

業務委託仕様書

業務内容については、この仕様書に定めるところとし、常に誠意をもって迅速かつ正確に行うものとする。

この仕様書について、「発注者」とは北九州市をいい、「受注者」とは本業務を受託する者をいう。

第1 目的

本業務は、区役所の窓口の一部を民間委託することにより、業務の効率性及び市民サービスの維持・向上を図ることを目的とする。

第2 業務名

区役所窓口案内等業務委託

第3 業務実施の基本

業務の実施にあたっては、関係法令を遵守し、発注者が提供する端末操作手引書等に基づき、業務を適切に行うものとする。

第4 業務内容

委託する業務の内容は、以下のとおりとする。

- 1 区役所窓口案内業務
- 2 異動届等入力業務
- 3 戸籍記載（通常送付分）及び住民票への振り仮名記載業務
- 4 おくやみコーナー窓口対応業務
- 5 市税オンライン窓口対応業務

第5 本事業に求められるサービス内容

- 1 本事業において、受注者に求めるサービス内容は以下の表のとおりとする。

基本的な方針	主要事項	重点的に取り組むべき項目
各業務を通じて、市民に適切なサービスを提供できるよう対策を講じること	正確性の確保 (事務処理ミスの防止)	・ 誤入力の防止 ・ 郵送請求に係る証明書、手数料誤送付の防止 ・ 必要な手続窓口の案内 ・ 書類紛失の防止 ・ 個人情報等の漏えい防止
	迅速性の確保	・ 証明書発行（郵送請求）の遅延防止 ・ 入力業務の滞留防止 ・ 戸籍、住民票記載の遅延防止

	安定性の確保	・各窓口で均一なサービス提供体制
	市民満足度の確保	・受注者の責めに帰すべき事由による接客に対するクレーム発生の防止

- 2 前項のサービス内容における対策について、契約後速やかに作成し、発注者へ提出すること。
- 3 第1項に掲げる項目について対策が講じられなかった場合は、その原因及び分析を行い、課題の把握と改善策の立案を行うなど改善策を講じるとともに、文書にて発注者へ報告するものとする。なお、改善策を講じる際に生じた費用は受注者の負担とする。

第6 業務履行期間等

1 業務引継ぎ及び業務履行期間

(1) 第9、第10及び第12に定める業務

前契約者から引継を受ける期間	令和8年6月1日～令和8年6月30日
業務履行期間	令和8年7月1日～令和11年6月30日 なお、令和8年7月1日～令和8年7月31日は検証期間とする。
次期契約者に引継を行う期間	令和11年6月1日～令和11年6月30日

(2) 第13に定める業務

業務履行期間	令和8年9月1日～令和11年6月30日 なお、令和8年9月1日～令和8年9月30日は検証期間とする。
次期契約者に引継を行う期間	令和11年6月1日～令和11年6月30日

(3) 第11に定める業務

- ア 業務履行期間は、令和8年7月1日から令和9年3月31日までとする。
- イ 次期契約者に引継を行う期間は、令和8年6月1日から令和8年6月30日までとする。
- ウ 令和9年度以降について、第11に定める業務を実施することが確定した場合は、実施する3ヵ月前までに通知するものとし、受注者はそれに従わなければならない。
- エ ウに基づき、実施前までに契約変更を行うこと。

2 引継ぎ

- (1) 受注者は、次期受注者が他の事業者に変更となった場合は、前項に定める引継ぎ期間内に、業務が円滑に履行できるよう、次期受注者に対して業務の引継ぎを行うこととする。
- (2) 受注者は、発注者が受注者の不利益になると認められた場合を除き、発注者が求める資料等の請求に全て応じるものとする。
- (3) 受注者は、契約期間完了時に処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

(4) 次期受注者の責による場合を除き、発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間満了後であっても、無償で引継ぎを行うものとする。

3 検証期間中の契約解除について

- (1) 検証期間は、受注者の履行計画の的確性、従事者の業務知識及び実務能力についての検証等を行なうための期間とする。
- (2) 検証期間中に、業務計画の不実行、従事者の知識不足などにより、発注者の業務に支障を来したにもかかわらず是正されない場合は、本契約を解除する。
- (3) この場合において、受注者に損害を与えても、発注者は、その補償の責めを負わない。

第7 履行場所

1 委託業務は、本仕様書で特に定める場合を除き、以下の場所で行う。

項番	場 所	所 在 地
1	門司区役所庁舎1階	北九州市門司区清滝一丁目1番1号
2	小倉北区役所庁舎1階	北九州市小倉北区大手町1番1号
3	小倉南区役所庁舎1階	北九州市小倉南区若園五丁目1番2号
4	若松区役所庁舎1階	北九州市若松区浜町一丁目1番1号
5	八幡東区役所庁舎1階	北九州市八幡東区中央一丁目1番1号
6	八幡西区役所庁舎	北九州市八幡西区黒崎三丁目15番3号 (コムシティ4階)
7	戸畑区役所庁舎1階	北九州市戸畑区千防一丁目1番1号
8	小倉北区役所庁舎3階 (区政事務センター)	北九州市小倉北区大手町1番1号
9	折尾出張所	北九州市八幡西区光明一丁目9番22号
10	曾根出張所	北九州市小倉南区下曾根四丁目22番1号

2 以下の履行場所及び業務内容は表のとおりとする。

履 行 場 所	業 務 内 容
項番1～7	第9、第10の第3項～第5項の業務及び第12の業務
項番8	第10の第1項、第2項、第6項～第13項及び第11の業務
項番9、10	第9の業務

3 受注者が作業する場所は、端末機等の設置場所のほか、発注者の指定する場所とする。また、休憩場所等は、別途協議する。

4 項番1の門司区役所については、令和10年を目途に移転予定であるため、履行場所、端末機等の設置場所、休憩場所等は別途協議する。

第8 業務履行日及び業務履行時間・休業日

1 業務履行日及び業務履行時間

(1) 業務履行日及び業務履行時間は次のとおりとする。

業 務 内 容	業務履行日	業務履行時間
第9、第10及び 第13	月曜日 から 金曜日	(ア) 午前8時30分から午後5時15分まで (イ) 木曜日は午前8時30分から午後7時00分まで ※(イ)について、曾根出張所及び折尾出張所は除く。
第11及び第12		午前8時30分から午後5時15分まで

- (2) 業務履行時間は、各履行場所の開庁時間に準ずるものとし、発注者が定める。
- (3) 発注者は、休日開庁の実施や開庁時間の変更により、上記(1)に定める業務履行時間に変更が生じる場合、実施する3ヵ月前までに受注者へ通知して変更することができる。ただし、「台風等大規模風水害に備えた区役所等窓口対応指針」に基づく窓口休止が生じる場合は、最低限の窓口対応が利用できる体制について、発生の都度、別途協議する。
- (4) なお、前号を実施する場合は、人件費の算定上「単価×業務履行時間×日数×人工」に割り戻して再計算のうえ、契約変更を行うものとする。
- (5) 業務履行の際、繁忙期の業務量や閉庁時間帯の窓口状況等により、業務時間内に処理できない場合は、業務履行時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合における時間延長の経費については、当該契約に係る委託料に予め含まれるものとする。

2 休業日及び休憩時間

- (1) 休業日については、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1月3日まで（年末年始の休日）とする。ただし、発注者が休日開庁を実施する場合は、この限りでない。
- (2) 休憩時間については、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。

第9 区役所窓口案内業務

1 全般

(1) 来庁者への案内業務

区役所各課、住宅供給公社や社会福祉協議会等庁舎内各窓口における基本的な業務、設備などについて把握し、来庁者に対する適切な案内を行うこと。また特に要望等伝達があれば関係課に連絡するとともに日報に記載すること。

(2) 来庁者の急病、不審者、迷子の対応、介助等

速やかに総務企画課又は近隣の部署に連絡し、対処するとともに日報に記載すること。

(3) 来庁者からの質問、苦情等への対処

職員と協力して積極的に対処すること。特に苦情・トラブルについては、内容を聞き速やかに職員に引き継ぐとともに日報に記載すること。

(4) 来庁者の整理

市民課窓口において、来庁者の手続きが円滑に行われるようフロアの人員整理に努める

こと。

(5) フロア的环境整理

フロア的环境整理、維持に努め、不審物を発見した場合は、速やかに総務企画課へ連絡すること。

(6) 遺失物、拾得物の処理

遺失物を発見した場合、また来庁者から遺失物・拾得物を受け付けた場合は、発見した時刻または受け付けた時刻と場所を明らかにして、近隣の部署の職員に引き継ぐこと。

2 総合窓口案内業務

(1) 車イス・ベビーカーの貸出し業務

(2) 募金箱の管理業務

(3) 広告モニターの電源操作、行政情報システム（行事案内モニター）の電源操作及び情報の入力作業

(4) 日々の業務伝達への対応

各区役所総務企画課は、庁舎における行事・催事、緊急工事等の情報を受注者に提供し、受注者は案内に遺漏ないよう努めること。

(5) 近隣の関係官公署（複合庁舎にあっては、同一建物に入居する店舗等を含む）交通機関等について把握し、適切な案内を行うこと。

(6) 自動証明写真撮影機への案内業務、及び市民への操作説明や問い合わせ対応

(7) 新型ウイルス等の感染症・疫病の発生に伴う感染対策への協力

(8) 市民の問い合わせに明確な回答ができない場合は、備付の電話で各区役所総務企画課に内容を取り次ぐこと。

3 市民課における記入補助及び窓口案内業務

(1) 住民票の写しや所得額証明書などの各種証明書（以下、「各種証明書」という。）の発行における必要な手続きの確認

ア 市民課窓口にて発行する証明書に限られるため、市民の状況を確認し市民課への案内または適切な窓口への案内を行うこと。

イ 窓口でコンビニ交付対象証明書を取得しようとする者に対して、コンビニ交付チラシを配布し、窓口交付より安いことや庁舎内のマルチコピー機などで取得できる旨、案内すること。

(2) 申請書等の記入補助

ア 各種証明書の発行に係る請求書の記入補助

イ 住所異動、戸籍届、印鑑登録などに係る申請書や届出書の記入補助

ウ オーダーシート（世帯の状況などを記入し、関連手続きの有無を判断する書類）の記入補助

(3) マルチコピー機を設置している庁舎における証明書発行の案内及び操作補助

(4) 市民課の記載台に備え付けの申請書等の補充

(5) 周辺環境の整理維持

(6) 窓口の混雑緩和に係る案内（コンビニ交付、オンライン転出等の利用案内）

4 窓口予約発券機の案内業務

(1) 窓口予約発券機対象部署

市民課、国保年金課、保健福祉課、市税事務所、税務課

(2) 来庁者への整理券発券業務

ア 来庁された市民に対し、適切な窓口整理券の発券を補助して案内すること。

イ 事前予約者には、事前予約者用の対応を行うこと。

ウ 窓口予約発券機の対象でない課に用務がある市民には、関係課を案内すること。

エ 整理券に関する内容について市民からの問い合わせがあった場合は、発注者が貸与するタブレットで状況確認のうえ、必要な操作や窓口職員へ声掛けを行うこと。

(3) 番号発券機のロール紙交換

ア 番号発券機に格納している整理券印字用ロール紙の補充を行うこと。

イ 紙詰まりが発生した際の対応も行うこと。

(4) 番号発券機や呼び出しモニターのトラブル対応

ア 番号発券機や呼び出しモニターに接続不良等のトラブルが発生した場合は、マニュアル等で示した操作方法に基づいて対応すること。

イ 解決できない場合は、窓口職員等へ引き継ぐこと。

5 区役所窓口案内業務に関する注意事項

(1) 門司区、小倉南区、若松区、八幡東区、戸畑区の区役所における市税証明書交付窓口は令和8年9月1日より税務課から市民課に移転するため、窓口案内に留意すること。

(2) 市税証明書の記載案内業務については、令和8年8月末までは所得額証明書のみとする。ただし、令和8年9月1日以降は、所得額証明書に加えて、固定資産税課税台帳記載事項証明書、納税証明書等、税務課から移管される市税に関する証明書に係る記載案内も行うこと（小倉北区役所及び八幡西区役所の市民課は除く）。

(3) 市民課における記入補助と総合窓口案内を兼ねることも可とする。ただし、業務量、区役所の構造を鑑み、適切な人員を配置すること。

第10 異動届等入力業務

1 端末機操作による住民異動に関する入出力業務

(1) 転入、転居、転出等の届出に伴う住民の異動情報の入力

(2) 戸籍届出に伴う住民の異動情報の入力

(3) 住民基本台帳法第9条及び同法第30条の50に定められた通知に伴う住民の異動情報の入力

(4) 受付審査票の出力

(5) 転出証明書等関係書類の出力

2 端末機操作による戸籍の附票に関する入出力業務

(1) 戸籍の附票記載事項通知書に基づく入力

(2) 入力確認票の出力

3 端末機操作による印鑑登録等に関する入出力業務

- (1) 新規登録申請に伴う印影、登録番号等の入力
- (2) 亡失・廃止等の届出に伴う情報の入力
- (3) 受付審査票の出力
- (4) 照合用帳票の出力
- (5) 照会・回答書の出力及び送付

4 住民異動等に伴うカード類の券面記載事項変更処理

5 第1項から第4項の業務細目

- (1) 受注者は、発注者から受け取った住民異動届書や住所地で受理した戸籍の届書等に基づき、業務を行う。
- (2) 書類に未記入の項目等がある場合は発注者に返却する。
- (3) 受注者は、業務を行った後、速やかに入出力帳票等の内容を確認した後、発注者に提出し照合を受けなければならない。
- (4) 受注者は、全体の業務に支障をきたさぬよう、届出・申請等のあったその日のうちに、速やかに、処理することを原則とする。ただし、即時処理を必要と発注者が指定するものについては、直ちに処理しなければならない。
- (5) 券面記載事項の変更処理（裏書）を行うカードは、在留カード、特別永住者証明書、特定在留カード、特定特別永住者証明書である。
- (6) 住所異動等により、券面記載事項の変更処理（裏書）を行うときは、カード券面プリンターを利用して券面記載を行うこと。なお、プリンターが正常に作動しない場合は、手書きで記載する等対応を行い、機器については、マニュアルで示した操作方法に基づき対応することとし、解決できない場合は、窓口職員等へ引き継ぐこと。

6 端末機操作による子ども医療に関する申請書の確認及び入力業務

- (1) 申請書、添付書類の出力
- (2) 申請書、添付書類の確認
- (3) 申請書、添付書類の必要事項の入力

7 端末機操作による介護保険に関する申請書の確認及び入力業務

- (1) 申請書、添付書類の出力
- (2) 申請書、添付書類の確認
- (3) 申請書、添付書類の必要事項の入力

8 端末機操作による国民健康保険に関する申請書の確認及び入力業務

- (1) 申請書、関係書類の出力
- (2) 入力画面の確認、処理中止事例の職員への連絡
- (3) 申請書の補記
- (4) 申請書、添付書類の必要事項の入力

9 第6項から第8項の業務細目

- (1) 受注者は、総合窓口システムの処理状況確認画面のステータスに基づき、原則として直ちに業務を行う。
- (2) 受注者は、業務を行った後、速やかに入力内容を確認した後、発注者に申請書、添付書

類等一式を提出し審査を受けなければならない。

10 郵便により請求のあった住民票の写し、戸籍記載事項証明書等（以下「証明書等」という。）の処理に関する業務

- (1) 端末機操作による申請書、添付書類等に関する事項の入力及び確認書類の出力
- (2) 端末機操作による証明書等の交付に関する事項の入力及び領収書等の出力
- (3) 送付用封筒への証明書等の封入及び発送
- (4) 手数料の收受及び集計（つり銭を含む）、及び集計表の作成

11 前項の業務細目

- (1) 受注者は、発注者から受け取った連絡票に基づき、速やかに業務を行う。
- (2) 受注者は、業務を行った後、速やかに入出力帳票等の内容を確認した後、発注者に提出し照合を受けなければならない。
- (3) 受注者は、請求者への証明書発行の手数料に係るつり銭準備金等のため、定額小為替証書を準備し、管理しなければならない。

12 前各項に付帯する業務

13 第10項から第12項の業務に関する注意事項

- (1) 第10項から第12項について、委託期間中にオンライン請求やキャッシュレス対応を導入する場合は、業務フローの変更に対応すること。
- (2) 発注者は、新システムを導入する場合、受注者に対し、実施する2ヶ月前までに通知する。
- (3) 新システムの導入により業務フロー等が変更となる場合、発注者は、定例報告会等を通じて関連資料を提供して受注者と協議する。受注者は、業務運用に影響がでないよう手順書等を修正して、実施前までに、受託に係る業務を処理するため配置する者（以下「業務従事者」という。）に対し、十分な研修等を行うなど、適切に対応すること。

第11 戸籍記載（通常送付分）及び住民票への振り仮名記載業務

1 端末機による戸籍届書連携業務等処理業務の内容

- (1) 届書の出力、届書形式審査
- (2) 届書入力・審査結果入力、戸籍の附票の記載
- (3) 移記
- (4) 入力情報の出力
- (5) 審査・処分決定（※発注者職員が実施）
- (6) 決裁（※発注者職員が実施）
- (7) 届書等情報送信
- (8) 涉外戸籍の届書が出されたときの異動処理等
- (9) 追完届が出されたときの異動処理等
- (10) 胎児認知届の参考送付を受けた時のシステム入力等
- (11) 死産届の参考送付を受けた時のシステム入力等
- (12) 送付を受けた書類等の記録、受付管理、帳票等の作成・管理

- (13) 送付を受けた届書に関する戸籍の記載処理の進捗状況に関する電話等による問い合わせへの対応。
- (14) 戸籍振り仮名の市町村長記録の個別処理が生じたときの異動処理等。
- (15) 上記に定めのない事務又は事務の内容等に疑義がある場合は、協議により定めるものとする。

2 住民票への氏名振り仮名記載業務

本籍地市区町村から住民基本台帳法第9条に定められた通知のうち戸籍振り仮名の市町村長記載に係る通知における調査及び住民票への振り仮名情報等の入力

3 業務の処理期限

- (1) 営業日の午前中に受信の場合は、翌営業日までに職員の審査へ回す。
- (2) 営業日の午後には受信の場合は、翌々営業日までに職員の審査へ回す。
※いずれも保留分を除く。

4 文書管理業務

第1項第5号及び第6号が完了した帳票類等について、受注者によって保管庫に整理整頓の上、順次、発注者に引き継ぐ。詳細な引継ぎ時期や保管場所については、発注者と受注者において協議のうえ決定する。

第12 おくやみコーナー窓口対応業務

おくやみに関する案内業務

- (1) 予約受付・管理（電話・Webによる予約の受付及び必要な情報の把握等）
- (2) 各課に照会のうえ、具体的な手続きを抽出し、申請書等を作成
- (3) 予約日前に来庁者へ必要な添付書類や持参物を電話やメールで通知する。
- (4) 予約日での来庁者の対応（申請内容の説明や確認等）
- (5) 申請書等に記入漏れがないか、必要な添付書類が揃っているか等を確認（受託事業者では対応できない内容（判断を伴う内容等）については、所管課を案内）
- (6) 申請書等の所管課への引き継ぎ。
- (7) その他、区役所以外の手続きについての案内（チラシ配布）
- (8) 令和8年10月頃に定型的な手続きについては、おくやみコーナーで申請受けきりとする手続きのワンストップ化を行うものとする。（現在、小倉南区で先行実施中。）

第13 市税オンライン窓口対応業務

区役所に設置する市税オンライン窓口は、窓口には職員が常駐せず、窓口に設置されたテレビ会議システムを通じて市税事務所等職員と相談や手続きを行う。そこで、来庁者への目的に応じた案内や機器の操作補助等のサポートを窓口業務として委託するものである。

本業務の実施にあたっては、市税オンライン窓口への来庁者に対する適切な案内を行うために必要な人役を配置するものとする。なお、受注者は、発注者が別途配布するマニュアルに則って業務を履行する。

- 1 来庁者の用件に応じ、市税オンライン窓口で対応するものと対応しないものの振り分けを

行い、適切な案内を行うこと。

(1) 市税オンライン窓口で対応するものは、本人確認や課税状況等の確認を行い、用件に応じて、以下の対応を行う。

- ア 所管課へのテレビ会議システムの接続または電話での引継ぎ
- イ オンライン申請の案内及び操作補助
- ウ 納付書の再発行
- エ 書類の記載補助
- オ 書類の預かり
- カ アンケートへの協力依頼
- キ 前各号に付帯する業務

(2) 市税オンライン窓口で対応しないもの（市税事務所が窓口となるもののうち市税オンライン窓口で対応できないもの、市税事務所以外の他課が窓口となるもの、市役所が窓口でないもの）は、所定の窓口を案内すること。

2 来庁者から預かった書類や税務課宛に届いた郵便物等を、庁内メールを利用して所管課へ送付すること。

3 税情報閲覧用の基幹系端末の利用補助

4 履行場所

場 所	所 在 地
門司区役所庁舎3階	北九州市門司区清滝一丁目1番1号
小倉南区役所庁舎3階	北九州市小倉南区若園五丁目1番2号
若松区役所庁舎1階	北九州市若松区浜町一丁目1番1号
八幡東区役所庁舎2階	北九州市八幡東区中央一丁目1番1号
戸畑区役所庁舎1階	北九州市戸畑区千防一丁目1番1号

※門司区役所については、令和10年を目途に移転予定であるため、履行場所、端末機等の設置場所、休憩場所等については別途協議する。

5 業務報告

第18の日報及び月報は、発注者が指定する日までに発注者が指定する方法で提出する。

第14 システムダウン時の対応について

1 区役所窓口におけるシステムが正常に作動しない場合は、以下の対応を行うこと

(1) 番号発券機

紙の番号札を準備し配布など番号発券機の代替対応を行うこと。

(2) マルチコピー機

近隣のコンビニエンスストアへの案内又は窓口発行の案内を行うこと。

※マルチコピー機と窓口では発行する場合の手数料が異なるため、チラシ配布するなど間違いのないように案内すること。

(3) カード券面プリンター

手書きで記載する等対応を行うこと。

- (4) 市税オンライン窓口対応におけるテレビ会議システムが復旧するまでの間、業務責任者を通じて所管課へ連絡し、判断をあおぐこと。
- 2 前項以外で、その他対応等がある場合は、業務に対応する関係部署等と協議のうえ対応すること。ただし、前項第4号市税オンライン窓口対応については、財政・変革局税制課と協議のうえ対応すること。

第15 発注者のシステム状況

1 業務で使用する主な関連システム構成

- (1) 総合窓口システム 子ども医療などの入力や出力等に使用するもの。
- (2) 住民基本台帳システム 住所異動等の入力に使用するもの。
- (3) 印鑑登録システム 印鑑登録等に使用するもの。
- (4) 税務システム 市税証明等の発行等に使用するもの。
- (5) 総合収納システム 納付書の再発行に使用するもの。
- (6) 総合滞納整理システム 納付書の再発行に使用するもの。
- (7) 戸籍システム 戸籍記載（送付分）等に使用するもの。
- (8) 戸籍附票システム 戸籍附票への記録等に使用するもの。
- (9) 戸籍郵送請求システム 戸籍郵送請求に関する出力等に使用するもの。

なお、各号の製品名は以下のとおりである。

- (1)～(5) (株)RKKCS 住民記録システム（総合行政システム）
- (6) 北日本コンピューターサービス(株) 総合滞納整理システム(DIALOGUE)
- (7)～(9) 富士フィルムシステムサービス(株) 戸籍総合システムブックレス

2 標準準拠システムへの移行について

(1) 稼働開始時期

- | | |
|--|---------|
| ア 戸籍システム、戸籍附票システム | 令和10年1月 |
| イ 印鑑登録システム、住民基本台帳システム、税務システム、総合収納システム、総合滞納整理システム | 令和11年1月 |

(2) 留意事項

各システムの標準化対応により業務フロー等が変更となる場合、発注者は、定例報告会等を通じて関連資料を提供して受注者と協議する。受注者は、業務運用に影響が出ないよう手順書等を修正して、実施前までに業務従事者に対する十分な研修等を行うなど、適切に対応すること。

第16 業務の実施体制等

1 業務従事者の配置

- (1) 受注者は、受託に係る業務を処理するため、戸籍法、住民基本台帳法、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、北九州市印鑑条例、介護保険法、北九州市子ども医療支給要綱、国民健康保険法、個人情報保護に関する法律、北九

州市市税条例及び関係法令等、業務に必要な知識を備え、円滑に業務を行える業務従事者を発注者の指定する場所に配置し、業務に従事させなければならない。

- (2) 受注者は契約後速やかに、前号の業務従事者の名簿を発注者に提出しなければならない。従事者に変更があった場合も同様とする。
- (3) 受注者は、履行場所に配置する従事者を頻繁に変更することのないよう留意するとともに、常に業務量に見合った人員を配置し、業務量増加の場合には、速やかに、業務従事者の増員を図り、業務に支障が生じないようにしなければならない。

2 業務副責任者の配置

- (1) 受注者は、業務期限内の適正実施を確保するため、全工程を監理し、業務従事者の指揮監督を行うとともに、発注者との協議・連絡等を行う業務副責任者を各履行場所に1名以上配置しなければならない。ただし、曾根出張所及び折尾出張所は除く。
- (2) 業務副責任者の役割を文書で明確にしたものを履行場所へ提出し、常に適正な管理体制がとれるようにすること。実施体制に変更がある場合は、発注者に報告すること。
- (3) 業務副責任者については、本業務又は同種の業務について1年以上の実務経験を有し、各履行場所の業務管理を行うのに十分な知識・能力をそなえた者とする。
- (4) 業務責任者が履行場所に不在の時は、業務副責任者がその役割を担うこと。

3 業務責任者の配置

- (1) 受注者は、業務の全工程を監理し、業務従事者の指揮監督を行うとともに、発注者（各履行場所職員）との協議・連絡等を行う業務責任者を選任し、業務が円滑に進められるよう、各履行場所に専任の者を1名以上配置しなければならない。
- (2) 業務責任者の役割を文書で明確にしたものを履行場所へ提出し、常に適正な管理体制がとれるようにすること。実施体制に変更がある場合は、発注者に報告すること。
- (3) 業務責任者については、本業務又は同種の業務について1年以上の実務経験を有し、各履行場所の業務管理を行うのに十分な知識・能力をそなえた者とする。

4 統括管理者の配置

- (1) 受注者は、業務全体を俯瞰し、円滑な業務運営が達成されているか管理、監督するとともに、事業の進捗、サービスレベルの維持・向上等について、発注者と協議・連絡等を行う統括管理者を置かなければならない。
- (2) 統括管理者は、業務責任者、業務副責任者及び業務従事者と兼務してはならない。

5 指示及び伝達について

受注者は、発注者への報告、協議又は発注者からの指導が必要な場合は業務責任者又は業務副責任者をもって対応する。なお、業務責任者又は業務副責任者は業務実施場所に常駐し、常に発注者との連絡ができる状況にあること。実施体制に変更がある場合は、発注者に報告すること。

6 欠員等が生じた場合について

繁忙期や突発的に欠員が生じた場合等については、要員の業務習熟度なども勘案し、業務の遂行に支障を来すことのないよう体制を維持する特段の配慮を行うこと。

7 トラブル等への対応

- (1) 本事業を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、受注者は責任を持って対処するとともに、遅延なく発注者へ報告すること。また、その内容に応じて適切かつ迅速に発注者へ引き継ぐこと。
- (2) 本事業に対する苦情等が発生した場合は、受注者は遅延なく発注者に報告するとともに、適切かつ迅速な処理に努めること。
- (3) 災害発生時において、受注者は、発注者と協力して来庁者の避難及び誘導を行うこと。

8 業務におけるデータ分析等の作成・提出

- (1) 受注者は、本業務の月次や年次で集計を行い、発注者の求めるデータ等を提供する。詳細なデータの内容については、協議するものとする。
- (2) 発注者が市議会資料、事業報告等を作成する際に必要な事務処理データを収集、整理し、受注者の要請に応じて事業計画、事業報告等の基礎資料の作成等を行う。

第17 本事業における事前準備等

- 1 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 受注者は、契約締結後、次の事項を含む業務計画書を作成し、その計画書に則って業務を履行するものとする。なお、作成した業務計画書は、発注者に提出し、承認を受けるものとする。
 - (1) 業務分担を明確にした組織体制
 - (2) 休暇、欠員補充等の連絡体制
 - (3) 休憩、昼食休憩及び交代等の労務管理の方法
 - (4) 緊急時連絡体制
 - (5) 業務統括者、業務責任者、業務副責任者の名簿
 - (6) 進捗管理及び情報セキュリティ管理の方法
 - (7) 業務委託におけるリスクマネジメント
 - (8) 業務履行開始までの研修計画
 - (9) その他契約書及び仕様書の条項における発注者に示すべき事項
- 3 業務計画書に変更のある場合は、その都度発注者に提出するものとする。
- 4 本事業における業務手順書等の作成
 - (1) 受注者は、本仕様書に記載する業務内容その他発注者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、発注者との役割分担など業務内容をより明確にするため、発注者と協議のうえ、当該設計に関する業務マニュアル等を作成すること。
 - (2) 作成した業務手順書等について、業務開始前に発注者へ提出し確認を受けること。
- 5 業務従事者への研修等
 - (1) 受注者は、業務従事者に対し、接遇能力、関係法令等の専門的知識、端末操作等の業務処理能力、個人情報保護等に係る情報セキュリティ能力その他業務に必要な能力に関する研修の資料作成及び研修を実施し、本業務の遂行に必要となる人材を確保し、育成すること。

- (2) 研修の資料作成や実施については、受注者の責任及び費用負担で行うものとする。
- (3) 委託期間中に法改正や端末操作の変更等がある場合は、受注者が業務従事者へ教育研修を行うこと。
- (4) 受注者は、最低1年間に1回、従事者等に対して個人情報等の管理に関する研修を実施し、報告書を発注者に提出すること。
- (5) 受注者は、第1号の研修について、履行開始前に必ず実施することとし、履行開始後も常に業務従事者の質の維持及び向上のために、研修を実施すること。
- (6) 研修後、研修資料や業務手順書等を添えて、研修実施報告書を発注者へ提出する。
- (7) 発注者は、必要と認めるときには、研修の内容、実施状況について調査を行うことができる。

第18 業務報告書等の提出

- 1 業務従事者は、第12に定める業務について、業務履行日ごとに利用者実績及び利用者アンケートの集計をしなければならない。なお、利用者アンケート（様式1）については、区政推進課に提出すること。
- 2 業務責任者は、下記の業務について業務履行日ごとに各履行場所の日報を作成し、報告先に提示して、確認を受けなければならない。ただし、業務責任者が休暇等の場合、代理として業務副責任者又は業務従事者が行って差し支えない。

業務内容	日報報告先（不在の場合）	様式
第9第1項及び第2項に定める業務	各区総務企画課長（庶務係長）	様式2
第9第3項に定める業務	各区市民課長（市民係長）	様式3
第10第1項から第2項まで及び第6項から第8項までに定める業務	区政事務センター所長（担当係長）	様式4
第10第3項及び第4項に定める業務	各区市民課長（市民係長）	様式5
第10第10項に定める業務	区政事務センター所長（担当係長）	様式6
第11に定める業務	区政事務センター所長（担当係長）	様式7
第13に定める業務	財政・変革局各市税事務所 市民税課長（管理係長）	様式8

- 3 統括責任者は、月ごとに業務の件数をまとめた月報を作成し、業務報告書として翌月10日までに発注者へ提出しなければならない。

第19 個人情報等保護のセキュリティ対策等

1 基本的事項

- (1) 受注者は、この業務の履行にあたっては、秘密の保持に関する全ての法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得たことについては、契約期間中及び契約終了後においても、いかなる理由によっても他人に漏えい

してはならない。

- (2) 受注者は、発注者に対し、前号の義務の履行を担保するために従事者との連署による誓約書を提出しなければならない。
- (3) 受注者は、従事者に対して、事前及び定期的に秘密の保持についての教育を行わなければならない。
- (4) 受注者は、この業務の履行に関する秘密の保持については、退職した従事者についても責任を負う。
- (5) 端末機周辺への通信機器類（携帯電話、スマートフォンを含む）、カメラ等の携行は禁止する。
- (6) 受注者は、以下のいずれかの認証を事業開始時までに取り得していること。
 - ア プライバシーマーク
 - イ ISO/IEC 27001 又は JIS Q 27001
- (7) 「特定個人情報の適切な取扱いに関するガイドライン（行政機関等編）」（平成26年12月18日令和7年6月一部改正 特定個人情報保護委員会）第4-2-(1) 委託の取扱いに記載された内容に沿った安全管理規定を定め、保護体制調査書を発注者に提出する。
- (8) この業務の全部または主たる部分を第三者に再委託することは原則禁止する。

この業務の主たる部分とは、第9から第13に定める業務並びにこの契約の履行管理業務をいう。
- (9) 受注者は、個人情報に関し事故が発生したとき又は発生するおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告しなければならない。
- (10) 受注者は、委託業務に係るデータ及び関係資料の漏えい、滅失、き損、その他の事故が発生したとき又は発生するおそれのあることを知ったときは、直ちにその内容、程度、処理した事項、その他必要事項について発注者に報告し、発注者と協議して委託業務を実施（処理）しなければならない。なお、この場合に生じた費用及び損害については、全て発注者が負担する。
- (11) 発注者は、業務委託に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合、住民に対して適正な説明を行うため、必要に応じて当該情報セキュリティインシデントの公表を行うことができるものとする。

2 個人情報等の取扱いにおける内部監査及び立会確認

- (1) 受注者は、個人情報等保護対策は適切に行われているか、定期的に内部監査を行い、その結果を発注者へ報告すること。なお、監査内容や報告内容については、発注者と受注者において協議のうえ決定する。
- (2) 個人情報等保護対策の適切性の確保のため、発注者は受注者が実施する研修や内部監査に立ち会うことができるものとする。

3 業務上の制限

- (1) すべての業務従事者は、当該委託業務の業務スペース付近への記録媒体等私物の持ち込みを禁止する。ただし、あらかじめ発注者に報告のうえ、承認を得ている場合は、この限りではない。

- (2) 業務従事者の各システムの電算アクセス情報については、発注者の管理する方法で電磁的な記録をとるものとする。
- (3) 業務責任者は、業務関係者以外のものが執務スペース等に立ち入らないように監視するとともに、業務副責任者及び業務従事者が勤務時間中に自己所有の鞆を持って執務スペースを退室する場合には、不正に個人情報等を持ち出していないかを確認すること。
- (4) 業務責任者は、勤務時間中に自己所有の鞆を持って執務スペースを退室する場合には、発注者職員の確認を受けること。
- (5) 従事者は、業務及び業務に関連する内容をソーシャルメディア等には書き込んではいない。

第20 機器類の管理、その他備品等について

1 第9及び第10に定める業務

業務上必要な端末機、周辺機器及び什器類（以下「各種設備・備品等」という。）は、以下のとおり準備するものを使用するものとする。なお、各種設備・備品等の数に関しては、委託後のレイアウトと併せて、発注者と受注者で協議の上準備期間中に決定するものとする。

区分	発注者が準備するもの	受注者が準備するもの
ファシリティ	更衣ロッカー 事務用机及び椅子 複合機 番号発券機一式 カード裏書プリンター 電話機 プリンター（ネットワーク接続） 基幹系端末	業務に必要な筆記用具類
ネットワーク環境	電話回線 LAN 回線	なし

2 第11に定める業務

業務上必要な各種設備・備品等は以下のとおり準備するものを使用するものとする。なお、各種設備・備品等の数に関しては、委託後のレイアウトと併せて、発注者と受注者で協議の上準備期間中に決定するものとする。

区分	発注者が準備するもの	受注者が準備するもの
ファシリティ	更衣ロッカー 事務用机及び椅子 複合機 電話機 プリンター（ネットワーク接	業務に必要な筆記用具類

	続) 基幹系端末 鍵付きキャビネット	
ネットワーク環境	電話回線 LAN 回線	なし

3 第12に定める業務

業務上必要な各種設備・備品等は以下のとおり準備するものを使用するものとする。なお、各種設備・備品等の数に関しては、委託後のレイアウトと併せて、発注者と受注者で協議の上準備期間中に決定するものとする。

区分	発注者が準備するもの	受注者が準備するもの
ファシリティ	更衣ロッカー	事務用机及び椅子 電話機（通話料を含む） パーテーション コピー用紙 業務に必要な筆記用具類 プリンター（ネットワーク接続） 情報通信機器
ネットワーク環境	なし	電話回線 LAN 回線（メールアドレスの取得を含む）

4 第13に定める業務

業務上必要な各種設備・備品等は以下のとおり準備するものを使用するものとする。なお、各種設備・備品等の数に関しては、委託後のレイアウトと併せて、発注者と受注者で協議の上準備期間中に決定するものとする。

区分	発注者が準備するもの	受注者が準備するもの
ファシリティ	更衣ロッカー 事務用机及び椅子 電話機 鍵付きキャビネット（申請書原本等一時保管用） 各種申請書収納トレイ プリンター（ネットワークに接続） 基幹系端末 テレビ会議システム一式 タブレット	業務に必要な筆記用具類
ネットワーク環境	電話回線	なし

	LAN 回線	
--	--------	--

5 各履行場所における端末台数について

(1) 基幹系端末の設置台数

履行場所	基幹系端末設置台数
門司区市民課	23台
小倉北区市民課	50台
小倉南区市民課	35台
若松区市民課	19台
八幡東区市民課	16台
八幡西区市民課	37台
戸畑区市民課	20台
区政事務センター	65台
市税オンライン窓口	6台（門司区・若松区・八幡東区・戸畑区：各1台、小倉南区：2台）

第21 端末機の使用について

- 1 発注者は従事者に、端末使用承認証（以下「ICカード」という。）を貸与する。
- 2 従事者は、ICカードについて、業務開始時に貸与を受け、業務終了時に返却するものとする。なお、貸与、返却時間をカード貸与簿に記入するものとする。
- 3 従事者は、業務終了時及び休憩・交代等のため端末機から離れるときは、端末機をICカード入力画面まで操作しなければならない。

第22 制服等

- 1 受注者は、業務従事者（業務副責任者及び業務責任者を含む）に各履行場所での業務に適した制服を着用させること。なお、特に防寒が必要な場合については、別途協議する。
- 2 第9の区役所窓口案内業務に従事する者は、「ご案内」と記載された腕章（黄色）を着用すること。
- 3 上記の制服及び腕章は、受注者が準備するものとする。

第23 報告会の設置

- 1 受注者は、本事業実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、定期的に、発注者を交えた報告会を開催すること。
 - (1) 定例報告会は、毎月1回開催することとし、日程は発注者と協議の上決定する。
 - (2) 受注者は、各履行場所での状況等をまとめて、定例会で報告を行うものとする。
 - (3) 受注者は、臨時報告会の開催を要求することができ、発注者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発注者と協議すること。
 - (4) 発注者は、臨時的に報告会を開催することができ、日程については受注者と協議の上決定する。

- (5) 報告会を実施した場合、受注者は報告会内容等の議事録を作成し、速やかに発注者へ提出すること。
- 2 受注者は、各履行場所において関係課と定期的に業務報告会を設置し、業務の円滑な事務処理に努めなければならない。
- 3 業務改善
 - (1) 発注者は、業務の実施にあたり改善すべき事例が発生した場合には、その内容を記載した報告書を定期または臨時の報告会において受注者に提示する。
 - (2) 受注者は、当該報告書の内容を精査し、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、発注者に提出すること。

第24 委託業者間の連携

本業務の実施にあたっては、別途委託されている「各区役所市民課・出張所マイナンバーカード支援業務委託」及び「マイナンバーカード特設コーナー及び郵便局窓口事務局運営業務委託」の各受注者（以下、本条において「関連受注者」という。）と適切に連携を図ること。

- (1) 受注者は、関連受注者との役割分担を発注者と協議のうえ明確にし、業務の重複や空白が生じないように努めること。
- (2) 来庁者の手続き内容に応じて、速やかに適切な関連受注者または発注者職員へ引き継ぎを行うこと。
- (3) 受注者は、関連受注者との間で窓口混雑状況・来庁者動向・トラブル事例等の情報を適宜共有し、一体的な窓口運営に努めること。情報共有の手段・頻度・内容については、発注者を交えて協議のうえあらかじめ定めておくこと。

第25 受注者の雇用主としての義務等

受注者は、業務の重要性に鑑み、業務従事者に対し、法律で定められた雇用主としての一切の義務を履行し、また、適正かつ良好な労働条件の確保に努めなければならない。

第26 契約に係る注意事項

本仕様書に記述がない事項については、双方協議の上これを決定するものとする。

【参考】

1 令和6年度各業務における対応件数（実績）

ア 案内業務件数（市内分）

項番	内容	対応件数
1	記入支援	468,376件
2	番号発券機案内	396,007件
3	窓口案内	195,603件
4	総合案内相談等	588件

※項番1及び項番2の対応件数のうち、42,214件は税証明対応件数である。

イ 異動届等入力業務件数（市内分）

項番	内容	対応件数	項番	内容	対応件数
1	転入届	20,547件	11	印鑑その他	293件
2	転居届	18,523件	12	市民カード	17件
3	転出届	22,994件	13	介護保険	670件
4	その他の届	14,306件	14	子ども医療	596件
5	転入通知	21,750件	15	国民健康保険	5,526件
6	職権処理	33,238件	16	郵送請求入力	84,436件
7	19条1項通知	20,758件	17	住基カード裏書	36件
8	印鑑登録	21,345件	18	在留カード裏書	6,338件
9	印鑑再交付	62件	19	特別永住者証明 書裏書	200件
10	印鑑亡失・廃止	5,170件			

ウ 戸籍記載送付分件数（市内本籍）

項番	内容	対応件数	項番	内容	対応件数
1	出生届	2,600件	7	入籍届	815件
2	死亡届	5,375件	8	養子縁組届	435件
3	婚姻届	6,103件	9	養子離縁届	101件
4	離婚届	1,196件	10	分籍届	140件
5	77条の2の届	512件	11	認知届	106件
6	転籍届	1,390件	12	その他	352件

エ 住民票への振り仮名記載（市内住所で市内受理及び9条2項通知での入力総件数）

※令和7年度に開始した業務であるため、開始月から令和8年2月分までの件数（月件数）

月	対応件数	月	対応件数
R7.6月	1,801件	R7.11月	143件
R7.7月	666件	R7.12月	131件
R7.8月	786件	R8.1月	111件
R7.9月	1,277件	R8.2月	122件

R7.10月	301件		
--------	------	--	--

オ おくやみコーナー利用件数

区	対応件数	区	対応件数
門司区	1,103件	八幡東区	817件
小倉北区	1,711件	八幡西区	2,476件
小倉南区	966件	戸畑区	388件
若松区	1,163件		

カ 市税オンライン窓口対応件数（年間）（推計） 20,898件

※令和7年度中に各税務課で集計した対応件数(市税オンライン窓口で対応することとなる業務)を基に、年間対応件数を推計したものの。

～おくやみコーナーご利用者様アンケート～

本日のご案内はいかがでしたでしょうか。

今後のサービス向上の参考とさせていただきますので、アンケートへのご協力をよろしくお願いいたします。

該当する箇所に○をつけてください。

- ① おくやみコーナーの対応（説明のわかりやすさ、話しの聞き方）

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
ご意見欄				

- ② おくやみコーナーの申請書作成支援（自動印字、記入のお手伝い）

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
ご意見欄				

- ③ 区役所の各窓口での対応（待ち時間の長短、説明のわかりやすさ）

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
ご意見欄				

- ④ 区役所の各窓口の表示（手続き先のわかりやすさ）

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
ご意見欄				

- ⑤ 本日の手続き全体はどうでしたか。

満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満
ご意見欄				

- ⑥ 良い点、悪い点、ご意見やご要望があればご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

月分

日	曜日	窓口案内	おくやみ案内	相談・苦情等	相談・苦情の内容 他連絡事項	確認印
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

月分

日	曜日	窓口案内	おくやみ案内	相談・苦情等	相談・苦情の内容 他連絡事項	確認印
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
合計						

市民課記入補助件数報告

様式3

月分

日	曜日	記入支援	発券機案内	相談・苦情等	相談・苦情の内容 他連絡事項	確認印
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

市民課記入補助件数報告

様式3

月分

日	曜日	記入 支援	発券機 案内	相談・ 苦情等	相談・苦情の内容 他連絡事項	確認印
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
合計						

住民異動等件数報告書

様式4
年 月 日分

区 処理項目		門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑	計
		住民異動	転入届						
転居届									0
転出届									0
その他の届									0
転入通知									0
法務省通知									0
職権・外国人									0
職権・日本人									0
19条1項通知									0
介護保険									0
子ども医療									0
国民健康保険									0
計	0		0	0	0	0	0	0	0

上記のとおり入力したことを報告します。

報告者	確認者

住民異動等件数報告書

年 月 日分

区 処理項目		門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑	計
		住民異動	転入届						
転居届									0
転出届									0
その他の届									0
転入通知									0
法務省通知									0
職権・外国人									0
職権・日本人									0
19条1項通知									0
介護保険									0
子ども医療									0
国民健康保険									0
計	0		0	0	0	0	0	0	0

上記のとおり入力したことを報告します。

報告者	確認者

日	曜日	印鑑登録	カード裏書				計	確認
			在留カード	特別永住者証	特定 在留カード	特定 特別永住者 証		
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								

日	曜日	印鑑登録	カード裏書				計	確認
			在留カード	特別永住者証	特定 在留カード	特定 特別永住者 証		
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
合計								

月分

日	曜日	私用		公用		合計	確認印
		戸籍	住民票	戸籍	住民票		
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

月分

日	曜日	私用		公用		合計	確認印
		戸籍	住民票	戸籍	住民票		
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
合計							

戸籍記載(通常送付分)件数報告書

様式7
年 月 日分

本籍区 届書	門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑	計
	出生届							
死亡届								0
婚姻届								0
離婚届								0
77条の2届								0
転籍届								0
入籍届								0
養子縁組届								0
養子離縁届								0
分籍届								0
認知届								0
その他								0
	0	0	0	0	0	0	0	0

報告者	確認者

年 月 日分

本籍区 届書	門司	小倉北	小倉南	若松	八幡東	八幡西	戸畑	計
	出生届							
死亡届								0
婚姻届								0
離婚届								0
77条の2届								0
転籍届								0
入籍届								0
養子縁組届								0
養子離縁届								0
分籍届								0
認知届								0
その他								0
	0	0	0	0	0	0	0	0

報告者	確認者

