

別表

1 契約条項にて定める費用分担

発注者と受注者の費用分担については、業務準備期間、実施期間、引継ぎ時においてそれぞれ以下のとおりとする。

(1) 業務準備期間における費用分担

発注者、受注者の費用分担については、原則として以下のとおりとする。

(○負担、△協議)

事項（内容）	負担する者		備考
	発注者	受注者	
本業務の研修		○	
準備期間中における履行場所への業務従事者の派遣（試行期間を含む）及び研修		○	
市民課事務室内における端末操作研修	○ 会場のみ	○	
業務マニュアルの作成	基となる資料を提供	○	
申請書類など申請に必要な用紙の準備	○		
申請書類にかかる記入例	○		
住民票の写し等の発行に必要な改ざん防止用紙の準備	○		
その他、業務実施に必要な用紙の準備	○		
文房具などの消耗品の準備		○	
印刷に必要なトナーの準備	○		
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の調達	○		
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品準備	○		
業務従事者の名札、制服の準備		○	
ロッカーや休憩スペースなどの業務実施の補助に必要な物品（福利厚生施設等）の準備	○		※休憩スペースは地下食堂室を利用する
光熱水費	○		
通信費	○		※電話・FAX等
基幹系システム・戸籍システム	○		

※ 受注者は運営のための更なる追加が必要な場合は、発注者と協議すること。その結果、追加が不可能な場合は、業務システムを除き、受注者の負担により設置することができる。

(2) 本業務の実施期間における費用分担

業務開始日から業務終了日までにおける発注者と受注者の費用分担については、原則として以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者		備考
	発注者	受注者	
申請書類など申請に必要な用紙	○		
申請書類にかかる記入例	○		
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙	○		
その他、業務実施に必要な用紙	○		
文房具などの消耗品		○	
印刷に必要なトナー	○		

パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の追加調達	○		
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の維持管理	○		
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の補修（受注者の責めに帰すべき事由による場合）		○	
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の維持管理	○		
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の補修（受注者の責めに帰すべき事由による場合）		○	
業務従事者の名札、制服の追加調達		○	
業務従事者の名札、制服の維持管理		○	
業務従事者の名札、制服の補修		○	
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品の追加調達	○		※休憩スペースは地下食堂室を利用する
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品の維持管理	○		※休憩スペースは地下食堂室を利用する
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品の補修（受注者の責めに帰すべき事由による場合）		○	※休憩スペースは地下食堂室を利用する
光熱水費	○		
通信費	○		※電話・FAX等
法令等の変更による増加費用及び損害の負担	○		
基幹系システム・戸籍システムの追加調達	○		
本業務の研修（定期的なスキルアップ研修や中途採用従事者への研修を含む）		○	
市民課事務室内における端末操作研修	○ 会場のみ	○	
業務終了に伴う、執務場所の原状回復費用		○	

(3) 引継ぎ時における費用分担（受注者が変更になる場合）

現行の受注者（引継元）と次回の受注者（引継先）の費用分担は、原則として以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者		備考
	引継元	引継先	
引継ぎに関する成果物の作成（納入）	○		成果物の例：各種業務手順書、FAQ等のナレッジデータ、業務遂行に関する留意事項等
引継先に対する引継ぎ		○	
引継先に対する仕掛案件にかかる引継ぎ	○		業務終了日の時点において仕掛中となる案件がある場合

別紙 1

1 業務委託内容

(1) 住民異動届に関する業務

住民異動届受付(旧氏併記及び本人確認を含む)、入力、確認及び取次ぎ、異動に伴う関係課案内、各種書類(住民異動届(住民記録)等)の整理、管理業務

- ① 転入届、転居届、転出届(再発行・郵送による手続きを含む)、変更届(世帯合併、世帯分離、世帯主変更、世帯構成変更、続柄変更)、転出取消、住民票の修正等に関する届出(方書・住所・異動日・戸籍届等に伴う修正)による受付、入力及び関係課案内
- ② 住民票の旧氏併記に関する届出受付、入力及び関係課案内
- ③ 入管法上の住居地届出、在留資格変更による中長期該当届の受付、入力
- ④ 住民異動に伴うマイナンバーカード券面事項変更申請書の受付、券面記載事項変更、在留カード、特別永住者証、住民基本台帳カードの券面記載事項変更
- ⑤ 住民異動届、転出証明書、住民異動届等の書類整理及び書類保管(日次業務)
- ⑥ 児童、生徒の異動に伴う教育委員会への案内
- ⑦ パートナースhip・ファミリーシップ制度申出者の異動に伴う自治振興課への案内

(2) 印鑑登録に関する業務

印鑑登録受付(本人確認含む)、照会書発送、登録及び原票整理業務

- ① 印鑑登録申請書・印鑑登録廃止等申請書受付、入力、印鑑登録証の交付
- ② 印鑑登録証引換交付申請書の受付、交付
- ③ 照会書、回答書の打出し及び郵送処理
- ④ 外国人住民の印鑑登録に伴うカタカナ表記の登録
- ⑤ 申請書及び照会回答書並びに登録原票等の整理、書類保管

(3) 各種証明書の申請に関する業務

住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍に関する証明書のほか各種証明書の申請受付、本人確認、作成、交付及び申請書類整理、管理業務

次の証明書の申請受付、本人確認、作成及び交付(⑫～⑳の証明書は、受付及び交付)、並びに申請書等整理及び書類保管(日次業務)

- ① 住民票の写し(住民票の除票の写し及び改製原住民票の写しを含む)
- ② 住民票記載事項証明書(持ち込み様式の受付、交付等を含む)
- ③ 印鑑登録証明書
- ④ 記載事項証明書(年金現況証明書)
- ⑤ 戸籍全部事項証明書、個人事項証明書及び一部事項証明書

- ⑥ 改製原戸籍謄本及び抄本
- ⑦ 除籍謄本及び抄本
- ⑧ 戸籍電子証明書
- ⑨ 身分証明書
- ⑩ 独身証明書
- ⑪ 戸籍の附票の写し（除附票を含む）
- ⑫ 戸籍届出の受理（不受理）証明書
- ⑬ 戸籍法第 41 条による証書の謄本が提出されたことの証明書
- ⑭ 戸籍の保管のない証明書
- ⑮ 附票の保管のない証明書
- ⑯ 戸籍記載事項証明書（戸籍届書記載・戸籍記載）
- ⑰ 広域交付住民票の写し
- ⑱ 不在住証明、不在籍証明及び不在住不在籍証明書
- ⑲ 区画整理証明書
- ⑳ 市制施行証明書
- ㉑ その他行政証明

（４）各種証明書の郵送に関する業務

住民票の写し、戸籍に関する証明書等の郵送申請受付、内容確認（電話連絡含む）、作成（⑩～⑰の証明書は、受付及び内容確認）並びに手数料精算、発送業務

- ① 住民票の写し（住民票の除票及び改製原住民票の写しを含む）
- ② 住民票記載事項証明書
- ③ 記載事項証明書（年金現況証明書）
- ④ 戸籍全部事項証明書、個人事項証明書及び一部事項証明書
- ⑤ 改製原戸籍謄本及び抄本
- ⑥ 除籍謄本及び抄本
- ⑦ 身分証明書
- ⑧ 独身証明書
- ⑨ 戸籍の附票の写し（除附票を含む）
- ⑩ 戸籍届出の受理（不受理）証明書
- ⑪ 戸籍法第 41 条による証書の謄本が出されたことの証明
- ⑫ 戸籍の保管のない証明書
- ⑬ 附票の保管のない証明書
- ⑭ 戸籍記載事項証明書（戸籍届書記載・戸籍記載）
- ⑮ 不在住証明、不在籍証明及び不在住不在籍証明書
- ⑯ 区画整理証明書

- ⑰ 市制施行証明書
- ⑱ その他行政証明
- ⑲ 各種証明書の受付発送簿及び受付一覧の入力

(5) マイナンバーカード及び住基カードの修正及び券面記載に関する業務

- ① マイナンバーカードに係る諸手続きの番号発券機の案内
- ② 住所異動、戸籍届出に伴うマイナンバーカード券面記載事項変更届（電子証明書新規発行申請書）の申請書交付、受付、記載とマイナンバー担当への取次ぎ
- ③ 住民基本台帳カード変更申請書の受付、券面記載、マイナンバー担当への取次ぎ（マイナンバー担当は継続処理・案内）

(6) 自動車臨時運行許可に関する業務

自動車臨時運行許可（仮ナンバー）申請受付、作成、交付及び返却管理業務

- ① 自動車臨時運行許可申請書の受付
- ② 申請書と自動車検査証、自動車損害賠償責任保険等との照合、台帳記載、許可書の準備
- ③ 交付、手数料の收受
- ④ 返却確認（返却状況の職員への報告）

(7) 手数料に関する業務

手数料徴収、領収書交付及び手数料の集計業務（郵送申請に係る定額小為替の管理を含む）

- ① 市民課窓口業務で扱う全ての手数料の徴収（現金・キャッシュレス決済）
※ マイナンバーカード再交付手数料、電子証明書発行手数料の徴収を含む
- ② 業務終了後、申請書及び手数料集計表、収納金の提出

(8) 各種申請書等の管理に関する業務

各種申請書及び届出書の在庫管理及び印刷業務

- ① 各種証明書の交付申請書の在庫管理及び印刷
- ② 届出書類の組、補充管理
- ③ その他、窓口業務等委託業務において使用する書類の在庫管理及び印刷

(9) 在留カード及び特別永住者証に関する業務

在留カード、特別永住者証の記載事項変更等による修正業務

- ① 申請受付
- ② 特別永住者証の有効期間の更新申請受付

③ 在留カード、特別永住者証の券面記載事項変更

(10) 住民異動及び戸籍届に伴う各種配布物交付等業務

- ① 関係部署への案内後、市民課へ戻ってきた市民に対し、必要な各種配布物（ごみカレンダー、マイナンバーカード申請書等、各種案内）の交付
- ② パンフレット、チラシ等の在庫管理及び印刷

(11) 各種証明書及び届出における件数等の集計業務

各種証明書等の手数料1日ごとの件数、金額の集計（現金・キャッシュレス決済）

(12) 戸籍届出に伴う業務

戸籍届出に伴う住民票入力業務、異動に伴う関係課案内業務

- ① 出生、死亡、婚姻等戸籍届出に伴う住民異動届の入力
- ② 異動に伴う関係各課への案内

(13) 戸籍届出人への通知作成業務

届出人へ戸籍届を受理した旨の通知の作成

(14) 戸籍の附票入力業務

戸籍届書に伴う附票入力、住基連携による附票入力

(15) 土日交付予約（住民票の写し等）の作成業務

- ① 土日交付予約（住民票の写し・印鑑登録証明書等）の作成
- ② 手数料計算・レシートの準備

(16) 刊行物（人口表）の販売、道路証明書等の申請受付業務

- ① 申請書の受付、販売
- ② 道路証明書等の申請受付、作成及び交付

(17) 地区行政センター受付の異動届、戸籍届書に伴う業務

地区行政センターからの異動届、戸籍届書の入力、確認

(18) その他、住民異動、戸籍、証明等に関する業務を円滑に遂行するために必要な補助業務

2 業務委託内容の委託区分について

主な業務の委託区分は次のとおり。その他、業務フローを確認のこと。

【証明関係】

住民票の写し、印鑑証明書、戸籍謄・抄本、戸籍の附票の写し、その他行政証明、郵送請求、仮ナンバー交付の業務工程（①から⑤まで）のうち、①②③⑤を委託します。

①	受付	申請書の記入案内及び受付をします。
②	本人確認	申請者の本人確認を行います。
③	証明書作成	基幹系システム又は戸籍システムを用い、証明書を作成します。
④	審査・交付決定	申請書の請求内容を基に交付・不交付の決定をします。また、交付する証明書の内容を確認します。
⑤	証明書交付・手数料徴収	証明書を交付し、手数料を徴収します。（郵送請求の場合は返信用封筒にて発送します）

【住所異動】

住所異動届（転入、転出、転居、世帯合併、世帯分離等）の業務工程（①から⑦まで）のうち、①から③、⑤から⑦を委託します。

①	受付	異動届の記入を案内します。記入が終えた異動届を受付します。
②	本人確認	申請者の本人確認を行います。
③	異動内容入力	基幹系システムを用い、異動内容を入力し、仮保存を行います。
④	審査・受理決定	異動届の受理決定及び仮保存した異動内容を確認します。
⑤	申請者への確認	申請者へ異動内容の確認を行い、関係課へ案内します。
⑥	本登録	異動内容を本登録します。（ただし、転出のみ職員が実施）
⑦	関係資料配布	関係課の手続きを終えた申請者へ、関係書類を渡します。（学校教育課への案内、ゴミカレンダー、証明交付（希望者のみ）等）

【戸籍の届出】

戸籍届出（出生、死亡、婚姻、離婚、養子縁組等）の業務工程（①から⑧まで）のうち、①、④、⑥から⑧を委託します。

①	受付	戸籍届を受付し、戸籍担当に取次ぎます。
②	本人確認	申請者の本人確認を行います。
③	審査・受理決定	戸籍届の審査・受理決定及び届出に基づき、住基情報の異動が生じる情報を確認します。
④	異動内容の入力	基幹系システムを用い、異動内容を入力し、仮保存を行います。
⑤	審査	住基情報について仮保存した異動内容を確認します。
⑥	申請者への確認	申請者へ異動内容の確認を行い、関係課へ案内します。

⑦	本登録	異動内容を本登録します。
⑧	関係資料配布	関係課の手続きを終えた申請者へ、関係書類を渡します。(学校教育課への案内、証明交付(希望者のみ)等)

【印鑑登録関係】

印鑑登録の新規登録、改印・廃止届の業務工程のうち、①から③、⑤を委託します。

①	受付	申請書の記入案内及び受付をします。
②	本人確認	申請者の本人確認を行います。
③	印鑑登録原票への 印影登録	基幹系システムを用い、印鑑登録の印影をデータ化し、仮登録します。
④	審査・交付決定	印鑑登録申請(改印・廃止)内容を基に、登録等の受理決定をします。また、交付する証明書の内容を確認します。
⑤	印鑑登録証の交付、 証明書交付・手数料 徴収	新規登録の場合は印鑑登録証を交付します。また、証明書を同日希望した者に証明書を交付し、手数料を徴収します。

3 特記事項

- (1) 業務の際に疑義が生じた場合は、申請者に番号札を渡した上で、待合スペースに案内した後、市民課職員へ確認することとする。
- (2) 入力処理は即日を原則とし、複数人によるダブルチェックを行い、完了したときは所定の場所に置き納品すること。納品検査を受け不備があるときは、協議のうえ受注者において速やかに訂正を行うこと。
- (3) 届出等の書類原本は丁寧に取り扱い、汚損、紛失等が生じないように十分注意すること。
- (4) 当市に備え付けのPOSレジ、キャッシュレス決済端末は使用することができる。
- (5) 業務を行うにあたり必要な釣銭用の金額及び定額小為替は、受注者において用意する。ただし、両替は発注者で対応することとする。
- (6) 受注者は、その責任により小型金庫等を準備し、金銭等を適切に管理しなければならない。

別紙2 参考資料

住民異動に関する届出

単位：件

業務名		令和3年度	令和4年度	令和5年度
1	転入	2,005	2,346	2,363
2	転居	875	890	895
3	転出	2,115	2,148	2,104
4	世帯変更	668	703	766
5	住民票職権記載（出生届）	377	366	358
6	住民票職権記載（死亡届）	942	1,047	1,038
7	住民票職権記載（その他）	775	753	946
計		7,757	8,253	8,470

令和5年度 住民基本台帳関係事務処理状況

単位：件

区分 月別	転入	転居	転出	世帯変更	職権 記載等	出生		死亡	合計
						出生	死亡		
4	263	91	174	44	183	32	84	755	
5	197	69	196	67	196	36	93	725	
6	162	70	167	71	182	34	87	652	
7	208	77	150	56	178	23	72	669	
8	171	77	136	41	189	21	68	614	
9	169	74	131	66	195	35	76	635	
10	215	67	146	71	184	33	86	683	
11	151	80	140	67	208	37	86	646	
12	187	64	135	63	205	29	89	654	
1	149	61	135	84	248	24	115	677	
2	146	72	184	56	180	29	86	638	
3	345	93	410	80	194	25	96	1,122	
計	2,363	895	2,104	766	2,342	358	1,038	8,470	

※ 特例転入 251件、350人

※ 特例転出 235件、237人

印鑑登録に関する届出

単位：件

業務名		令和3年度	令和4年度	令和5年度
1	新規登録	2,361	2,242	2,297
2	引換	2	2	0
3	登録廃止	583	537	510
計		2,946	2,781	2,807

戸籍届出事件事数

単位：件

事件の種類		令和3年度	令和4年度	令和5年度
1	出生	377	366	371
2	死亡	977	1,090	1,071
3	婚姻	221	196	231
4	離婚	106	100	106
5	転籍	208	229	179
6	その他届出（養子縁組、入籍等）	258	260	268
7	戸籍届出（送付分）	1,047	1,135	1,023
計		3,194	3,376	3,249
8	附票の住基連携入力（市内）	853	830	827
9	附票の住基連携入力（市外）	2,901	2,772	2,435

戸籍・住民票等証明書交付状況

単位：通

年度 区分 月別	令和4年度				令和5年度			
	戸籍 関係	住民票 関係	印鑑等 諸証明	計	戸籍 関係	住民票 関係	印鑑等 諸証明	計
4	880	1,782	1,125	3,787	1,096	1,914	997	4,007
5	1,035	1,996	1,112	4,143	1,190	1,858	1,118	4,166
6	1,088	2,320	1,096	4,504	1,291	2,229	1,085	4,605
7	924	2,191	1,108	4,223	987	1,971	1,118	4,076
8	1,186	1,928	1,097	4,211	999	1,758	1,017	3,774
9	995	2,016	1,147	4,158	929	1,747	1,032	3,708
10	1,156	1,874	1,064	4,094	1,231	1,776	1,161	4,168
11	1,000	2,004	1,090	4,094	1,139	1,838	898	3,875
12	895	1,741	989	3,625	975	1,777	928	3,680
1	1,122	1,888	1,075	4,085	1,041	1,768	1,012	3,821
2	1,065	1,848	1,148	4,061	1,084	1,831	1,028	3,943
3	1,356	2,510	1,387	5,253	1,533	2,292	1,079	4,904
計	12,702	24,098	13,438	50,238	13,495	22,759	12,473	48,727

令和5年度 郵送請求

単位：件

月	戸籍関係	住民票関係	職務上請求
4	62	125	148
5	69	145	141
6	77	132	139
7	57	120	140
8	69	147	127
9	77	134	112
10	70	151	119
11	59	122	141
12	57	131	132
1	62	131	100
2	54	119	112
3	57	144	141
計	770	1,601	1,552
		総合計	3,923

市民課窓口来庁状況

令和5年12月～令和6年3月

区分		12月	1月	2月	3月
1月当たり	合計処理人数(人)	3,313	3,550	3,803	4,759
	平均処理人数(人・1開庁日あたり)	166	187	200	238
証明発行	処理人数(人)	1,831	2,005	2,087	2,432
	平均処理人数(人・1開庁日あたり)	92	106	110	122
	全体の処理率(%)	55.2	56.5	54.9	51.1
住所変更 印鑑登録	処理人数(人)	720	705	714	1,226
	平均処理人数(人・1開庁日あたり)	36	37	36	61
	全体の処理率(%)	21.7	19.9	18.8	25.8
戸籍届出	処理人数(人)	345	359	345	390
	平均処理人数(人・1開庁日あたり)	17	19	18	20
	全体の処理率(%)	10.4	10.1	9.1	8.2
マイナンバー	処理人数(人)	417	481	657	711
	平均処理人数(人・1開庁日あたり)	21	25	35	36
	全体の処理率(%)	12.6	13.5	17.3	14.9

※ 市民課窓口の番号発券機による集計

※ 小数点第2位以下四捨五入

人口・戸籍人口

区分		令和3年度	令和4年度	令和5年度
1	住民基本台帳人口（男性・日本人+外国人／人）	39,239	39,142	39,097
2	住民基本台帳人口（女性・日本人+外国人／人）	39,257	39,201	39,181
3	住民基本台帳人口（合計・日本人+外国人／人）	78,496	78,343	78,278
4	住民基本台帳世帯数（日本人+外国人+複合国籍）	35,732	36,150	36,535
5	戸籍本籍数（戸籍）	30,773	30,729	30,679
6	戸籍本籍人口（人）	74,786	74,327	73,875
7	1世帯当たりの人口（人）	2.2	2.2	2.1

※ 各年度末時点

※ 小数点第2位以下四捨五入