかに委託者から業務の引継ぎを受けること。引継ぎ期間は令和9年3月31日までとする。引継ぎ期間に発生する費用等については受託者が負担すること。

② 業務完了後の引継ぎ

受託者は、本業務完了時に委託者及び次期受託者に対して十分な引継ぎを行うこと。なお、委託者が引継ぎ未完了と認めた場合、受託者は委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

受託者は、委託者及び次期受託者からの本業務に関する資料提出の求めに対し

て、受託者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害する恐れがあると委託者が認めた場合を除き、全て応じること。

IV. 情報管理

1. 個人情報の保護および情報セキュリティ

- ① 受託者は、久留米市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 5 年 3 月 30 日久留米市条例第 1 号）ならびに久留米市情報セキュリティ規則（令和 4 年 1 月 11 日久留米市規則第 2 号）の規定を遵守しなければならない。
- ② 受託者は、従事者に対して、個人情報の保護と守秘義務の遵守について、重要性を認識させ、受託者の責任においてその遵守と保護の徹底に努めること。
- ③ 受託者は、いかなる理由があっても業務上知りえた情報を他人に漏らしてはいけない。委託業務の職を退いた後も同様とする。
- ④ 受託者は、業務上知りえた情報および端末機器等を業務遂行以外の目的に使用したり、関係書類の複製・複写等を履行場所以外の場所に持ち出したりしてはならない。
- ⑤ 受託者および従事者は、本人の了承のもと、委託者が指定した個人情報保護の厳守を記した誓約書を提出すること。

2. 個人情報の漏えい等

個人情報を不正に取得しようとするものの存在を十分に認識し、電話等による対応をはじめ、申請書の真偽の判断等、業務履行中に不用意に個人情報が漏れないように十分に注意しなければならない。

また、証明書の誤送付をしない仕組みを確立し、その内容を市と合意したうえで、各従事者へ教育を徹底し、個人情報漏えい防止策を講じること。

3. システム障害時の対応

システム障害によってシステム等が使用できない場合は、委託者と受託者が協議し対処するものとする。

V. 経費の負担および端末機の貸与

1. 経費の負担

本業務の遂行に要する経費の負担区分は次のとおりとする。

①委託者が負担する経費

- A) 履行場所に係る光熱水費
- B) 業務で使用する消耗品費（偽造防止用紙、コピー用紙）

②受託者が負担する経費

- A) 従事者等の服務および研修にかかる費用

- B) 業務で使用する①. B) を除く文房具類費
- C) 業務で使用する2で貸与されるもの以外の備品類費

2. 端末機および備品の貸与

業務遂行に必要な設備・備品（電話回線、電話機、机、椅子）及び履行場所で業務履行に要する費用等（電話回線利用料、システム利用料、予め市が必要と判断した文具類など）は市が負担するが、業務従事者が使用する文具類や必要備品については受託者が負担すること。なお、PC端末について基幹系端末は必要数を市側で用意するが、インターネットに接続できる端末と通信機器、印刷機器等すべては受託者負担で用意するものとする。契約期間満了時は、受託者が用意した端末機器に導入したシステムデータ及び、設定情報等をすべて消去し、ハードディスクの物理破壊を実施し、その完了後に、その作業が完了した旨の消去完了報告書及び物理破壊時の写真を提出すること。データ消去及び物理破壊にかかる費用は受託者が負担する。

3. つり銭等の管理

郵送業務にかかるつり銭（定額小為替）及び切手は受託者で準備し管理するものとする。

VI. その他

1. 法改正等による仕様変更

法改正、制度改正等により本業務委託仕様書の内容に変更が生じた場合は、委託者と受託者が協議の上、仕様の変更を行うものとする。

2. システムの変更

本業務に使用するシステムに変更があった場合、受託者は操作研修の実施を行うとともに、委託者と協議の上、業務マニュアルの内容を変更するものとする。