

豊見城市窓口等業務委託仕様書

発注者豊見城市（以下「甲」という。）と受注事業者（以下「乙」という。）における窓口等業務委託（以下「本業務」という。）を以下のとおり定める。

第1章委託業務の概要

1. 委託業務名称

豊見城市窓口等業務委託

2. 委託の目的

民間の有する多様な専門性と機動性・ノウハウを活かし、質の高い市民サービスの提供を図る。

3. 実施期間

契約予定日：令和6年7月1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

4. 業務場所

住所：豊見城市宜保一丁目1番地1

場所：豊見城市役所内市民部市民課、市民部国民健康保険課、
総務企画部総務課、総合案内

5. 業務日及び業務時間・休業日

(1) 業務日及び業務時間

本業務の実施時間は、原則として午前8時30分から午後5時15分までとする。

業務時間内で業務に支障をきたさない範囲において、休憩時間を交代で取得する。

ただし、休業日及び時間外において窓口を臨時開設する必要がある場合には、甲はあらかじめ乙と協議することとする。

なお、業務時間の前後における、窓口開設の準備事務及び窓口終了後の整理事務についても業務範囲に含むものとし、住民手続における一連の処理が業務時間外に及ぶものについては、業務時間に関わらず、処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長に係る経費についても、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

(2) 休業日

勤務を要しない日は、「豊見城市職員の勤務時間、休暇等に関する条例（平成19年豊見城市条例第9号）」第3条第1項及び第9条の規定を準用する。

6. 業務受託の前提条件

(1) 個人情報等の保護の徹底

乙は本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)」、「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)」、「労働基準法 (昭和 22 年法律第 4 9 号)」、「その他関連法令等」を遵守するとともに、すべての情報について厳格に管理できる体制を整備し、契約期間中又は契約終了後においても当該情報を第三者に漏らしてはならない。

(2) 委託業務における指揮・命令等

本業務における現場従事者への指揮・命令、管理・監督及び指導・育成は、本業務の範囲の一環として乙が責任をもって実施すること。

(3) 信用失墜行為の禁止

本業務を履行するにあたり、甲の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(4) 現場従事者の服装等

本業務に従事する現場従事者は、業務に適した制服等を着用し、その身分を明確にするための名札を必ず着用するものとする。なお、これらに要する費用は、乙の負担とする。

(5) 資料等の適正な保管

甲から提供を受けた本業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票類等は、乙の責任において適切かつ厳重に管理すること。

(6) 危機管理への対応

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、災害時の安全確保のための緊急時の体制整備を図ること。

①本委託業務における成果品の一切の権利は、すべて甲に帰属するものとする。

ただし、著作権については、乙が有するものとする。各業務の履行状況については、必要に応じて中間検査を実施するとともに、業務完了後は成果品の内容を確認することにより最終検査を行う。ただし、中間検査において業務に不備が認められた場合は甲の指定された期日までに改善を行うこと。

②検査の結果、成果品について加除・訂正の指示を受けた場合は、乙は速やかにその指示に従うものとし、それに要する経費は乙の負担とする。

(7) 再委託の禁止

乙は、受託した業務を再委託してはならない。

(8) 制度改正・組織変更等に伴う仕様等の変更

委託業務の内容において、制度改正や取扱方法などの変更(住民基本台帳法(昭和 42

年法律第 81 号) など関係規程の改正や本市制度の見直し等による取扱の変更、業務システム等の導入など) や組織変更等により、仕様等の変更が生じる場合は、甲と乙が協議のうえ、仕様等の変更を行う事とし、乙は甲に協力すること。この場合、費用等の変更が生じる場合においても甲と乙が協議を行うこととする。

(9) 第三者賠償

- ①受託者が行った本業務について第三者に及ぼした損害について、当該第三者に対して損害の賠償を行わなければならないときは、乙がその賠償額を負担すること。
- ②個人情報の取扱をはじめとした業務上の各種リスクを勘案し、万が一不測の事態が発生し、第三者に賠償を行わなければならない事態が発生した際に対応できるよう、乙は保険に加入するなどの対策を行うこと。

(10) 次期契約者に対する事務引継

乙は、次期受託者が他の事業者に変更される場合、当該業務の開始日までに、業務が円滑に執行されるよう次期受託者に対して業務の引き継ぎを行うとともに、必要な教育を行うこととする。また、次期受託者の引き継ぎが完了したことを甲より確認を受けるものとする。

その際、甲からの資料等の請求は、乙の不利益になると甲が認めた場合を除きすべて応じるものとする。なお、次期受託者の引き継ぎは契約期間内において完了するものとする。

甲は、乙が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果品等が甲に業務引継ができる状態に至っていないときは、乙に対して、当該成果品等の引き渡しに代えて、当該契約の解除により甲に生じた損害の賠償を求めることができる。

第 2 章委託業務の詳細

1. 業務内容

法令・通達・マニュアル等に定めのない業務は、裁量的判断を伴う行為として、速やかに甲に引き継ぐものとする。

(市民課関連)

(1) 証明書の交付 (別紙 1) に関する業務

- ①証明書の交付請求 (申出) の受付に関する業務※ 1
- ②代理人の本人確認及び代理権限の確認に関する業務
- ③証明書の作成及び交付に関する業務
- ④交付手数料の徴収及び収納に関する業務

【証明書一覧】

区分	証明書
住民票関係証明	住民票の写し、住民票除票の写し、改製原住民票の写し、住民票記載事項証明書、除票記載事項証明書、広域交付住民票※ 2、その他住民票に関する証明書

戸籍関係証明	戸籍全部個人事項証明書、除かれた戸籍全部個人事項証明書、改製原戸籍謄抄本、除籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、受理証明書※3、広域交付戸籍謄本等※4、その他戸籍に関する証明書※5
戸籍の附票証明	戸籍の附票の写し、戸籍の附票の除票の写し、改製原戸籍の附票の写し、その他戸籍の附票に関する証明書
印鑑登録証明	印鑑登録証明書
行政証明	身分証明書、不存在証明書、不在籍証明書、戦災滅失証明書、独身証明書、その他行政証明に関する証明書※6
その他	住民票コード通知書、居住証明、入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書、その他証明書

- ※1 庁内各部署より受領する公用請求(本市以外の市町村に本籍を持つ者に関する戸籍情報連携システムを活用した照会を含む)については、甲が請求書受領の取りまとめを行ない、発行に関する業務を乙へ引き継ぐものとする。また、乙の作業終了後、作成物を甲に引き継ぎ甲は請求担当課へ連絡の上、交付を行なうものとする。
- ※2 広域交付住民票は住民基本台帳ネットワークシステム統合端末(以下「統合端末」という。)の操作を含まない。
- ※3 受理証明書は要旨編集を含まず、また戸籍届出が直近で行われ、戸籍簿への反映中に作成されるものを除く。
- ※4 広域交付戸籍謄本等とは、本籍地以外の市区町村窓口での戸籍証明書交付業務を指す。
- ※5 婚姻要件具備証明書を除く。
- ※6 行政証明に関する証明書は沖縄における戸籍の再製までに発生した滅失戸籍、臨時戸籍、仮戸籍等の証明書の作業を含まない。

(2) 郵送請求(公用請求を含む別紙1)に関する業務

- ① 郵送請求に関する郵便物の仕分け業務
- ② 郵送請求に関する受付業務
- ③ 郵送請求に関する証明書作成業務(端末の入出力操作を含む。)
- ④ 郵送請求の手数料に係る徴収及び収納に関する業務(両替含む。)
- ⑤ 郵送請求に係る証明書の封入及び発送に関する業務
- ⑥ 申請書等の整理及び交付簿の作成に関する業務
- ⑦ 郵送請求の発行件数等の集計に関する業務
- ⑧ 電話等による問い合わせに関する対応業務

(3) 住民異動届(中長期在留者、特別永住者ら外国人の異動を含む)に関する業務

- ① 住民異動届の受付に関する業務
- ② 住民異動入力に関する業務
- ③ 転出証明書の作成、交付に関する業務
- ④ 転出証明書を郵送手続による場合の受付、作成及び発送業務
- ⑤ 住民異動に伴う関係課への案内

- ⑥住民異動に伴う新築物件の住所、方書き確認及び関係課への引き継ぎ
- ⑦住民異動に関する説明並びに証明書等の発行及び交付業務
- ⑧住民票コードの交付に関する業務
- ⑨住民基本台帳法9条2項通知の転送に関する業務
- ⑩オンラインによる住民異動届の内容確認に関する業務
- ⑪オンラインによる住民異動届出後の来庁予約者の準備に関する業務

(4) 戸籍の届出入力(別紙1)に関する業務

- ①戸籍届出書入力
- ②住民基本台帳法第9条2項の規定による通知書の作成
- ③人口動態に関する業務
- ④相続税法(昭和25年法律第73号)58条に関する業務
- ⑤戸籍の附票の記載に関する業務

(5) 印鑑の登録申請、証明書交付及び廃止申請に関する業務

- ①印鑑の登録申請、証明書交付及び廃止申請に関する業務
- ②印鑑登録及び廃止等の記録に関する業務
- ③印鑑登録証の作成に関する業務
- ④印鑑登録証の交付及び廃止・回収に関する業務
- ⑤印鑑登録証の一時停止に関する業務(解除は除く)
- ⑥手数料の徴収及び収納に関する業務
- ⑦代理人の本人確認及び代理権限の確認に関する業務

(6) 自動車臨時運行許可に関する業務

- ①自動車臨時運行許可申請書の受付に関する業務
- ②自動車臨時運行許可証の作成業務
- ③自動車臨時運行許可証の交付及び臨時運行番号表の貸与業務
- ④自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号票の返納の受付及び許可証、番号票の収納
- ⑤日計表及び年間集計表等に関する業務
- ⑥手数料の徴収及び収納に関する業務

※受託者は一定期間返納に訪れない申請者に関する状況の管理業務について、充分市へ協力するものとし、督促の必要性を発見した場合は、速やかに市側へ引き継ぐものとする。

(7) 一般旅券発給申請受付及び交付に関する業務

一般旅券発給申請受付及び交付に関する業務については一般事務処理について(処理基準)及び関係法令に基づき処理するものとする。(端末の操作を含む。)

- ①一般旅券発給申請の受付業務(電話対応含む。)
- ②一般旅券発給申請の状況管理に関する業務
- ③一般旅券発給申請の交付に関する業務
- ④一般旅券の交付に関する業務

- ⑤一般旅券のみ受領者への受領連絡に関する業務
- ⑥手数料の徴収及び収納に関する業務
- ⑦旅券センターへの申請書等発送にかかる各種書類作成業務
- ⑧オンラインによる一般旅券申請の受領確認に関する業務
- ⑨オンライン申請書類の内容確認と申請者への問い合わせ業務

(8) その他受付・作成・交付業務

- ①児童生徒の転入及び転居に際し、転入学期日及び就学すべき小・中学校の保護者への通知文書の作成及び交付等に関する業務

(9) 券売機に関する業務

- ①券売機の操作及び説明に関する業務
- ②券売機の手数料回収及び集計業務
- ③券売機の消耗品等の補充業務
- ④券売機の障害発生時の一次対応

(国民健康保険課関連)

(1) 住民異動に伴う国民健康保険関係届(別紙1)に関する業務

- ①住民異動に伴う国民健康保険関係届出の受付業務
- ②住民異動に伴う国民健康保険証又は資格確認書等これに代わる証書(以下「国民健康保険証等」という。)の入力、作成、及び交付業務

(総務課関連)

(1) 総合案内窓口業務に関する業務

- ①来庁者に対し関連する部署への案内
- ②本庁代表番号への受電に関する対応、関係課への電話引継
- ③ロビー内の整理整頓
- ④来庁者へのコピー機の操作方法指導
- ⑤車椅子・ベビーカー使用者への対応(介助を含む)
- ⑥市に届いた郵便物の各課への振り分け
- ⑦苦情処理(原則として、上記業務に係る案内業務における苦情、トラブルについての対応は、乙が責任を持って行い、甲への協議・引継が必要なものについては、甲へ協議・引継を行うものとする。)
- ⑧案内日誌の作成

(共通業務)

(1) フロアサービス業務

- ①各種証明書交付申請書及び一般旅券発給申請等に関する記載補助業務
- ②各種申請書等に関する記載補助業務
- ③関連する課への案内説明に関する業務
- ④忘れ物の一時保管及び関係課への引継業務

※フロアサービス業務の範囲は、1階市民課ロビー近辺の本仕様書記載の業務範囲のみとし、常時1名以上配置する。(繁忙期には状況に応じて複数で対応する。)

(2) 市民課及び関係課への問い合わせ業務

市民課及び関係課業務に関する案内及び問い合わせの対応

(3) 業務運用マニュアル(窓口・電話FAQ含む)の作成業務

- ①本仕様書、甲が提供する資料等に基づき本業務の内容を把握し、その業務に必要なすべてのマニュアルの作成及び窓口・電話FAQマニュアルを作成し納品すること。
- ②制度改正や組織変更等により業務内容の変更などがあった場合は、甲が提供する資料に応じて、適宜・適切に業務マニュアルを見直し、内容の修正を行うこと。
- ③マニュアル作成後、業務従事者の変更がある場合はこれを滞りなく引き継ぐこと。

(4) 市民満足度アンケートについて

- ①市民満足度アンケートの企画立案(アンケート結果の継続のため、前年度アンケート内容を基本とし、必要に応じて項目追加する。)
- ②市民満足度アンケートの配布・回収・集計業務
- ③市民満足度アンケート結果(データ及び紙)を甲へ報告

(5) 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

(6) 文書受付分類等に関すること

(7) 朝の準備業務(端末機器の立ち上げ、証明書等の印刷確認)及び業務終了後の整理業務

(8) 各種証明の日計・集計に関すること

- ①窓口交付の日計・集計を行うこと
- ②郵送請求の日計・集計を行うこと

(9) 受託業務への問い合わせに関する業務

- 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、メール、書簡等での問い合わせへの対応業務

2. 機材・備品等の負担について

(1) 電算等の窓口業務に関する基幹系システムは、甲保有の端末機器等は無償貸与する。

(2) 机・イス・パソコン等、基本的な甲保有の機材・備品を無償貸与する。ただし、業務遂行に必要な筆記用具等消耗品は、事前に甲と乙で取り決めたものを除き、乙が準備負担するものとする。

(3) 業務遂行に必要な筆記用具等及び1階市民課ロビー近辺管理にかかる消耗品(案内表示等)は受託者が準備負担するものとする。ただし当市が無償貸与する機材・備品にかかる消耗品、申請書及び証明用紙、コピー用紙は当市が負担する。

3. 業務及び管理体制

(1) 現場責任者の配置

乙は、業務履行場所に受託業務に精通し、業務従事者を管理し、その他業務の遂行に必要な事務をつかさどる現場責任者を配置すること。(従事者を兼ねることは可能。)現場責任者は、常に甲と協議できる状態を維持し、受託業務の状況を即座に把握・報告できる体制・配置とすること。

(2) 業務従事者の労務管理及び配置人数、資格要件等

①適正な労務管理

関係法令に沿った適正な労務管理を行い、職員の頻繁な入れ替えに繋がらないような対策等を実施し、安定的な業務体制を確立すること。

②配置人数

業務の円滑な処理を保証するため、業務の処理内容や繁忙期等混雑が予想される日を勘案し、乙の責任において業務の実施に必要な人数を配置すること。ただし、総合案内業務及びフロアサービス業務については、現場状況に応じ臨機応変に必要な人数(1名以上)を配置すること。

なお、配置された人員について、業務の履行遅延の改善見込みがない等と認められる者があるとき、甲はその事由を乙に明示し、当該人員の交代または増員を求めることができることとする。ただし、増員分の委託費の増額は認めない。

③資格要件等

- ・外国語対応可能な従事者を可能な限り配置すること。
- ・パソコン操作(Word・Excel)及び本仕様書に記載する業務を円滑に行える者。
- ・業務従事者の採用にあたっては、豊見城市民を優先的に雇用すること。

(3) 処理期限

本仕様書の業務について、次の処理期限を守ること。

NO	業務内容	処理期限
1	窓口受付の関連業務	即時
2	証明書等交付業務	即時
3	戸籍入力業務	届書受理日の翌営業日以内
4	郵送請求処理業務	届書受理日の翌営業日以内 速達分…即日 同一差出人大量郵便物…別途協議の上、決定
5	一般旅券発給申請の送付前処理業務	当日受理分…即日 旅券の交付分…即日
6	上記以外の業務	別途協議の上、決定

(4) 教育訓練

- ①業務従事者に対して、待遇等の教育訓練を実施し、業務の遂行に支障をきたさないよう万全を期するものとする。なお、配置後はこれらの教育訓練を定期的実施すること。
- ②正式配置前に、業務内容を把握するに足る期間、乙の負担のもとで実地研修を行うものとする。
- ③業務を遂行するにあたって、公務をとり行っていることを十分認識し、迅速・丁寧に対応し、身だしなみ、言葉遣いなどにも注意すること。
- ④個人情報の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう十分な研修をすること。

(5) 業務報告

乙は下記の報告を行い、甲による業務履行確認を受けることとする。なお、詳細の内容及び報告期限については、甲乙協議の上、決定するものとする。

周期	報告内容
日次報告	業務日誌等
月次報告	月次業務実績 委託業務履行上の課題及び業務改善策等
年次報告	年次業務実績 履行状況等
随時報告	トラブル等発生時の内容報告 その他緊急の課題等

(6) 定例会議の実施

- ①甲と乙の全体を統括する責任者で毎月1回定例会議を開催するものとする。会議においては、作業項目ごとの進捗状況の報告及び課題等について協議するものとする。
- ②定例会議は、乙が作成する進捗報告書に基づき、乙の管理者が報告するものとする。

(7) 管理責任等

- ①上記すべての業務については、甲の職員が常駐し、かつ甲の職員の適切な管理のもと委託するものとする。また、管理責任は甲が負うものとする。
- ②上記すべての業務を行う上で、甲は乙の業務従事者に対して直接指示、命令を出すことはできないものとする。

(8) 公印の取扱

- ①乙は、公印を押印する場合、業務内容で示されている業務のうち、甲が認めた範囲において使用するものとする。
- ②この場合において、乙は公印を厳正に取扱、目的外利用、不正利用、持ち出し等は固く禁ずるものとする。

(9) トラブルへの対応について

- ①受託業務遂行にあたり、苦情・トラブルやイレギュラーなケースが発生した時は、乙は責任をもって対処するとともに、遅滞なく甲へ報告すること。また、内容によっては、適宜対応を甲へ引き継ぐこと。
- ②苦情等については、現状分析と解決策を講じ、甲へ報告すること。

(10) その他

①業務従事者への接遇教育

乙は、業務従事者に対し、乙以外の第三者による定期的にビジネスマナーや接遇の向上を図る研修を実施すること。

②業務従事者への各種法律等の改正内容の周知

受託期間中の法律等改正について、乙はその改正内容を甲への共有に努めるとともに、乙の業務従事者へ必要な教育等、対応を行うこと。

③ICTの活用

甲の「デジタルファースト宣言」の方針に従い、乙はICTを活用した市民の手続きの負荷軽減や乙の業務運営体制、従事者へのデモ環境を用いた研修等、新たな技術を用いた提案に努めること。ただし、システム導入時期、費用等については本窓口業務委託の契約締結後、甲と乙で別途協議するものとする。

今後、関連業務に伴う法改正が行われた場合、対応可能な業務内容について協議の上追加することができる。

(別紙1)

委託業務内容及び年間処理件数等（令和4年度実績）

(1) 各種証明書等交付、届出件数（郵送請求含む市民課対応分）

証明書名	窓口通数	郵送通数
住民票の写し等	35,212	3,074
戸籍謄本	4,693	1,161
戸籍抄本	1,973	237
戸籍の附票	1,581	1,549
改正原謄本	1,679	802
改正原抄本	88	58
除籍謄本	864	504
除籍抄本	41	20
身分証明書	531	46
受理証明書	194	4
印鑑証明書	13,180	
印鑑登録	2,695	
臨時運行	1,754	
個人番号カード(再交付)	181	
電子証明書	181	
その他（行政証明書等）	143	

(2) 住民異動届出件数（主なもの）

事由	件数
転入	3,439
転居	2,143
転出(転出地確定)	3,476
職権修正	1,793
職権（戸籍届出）	1,215
世帯変更等	344

(3) 住民異動に伴う国民健康保険証等変更届出件数

事由	件数
資格異動	1,328
国民健康保険証等	1,357

(4) 戸籍異動届出件数

事由	件数
受理（本籍）	1,291
受理（非本籍）	903
送付	943
人口動態	1,777
附票	6,135

(5) 臨時運行許可証発行業務

事由	件数
登録・交付	1,754
督促	146

(6) 一般旅券発給申請件数

事由	件数
申請	514
交付	471

(7) 総合案内対応件数

事由	件数
案内	16,826
電話	23,101

(8) マイナンバーカード関連対応件数

事由	件数
受付	18,140
電話予約	567