

## 山鹿市市民課窓口業務委託 仕様書

### 1 業務名

山鹿市市民課窓口業務委託

### 2 目的

本業務は、山鹿市市民課の窓口における各種証明書等の作成及び引渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託することにより、当該業務の効率化及び市民サービスの向上を図ることを目的とする。

### 3 履行場所

山鹿市山鹿987番地3

山鹿市役所市民課（市民課待合ロビー等を含む。）

### 4 実施期間

契約日	令和6年7月**日
業務準備期間	契約日から業務開始日まで
業務開始日	令和6年10月1日
業務終了日	令和9年9月30日

※ただし、契約締結の日から令和6年9月30日までの準備及び引継ぎ期間については、受託者は自己の責任と負担（費用を含む。）において、業務にかかる引継ぎ、施行、業務従事者の確保および研修等を行うものとする。

### 5 業務を行う日及び時間等

#### (1) 業務を行う日

山鹿市の休日を定める条例（平成17年山鹿市条例第3号）第1条第1項に規定する休日を除く日とする。

#### (2) 業務を行う時間

原則として以下のとおりとする。

ア 月・火・水・金曜日 午前8時30分から午後5時15分まで

イ 木曜日 午前8時30分から午後7時まで

ただし、窓口については、上記時間にかかわらず、市民課受付の申請者等に関して一連の処理が終了するまでとし、当日が業務完了期限となっている業務についても、上記時間を過ぎても完了しなければ、すべての業務を処理し終えるまでを業務時間とする。

### 6 本事業に求められるサービス水準

本事業に求められるサービス水準は、以下のとおりとし、受託者は、サービス水準（測定指標）を満たすよう最大限の努力を払わなければならない。

なお、測定事項のうち、処理誤り率及び市民満足度における窓口アンケートについては、本市が提示する測定票により受託者が周期ごとに本市に報告を行うこととし、市民満足度中接客に対するクレーム、研修実施回数、個人情報の漏えい・紛失件数、現金事故については、受託者が本市と協議の上様式を定め、周期ごとに本市に報告を行うものとする。

また、算定の結果、サービス水準（測定指標）を下回った場合には、その原因、分析を行い課題の把握と改善策の立案を行うなど改善措置を講じるとともに、その結果について本市に書面で報告するものとする。

なお、改善措置を講じる際に生じた費用については受託者の負担とする。

基本的な方針	測定事項	測定内容	測定指標	周期
山鹿市市民課窓口業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供する。	処理誤り率	受託者が作成した証明書やシステムの入力処理などについて、本市の審査により処理の誤りを指摘され、差し戻されたもの	処理誤り率 3%以下	毎月算定
	市民満足度	窓口アンケートの有効回答数に占める「満足」「やや満足」の割合	・窓口アンケートの満足度* <sup>2</sup> 90%以上 ・受託者の責めに帰すべき事由による接客に対するクレーム* <sup>3</sup> 12件以下	年測定・算定
	研修実施回数		月1回以上	毎月測定・算定
	個人情報の漏えい・紛失件数		0件	随時測定・算定
	現金事故		0件	随時測定・算定

※処理誤り率 (算定式) 処理誤り率=処理誤り件数÷処理件数\*<sup>1</sup>×100

※市民満足度 窓口アンケートの有効回答数を原則200件以上とすること。

※研修実施回数 履行水準の達成・維持・向上を図るためには、日頃の継続的な従事者研修が重要であり、求めるサービスレベルとして、受託者が従事者に対し研修を少なくとも月1回は行うこととする。(算定式) 研修の実績報告により算定

※個人情報の漏えい・紛失件数 個人情報の保護は、本業務の根幹にかかわるものであり、個人情報の取扱いには最善の注意を払うことを求めるものであることから、求めるサービスレベル

は0件とする。

※現金事故 公金の取扱い、保管管理については最大限の注意を払い、厳正に管理することを求めるものであることから、求めるサービスレベルは0件とする。

\*1 処理件数は、1月ごとの申請、届出の件数

\*2 アンケートの実施にあたっては回答者を無作為に選ぶことにより、集計結果に偏りが出ないように工夫すること。

\*3 クレームには市民課へ寄せられたものの他に、市長宛に直接届いた封書、はがき、FAX、インターネット及び電話での声も対象とする。

## 7 業務の内容（通常業務）

(1) 住民票の写し等の交付に関すること。

- ① 住民票の写し等の交付請求の受付に関する業務
- ② 住民票の写し等の作成に関する業務（広域交付住民票を除く。）
- ③ 住民票の写し等の引渡しに関する業務
- ④ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務

(2) 戸籍の附票の写しの交付に関すること。

- ① 戸籍の附票の写しの交付請求の受付に関する業務
- ② 戸籍の附票の写しの作成に関する業務
- ③ 戸籍の附票の写しの引渡しに関する業務
- ④ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務

(3) 戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）及び戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）等（以下「戸籍謄抄本等」という。）の交付に関すること。（戸籍広域交付を含む。）

- ① 戸籍謄抄本等の交付請求の受付に関する業務
- ② 戸籍謄抄本等の作成に関する業務
- ③ 戸籍謄抄本等の引渡しに関する業務
- ④ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務

(4) 戸籍（除籍）電子証明書提出用識別符号の交付に関すること。

- ① 戸籍（除籍）電子証明書提出用識別符号の交付請求の受付に関する業務
- ② 戸籍（除籍）電子証明書提出用識別符号の作成に関する業務
- ③ 戸籍（除籍）電子証明書提出用識別符号の引渡しに関する業務
- ④ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務

(5) 印鑑登録証明書の交付に関すること。

- ① 印鑑登録証明書の交付請求の受付に関する業務
- ② 印鑑登録証明書の作成に関する業務
- ③ 印鑑登録証明書の引渡しに関する業務
- ④ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務

- (6) 市税関係の各種届出・申請の受付に関すること。
- (7) 地方税法に関する各種証明書等の交付に関すること。
  - ① 各種証明書の交付請求の受付に関する業務
  - ② 各種証明書の作成に関する業務
  - ③ 各種証明書の引渡しに関する業務
  - ④ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務
- (8) 行政証明書の交付に関すること。
  - ① 行政証明書の交付請求の受付に関する業務
  - ② 行政証明書の作成に関する業務
  - ③ 行政証明書の引渡しに関する業務
  - ④ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務
- (9) 住民異動届に関すること。
  - ① 住民異動届の受付に関する業務
  - ② 住民票の記載に関する業務
  - ③ 転出証明書及び転出証明書に準ずる証明書の作成に関する業務
  - ④ 転出証明書及び転出証明書に準ずる証明書の引渡し業務
  - ⑤ 住民票の記載に伴う付帯業務
    - (ア) 国民健康保険の資格得喪入力、児童手当・子ども医療費の届出等に関する業務
    - (イ) 出産育児一時金申請書作成業務
    - (ウ) 葬祭費支給申請書作成業務
    - (エ) 母子手帳認証業務（出生届出済証明）
    - (オ) あなたの区・町内会（行政協力員）通知交付業務
    - (カ) 住民基本台帳カード及び個人番号カードの券面記載業務
  - ⑥ 住民異動届の集計・整理に関する業務
  - ⑦ 住民異動に伴う電話照会に関する業務
  - ⑧ 転入入学等の通知に関する業務
    - (ア) 転入入学通知文書の作成に関する業務
    - (イ) 転入入学通知文書の引渡し業務
    - (ウ) 学校区内異動通知書の作成に関する業務
- (10) 中長期在留者に係る住居地の届出に関すること。
  - ① 住居地の届出の受付に関する業務
  - ② 在留カードへの住居地の記載に関する業務
- (11) 特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付に関すること。
  - ① 申請・届出の受付に関する業務
  - ② 特別永住者証明書への住居地及び交付年月日の記載に関する業務
  - ③ 特別永住許可書及び特別永住者証明書の交付（再交付）・特別永住者証明書の返還・失効

した特別永住証明書の返納に関する業務

- (12) 印鑑登録申請及び廃止に関すること。
  - ① 印鑑登録申請及び廃止の受付に関する業務
  - ② 印鑑登録証の作成及び廃止に関する業務
  - ③ 印鑑登録証の引渡し及び回収業務
  - ④ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務
- (13) 住民基本台帳カードに関すること。
- (14) 通知カードに関すること
- (15) 個人番号カードに関すること。
  - ① 個人番号カードの交付申請、交付及び各種申請並びに届出等の受付に関する業務（統合端末の操作を含まない。）
  - ② 個人番号カード申請及び交付等に伴う電話予約受付に関する業務
  - ③ 電子証明書の発行・更新・失効申請の受付に関する業務
- (16) 死産届に関すること。
  - ① 死産届の受付及び付帯業務（火葬予約・葬祭費支給申請）
- (17) 埋葬・火葬許可に関すること。（死胎、身体の一部を含む。）
  - ① 埋葬・火葬許可申請の受付に関する業務（再交付申請のみ）
  - ② 埋葬・火葬許可証の作成に関する業務
  - ③ 埋葬・火葬許可証の引渡し業務
- (18) 改葬・分骨許可に関すること。（申請受付・許可証作成・許可証引渡しを除く。）
  - ① 交付手数料の収納に関する業務
- (19) 郵送業務に関すること。（身上調査照会書及び身元照会を除く。）
  - ① (1) (2) (3) (4) (6) (7) (8) に関する郵送請求の受付、各種証明書の作成及び発行に関する業務
  - ② 転出に関する郵送請求の受付、転出証明書の作成及び発行に関する業務
  - ③ 郵送請求郵便物（申請書）の仕分け、受付簿への入力、電話照会、発送処理業務
  - ④ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務
- (20) オンライン請求業務に関すること。
  - ① (1) (3) (5) (7) に関するオンライン請求の受付、各種証明書の作成及び発行に関する業務
  - ② オンライン請求（申請書）の仕分け、受付簿への入力、電話照会、発送処理業務
- (21) 自動車臨時運行許可に関すること。
  - ① 自動車臨時運行許可申請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の引渡し及び臨時運行番号標の貸与業務
  - ④ 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納及び紛失の受付業務

- ⑤ 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納がない場合における督促に関する業務
  - ⑥ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務
  - ⑦ 台帳管理及び集計に関する業務
- (22) 上下水道及び農業集落排水事業に関すること。
- ① 上下水道の開栓、停水、内容変更の受付に関する業務
  - ② 上下水道料金の納付書再発行に関する業務
  - ③ 下水道・農業集落排水事業受益者負担金納付書再発行に関する業務
- (23) 一般旅券に関すること。(オンライン申請を含む。)
- ① 一般旅券の発給の申請・届出受付及び受領証交付に関する業務
  - ② 一般旅券の申請・届出書の移送に関する業務
  - ③ 一般旅券の交付及び受領証徴収に関する業務
  - ④ 一般旅券の返納及び失効に関する業務
  - ⑤ 一般旅券発給の集計、報告等に関する業務
- (24) 農業振興地域整備計画に係る証明書に関すること。(申請受付・証明書作成を除く。)
- ① 農業振興地域整備計画に係る証明書の引渡しに関する業務
  - ② 交付手数料の徴収及び収納に関する業務
- (25) 戸籍届書到達はがきに関すること。
- ① 返信された到達はがきに基づく入力業務
  - ② 戸籍届書到達はがき確認表の印刷及び記入業務
  - ③ 到達はがきの整理業務
- (26) 戸籍の附票の入力に関すること。
- ① 附票通知に基づく入力業務
- (27) 戸籍届出に伴う電話照会に関すること。
- ① 非本籍地からの電話応答業務
- (28) 証明書交付に伴う電話照会に関すること。
- ① 本籍地、その他へ電話照会業務
- (29) 各種手数料に関する精算、整理、報告業務(郵送業務を含む。)
- (30) フロアマネージャー(総合案内)に関すること。
- ① 庁内案内業務
  - ② 来庁者からの問い合わせ対応業務
- (31) 窓口アシスタントに関すること。
- ① 届書及び証明書交付申請に関する記載補助業務
  - ② 市民課待合ロビーの管理業務
  - ③ 番号発券機の操作説明及び管理に関する業務
- (32) セミセルフPOSレジに関すること。
- ① セミセルフPOSレジの消耗品等の補充業務

②セミセルフPOSレジの障害発生時の対応業務

(33) 受託業務への問い合わせに関すること。

① 受託業務に関する案内、対応、相談業務

② 受託業務に関する電話等での問い合わせへの対応業務

(34) 窓口アンケートに関すること。

① 窓口アンケートの配布、回収、集計業務

(35) 申請書、届書用紙等の在庫管理及びファイリングに関する業務

(36) 始業前準備（端末機器の立上げ等）及び終業後の整理整頓業務

(37) 忘れ物の一時保管業務

(38) 市民課窓口来庁者の初期救急対応に関すること。

なお、業務内容等一覧については別紙1、業務取扱件数については別紙4のとおりとする。

## 8 業務完了期限

業務を遂行する上で満たすべき業務完了期限は次のとおりであり、各業務について業務完了期限の管理が可能な体制を構築すること。なお、記載されていない業務完了期限に関しては、別途協議の上決定する。

業 務		業 務 完 了 期 限
証明書	証明発行窓口受付業務	即時
住民異動	届書受付業務	即時
	交付業務（転出証明）	即時
印鑑登録	受付業務	即時
	交付業務	即時
郵送請求業務 ※当日郵便局が配達 処理を行う時間ま での投函すること をもって業務完了 とする。	速達	正午までの到着分…即日 正午以降到着分…翌開庁日午前中
	私用（個人）	正午までの到着分…即日 正午以降到着分…翌開庁日
	私用（業者）	翌開庁日
	公用 ※身上調査照会書及び身 元照会を除く。	翌々開庁日 ※大量の公用申請等については、その都度本 市と協議の上決定。
オンライン請求業務 ※当日郵便局が配達	速達	正午までの到着分…即日 正午以降到着分…翌開庁日午前中

処理を行う時間までに投函することをもって業務完了とする。	私用（個人）	正午までの到着分…即日 正午以降到着分…翌開庁日
戸籍届書到達はがき	入力業務	即日
	確認表作成業務	1～15日分…月末 16～月末分…翌月15日
戸籍の附票	入力業務	即日

※標準的な業務完了期限を示したものであり、業務内容次第ではこの限りではない。

## 9 事前準備

業務の詳細を把握するとともに、業務開始後に混乱を招かないよう契約締結から業務開始までの間に、業務を滞りなく遂行するために必要な能力を有する業務従事者の確保と必要な研修を行うなど、業務の円滑な実施に向け万全を期すこと。

なお、業務開始1ヶ月前までに本市作成のチェックリストにより業務理解度を測定し、その結果を本市に報告することとし、理解度が不足している場合は業務開始までに理解度向上に向けた適切な対応を行うこと。

## 10 手順書（マニュアル）の作成

- (1) 本市との役割分担など業務内容をより明確にするため、本仕様書及び本市が提供する業務関連資料等に基づき、業務の詳細な内容を把握した上で業務設計を適切に行うとともに、必要な手順書（マニュアル）を作成し、少なくとも業務開始20日前には本市に提出すること。
- (2) 手順書（マニュアル）に変更が生じた場合は、変更後のものを速やかに本市に提出すること。

## 11 業務従事者研修

- (1) 受託者は、業務開始後においても、新たな業務従事者に対して従事前に必要な教育・研修等を行うほか、既に従事している業務従事者に対しても、市民サービスの向上や制度改正への対応等のため適宜、教育・研修等を行い、一定の業務スキルを維持させることで業務運営に支障を来さないようにすること。
- (2) 研修においては、業務に関する制度、マナー、コミュニケーション等の基本的な能力やシステム操作のほか、個人情報の適切な管理や守秘義務が遵守できるよう十分な教育を徹底すること。
- (3) 住民基本台帳法、戸籍法、山鹿市印鑑の登録及び証明に関する条例等、業務に関連する法令知識や自治体窓口業務に関する実務の習得を目的とした研修を実施し、業務に混乱を来さ



ないようにすること。

- (4) 業務に関する全ての研修は、受託者がその責任において適切に行い、これに要する費用はすべて受託者が負担すること。
- (5) 本業務において使用するシステムの変更があった場合、受託者は本市と協議の上、研修の実施等業務従事者の操作の習熟に必要な措置を講じること。

## 12 業務体制

- (1) 受託者は、本仕様書及び業務委託契約書等に基づいて業務を履行するとともに、業務の公共性、重要性を十分に理解し、関係法令等を遵守できる業務従事者を必要数確保することにより、繁忙期にあっても円滑に業務を遂行するなど、業務量の変動に応じた適正配置と確実に安定した運営が可能な体制を構築すること。

- (2) 受託者は、業務における従事者への指揮・命令・管理・監督・指導・育成について、責任を持って行うこと。

- (3) 受託者は、業務従事者の氏名、所属、肩書き、連絡先等について、事前に本市に届け出ること。また、委託期間中に業務従事者に変更が生じた場合は、速やかに本市に届け出ること。

- (4) 受託者は、業務執行体制を確実にするために、業務に関して十分な知識を有する管理責任者（以下「責任者」という。）を配置し、本市市民課内に常駐させること。

また、責任者が不在の場合に備え、あらかじめその業務を代理する者（以下「副責任者」という。）を指名しておくこと。なお、責任者、副責任者及び業務従事者は、受託者において直接雇用することとする。

- (5) 責任者は、他の業務従事者よりも関係法令や業務知識、情報端末の操作等に関する知識や経験を豊富に有しており、本市との相談・協議する上で適切な者であること。

- (6) 責任者の責務は以下のとおりとする。

- ① 本市との連絡調整、業務報告等の提出・報告
- ② 情報セキュリティに関するリスク管理
- ③ 業務量に応じた業務従事者の配置、全体進捗管理
- ④ 業務従事者に対する作業の指揮、監督、指導、教育
- ⑤ 窓口や電話対応時のトラブルや苦情等の処理・報告
- ⑥ 定例会議の開催

- (7) 受託者は、業務を第三者へ委託してはならない。

- (8) 受託者は、業務の遂行場所が公的機関であることから、業務従事者に対して業務に適した制服を定めるとともに、その身分を明確にするための名札を着用させること。

なお、その制服は事前に本市の承認を得ることとし、これらに係る費用は受託者の負担とする。

- (9) 手順書（マニュアル）に定めた内容、業務に関する本市への質問は原則として認めない。

- (10) 窓口や電話対応時等にトラブルや苦情が発生した場合は、原則として受託者が責任を持つ

て対応すること。

また、対応した内容や今後の対応策については、本市へ報告すること。

- (11) 継続的な市民サービスレベルの維持と向上を図るため、業務完了期限の達成状況や業務遂行における課題の報告と改善策について検討すること。検討した改善策については、本市の承認を得て実施すること。
- (12) 日常的な機器障害への対応だけでなく、突発的に起こる様々な障害、事故、災害等の緊急事態を想定し、業務の履行に支障をきたすことがないように十分な対応策と緊急時の危機管理体制を整備すること。
- (13) 受託者は、業務の処理に関し、受託者の責に帰すべき事由により、委託者又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてその損害を賠償しなければならない。なお、本契約終了後に損害が発生し、又は損害の発生を知った場合も同様とする。

### 13 業務従事者の責務等

- (1) 業務従事者は、本市から提供された業務に関する資料及び帳票類等は重要な個人情報等を含むため、善管注意義務をもって厳重に管理しなければならない。
- (2) 業務従事者は、来庁者に対して親切で丁寧な接遇を行うこととし、業務を履行するにあたって本市の信用を失墜させる行為を行ってはならない。
- (3) 業務従事者は、業務に係る住民基本台帳法、戸籍法等の関連法令について十分理解し、実務に精通していること。

また、業務開始当初から迅速かつ正確に業務を遂行できること。

- (4) 業務従事者は、制服（夏服・冬服）及び名札を着用すること。
- (5) 業務従事者が自動車通勤とする場合の駐車場は、受託者が用意すること。また、その費用は受託者の負担とする。

### 14 業務報告

受託者は、次の各号に掲げる報告書を作成し、当該各号に定める期日までに本市へ提出すること（様式等については、協議の上決定する。ただし、(4)個人情報保護及び機密情報保護に関する報告書、(5)誓約書の写し、(9)チェックリストについては、本市作成の様式により提出する。）。

また、トラブル報告書・業務改善報告書等については、随時提出すること。

- (1) 日報 業務履行の日の翌開庁日までに提出
- (2) 月報 業務履行月の翌月10日までに提出
- (3) 年報 各年度末の翌月20日までに提出。ただし、令和9年度については、受託期間終了後翌月20日までに提出すること。
- (4) 事前研修実施報告書（個人情報保護及び機密情報保護に関する報告書を含む） 業務開始日の10日前までに提出
- (5) 個人情報保護及び機密情報保護に関する誓約書の写し 業務開始日の10日前までに提出

- (6) 本業務にかかる業務従事者研修資料一式 業務開始日の10日前までに提出
- (7) 業務実施計画書（実施体制（業務従事者名簿を含む）・研修・個人情報及び機密情報の管理に関する組織体制及び安全対策） 業務開始日の10日前までに提出
- (8) 手順書（マニュアル） 業務開始日の20日前までに提出
- (9) 業務理解度チェックリスト 業務開始日の1ヶ月前までに提出

## 15 山鹿市が提供する設備

業務にあたっては、本市が提供する設備を利用して遂行すること。その他必要となる機器・機材等は本市の了承を得た上で、受託者が準備すること。

### (1) 業務システムの端末・設備・什器等

業務において利用する業務システム端末及び業務スペースと設備の一部、什器等については、委託期間中無償貸与する。

ただし、下記の端末のうち受託者が業務に使用できるシステム関連機器類及び設備等の配置については、契約締結後に受託者と協議するものとする。

なお、業務システム端末、設備等は本市職員も使用する場合があります。

- ① 住民基本台帳システム端末：6台、プリンタ：4台
- ② 戸籍システム端末：3台、プリンタ：1台
- ③ パスポート（ICチップ確認）用PC：1台
- ④ パスポート電子申請受付審査用PC：1台
- ⑤ オンライン請求用PC：1台

### (2) 使用条件

- ① 使用は業務上必要な場合に限定し、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しは禁止する。
- ② 業務システムの用紙、トナーについては本市より提供するが、在庫不足等により業務に支障を来すことがないように受託者が適正な管理を行うこと。
- ③ 受託者の故意又は過失により設備等を破損した場合の原形復旧に要する費用は受託者の負担とする。
- ④ 業務システムの保守は本市で行うため、障害発生時は本市に速やかに報告すること。

### (3) 負担区分

設備等の詳細な負担区分については、別紙2のとおりとする。

## 16 個人情報保護対策

受託者は、業務の実施にあたり「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号）、その関係法令、「山鹿市個人情報保護法施行条例」（令和4年山鹿市条例第23号）、「山鹿市個人情報保護法施行条例等施行規則」（令和4年山鹿市規則第26号）及び「山鹿市個人情報管理規程」（平成28年山鹿市訓令第10号）並びに特記仕様書（別紙3）等を遵守すること。

また、以下のいずれかの認証を取得していること。

- ① プライバシーマーク
- ② ISO/IEC27001又はJIS Q 27001

## 17 業務監査

受託者は、業務が適正に行われているかを確認するために本市が行う監査を受けること。  
また、そのために必要な書類等を作成すること。

## 18 委託料の請求等

受託者は、毎月の業務完了後、本市に対して業務完了の報告書を提出した上で、本市による履行状況の確認を受けた後、契約金額の1か月分にあたる金額を請求するものとする。

## 19 協議体制

### (1) 定例会

本市及び受託者は、月に1回、前月の業務についての報告や業務手順等の協議を行うために定例会を開催するものとする。報告資料の作成主体は受託者とし、定例会後、速やかに議事録を作成し、本市に提出すること。定例会は、責任者及び副責任者、本市の職員が出席する。

## 20 契約の解除等

(1) 本仕様書に定める各業務の業務完了期限や規定が遵守されない、又は市民サービスが著しく低下した場合は、本市から改善を要求することができる。受託者は、本市からの改善要求に対して、原因の分析や改善策を文書にて提出しなければならない。

なお、改善策に要する費用については、受託者が負担すること。

(2) 改善策が提示されない、若しくは長期間にわたり改善されない場合は、本市と受託者が協議の上、契約期間内であっても契約を解除することができるものとする。

(3) 受託者は、前2号の事由による契約の解除により損害を受けた場合において、本市に対してその損害の賠償を請求できないものとする。

## 21 契約終了後の引継ぎ

(1) 受託者は本契約が終了した場合（契約の解除により契約が終了した場合を含む。）は、本業務に関し、供用を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく本市に返還しなければならない。なお、供用を受けたものについて、滅失、損傷等が生じた場合は、受託者は、その損害を賠償するとともに、施設については、受託者の負担において原状に回復するものとする。

(2) 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際、本市及び次回の受託者からの資料等の請求は、受託者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると本市が認めた場合を除き全て応

じるものとする。

- (3) 次回の受託者から、事務引継ぎに係る端末操作研修等の依頼があった場合は、現受託者と次回の受託者が協議を行い、合理的な範囲で、研修計画を立案し、業務に支障を来さないよう責任をもって対応すること。
- (4) 契約終了時に受託者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次回の受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。
- (5) 引継ぎにおいて、本市が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ぎを行うこと。
- (6) 引継ぎにあたっては、「業務引継ぎ書」を作成し、本市の確認、成果物として本市への納入を経た上で、次回の受託者への引継ぎに活用すること。また、「業務引継ぎ書」には、業務実施手順（マニュアル）や手法、運営上の留意点等サービス水準の維持・向上に欠かせない定型的事項のほか、各作業の処理状況・気をつけるべきこと等を具体的に明確に記載しておくこと（別紙2参照）。

## 22 その他

- (1) 本仕様書に記載のない細目事項は、本市と受託者が協議の上決定する。
- (2) その他委託内容に疑義が生じたときは、本市と受託者が協議の上決定する。

◆窓口業務内容等一覧

1	住民票の写し等の交付に関すること	・住民票（謄本）（抄本）		
		・住民票除票		
		・記載事項証明		
		・除票記載事項証明		
		・住民票コード通知票（再発行）		
		・住民票コード変更通知票		
		・住民票コード修正通知票		
2	戸籍の附票の写しの交付に関すること	・戸籍の附票（謄本）（抄本）		
		・除籍の附票（謄本）（抄本）		
		・改製原戸籍の附票（謄本）（抄本）		
3	戸籍謄抄本等の交付に関すること （戸籍広域交付を含む。） （*は、作成を除く。）	・戸籍（謄本）（抄本）		
		・全部事項証明（戸籍・除籍）		
		・個人事項証明（戸籍・除籍）		
		・一部事項証明（戸籍・除籍）		
		・除籍（謄本）（抄本）		
		・改製原戸籍（謄本）（抄本）		
		・届書記載事項証明書*		
		・受理証明（戸籍システム出力分のみ）		
		・不受理証明*		
・戸籍法第41条による証明の謄本が提出されたこと の証明書（戸籍システム出力分のみ）				
4	戸籍（除籍）電子証明書提出用識別符 号の交付に関すること	・戸籍（除籍）電子証明書提出用識別符 号		
5	印鑑登録証明書の交付に関すること	・印鑑登録証明書		
6	市税関係の各種届出・申請の受付に 関すること	・軽自動車申告（報告）書兼標識交付申請書		
		・軽自動車廃車申告書兼標識返納書		
7	地方税法に関する各種証明書等の交付に 関すること （*は、作成を除く。）	・納税証明書		
		・未納がない証明		
		市 県 民 税	・所得証明書（個人）（世帯）	
			・記載事項（課税）証明書（個人）（世帯）	
			・非課税証明書	
			・児童手当用所得証明書	
			・児童扶養手当用所得証明書	
・扶養証明書				

7	地方税法に関する各種証明書等の交付に関すること (*は、作成を除く。)	市県民税	・狩猟許可申請*
			・軽油免税申請*
			・営業証明*
		固定資産税	・課税証明
			・資産証明
			・評価証明
			・公課証明
			・名寄帳兼課税台帳閲覧(写し)*
			・土地、家屋台帳閲覧*
			・字図、地籍図の閲覧(写し)*
			・無資産証明
			・住宅用家屋証明*
		軽自動車税	・法務局依頼評価証明書*
			・納税証明書(継続検査用)
・標識交付証明			
・廃車申請受付書			
8	行政証明書の交付に関すること (*は、作成を除く。)	・記載事項変更証明書	
		・身分証明書	
		・婚姻要件具備証明書*	
		・不在住証明書	
		・不在籍証明書	
		・廃棄証明書	
		・住居表示変更証明書	
		・独身証明書	
9	住民異動届に関すること	・廃置分合(合併)証明	
		・転入	
		・転出取消	
		・転出	
		・転居(全員・合併・分離・一部)	
		・世帯分離	
		・世帯合併	
		・世帯構成変更	
		・地番変更	
・世帯主変更			

9	住民異動届に関する事	・続柄変更
		・職権修正(戸籍届出・住基申出)
		・住基法第30条の47に基づく届出
		・転入学通知書、転出学通知書、学校区内異動通知書
		・その他、住基異動に伴う関係各課業務申請書及び届出書等
10	中長期在留者に係る住居地の届出に関する事	・住居地届出書
11	特別永住許可等の申請、住居地等の届出及び特別永住許可書等の交付に関する事	・住居地届出書
		・その他、特別永住許可等の申請、特別永住許可書等の交付申請書
12	印鑑登録申請及び廃止に関する事	・印鑑登録申請書
		・印鑑登録 廃止 改印 登録証亡失 届
13	住民基本台帳カードに関する事	・住民基本台帳カード返納届
		・住民基本台帳カード一時停止届
		・住民基本台帳カード一時停止解除届
		・その他、住民基本台帳カードに関する届出書等
14	通知カードに関する事	・通知カード紛失届
		・通知カード返納届
15	個人番号カードに関する事	・個人番号カード交付申請書兼電子証明書発行／更新申請書
		・個人番号カード券面記載事項変更届請書 電子証明書新規発行申請書
		・個人番号カード暗証番号変更・再設定 電子証明書暗証番号変更・再設定申請書
		・署名用電子証明書／利用者証明用電子証明書新規発行／更新申請書
		・署名用電子証明書／利用者証明用電子証明書失効申請／秘密鍵漏えい等届出書
		・その他、カード交付用チェックリスト他、個人番号カードに関する各種申請書、届出書等
16	死産届に関する事	
17	埋葬・火葬許可に関する事	・埋火葬許可申請、許可証



17	埋葬・火葬許可に関すること	・死胎埋火葬許可申請、許可証
		・身体の一部火葬許可申請、許可証
18	改葬・分骨許可に関すること (申請受付、許可証作成、許可証引渡しを除く。)	
19	郵送業務に関すること	
20	オンライン請求業務に関すること	
21	自動車臨時運行許可に関すること	・自動車臨時運行許可申請書、許可証
		・自動車臨時運行許可番号標及び臨時運行許可証の返納督促書
		・紛失届
22	上下水道及び農業集落排水事業に関すること	・水道使用届(下水道使用届)
		・公共・農集下水道使用開始等届
		・公共下水道・農業集落排水変更届
23	一般旅券に関すること	・一般旅券発給申請書(新規・切替)
		・一般旅券発給申請書(残存有効期間同一)
		・一般旅券渡航先追加申請書
		・紛失一般旅券等届出書(紛失・盗難・焼失)
		・一般旅券返納及び失効報告書
		・その他、一般旅券発給事務に係る各種申請書・必要書類
24	農業振興地域整備計画に係る証明書に関すること	
25	戸籍届書到達はがきに関すること	
26	戸籍附票の入力に関すること	
27	戸籍届出に伴う電話照会に関すること	
28	証明書交付に伴う電話照会に関すること	
29	各種手数料に関する精算・整理・報告業務(郵送・オンライン請求業務を含む)	
30	フロアマネージャー(総合案内)に関すること	
31	窓口アシスタントに関すること	
32	セミセルフPOSレジに関すること	
33	委託業務への問い合わせに関すること	

34	窓口アンケートに関すること	
35	申請書、届出用紙等の在庫管理及びファイリングに関すること	
36	始業前準備（端末機器の立上げ等）及び終業後の整理整頓業務	
37	忘れ物の一時保管業務	
38	市民課窓口来庁者の初期救急対応に関すること	

別紙2

○契約条項にて定める負担区分（費用を含む。）

山鹿市と受託者の負担区分（費用を含む。）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負担区分（費用を含む。）

山鹿市、現行受託している事業者（引継元）、今回受託する事業者（引継先）の負担区分（費用を含む。）については、以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者			備考
	山鹿市	引継元	引継先	
本業務の研修			○	
申請書類など申請に必要な用紙及び交付用封筒の準備	○			
住民票など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（本市の複合機、印刷機使用分）	○			
文房具などの消耗品の準備（窓口備付用筆記具を含む。）		○		
印刷に必要なトナーの準備（本市の複合機、印刷機使用分）	○			
パソコン、プリンタ、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の準備	○			
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	○			
光熱水費	○			
通信費	○			※電話・ファクシミリ等
情報システム	○			

(2) 本業務の実施期間における負担区分（費用を含む。）

業務開始日から業務終了日までにおける山鹿市と受託者の負担区分（費用を含む。）については、以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者		備考
	山鹿市	受託者	
申請書類など申請に必要な用紙及び交付用封筒	○		
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（本市の複合機、印刷機使用分）	○		
文房具などの消耗品（窓口備付用筆記具を含む。）		○	
印刷に必要なトナー（本市の複合機、印刷機使用分）	○		
パソコン、プリンタ、コピー機や電話機などの機器の追加調達	○		
受託者が山鹿市の許可を得て持ち込んだパソコン、プリンタ等の維持管理		○	
パソコン、プリンタ、コピー機や電話機などの機器の維持管理（本市調達分）	○		
パソコン、プリンタ、コピー機や電話機などの機器の維持管理（受託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追加調達	○		
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（受託者の責めに帰すべき事由による場合）		○	
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等の追加調達又は準備	○		
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等の維持		○	

管理			
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等の補修（受託者の責めに帰すべき事由による場合）		○	
駐車場		○	
光熱水費	○		
通信費	○		※電話・ファクシミリ等
情報システムの追加調達	○		
業務終了に伴う、執務場所の原状回復費用		○	

(3) 引継ぎ時における受託者が変更になる場合の負担区分（費用を含む。）

現行の受託者（引継元）と次回の受託者（引継先）の負担区分（費用を含む。）については、以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者			備考
	山鹿市	引継元	引継先	
引継ぎに関する成果物の作成（納入）		○		※各種業務手順書（マニュアル）、業務遂行に関する留意事項等
引継先に対しての引継ぎ		○		
処理途中案件にかかる引継ぎ		○		※業務終了日の時点において処理途中となる案件がある場合

## 秘密保持及び暴力団排除に関する事項

## 1 秘密保持

## (基本的事項)

第1 受託者は、本業務に従事し、又はこれに付随して知り得た機密情報（この業務を行うに当たり、委託者から提供された情報及び新たに作成又は取得した情報、作業場所の警備に係る情報、委託者から提供されたハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、記録媒体等で構成され、これらの一部又は全体で業務処理を行う情報システムに係る情報、作業場所内での全ての情報その他一般には公開されていない情報をいう。）及び個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいい、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）第2条第8項に規定する特定個人情報を含む。）（以下「秘密情報」といい、有形・無形を問わない。）を適正に取り扱うため、この特記仕様に基づき業務を履行するものとする。

## (個人情報保護)

第2 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務を実施するにあたっては、山鹿市個人情報保護法施行条例（令和4年山鹿市条例第23号）及び山鹿市情報セキュリティポリシーその他個人情報の保護に関する法令等（特定個人情報を取り扱わせる者にあつては、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を含む。以下同じ。）を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

## (秘密保持)

第3 受託者は、業務の実施に伴い知り得た秘密情報の一切を他に漏らしてはならない。本契約の期間満了、解除又は解約後も同様とする。

2 受託者は、この契約による事務の処理に従事している者に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

## (複写又は複製の禁止)

第4 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承認があつた場合を除き業務を実施するために委託者から引き渡された秘密情報が記録された資料等を複写し、複製又は加工してはならない。

ただし、事務を効率的に処理するため、委託者の管理下において使用する場合は、この限りでない。

## (履行場所の制限)

第5 受託者は、委託者の指示又は承認があるときを除き、定められた業務履行場所以外で業務に係る秘密情報を取り扱ってはならない。

## (情報機器等の持込み制限)

第6 受託者は、情報端末（携帯電話、スマートフォン、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」という。）を持ち込んで서는ならない。

2 ただし、責任者が受託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業務履行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委託者の許可を得なければならない。なお、許可を得て持ち込んだ端末を委託者のネットワークに接続してはならない。

（従業者への監督）

第7 受託者は、受託者の従事者に対して、在職中及び退職後において、業務の実施に伴い知り得た秘密を他に漏らしてはならないこと、業務以外の目的に利用してはならないこと等、情報の取扱いに関し必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（組織体制）

第8 受託者は、この業務に係る秘密情報の管理に関する組織的な体制として、責任者、業務実施体制、連絡体制（緊急時及び通常時）について書面により明らかにしなければならない。また、内容に変更がある場合、受託者は速やかに書面により委託者へ報告しなければならない。

2 受託者は、前項に定める業務体制に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について委託者と受託者とが協議して決定する。

（規程の整備）

第9 受託者は、業務に係る秘密情報の適正な管理のために必要な業務規程等を整備し、委託者に報告しなければならない。

（安全確保の措置等）

第10 受託者は、秘密情報の漏えい、改ざん、滅失等の防止その他の秘密情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は、秘密情報を業務に必要な範囲内で、正確かつ最新のものとして適正に維持管理しなければならない。

3 受託者は第1項の目的を達成するため、委託業務に着手する前に個人情報を取り扱う場所及び個人情報を保管する場所において入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じるとともに、その安全対策を委託者に報告しなければならない。

4 受託者は前項に定める受託者の安全対策に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について委託者と受託者とが協議して決定する。

5 受託者は、保有又は利用の必要がなくなった秘密情報について、確実に、かつ、速やかに廃棄、消去その他の適切な措置を講じなければならない。

（収集の制限）

第11 受託者は、業務を実施するために個人情報を収集するときは、業務に必要な範囲内で、かつ、

その目的を達成するために必要な限度で行うとともに、適正かつ公正な手段で行わなければならない。

#### (再委託の禁止)

第12 受託者は、業務を実施するための個人情報の処理は自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

#### (資料等の返還等)

第13 受託者は、業務を実施するために委託者から引き渡され、又は受託者自らが収集若しくは作成した秘密情報が記録された資料等を、本業務の完了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

#### (委託者の検査等)

第14 委託者は、本業務に係る受託者における秘密情報の取扱いの状況について、定期的に報告を求め、必要に応じて業務履行場所への立入検査を行うことができるものとする。

2 受託者は、委託者から業務履行場所への立入検査等の申入れがあったときは、特段の理由が認められる場合を除き、これを拒んではならない。

3 前2項の場合において報告、資料の提出又は検査に必要な費用は受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により過分の費用を要した分については、委託者が負担しなければならない。

4 委託者は、第1項の規定による業務履行場所への立入検査等による確認の結果、受託者による秘密情報の取扱い状況に瑕疵を認めるときは、期限を定めて改善を勧告するものとする。

5 受託者は、前項の規定による改善勧告を受けたときは、この改善勧告に速やかに応じなければならない。

#### (事故発生時等における対応)

第15 受託者は、秘密情報の漏えい、紛失、盗難その他の事故が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、直ちに委託者に報告し、その指示に従わなければならない。本業務の契約が効力を失った後においても同様とする。

2 委託者は、秘密情報の漏えい、紛失、盗難その他の事故が発生し、又は受託者が本特記事項に違反した場合は、必要に応じて当該事故等に関する情報を公表するとともに、委託者に損害を与えた場合は、委託者に対して賠償責任を負うものとする。

#### (研修の実施及び誓約書の提出)

第16 受託者は、従事者（業務開始後に新たに雇用した者を含む。以下同じ。）に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項並びに従事者が負うべき山鹿市個人情報保護法施行条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施し、個人情報保護に関する誓約書及び研修実施報告書を委託者に提出しなければならない。

2 受託者は、従事者に対し、機密情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項並びに民事上の責任についての研修を実施し、機密情報保護に関する誓約書を委託者に提出しなければならない。



### (契約の解除)

第17 委託者は、受託者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本業務の全部又は一部を解除することができる。

2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

## 2 暴力団排除

### (不当介入に対する報告・届出等)

第1 受託者は、業務の履行に当たって、暴力団員等から不当若しくは違法な要求又は契約の適切な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、委託者への報告及び管轄警察署への届出（以下「報告・届出」という。）を行わなければならない。

2 報告・届出は、書面により、速やかに委託者に報告するとともに、管轄警察署に届け出るものとする。

### (誓約書の提出について)

第2 受託者は、暴力団員又は暴力団密接関係者でないことを表明した誓約書を委託者に提出しなければならない。ただし、委託者が必要でないと判断した場合はこの限りでない。

### (委託者の解除権)

第3 委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、本契約を解除することができる。

(1) 役員等（法人の役員、その支店若しくは営業所等を代表する者又は経営に事実上参加している者をいう。以下同じ。）が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号。以下「暴力団対策法」という。）第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）であると認められるとき。

(2) 暴力団（暴力団対策法第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）又は暴力団員が経営に実質的に関与していると認められるとき。

(3) 役員等が自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用する等したと認められるとき。

(4) 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与する等直接的又は積極的に暴力団の維持若しくは運営に協力し、若しくは関与していると認められるとき。

(5) 役員等が暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

別紙4

令和2年度 山鹿市役所市民課 (受託者処理件数)

	(窓口)			(郵送)					
	項目	有料	無料	項目	有料	無料	項目	有料	無料
	戸籍・全部事項証明	3,943	485	住民票写し(世帯全員)	4,729	429	農業委員会関係証明書	121	0
	戸籍・個人事項証明	1,302	3	住民票写し(世帯一部)	8,014	269	火葬許可証		459
	戸籍謄本(事故簿)	0	0	住民票記載事項証明書	414	1	転入学通知		252
	戸籍抄本(事故簿)	0	0	住民基本台帳閲覧	120	0	上下水道(申請)		1,031
	戸籍・一部事項証明書	0	1	転出証明書		760	上下水道(納付書発行等)		99
	除籍・一部事項証明書	0	0	転出証明書(再)		3	転入届		852
	戸籍附票	812	668	住民票謄本(広域)	30		出生届		272
	身分証明書	293	9	住民票抄本(広域)	25		転居届		644
	届書記載事項証明	5	0	住民票コード通知		0	変更(住民基本台帳)		414
	独身証明	18	0	住居表示証明書		0	変更(戸籍届出)		485
	婚姻具備証明	0	0	合併証明書		2	転出届		1,032
	附票廃棄証明	0	1	改葬許可証	15		死亡届		458
	出産一時金に関する証明		4	印鑑証明書	8,929	33	附票入力		2,839
	除籍・全部事項証明	548	155	印鑑登録証交付	1,322	0	到達ハガキ		501
	除籍・個人事項証明	31	0	税証明書	8,184	227	電話照会(発)(受)		
	除籍謄本	3,384	1,107	税証明書 法務局用	126	0	パスポート(申請)		101
	除籍抄本	20	0	臨時運行許可証	447		パスポート(交付)		120
	受理証明書	96		車検用納税証明書		2,999	死産届		3
	受理証明書(上質紙)	2		軽自標識交付申請書		383	中長期在留カード記載		124
	不在証明書	39	6	軽自標識返納書		297			
	項目	有料	無料	項目	有料	無料	項目	有料	無料
	戸籍・全部事項証明	1,784	1,250	除籍謄本	3,308	3,232	合併証明		1
	戸籍・個人事項証明	302	66	除籍抄本	8	3	税証明書	308	29
	戸籍・一部事項証明書	0	0	除籍・一部事項証明書	0	0	税証明書 法務局用	37	
	戸籍附票	706	1,757	独身証明書	23	1	車検用納税証明書		33
	身分証明書	137	0	住民票写し(世帯全員)	61	262	改葬許可証	8	0
	不在証明書	9	0	住民票写し(世帯一部)	1,418	239	受理証明書	2	0
	除籍・全部事項証明	388	393	住民票記載事項証明書	0	0	届書記載事項証明	0	2
	除籍・個人事項証明	10	1	転出証明書		57	住居表示証明書		2

マイナンバーカードの交付状況 ※1

年度	年度交付数	累計交付数	年度末人口 交付率(%)
令和2年度	3,140	12,413	24.6
平成31年度	1,857	9,273	18.1
平成30年度	1,567	7,416	14.3

年度末(令和3年3月31日)人口ほか  
【 】は山鹿地区(旧山鹿市)

人口(人)	50,560 【29,298】
世帯数(世帯)	21,921 【13,250】
15歳以下(人)	5,954 【3,714】
65歳以上(人)	19,056 【10,346】

※1: マイナンバーカードの交付状況は、山鹿市全体を表示。市民課でカード交付するのは山鹿地区(旧山鹿市)住民。

令和3年度 山鹿市役所市民課 (受託者処理件数)

	(窓口)			(郵送)					
	項目	有料	無料	項目	有料	無料	項目	有料	無料
	戸籍・全部事項証明	3,724	321	住民票写し(世帯全員)	4,445	441	農業委員会関係証明書	121	0
	戸籍・個人事項証明	926	17	住民票写し(世帯一部)	7,357	194	火葬許可証		497
	戸籍謄本(事故簿)	0	0	住民票記載事項証明書	374	3	転入学通知		254
	戸籍抄本(事故簿)	0	0	住民基本台帳閲覧	136	0	上下水道(申請)		1,077
	戸籍・一部事項証明書	0	2	転出証明書		605	上下水道(納付書発行等)		99
	除籍・一部事項証明書	0	0	転出証明書(再)		6	転入届		780
	戸籍附票	856	515	住民票謄本(広域)	14		出生届		258
	身分証明書	347	0	住民票抄本(広域)	23		転居届		670
	届書記載事項証明	4	0	住民票コード通知		3	変更(住民基本台帳)		448
	独身証明	13	1	住居表示証明書		3	変更(戸籍届出)		469
	婚姻具備証明	0	0	合併証明書		9	転出届		929
	附票廃棄証明	0	0	改葬許可証	20		死亡届		514
	出産一時金に関する証明		1	印鑑証明書	7,481	20	附票入力		3,220
	除籍・全部事項証明	590	123	印鑑登録証交付	1,150	0	到達ハガキ		428
	除籍・個人事項証明	25	0	税証明書	7,624	256	電話照会(発)(受)		
	除籍謄本	3,767	900	税証明書 法務局用	138	0	パスポート(申請)		79
	除籍抄本	11	2	臨時運行許可証	475		パスポート(交付)		78
	受理証明書	94		車検用納税証明書		3,246	死産届		5
	受理証明書(上質紙)	2		軽自標識交付申請書		386	中长期在留カード記載		51
	不在証明書	54	3	軽自標識返納書		253	特別永住者証明書		1
	戸籍・全部事項証明	1,753	1,003	除籍謄本	3,634	3,045	合併証明		3
	戸籍・個人事項証明	236	58	除籍抄本	7	5	税証明書	365	43
	戸籍・一部事項証明書	0	0	除籍・一部事項証明書	0	0	税証明書 法務局用	39	
	戸籍附票	711	1,659	独身証明書	44	0	車検用納税証明書		47
	身分証明書	143	0	住民票写し(世帯全員)	65	236	改葬許可証	6	0
	不在証明書	15	0	住民票写し(世帯一部)	1,527	170	受理証明書	1	
	除籍・全部事項証明	432	364	住民票記載事項証明書	1	0	軽自標識返納書		4
	除籍・個人事項証明	12	2	転出証明書		48	転出証明書(再)ほか	0	5

マイナンバーカードの交付状況 ※1

年度	年度交付数	累計交付数	年度末人口 交付率(%)
令和3年度	5,347	17,760	35.7
令和2年度	3,140	12,413	24.6
平成31年度	1,857	9,273	18.1

年度末(令和4年3月31日)人口ほか  
【 】は山鹿地区(旧山鹿市)

人口(人)	49,810 【28,966】
世帯数(世帯)	21,887 【13,251】
15歳以下(人)	5,824 【3,633】
65歳以上(人)	19,044 【10,350】

※1:マイナンバーカードの交付状況は、山鹿市全体を表示。市民課でカード交付するのは山鹿地区(旧山鹿市)住民。

令和4年度 山鹿市役所市民課 (受託者処理件数)

	(窓口)			(郵送)					
	項目	有料	無料	項目	有料	無料			
	戸籍・全部事項証明	4,138	213	住民票写し(世帯全員)	4,580	360	農業委員会関係証明書	44	0
	戸籍・個人事項証明	954	5	住民票写し(世帯一部)	6,583	149	火葬許可証		564
	戸籍謄本(事故簿)	0	0	住民票記載事項証明書	393	1	転入学通知		222
	戸籍抄本(事故簿)	0	0	住民基本台帳閲覧	230	57	上下水道(申請)		1,211
	戸籍・一部事項証明書	0	11	転出証明書		599	上下水道(納付書発行等)		103
	除籍・一部事項証明書	0	0	転出証明書(再)		3	転入届		1,079
	戸籍附票	883	441	住民票謄本(広域)	10		出生届		227
	身分証明書	315	0	住民票抄本(広域)	12		転居届		579
	届書記載事項証明	6	0	住民票コード通知		3	変更(住民基本台帳)		327
	独身証明	21	0	住居表示証明書		1	変更(戸籍届出)		442
	婚姻具備証明	0	0	合併証明書		4	転出届		1,097
	附票廃棄証明	0	5	改葬許可証	21		死亡届		578
	出産一時金に関する証明		1	印鑑証明書	6,856	25	附票入力		2,789
	除籍・全部事項証明	673	118	印鑑登録証交付	1,189	0	到達ハガキ		487
	除籍・個人事項証明	12	0	税証明書	7,689	209	電話照会(発)		127
	除籍謄本	3,722	733	税証明書 法務局用	154	3	電話照会(受)		1,296
	除籍抄本	9	0	臨時運行許可証	447		パスポート(申請)		309
	受理証明書	92		車検用納税証明書		2,751	パスポート(交付)		285
	受理証明書(上質紙)	3		軽自標識交付申請書		355	死産届		4
	不在証明書	67	6	軽自標識返納書		251	中长期在留カード記載		317
	戸籍・全部事項証明	2,083	964	除籍謄本	4,439	2,848	合併証明		3
	戸籍・個人事項証明	333	49	除籍抄本	11	2	税証明書	391	64
	戸籍・一部事項証明書	0	0	除籍・一部事項証明書	0	1	税証明書 法務局用	33	
	戸籍附票	823	2,075	独身証明書	47	1	車検用納税証明書		39
	身分証明書	125	0	住民票写し(世帯全員)	61	258	改葬許可証	18	10
	不在証明書	7	1	住民票写し(世帯一部)	1,464	241	受理証明書	3	0
	除籍・全部事項証明	502	351	転出証明書(再)		1	軽自標識交付申請書		7
	除籍・個人事項証明	7	3	転出証明書		48	軽自標識返納書		7

マイナンバーカードの交付状況 ※1

年度	年度交付数	累計交付数	年度末人口 交付率(%)
令和4年度	14,656	32,416	66.0
令和3年度	5,347	17,760	35.7
令和2年度	3,140	12,413	24.6

年度末(令和5年3月31日)人口ほか  
【 】は山鹿地区(旧山鹿市)

人口(人)	49,137 【28,650】
世帯数(世帯)	21,955 【13,293】
15歳以下(人)	5,643 【3,524】
65歳以上(人)	18,944 【10,299】

※1:マイナンバーカードの交付状況は、山鹿市全体を表示。市民課でカード交付するのは山鹿地区(旧山鹿市)住民。