

# 熊本市区民課窓口支援業務委託仕様書

この仕様書は、熊本市（以下「委託者」という。）が発注する熊本市区民課窓口支援業務を受託した者（以下「受託者」という。）に対して委託する業務の仕様を定めるものである。

## 第1章 目的及び業務概要

### 1 業務委託名

熊本市区民課窓口支援業務委託

### 2 目的

熊本市の戸籍や住民票の写し等の郵便請求及び公用請求対応業務、中央区区民課の窓口レジ業務を委託することにより、行政事務の効率化及び人的資源の有効活用を図る。

併せて、繁忙期における住民異動や戸籍届出等に伴う住民票の修正を住民記録システム等へ入力する業務を委託することにより、職員の窓口集中による対応の向上と、入力作業の迅速かつ正確な処理による、更なる市民サービスの向上を図ることを目的とする。

### 3 履行期間

令和8年（2026年）10月1日から令和11年（2029年）9月30日まで。

なお、住民記録システム等への入力業務は令和9年（2027年）1月4日から履行開始し、毎年1月4日から4月30日までの期間を履行期間とする。

郵便請求及び公用請求対応業務、窓口レジ業務並びに共通業務は令和8年（2026年）10月1日から履行開始し、令和11年（2029年）9月30日まで継続するものとする。契約締結日から令和8年（2026年）9月30日までは業務準備期間とする。

### 4 履行場所

熊本市中央区手取本町1番1号 熊本市中央区役所区民課内

### 5 業務委託概要

#### （1）郵便請求対応業務

- ア 郵便又は信書便により届いた戸籍、住民票等の証明書（以下「証明書」という。）の請求書（以下「郵便請求書」という。）の受付及び分類
- イ 電子計算管理システムによる郵便請求台帳の作成
- ウ 証明書作成及び内容確認
- エ 郵便請求者及び請求に係る機関との連絡調整
- オ 証明書の発送及び請求書の管理

カ 手数料の集計及び勘定処理

(2) 窓口レジ業務

ア 請求者への証明書交付

イ 手数料の徴収及び収納

ウ 手数料の集計及び勘定処理

(3) 住民記録システム等入力業務

ア 住民異動届（転入・転居・世帯変更・転出等）及び職権による住民異動に基づくシステムへの入力

イ 職権記載（婚姻・出生・離婚等）に基づくシステムへの入力

ウ 住民基本台帳法による「通知」に基づくシステムへの入力

エ 引越し手続オンラインサービス受付及び処理業務

(4) 庁舎内の公用請求における広域交付業務

ア 対象となる公用請求の受付

イ 戸籍情報連携システムを用いた証明書の発行

ウ 発行した証明書の熊本市職員への引き渡し

(5) 共通業務

委託業務に関する問合せ対応

(6) 前各号に掲げる業務に付随するその他業務

ア 業務に必要な設備・システム等の整備及び維持管理

イ マニュアル整備や業務従事者への研修等、履行に向けた準備

ウ 本市への定期的な報告及び調整

エ サービスレベル設定による品質管理及び改善

オ その他、区民課窓口支援業務を適正に管理するための業務

すべての業務の履行過程において、個人情報を含むことからその取り扱いには十分留意すること。

(1)～(3)については、証明書の発行、確認等において特定個人情報を取扱うことから、特に留意すること。(5)については、業務の履行過程において特定個人情報を含むことからその取り扱いには十分留意すること。なお、個人情報及び特定個人情報の取扱いについては、委託者の指定する場所で行わなければならない。

※ 業務量については別紙1、別紙2を参考とする。

## 第2章 業務委託内容の実施方法及び詳細

### 1 業務履行の基本

(1) 受託者は、作業内容を十分に把握し、受託者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。

(2) 受託者は、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）、戸籍法（昭和22年法律第2

24号)、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、熊本市住民基本台帳に係る個人情報の保護に関する条例(平成16年条例第43号)等の関係法令を遵守し、業務を適切に行うこと。

(3) 受託者は、公共の業務に携わる重要性及び個人情報を取り扱う重要性を十分に認識し、公正な業務運営を行うとともに、市民サービスの向上に努めること。

(4) 受託者は、受託する業務について、業務内容や作業手順、業務にあたっての連絡体制等について、マニュアル等を作成し、業務従事者が委託者に指示を求めることがないようにならなければならない。

ただし、次の場合において、委託者は、業務従事者に直接、技術指導等を行うことができるものとする。

① システム導入及び改修が行われ、端末機を業務従事者が初めて使用する場合等において、当該端末機の操作方法等について、受託者の監督の下、委託者が業務従事者に操作方法等の説明を行うこと

② 安全上緊急に対処する必要がある場合において、委託者が直接、業務従事者に指示を行うこと

## 2 郵便請求対応業務

(1) 郵便請求対応業務の範囲

本業務の対象となる証明書の範囲は、別紙3のとおり。

(2) 郵便物の受取及び分類

ア 中央区役所区民課宛てに届いた郵便物を受託者において、文書集配担当課まで受取りに行く。なお、1日の受取り回数は3回を基本とする。

イ 受け取った郵便物を、郵便請求に係る郵便物とそれ以外の郵便物に分類する。郵便物の内容が不明な場合は、「親展」と記載されたものを除き開封し、内容を確認した上で分類する。

ウ 郵便請求以外の郵便物は、更に、次のとおり分類し、それぞれ熊本市が指定する担当職員に手渡す。

・ 証明班、住民班、戸籍班、犯歴、国保年金班、はがき、その他の郵便物

エ 郵便請求に係る郵便物は、次のとおり分類する。

・ 個人、国又は地方公共団体、法人、弁護士等、債権回収業者

オ 中央区役所区民課以外の各区役所区民課、総合出張所、分室に到達した郵便請求書についても「エ」と同様に分類する。

カ 分類後、同封されている郵便請求書、返信用封筒、郵便小為替等を熊本市が指定する「整理票」と一緒に綴じる。

### (3) 郵便請求書の受付

ア 郵便請求書の記載内容、添付書類、手数料等の要件を確認し、受付台帳等に記録を行う。

イ 書類等の不備や要件を満たさない場合は、請求者へ電話等による連絡調整を行う。

ウ 不備等が解消されない場合は、郵便請求書、添付書類、手数料等、同封されていた書類を請求者に返送する。返送した際はその旨、受付台帳等に記録方法を残すなど何らかの方策を行う。

### (4) 電子計算管理システムによる郵便請求台帳の作成

受け付けた郵便請求書について、郵便請求システム（機能要件については、別に記載）に所定の事項を入力する。なお、郵便請求システムは、受託者の負担において用意するものとし、執務室内に設置する。

### (5) 証明書の作成

ア 受け付けた郵便請求書に基づき、業務専用端末機（以下「端末機」という。）から証明書を出し、郵便請求書の内容に間違いがないか、当該請求者が請求することができるか等、複数人で十分に確認（1次審査）する。

イ 確認終了後、郵便請求書と証明書を熊本市が指定する担当者に提出し、職員による2次審査を受ける。

ウ 2次審査により、出力した証明書が間違っていた場合、又は請求権の確認ができていない場合等、不備があった場合は、再度郵便請求書の内容を確認し、出力し直した証明書について、再度2次審査を受けるものとする。この際、誤って発行した証明書については委託者の指示に従い適切に処理するものとする。

### (6) 領収書の発行

郵便請求書に同封された手数料（郵便小為替等）を確認し、領収書を作成する。

なお、領収証は受託者の負担で作成し、様式は委託者が決める。

### (7) 証明書の発送

出力した証明書及び領収書を郵便請求書に同封された返信用封筒に封入し、証明書発行当日中に請求者に郵送する。その際、申請内容と出力した証明書の内容が一致していること及び請求者と返信用封筒の宛先が一致していることを再度受託者の責任において確認すること。

なお、速達での請求は請求書受付の翌営業日、通常の請求は受付の3営業日以内に発送を完了させること。

### (8) 手数料の集計・勘定処理

ア 手数料が郵便小為替の場合は、郵送処理を行った翌開庁日までに郵便局において現金に換金する。

イ 手数料は、日ごとに集計し、集計した金額を委託者に報告するとともに、翌開庁日までに報告書とともに委託者の収納担当者へ引き継ぐ。

### (9) 郵便請求書等の管理

ア 処理が済んだ郵便請求書等（添付書類を含む。）は、受付日ごとに整理し、委託者に引き渡すまで、鍵のかかる書庫等で厳重に保管する。

イ 本業務に関する書類についても、郵便請求書と同様に、鍵のかかる書庫等で厳重に保管する。

### (10) 関係部署からの調査にかかる対応

開示請求等の関係部署からの調査については、その内容が委託業務に係る部分の資料検索・情報提供を行うもの。

### (11) 関係書類の廃棄

郵便請求業務の実施に際し出力又は写しを行なった書類の廃棄については、委託者に処分の確認を行い、指示された方法によって廃棄処分を行うもの。

## 3 窓口レジ業務

### (1) 各種証明書の交付（手渡し）

証明書発行窓口において、中央区役所区民課証明班で発行した各種証明書の交付（手渡し）を行う。なお、手渡しにあたっては、申請書等に貼付された受付番号で、申請者を交付窓口へ呼び出し、引き換え証の番号を確認し、交付する証明書の種類、部数等を確認した後、交付を行う。

交付を行う証明書の種類は別紙3のとおり。

### (2) 手数料の徴収・勘定処理

ア 各種証明書を手渡しする際に、所定の手数料を徴収する。

なお、手数料は現金及びキャッシュレス決済により徴収する。

イ つり銭準備金は、受託者において用意するものとする。

ウ 現金で徴収した手数料は、日ごとに集計し、集計した金額を委託者に報告するとともに、当日中に委託者が指定する金融機関に保管する。

エ 集計の際、過少収納があった場合には受託者が調査し処理を行い、過大収納の場合には受託者が調査し委託者と協議のうえ処理するものとする。

## 4 住民記録システム等入力業務

### (1) 住民記録システム等入力業務の範囲

本業務の処理と対象となる入力作業の範囲は、次のとおりとする。

ア 委託者が発注した入力作業は、即日処理することを原則とする。

イ 引越し手続オンラインサービスで届いた転出届について、申請管理システムを定期的に確認し、該当者がいる場合は転出届を出力し、受付を行うこと。

なお、1日の確認回数は3回を基本とする。

ウ イにおいて転出届を出力・受付を行った際は、申請管理システム上のステータスを

更新するとともに、端末機から受付審査表を出力し、委託者が指定する職員による審査工程へ引き渡すこと。

- エ 受付が済んだ住民異動届（オンラインによる転出届も含む）、戸籍届等の入力資料に基づき、住民記録システム等を使用し入力を行う。
- オ 入力後は届書の内容と入力内容に間違いがないか、複数人で十分に確認し、不備がなければ入力を行った届出書等を、次工程である委託者が指定する職員による審査工程に引き渡すこと。
- カ 職員による審査工程で入力内容に不備が確認された場合は、再度届書等の内容を確認し、入力し直した内容で再度審査工程に引き渡すこと。
- キ 委託者より臨時的かつ緊急性の高い発注があった場合は、優先し速やかに入力作業を実施すること。
- ク 個人情報が含まれる書類は、業務終了後委託者が指定する職員に引き継ぐこと。

## 5 庁舎内の公用請求における広域交付業務

### (1) 公用請求対応業務の範囲

本業務の対象となる証明書の範囲は、次のとおりとする。

- ・戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）
- ・除籍全部事項証明書、改製原戸籍謄本
- ・その他公用請求に付随する証明

### (2) 証明書の作成

- ア 受託者は、中央区区民課証明班が受け付けた公用請求書のうち、本籍が熊本市外に所在し、委託者の指定する依頼ボックスに投入されたものについて、当該ボックスから取り出し、内容確認の上受付及び受付台帳等への記録を行うものとする。
- イ 受付が済んだ公用請求書に基づき端末機から証明書を出力し、発行通数に誤りがないか確認するとともに、公用請求書の整備を行う。
- ウ 確認及び整備が終了した公用請求書及び証明書については、委託者が指定する返却ボックスへ返却するものとする。なお、受付から返却までの期間は5営業日以内とする。
- エ 返却後の審査により、出力した証明書が間違っていた等、不備があった場合は、再度公用請求書の内容を確認し、出力し直した証明書について、改めて審査を受けるものとする。この際、誤って発行した証明書については委託者の指示に従い適切に処理するものとする。

## 6 共通業務

### (1) 問合せ対応

委託業務に関する、窓口、電話、電子メールでの各種問合せについては受託者にて個

人情報等の漏えいに留意した方法で対応すること。

なお、電子メールのドメイン名は、「kumamotocity-yuusoucenter.jp」とし、ドメイン取得費用、使用するサーバ、パソコン等の機器調達費用、その他維持費は受託者の負担とする。指定したドメインがすでに取得済みの場合には協議により決定する。

## (2) 各種システム操作

証明書の発行及び住民異動入力等を行うシステムの操作方法及び業務の工程については本市業務マニュアルに従い実施すること。

## (3) 日報、月報等の作成

本業務に関する日報、月報を作成すること。報告内容については履行開始までに別途委託者より示す。既に報告が済んでいる内容について誤りが発覚した場合は、委託者に速やかにその旨を報告し、修正しなければならない。

# 第3章 委託要件

## 1 業務の履行場所

業務を実施する場所は、熊本市中央区役所区民課（1階）内のうち、委託者が指定する場所とする。

なお、電子メールでの問合せ対応については、中央区役所区民課内への通信機器の持ち込みは不可であるため、別途受託者において準備すること。

## 2 業務実施日及び業務実施時間帯

### (1) 業務実施日

原則として、区役所開庁日（熊本市の休日及び期限の特例を定める条例（平成元年条例第32号）第1条第1項に規定する熊本市の休日を除く日）とする。

### (2) 業務実施時間帯

原則として、午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、受託者が上記時間帯に業務が完了しないときは、委託者と受託者で協議の上、時間外に業務を処理することができるものとする。この場合において、委託料の額は変更しないものとする。

### (3) 休日又は時間外における窓口開設

熊本市の休日又は繁忙期における時間外に中央区役所区民課窓口を開設する場合は、窓口レジ業務及び住民記録システム等の入力についても実施するものとする。

ただし、その開設時間数は、2月1日から起算する1年間に60時間を超えない範囲とし、この場合において委託料の額は変更しないものとする。

また、1年間に60時間を越える場合は、委託者と受託者において協議するものとする。

なお、休日又は時間外における業務の実施については、事前に委託者より受託者へ通知を行う。

### 3 業務に必要な備品等及び費用負担

- (1) 本業務に必要な備品、システム機器及び消耗品等（以下「備品等」という。）のうち、別紙4に示すものについては、委託者が貸与又は支給する。受託者は、貸与された備品等を善良な管理者の注意をもって使用又は管理しなければならない。
- (2) 別紙4に示す備品等以外で本業務に必要な備品等は、事前に委託者の許可を得た上で、受託者の負担において用意する。
- (3) 本業務に必要な電話・通信回線については、委託者で通信事業者と契約し、使用に係る費用についても委託者が負担する。ただし、受託者の業務従事者間の連絡調整等に使用するものについては、受託者において通信事業者と契約し、使用に係る費用についても受託者の負担とする。
- (4) 電気代等の光熱水費に係る経費は、委託者が負担する。

### 4 郵便請求システム

- (1) 郵便請求システムで使用する端末機は、次に示す要件を満たす機器を受託者において整備する。これに要する費用は受託者の負担とする。
  - ア 郵便請求の受付時に、受付日、申請者情報（氏名・住所、性別、生年月日）、預かり金額等の入力ができること。
  - イ 請求者から問合せがあった際に、受付日、申請者情報をもとに検索でき、迅速な請求書の確認が可能であること。
  - ウ 証明書の処理状況（発送日、処理中等）の確認ができること。
  - エ 精算時に発行した証明書の種類、通数が入力可能で、その手数料と釣り銭を自動計算できること。
  - オ 領収書（受託者名が記載されているもの）が出力できること。
  - カ 証明書の種別ごとに、証明書発行件数及び収納した手数料の金額の集計、日計表、月計表の作成ができること。
  - キ システムに記録された情報について、任意の日付や期間、証明書や請求者の種別毎に集計する事が可能で、データとして出力できること。
  - ク 業務従事者に対してパスワード付与の設定を行うことにより、外部の者が不正にアクセスできないこと。
  - ケ インターネット等、外部との通信が遮断されていること。
  - コ 委託者とのデータ受渡し可能なソフトが搭載されていること（例：ワード、エクセル等）
- (2) 委託者が郵便請求システムの使用を必要とするときは、受託者に使用目的を示した上

で、使用することができるものとする。

## 5 入力精度等

(1) 受託者は、委託者より発注された業務を履行するにあたり、全ての処理件数に対する誤入力処理が1日に2.0%、月に1.5%を上回らないよう努めなければならない。

(2) 受託者は、以下のような場合には速やかに誤処理の原因を究明するとともに、委託者に対し、原因及び改善策並びに実施した対応等を明記した報告書を速やかに提出し、再発防止に努めなければならない。

- ① 1日あたりの誤入力処理の上限を3日間連続で超過したとき
- ② 1ヵ月あたりの誤入力処理の上限を2ヶ月連続で超過したとき
- ③ 受託者の責に帰すべき事由により、市民サービスに多大な影響が生じるようなシステムの誤操作又は、誤入力処理等が発生したとき

(3) 委託者は、受託者より、上記(2)の報告書の提出を複数回受けたものの、業務の改善が見込めないと判断した場合は、契約書第26条第1項の規程を適用できるものとする。

## 6 業務実施体制

(1) 人員配置の基本体制

ア 業務の実施にあたっては、次の人員配置を基本とする。

ただし、統括責任者、現場責任者、窓口レジ業務は下表の人員を維持することとし、郵便請求対応業務、公用請求対応業務及び住民記録システム入力業務については別紙1業務量を参考に下表の人員を基本としながら業務を円滑に遂行できる人員を繁閑に応じて適切に配置するものとする。

| 区分                   | 人員  |
|----------------------|---|
| 統括責任者                | 1名  |
| 現場責任者                | 郵便請求（兼務：窓口レジ業務）<br>及びレジ業務：常時1名以上<br>システム入力業務：常時1名 |
| 郵便請求対応及び<br>公用請求対応業務 | 第2章2（7）及び5（2）に記載する発送完了までの日数が可能な人数（現場責任者含む）        |
| 窓口レジ業務               | 常時2名以上  |
| 住民記録システム入力業務         | 5名以上（現場責任者含む）                                     |

イ 受託者は、作業場所に配置した業務従事者が病気その他の理由により業務の遂行が困難になったときは、補充し業務に支障が出ないように配置を行うものとする。

ウ 受託者は、必要に応じて業務従事者のローテーション化を図り、円滑な業務運営に努めなければならない。

## (2) 統括責任者

ア 受託者は、業務全般について責任を持つ統括責任者を選任し、事前に委託者に届け出なければならない。本契約期間中に統括責任者を変更した場合も同様とする。

イ 統括責任者は、受託者が直接かつ連続して1年以上の雇用関係を有している者であること。

ウ 統括責任者は、急を要する場合に3時間以内に履行場所に到着可能であること。

## (3) 現場責任者

ア 業務従事者の指揮監督については、受託者が行うこととする。

イ 受託者は、本業務の指揮監督を行う現場責任者を2名以上選任し、事前に委託者に届け出なければならない。

ウ 現場責任者は、過去5年以内の期間において市区町村での戸籍・住民票等に関する事務の実務経験が1年以上ある者又は同等以上の能力を有すると委託者が認めた者（以下「実務経験者等」という。）でなければならない。

エ 受託者は、常時1名以上（システム入力業務実施期間中は2名以上）の現場責任者を業務の履行場所に配置しなければならない。

オ 受託者は、現場責任者の役割を明確にし、常に適正な管理体制をとらなければならない。

カ 委託者は、業務が円滑に遂行されるよう現場責任者に協力するものとする。

キ 現場責任者は、常に業務の進行状況の把握に努め、業務の内容に関して疑義が生じた場合は、現場責任者が委託者に問い合わせるものとする。

ク 現場責任者は、取り扱う情報のセキュリティに関して、常に注意を払わなければならない。

## (4) 郵便請求対応業務従事者、公用請求対応業務従事者、レジ業務従事者及び住民記録システム入力業務従事者

ア 受託者は、本業務を適正に処理するため、戸籍法及び住民基本台帳法等の関係法令（以下「法令等」という。）を熟知し、又はこれらの法令等の研修を受講した者で、正確かつ迅速な業務の遂行ができる業務従事者を配置し、本業務に従事させなければならない。

イ 郵便請求業務対応従事者のうち4名以上、レジ対応業務従事者のうち1名以上、各種システム入力業務従事者のうち2名以上は、実務経験者等でなければならない。（ただし、実務経験者の人数には現場責任者を含んでもよい。）

ウ 受託者は、本業務を正確かつ迅速に遂行するため、業務従事者に対して、法令等の

研修を実施したうえで、業務に就かせなければならない。

エ 受託者は、本業務を円滑に遂行するため、業務従事者に対して、待遇等の研修を実施したうえで、業務に就かせなければならない。

オ 受託者は、業務従事者の氏名を業務に従事する5日前までに、委託者に届け出なければならない。業務従事者に変更がある場合も同様とする。

カ 受託者は、履行場所に配置する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、常に業務量に見合った人員を配置し、業務量増加の場合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。この場合の経費はすべて委託料に含まれているものとする。

キ 委託者は、業務従事者が業務遂行上著しく不相当と認めたときは、受託者に必要な措置をとることを申し出ることができるものとする。

ク 業務従事者は、業務上不明な点が発生したときは、原則としてあらかじめ現場責任者に確認するものとする。ただし、緊急の場合はこの限りでない。

この手順については事務従事者に対し、周知を図ること。

ケ 業務従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等に特に注意し、常に礼儀正しい対応を心がけ、来庁者に不快感をあたえないように努めなければならない。

コ 受託者は、本業務にふさわしい服装と業務従事者本人の写真を貼付した身分証明書を着用させるものとする。

#### (5) 受託者の雇用主としての義務

ア 受託者は、本業務の重要性を認識し、業務従事者に対し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、適性かつ良好な労働条件の確保に努めなければならない。

イ 受託者は、業務従事者に対して労働安全衛生に十分配慮し、労働災害の防止、健康管理に努めること。

ウ 受託者は、労働保険に加入し、従事者の労働福祉の向上に努めること。

エ 受託者は、本業務の目的及び内容を十分に理解し、業務遂行を行うとともに、業務従事者への指導を行うこと。

オ 受託者は、事故等が発生した場合は、直ちに統括責任者を業務履行場所へ派遣し、問題解決を図らなければならない。

## 7 委託業務従事者の研修

(1) 受託者は、本業務を円滑に行うため、業務に関するマニュアルを整備し、業務従事者に対して、次の事項に留意した事前研修を行うこととし、履行時には、業務に支障を生じさせてはならない。

ア 業務に必要な法令等の知識を習得させること。

イ 業務の重要性を理解させること。

- ウ 守秘義務及び情報セキュリティ（特定個人情報保護を含む）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 接遇の重要性を理解させ、その技能を習得させること。
- (2) 受託者は、前号の業務従事者に対する研修を、各業務についての知識を有する者に行なわせなければならない。
- (3) 受託者は、事前研修を行うに当たって、事前に実施計画を書面で提出するものとし、実施後に実施報告及びマニュアル等関係資料を委託者に対し書面で提出するものとする。
- (4) 受託者は、サービスレベルを設定し、履行開始後においても研修等を行い、常に業務従事者の技能的向上、業務の品質管理及び改善に努めなければならない。特に、守秘義務、情報セキュリティ及び接遇に関する研修は、毎年実施しなければならない。この場合において、研修後速やかに実施報告を書面で行うものとする。
- (5) 研修の一切の費用は受託者の負担とする。

## 8 業務に関する履行計画書の提出

- (1) 受託者は、委託業務の遂行に当たり、次の事項を含む履行計画書を作成し、この契約締結後速やかに委託者に提出しなければならない。
- ア 業務知識、端末操作の習熟及び守秘義務等、業務従事者の質的向上のための研修計画及び体制
  - イ 各業務における業務フロー及び業務工程ごとに想定されるリスク、発生要因及び対応策を一覧に整理したもの
  - ウ 業務分担を明確にした組織体制
  - エ 休暇、欠員補充等の連絡体制
  - オ 休憩、交代等の労務管理の方法
  - カ 現場責任者の役割
  - キ 災害発生時の対応手順
  - ク その他契約書及び仕様書の条項における委託者に示すべき事項
- (2) 委託者は、必要があると認めるときは、前項の履行計画書を受理した日から7日以内に、受託者に対してその修正を求めることができる。
- (3) 履行計画書は、委託者及び受託者を拘束するものではない。

## 9 成果品等の取扱い

- (1) 本業務の成果品（各種計画等を含む。）に関する著作権は、検査完了時をもって受託者から委託者に移転及び帰属するものとする。
- (2) 本業務の成果品において、受託者が従前から有していたパッケージプログラム及び受

託者が業務の実施中新たに作成したプログラムの著作権並びに第三者が権利を有するパッケージプログラム（無償提供のもの、いわゆるフリーソフトを含む。）の著作権は、受託者又は当該第三者に保留されるものとする。

- (3) 受託者より納品された成果品について検査の結果、加除・訂正の指示を受けた場合は、受託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託者の負担とする。
- (4) 委託者は、受託者に了解を得ることなく、成果品を複製・翻案し、公益上の目的に限り、これを第三者に利用させることができる。
- (5) 受託者は成果品を複製し、これを第三者に譲渡又は継承させてはならない。
- (6) 受託者は、委託者及び委託者の指定する者に対し、本業務の成果品に関する著作権者人格権（著作権法（昭和45年法律第48号）第18条から第20条までに規定する権利をいう。以下同じ。）を一切行使しないものとする。

## 10 前提条件

受託者は、以下の各条件を前提として、業務を行うこと。

### (1) 守秘義務及び資料の複製等の禁止

本業務に携わった者は、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。また、委託者が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用、複写及び複製をしてはならない。なお、個人情報が含まれる書類は業務終了後、必ず庁舎内の鍵のかかるキャビネット等に保管し施錠すること。

### (2) 委託業務における指揮・命令等

本業務における従事者への指揮、命令、管理、監督、指導及び育成は、全て受託者の業務として責任を持って実行すること。

### (3) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、委託者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

### (4) 資料等の適正な保管

委託者から提供を受けた本業務に関するマニュアルや資料及びこの仕様書に基づく帳簿類等は、適切かつ厳重に管理すること。

### (5) 危機管理

業務用端末機器等の障害が発生した場合だけでなく様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないように十分に対応策（データのバックアップを含む）及び緊急時の体制を整備すること。

### (6) 端末機の操作

本業務において利用する業務システムや機器（AI（人工知能）含む）等は、委託者が指定するものとし、委託期間中無償貸与する。なお、業務システムや情報については、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外使用や指定場所以外への持

ち出しを禁止するとともに、適切に取り扱うこと。

ア 各システムについては、業務従事者1人につき、1つのIDを付与することとする。  
ユーザIDの付与にあたっては、必要数等を記載した受託者からの書面による申請に基づき付与したうえで、受託者が管理すること。

イ 業務従事者は、端末機の操作について受託者の指示に従わなければならない。

ウ 業務従事者は、常に個人情報の保護及び情報セキュリティに注意を払わなければならない。

エ 業務の開始にあたっては、委託者が立ち上げた端末機のパスワード入力画面に委託者から貸与されたID及び各人で設定したパスワードを入力し、業務を開始するものとする。

オ 業務従事者が休憩・交代等で端末機から離れるときは、パスワード入力画面まで戻した状態にし、ログオフ状態で離席しなければならない。

カ 業務の終了にあたっては、業務メニューを終了後、正常な手順で電源を切ること。

キ 委託者が貸与する端末機が変更となる場合は、協議の上、別途定めるものとする。

#### (7) 公印の取り扱い

公印は委託者が管理する。受託者の使用にあたっては厳正に取り扱い、委託者が認めた業務範囲内で利用するものとし、目的外利用、不正利用、持ち出しは固く禁ずるものとする。

#### (8) 執務室の環境維持及び物品等の保守管理

ア 執務室については、火災等の事故が発生しないよう、受託者は、書類の混入、混在、誤廃棄等を防止するため、整理整頓を徹底するとともに、必要な管理措置を講じなければならない。また、必要な備品については受託者にて準備すること。なお、発生した廃棄物については、業務上と私的なものを分別し、委託者の基準に沿って処理すること。

イ 委託者が提供する委託者固有の物品等については、執務室外への持ち出しや、所定の利用方法以外の使用を禁止するとともに、最大限の注意をもって管理を行うこと。業務端末機の保守については、委託者が行うものとするが、受託者の故意又は重大な過失により障害等が生じた場合は、その損害にかかる費用については受託者が負担するものとする。

#### (9) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じた場合には、委託者と受託者が協議のうえ、仕様の変更を行うこととし、受託者は委託者に協力すること。

#### (10) 関係法令の遵守

受託者は、法令、条例、規則等に基づいて適正に業務を遂行すること。

なお、本業務に関係する主な法令等を例示すると以下のとおりである。

|   |
|---|
| 法律  |
| 住民基本台帳法（昭和 42 年 7 月 25 日法律第 81 号）<br>住民基本台帳法施行令（昭和 42 年 9 月 11 日政令第 292 号）<br>住民基本台帳法施行規則（平成 11 年 10 月 6 日自治省令第 35 号）<br>戸籍法（昭和 22 年 12 月 22 日法律第 224 号）<br>戸籍法施行規則（昭和 22 年 12 月 29 日司法省令第 94 号）<br>個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）<br>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（平成 25 年法律第 27 号）<br>住居表示に関する法律（昭和 37 年 5 月 10 日法律第 119 号） |
| 条例・規則等  |
| 熊本市印鑑の登録及び証明に関する条例（昭和 52 年 3 月 29 日条例第 2 号）<br>熊本市手数料条例（昭和 25 年 3 月 27 日告示第 20 号）<br>熊本市住民基本台帳に係る個人情報の保護に関する条例（平成 16 年 6 月 23 日条例第 43 号）<br>熊本市住民基本台帳に係る個人情報の保護に関する条例施行規則（平成 16 年 7 月 22 日規則第 38 号）<br>地方公共団体情報システム機構総合行政ネットワーク基本規程（平成 26 年 4 月 1 日規程第 43 号）  |
| 要綱  |
| 熊本市模写電送事務取扱要綱（昭和 57 年 2 月 1 日制定）<br>熊本市戸籍及び住民票等の行政証明に係る取扱要綱（平成 24 年 3 月 30 日制定）   |

(11) 経費節減

受託者は、業務に必要な消耗品等の使用及び作業場所に係る光熱費について、目標を設定し節約を徹底するように努めること。また、熊本市役所脱炭素化イニシアティブプラン～熊本市地球温暖化対策実行計画（事務事業編）～に基づくエコオフィス活動の推進等に努めること。

(12) 業務打合せの実施

委託者及び受託者は、必要に応じて業務打合せを行い円滑な事務処理に努めるものとする。

11 個人情報の保護及び情報セキュリティ

(1) 業務従事者は、いかなる理由があっても業務上知り得た情報を第三者に開示又は漏え

いしてはならない。業務従事者の職を退いた後も同様とする。

- (2) 業務従事者は、業務上知り得た情報及び端末機等を業務遂行以外の目的に使用してはならない。※個人情報の保護に関する法律の罰則規定（第176条）の適用を受ける。
- (3) 業務従事者は、戸籍システム、住記システム等を操作するにあたり、個人情報の保護を担保するため、本項（1）及び（2）について誓約書を提出するものとする。
- (4) 受託者及び業務従事者は、個人情報の保護及び情報セキュリティを保持するため、委託者より提供される熊本市情報セキュリティポリシー（基本方針及び対策基準）等、具体的な手順を定めた対策実施手順を遵守しなければならない。
- (5) 受託者は個人情報の保護及び情報セキュリティの関係法令を遵守するためにプライバシーマーク等を取得するなど組織として個人情報保護及び情報セキュリティの質の向上に努めなければならない。
- (6) 受託者は、委託者が情報セキュリティの監査を実施する際は必ず受けなければならない。
- (7) 委託者が提供する業務処理マニュアル等は、受託者の責任において管理し、目的外利用、無断での複写、複製及び第三者への提供をしてはならない。契約終了後は委託者に返納、又は廃棄について委託者と協議し処理した旨を書面で確認しなければならない。
- (8) 受託者は、業務従事者に対して事前及び定期的に、個人情報の保護に関する研修を行わなければならない。なお、研修を実施した場合は、速やかに受講者名及び研修内容等を委託者に書面で報告しなければならない。
- (9) 受託者は、委託業務の履行に関する個人情報の保護等については、退職した業務従事者についても責任を負わなければならない。
- (10) 受託者は、委託者の許可を受けた場合を除き、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) 委託業務終了時の郵便請求システム記憶媒体内部の情報消去について

#### ア 情報の消去方法

原則、受注者は、庁舎内あるいは既存設置場所で、記憶媒体を以下のいずれかの手法により、情報の復元が困難な状態（NIST SP800-88Rev.1 Clear レベル以上）とすること。なお、作業完了後は、本市職員の確認を受けること。

- (ア) 受注者は、情報システム機器返却等時、情報漏えい対策として、情報システム機器の記憶媒体の以下の①～⑤の手順で、情報の復元が困難な状態（NIST SP800-88Rev.1 Purge レベル以上）とすること。

- ① 物理的な方法による破壊
- ② 磁気的な方法による破壊
- ③ OS 等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去
- ④ ブロック消去

## ⑤ 暗号化消去

(イ) 受注者は、(ア)の完了後、任意の場所で、記憶媒体を(ア)の①～⑤のいずれかの手法によって情報の復元が困難な状態（NIST SP800-88Rev.1 Purge レベル）とすること。ただし、(ア)において、同等以上の状態にしている場合、省略することができる。

(ウ) 受注者は、本市との協議で定めた期限までに、(ア)、(イ)の措置が適切に完了したことを証明する完了証明書等を本市へ提出し、承認を得ること。

(12) 契約書別紙個人情報取扱特記事項及び特定個人情報等取扱特記事項に規定する事項を遵守するものとする。

## 1.2 苦情・事故の報告等

(1) 市民等からの委託業務に関する苦情及び委託者への要望等については、全て委託者に報告すること。

(2) 受託者は、業務履行上での重大な事務処理のミスや事故を発生させた場合は、直ちに現場責任者より委託者に報告し、速やかに対応することとする。また、対応完了後、委託者へ遅滞なく書面をもって経緯、処理結果、再発防止策等について報告しなければならない。また、秘密の保持又は個人情報の保護に係る苦情又は事故が発生した場合にも同様とする。

(3) 委託者は、前号の書面によって、不明瞭な事項や疑義が生じる事項があった場合には、受託者に対し確認を行い、説明を求めることができる。

## 1.3 システムダウン時の対応

システムダウン等により端末機が使用できない場合は、委託者と協議のうえ、委託者の指示に従って行動するものとする。

## 1.4 検査及び支払い

### (1) 業務完了検査

受託者は、業務実施期間中（令和8年（2026年）10月1日から令和11年（2029年）9月30日まで）、毎月、前月分の業務の履行状況について、委託者の行う検査を受けなければならない。

また、委託者は、必要があると認めるときは、委託業務の処理について、受託者に対し随時検査をし、又は報告を求めることができる。

ア 受託者は、業務履行の成果品として、別に定める業務日報により業務内容を記録し、翌開庁日にその業務日報により委託者に報告しなければならない。

イ 委託者は、前号の報告について確認し、業務の履行状況を把握するものとする。

ウ 受託者は、本項第1号の業務日報を毎月とりまとめて業務月報を作成し、翌月速

やかに委託者に業務完了の届をしなければならない。

エ 委託者は、前号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。

(2) 業務委託料の支払い方法等

毎月払いとする。

### 15 一括再委託の禁止

(1) 受託者は、本業務の全部を一括して、又は主たる部分を第三者に委託してはならない。

(2) 受託者は、本業務の履行にあたり知り得た個人情報の処理を第三者に委託してはならない。

(3) 受託者は、本業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ委託者の承諾を得なければならない。

(4) 受託者は、委託者の承諾を得て、本業務の一部を第三者に委託したときは、この仕様書に定める事項を第三者に遵守させなければならない。

### 16 業務の引継ぎ

受託者は、次期受託者が他の業者に変更される場合は、業務が円滑に執行されるよう、引継ぎ前の2ヶ月間内で、次期受託者に対して業務の引継ぎを行うとともに、必要な教育をしなければならない。

(1) 業務の引継ぎは、書面の作成を必須とし、それをもとに行うものとする。

(2) 受託者は、第3章第11項第11号に規定する郵便請求システムに保存されている個人情報等のデータを完全に消去する前に、当該データを委託者に提出するものとする。

(3) 業務の引継ぎ内容及び時期については、委託者と協議し決定するものとする。

(4) 業務の引継ぎにおいて発生する費用については、受託者がこれを負担するものとする。受託者は、次期受託者が他の業者に変更される場合にあっては、業務が円滑に執行されるよう当該受託者が決定次第、誠意をもって委託者と協力しながら次期受託者に対し業務の引継ぎを行うものとする。

### 17 その他

(1) 本業務委託仕様書に示すほか、業務委託契約書の記載事項を確認すること。

(2) 本仕様書に記述がない事項は、委託者と受託者協議の上、決定するものとする。

参考資料（郵便請求及び窓口請求件数）

別紙1

令和7年度 中央区区民課 証明書発行件数（月別）

| 窓口請求  | 種別        | 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      |
|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|--------|
|       | 戸籍関係      | 6,272     | 6,498     | 7,199     | 7,637     | 7,234     | 6,956     | 8,737     | 7,102     | 7,290     | 5,834     | 6,840     | 6,660      | 84,259 |
| 住基関係  | 8,917     | 7,834     | 9,552     | 10,459    | 9,982     | 8,298     | 10,522    | 7,862     | 9,706     | 7,209     | 7,497     | 9,258     | 107,096    |        |
| 印鑑関係  | 928       | 879       | 930       | 882       | 847       | 984       | 884       | 750       | 837       | 775       | 843       | 1,022     | 10,561     |        |
| 税関係証明 | 131       | 96        | 551       | 313       | 146       | 122       | 157       | 68        | 73        | 98        | 107       | 88        | 1,950      |        |
| 計     | 16,248    | 15,307    | 18,232    | 19,291    | 18,209    | 16,360    | 20,300    | 15,782    | 17,906    | 13,916    | 15,287    | 17,028    | 203,866    |        |
| 収入額   | 5,391,800 | 4,888,650 | 5,510,300 | 4,945,950 | 4,608,600 | 4,965,650 | 5,301,600 | 4,514,100 | 5,320,850 | 4,362,200 | 4,389,600 | 5,647,550 | 59,846,850 |        |

令和7年度 中央区区民課 公用請求対応件数（月別）

|         | 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      |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 発行総数    | 4,799 | 5,097 | 6,610 | 8,801 | 8,337 | 5,891 | 9,131 | 6,288 | 6,425 | 4,660 | 6,115 | 4,963 | 77,117 |
| うち広域交付数 | 345   | 586   | 529   | 813   | 542   | 719   | 1,109 | 842   | 862   | 554   | 722   | 573   | 8,196  |

令和7年度 中央区区民課 税関係証明書発行件数（月別）

| 窓口請求      | 種別     | 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  |
|-----------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|----|
|           | 納税証明   | 8      | 3       | 2       | 5      | 4      | 2      | 4      | 2      | 5      | 4      | 8      | 7       | 54 |
| 所得証明      | 112    | 80     | 516     | 289     | 126    | 105    | 126    | 56     | 61     | 80     | 70     | 64     | 1,685   |    |
| 資産証明      | 11     | 13     | 33      | 19      | 16     | 15     | 27     | 10     | 7      | 14     | 29     | 17     | 211     |    |
| 車検用証明（無料） | 0      | 0      | 0       | 0       | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0       |    |
| 計         | 131    | 96     | 551     | 313     | 146    | 122    | 157    | 68     | 73     | 98     | 107    | 88     | 1,950   |    |
| 収入額       | 52,400 | 38,400 | 220,400 | 125,200 | 58,400 | 48,800 | 62,800 | 27,200 | 29,200 | 39,200 | 42,800 | 35,200 | 780,000 |    |

令和6年度 中央区区民課 証明書発行件数（月別）

| 窓口請求  | 種別        | 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      |
|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|--------|
|       | 戸籍関係      | 6,426     | 7,657     | 7,299     | 8,267     | 7,189     | 7,370     | 8,764     | 7,101     | 7,524     | 6,550     | 6,437     | 6,642      | 87,226 |
| 住基関係  | 9,028     | 9,648     | 9,350     | 12,909    | 9,014     | 10,593    | 9,910     | 8,784     | 9,796     | 7,980     | 8,618     | 9,454     | 115,084    |        |
| 印鑑関係  | 1,187     | 1,096     | 1,052     | 1,127     | 872       | 1,077     | 1,057     | 991       | 990       | 951       | 917       | 1,273     | 12,590     |        |
| 税関係証明 | 142       | 72        | 789       | 383       | 179       | 233       | 223       | 134       | 138       | 102       | 140       | 160       | 2,695      |        |
| 計     | 16,783    | 18,473    | 18,490    | 22,686    | 17,254    | 19,273    | 19,954    | 17,010    | 18,448    | 15,583    | 16,112    | 17,529    | 217,595    |        |
| 収入額   | 5,848,050 | 5,518,400 | 5,696,000 | 6,299,400 | 4,516,450 | 5,653,100 | 5,334,500 | 4,823,400 | 5,323,500 | 4,962,850 | 5,014,600 | 5,714,750 | 64,705,000 |        |

令和6年度 中央区区民課 公用請求対応件数（月別）

|          | 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      |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 発行総数     | 4,271 | 6,957 | 6,362 | 9,133 | 7,715 | 7,213 | 8,804 | 6,655 | 6,884 | 5,060 | 5,464 | 5,117 | 79,635 |
| うち受託者対応数 |       |       |       |       |       |       | 182   | 577   | 720   | 444   | 496   | 555   | 2,974  |

令和6年度 中央区区民課 税関係証明書発行件数（月別）

| 窓口請求      | 種別     | 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  |
|-----------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|----|
|           | 納税証明   | 1      | 1       | 4       | 3      | 2      | 7      | 3      | 6      | 8      | 4      | 7      | 4         | 50 |
| 所得証明      | 130    | 57     | 747     | 371     | 169    | 213    | 150    | 107    | 113    | 88     | 97     | 141    | 2,383     |    |
| 資産証明      | 11     | 14     | 38      | 9       | 8      | 13     | 70     | 21     | 17     | 10     | 36     | 15     | 262       |    |
| 車検用証明（無料） | 0      | 0      | 0       | 0       | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0         |    |
| 計         | 142    | 72     | 789     | 383     | 179    | 233    | 223    | 134    | 138    | 102    | 140    | 160    | 2,695     |    |
| 収入額       | 56,800 | 28,800 | 315,600 | 153,200 | 71,600 | 93,200 | 89,200 | 53,600 | 55,200 | 40,800 | 56,000 | 64,000 | 1,078,000 |    |

令和8年2月～令和8年5月の住民異動入力処理件数(月毎)

| 中央<br>区<br>区<br>民<br>課<br>分 | 種別          | 1月    | 2月    | 3月    | 4月 | 計      |
|-----------------------------|-------------|-------|-------|-------|----|--------|
|                             | 転入          | 455   | 462   | 1,733 |    | 2,650  |
|                             | 転居          | 541   | 595   | 923   |    | 2,059  |
|                             | 転出          | 502   | 595   | 2,066 |    | 3,163  |
|                             | その他<br>届出修正 | 1,000 | 895   | 1,071 |    | 2,966  |
|                             | 計           | 2,498 | 2,547 | 5,793 | 0  | 10,838 |

うち受託業者繁忙期入力件数実績(月毎)

| 中央<br>区<br>区<br>民<br>課<br>分 | 種別          | 1月    | 2月    | 3月    | 4月 | 計     |
|-----------------------------|-------------|-------|-------|-------|----|-------|
|                             | 転入          | 344   | 295   | 1,546 |    | 2,185 |
|                             | 転居          | 233   | 89    | 788   |    | 1,110 |
|                             | 転出          | 287   | 259   | 1,543 |    | 2,089 |
|                             | その他<br>届出修正 | 713   | 672   | 969   |    | 2,354 |
|                             | 計           | 1,577 | 1,315 | 4,846 | 0  | 7,738 |

| 東<br>区<br>区<br>民<br>課<br>分 | 種別          | 1月    | 2月    | 3月    | 4月 | 計     |
|----------------------------|-------------|-------|-------|-------|----|-------|
|                            | 転入          | 243   | 240   | 978   |    | 1,461 |
|                            | 転居          | 342   | 391   | 568   |    | 1,301 |
|                            | 転出          | 289   | 288   | 1,422 |    | 1,999 |
|                            | その他<br>届出修正 | 842   | 647   | 810   |    | 2,299 |
|                            | 計           | 1,716 | 1,566 | 3,778 | 0  | 7,060 |

| 東<br>区<br>区<br>民<br>課<br>分 | 種別          | 1月    | 2月  | 3月    | 4月 | 計     |
|----------------------------|-------------|-------|-----|-------|----|-------|
|                            | 転入          | 183   | 132 | 542   |    | 857   |
|                            | 転居          | 153   | 35  | 119   |    | 307   |
|                            | 転出          | 153   | 119 | 1,013 |    | 1,285 |
|                            | その他<br>届出修正 | 539   | 339 | 581   |    | 1,459 |
|                            | 計           | 1,028 | 625 | 2,255 | 0  | 3,908 |

令和7年2月～令和7年5月の住民異動入力処理件数(月毎)

| 中央<br>区<br>区<br>民<br>課<br>分 | 種別          | 1月    | 2月    | 3月    | 4月    | 計      |
|-----------------------------|-------------|-------|-------|-------|-------|--------|
|                             | 転入          | 507   | 526   | 1,811 | 1,823 | 4,667  |
|                             | 転居          | 567   | 621   | 921   | 793   | 2,902  |
|                             | 転出          | 480   | 626   | 1,932 | 774   | 3,812  |
|                             | その他<br>届出修正 | 956   | 853   | 1,057 | 815   | 3,681  |
|                             | 計           | 2,510 | 2,626 | 5,721 | 4,205 | 15,062 |

うち受託業者繁忙期入力件数実績(月毎)

| 中央<br>区<br>区<br>民<br>課<br>分 | 種別          | 1月    | 2月    | 3月    | 4月    | 計      |
|-----------------------------|-------------|-------|-------|-------|-------|--------|
|                             | 転入          | 483   | 509   | 1,719 | 1,715 | 4,426  |
|                             | 転居          | 549   | 595   | 886   | 747   | 2,777  |
|                             | 転出          | 430   | 524   | 1,566 | 735   | 3,255  |
|                             | その他<br>届出修正 | 877   | 832   | 1,004 | 649   | 3,362  |
|                             | 計           | 2,339 | 2,460 | 5,175 | 3,846 | 13,819 |

| 東<br>区<br>区<br>民<br>課<br>分 | 種別          | 1月    | 2月    | 3月    | 4月    | 計     |
|----------------------------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                            | 転入          | 264   | 264   | 920   | 824   | 2,272 |
|                            | 転居          | 313   | 416   | 532   | 475   | 1,736 |
|                            | 転出          | 243   | 272   | 1,405 | 500   | 2,420 |
|                            | その他<br>届出修正 | 904   | 793   | 862   | 740   | 3,299 |
|                            | 計           | 1,724 | 1,745 | 3,719 | 2,539 | 9,727 |

| 東<br>区<br>区<br>民<br>課<br>分 | 種別          | 1月    | 2月    | 3月    | 4月    | 計     |
|----------------------------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                            | 転入          | 260   | 260   | 905   | 811   | 2,236 |
|                            | 転居          | 297   | 402   | 515   | 471   | 1,685 |
|                            | 転出          | 232   | 252   | 1,308 | 479   | 2,271 |
|                            | その他<br>届出修正 | 694   | 607   | 622   | 550   | 2,473 |
|                            | 計           | 1,483 | 1,521 | 3,351 | 2,311 | 8,666 |

参考資料(引越し手続オンラインサービス(転出届)受付件数)

| 令和7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  |
| 306   | 122 | 121 | 117 | 118 | 117 | 57  | 90  | 103 | 140 | 210 | 833 |

| 令和6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  |
| 196   | 107 | 72 | 114 | 62 | 93 | 84  | 59  | 78  | 86 | 112 | 624 |

| 証明種別                             | 手数料     | 窓口レジ | 郵送請求 |
|----------------------------------|---------|------|------|
| 住民票の写し                           | 400 円   | ○    | ○    |
| 住民票記載事項証明                        | 400 円   | ○    | ○    |
| 住民票の閲覧                           | 400 円   | ○    | ×    |
| 不在住証明                            | 400 円   | ○    | ○    |
| 住民票の写し(広域交付)                     | 400 円   | ○    | ×    |
| 住民票その他                           | 400 円   | ○    | ○    |
| 戸籍全部事項証明(戸籍謄本)<br>戸籍個人事項証明(戸籍抄本) | 450 円   | ○    | ○    |
| 除籍全部事項証明(除籍謄本)<br>除籍個人事項証明(除籍抄本) | 750 円   | ○    | ○    |
| 改製原戸籍・除籍(謄本)                     | 750 円   | ○    | ○    |
| 戸籍一部事項証明                         | 450 円   | ○    | ○    |
| 除籍一部事項証明                         | 750 円   | ○    | ○    |
| 戸籍附票                             | 400 円   | ○    | ○    |
| 届書受理証明                           | 350 円   | ○    | ○    |
| 届書受理証明(上質紙)                      | 1,400 円 | ○    | ○    |
| 届出書等記載内容証明                       | 350 円   | ○    | ○    |
| 届書記載事項証明                         | 350 円   | ○    | ○    |
| 身分証明                             | 400 円   | ○    | ○    |
| 不在籍証明                            | 400 円   | ○    | ○    |
| 公簿廃棄済証明                          | 300 円   | ○    | ○    |
| 独身証明等                            | 400 円   | ○    | ○    |
| 戸籍その他(300 円)                     | 300 円   | ○    | ○    |
| 戸籍その他(400 円)                     | 400 円   | ○    | ○    |
| 印鑑登録証明                           | 400 円   | ○    | ×    |
| 届書の閲覧                            | 350 円   | ○    | ×    |
| 除かれた戸籍に記載した事項に関する証明書の交付          | 450 円   | ○    | ○    |
| 戸籍に記載した事項に関する証明書の交付              | 350 円   | ○    | ○    |

| 証明種別               | 手数料   | 窓口レジ | 郵送請求 |
|--------------------|-------|------|------|
| 所得・課税証明            | 400 円 | ○    | ×    |
| 固定資産関係証明           | 400 円 | ○    | ×    |
| 納税証明(1 年度 1 税目につき) | 400 円 | ○    | ×    |
| 印鑑登録証の交付           | 300 円 | ○    | ×    |
| 戸籍全部事項証明(戸籍謄本)広域交付 | 450 円 | ○    | ×    |
| 除籍全部事項証明(除籍謄本)広域交付 | 750 円 | ○    | ×    |
| 改製原戸籍・除籍(謄本)広域交付   | 750 円 | ○    | ×    |
| 戸籍電子証明書提供用識別符号     | 400 円 | ○    | ×    |
| 除籍電子証明書提供用識別符号     | 700 円 | ○    | ×    |
| 住居表示証明書            | 無料    | ○    | ○    |
| 行政区設置に伴う住所変更証明書    | 無料    | ○    | ○    |

| No. | 名称                                     | 数量           |              | 使用<br>区分 | 特記事項                             |
|-----|--|--------------|--------------|----------|----------------------------------|
|     |  | 郵便請求<br>レジ業務 | システム<br>入力業務 |          |                                  |
| 1   | システム端末                                 | 8台           | 6台           | 貸与       | 住民記録・戸籍情報用                       |
| 2   | システムプリンタ                               | 5台           | 3台           | 貸与       | 住民記録・戸籍情報用                       |
| 3   | セミセルフレジ                                | 1式           |              | 貸与       | 委託者所有のレジを使用し、使用前に発行者名の変更を受託者が行う。 |
| 4   | 手数料徴収用トレイ                              | 13個          |              | 貸与       |                                  |
| 5   | 連絡用電話機                                 | 6台           |              | 貸与       |                                  |
| 6   | 事務机                                    | 10台          | 5台           | 貸与       |                                  |
| 7   | 事務椅子                                   | 15脚          | 6脚           | 貸与       | 雇用状況によって増台可                      |
| 8   | 証明用公印                                  | 2個           |              | 共用       |                                  |
| 9   | 証明用契印機                                 | 1台           |              | 共用       | ステープルを含む                         |
| 10  | 証明書交付用番号表示機                            | 1式           |              | 共用       | 専用 PC 等を含む（広告代理店からの無償提供機器）       |
| 11  | 書庫                                     | 1式           |              | 共用       | 請求書等を保管するための段ボールについては委託者が随時支給する。 |
| 12  | ゴム印、スタンプ一式                             | 1式           |              | 共用       |                                  |
| 13  | 請求書等収納用キャビネット                          | 4台           |              | 共用       |                                  |
| 14  | 来庁者用筆記具                                | 1式           |              | 共用       |                                  |
| 15  | 来庁者用老眼鏡                                | 1式           |              | 共用       |                                  |
| 16  | シュレッダー                                 | 1台           | 共用           |          |                                  |
| 17  | 行政 FAX                                 | 1台           |              | 共用       |                                  |
| 18  | 複写機                                    | 1台           |              | 共用       |                                  |
| 19  | 休憩室、更衣室等                               | 1式           |              | 共用       |                                  |
| 20  | 住民記録・戸籍情報システム<br>用電算消耗品（トナー等）          | ※            |              | 支給       | ※委託者より随時支給するただし交換作業は受託者にて行うこと    |
| 21  | 住民記録・戸籍情報システム<br>用電算消耗品（改ざん防止用紙、コピー用紙） | ※            |              | 支給       | ※委託者より随時支給する。                    |