

羽咋市窓口業務一部委託仕様書

1 件 名

羽咋市窓口業務一部委託

2 委託期間

令和8年1月1日から令和10年12月31日までとする。
なお、本契約の履行にあたり、受託者への引継期間を設定する。

3 業務実施場所

次の執務室内で市の指定する場所とする。
羽咋市役所 市民窓口課（所在地：石川県羽咋市旭町ア200番地）

4 業務時間等

(1) 業務時間

市民窓口課が業務を行う窓口開設時間（8：30～18：00）とする。
業務は即日処理をすることとし、市が必要と認める場合はこの限りでない。
なお、窓口開設時間は、上記のとおりであるが、窓口開設時間の直前直後における申請等については、臨機応変に対応すること。

(2) 休日

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定められた休日及び年末年始（12月29日～1月3日）とする。

5 業務実施の基本方針

受託者は、以下の内容で業務を履行する。

(1) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営

効率的な運営手法や顧客対応スキルなど受託者が有するノウハウを最大限に活用し業務の目的を実現する。

(2) 市民サービスの向上

市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応するとともに、必要がある場合には、速やかに市職員に引き継ぎ、円滑な連携を図る。

(3) 個人情報保護の徹底

本業務の実施にあたり、市職員と同水準の義務を果たすため、「個人情報保護法」、「羽咋市個人情報保護条例」、「羽咋市個人情報保護条例施行規則」、「羽咋市情報安全管理（セキュリティ）基本方針」、「羽咋市情報安全管理（セキュリティ）対策基準」を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理に万全の体制を整備することとする。

- ① 受託者は、プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）等第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を取得していることとする。
- ② 受託者は、本市と「個人情報保護に関する誓約書」を取り交わすこととする。
- ③ 受託者は、委託業務の実施に際し、発注者又は第三者に損害を与えたときは、そ

の損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が発注者の責めに帰する場合は、この限りでない。

(4) 品質の向上

(1) ～ (3) の基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、常に業務の質、精度の維持・向上に努めることとする。

6 委託業務内容

(1) 証明発行関連業務(証明書の種類については表1の証明書一覧を参照)

- ① 各証明書の交付請求の受付・作成・引渡し・手数料徴収に関する業務
(端末の入出力操作を含む。)
- ② 各申請書等の整理に関する業務
- ③ 電話等による問合せに関する対応業務
- ④ その他、事実上の行為

表1 【証明書一覧】

区分	証明書
住民票関係証明	住民票(除票)の写し、住民票記載事項証明書
戸籍の附票	戸籍の附票の写し、除附票の写し
戸籍関係証明	全部・個人事項証明書、除籍全部・個人事項証明書、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、届書記載事項証明書、戸籍届出の受理証明書
行政証明	身分証明書、不在籍証明書、不在住証明書、廃棄証明書、独身証明書、婚姻要件具備証明書
印鑑登録	印鑑登録証明書
税証明	所得証明書、児童手当用所得証明書、所得・課税証明書、課税証明書、非課税証明書、軽自動車納税証明書
※広域交付による戸籍関係書類を含む	

(2) 住民異動届出関連業務

- ① 住民異動届の受付に関する業務(端末の入出力操作を含む。)
- ② 住民票の記載(職権含む)に関する業務(端末の入出力操作を含む。)
- ③ 転出証明書等の作成及び引渡しに関する業務
(端末の入出力操作を含む。)
- ④ 火葬許可書の作成及び引渡しに関する業務(端末の入出力操作を含む。)
- ⑤ 戸籍の附票の記載に関する業務(端末の入出力操作を含む。)
- ⑥ 住民異動届受付簿の記入に関する業務
- ⑦ 転入通知の入力に関する業務
- ⑧ 住民基本台帳法第9条第2項通知の入力に関する業務
- ⑨ 住民異動に伴う通知書等の発送に関する業務
- ⑩ 届出書等の整理に関する業務
- ⑪ 電話等による問合せに関する対応業務
- ⑫ その他、事実上の行為

(3) 戸籍届出関連業務

- ① 戸籍に関する届出に伴う異動データ等の入力、及び各帳票等出力に関する業務
- ② 人口動態に関するデータ入力等に関する業務
- ③ 相続税法（昭和 25 年法律第 73 号）第 58 条の通知に関するデータ入力業務
- ④ その他、事実上の行為

(4) 印鑑登録関連業務

- ① 印鑑の登録・廃止申請の受付に関する業務（端末の入出力操作を含む。）
- ② 印鑑の登録・廃止に関する業務（端末の入出力操作を含む。）
- ③ 印鑑登録証の作成及び引渡しに関する業務（端末の入出力操作を含む。）
- ④ 再登録手数料の徴収業務
- ⑤ 申請書等の整理に関する業務
- ⑥ 電話等による問合せに関する対応業務
- ⑦ その他、事実上の行為

(5) 自動車臨時運行許可関連業務

- ① 自動車臨時運行許可申請書の受付に関する業務
- ② 自動車臨時運行許可証の作成に関する業務
- ③ 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の交付業務
- ④ 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納の受付業務
- ⑤ 交付手数料の徴収業務
- ⑥ 申請書等の整理に関する業務
- ⑦ 電話等による問合せに関する対応業務
- ⑧ その他、事実上の行為

(6) 郵送による各種証明書の請求（以下「郵送請求」という。）関連業務

- ① 郵送請求に伴う申請書等の仕分けに関する業務
- ② 郵送請求の受付に関する業務
- ③ 郵送請求の作成に関する業務（端末の入出力操作を含む。）（税証明は除く。）
- ④ 郵送請求の手数料に係る収支及び精算に関する業務
- ⑤ 郵送請求の封入及び発送に関する業務
- ⑥ 申請書等の整理に関する業務
- ⑦ 電話等による問合せに関する対応業務
- ⑧ その他、事実上の行為

(7) マイナンバー（個人番号）カード等関連業務

- ① マイナンバーカード、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に関する業務
- ② マイナンバーカード申請サポート業務
- ③ マイナンバーカード等記載事項変更、継続受付に関する業務
※ 統合端末の操作は職員が行う。

(8) 子ども医療費助成申請関連業務

- ① 子ども医療費受給資格登録申請書等の受付に関する業務
- ② 子ども医療費受給資格証の発行に関する業務
（出生、転入、転居、氏名変更等に伴うもの。）

- ③ 子ども医療費受給資格者証再発行業務
(心身障害者医療費受給者証の交付を受けている者を除く。)
- ④ 子ども医療費受給資格者証の回収と資格喪失入力に関する業務
(転出・死亡等に伴うもの。)
- ⑤ 子ども医療費助成申請の受付に関する業務
- ⑥ 子ども医療費助成申請の集計処理に関する業務
- ⑦ 電話等による問合せに関する応対業務
- ⑧ その他、事実上の行為

(9) 児童手当申請関連業務

- ① 認定・額改定・消滅に係る申請書の受付業務
- ② 現況届の受付業務
- ③ 届書等の整理に関する業務
- ④ 電話等による問合せに関する応対業務
- ⑤ その他、事実上の行為

(10) 人間ドック・脳ドック申請受付業務

- ① 申請書の受付業務
- ② 申請を受け付けた医療機関への連絡業務
- ③ 申請書等の整理に関する業務
- ④ 電話等による問合せに関する応対業務
- ⑤ その他、事実上の行為

(11) その他の関連業務

- ① 住民票時間外交付に関する業務 (端末の入出力操作を含む。)
- ② 母子健康手帳への出生届出済証明の記載業務
- ③ 新聞社掲載申込書の受付、FAX送信業務
- ④ 他課等からの配布又は回収等依頼業務
- ⑤ 切手、印紙、はがきの販売・集計業務
- ⑥ 窓口案内等業務
- ⑦ 窓口時間延長利用者集計業務
- ⑧ コピー及びコピー代金収納業務
- ⑨ 文書等の引継 (預かり) 業務
- ⑩ 電話等による問合せに関する応対業務
- ⑪ 手数料の集計及び払込み業務 (日計業務)
- ⑫ 死亡に伴う各種必要書類の確認、事前準備業務
- ⑬ 死亡に伴う各種手続きの案内業務
- ⑭ 有料可燃ごみ袋の販売業務
- ⑮ 有料可燃ごみ袋 (事業系) の販売業務
- ⑯ 支援措置ごみ袋交付申請の受付・交付業務
- ⑰ 高齢者浴場利用助成券申請の受付・交付業務
- ⑱ ひとり親家庭等医療費給付申請受付業務
- ⑲ 子育て応援金の受付業務
- ⑳ プレミアムパスポート申請関連業務
- ㉑ いしかわ移住パスポート申請関連業務
- ㉒ 県民手帳の販売業務
- ㉓ 能登空港利用促進助成金申請の受付業務

- ②④ 定住促進家賃補助金申請受付業務
- ②⑤ 水道開栓・閉栓・名義変更届等受付業務
- ②⑥ 市広報誌郵送支援業務
- ②⑦ 公共交通事業受付業務（令和８年１月１日委託開始）
- ②⑧ その他、事実上の行為

7 業務履行における留意事項

- (1) ６に定める業務について、証明書等の交付決定及び戸籍届出の受理決定並びに入力内容等の最終確認は市が行うこととする。
受託者は、証明書等の作成及び入力等の処理を行った場合、速やかに関係書類を添えて市に引き渡し、市はこれを確認することとする。
履行内容に誤りがあった場合は、受託者は速やかに訂正し再度市の確認を得ることとする。
- (2) 受託者が行う業務に関連する「窓口等における苦情・トラブル」についての対応は、受託側で責任をもって行い、本内容については市に随時報告を行うとともに、市への引き継ぎが必要なものは、責任者または副責任者から市へ引き継ぐこととする。
- (3) 業務を遂行する事務室及び従事者が使用する更衣ロッカー等は、無償とする。
- (4) 業務を遂行するにあたり必要なＯＡ機器及び事務用品は、市が受託者に対し無償で貸与することとする。ただし、貸与品は、業務場所以外での使用及び持出しを禁止する。
なお、端末機器の入出力操作は、市が指定する市民窓口課等のＯＡ機器を使用し、その取扱は注意義務をもって行うこととする。
- (5) 受託者の責任により本設備機器等を滅失または毀損した場合は、損害を市に賠償しなければならない。
- (6) 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、市と受託者が協議のうえ、仕様及び契約内容の変更を行う場合があることとする。
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、受託者は市と協議のうえ、研修の実施等、従事者が操作の習熟に必要な措置を講じることとする。

8 業務報告

受託者は、表２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。
なお詳細な内容及び報告期限については、市と協議のうえ決定することとする。

表２【定期報告】

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、委託業務履行上の課題及び改善案等
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

9 各業務の年間取扱件数

別紙 1 ～ 4 を参照のこと。

10 事前準備

業務を市からスムーズかつ安定的に移行するため、以下の項目を遵守し、計画的に本業務を実施することとする。

本業務を開始するため、提出された「業務実施計画書」の内容を市と協議し、必要に応じて変更を行ったうえで最終的に実施を決定することとする。

- (1) 受託者は、委託業務の実施に先立ち、市と十分な協議を行うこととし、次の書類を速やかに市に提出し、その承認を受けたうえで円滑に業務を行うこととする。なお、①については 2 部作成し、各 1 部を各々保管するとともに委託開始後も必要に応じて協議し変更ができることとする。

- ① 業務マニュアル
- ② 業務着手届
- ③ 責任者、副責任者及び従事者名簿
- ④ 個人情報保護に関する誓約書
- ⑤ その他市が指示する書類

- (2) 事前研修及び事務引継について

受託者は令和 8 年 1 月 1 日から正確・迅速に職務が遂行できるよう事前研修・引継体制を整えること。なお、それらに係る費用は受託者の負担とする。

- (3) 引継期間後の研修

引継期間完了後の従事者の研修・引継は、受託者の責任において実施すること。なお、それらに係る費用は受託者の負担とする。

11 受託者の雇用者としての義務

- (1) 受託者は、業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対して法律（労働基準法及び労働安全衛生法等）で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、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。
- (2) 従事者の労働時間、休暇、その他服務に関する管理は、受託者が行い、従事者は業務中、市から直接指示は受けないこととする。

12 責任者

- (1) 受託者は、業務に従事する者の指揮監督を行うとともに、円滑に受託業務を遂行するため、現場を統括する責任者 1 名と責任者を代理する副責任者 1 名以上を選任し、市に届け出なければならない。
- (2) 市は、責任者に対して、委託業務を実施させるために必要な連絡等を行うこととする。
- (3) 受託者は、責任者又は副責任者を原則、市民窓口課の業務場所に常駐させることとする。

13 従事者

- (1) 受託者は、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、戸籍法(昭和 22 年法律第 224 号)、住民基本台帳法(昭和 42 年法律第 81 号)、羽咋市印鑑条例(昭和 54 年羽咋市条例第 1 号)、地方税法(昭和 25 年法律第 226 号)、道路運送車両法(昭和 26 年法律第 185 号)及び関係法令の趣旨並びに業務の重要性を十分に理解し、窓口業務等が滞りなく円滑に遂行できる従事者を市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。
- (2) 従事者が複数名による交替制で業務を行う場合は、業務が正確かつ円滑に行われるよう、従事者間において引継等を十分に行うこととする。
受託者が従事者の休暇等を認めた場合、又は教育、健康診断等を実施する場合については、受託者は予め代替要員を確保するなど、業務遂行に支障のないように配慮しなければならない。急病その他やむをえない事情により、受託業務の円滑な実施が損なわれる状態となった場合にも、受託者は速やかに代替要員を確保し、回復に努めなければならない。
- (3) 従事者の服装は華美なこととならないよう、業務に適した服装に努め、統一された名札を着用する他、職員との区分を明確なこととする。
なお、その名札等は事前に市の承認を得ることとし、これらにかかる費用は受託者の負担とする。

14 次期契約者に対する引継

- 受託者は、次期受託者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう次期受託者に対して業務の引継を行うとともに必要な教育を行うこととする。
- その際、市からの資料等の請求は、受託者の不利益になると市が認めた場合を除き全て応じることとする。
- なお、次期受託者の責による場合を除き、市が引継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を行うこととし、受託者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受託者に対しその損害額の賠償を求めることができる。
- 市は、受託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成果品等が市に業務引継ができる状態に至っていないときは、受託者に対して、当該成果品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。

15 成果物の帰属

- (1) 業務の実施により作成された成果物（出力された帳票、受託者及び従事者が履行期間内に作成又は取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て市に帰属する。
- (2) 業務の実施により取得されたノウハウ（作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て市に帰属する。

16 その他

- この仕様に定めのない事項又はこの仕様に疑義が生じた事項については、必要に応じ市及び受託者が協議してこれを定めることとする。

令和6年度 各種証明書発行事務等取扱い件数(市民窓口課)

自 令和6年4月1日 至 令和7年3月31日

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	年計
戸籍謄本 (全部事項)	206	200	166	177	172	103	180	140	149	203	168	169	2,033
戸籍抄本 (個人事項)	37	29	29	27	16	12	29	21	17	19	26	31	293
除籍謄本	329	278	279	233	211	216	192	234	185	242	246	288	2,933
除籍抄本	0	3	0	0	0	0	0	0	0	8	3	0	14
除籍謄本 (全部事項)	49	49	42	38	18	27	29	40	38	45	33	34	442
除籍抄本 (個人事項)	1	3	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	9
戸籍届出記載事項	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0	5
受理証明	3	1	2	5	1	3	3	1	3	3	5	3	33
身分証明	20	11	23	16	13	8	14	24	18	14	5	12	178
住民票	424	372	403	486	406	386	404	363	315	360	354	481	4,754
住民記載事項	39	13	10	13	7	10	11	7	18	12	5	62	207
戸籍附票	60	65	79	72	55	51	60	64	43	45	51	61	706
印鑑証明	316	249	208	268	222	217	223	211	233	235	213	307	2,902
印鑑登録	52	41	42	46	36	31	48	48	40	42	48	42	516
印鑑登録(再交付)	15	14	11	19	10	9	13	22	9	16	14	14	166
印鑑廃止	4	8	2	10	5	3	3	11	4	12	11	9	82
臨時運行許可	27	22	19	25	24	24	25	20	21	12	23	17	259
諸証明	9	4	5	8	4	9	6	5	4	16	6	5	81
住基閲覧	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
火葬許可書	29	17	21	29	13	18	34	25	35	40	27	36	324
広域交付	94	63	53	51	65	38	41	44	46	86	87	49	717
所得証明	20	13	39	99	31	19	15	12	9	10	4	17	288
所得証明(児童手当用)	0	4	160	5	3	1	21	0	1	0	5	3	203
課税証明	18	15	32	64	22	28	43	30	16	23	9	12	312
マイナンバーカード申請	47	75	87	90	97	84	145	149	88	64	64	104	1,094
カード(マイナンバー・在留)裏書対応	82	54	51	54	54	45	64	54	70	48	64	62	702
人間ドック・脳ドック申請	10	21	12	4	5	2	5	1	0	0	0	44	104
合 計	1,891	1,624	1,777	1,840	1,491	1,345	1,610	1,526	1,362	1,555	1,474	1,862	19,357

令和6年度 郵送請求事務・住民異動届取扱い件数

自 令和6年4月1日 至 令和7年3月31日

郵便請求による取扱件数

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	合計
公用請求	郵送	135	137	172	140	265	360	163	145	92	72	109	85	1,875
	窓口	85	172	182	77	67	92	119	118	66	178	136	151	1,443
有料請求	郵送	182	216	206	228	187	204	145	235	149	189	160	165	2,266
合 計		402	525	560	445	519	656	427	498	307	439	405	401	5,584

住民異動届出・戸籍届出による記載

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	合計
転入	55	24	32	45	35	38	49	30	35	24	53	55	475
転出	60	34	28	29	33	28	24	27	23	28	38	95	447
転居	23	16	19	21	14	11	10	9	20	15	11	9	178
出生	6	5	11	6	6	7	5	5	7	6	5	10	79
死亡	29	17	21	29	13	18	34	25	35	40	27	36	324
その他	157	100	94	92	87	99	113	67	98	80	66	94	1,147
合 計	330	196	205	222	188	201	235	163	218	193	200	299	2,650

令和6年度 戸籍事件表

自 令和6年4月1日 至 令和7年3月31日

事 件 の 種 類		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
1	出生	10	11	16	9	10	11	9	10	16	19	9	17	147
2	国籍留保	1									1			2
3	認知				1									1
4	養子縁組							1	2	3	1	1	3	11
5	養子離縁	2				1	1	1					2	7
6	法73条の2、69条の2					1	1							2
7	婚姻	16	21	7	24	20	12	13	22	26	23	18	24	226
8	離婚	4	3	3	5	3	5	7	2	4	1	3	6	46
9	法77条の2、75条の2	1	1	1	1	2	3	4		2	1	2	5	23
10	親権・未成年者の後見・後見監督	①届出												0
		②嘱託												0
		甲類審判保全処分												0
		計(①～②)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	死亡	48	29	35	37	30	32	43	38	43	55	41	57	488
12	失踪						1							1
13	復氏													0
14	姻族関係終了													0
15	相続人廃除													0
16	入籍			3	2		2	3	6		2		2	20
17	分籍						2	1	1	1	1		1	7
18	国籍取得													0
19	帰化					2								2
20	国籍喪失													0
21	国籍選択				1									1
22	外国国籍喪失													0
23	氏の変更	①法107条1項												0
		②法107条2項			1	1								2
		③法107条3項	1											1
		④法107条4項												0
		計(①～④)	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
24	名の変更	1												1
25	転籍	12	8	3	5	12	7	3	6	7	1	6	7	77
26	就籍													0
27	訂正・更正	①市町村長職権	1	3	1	2	1		6		1	1		16
		②法24条2項												0
		③法113条等												0
		④法116条												0
		⑤続柄の記載更正(嘱託)												0
		⑥続柄の記載更正(申出)												0
		計(①～⑥)	1	3	1	2	1	0	6	0	1	1	0	16
28	追完													0
29	その他						1							1
30	不受理申出												4	4
合 計		97	76	70	88	82	78	85	93	102	106	81	128	1,086

令和6年度 その他の関連業務取扱い件数

自 令和6年4月1日 至 令和7年3月31日

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	合計
有料ごみ袋販売(パック数)	4	2	6	4	2	0	0	4	2	0	3	3	30
有料ごみ袋(事業系)販売(パック数)	29	22	41	5	34	0	42	12	24	29	18	11	267
支援措置ごみ袋交付申請	937	157	151	86	54	43	37	31	29	26	29	33	1,613
高齢者浴場利用助成券申請	614	148	82	95	49	50	54	70	43	38	27	18	1,288
ひとり親家庭等医療費助成申請	13	18	8	16	16	5	10	10	7	7	12	17	139
児童手当認定申請	9	3	6	5	7	7	5	5	8	6	6	13	80
子育て応援金申請	7	6	10	6	7	9	5	7	9	8	6	11	91
子ども医療費受給資格登録・変更登録 子ども医療費受給資格証再発行等	26	17	16	16	16	15	14	17	23	21	11	38	230
子ども医療費助成申請	15	15	8	12	12	11	11	4	5	10	1	13	117
プレミアムパスポート申請(新規)	3	0	0	3	1	0	0	0	2	4	0	0	13
いしかわ移住パスポート申請	12	4	6	2	2	8	4	3	4	3	4	8	60
定住促進家賃補助金申請	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	30
水道開栓届受付業務(窓口分)	17	20	14	12	9	3	9	6	4	8	6	16	124
水道閉栓届受付業務(窓口分)	14	17	10	26	21	8	21	19	13	6	8	17	180
水道名義変更届受付業務(窓口分)	25	19	13	27	9	11	26	18	20	25	28	32	253
市広報誌郵送支援業務	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	2,640
合 計	1,961	668	591	535	459	390	458	426	413	411	379	464	7,155