

守口市総合窓口課窓口業務等委託 仕様書

< 共通事項 >

1 件名

守口市総合窓口課窓口業務等委託

2 目的

本市市民生活部総合窓口課窓口業務等を民間事業者に一体的に委託することにより、時期・時間帯に関わらず安定的な市民サービスを提供するとともに、民間事業者のノウハウを活用し、市民サービスの更なる向上に資することを目的とする。

3 委託業務の基本的な考え方

本委託業務の基本的な考え方として、事務的なマニュアルに基づく窓口業務等のみではなく、総合窓口課の独自の窓口対応、事務処理等に柔軟に対応できる質の高い業務を求める。そこで、次の2点の考え方を共有しておくものとする。

(1) 組織的な業務管理体制が構築されていること

本委託業務は、1人の経験者がいれば完結できるものではないため、運用方法並びに人材の教育及び育成についての業務管理が必要となる。そのため、業務の実施にあたっては関係法令の遵守はもちろん、事前に本市と協議した運用ルールに則り、迅速かつ確実に業務を実施できるよう受託者の責任において教育を行った人材を適切に配置すること。

(2) 個人情報保護への特段の配慮があること

本委託業務の実施にあたっては、氏名や住所、生年月日、家族構成、個人番号（マイナンバー）等、個人情報に常時接することとなり、個人情報の保護が強く求められる情報処理業務であることから、個人情報の保護に対して、特段の取組を行うこと。

4 履行期間

令和9年4月1日から令和14年3月31日まで

また、本委託業務の実施にあたり、受託者の事前開設準備及び受託者への引継作業期間を、契約締結の日から令和9年3月末日までと設定する。ただし、事前の開設準備及び引継作業期間にかかる経費は、受託者の負担とする。

5 トラブルへの対応

- (1) 本委託業務の実施にあたり、トラブル及びイレギュラーな事例が生じた際は、受託者が責任をもって対処するとともに、直ちに本市に報告すること。
- (2) 本委託業務の範囲外の事案である場合は、本市総合窓口課職員に引継ぐこと。
- (3) 本委託業務に関する苦情等については、現状分析と解決策を講じ、速やかに本市に報告すること。

6 業務報告

本委託業務の実施にあたっては、あらかじめ本市と協議した上で、実施計画書を作成し、報告すること。また、以下のとおり実施報告書を作成し、その結果を随時反映させた上で、より効率的な業務が実施できるよう努めること。実施計画書については、自ら適宜、実施状況を踏まえた監査を実施し、本市総合窓口課に報告すること。さらに、本委託事業の遂行にあたり必要な処理判断基準等については、事前に本市総合窓口課に確認を行うこと。

(1) 月次報告書

本委託事業に係る月単位の業務の実施状況及び成果物について、実施月の翌月に報告すること。

(2) 随時報告

レアケースやイレギュラー事案の発生により、検討及び打ち合わせが必要になった場合、業務対応方法・手順に変更が生じた場合及び運用体制（繁忙期の対応方法）について打ち合わせを必要とする場合等において、作業責任者と本市担当職員の間で、随時報告を行うこと。

7 業務の引継

(1) 事前の引継

受託者は、本委託業務を円滑に実施するため、本委託業務に係る契約後、履行期間が開始される前に、本市から引継を受けなければならない。この場合において、本市及び受託者の双方が、書面による引継のほか、現場見学、ヒアリングその他の方法による引継が必要と認める場合は、これを行うことができる。

また、受託者の他市における経験を踏まえた引継、研修、マニュアル作成を行うこと。

(2) 事後の引継

本委託業務に係る契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き本委託事業を実施する場合は除く。）又は契約が解除されたときの引継は次のとおりとするが、本市と協議の上、契約終了後も業務が円滑に執行されるよう配慮すること。

① 業務マニュアル等の作成

受託者は、本委託業務の実施に係るフロー、マニュアルを作成もしくは改定し、留意事項等を取りまとめ、本市が求めた場合には引き渡さなければならない

い。

本市は受託者が提出したフロー、マニュアル、留意事項等について内容を確認し、関係法令、各種制度、本市総合窓口課における対応内容に相違がある場合は受託者にフロー、マニュアル、留意事項等について修正依頼を行うものとする。

② 引継内容の説明

受託者は、引継書の内容について、本市又は次期受託者から説明を求められたときは、誠実にこれに応じなければならない。

③ 引継資料等の提出

受託者は、本市又は次期受託者から引継書以外に引継に必要と認められる資料等の請求があった場合は、本委託業務に使用する限りにおいて、応じなければならない。

8 本委託事業を受託するにあたっての留意点

- (1) 作業従事者については、迅速かつ正確な業務の遂行にあたり必要な人員を、受託者の責任において配置すること。また、繁忙期にあっても、円滑な業務の遂行ができるよう、柔軟に対応すること。
- (2) 作業責任者及び作業従事者は、業務において必要な各関係法令等の改正等が行われた場合の内容等について、確実な理解と習熟を図ること。なお、作業責任者及び作業従事者の知識・能力の習得に関する事項について、受託者に確認を求める場合がある。
- (3) 受託者が、他市で受託している同種業務のトラブル事例の対応方法や業務効率化の方法が確認できた場合は、本委託業務においても活用すること。
- (4) 来庁者等からの苦情・意見等については、現状分析と解決策を講じ、本市に報告すること。

9 情報セキュリティ

- (1) 個人情報の機密保持については、守口市個人情報保護条例に準じて注意して取扱い、本市の指示に従うこと。
- (2) 作業責任者及び作業従事者に対しては、セキュリティ研修を実施することとし、個人情報保護の方策については、事前に本市に説明を行うこと。また、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理するプライバシーマーク付与認定又は国際標準化機構が策定する情報セキュリティ管理の国際規格である ISO27001/ISMS 認証を受けていること。
なお、プライバシーマーク付与認定及び ISO27001/ISMS 認証について、履行期間中に有効期限が到来する場合は、必ず更新を行うこと。

10 再委託の禁止

受託者は、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。

11 第三者賠償

受託者が本委託業務の実施にあたり、第三者に対し実際に及ぼした損害について、本市に報告の上、当該第三者に損害賠償を行わなければならないときは、その損害額の負担について受託者がその損害を負担すること。また、万一、個人情報漏洩等があった場合等の損害賠償に対応できる保険に加入すること。

12 臨機の措置

- (1) 受託者は、天災、システム障害などの緊急事態が生じたときは、本市と協議の上、臨機の措置をとる等、解決に努めること。なお、当該措置をとった場合は、その内容を直ちに本市に報告すること。
- (2) 本市は、緊急事態が生じたことに伴い、履行期間の遵守等に重大な影響があると認められる際は、受託者に対して臨機の措置をとることを要求できるものとする。

13 支払い方法

毎月、検査合格後、受託者は、書面により本市に対して契約金額の支払いを請求し、本市はその請求に基づき支払うものとする。

14 その他

- (1) 委託業務の作業従事者の監督は受託者が行い、繁忙期における業務体制や業務内容について必要がある場合は、受託者は必要に応じて定期的に本市と協議すること。
- (2) 契約後、本仕様書の解釈について疑義が生じたとき又は本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と協議の上、解決すること。
- (3) 契約期間中に業務システム・手続方法等に変更があった際は、操作研修等を行い、再度、業務フローを見直すこと。
- (4) 契約後、本仕様書の内容を変更する必要がある場合は、本市と協議して定めるものとする。

<委託業務内容>

1 履行場所・受付時間・業務運営時間

(1) 履行場所・受付時間

名称	所在地	開庁日・受付時間
総合窓口課	大阪府守口市京阪本通 2丁目5番5号 (本館1F証明発行コ ーナー・本館2F総合 窓口課執務室内)	月曜日～木曜日 9:00～17:30 金曜日 9:00～20:00 日曜日 9:00～13:00 ※土曜・祝日(日曜と重なる祝日は開庁)、 年末年始(12月29日から1月3日まで) を除く。金曜日は3月のみで2回、日曜日は 毎月2回を通年実施。下記の2業務内容 ①、②、⑤、⑦及び⑧の業務を実施する。

※開庁時間等が変更された場合は、本市と受託者で協議の上、変更契約を締結するものとする。

2 業務内容

本件の業務内容について以下のとおりとする。ただし、本市と受託者で協議して、業務内容を追加、削除できるものとし、業務内容を追加、削除した場合は別途定めるものとする。

なお、事務運用の見直しや、法改正や国からの通知等に伴い、予期せぬ業務の追加が見込まれる場合は、当該業務について委託業務に含めることを前提に、本市と受託者で協議すること。

また、事業者が提案した内容(協議により、本市が採用しないと判断した提案内容は除く。)は、委託業務に含める。

① 住民異動届等関連業務

住所変更、世帯変更等に伴う住民異動に係る処理を行うものとする。届出の種類により詳細な手続に差異はあるが、主な業務の流れは以下の通りとする。

ア 住民異動届の受付

届出窓口において住民異動届の受付を行う。受付では本人確認、及び届出に対して住民基本台帳法令上必要な要件を満たしているか、添付書類が添付されているか、届出書に不備がないか等の確認を行うこと。必要であれば他市へ続柄等の電話確認も行うこと。また、異動事由に伴い以下の必要な手続の受付及び案内を行うこと。

- ・国民健康保険の加入・喪失
- ・介護保険認定申請
- ・児童手当認定申請

- ・子ども医療証
- ・市立小中学校の就学・転退学通知書の発行
- ・飼い犬の鑑札の交換
- ・その他必要な手続

イ システムへの入力

届出窓口にて受け付けた住民異動届書に基づき、本市総合窓口課が導入している住基システムに対し、その仕様に沿って住民異動情報を入力するものとする。

入力作業中にエラーが発生した場合、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。既存データと書類等に論理的な矛盾が発生した場合、本市総合窓口課職員へ引継を行うこと。

ウ 入力内容の照合

住基システムの入力確認画面または入力確認帳票により、入力内容の照合を行うものとする。照合完了次第、本市総合窓口課職員へ検認処理を依頼すること。

なお、入力内容の誤りを発見した場合は、修正入力を行うものとする。また、誤りを発見した場合の対応は別途市と協議を行うものとする。

エ 届出人への説明

届出人へ住民異動の完了報告を行うものとする。事後の手続案内、証明書等の引渡しを適宜行うこと。

オ 本人通知制度登録受付

本人通知制度の新規及び変更申請の受付及び内容の説明を行うこと。

カ 旧姓氏の登録・削除の受付

キ 転出、転入及び転居等住民異動に関する問合せ及び電話対応 当該手続に関する問合せについて適宜説明を行うこと。

② 印鑑登録届等関連業務

印鑑登録申請に係る処理を行うものとし、主な業務の流れは以下の通りとする。

ア 印鑑登録申請の受付

届出窓口において受付を行う。受付に際しては、本市の条例及び規則に基づく本人確認、及び申請書の記載内容、印影の確認等を行うこと。記載内容の不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。

イ システムへの入力

届出窓口にて受付を行った印鑑登録届に基づき、本市総合窓口課が導入している印鑑登録システムに対し、その仕様に沿って印鑑登録情報を入力するものとする。また、亡失、棄損、抹消等の処理についても同様とする。

ウ 入力内容の照合

入力確認画面または入力確認帳票により、入力内容の照合を行うものとする。照合完了次第、本市総合窓口課職員へ検認処理を依頼すること。

なお、入力内容の誤りを発見した場合は、修正入力を行うものとする。また、誤

りを発見した場合の対応は別途市と協議するものとする。

エ 届出人への説明

届出人へ印鑑登録の完了報告を行うものとし、証明書等の引渡しを適宜行うこと。

オ 印鑑登録に関する問合せ及び電話対応

当該手続に関する問合せについて適宜説明を行うこと。

③ 住民基本台帳閲覧業務

国、地方公共団体、法人又は個人からの住民基本台帳の一部の写しの閲覧の請求又は申出の受付、住民基本台帳の一部の写しの作成及び閲覧の対応を行うものとする。

ア 閲覧を希望する申出があった者に、閲覧をするために必要な書類（以下「閲覧申出書」という。）の案内を行うこと。

イ 閲覧申出書の内容を確認すること。なお、記載内容及び添付書類等が不十分な場合は、記載内容の修正及び必要書類の追加提出を求める等、適宜対応すること。

ウ 閲覧申出書に基づき、閲覧台帳を作成すること。

エ 閲覧申出書と閲覧台帳の内容を照合のうえ、本市総合窓口課職員へ審査を依頼すること。

オ 本市総合窓口課職員の審査終了後、閲覧申出者と閲覧希望日について日程調整を行うこと。

カ 閲覧当日の作業は下記のとおりとする。

- ・ 閲覧者の身分証を受け取りコピーする。
- ・ 閲覧者に閲覧申請書を記入させる。
- ・ 閲覧台帳及び転記用紙を配布する。
- ・ 閲覧完了後転記原本をコピーする。
- ・ 閲覧手数料支払いのため職員へ引継を行なう。

④ 住居表示業務

新築届に関連する処理を行うものとする。

ア 建物等新築届に必要な書類の確認を行い、受付をすること。

イ 住居番号付定・変更・廃止通知書及び住居表示プレートの引渡しをすること。

ウ 住居表示プレート再交付申請受付及び引渡しをすること。

エ 住居表示業務に関する問合せ及び電話対応

当該手続に関する問合せについて適宜説明を行うこと。

⑤ 証明書交付業務

本市総合窓口課の証明受付、証明書の作成及び交付窓口における全ての事務処理（ただし、審査・公印の押印・金銭の取扱い等を除く）を行うものとする。申請者の求める手続により詳細な手順に差異はあるが、主な業務の流れは以下の通りとする。

ア 証明窓口の受付

証明窓口にて請求者又は申出者及び申請者（以下、「申請者」という。）を呼出し、申請書類確認の上で法令に基づいた請求権限の確認及び本人確認を行うものとする。申請書類の記載事項に不備がある際は、説明の上で適宜加筆、修正等を求めること。また、申請に際して必要な書類が不足又は不相当なときは、適宜追完、差替え等を求めること。必要であれば他市へ続柄等の電話確認を行うこと。

イ 証明書の作成

申請内容及び申請事由に基づき、各種証明書を過不足なく作成すること。

（表 1 参照）

申請内容及び申請事由と証明書記載の情報に矛盾が生じた場合、説明の上で適宜処理すること。

作成した証明書については、本市総合窓口課職員の審査を行った上で交付するため、請求書とともに本市総合窓口課職員の審査工程へ引き渡すこと。

ウ 交付窓口での受渡し

交付窓口にて申請者を呼出し、申請者本人であることを確認すること。

申請者へ交付書類の説明を適宜行い、書類を引渡すこと。交付済み申請書類の管理集計を含む。

（表 1）受付・交付書類

区分	受付・交付書類
戸籍関係証明	戸籍全部（一部）事項証明書（改製原戸籍・除籍含む）（広域交付含む）・受理証明書（高級受理証含む）・戸籍届出記載事項証明書（外国人含む）・受付帳に記載がないことの証明書・受附帳記載事項証明書
戸籍の附票	戸籍の附票の写し（除附票の写し含む）
住民票関係証明	住民票の写し（除住民票・記載事項証明書・広域交付含む）、印鑑登録証明書、住居表示証明書、町名地番証明書
行政証明	身分証明書、不在籍証明書、不在住証明書、独身証明書、埋火葬許可証の再発行、火葬済証明書の再発行、固定資産税評価（公課）証明書、価格通知書、市・府民税課税（非課税）証明書、納税証明書（市税）、所在地証明書（法人）
その他	自動車臨時運行許可、住民票コード確認書

エ 手数料收受業務

証明書発行に関わる手数料の徴収、及び収納業務（本市総合窓口課においては

手数料自動収納機を導入しているため、必要通数分の券を購入してもらい、領収書として半券を交付する。)を行うこと。

オ 本人通知業務

第三者等からの請求があった住民（登録者に限る）について、本市の仕様に基
づき、本人通知情報をシステム上入力の上、本人通知を作成し、発送を行うもの
とする。

カ 証明発行に関する問合せ及び電話対応

当該手続に関する問合せについて適宜説明を行うこと。

⑥ 郵送請求等処理業務

郵送請求及び庁内の公用請求による戸籍関連証明及び住民票関係証明書の受付
及び発送を行うものとする。

ア 郵便物仕分け等業務

本市総合窓口課宛ての郵便物を法制文書課で受取り、担当ごとに仕分ける。また、
証明発行担当宛てについては郵便請求分と公用請求分に仕分ける。庁内の公用請
求については専用の籠を確認する。

イ 受付処理

申請書より受付簿データを作成すること。受付にあたっては申請書及び疎明資
料確認の上で、請求権限の確認及び本人確認を行うものとする。確認に際しては関
係法令及びあらかじめ本市と協議した処理判断業務基準等に基づき処理すること。

ウ 証明書作成

申請内容及び申請事由に基づき、各種証明書を過不足なく作成すること。（表2
参照）。作成した証明書については、本市総合窓口課職員の審査を行った上で交付
するため、請求書とともに、本市総合窓口課職員の審査工程へ引き渡すこと。

エ 電話照会

申請に必要な書類の不足、不備等、照会を要する案件については申請者へ電話
照会及び説明の上で適宜処理すること。照会にかかる役割分担及び照会基準につ
いてはあらかじめ本市と協議を行うこと。

オ 発送処理

証明書類、回答書類を封入し、申請者へ発送すること。庁内の公用請求について
は専用の籠へ入れること。

カ 申請書類の編綴

受付番号順に申請書類を仕分けし、編綴を行うこと。

キ 郵送請求に係る問合せ及び電話対応

申請者からの問合せ及び発行後の証明書の内容問合せについて適宜説明を行う
こと。

(表2) 郵送請求取扱書類

区分	受付・交付書類
戸籍関係証明	戸籍全部(一部)事項証明書(改製原戸籍・除籍含む)(広域交付含む) 戸籍届出記載事項証明書、受理証明書(高級受理証含む)
戸籍の附票	戸籍の附票の写し(除附票の写し含む)
住民票関係証明	住民票の写し(除住民票・記載事項証明書)、住居表示証明書、町名地番証明書
行政証明	身分証明書、不在籍証明書、不在住証明書、独身証明書

⑦ 旅券発給事務

旅券発給に係る業務を行うものとする。

- ア パスポートの発給に係る旅券申請書の受理及び引換証の発行
- イ 申請書の整理等
- ウ 申請書の大阪府への送付、旅券の受領
- エ 旅券の受取及び交付
- オ 申請・交付状況の台帳作成
- カ 旅券発給に係る問合せ

⑧ フロア案内業務(総合窓口課1階及び2階)

本市総合窓口課窓口において、円滑な処理を行うため、各種申請書等の記載支援や受付窓口の案内等を行う。

- ア 来庁者に対し、申請書等の記載に係る支援を行うこと。
- イ 来庁者に対し、整理番号発券機による案内・支援を行うこと。
- ウ 案内係の業務範囲を超える場合には、円滑に本市総合窓口課職員に引き継ぐこと。
- エ フロアに設置している機器について、消耗品の交換などの対応を行うこと。

⑨ 相談室及び会議室予約関連等業務

庁舎相談室及び会議室利用に係る予約を含む問合せの電話対応を行うものとする。

- ア 相談室及び会議室の利用の可否に関する問合せに対しては、使用日時及び使用を希望する相談室及び会議室の聞き取りを行い、本市内部系システムにて当該希望日時にて利用可能かどうか確認の上、対応を行うこと。
- イ 相談室及び会議室の利用予約の際は、使用者氏名(団体名等)等、必要事項の聞き取りを行うこと。また、相談室及び会議室に関する部屋の広さ、定員、使用料、使用可能備品及び飲食の可否に関する問合せに対しては「守口市庁舎会議室一覧表(別紙)」を参照の上対応するものとし、予約受付日の翌日から起

算し 14 日以内に申請書の提出及び使用料金（守口市庁舎会議室一覧表（別紙）参照）の支払いを庁舎一階証明発行コーナーにて行うよう依頼すること。

- ウ 電話予約対応後「仮予約受付用紙」に受付日、使用者氏名（団体等）、守口市役所庁舎会議室使用申請登録証に記載の番号、市民等・市民等以外か、使用用途、営利・非営利、使用日時、使用相談室及び会議室、使用小計、使用料合計、使用者連絡先、使用人数を記載すること。
- エ 本市内部系システムにて該当の相談室及び会議室の利用予約入力を行うこと。
- オ 相談室及び会議室の仮予約開始時期については、下記を参照し、適切に処理すること。

・ 仮予約開始時期の詳細

対象	仮予約開始時期
<u>営利を伴わない活動をする市民の方など（在住・在職・在学）</u> 使用希望日が平日の場合	<u>使用しようとする日の2か月前の日の属する月の初日から</u>
<u>営利を伴わない活動をする市民の方など（在住・在職・在学）</u> 使用希望日が土曜・日曜・祝日の場合	<u>使用しようとする日の6か月前の日の属する月の初日から</u>
<u>上記以外の方</u> ・ <u>営利を伴う活動をする市民の方など（在住・在職・在学）</u> ・ <u>市外の方</u>	<u>使用しようとする日の1か月前の日の属する月の初日から</u>

⑩ おくやみ窓口業務

ア 予約状況の確認及びおくやみ窓口の準備及び片づけに関する業務

- ・ 立上げ等準備
- ・ 当日予約情報の確認及び出力
- ・ パソコン各課の必要な手続の有無の確認
- ・ 終業時のパソコンシャットダウン及びおくやみ窓口に関する片づけ

イ 予約来庁者の本人確認及びヒアリング

・ 予約来庁者の本人確認書類に基づき、本人確認行い、手続に漏れがないよう到来者へヒアリングを行う。

ウ 予約来庁者に関する業務

・ 亡くなられた方の氏名、住所、生年月日、死亡日など、基本情報を印字した申請書を用意する。

- ・用意した申請書にてワンストップにて手続の受付を行う。
- エ おくやみ窓口の予約希望者及び予約者に関する電話等の対応
 - ・来庁予定者と死亡者の情報聞取りとおくやみ窓口予約フォームへの代理入力及びキャンセル入力
 - ・当日持参する物の案内
 - ・年金受給者へは年金事務所への別途案内
 - ・おくやみコーナーに関する問合せ対応及び電話対応
 - ・当該手続に関する問合せについて適宜説明を行うこと
- オ 予約無し来庁者対応に関する業務
 - ・予約無し来庁者に対してヒアリングを行い、各課へ必要な手続の案内を行う。
- カ その他
 - ・その他上記業務に関連する業務

⑪ 特別永住者証明書の交付申請業務

- ア 特別永住者証明書に必要な書類の確認を行い、受付をすること。
- イ 特別永住者証明書の引渡しをすること。
- ウ 特別永住者証明書に関する問合せ及び電話対応
 - 当該手続に関する問合せについて適宜説明を行うこと。

※その他上記①から⑪の業務に関連する業務

- ア 業務開始前後に窓口、及び執務室内の整理整頓、清掃を行うとともに、申請書類等の補充、各種サインの確認や掲示物等の整理を行うこと。
- イ 業務遂行の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や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、本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、業務に必要な委託業務マニュアル等を準備すること。なお、受託者が準備した業務設計や委託業務マニュアルの著作権は、受託者に帰属するものとする。

3 業務体制

- (1) 従事する職員は直接雇用とすること。
- (2) 業務拠点には、作業責任者を常時置くこと。業務に必要な作業従事者は受託者の責任において配置する。
- (3) 作業責任者には、住民基本台帳及び戸籍業務、附票業務に精通している者、本市総合窓口課が使用する戸籍システム及び住基システムの仕様及び操作に精通し、作業従事者等に対して適正な処理を指導できる者を充てること。
- (4) 作業責任者は、本市総合窓口課の管理責任者との窓口となり、委託業務全体のマネージメント、事業計画の進捗状況、実勢管理・分析、業務改善進捗に関する

業務、業務の質、制度の維持・向上、各種調整業務、連絡事項の周知徹底、作業従事者の育成・研修計画・リスク管理及び本市総合窓口課への報告を行うこと。

(5) 「2.業務内容 ①～⑩」の各業務について、次の品質・納期管理が可能な体制とすること。また、「4.設備及び使用する機器・機材等」を参考に最適な体制を提案すること。なお、納期について3日連続休日の翌開庁日については別途市と協議を行うものとする。

業務	納期
2. ① 住民異動届等の入力業務	転出入、世帯変更 ……即時 職権記載（通知分） ……即時 職権記載（送付分） ……即時
2. ② 印鑑登録申請等の入力業務	即時
2. ③ 住民基本台帳閲覧業務	即時
2. ④ 住居表示業務	即時
2. ⑤ 証明書交付業務	即時（決裁待ち分除く）
2. ⑥ 郵送請求処理業務	速達… 1 営業日中 個人・法人・職務上… 1 営業日中 公用… 2 営業日以内 関連業務… 1 営業日中
2. ⑦ 旅券発給事務	即時
2. ⑧ フロア案内業務	即時
2. ⑨ 相談室及び会議室予約関連 等業務	即時
2. ⑩ おくやみ窓口業務	即時

2. ⑪ 特別永住者証明書の交付 申請業務	即時
-----------------------------	----

- (6) 作業従事者は、作業責任者の指揮監督下において業務を行うこと。人数は必要な人員を受託者の責任において配置すること。
- (7) 作業責任者、作業従事者共に業務を遂行するうえでの接遇及び必要な知識を習得するための教育・研修等については、費用も含め、全て受託者の責任により行うこと。
- (8) 作業従事者に対する研修等については、総合窓口課窓口業務の基礎知識に加え、本業務を遂行する上で遵守すべき法令（戸籍法、住民基本台帳法、個人情報情報の保護に関する法律、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）に対する知識を深め、また、本市の重点政策など、市についての基本的な知識を備えるよう適宜研修を行うこと。
- (9) 業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、服装、態度に気を配り（風紀・業務規律を乱さないこと）、親切・丁寧に対応すること。
- (10) 業務中は名札又は制服を着用させ、本市職員との差別化を図ること。

4 設備及び使用する機器・機材等

- (1) 業務に必要な機材等が発生した場合は、原則として受託者が用意する。スマートフォンに搭載されたマイナンバーカードを本人確認資料として確認するためのマイナンバーカード対面確認アプリを搭載した機器も用意すること。

業務にあたって受託者が用意できない下記の設備等については、別途、賃貸借契約を締結し、受託者に貸与するものとする。

（令和7年度賃貸借費：【月額】119,456円 税込）

ただし、故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者による負担とする。

エリア	業務区分	窓口数	端末台数				印鑑登録用 スキャナ	プリンタ台数
			戸籍	住基	旅券 交付	おくや み窓口		戸籍・住基 兼用
市役所1階 証明発行 コーナー	受付窓口	3	1	3			2	
	交付窓口							
	証明書作成		1	2				
	旅券受付	1		1				
	旅券交付	1			1			

市役所 2 階 総合窓口課 執務内	受付窓口	4		4				1
	入力業務			3			2	1
	郵送請求		1	1				1
	おくやみ窓 口	1				2		1
計		10	3	14	1	2	2	6

※ なお、上記に示した台数は、本業務を実施する上で本市が想定した標準の台数であることに留意するとともに、実際に貸与する台数については、業務を迅速かつ効率的に行うため、本市と受託者で協議の上、決定するものとする。また、機器が更新された場合は、本市と受託者で協議の上、賃料を改定するものとする。

(2) 本業務を行うために必要となる本市所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与する。なお、資料・情報等については、本市の承認を受けずに業務拠点外に持ち出してはならない。

(3) 以下については本市総合窓口課負担とする。ただし、受託者の使用時における故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る費用は受託者による負担とする。

ア 複写機及びファクシミリ

イ 事務用品（事務机、書庫、ロッカー、電話機など）

ウ 施設内資材（トイレットペーパー、蛍光灯、手洗い用洗剤など）

エ 光熱水費

オ 通信費

カ 廃棄物処理

(4) その他、業務に必要な機器については、本市と協議のうえ決定する。

5 窓口業務の実績

令和7年度における①、②、③、④、⑤、⑥、⑨、⑩及び⑪の対応件数の実績は次のとおり

【令和7年度】

(単位：人)

フロア	平日 (9:00～17:30)			金曜日夜間 (17:30～20:00)			日曜日 (9:00～13:00)		
	総数	日数	平均	総数	日数	平均	総数	日数	平均
1階（窓口での証明発行）	65,755	242	272	18	2	9	1,264	24	53

2階（郵送請求での 証明発行）	37,225	242	154						
2階（住民異動等）	40,352	242	167	18	2	9	1,284	24	54
2階（閲覧業務件 数）	23	242	0.1						
2階（住居表示業 務）	313	242	1.3						
2階（会議室件 数）	511	242	2.1						
2階（おくやみ窓 口 ワンスタッ プ）	1,044	242	4						
2階（おくやみ窓 口 他課案内）	1,450	242	6						