
「おくやみ窓口開設事業」に関する
情報提供依頼について

令和8年5月

下関市 総務部 組織経営課

1. 背景と目的

本市における「おくやみ窓口」業務は、死亡届出後の手続き・相談をワンストップでサポートすることを目的としています。

現状では複数部署への案内や手続負担が大きく、住民の利便性向上・事務効率化のため、専門窓口の設置と対応業務の外部委託を検討しています。

今回、業務委託に向けて実現可能な運用方法、必要なシステム・人員、想定コスト等についてご提案いただきたく、情報提供依頼（RFI）を実施します。

2. 本市の現状

本市人口 238,154 人（令和 8 年 3 月末）

年間死亡件数 約 4,500 件

手続き種類（例：保険、年金、税、福祉等）

※手続きの詳細は本市おくやみ手続きガイドブックを参照

本市ホームページに掲載

<https://www.city.shimonoseki.lg.jp/soshiki/20/68971.html>

3. 業務委託の対象範囲（想定）

- ・おくやみ手続運用業務（対面／電話等）
- ・必要書類案内、部署連絡・調整
- ・FAQ 対応
- ・業務記録・データ管理

4. 業務場所

下関市役所 本庁舎 （下関市南部町 1 - 1）

5. 構築・運用期間（想定）

構築期間：令和 9 年 4 月 ～ 令和 9 年 9 月

運用期間：令和 9 年 10 月 ～ 令和 12 年 9 月

6. 業務内容（想定）

（1）構築時

ア 業務フローの作成

対応手続きの整理（関係各課との調整（ヒアリング）を行ったうえで、業務フローを決定する。（可能な限り、ワンストップで対応できるように調整する）

イ 窓口設置に係る業務

窓口設置場所におけるアドバイス及び看板等作成

(2) 運用時

ア 運用フローは別紙「おくやみ窓口業務フロー（想定）」を参照

あくまで想定のため、本市に有益であれば、必ずしも本案にこだわるものではありません。

イ 窓口業務対応

対面・電話・オンラインによる住民対応、複雑な手続への専門員対応

7. 提供依頼する情報の内容

(1) 業務経験・企業概要

(2) 業務を運用するうえで、本市で用意する必要のあるもの
(業務端末、プリンターなど)

(3) 提供可能なソリューション・システム

(4) 人員体制（有資格者／専門員等）

(5) コスト提案（初期・運用費用概算）

(6) 個人情報・住民データ保護対策

(7) 過去の導入実績・成功事例（自治体等の参考事例）

ワンストップで対応している業務とそれ以外がわかれば提示してください。

対応していない業務については、可能であれば、理由も併せてご教示ください。

(8) その他提案（本市に有益なもの）

8. 情報提供依頼の参加方法

(1) 本書が情報提供依頼書となります。本書をご確認いただき、指定の回答様式に従って回答をお願いします。

・情報提供依頼のスケジュール概要を以下に示します。

項目	期限
参加表明書提出期限	令和8年(2026年)5月29日 16時
質問書提出期限	令和8年(2026年)6月5日 16時
質問回答	令和8年(2026年)6月15日
情報提供依頼（提案書提出）回答期限	令和8年(2026年)7月3日 16時
ヒアリング※	令和8年(2026年)7月6日以降

※ヒアリングは情報提供依頼の回答の内容の補完等を目的とし、必要に応じて調整させていただきます。必ず実施するものではありません。

(2) 依頼事項

本書を確認の上、『8. (3) 提出を依頼する書類』に掲載する書類を提出してください。提出を依頼する書類以外に必要と考えられる書類があれば、積極的に情報を提供してください。

(3) 提出を依頼する書類

書類番号	提出書類	回答様式	必須／任意
1	参加表明書	指定様式(様式1)	必須
2	質問書	指定様式(様式2)	任意
3	提案書	任意様式	必須
4	その他参考資料(パンフレットなど)	任意様式	任意

「3 提案書」、「4 その他参考資料」については、電子メール（添付ファイルの容量は5MB程度まで）、またはクラウドストレージサービスのいずれの方法によるご提出をお願いいたします。

なお、クラウドストレージサービスをご希望の場合は、お手数ですが、ご連絡ください。

(4) 提出を依頼する書類の作成要領

ア 書類番号1 参加表明書

指定期限日までに参加表明書（様式1）を電子メールにて提出してください。

参加表明書受信後、受信した旨を参加表明書の担当者のメールアドレス宛に送付いたします。

イ 書類番号2 質問書

指定期限日までに参加表明書の担当者のメールアドレスから質問書（様式2）を電子メールにて提出してください。質問をいただいた業者様へ順次、参加表明書の担当者のメールアドレス宛に回答いたします。

なお、質問への回答に限らず、本市から追加情報を提供する場合があります。

ウ 書類番号3 提案書

「7. 提供依頼する情報の内容」をご参照ください。

提案書を作成するにあたり、事前にヒアリング等が必要な場合はご相談ください。

エ 書類番号4 その他参考資料

パンフレットなど参考資料があればご恵与ください。

(5) 提出先（連絡先）

本情報提供依頼に対する回答書の提出先は以下の通りです。

〒750-8521 山口県下関市南部町1-1

下関市 総務部 組織経営課

メールアドレス：smsoshikik@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

電話番号：083-231-1732

担当： 饗庭（あいば）、濱田

(6) 留意事項等

ア 本依頼は情報提供目的であり契約を前提とするものではありません。

また、これをもって将来の調達を約束するものではありません。

イ 本情報提供依頼に要する費用は、貴社の負担となります。

ウ 提供いただいた情報・書類は返却いたしません。また、当組織内でコピー・配布させていただきます。

エ 提供いただいた情報に関して、後日、問い合わせを行う場合があります。

オ Office や PDF 等一般的に参照可能な形式で提出してください。