

南国市市民課窓口等業務委託仕様書

受託事業者は次の業務を行う。なお、業務に必要な機材、改ざん防止用紙、届書用紙等の物品及び電話回線は市が準備する。業務にあたり特に必要な機材があれば提案書に記載すること。

1. 南国市の概要

住基人口 45,596 人（令和 7 年 9 月末現在）

本籍数 20,140（令和 7 年 9 月末現在）

（住基）年間異動届出件数 3,499

（戸籍）年間届出件数 876

（印鑑）登録件数 1,681

証明書発行件数 57,672

（年金）受付・案内件数 6,564

（国保）受付・相談件数 6,216

※件数はいずれも窓口業務における令和 6 年度のもの

2. 業務の概要

住民基本台帳関係業務

戸籍関係業務

印鑑登録関係業務

国民健康保険関係業務

国民年金関係業務

3. 業務時間

平日 8:30～17:15（12 月 29 日～1 月 3 日を除く）

※住民基本台帳関係業務及び戸籍関係業務の証明書交付業務、印鑑登録関係業務については、水曜日のみ 19:00 まで

4. 業務の内容

① 共通業務

問い合わせ対応

始業準備及び終業にかかる業務

郵便物の収受、発送にかかる業務

郵便に関する電話対応

手数料の収受

関連部署への案内

② 住民基本台帳関係業務

住民異動届の受付・システム入力業務

（4 月の高知工業高等専門学校の休日受付対応業務を行う場合を含む）

証明書交付業務

住民基本台帳法第9条1項通知に関する入力業務

外国人に関する異動届

③ 戸籍関係業務

戸籍届書受付業務

証明書交付業務

④ 印鑑登録関係業務

印鑑登録業務

証明書交付業務

⑤ 国民健康保険関係業務

国保資格取得届受付

国保資格喪失届受付

住基異動届関連業務

各種証等（資格確認書・資格情報のお知らせ・資格確認書（特別療養費適用）・資格情報のお知らせ（特別療養費適用）・限度額適用認定証・標準負担額減額認定証・特定疾病受領証・特定健康診査受診券・医療費通知）の交付・再交付業務

マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請の受付

高額療養費の支給申請受付

高額療養費（外来年間合算）の支給申請受付

高額療養費貸付業務申請受付

療養費・特別療養費・移送費の支給申請受付

高額介護合算療養費の支給申請受付

出産育児一時金の支給申請受付

葬祭費の支給申請受付

一部負担金の減免・猶予業務受付

第三者行為に係る求償業務受付

特別療養給付に係る業務受付

原爆一般疾病医療費の支給等に係る届出の受付

国民健康保険法第116条該当届出（修学中の者に関する届出）の受付

国民健康保険法第116条の2該当届出（病院等に入院等している者に関する届出）の受付

国民健康保険法施行規則第5条の4に関する届（障害者支援施設等に入所等している者に関する届出）の受付

非自発的失業に係る申告書の受付

産前産後期間に係る国民健康保険税軽減届の受付

食事療養標準負担額減額差額支給申請受付

高知県健康パスポート関係の申請受付

国民健康保険に係る各種証明書交付申請の受付

送付先届の受付
喪失後受診関係書類の受付
人間ドック補助金交付申請の受付
事業所健診結果の提供受付
特定健診の勧奨、集団健診の申込代行
適用適正化の受付
擬制世帯主変更届の受付

⑥ 国民年金関係業務

国民年金加入受付
第3号被保険者種別変更受付
第1号被保険者資格喪失受付
保険料免除・猶予申請受付
学生納付特例申請受付
産前産後免除申請受付
育児期間免除申請受付
法定免除に関する窓口受付
納付督促・口座振替受付・クレジットカード納付受付
付加保険料納付・辞退受付
追納申込受付
死亡届・未支給年金請求書受付
寡婦年金請求受付
死亡一時金請求受付
老齢基礎年金請求受付
遺族基礎年金請求受付
障害基礎年金請求受付
障害基礎年金診断書受取
年金生活者支援給付金請求受付
特別障害給付金請求受付
可搬型窓口装置を利用した年金相談受付
基礎年金番号通知書再発行申請受付
住基異動届に関係する申請受付
戸籍届に関係する申請受付
申請受付に関係する年金機構への確認業務

5. 郵便物に関する業務

郵送により公的機関及び公的機関以外から請求される住民票の写し、除票の写し、住民票記載事項証明、転出証明、戸籍事項証明書、戸籍謄抄本、除籍・改製原戸籍謄抄本、戸籍附票の写し、戸籍に関する証明書の交付申請に係る業務の流れは次のとおりとする。

- ① 総務課に郵便物を取りに行く（9：00～9：30）
- ② 担当係に配付する
- ③ 受付簿に記載する
- ④ 必要書類を確認する
- ⑤ 申請者の妥当性確認を行う
- ⑥ 送付先の妥当性確認を行う
- ⑦ 必要な証明書を発行する
- ⑧ 申請者、送付先、発行した証明書の内容を確認する（2回）
- ⑨ 市職員の確認を受ける
- ⑩ 管理簿に記載する
- ⑪ 封入及び発送
- ⑫ 定額小為替の管理と換金、レジへの入金

6. その他

身上調書については市職員が処理する。

職務上請求であっても申請内容の妥当性の審査を行うこと。

受託業務についての従業員の知識の習得は、受託事業者が責任をもって行うこと。

証明書発行に必要な機器は、南国市において準備する。

釣銭の確保は受託事業者において行うこと。

7. 実施体制

受託事業者は本委託事業を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

（１） 統括責任者の配置及び業務

受託事業者は統括責任者を配置し、市の管理者との窓口となり本委託事業全体の管理を行わせること。統括責任者は市との情報共有について月に1回の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。

統括責任者に求められる知識・能力及び経験は 次の①～③のとおりとする。

- ① 統括責任者は本委託事業全般を統括・掌握するとともに、市との調整及び連携等、業務の運用調整を行う能力を有すること。
- ② 統括責任者は個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いに関する知識を有すること。
- ③ 統括責任者は業務責任者及び業務従事者に対する労務管理、フォロー、業務指導を行い、業務全体を遂行するマネジメント能力を有すること。

（２） 業務責任者の配置

受託事業者は、業務現場の各業務に業務責任者を常時配置し、各業務の指揮管理を行わせること。

業務責任者に求められる知識・能力及び経験は 次の① ～ ③ のとおりとする。

- ① 業務責任者は個人情報及び特定個人情報の適正な取扱いに関する知識を有すること。
- ② 業務責任者は業務従事者の取りまとめ業務を行う能力を有すること。
- ③ 業務責任者は社会保障・税番号制度、住民情報、国民健康保険及び国民年金を取り扱う事務等の知識を有すること。

(3) 業務責任者の業務

- ① 業務責任者は、次の ア ～ カ に掲げる業務を実施すること。
 - ア 市との連絡調整
 - イ 各種報告書の提出
 - ウ 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置
 - エ 業務従事者に対する指揮・監督
 - オ 業務従事者に対する指導及び教育
 - カ トラブル発生時における対応及び報告
- ② 業務に関する市からの連絡事項は、速やかに業務従事者に連携を行うこと。

(4) 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は次の ① ～ ④ に掲げる報告書等を作成し、市に提出すること。

① 事業計画書

任意の書式により、本委託事業を円滑に実施するために必要な事項を取りまとめた事業計画書を業務委託開始日の2か月前までに提出すること。

② 業務計画書

任意の書式により、当該業務を円滑に開始するための事前研修、業務実施に係る組織体制、業務引き継ぎに関する手順等に関する履行計画等が記載された業務計画書を業務委託開始日の1か月前までに提出すること。

③ 業務従事者名簿

任意の書式により、統括責任者及び業務責任者（副業務責任者含む）、業務従事者の氏名等が記載された名簿を業務委託開始日の1か月前までに報告すること。

④ 業務報告書

ア 日次報告

毎日作業終了後、業務日報として報告すること。

イ 月次報告

月間業務実績、月間サービス水準の達成状況、業務履行上の課題等を業務月報として翌月に報告すること。（契約満了後についても同様とする）

ウ 年次報告

年間業務実績、年間サービス水準の達成状況、研修内容及び実績等を業務年報として翌年度4月20日までに報告すること。

エ 随時報告

トラブル発生時の内容報告、緊急課題の報告、業務履行に係る協議事項の報告、改善策の立案・提示、業務従事者交代報告等を事件発生後速やかに報告すること。

(5) 会議

受託事業者は、毎月の業務終了後速やかに月 1 回報告会議を行うこと。

8. 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

- ① 受託事業者は本委託事業の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」(平成 15 年法律第 57 号) 及びその関連法令、「南国市個人情報の保護に関する法律施行条例」(令和 4 年条例第 40 号) を遵守すること。
- ② 受託事業者は本委託事業で取り扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、本委託事業の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本委託事業が終了(解除の場合を含む。) した後においても同様とする。
- ③ 受託事業者は、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに市へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

- ① 受託事業者は本委託事業で取り扱う個人情報等を記録した届書、通知書等(以下「届書等」という。) について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- ② 受託事業者は業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(3) 情報機器等の持込み制限

受託事業者は、統括責任者、業務責任者及び業務従事者、またその関係者に関わらず情報端末(デスクトップ PC、ノート PC、タブレット PC 及びプリンタ等の周辺機器を含む。) 及び記録媒体(USB メモリ等)(以下「情報端末等」という。) の無断持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告の上、事前に市の許可を得て使用することとする。なお、次の ①～② についても留意すること。

- ① 許可を得て持ち込んだ端末であっても市のネットワークへの接続は許可しない。
- ② 受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所については、市と協議の上決定すること。

(4) その他

本仕様書及び契約書に記載されていない事項については、市と協議を行うこと。

9. 業務の品質

業務品質の指標については、サービス水準が市の要求水準に達しない場合、市は受託事業者に対し原因の分析、課題の抽出、改善策の策定等必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。受託事業者は勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種経費は受託事業者の負担とする。