

# 仕様書

## 1. 件名

福岡市住民異動端末入力及び手数料収納等業務委託

## 2. 委託の目的

福岡市（以下、「市」という。）は、福岡市住民異動端末入力及び手数料収納等業務委託（以下、「入力等業務委託」という。）として、各区役所市民課等における取扱業務のうち、住民異動届に伴う異動データの入出力等、PC装置本体を操作して処理を行う業務のほか、各種証明書等の交付業務及びその手数料の収納業務等を、事業遂行に必要な専門的知識・技術・経験を有する事業者へ委託することにより、事務の効率化を推進するもの。さらに、職員が窓口業務の対応に専念できることにより、審査や相談などの専門性を高め、市民サービスの一層の向上を図ることを目的とする。

## 3. 委託業務履行の基本

住民情報に深く関わる当該業務は、市職員による業務部門と、委託による業務部門が協働し、適正に運営していくものである。受注者は、委託による業務部門について住民基本台帳法（昭和42年7月25日法律第81号）、福岡市印鑑条例（昭和35年福岡市条例39号）等の関係法令を遵守し、各種システム操作手引書、事務処理要領、及び市と協議の上定めた業務マニュアル等に基づき、請け負う業務について自主的かつ専門的に遂行し完結する。

## 4. 契約期間

契約締結日から令和10年12月31日まで

なお、契約締結日から令和7年12月31日までは前受託者から本業務の引継ぎを受ける等の事前準備期間とする。

## 5. 履行期間

令和8年1月1日から令和10年12月31日まで

## 6. 履行場所

(1) 履行場所およびその現場監督者は、次のとおりとする。

履行場所	現場監督者	所在地
東区役所市民課	東区市民課長	福岡市東区箱崎二丁目54番1号
博多区役所市民課	博多区市民課長	福岡市博多区博多駅前二丁目8番1号
中央区役所市民課	中央区市民課長	福岡市中央区大名二丁目5番31号
南区役所市民課	南区市民課長	福岡市南区塩原三丁目25番1号

城南区役所市民課	城南区市民課長	福岡市城南区鳥飼六丁目1番1号
早良区役所市民課	早良区市民課長	福岡市早良区百道二丁目1番1号
西区役所市民課	西区市民課長	福岡市西区内浜一丁目4番1号
西区西部出張所	西部出張所長	福岡市西区西都二丁目1番1号

- (2) 現場監督者は、受注者からの業務報告を受け、履行状況の確認を行うとともに、9(7)に定める業務連絡会において、受注者との協議・調整を行うもの。
- (3) 6(1)に定める現場監督者に事故があるとき、又は欠けたときは、各区市民課窓口係長及び西部出張所市民係長が代行するもの。
- (4) 受注者が委託業務を履行するに当たって、委託業務を担当する従業員（以下「委託業務従事者」という。）が委託業務を執行するために必要な場所は、操作機器等の設置場所のほか、市の指定する場所とする。
- (5) 委託業務従事者の休憩場所等は、別途協議する。
- (6) 市は、受注者が委託業務を執行するために必要な場所、及び電力等を無償で提供するものとする。
- (7) 受注者は、市が管理する庁舎及び施設のうち、市が立ち入りを認めた場所以外に立ち入ってはならない。
- (8) 博多区役所市民課の履行場所および業務については、2階証明発行コーナーを除くものとする。

## 7. 運営時間（委託業務従事者の勤務時間等）

- (1) 委託業務を履行する日及び時間は、原則として月曜日から金曜日の午前8時45分から午後5時30分までとする（区役所の窓口業務の閉庁日(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並びに年末年始の休業日)を除く。）。
- (2) 休日、休暇等の委託業務従事者のサービスに関することは、受注者の定めるところによるが、この場合において受注者は、市の業務に支障をきたさないよう考慮しなければならない。
- (3) 業務時間内に受け付けた届書については、原則として当日中に処理するものとする。受注者は、委託業務が7(1)に規定する時間内に完了しない場合において、受注者は、市に報告のうえ、同号に規定する時間外に処理しなければならない。この場合においても、委託料の額は変更しないものとする。
- (4) 3月の最終日曜日および4月の第一日曜日の2日間（ただし、地方統一選挙が執行される年で、かつ、第一日曜日が4月7日となる年の実施日は別途検討）の閉庁日、および市が必要と認める日において臨時窓口の開設を行う。
- (5) 繁忙期等において窓口処理時間の延長及び前号に定める臨時窓口の開設を行う場合は、市と受注者で協議して履行時間を定めるものとする。  
なお、窓口処理時間の延長及び臨時窓口の開設を行う場合、その時間数は令和8

年1月1日から起算し1年間ごとに、各履行場所において45時間を超えない範囲とし、延長する時間は各履行場所において一日当たり2時間を超えない範囲とする。また、臨時窓口の開設を行う時間は、7(1)に規定する時間を超えない範囲とする。この場合の経費は、すべて契約金額に含まれているものとする。

## 8. 委託業務の概要

下記の各業務を行う。また、履行の方法については別表1、別表2を標準とする。

- (1) 住民異動等に関する、PC装置本体(市住民記録システム端末及び戸籍システム共用端末(以下「端末機」という。))操作による入出力業務
- (2) 証明書等の交付及び手数料の収納等業務
- (3) (1)及び(2)に付随する業務で、市と協議して定める業務
- (4) 業務マニュアルの改訂
- (5) 東区役所市民課においては(2)(3)(4)の業務のみとする。ただし、受注者および現場監督者で協議し、令和8年1月1日から起算して1年間ごとに、45日を超えない範囲で定める期間において、(1)のうち別表1の3に定める業務を追加して行うものとする。
- (6) 西部出張所においては(1)(3)(4)の業務のみとする。

## 9. 受注者の責務

### (1) 履行計画書

ア 市と受注者で協議し、受注者は履行計画書の作成を行い、履行開始までに市に提出すること。履行計画書に含める内容は以下のとおり。

- (ア) 入力等業務委託において担う業務内容および市との分担体制
- (イ) 受注者における業務分担を明確にした組織体制
- (ウ) 業務知識、端末機操作の習熟及び守秘義務等、委託業務従事者の質向上のための研修計画
- (エ) 窓口の閑散期および繁忙期における効果的な人員配置計画
- (オ) 休暇、欠員補充等の連絡体制
- (カ) 休息、休憩、交代等の労務管理の方法
- (キ) 責任者の役割
- (ク) 委託業務従事者賃金の下限額
- (ケ) その他契約書及び仕様書の条項における市に示すべき事項

イ 本契約書の他の条項の規定により仕様書が変更された場合において、市は、必要があると認めるときは、受注者に対して履行計画書の修正を請求することができる。

### (2) 委託業務従事者及び業務責任者の配置

#### ア 委託業務従事者

受注者は、委託業務を処理するため、住民基本台帳法、市印鑑条例及び関係法令等

の趣旨及び業務の重要性を十分理解するとともに、委託業務に必要な知識と、接遇等につき専門的知識及び経験を有した人員を確保した上で、円滑に委託業務を行える委託業務従事者を6(1)に記載の履行場所に配置し、委託期間に渡って委託業務に従事させなければならない。

なお、委託業務従事者には、服装、姿勢、態度、言葉遣いなどについて特に注意し、常に、礼儀正しい対応を心がけ来庁者に不快感を与えないように努めなければならない。また、受注者は、本業務にふさわしい制服と名札を委託業務従事者に着用させるものとする。

#### イ 現場責任者及び副現場責任者の配置

受注者は、指揮監督を行うに当たり、予め、履行場所ごとに、現場における管理、指揮監督、市への報告・連携、その他業務の遂行に必要な事務をつかさどる現場責任者兼委託業務従事者及び副現場責任者兼委託業務従事者を履行場所ごとに1名ずつ選任しなければならない。

##### (ア) 現場責任者等の資格

現場責任者は、住民基本台帳法に基づいた実務経験が2年以上ある者とし、副現場責任者は1年以上ある者とする。

##### (イ) 現場責任者等の職務

現場責任者は、業務時間中に常駐し、委託業務従事者の指揮監督及び市との連絡調整を行う。また、現場責任者が欠ける場合は副現場責任者がその責を負うものとする。受注者は、現場責任者の役割を明確にするとともに、常に適正な管理体制をとらなければならない。

#### ウ 配置に関する届出

受注者は、各履行場所において、委託業務従事者の氏名、さらに現場責任者と副現場責任者については実務経験の経歴を記載した委託業務従事者名簿、及び守秘義務に関する誓約書等を、履行開始後速やかに文書で福岡市に提出しなければならない。委託業務従事者、現場責任者及び副現場責任者に変更がある場合も同様とする。

#### エ 配置に関する注意事項

受注者は、履行場所に配置する委託業務従事者を頻繁に変えることのないよう留意するとともに、業務の円滑な処理を保証するため、常に業務量に見合った人員を配置し、業務量の増減に応じて委託業務従事者の配置数を変更する等、適正な人員配置に努め、業務量増加の場合にも、業務に支障が生じないようにしなければならない。なお、この場合の経費はすべて契約金額に含まれているものとする。

#### (3) 委託業務従事者への研修等

ア 受注者は履行開始後においても下記の事項に留意した研修を定期的に行い、実施後に実施報告を市に対し書面で行い、常に、委託業務従事者の業務に関する知識及び技能の向上に努めなければならない。

- (ア) 関係法令等（住民基本台帳法、戸籍法、個人情報保護法、行政手続きにおける特定個人を識別するための番号の利用等に関する法律、市印鑑条例等）業務に必要な知識を習得させること。
- (イ) 業務の重要性、公共性を理解させること。
- (ウ) 個人情報保護の重要性、守秘義務を理解させること。
- (エ) 端末機を迅速に操作する技能を習得させること。
- (オ) 事務処理手順を理解させること。
- (カ) 市民に対し不快の念を与えぬよう接遇を身に付けさせること。
- (キ) 様々な人権問題について正しい知識を持ち、業務において配慮した対応を行わせること。

イ 前号の研修は、専門の知識を有した講師により行われなければならない。

#### (4) 労働条件の確保

受注者は、業務の重要性に鑑み、委託業務従事者に対し、最低賃金法等の各法律で定められた雇用主として一切の義務を履行し、また、委託業務従事者の労働意欲を向上させるよう、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。

#### (5) 苦情・トラブル対応

受託業務に関する苦情・トラブル対応は受注者が責任をもって解決までを行う。ただし、市の制度、政策に関すること、受託業務以外の業務に関すること等については、市に引継ぎ、市が対応する。

受注者は、インシデントがあった場合は、すみやかに市に報告し、対応及び再発防止策の提示を行わなければならない。

#### (6) 履行状況の報告と確認

ア 受注者は、契約書第9条に基づき、別に定める業務日報により履行場所毎に業務内容を記録し、毎日作業終了後その業務日報により現場監督者に報告しなければならない。

イ 現場監督者は、アの報告について確認し、履行状況を把握するものとする。

ウ 受注者は、アの業務日報を毎月とりまとめて業務月報を作成し、翌月10日までに市に業務完了の届をしなければならない。なお、業務完了の届は、市に提出するまでに、現場監督者の確認を受けるものとする。

エ 市は、ウの業務完了届を受理したときは、その日から10日以内に業務完了の検査をしなければならない。

#### (7) 業務連絡会の開催

市及び受注者は、各履行場所において、業務連絡会を設置し、下記について協議を行うとともに、委託業務の処理にあたり連絡を密にし、毎月及び必要に応じて事務打合せを行い、委託業務の円滑な事務処理に努めなければならない。

ア 委託業務履行において生じた、疑義案件の対応方法

イ 9（8）に掲げるサービス水準の達成状況

- ウ 課題検討による業務マニュアルの内容更新
- エ その他

#### (8) サービス水準

市および受注者は、次の基本方針に基づき、サービス水準の達成目標値や具体的な測定方法等について協議し、決定する。

##### ア サービス水準の概要

業務処理ごとに予想されるミスについて、ミス率の達成目標値を定めることにより、サービス品質への要求水準の明確化および、市民サービス向上を目的とする。

##### イ サービス水準を定める際の注意

業務処理ごとに予想されるミスについては、原因分析が可能となるよう項目をできるだけ細分化し、なおかつ、測定方法が全履行場所で等しく、容易となるようにしなければならない。

##### ウ サービス水準が達成目標値に達しない場合

市は受注者に対し、具体的な改善策の策定など必要な改善を勧告することができる。受注者は受注者の負担において改善措置を講じなければならない。

#### (9) 業務の引継ぎ

##### ア 円滑な履行開始

受注者は、契約締結日から令和7年12月31日までに、前受託者から本業務についての引継ぎ等を受け、履行開始日から正確・迅速・適正に職務が遂行できるよう万全を期すこと。

##### イ 次期契約受注者が他の業者に変更となった場合

受注者は、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、次期契約受注者に対して業務の引継ぎを行うと共に、必要な教育をしなければならない。その際、次期契約受注者からの資料等の請求は、受注者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害する恐れがあると市が認めた場合を除き全て応じるものとする。

##### ウ イの業務の引継ぎ内容及び時期については、市と協議し決定するものとする。

### 10. 個人情報の取り扱い

- (1) 受注者は、この契約に基づき委託された業務を実施するにあたり、別途定める「個人情報・情報資産取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 受注者は、市の許可を受けた場合を除き、委託業務従事者に履行場所への物品の持ち込み又は履行場所からの物品の持ち出しをさせてはならない。

### 11. 設備

- (1) 委託業務の履行にあたって市が無償貸与する機器

委託業務の履行に当たって操作する機器は次のとおりとし、6(1)に規定する履

行場所に設置して操作させるものとする。ただし、市が業務遂行上変更する必要があると認めるときは、予め受注者に協議し変更するものとする。

- ア 端末機、ディスプレイ並びにキーボード
- イ アに連動する各種プリンター
- ウ カードリーダー
- エ イメージスキャナー
- オ ラミネート機
- カ 電子複写機
- キ 金銭登録機及びキャッシュレス決済端末
- ク 窓口交付番号呼出表示機
- ケ 模写電送機能付電子複写機
- コ ベルトコンベアー
- サ 市が指定する机、椅子等

※東区及び博多区は、コを除く。

※西部出張所は、キ、ク、コを除く。

#### (2) 操作者用 I D カードの貸与及び管理

- ア 市は、端末機の操作に当たって委託業務従事者に対して操作者用 I D カード（以下「I D カード」という。）を貸与する。
- イ 委託業務従事者は、退職・異動等により本契約業務に従事しなくなった場合は、市に対し速やかに I D カードを返却するものとする。
- ウ 受注者は、業務終了後等、I D カードを使用しないときは、鍵付き保管庫等へ保管する等、I D カードを適切に管理する。

#### (3) 機器操作の注意事項

- ア 受注者が操作する端末機については、委託業務従事者が貸与を受けた I D カードをもって起動・操作し、業務を行うものとする。
- イ 委託業務従事者は、休憩・交替・業務の終了等で端末機から離れるときには、I D カード入力画面まで戻した状態にするものとする。
- ウ 端末機の操作は、委託業務履行に必要な範囲に限る。

## 1 2. 検査及び報告

市は、必要があると認めるときは、委託業務の処理状況について、受注者に対し随時に検査をし、又は報告を求めることができる。

## 1 3. 成果品の帰属

本業務実施に伴い作成された以下の成果物は、市に帰属する。

- (1) 業務・研修に関する報告書
- (2) 業務引継ぎに関する書類（業務マニュアル他）

(2)のうち、業務マニュアルについてはデータによる提出を行うこと

#### 14. 契約にかかる注意事項

- (1) 本仕様書に示すほか、業務委託契約書の記載事項を確認すること。
- (2) 委託業務従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成については、包括的受託の観点から、受注者が責任をもって遂行体制・指揮命令系統を確保し、円滑な業務の実施を行うこと。
- (3) 本仕様書に記述がない事項は、双方協議の上これを決定するものとする。
- (4) 受注者は、本仕様書または別に市より指示を受けた作業以外に、設備や機器等を使用してはならない。
- (5) 関係法令や市制度の見直しによる取扱いの変更等により仕様の変更が生じる場合は、双方協議のうえ、合理的な範囲で取扱い及び仕様を変更し、受注者の負担によりこれを処理するものとする。
- (6) 本仕様書による契約については、複数会計年度にわたる契約となることから、各年度の予算成立額が所要の契約金額に満たない場合は、契約解除・契約変更の事態が生じうる。

#### 15. 消耗品等

受注者は業務に必要な消耗品等として以下のものを用意し使用すること。

- (1) 消耗品
  - ・レジペーパー（感熱ロール紙、市が貸与した機器において使用できるもの）
  - ・使用料・手数料日計表兼収納金報告書（指定規格・印刷あり）
  - ・文房具類、（メモ、付箋紙、のり、はさみ等）
  - ・印鑑類
- (2) 市の許可を得て配置するもの
  - ・耐火金庫（つり銭保管用）
  - ・手提げ金庫
  - ・ノートパソコン
  - ・プリンター

※収納の際必要なつり銭は随時両替し用意すること。

#### 16. 賃金の変動に基づく契約金額の変更について

別紙1のとおり

## 住民異動等に関する、端末機操作による入出力業務

## 1. 住民異動等に関する、端末機操作による入出力業務の概要

## (1) 次に掲げる情報の端末機への入力

- ア 住所異動に関して更新する情報
- イ 戸籍届出および戸籍届出に基づく各種通知に関して更新する情報
- ウ 外国人に関する業務のうち、端末機を通じて法務省出入国在留管理庁と送受信する情報
- エ 端末機を通じて地方公共団体情報システム機構に連携させる情報
- オ 印鑑登録業務に関する情報
- カ 学齢簿に関して更新する情報

## (2) (1) 号に掲げる各種業務に伴い発生する帳票・証明書の出力

## (3) 印鑑登録証の作成

## (4) 入力後の各種届出書・申請書の整理

## (5) その他、入出力業務に付随する業務

## 2. 入出力業務の詳細

- (1) 窓口において、履行場所の市担当職員（以下「市職員」という。）が受付を行った住民異動届書、印鑑登録申請書などを市職員から受け取り、端末機を使用した情報の入力を行う。また、引越しオンライン予約などを活用し、窓口での受付前に住民異動届書と同等の情報を確認できる場合は、端末機を使用した情報の入力を行う。
- (2) 受注者は、入出力業務を行った後、速やかに入出力帳票等の内容を確認した後、市職員に提出し照合を受けなければならない。
- (3) 照合において「処理誤り」とであると判断される場合は、市職員と協議の上定める方法に基づく再処理発注により、当該内容を修正後、速やかに入出力帳票等の内容を確認した上で、再度市職員に提出し照合を受けなければならない。
- (4) 受注者は、各履行場所における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、即時処理を必要とするものについては、直ちに処理しなければならない。
- (5) 疑義案件については、市職員と協議の上定める様式に基づき、市職員へ引継ぎを行うこと。
- (6) 受注者は、委託業務従事者が新規の者に入れ替わった場合でも、業務に支障を生じないよう、業務マニュアルを検証し、実際の業務を行いながら、随時業務マニュアルを更新し提出すること。

(7) 前各号の取り扱いについて及び、付随する業務については必要に応じて業務連絡会にて協議のうえ、細部の取り扱いを決めるものとする。

### 3. 繁忙期における東区役所市民課での業務

- (1) 繁忙期の指定期間について、受注者および東区役所市民課長で協議し、令和8年1月1日から起算して1年間ごとに、45日を超えない範囲で定めるものとする。
- (2) 東区役所市民課においては、前号に基づき定めた指定期間中のみ、第1項および第2項に掲げる業務のうち、印鑑登録及び区間異動届、転居届、転入通知、法務省通知に関する業務を行うこと。
- (3) 前号の取り扱いについては業務連絡会にて協議のうえ、細部の取り扱いを決めるものとする。

## 証明書等の交付及び手数料の収納等業務

## 1. 証明書等の交付及び手数料の収納等業務の概要

## (1) 窓口における下記に掲げる証明書等の交付

戸籍全部・個人・一部事項証明書、除籍全部・個人・一部事項証明書、戸籍謄抄本、除籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、除籍記載事項証明書、戸籍届出受理証明書、住民票の写し、除かれた住民票の写し、改製原住民票の写し、住民票記載事項証明書、戸籍の附票の写し、除籍の附票の写し、転出証明書、不在住・不在籍証明書、印鑑登録証明書、印鑑登録証、身分証明書、住居表示変更証明書、国民健康保険料の納付額に関する証明、国民健康保険料に係る徴収金に滞納がないことの証明、年金証明、臨時運行許可証および自動車登録番号標、暗証番号設定済みのマイナンバーカード、在留カード、特別永住者証明書、その他市が指定する書類

## (2) 手数料収納

## (3) 交付後の申請書管理

## (4) 手数料の払い込み

## (5) 日報、月報等、各種帳簿の作成

## (6) その他、証明書等の交付及び手数料の収納等業務に付随する業務

## 2. 証明書等の交付及び手数料の収納等業務の詳細

(1) 市職員が作成し、交付が可能となった前項の証明書等について、交付窓口において請求者を呼び出し、証明書等の引き渡しを行うこと。なお、マイナンバーカードについては暗証番号設定が完了しているもののみを取扱い、交付時に暗証番号設定が必要なものについては市職員が交付するものとする。また、交付においては、誤交付がないよう、確実に申請書等と交付証明書等の確認を行い、請求者に対しても口頭により確認を行うこと。

(2) 前号の証明書等と引き換えに、手数料が設定されている場合は、当該証明書等の手数料を収納のうえ、領収票（レシート）を発行すること。手数料の収納については、現金の外、ICカードやQRコード決済及びクレジットカードなどのキャッシュレス決済によるものが含まれる。なお、必要がある場合は、現場監督者の指示で現金領収帳により領収書を発行すること。収納金については、第3項に定めるところにより処理すること。

(3) 前2号の業務の実施に伴う機器等を適正に操作すること。

(4) 収納金は、市指定金融機関へ1日2回納入し、当日できない場合は翌金融機関営業日までに納入すること。

(5) 交付後の申請書および未交付書類については、市職員と協議の上、定めた方法にてとりまとめて保管し、業務終了後に市職員へ引き継ぐ。

- (6) 1日の取扱件数等について集計するとともに、関係書類を作成し現場監督者に報告すること。また、市区役所市民課手数料収納事務処理要領に基づき、日計・月計報告書や各種帳簿の作成、保管に努めること。
- (7) 前各号の取り扱いについて及び、付随する業務については必要に応じて業務連絡会にて協議のうえ、細部の取り扱いを決めるものとする。

### 3. 収納金の取り扱い注意事項

手数料の徴収・収納業務を行うにあたっては、レジの釣銭や定額小為替の準備など、必要な対応についても円滑に行うとともに、未収金のないよう努め、市に損害を与えたときは、当該損害の金額を賠償しなければならない。

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。