

市民環境部窓口業務等委託仕様書（市民課）

1 業務委託の内容

委託する窓口等業務の内容は、市民課窓口来庁者の受付（委託業務以外の委託者への取り次ぎを含む）及び次に掲げる窓口業務等（以下、「本業務」という。）並びに事前に委託者と受託者で協議により実施を決定した業務とする（詳細は別紙のとおり。）。

なお、受託者は、本稼働期間に向け、本業務を滞りなく遂行できる業務体制を準備期間中に整えることとし、契約履行期間中の業務計画を委託者へ提出するものとする。

また、一部作業の自動化による効率化を目的としてソフトウェアロボット（RPA）を導入し運用する。ソフトウェアロボットの導入の詳細については、「ソフトウェアロボット（RPA）導入及び開発における特記事項」のとおりとする。

（1）委託者が受託者に委託する業務

- ア 窓口案内に係る業務（別紙1）
- イ 市民課窓口に係る業務（別紙2）
- ウ 郵送による諸証明書交付等にかかる業務（別紙3）
- エ 個人番号カードに係る業務（別紙4）

（2）委託業務の作業種別・数量

- ア 総合窓口案内（別紙5）
- イ 証明書の受付・発行・交付（郵送含）（別紙5）
- ウ その他受付（別紙5）

2 履行日・履行時間

本業務の履行日時は、次の（1）から（3）に該当する日を除く月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで及び土曜日の午前8時30分から午後0時30分までとする。

（1）国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

（2）12月29日から翌年の1月3日までの日

（3）その他、業務委託期間中に窓口開庁日の変更等があった場合は、受託者は事前に委託者と協議の上、対応すること。

※上記履行時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、委託者とあらかじめ協議の上、委託者が必要と認める範囲内で本業

務を履行することとする。また、窓口受付終了後においても、一連の事務処理及び市民対応が業務履行時間外に及ぶものについては、業務履行時間に関わらず、処理が完了するまでの間は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。

※土曜日は、1 (1) (ア)「窓口案内に係る業務」のみとする。

3 業務に必要な設備及び物品等

受託者は、本業務の履行にあたっては、個人情報の保護及びセキュリティ対策の観点から、履行場所において次に掲げる施設・設備及び物品等を使用して業務を行うものとする。また、提供された物品等を委託者の許可なく業務履行場所以外に持ち出してはならない。

(1) 委託者が無償で提供する施設・設備及び物品等

執務室、事務机（6台程度）、椅子（8席程度）、袖机（2台程度）、キャビネット（2台程度）、電話回線（2回線程度）、電話機（2台程度）、基幹系システム端末機（5台程度）、戸籍システム端末（2台程度）、プリンター（トナーを含む。）、契印機、シュレッダー、コピー機、発券機、レジスター、印刷用紙（申請書類用紙及び改ざん防止用紙等）、封筒、切手、休憩スペース、ハンガー、光熱水費及び通信費等、本業務の履行のために必要な施設、設備及び物品。

※提供する施設及び物品等の台数等については、東大和市議会の予算議決をもって確定するものが含まれていることから予定数量とする。

※上表にない設備、機器等の使用については、委託者と協議の上、決定する。

※受託者の責めに帰すべき事由による設備や物品の補修は受託者が負担する。

(2) 受託者が用意する設備及び物品等

(1)の他に本業務に必要なものがある場合は、受託者の責任において措置するものとし、その費用（保守料を含む。）は、委託費に含めるものとする。但し、業務履行場所に持ち込む物品等については、事前にリストを提出し、委託者の許可を得るものとする。

4 業務執行体制

受託者は、本業務の履行にあたり、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）、戸籍法（昭和22年法律第224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49号)、東大和市個人情報保護法施行条例(令和4年条例第32号)、その他の関係法令等(「市民環境部窓口業務等委託仕様書(共通)19遵守事項(4)」を含む。)を遵守するとともに、個人情報を厳格に管理できる万全な体制を整備するものとする。なお、契約締結後に法令等の改正があった場合には、改正後の法令等の内容に対応するために必要な措置をとることとする。

窓口案内に係る業務

(業務内容)

- 1 窓口案内に係る業務については、以下の事項を示すものとする。
 - (1) 市の各部署の業務内容・場所に関する案内や質疑応答に係る業務
 - (2) 市民課諸証明申請に関する記載指導及び記載補助に係る業務
 - (3) 市民課届出に関する記載指導及び記載補助に係る業務
 - (4) 市民課フロア内に設置してある配布物等に関する質疑応答及び配布に係る業務
 - (5) 自動窓口受付システムを使用して、来庁者への円滑な受付への案内業務
 - (6) 戸籍証明書の請求方法や戸籍届出に関する案内業務
 - (7) 市民ロビーに設置されている機器等に関する操作説明

(注意事項)

- 1 フロア案内業務に従事する者は、ブレザー、エプロン等の統一的な衣服を着用し、来庁された方々に不快感を与えないよう、身だしなみ等に細心の注意を払うとともに、社名入りの名札やフロア案内に従事していることがわかる腕章等を必ず身につけ、業務を遂行すること。

- 2 業務従事の際に質疑応答等で疑義が生じた場合は、疑義の内容を記録した上で、市民課職員へ引き継ぐこと。

市民課窓口に係る業務

(業務内容)

1 市民課窓口受付、作成及び交付に係る業務については、以下の事項を示すものとする。

(1) 各種証明書の申請受付、作成及び交付（手数料の徴収）

ア 住民票の写し（除票及び改製原住民票の写しを含む。）

イ 住民票記載事項証明書（持込み様式を含む）

ウ 印鑑登録証明書

エ 戸籍全部事項証明書及び個人事項証明書（戸籍謄本及び抄本）

オ 改製原戸籍の謄本及び抄本

カ 除籍謄本及び抄本

キ 戸籍附票の写し（除附票を含む）

ク 身分証明書

ケ 独身証明書

コ 戸籍届出受理証明書

サ 戸籍届出記載事項証明書及び戸籍届出書等情報内容証明書

シ 不在住証明書

ス 不在籍証明書

セ 自動車臨時運行許可番号標（仮ナンバープレート）及び許可証

※返却及び督促に関することも含む

ソ 広域交付による住民票の写し及び戸籍証明書

タ 町名地番変更証明書

チ 戸籍電子証明書提供用識別符号等通知書

ツ その他行政証明

(2) 受付手順

ア 申請者を該当窓口へ呼出

イ 申請書・本人確認書類の確認

ウ 補正処理及び添付資料の確認

エ 交付呼出の案内

(3) 出力・交付手順

ア 申請用紙に記載されている内容に基づき、証明書を出力、委託者の審査

を受け交付の許可を得る

イ 交付の用意ができた証明書の内容を確認しレジ処理を行う。

2 窓口関連処理の業務内容については、以下の事項を示すものとする。

(1) 証明書の電話予約に関する業務

ア 電話による住民票及び印鑑登録証明書の予約受付

イ 予約受付票に基づく証明書の出力、委託者の審査を受ける

ウ 交付窓口への連絡票作成、手配

エ 交付済み記録の管理、レジ処理

(2) 各種証明書等に関する窓口や電話での問合せ対応

郵送による諸証明書交付等に係る業務

(業務内容)

1 郵送による証明書交付に係る業務とは、郵送によって請求された各種証明書の発行、申請及び作成物の審査、封入封緘、発送処理、日計表等作成、金券管理、電話等による問合せに関する対応までの一連の業務全般を指し、詳細については、以下のものとする。

(1) 各種証明書の種類は以下のものとする。

- ア 住民票の写し（除票及び改製原住民票の写しを含む。）
- イ 住民票記載事項証明書
- ウ 戸籍全部事項証明書及び個人事項証明書（戸籍謄本及び抄本）
- エ 改製原戸籍の謄本及び抄本
- オ 除籍謄本及び抄本
- カ 戸籍の附票の写し（除附票を含む。）
- キ 身分証明書
- ク 独身証明書
- ケ 戸籍届出受理証明書
- コ 戸籍届出記載事項証明書及び戸籍届出書等情報内容証明書
- サ 不在住証明書
- シ 不在籍証明書
- ス 町名地番変更証明書
- セ その他行政証明

(2) 業務処理の手順は以下のとおりとする。

- ア 到着封書の開封及び種別ごとに分類（仕分け）
- イ 申請内容及び同封為替の確認
- ウ 各種証明書出力
- エ 出力した各種証明書の確認後、委託者の審査を受け交付の許可を得る
- オ 定額小為替等の管理
- カ 審査の完了した各種証明書の封入・封緘、ポストへの投函
- キ 日計集計表の作成
- ク その他の作業
- ケ 運用に関しての詳細については委託者と協議し、決定する。

- (ア) 集計に関する報告書類の作成
- (イ) 郵送請求に関する書類の請求者への電話連絡等
- (ウ) 返信用封筒の送料の確認
- (エ) 消耗品等の管理
- (オ) 各種用紙等の管理

個人番号カードに係る業務

(業務内容)

1 個人番号カードに関する業務内容については、以下の事項を示すものとする。

(1) 個人番号カード・住基カードに関する申請受付

- ア 個人番号カード/住基カード表面記載事項変更届
- イ 個人番号カード交付申請書に関する請求書
- ウ 個人番号カード受領に関する申請
- エ 個人番号カード/住基カード紛失届
- オ 個人番号カード/住基カード返納届（廃止届）
- カ 個人番号カード/住基カード暗証番号変更申請
- キ 個人番号カード/住基カード暗証番号再設定申請
- ク 個人番号カード/住基カード一時停止解除届
- ケ 個人番号カード在留期間更新に伴う有効期間変更申請
- コ 個人番号カード交付・再交付申請取消申請
- サ 電子証明書パスワード変更・初期化・ロック解除申請
- シ 電子証明書新規発行/更新申請
- ス 個人番号指定請求書

(2) 個人番号カード用写真撮影及び申請補助

- ア 個人番号カード写真撮影
- イ 写真のプリント及びトリミング
- ウ 写真を受渡し及び申請方法の案内

(3) 個人番号カード交付申請書の交付及び申請補助

- ア QRコード入り個人番号カード交付申請書を交付
- イ 申請補助

委託業務の作業種別・数量について

1	総合窓口案内	数量		備考	
(1)	フロア案内			市の手続きや案内	
(2)	申請書記載補助・指導				
(3)	戸籍案内業務	10	件/日	戸籍手続きの間合わせ	
2	証明書の受付・発行・交付 (郵送含む)	数量		備考	
(1)	住民票の写し(除票含む)	34,424	枚/年	複合申請書 (約220枚/日)	
(2)	住民票記載事項証明書	1,174	枚/年		
(3)	不在住証明書	33	枚/年		
(4)	戸籍の附票(除附票含む)	3,776	枚/年		
(5)	印鑑登録証明書	16,302	枚/年		
(6)	戸籍(全部・個人)事項証明書	17,039	枚/年		
(7)	受理証明書	351	枚/年		
(8)	身分証明書	779	枚/年		
(9)	不在籍証明書	18	枚/年		
(10)	独身証明書	88	枚/年		
(11)	町名地番変更証明書	約100	件/年		新旧地番の証明書
(12)	仮ナンバー	631	件/年		臨時運行許可申請
3	その他受付	数量		備考	
(1)	住民票等の電話予約受付	約3	件/日	交付は警備室等	
(2)	個人番号カード用写真撮影	約10	件/日	印刷・トリミング	
(3)	個人番号カード受領に関する申請	11,680	件/年	カード受取時	
(4)	個人番号カード表面記載事項変更届	約200	件/年	住所変更時	
(5)	個人番号カード暗証番号変更/再設定	約350	件/年	暗証番号の失念	
(6)	個人番号カード交付申請書の請求	約500	件/年	ID入り申請書	
(7)	電子証明書新規発行/更新申請書	約200	件/月	カード内の機能	
(8)	個人番号カード紛失・廃止届	約3	件/月		
(9)	個人番号カード有効期間変更申請書	約5	件/月	在留期間更新	

※数量は令和3年度実績による