

業務仕様書

1. 件名

福岡市住民票等郵送請求センター運営業務委託

2. 業務委託の目的

戸籍法、住民基本台帳法に基づく証明や各種行政証明に係る郵送請求業務を行う「福岡市住民票等郵送請求センター」の運営業務を事務遂行に必要な専門的知識・技術・経験を有する事業者に委託し、正確かつ効率的な事務処理を確保し、民間活力の導入によって市民サービスの一層の向上を図ることを目的とする。

3. 契約期間

契約締結日から令和10年9月30日まで

なお、契約締結日から令和7年9月30日までは事前準備期間とする。

4. 履行期間

令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

5. 履行場所

福岡市中央区長浜3丁目11-3 市場会館10階
1008号室及び1009号室

6. 業務日及び時間

(1) 業務日

業務日は、次のアからウまでに該当する日を除く日とする。

ア 土曜日及び日曜日

イ 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

ウ 12月29日から翌年1月3日までの日（年末年始の休日）

(2) 運営時間

午前8時45分から午後5時30分までとする。

7. 委託業務内容

7-1. 郵送請求事務業務

(1) 郵送請求事務に関する業務（住民票の写し、戸籍関係証明書等）

戸籍法及び住民基本台帳法等に基づく郵送での証明書交付請求に対する交付業務で、具体的には以下のとおり。

ア 郵便物を収受・分類し、指定された方法で受付をする。

イ 受付けした申請内容等の記録を行い、処理完了までの進捗管理を行う。

ウ 受付けした申請書に対し、法令・通達、マニュアル等の処理基準に基づいた要件、記載

内容、添付書類等であるかの確認を行う。マニュアル等に記載のない内容で個別の事務処理に疑義が生じた場合は現場責任者から市に処理を引き継ぐ。

- エ 申請書に関する確認、不足書類等の送付依頼及び差し替え等を電話等により行う。
- オ 各種証明書の作成及び区・出張所市民課への証明書作成依頼を行う。
- カ 処理成果について、市の検認を受ける。
- キ 作成した証明書等交付物の封入封緘を行い発送する。
- ク 作業証跡を残すこと。
- ケ 電話対応を行った場合、対応内容を記録に残すこと。
- コ 取扱い対象外の証明書交付申請に対する返送及び転送を行う。
- サ 処理後の申請書等を、後に検索が可能な方法で管理・保存する。
- シ 申請者からの進捗状況、交付物及び郵送請求の方法等に関する電話問合せに対応する。

(2) 手数料収納業務

- ア 本市手数料条例に基づく手数料（定額小為替、キャッシュレス決済等）の収納業務を行う。
- イ 交付証明書及び手数料の集計結果について、日計報告として翌営業日の午後までに市に報告する。
- ウ 手数料について、集計表とともに翌営業日午後までに市に納付する。
- エ 現金出納簿を完備し、手数料の納付と共に市に報告する。

(3) 郵送請求業務及び手数料収納業務に関する統計業務

営業日毎の処理件数調書を作成する。

7-2. 住民票等郵送請求センターの管理・運営

(1) 現場責任者の配置

ア 現場責任者の常駐

受託事業者は、現場責任者を最低1名以上常駐させること。臨時的事情により不在となる場合は市の承認のもと2名以上の代理者を配置することとし、その期間は2営業日を超えないこととする。現場責任者について、事前に書面により提示を行い、臨時的なものも含め、変更する場合は出来る限り事前に報告すること。

現場責任者は、戸籍法及び住民基本台帳法等を熟知し、本件と類似の郵送請求処理業務に関する管理監督を2年以上経験した者または同等の経験を有すると市が認めた者であること。

イ 現場責任者の役割

現場責任者は、市との事務連絡を行う窓口となり、委託業務全体のマネジメント、運営業務の実施状況の管理、連絡事項の周知徹底、業務従事者の育成・リスク管理を行う。

(2) 業務リーダーの配置

- ア 各工程に業務リーダーを配置すること。
- イ 業務リーダーは、工程における業務管理を行う。

(3) 業務従事者

- ア 現場責任者以外の業務従事者は、現場責任者の指示により本業務を行う。
- イ 勤務時間中は名札を着用すること。なお、名札は受託事業者が用意すること。
- ウ 品位を保ち、誠意をもって明朗・迅速・正確・丁寧に対応し、特に言葉遣い及び態度には十分注意すること。
- エ 関係法令を遵守して業務を遂行すること。
- オ 受託事業者による直接雇用とする。
- カ 受託事業者は、業務に従事する者全てについて、あらかじめ市へ名簿を提出すること。また、業務従事者に変更が生じた場合も同様とする。
- キ 受託事業者は、業務の繁閑を考慮し人員の増減等適切な調整を行い、市民サービスを低下させず、かつ効率的な業務運営を行うこと。この場合の経費は全て契約金額に含まれるものとする。

7-3. コンビニ交付申請に係る事前登録処理等業務

住所地在福岡市以外の方に係る、コンビニ交付申請の事前登録申請の受付・審査・登録(却下)及び、それに係る電話での問合せ対応。

7-4. 住民票等オンライン申請(電子申請)処理業務

(株) グラファが管理する、スマート申請システムを使用した住民票等の申請について、同システム内で受付等の処理を行うとともに、郵送請求事務と同様に申請書の審査、証明書の発行・照合を行い、市の検認後、証明書類を発送する。

7-5. その他業務

市が公用窓口において要件審査を行い受領した公用請求(概ね10件を超えるもの)について、郵送請求と同様の対応を行う。

8. その他附帯業務について

(1) 研修

- ア 業務従事者に対し、必要な個人情報の保全・保護、漏えい事故の防止及びセキュリティ並びに接遇の研修を行ったうえで業務に配置すること。
- イ 各種業務システムの操作研修は、受託事業者が業務従事者へ行うこと。
ただし、制度改正やシステム刷新等により大規模なシステム変更が生じる場合には、市より現場責任者向けに研修を行い、操作マニュアル等を提供するものとする。
- ウ 受託期間中に法改正や運用変更等が発生した場合には、受託事業者側で業務従事者への教育を行うこと。

(2) その他

- ア 各業務の月次報告、業務改善提案等を行うための定期報告会(定例会)を業務が終了した翌月内に毎月行う。
- イ 定例会における業務件数等の報告内容は、市と協議の上決定する。
- ウ 委託業務に関する法令・通達、マニュアル等の処理基準に変更が生じた場合は、市から受託事業者へ随時連絡・情報提供することとする。
- エ 処理が完了した申請書、疎明資料等については、完了日ごとに整理すること。
- オ 受託期間中に関係法令の改正や福岡市制度の見直しによる運用変更等が発生した場合の対応は、市と受託事業者双方で協議のうえ、合理的な範囲で取扱いを変更する。
- カ 本書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、市と受託事業者で協議して定める。

9. 品質管理項目、要求水準

市民サービス向上の為、各業務について確保する品質目標値を受託事業者が提案し実現すること。

なお、具体的な測定方法や測定対象等も併せて提案し、市と協議の上、決定することとする。

納期水準

請求書等の書類の受付日から発送日までの納期水準は下記のとおりとする。

速達	即日
普通	2営業日以内
公用	5営業日以内
オンライン申請	2営業日以内

※コンビニ交付事前登録は、申請から登録（却下）完了まで3営業日以内とする。

※郵便の遅配のほか、不備や疑義案件、DV等の支援措置や発行抑止等を請求対象とするもの、大口請求や広域交付を含む戸籍請求、休み明け等の請求集中等の特殊状況によってはこの限りでない。

10. トラブル等の対応

委託業務に関する苦情、トラブルへの対応は受託事業者が責任を持って解決まで対応すること。また、インシデント発生時は速やかに市に報告し、内容が重大な場合は書面にて報告、対応及び改善策の提示を行うもの。

11. 秘密の保持

この契約の履行にあたり、受託事業者及びその業務従事者は、契約期間中及び契約終了（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む）後においても、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はらう義務を有し、業務を行う上で知り得た全ての情報等を業務遂行の目的以外に使用してはならず、いかなる理由によっても他人に漏らすこと及びソーシャルメディアへ書き込むことを禁ずる。

1 2. 守秘義務・個人情報保護について

受託事業者は、戸籍及び住民基本台帳を業務に係る目的以外に不正に閲覧してはならない。

個人情報保護その他の情報資産の取扱いについては、福岡市個人情報保護条例及び福岡市情報セキュリティに関する規則、契約に付随する「個人情報・情報資産取扱特記事項」等の規定を遵守すること。

受託事業者は、プライバシーマーク、ISO/IEC27001、JISQ27001、オフィスセキュリティマークの認定、認証またはこれと同等以上の認定、認証をいずれか1つ以上取得していること。

1 3. 貸与備品管理及び経費負担

(1) 貸与備品管理

受注に際し市から貸与を受けた物品等（別紙1）については、数量等の状況を確認することとし、取扱いや管理については善管注意義務を以て適切に行うこと。

なお、履行開始時点で市が活用しているシステムは下記のとおりとする。

- | | |
|---------------|------|
| ① 住民記録システム | NEC製 |
| ② 戸籍システム | 富士通製 |
| ③ 郵送請求システム | 本市仕様 |
| ④ 本籍地戸籍利用登録端末 | 富士通製 |

(2) (1) ③の郵送請求システムは、郵送での請求内容、発送日等をデータ入力・集計するシステムであるが、受託事業者が本市仕様と同等程度のシステムを、その責任において調達または開発して使用する場合は、市の承認を得ること。

(3) 経費負担

本契約の履行場所の賃借料、共益費、電気料金、電話料金は市が負担する。

また、市から貸与する備品に係るコピー用紙、トナーについても市が負担する。

(2) の受託事業者が持ち込むシステム機器に係る費用（システムの帳票を出力するプリンター及び印刷用紙を除くプリンタートナー等の消耗品）については、受託事業者の負担とする。

1 4. 持ち込み物品等

受託事業者において別途持込物品がある場合は、市に事前に申出を行い、承認を得ること。その際はシール貼付等を行うなど、市備品等と区別するための手段を講じること。

1 5. 休憩場所の設置

受託事業者は、必要に応じ業務従事者の安全衛生管理を考慮した休憩場所を別途用意すること。

16. 履行場所におけるレイアウトの原状変更

受託事業者の都合により履行場所におけるレイアウトなどの原状変更を行う場合は、原状回復可能な範囲で行うこととし、変更費用が生じる場合は受託事業者負担にて実施すること。また、市側の業務運営に影響するものについては予め市と協議すること。契約終了等により退去する際には、原状回復を行うこと。

17 契約終了後の業務の引継ぎ

- (1) 受託事業者は、契約が終了した場合（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む）に、本事業を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを完了させること。その際は、市と事前に協議の上、業務に支障をきたさないよう責任をもって対応すること。
- (2) 受託事業者の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、次期受託事業者等が速やかに業務を遂行できるようにすること。

18. 処理件数

令和5～6年度の処理実績数は、別紙2のとおり。

19. 執務室概要図

別紙3のとおり。

20. 賃金の変動に基づく契約金額の変更について

別紙4のとおり。

貸与物一覧

品名		数量	備考
住民記録システム端末		7台	郵送請求用
住民記録システム専用プリンタ		3台	郵送請求用
戸籍システム端末 (郵送請求システム共用)		5台	郵送請求用
戸籍システム専用プリンタ		3台	郵送請求用
住民記録・戸籍共用端末		3台	郵送請求用
住民記録・戸籍共用端末プリンタ		2台	郵送請求用
本籍地戸籍利用登録端末		1台	コンビニ交付申請用
郵送請求システム専用端末		4台	郵送請求システム用
郵送請求システム専用プリンタ		1台	郵送請求システム用
情報系パソコン		1台	インターネット検索・オンライン申請処理用
コピーFAX複合機		1台	
電話機		7台	
OAファニチャー	デスク	(2人用)14台 (4人用)5台	
	椅子	30脚	
	キャビネット	6台	
金庫		1台	
契印綴機		2台	

※数量については変更がある場合があります。

郵送請求事務 取扱件数(R5～R6年度)

単位は通数、100以下の端数切り上げ

別紙2-1

令和5年度		R5.4	R5.5	R5.6	R5.7	R5.8	R5.9	R5.10	R5.11	R5.12	R6.1	R6.2	R6.3	計
戸籍	発行通数(①)	11,300	11,700	13,300	12,400	13,300	14,400	13,700	13,200	12,800	10,100	11,300	11,400	148,900
	返戻/該当無(②)	200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,300
	処理通数(①+②)	11,500	11,800	13,400	12,500	13,400	14,500	13,800	13,300	12,900	10,200	11,400	11,500	150,200
	有 料	3,900	3,900	4,400	3,600	3,900	4,000	4,100	4,000	3,800	2,200	3,900	3,900	45,600
	無 料	7,500	7,800	9,000	8,800	9,500	10,400	9,600	9,200	9,100	7,900	7,400	7,600	103,800
住民票	発行通数(①)	15,500	14,200	16,300	15,300	18,500	18,400	16,400	17,200	18,000	14,700	15,900	17,400	197,800
	返戻/該当無(②)	700	700	600	500	700	700	800	700	800	700	700	700	8,300
	処理通数(①+②)	16,200	14,900	16,900	15,800	19,200	19,100	17,200	17,900	18,800	15,400	16,600	18,100	206,100
	有 料	8,100	7,300	7,700	7,100	9,200	8,400	8,400	8,300	9,200	7,600	7,500	8,600	97,400
	無 料	7,400	6,900	8,600	8,300	9,400	10,000	8,000	8,900	8,900	7,200	8,500	8,900	101,000
総計(処理通数)		27,700	26,700	30,300	28,300	32,600	33,600	31,000	31,200	31,700	25,600	28,000	29,600	356,300
郵送申請書開封件数		10,100	11,400	12,300	11,000	11,700	11,400	12,400	11,300	11,500	10,900	10,800	10,400	135,200

令和6年度		R6.4	R6.5	R6.6	R6.7	R6.8	R6.9	R6.10	R6.11	R6.12	R7.1	R7.2	R7.3	計
戸籍	発行通数(①)	9,700	9,400	9,100	10,500	9,900	10,100	13,100	12,800	12,000	10,800	9,700	11,600	128,700
	返戻/該当無(②)	100	100	100	200	100	200	200	200	300	200	200	200	2,100
	処理通数(①+②)	9,800	9,500	9,200	10,700	10,000	10,300	13,300	13,000	12,300	11,000	9,900	11,800	130,800
	有 料	3,400	3,300	3,100	3,500	2,500	2,600	3,300	2,600	2,800	2,600	2,500	2,800	35,000
	無 料	6,300	6,200	6,000	7,100	7,900	6,200	7,400	6,900	6,600	5,800	5,200	6,500	78,100
	広域交付※	—	—	—	—	100	1,400	2,500	3,400	2,700	2,400	2,100	2,234	16,834
住民票	発行通数(①)	15,700	15,300	15,300	18,700	17,800	16,300	16,500	14,100	18,200	13,500	15,200	17,000	193,600
	返戻/該当無(②)	800	700	800	800	900	700	800	700	700	700	700	700	9,000
	処理通数(①+②)	16,500	16,000	16,100	19,500	18,700	17,000	17,300	14,800	18,900	14,100	15,900	17,700	202,600
	有 料	9,100	8,000	8,200	8,800	8,600	7,400	9,200	7,600	8,100	7,500	8,500	8,000	99,000
	無 料	6,600	7,300	7,200	9,900	9,200	9,000	7,300	6,600	10,200	6,000	6,800	9,000	95,100
総計(処理通数)		26,300	25,500	25,300	30,200	28,700	27,300	30,600	27,800	31,200	25,100	25,800	29,500	333,400
郵送申請書開封件数		10,900	10,500	10,500	11,400	9,900	10,500	11,200	10,300	10,200	10,100	9,700	10,200	125,400

※広域交付は令和6年8月から開始したもの

【コンビニ交付事前登録件数】

コンビニ交付事前登録業務処理件数集計

別紙2-2

【R5年度】

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
処理 件数	東	206	210	249	213	259	210	239	192	209	233	236	201	2,657
	博多	189	233	220	237	212	208	242	215	196	239	225	191	2,607
	中央	221	242	236	235	217	212	218	192	187	262	222	169	2,613
	南	180	189	214	169	251	167	191	167	183	226	188	155	2,280
	西	133	131	139	134	164	128	120	149	112	137	141	113	1,601
	城南	98	73	101	81	101	89	106	96	86	95	103	79	1,108
	早良	142	143	148	132	177	158	172	180	139	169	160	129	1,849
A	登録件数計	1,169	1,221	1,307	1,201	1,381	1,172	1,288	1,191	1,112	1,361	1,275	1,037	14,715
B	却下	332	296	289	269	292	271	273	265	250	316	314	399	3,566
A+B	申請数計	1,501	1,517	1,596	1,470	1,673	1,443	1,561	1,456	1,362	1,677	1,589	1,436	18,281

【R6年度】

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
処理 件数	東	142	147	132	138	128	123	142	124	114	140	127	144	1,601
	博多	124	142	110	140	124	126	125	105	87	113	121	109	1,426
	中央	139	125	121	107	130	121	136	134	108	136	127	107	1,491
	南	127	112	89	96	97	131	109	100	78	104	137	113	1,293
	西	91	96	72	77	68	60	84	64	65	85	74	62	898
	城南	48	63	46	60	53	44	67	40	46	45	35	44	591
	早良	117	109	84	106	74	81	85	84	78	109	96	81	1,104
A	登録件数計	788	794	654	724	674	686	748	651	576	732	717	660	8,404
B	却下	294	308	248	323	252	263	296	235	213	245	279	304	3,260
A+B	申請数計	1,082	1,102	902	1,047	926	949	1,044	886	789	977	996	964	11,664

○住民票 (@250円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	月平均	手数料年計
5年度	13	23	39	17	29	25	25	17	14	21	29	26	278	23.17	69,500
6年度	17	16	44	14	32	20	23	12	22	24	35	48	307	25.58	76,750

○住民票記載事項証明書 (@250円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	月平均	手数料年計
5年度	4	5	5	2	2	6	4	2	3	8	2	6	49	4.083	12,250
6年度	9	7	5	2	6	1	2	1	5	10	3	10	61	5.1	15,250

○戸籍謄本・戸籍抄本 (@400円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	月平均	手数料年計
5年度	69	104	92	101	98	97	98	79	61	134	96	61	1090	90.83	436,000
6年度	51	59	55	64	40	43	47	50	41	43	67	69	629	52.4	251,600

○除籍・改製原戸籍謄抄本 (@700円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	月平均	手数料年計
5年度	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	26	26	26	18,200
6年度	12	24	18	23	9	12	20	8	7	9	34	46	222	18.5	155,400

※令和6年3月から開始

○戸籍の附票 (@250円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	月平均	手数料年計
5年度	10	8	14	9	5	9	9	7	6	16	13	23	129	10.75	32,250
6年度	18	24	10	28	11	13	15	14	11	16	20	12	192	16.0	48,000

※令和6年3月～は、戸籍の附票の除票の写しを含む。

○身分証明書 (@250円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	月平均	手数料年計
5年度	56	52	63	50	44	42	43	50	60	84	77	100	721	60.08	180,250
6年度	88	85	72	56	59	48	55	61	62	92	82	99	859	71.58	214,750

○独身証明書 (@250円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	月平均	手数料年計
5年度	21	21	23	17	23	21	21	12	14	24	16	26	239	19.92	59,750
6年度	26	18	19	25	24	32	27	33	21	39	32	23	319	26.6	79,750

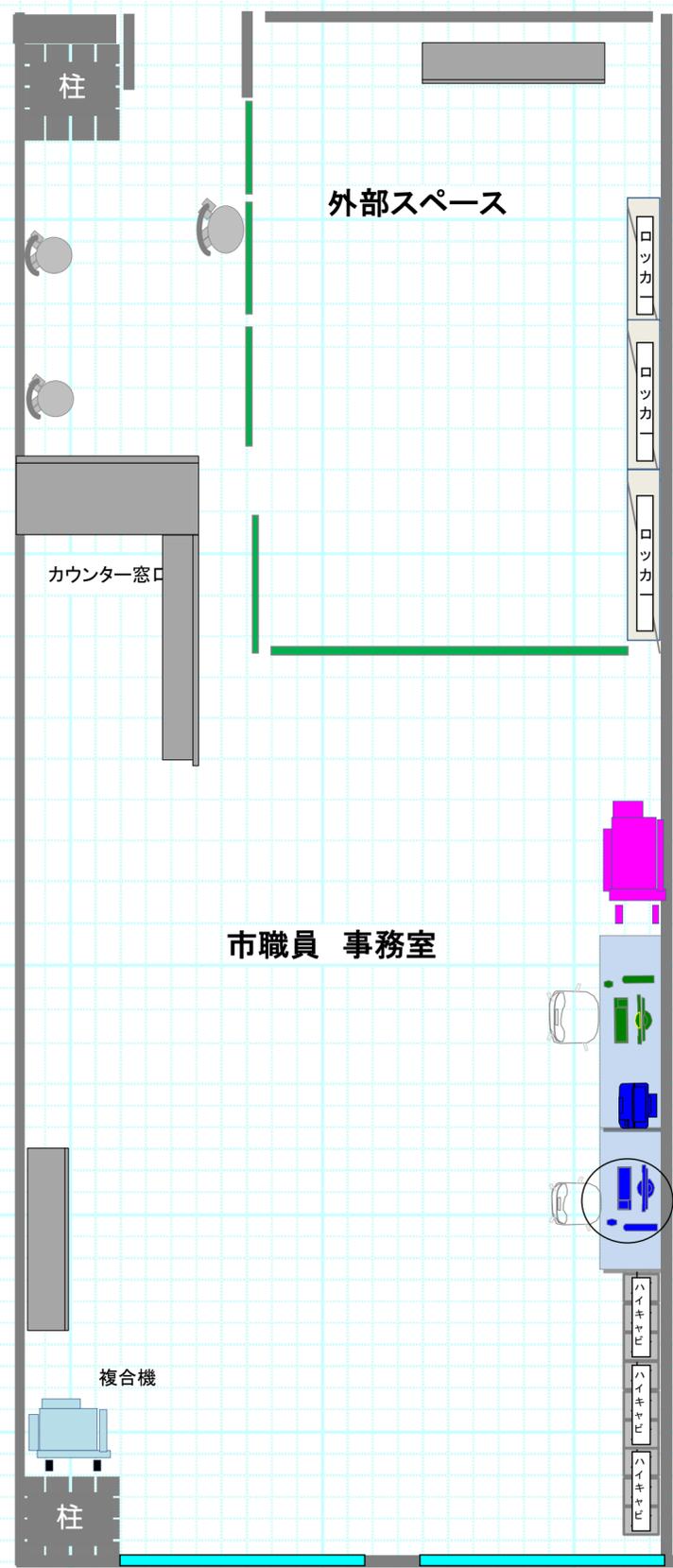
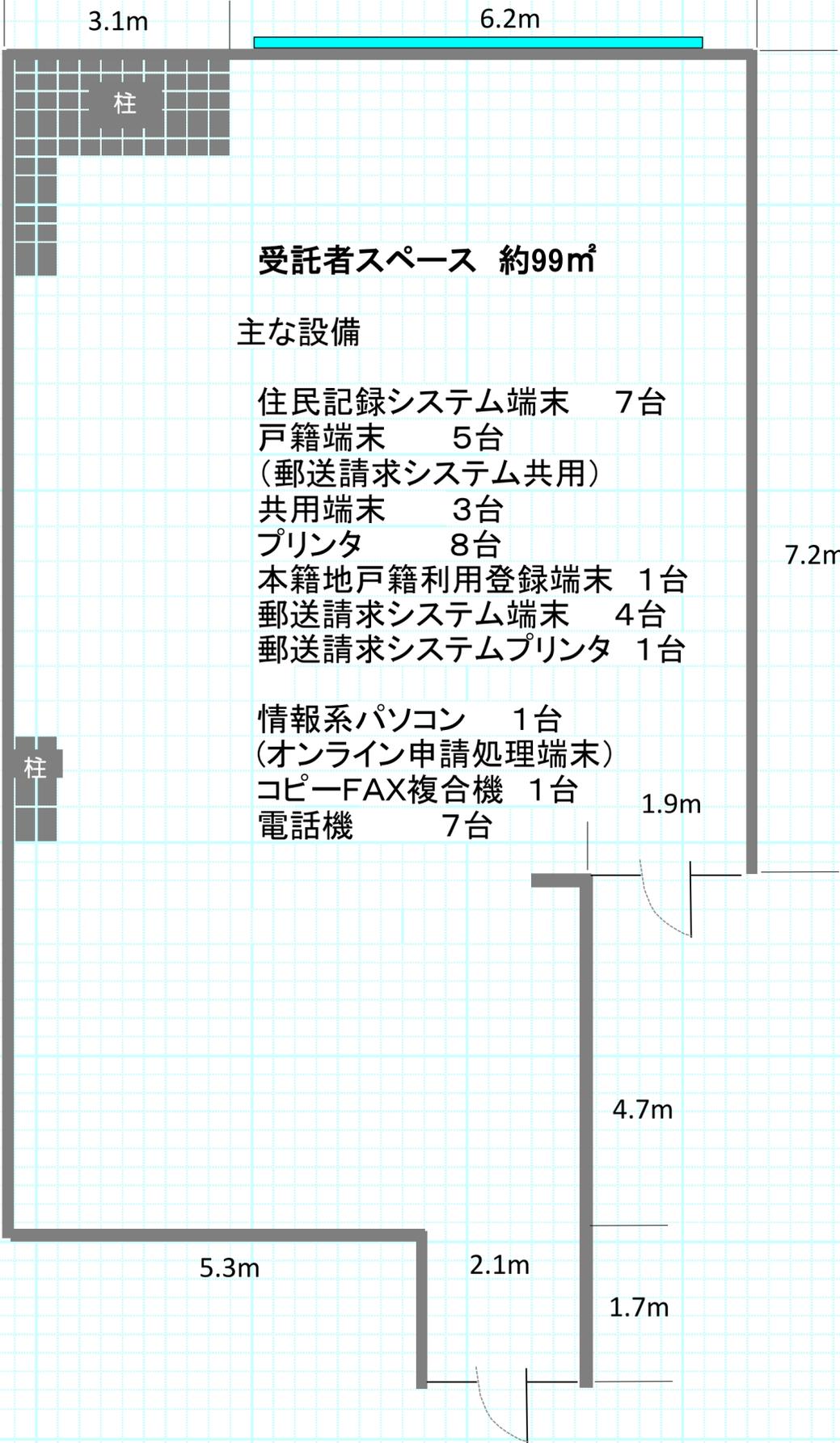
◎全体

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	月平均	手数料年計
5年度	173	213	236	196	201	200	200	167	158	287	233	268	2532	211	808,200
6年度	221	233	223	212	181	169	189	179	169	233	273	307	2589	215.8	841,500

1008号室+1009号室

1014号室

別紙3



賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る特約条項
第 1 条第 1 項に係る特記仕様書

本委託業務は賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る特約条項第 1 条第 1 項を適用する契約である。

- 1 変動の対象となる経費は、残委託業務量に対応する直接人件費に相当する額とし、本委託業務における直接人件費とは、受託者が本委託業務に直接従事する者に、本委託業務に従事した対償として支払う、労働基準法（昭和 22 年 4 月 7 日法律第 49 号）第 11 条に規定する賃金をいう。

なお、本委託業務に直接従事する者に対する健康保険、厚生年金保険、労働保険等の事業者負担額及び児童手当拠出金等の法定福利費は、変動の対象とはならない。

- 2 本委託業務における賃金水準は、次のものをいう。

- ・福岡県最低賃金

- 3 本契約の変更金額算出方法は次のとおりとする

- ・市民局戸籍住民課が作成した設計書により算出

「本市設計書の直接人件費（未履行分）」に「賃金水準変動率（変動後と変動前の賃金水準の差額を変動前の賃金水準で除したもの）」及び「落札率（随意契約の場合は契約率）」を乗じて「変動額」を算出し、「変動額」から「請求者負担分（※契約金額（未履行分）に1.0%を乗じた額）」を控除した金額を「スライド額」とする。ただし、「請求者負担分」が「変動額」を上回った場合、「スライド額」は0円とする。