

# 南九州市窓口業務委託仕様書

## 1 業務の名称

南九州市窓口業務委託

## 2 業務実施の基本

受注者は、必要な知識及び技能を有するとともに、関係法令等を遵守し、業務の公共性、重要性を十分理解し、窓口業務を滞りなく円滑に遂行できる者（以下「従事者」という。）を南九州市（以下「市」という。）が指定した場所に配置し、業務に従事させなければならない。

## 3 契約期間

契約締結日から令和 11 年 9 月 30 日まで

ただし、契約締結の日から令和 8 年 9 月 23 日までは本業務の準備及び引継期間とする。なお、事前の準備及び引継期間にかかる経費は、受注者の負担とする。

## 4 履行期間

令和 8 年 9 月 24 日から令和 11 年 9 月 30 日までとする。ただし、新庁舎の供用開始時期により変更となる場合には、受託者と協議の上、決定する。

## 5 業務場所

鹿児島県南九州市知覧町郡 17327 番地

南九州市役所市民生活課（本庁舎 1 階総合案内、待合ロビー等を含む。）

## 6 業務時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までを原則とする。

ただし、窓口については、上記時間を過ぎた場合でも、市民生活課待合ロビーに申請者等がいなくなるまでを業務時間とする。

また、当日が完了期限となっている業務についても、上記時間を経過しても当該業務が完了していなければ、その業務を処理し終えるまでを業務時間とする。

この場合の時間延長に係る経費についても、本契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

なお、業務時間の前後における開庁に当たっての準備事務及び窓口終了後の事務（端末の終了、金銭の集計、報告書作成等）についても業務範囲に含むものとする。

## 7 業務を要しない日

南九州市の休日を定める条例（平成 19 年南九州市条例第 2 号）第 1 条第 1 項の規定を準用する。

ただし、臨時的に窓口を開設する（3 月、4 月の繁忙期）など、勤務が必要と認められる場合はこの限りでない。

この場合の経費についても、本契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

## 8 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。ただし、委託業務にあって、新たに追加する業務がある場合や手順に変更等があった場合は、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。

- ア 住民票の写し等の交付請求の受付に関する業務
- イ 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）
- ウ 住民票の写し等の引渡しに関する業務
- エ その他、事実上の行為又は補助的業務

(2) 戸籍の附票の写しの交付に関すること。

- ア 戸籍の附票の写しの交付請求の受付に関する業務
- イ 戸籍の附票の写しの作成に関する業務
- ウ 戸籍の附票の写しの引渡しに関する業務
- エ その他、事実上の行為又は補助的業務

(3) 戸籍謄抄本等の交付に関すること。

- ア 戸籍謄抄本等の交付請求の受付に関する業務
- イ 戸籍謄抄本等の作成に関する業務
- ウ 戸籍謄抄本等の引渡しに関する業務
- エ その他、事実上の行為又は補助的業務

(4) 行政証明書等の交付に関すること。

- ア 行政証明書等の交付請求の受付に関する業務
- イ 行政証明書等の作成に関する業務
- ウ 行政証明書等の引渡しに関する業務
- エ その他、事実上の行為又は補助的業務

(5) 地方税法に関する各種証明書等の交付に関すること。

- ア 各種証明書の交付請求の受付に関する業務
- イ 各種証明書の作成に関する業務
- ウ 各種証明書の引渡しに関する業務
- エ その他、事実上の行為又は補助的業務

(6) 印鑑登録証明書の交付に関すること。

- ア 印鑑登録証明書の交付請求の受付に関する業務
- イ 印鑑登録証明書の作成に関する業務
- ウ 印鑑登録証明書の引渡しに関する業務
- エ その他、事実上の行為又は補助的業務

(7) 住民異動届に関すること。

- ア 住民異動届の受付に関する業務
- イ 住民票の記載に関する業務
- ウ 住民異動届に関する各種異動証明書の作成に関する業務
- エ 住民異動届に関する各種異動証明書の引渡しに関する業務
- オ 住民異動届に関する関係市町村への通知に関する業務
- カ 住民票の記載に伴う付帯業務
  - 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領域等への記載（統合端末の操作を含まない。）
- キ 住民異動届の集計・整理に関する業務
- ク その他、事実上の行為又は補助的業務

- (8) 印鑑登録及び廃止に関すること。  
ア 印鑑登録及び廃止申請の受付に関する業務  
イ 印鑑登録証の作成及び廃止に関する業務  
ウ 印鑑登録証の引渡し及び回収に関する業務  
エ 印鑑登録原票の保管に関すること。  
オ その他、事実上の行為又は補助的業務
- (9) 書かないワンストップ窓口システムに関すること。  
各種証明書発行及びライイベント関連に係る手続きについて、書かないワンストップ窓口システムを用いた作成支援に関する業務
- (10) 自動車臨時運行許可に関すること。  
ア 自動車臨時運行許可申請の受付に関する業務  
イ 自動車臨時運行許可証の作成に関する業務  
ウ 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  
エ 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  
オ 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  
カ 管理台帳及び集計に関する業務  
キ その他、事実上の行為又は補助的業務
- (11) 一般旅券に関すること。  
ア 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  
イ 一般旅券査証欄増補申請、渡航先追加申請に関する業務  
ウ 一般旅券の申請・届出書の移送に関する業務  
エ 一般旅券の交付及び受領証徴収に関する業務  
オ 一般旅券の返納、失効及び督促に関する業務  
カ 一般旅券発給の集計、報告等に関する業務  
キ その他、事実上の行為又は補助的業務
- (12) 郵送業務に関すること。(身上調査照会書及び身元照会を除く)  
ア 各種証明書等に関する郵送請求の受付及び発行に関する業務  
イ 郵送請求郵便物(申請書等)の仕分け、受付簿の入力、電話照会、発送処理、郵便小為替等に関する業務  
ウ 郵便請求に関する集計、報告に関する業務  
エ その他、事実上の行為又は補助的業務
- (13) オンライン申請に関すること。  
ア 申請の受付、各種証明書等の発行に関する業務  
イ 受付簿への入力、電話照会、発送処理業務
- (14) 手数料及び使用料に関すること。  
ア 手数料の徴収・管理・収納・集計・報告に関する業務 (郵送業務を含む)  
イ 使用料の徴収・管理・収納・集計・報告に関する業務  
ウ その他、事実上の行為又は補助的業務
- (15) 総合案内に関すること。  
ア 庁内案内に関する業務  
イ 来庁者からの問い合わせ対応業務  
ウ パンフレット、申請書類等の整理及び補充等に関する業務  
エ 市民生活課待合ロビーの管理業務  
オ 番号発券機の操作説明及び管理に関する業務  
カ 関連する課等への案内説明業務

キ その他、事実上の行為又は補助的業務

(16) 窓口アンケートに関すること。

　窓口アンケートの配布、回収、集計業務

(17) 電話対応に関すること。

　委託業務に関する電話対応業務

(18) その他の庶務に関すること。

ア 申請書、用紙等の在庫管理及び集計及びファイリングに関する業務

イ 始業前の準備及び終業後の整理整頓に関する業務

ウ レジスターの消耗品の補充、在庫管理に関する業務

エ レジスターの障害発生時の対応に関する業務

オ その他、本業務における事実上の行為又は補助的業務

## 9 業務完了期限

本業務を遂行するうえで満たすべき業務完了期限を下記のとおり定める。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、下記に記載のない業務完了期限に関しては、別途市と協議の上、決定すること。

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	届出受付業務	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
郵便請求業務 ※当日郵便局 が配達処理を 行う時間まで に投函するこ とをもって業 務完了とす る。	速達	即日
	私用（個人）	午後3時までの到着分…即日
		午後3時以降到着分…翌開庁日午前中
	私用（業者）	翌開庁日
	公用	翌々開庁日
※身上調査照会書及び 身元照会を除く。		※大量の公用申請等については、その 都度本市と協議の上、決定する。

※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。

## 10 準備期間中（契約締結の日から令和8年9月23日まで）の研修等

(1) 受注者はこの準備期間において令和8年9月24日から円滑な業務執行が可能となるよう必要な手順書・マニュアルを作成し、従事者全員に対して、現場研修・操作研修（市職員立会のもと）及び業務内容、関係法令、接遇、個人情報保護、危機管理の研修を実施すること。

- (2) 受注者は上記の研修を実施する場合、事前に「実施計画表」（任意様式）を市に提出すること。
- (3) 受注者は研修終了後直ちに「研修報告書」（任意様式）を市に提出すること。
- (4) 研修に当たっては、「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について」（平成20年1月17日内閣府通知（令和7年3月25日総務省により一部改定））の通知内容を踏まえて実施すること。
- (5) 受注者は、安定的かつ継続的に市民ニーズに応じた質の高い窓口サービスを提供するためには必要となる施策を自らの責任において講じること。

## 11 業務における指揮・命令等

- (1) 受注者は、本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及び確実で安定した運営が可能な体制を構築すること。
- (2) 従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成は、本業務の範囲の一環として受注者が責任をもって実行すること。
- (3) 受注者は、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責任者を配置し、業務場所に常駐させること。  
なお、責任者不在時に備えあらかじめその業務を代理で行う副責任者を指名しておくこと。
- (4) 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、市と相談・協議するうえで適切な者であること。
- (5) 受注者は、労働時間等に関する指示、休暇その他の管理に関することを事前に市と打ち合わせ、従事者は業務中に直接市から指示を受けない。
- (6) 職場への入退場に関する規律の決定及び管理、業務場所や直接指揮命令するものの決定は、受注者が行うこと。
- (7) 窓口や電話対応時にトラブルや苦情が発生した場合は、原則として受注者が責任を持って対応すること。  
また、対応した内容については遅延なく市へ報告し、必要に応じて今後の対応策を市と協議すること。
- (8) 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十分な対応策と緊急時の危機管理体制を整備すること。

## 12 業務日報ほか報告事項

- (1) 受注者は、契約締結後速やかに従事者（責任者及び副責任者を含む。）の氏名、業務経験を記した書類を市に提出すること。また、変更があった場合は、その旨を速やかに届けること。
- (2) 受注者は、以下の表の定期報告を行い、市による業務履行確認を受けることとする。  
なお、詳細の内容及び報告期限については、市と協議の上、決定するものとする。

周 期	報告内容
日次報告	業務日誌等
月次報告	月次業務実績, 業務履行上の課題及び業務改善策等 従事者の翌月の出勤予定表
年次報告	年次業務実績, 履行状況等
随時報告	トラブル等発生時の内容報告, その他緊急の課題等

- (3) 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、市を交えた定例報告会を原則として月1回開催すること。

### 13 貸与備品・使用機器等について

- (1) 端末入出力作業については、市の指定するOA機器を使用し、使用に当たっては、注意義務をもって取り扱うこと。
- (2) 受注者が業務を遂行するに当たり、その業務を遂行するに必要なOA機器、什器等は、市が無償で貸与するが、事務室から一切持ち出すことを禁止する。ただし、詳細については契約後、受注者と協議する。
- (3) 受注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注者の負担とする。
- (4) 業務システムの保守は市で行うため、障害発生時は市に速やかに報告すること
- (5) 業務システム端末機の使用に当たっては、受注者の業務従事者1人につき1つのユーザーIDを付与するため、受注者は、契約期間中にシステムを使用する業務従事者を市に報告することとし、付与された全てのIDの適切な管理を行うものとする。
- (6) 本業務を遂行するために必要となる消耗品等（個人の筆記用具等を除く。）について市が準備するものとし、その他については受注者が準備するものとする。取扱いが不明なものについては市と協議すること。
- (7) 休憩所及びロッカーは市が準備する。

### 14 守秘義務について

- (1) 受注者は、本業務を遂行するうえで知り得た情報（業務上、技術上、財産上、その他性質のいかんにかかわらず有益な情報及び秘密とされるべき情報）に対する守秘義務を遵守すること。また、この守秘義務は退職後にあっても当該業務に従事していた従事者にも遵守させること。  
なお、守秘義務を担保するため、受注者は、従事者との連署による誓約書を提出するものとする。
- (2) 受注者は、本業務を遂行するうえで知り得た情報等に関する有形・無形の権利はすべて市に帰属するものであることを了承し、秘密情報等について自らの権利を主張できないものとする。
- (3) 受注者は、この業務を遂行するうえで知り得た情報等の漏えい、滅失又はき損の防止その他の秘密情報等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。
- (4) 受注者が本業務を処理するために取り扱っている守秘義務情報等について、その取扱いが不適当と認められるときは、市は受注者に対して必要な指示を行う。

## 15 個人情報の適正な取扱いについて

### (1) 個人情報の範囲

「個人情報」とは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条で定義する個人の情報であり、特定の個人が識別され、または識別され得るもの（法人等の役員に関するものを除く。）をいう。

なお、個人情報には以下を含む。

- ア 文書、入出力帳票、入出力画面、図表、台帳、マイクロフィルムなどに記載又は表示されている個人情報
- イ 磁気ディスク、光ディスク、磁気テープ、磁気カード、ICカード、USBメモリ、SDカードなどの電磁的記録媒体に記録されている個人情報

### (2) 個人情報の取扱い

この業務において、「個人情報の取扱い」とは、個人情報に関する収集、記入、編集、加工、修正、検索、入力、蓄積、変換、合算、分析、複写、保管、保存、搬送、伝達、出力、消去、廃棄等の一切の行為をいう。

### (3) 個人情報の取扱いに係る留意事項

個人情報の取扱いに係る留意事項は次のとおりとする。

- ア 個人情報の第三者への提供、漏えい、無断複写、持ち出し、目的外利用及び収集の禁止
- イ 業務場所への不要な物品の持ち込み禁止
- ウ 業務場所からの物品の持ち出し禁止
- エ 個人情報の電子メール等での送信禁止
- オ 権限以外の行為の禁止

また、受注者は、個人情報の適正な取扱いに関する誓約書を提出した者以外の個人及び法人その他の団体に、個人情報の取扱いを行わせてはならない。

### (4) 関係法令の遵守

受注者は、この業務の受託に伴う個人情報の取扱いについて、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び関係法令、南九州市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年南九州市条例第38号）並びに南九州市個人情報の保護に関する法律施行規則（令和4年南九州市規則第40号）を遵守しなければならない。

### (5) 実地調査

市は、必要があると認めたときは、受注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、隨時実地に調査することができるものとする。

### (6) 事故報告

受注者は、本業務に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに市に報告し、市の指示に従うものとする。

## 16 受注者の責務

- (1) この業務を遂行するにあたり、市の信用を失墜する行為を行ってはならない。
- (2) 受注者は、地元雇用の創出及び循環型地域経済の構築を考慮し、従事者については、地元市民を積極的に採用すること。
- (3) 受注者は、常に本業務を円滑に遂行できる人数の業務従事者を配置すること。
- (4) 受注者は受託業務を適正に処理するため、「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務範囲等について」（平成20年1月17日内閣府通知（令和7年3月25日総務省により一部改定））において取り扱える業務を遂行するための適切な能力を有した業

務従事者を確保するとともに、業務量の変動に応じた適正な配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築すること。

- (5) 受注者は、人材育成を図るため、従事者全員に対して、接遇、個人情報保護、危機管理の研修を実施し、終了後直ちに「研修報告書」を市に提出すること。また、新たに従事者を採用した場合は、研修を実施したうえで従事させること。
- (6) 受注者は、業務に適した服装を定め、その身分を明確にするための名札を必ず着用させるものとする。また、服装等は事前に市の承諾を得ることとし、これらに係る費用は受注者の負担とする。
- (7) 受注者は、業務に関わる事故事件等不測の事態が発生した場合は、速やかにその状況を市に報告しなければならない。

## 17 次期契約者に対する業務の引継ぎ

受注者は、次期受注者が他の業者に変更される場合、業務を円滑に執行するよう、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、次期受注者に対して業務の引継ぎを行うとともに、必要な教育を行うこと。

その際、市からの資料等の請求は、受注者の不利益になると市が認めた場合を除き全て応じるものとする。

また、契約期間満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。

なお、市が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととし、受注者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受注者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

市は、受注者が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点においてマニュアル等が市に引継ぎができる状態に至っていないときは、受注者に対して、当該マニュアル等の引渡しに代えて、当該契約の解除により市に生じた損害の賠償を求めることができる。

## 18 マニュアル等

- (1) 本業務におけるマニュアル等の一切の権利は、全て市に帰属するものとする。各業務の履行状況については、必要に応じて中間検査を実施するとともに、業務完了後はマニュアル等の内容を確認することにより最終検査を行う。
- (2) 検査の結果、マニュアル等について加除・訂正の指示を受けた場合は、受注者は速やかにその指示に従うものとし、それに要する経費は受注者の負担とする。

## 19 緊急時の対応

- (1) 責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、市と協議の上、業務開始前に内容について承諾を受けること。
- (2) 緊急を要する場合は、受注者は責任を持って対処するとともに、遅延なく市へ報告する等、必要措置を直ちに講じること。

## 20 再委託の禁止

受注者は、本業務を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。

ただし、委託し、又は、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により市の承諾を受けた場合はこの限りではない。

## **21 損害賠償**

受注者が本仕様書に定める業務を履行しないために市に損害が生じた場合、又は受注者の責による理由で本契約を解除した事により市に損害が生じた場合、市は受注者に対しその損害の賠償を求めることができる。

## **22 改善勧告**

- (1) 本仕様書のサービス水準が満たされない状態が継続して発生する場合は、市から受注者に対して書面による改善指導を行う。
- (2) 受注者は、改善指導を受け取った日から 30 日以内に、市に対し改善計画書を提出し、業務改善に着手し、改善結果を報告すること。
- (3) 業務改善実施後もなお改善が図られないと市が判断した場合は、本契約の一部変更や中途解約をする場合がある。

## **23 第三者賠償**

受注者が業務を行うにあたり、個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損、その他の事態により、第三者に及ぼした損害の賠償は、受注者がその賠償額を負担すること。

## **24 保険への加入**

損害賠償保険や傷害保険など、業務の遂行に必要と考えられる保険などについては、受注者において加入すること。

## **25 委託料の支払い**

委託料は、受注者の請求により南九州市会計規則（平成 19 年南九州市規則第 44 号）及び契約書に定める方法で支払うものとする。

## **26 契約の解除**

市は、受注者の債務不履行、不正な行為又は解除の申出があった場合は、契約を解除することができる。なお、契約解除に伴う損害に対する補償は、市と受注者により決定するものとする。

## **27 制度変更、法改正時等に伴う仕様の変更**

制度変更及び法改正により、本業務委託仕様の内容に変更が生じる場合は、市と受注者は協議の上、仕様の変更を行うこととする。

また、本業務において使用するシステムの変更があった場合、研修の実施等、市と協議の上、従事者が操作の習熟に必要な措置を講じること。

## **28 その他**

- (1) 企画提案書及びプレゼンテーションにおいて提案のあった内容を踏まえて業務を履行すること。
- (2) この仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は、その都度、市と受注者が協議の上、定めるものとする。

番号	業務内容	申請書等	年間想定 処理件数
1	住民票の写し等の交付に関すること	・住民票謄(抄)本	3,440
		・住民票除票	0
		・改製原住民票	0
		・住民票記載事項証明	54
2	戸籍の附票の写しの交付に関すること	・戸籍の附票謄(抄)本	1,395
		・除籍の附票謄(抄)本	0
		・改製原戸籍の附票謄(抄)本	0
3	戸籍謄抄本等の交付に関すること	・戸籍謄(抄)本	2,226
		・除籍謄(抄)本	4,225
		・改製原戸籍謄(抄)本	185
		・受理証明	18
4	行政証明書等の交付に関すること	・身分証明書	117
		・不在証明書 ※作成除	43
		・不在籍証明書 ※作成除	34
		・廃棄証明書 ※作成除	7
		・独身証明書	14
		・廃置分合(合併)証明 ※作成除	0
5	地方税法に関する各種証明書等の交付に関すること	・納稅証明書	407
		・滞納がない旨の証明	
		・納付確認書(申告用)	
		・軽自動車税(車検用)納稅証明書	
		市 県 民 税	357
			169
			523
		固定 資 産	79
			44
			29
			567
6	印鑑登録証明書の交付に関すること	・印鑑登録証明	1,952
7	住民異動届に関するこ (郵送による転出届、オンライン異動届を含む。)	・転入	373
		・転出	346
		・転出取消	11
		・転居(全員・合併・分離・一部)	150
		・世帯分離	24
		・世帯合併	1
		・世帯構成変更	3
		・地番変更	5
		・世帯主変更	2
		・続柄変更	0
		・職権修正(自治会の加入・脱退・申出)	43
		・住所異動に伴う電話確認	0
		・その他、住民異動に伴う関係各課への連絡	885

(別紙 1 )

## 窗口業務內容等一覽

番号	業務内容	申請書等	年間想定 処理件数
13	オンライン申請のこと	・住民票謄（抄）本 ・身分証明書 ・独身証明書 ・所得証明書 ・課税（非課税）証明書 ・所得課税証明書 ・納付確認書（申告用） ・納税証明書 ・軽自動車税（車検用）納税証明書 ・滞納がない旨の証明 ・評価証明書（土地・家屋） ・公課証明書（土地・家屋） ・資産証明書・無資産証明書 ・名寄帳	1 40 12 8 3 11 1 0 0 2 3 0 7
14	手数料及び使用料のこと		600
15	総合案内のこと		—
16	窓口アンケートのこと		—
17	電話対応のこと		—
18	その他の庶務のこと		—

※その他公用申請（本市及び他市町村分）の件数20,000件程度が想定される。