

## 市民部窓口業務等委託仕様書（市民課）（案）

### 1 業務委託の目的

民間事業者の専門的な知識と経験、ノウハウ及びICTを活用して、市民部窓口業務等を市民部市民課、保険年金課及び課税課で一体的に委託することにより、サービス水準の向上、人員の確保を図るとともに、持続可能な自治体経営のための行財政運営を目的とする。

### 2 履行期間

契約締結日の翌日から令和6年3月31日までとする。

ただし、契約締結日の翌日から令和2年3月31日までを準備期間、令和2年4月1日から令和6年3月31日までを本稼働期間とする。

### 3 履行場所

東大和市役所本庁舎内（市民部市民課執務スペース、1階ロビー）及び委託者が指定する場所

### 4 業務委託の内容

(1) 委託者が受託者に委託する業務は、次のとおりとする。

- (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) マイナンバーカード及び通知カードに係る業務（別紙4）

(2) 委託業務の作業種別・数量については、下記参照のこと。

- (ア) 総合窓口案内（別紙5）
- (イ) 窓口受付（別紙5）
- (ウ) 上記以外の業務（別紙5）

※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）を導入及び運用する。ソフトウェアロボットの導入の詳細については、別紙「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（市民課）」のとおりとする。

### 5 実施体制

受託者は、本稼働後の業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運

営が可能な体制を構築すること。

#### (1) 業務管理者等の選任

本業務の遂行にあたり、受託者は、業務管理者（以下「管理者」という。）、業務副管理者（以下「副管理者」という。）、業務従事者（以下「従事者」という。）を選任するものとし、氏名、業務経歴を委託者に通知するものとする。

受託者の責任において業務の履行に必要な人数を配置すること。（最低人員：市民課執務室内5名・窓口案内2名）

※管理者は、副管理者及び従事者を兼任することはできないものとする。ただし、副管理者が事故等により不在または欠けた場合を除く。

※副管理者が事故等により不在または欠けた場合は、その職務を代わって執行する者を選任し、副管理者の職務にあたらせるものとする。

#### (2) 管理者の職務

本業務における管理者は受託者の正社員とし、同じ部内の他課の管理者との兼任を認める。職務については次のとおりとする。

- ・ 委託業務全般における指揮統括、業務進行管理等
- ・ 副管理者及び従事者の技術向上計画の策定及び技術向上に向けた取組の実施
- ・ 委託者への業務進捗状況等の報告等

#### (3) 副管理者の職務

本業務における副管理者は常駐とし、職務については次のとおりとする。また、副管理者は従事者の職務を行うことができることとする。

- ・ 従事者の指導及び指揮統括、業務進行管理等
- ・ 従事者の管理
- ・ 本業務における個人情報の管理
- ・ 従事者の研修計画の策定及び実施
- ・ 従事者の電話対応状況の把握及び苦情対応
- ・ 業務実施計画の立案及び業務報告書（週報、月報）の作成、提出
- ・ 本業務にかかる照会及び端末入力等
- ・ 委託者との業務内容に関する調整
- ・ その他、本業務履行全般における管理

※管理者及び副管理者は、委託者との情報共有について月次の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する委託者からの連絡事項は速やかに従事者に連携を行うこと。

#### (4) 従事者の職務

本業務における従事者は常駐とし、必ず複数人を置くものとする。職務については、4 業務委託の内容（1）に記載のとおりとする。

#### (5) 業務マニュアル等

本業務を円滑に行うため、問合せ等に関する次に掲げるものを作成・整備すること。また、業務内容に変更・追加があった際は速やかに見直し、訂正を行うこと。

##### ア 想定質問集（FAQ）

問合せ者から寄せられるよくある質問、また質問に対する回答集を委託者と受託者協議の上、作成すること。また、問合せが多い事項については、随時 FAQ に追加し、データを更新すること。

##### イ 業務マニュアル

「4 業務委託の内容」に関するマニュアルを委託者と受託者協議の上、作成すること。

ウ 個人情報の取扱いに関するマニュアルを、委託者と受託者協議の上、作成すること。内容については、東大和市個人情報保護条例、東大和市個人情報保護条例施行規則及び個人情報の取扱いに関する特記仕様書を遵守すること。

#### (6) 各種報告書等の作成及び提出

受託者は、次のアからエに掲げる報告書等を作成し、委託者に提出すること、また、著作権には十分配慮すること。

##### ア 業務計画書

###### (ア) 報告時期

毎年度 4 月上旬

###### (イ) 報告内容

スケジュール、人数、業務内容等

##### イ 業務手順を明らかにした書類等

###### (ア) 報告時期

毎年度 4 月上旬

###### (イ) 報告内容

受託者にて作成・改訂した業務にかかる手順等マニュアルとその他の業務改善提案等

##### ウ 従事者等名簿

###### (ア) 報告時期

毎年度 4 月上旬。但し、変更があった場合、速やかに報告すること。

###### (イ) 報告内容

- 従事者名、役職等
- エ 業務報告書
- (ア) 報告時期  
毎月10日まで
- (イ) 報告内容  
業務内容、件数、苦情等

## 6 本事業に求められるサービス水準

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ため、誤交付や本人確認漏れ、申請書の記入漏れや手数料徴収漏れのないよう努めること。

また、利用者アンケート等を実施し、創意工夫をもって利用者満足度を確保すること。

## 7 履行日・履行時間

### (1) 履行日

本業務を履行する日は、次のアからエに該当する日を除く日とする。

ア 日曜日

イ 「国民の祝日に関する法律」(昭和23法律第178号)に規定する祝日

ウ 年末年始(12月29日～翌年の1月3日)

エ その他委託者が指定する日

### (2) 履行時間

本業務の履行時間は、平日午前8時30分から午後5時15分まで、及び土曜日午前8時30分から午後0時30分までとする。

※窓口受付時間は、平日午前8時30分から午後5時まで、土曜日午前8時30分から午後0時まで。

※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。

※土曜日は、4(1)ア「窓口案内に係る業務」のみとする。

## 8 受託者の責務及びセキュリティの確保

### (1) 守秘義務及び個人情報の取り扱い

ア 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)、行政手続き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、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、東大和市個人情報保護条例及びその

他関連法令等、並びに東大和市情報セキュリティポリシー（情報セキュリティ基本方針）、個人情報の取扱いに関する特記仕様書等を遵守すること。

イ 受託者は、個人情報に関する社内規定を有し、かつ、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理する情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）、またはプライバシーマークの付与認定を受けていること。

ウ 受託者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、本委託業務の履行に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後において同様とする。

エ 受託者は、管理者、副管理者及び従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに委託者へ提出すること。なお、業務開始後に、管理者、副管理者及び従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを委託者へ提出すること。

オ パソコン入力を行う際、委託者から付与されるID・パスワードの管理を厳格に行うとともに、他に知られることのないようにしなければならない。

カ 委託者が提供した業務マニュアル等（委託者の情報に基づいて受託者が作成したマニュアルも含む。）は、受託者の責任により管理し、契約終了の際には委託者や次回の受託者に引き継がなければならない。

## （2）個人情報記録した文書等の取扱い

ア 受託者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

イ 受託者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するために必要な措置を講じること。

## （3）情報機器等の持ち込み制限

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「情報端末等」という。）の持ち込みを禁止する。ただし、管理者や副管理者が受託者の本部への報告業務や従事者への連絡調整等のため指定された執行場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に委託者の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

ア 受託者は、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することを禁止する。

イ 受託者は、情報端末の保管場所等については委託者と協議の上、決定する

こと。

## 9 業務に必要な設備及び物品等

受託者が使用することができる設備、機器等は以下のとおりとする。費用負担については、別表 契約条項にて定める費用分担のとおりとする。

設備・機器・備品・サービス等	個数
住民情報システム端末	5
プリンタ	3
コピー機	1
電話機	3
シュレッダー	2
発券機	1
レジスター	1
事務用机	5～6
椅子	5～8
袖机	1～2
キャビネット	3～7
戸籍システム端末	2
契印機	1

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。

## 10 従事者に対する研修

受託者は、従事者に対し、本業務の開始前と業務開始後には定期的に、業務を履行するために必要な知識を習得するための研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

## 11 業務の引継ぎ

### (1) 委託者からの引継ぎ

委託者は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託者に対して必要な措置を講じることとする。

本業務を新たに実施することとなった受託者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、市から業務の引継ぎを受けることとする。

### (2) 本業務終了の際に受託者の変更が生じた場合の引継ぎ

委託者は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託者及び次回の事業者に

対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の終了に伴い、受託者が変更となる場合には、受託者は、当該業務の開始日までに業務マニュアルやその他業務内容に関する書類により、次回の事業者に対し、引継ぎを行うこととする。

## 1.2 危機管理

- (1) 管理者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、委託者と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。
- (2) 緊急を要する場合は、受託者は責任を持って対処するとともに、遅滞なく委託者へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

## 1.3 再委託

- (1) 受託者は、契約約款第 5 条及び個人情報の取扱いに関する特記仕様書第 9 条の規定に関わらず、別紙「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」以外の業務について再委託してはならない。
- (2) 受託者は、別紙「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」に記載されている業務について再委託しようとする場合は、あらかじめ再委託の内容、再委託先、その他再委託先に関する管理方法等を書面により提出し、委託者の承諾を得なければならない。

## 1.4 苦情等の対応

- (1) 委託業務に起因した苦情等が発生したときは、受託者は責任をもって誠実に対処するとともに、遅滞なく委託者へ報告すること。
- (2) 苦情等については、現状・原因分析と解決策及び再発防止策を講じ、委託者へ報告すること。
- (3) 個人情報の紛失、漏洩、盗難、誤送付、深刻な苦情等の事態（以下「事故」という。）が発生した場合には、委託者に速やかな事故の内容を報告し、「事故発生報告書」を迅速に提出するとともに適切な対応措置を講ずること。
- (4) 事故にかかる負担金等が生じた場合については、全て受託者が負うものとする。

## 1.5 損害賠償等

- (1) 受託者は、委託業務に対して、委託者及び第三者に及ぼした損害を含み、従事者の責に帰すべき事由により発生した損害については、受託者がその損害額を負担すること。

- (2) 損害に伴い、委託者又は第三者の名誉信頼を損なうに至った場合は、受託者は、その回復に努めなければならない。

## 1.6 改善勧告等

- (1) 委託者は、日々の従事者の業務遂行状況及び請求時に提出された業務完了報告書の内容に基づき、検証確認の結果、明らかに改善が必要と思われる事象につき、改善勧告を行う。なお、改善勧告は、日々の従事者の遂行状況の瑕疵についても行うことができる。
- (2) 委託者は、改善勧告を行っていたにもかかわらず、改善が見受けられない場合は、受託者に対して、書面にて改善指導を行う。
- (3) 受託者は、改善指導を受けた日から30日以内に（委託者の休日を含む。）委託者に対して改善指導書を提出し、業務改善に努めなければならない。
- (4) 委託者は、受託者が改善計画書のと通りの業務の遂行が不適切と判断できる場合は、本契約を違約金等の負担がなく、受託者に対して契約を解除することができる。

## 1.7 労働関連法の遵守等

- (1) 受託者は、労働基準法や関連法令を遵守し、従事者の労働条件や給与等に配慮すること。
- (2) 委託者は、受託者が従事者への給与等の債務の支払いが遅延する等、適切な委託業務の遂行に影響があると判断できる場合は、受託者に事情や財務状況の報告をさせることができる。

## 1.8 委託料の支払方法

委託料については、準備期間は履行完了後一括払い、本格稼働期間は月毎を単位とする分割支払いとし、受託者が提出する請求書に基づいて支払いを行うものとする。

## 1.9 補足事項

- (1) 受託者は、従事者の業務中、または受託者が定める雇用条件等において、従事者の事故が生じた場合の労災保険の適用を行うこと。
- (2) 本契約の契約期間中に、契約金額のうち消費税及び地方消費税は、消費税法の改正により税率が変動した場合、経過措置が適用される場合を除き、変更後の税率を適用する。

本仕様書及び関係書類等に定めのない事項については、委託者と協議の上決定することとする。



## ○契約条項にて定める費用分担

委託者と受託者の費用分担については、準備期間、本稼働期間、引継ぎ時においてそれぞれ以下のとおりとする。

## (1) 準備期間における費用分担

委託者、現行受託指定事業者（引継元）、今回受託する事業者（引継先）の費用分担については、以下のとおりとする。なお、現行業務委託をしていない場合は、引継ぎ元が委託者となる。

事項（内容）	負担する者			備考
	委託者	引継元	引継先	
申請書類など申請に必要な用紙の準備	○			
申請書類にかかる記入例	○			
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、業務履行に必要な用紙の準備			○	
文房具などの消耗品の準備			○	
印刷に必要なトナーの準備	○			
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履行に必要な物品の準備	○			
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履行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	○			
情報システム	○			
R P A 関連			○	
その他	協議の上、決定すること。			

(2) 本業務の本稼働期間における費用分担

本稼働開始日から終了日までにおける委託者と受託者の責任分担については、以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者		備考
	委託者	受託者	
申請書類など申請に必要な用紙	○		
申請書類にかかる記入例	○		
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙	○		
その他、業務履行に必要な用紙	○		
文房具などの消耗品		○	
印刷に必要なトナー	○		
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	○		
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	○		
パソコン、プリンタ、コピー機や電話機などの機器の補修（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履行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履行に必要な物品の維持管理		○	
従事者の名札、制服の追加調達		○	
従事者の名札、制服の維持管理		○	
従事者の名札、制服の補償		○	
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務履行の補助に必要な物品等の追加調達または準備	○		
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務履行の補助に必要な物品等の補修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)			
光熱水費	○		
通信費	○		
情報システムの追加調達	○		
業務終了に伴う、執行場所の原状回復費用	○		
その他	協議の上、決定すること		

(3) 引継ぎ時における費用分担（受託者が変更になる場合）

現行の受託者（引継元）と次回の受託者（引継先）の費用分担は以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者			備 考
	委託者	引継元	引継先	
引継ぎに関する成果物の作成（納入）		○		※成果物の例として各種業務手順書、FAQ、業務遂行に関する留意事項等が挙げられる。
その他	協議の上、決定すること			

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) 番号札発券機を使用して、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

(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着衣を着用し、来庁された方々に不快感を与えないよう、身だしなみ等に最新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(除住民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

(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

(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) 広域交付住民票の写し(作成除く)

(タ) 町名地番変更証明書

(チ) 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) 発行・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

(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発行

(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（除住民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
- (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
- (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) 各種証明書発行
- (エ) 発行した各種証明書の確認
- (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
  - (A) 集計に関する報告書類の作成
  - (B) 郵送請求に関する書類の請求者への電話連絡等
  - (C) 返信用封筒の送料の確認

- (D) 消耗品等の管理
- (E) 各種用紙等の管理



マイナンバーカード及び通知カードに係る業務

(業務内容)

1 マイナンバーカード及び通知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。

ア マイナンバーカード・通知カード・住基カードに関する申請受付

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

イ マイナンバーカード用写真撮影及び申請補助

- (ア) マイナンバー写真撮影
- (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

ウ マイナンバーカード交付前準備

- (ア) J-LISから届くマイナンバーカードを受取、内容確認。
- (イ) マイナンバーカード保管者リスト作成。
- (ウ) 対象者の住基情報の確認及び印刷
- (エ) カード保管フォルダー作成
- (オ) 保管リスト及びフォルダーの管理

エ マイナンバーカード交付通知書の発送

- (ア) 交付通知書のナンバーリング
- (イ) 封入及び発送
- (ウ) 作業記録の管理

オ 通知カード再発行登録・レジ処理

- (ア) 申請書の確認、住基情報の確認
- (イ) 通知カードの再発行依頼を地方公共団体情報システム機構へ送信
- (ウ) レジ処理
- (エ) 作業記録を管理

カ 通知カードの記載事項変更事項の印刷

- (ア) 申請書及び住基情報の確認
- (イ) 通知カードへの記載、交付

キ 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

(ア)	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	申請書記載指導・補助			
3	戸籍案内業務	10	件/日	戸籍手続きの問合せ対応
(イ)	窓口受付(主要なもの)	数量		備考
1	住民票	42,381	枚/年	複合申請書 (約220枚/1日)
2	記載事項証明書(現況届含む)	1,399	枚/年	
3	不在住証明	42	枚/年	
4	戸籍の附票	3,304	枚/年	
5	印鑑登録証明書	26,454	枚/年	
6	戸籍(全部・個人)事項証明書(郵送込)	18,099	枚/年	
7	受理証明書	434	件/年	
8	身分証明書	753	枚/年	
9	不在籍証明書	18	枚/年	
10	独身証明書	74	枚/年	
11	町名地番変更証明	約100	件/年	新旧地番の証明書
12	仮ナンバー	842	件/年	臨時運行許可申請
13	マイナンバーカード受領に関する申請	2,559	件/年	カード受取時
14	マイナンバーカード表面記載事項変更届	209	件/年	住所変更時
15	マイナンバーカード暗証番号変更/再設定	348	件/年	暗証番号を忘れた場合
16	マイナンバーカード交付申請書の請求	692	件/年	
17	電子証明書 新規発行/更新申請書	150~500	件/月	マイナンバーカード内の機能
18	マイナンバーカード紛失・廃止届 /電子証明書失効申請書	3	件/月	
19	マイナンバーカード有効期間変更申請書	5	件/月	在留期限更新の場合
(ウ)	受付以外の業務	数量		備考
1	住民票関連の証明書の発行・交付	43,822	件/年	証明書の発行・交付 (交付はレジ処理含む)
2	印鑑証明書の発行・交付	26,545	件/年	
3	戸籍の附票の発行・交付	3,304	件/年	
4	住民票等の電話予約受付・発行・処理	3	件/日	交付は警備室等
5	町名地番変更証明書発行・交付	2	件/日	証明書の発行・交付
6	戸籍証明書の発行・交付	18,547	件/年	証明書の発行・交付
	上記1-5に関する郵送請求処理	※上記に含む		証明書の郵送対応
7	戸籍案内業務	10	件/日	戸籍手続きの問合せ対応
8	マイナンバーカード用写真撮影	1,549	件/年	写真撮影・印刷・トリミング
9	マイナンバーカード発行者リスト入力等	2,559	件/年	交付前のリスト化作業
10	マイナンバーカード交付通知	2,559	件/年	カード受取りのお知らせを発送

## 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（市民課）（案）

### 1 目的

RPA（R o b o t i c P r o c e s s A u t o m a t i o n 「以下 ソフトウェアロボット という。」）の導入によって単純かつ定型的な業務の自動化を行うことで、効率化を図り、公平かつ適正な事務を推進することを目的とする。

### 2 履行期間

契約締結日の翌日から令和6年3月31日までとする。

（契約件名：市民部窓口業務等委託）

### 3 業務内容

受託者は、「市民部窓口業務等委託仕様書（市民課）」に掲げる業務について、その一部を自動化するためソフトウェアロボットを1台以上開発及び導入するものとする。

詳細の業務内容については、「市民部窓口業務等委託に係るプロポーザル実施要領」で提出された企画提案書に基づき、優先交渉権者と委託者との協議を経て決定する。

業務内容については、申請書の作成や、証明書の発行に関することに対しての活用を想定しているが、市民サービス向上に寄与する内容であれば、これを問わない。

### 4 業務遂行にあたっての諸条件

ア 自動化の対象となる業務において、委託者が使用している各種システムの仕様変更や運用に関する変更があった場合は、別途対応を協議するものとする。

イ RPA導入の対象となる端末等は、委託者が実際に使用しているものと同等のものとし、委託者が用意する。ただし、新たにサーバ等の端末等が必要となる場合には、受託者の負担において準備する。

### 5 納入条件

成果物及び納入方法は、次のとおりとする。なお、要求を満たすことができない場合は、その項目と理由を記載し、速やかに書面で提出すること。

#### （1）成果物

納入する成果物は、下表のとおりとする。

番号	成果物名	期日（予定）／内容	部数	備考
1	導入計画書	令和2年3月31日 ・実施体制表 ・業務内容及び業務担当者 ・全体スケジュール概要等	1部	書類 (任意書式)
			1式	電子媒体

2	ソフトウェア ロボット仕様書	期日は導入計画書に基づき提出	1部	書類 (任意書式)
			1式	電子媒体
3	打ち合わせ議事録 その他資料	都度、作成し提出	1部	書類 (任意書式)
			1式	電子媒体

(2) 納入場所

東京都東大和市中心3-930

東大和市民部市民課

(3) 納入方法

持参

6 担当者

受託者は、本業務履行にあたっての管理者を定める。なお、この管理者は「市民部窓口業務等委託仕様書（市民課）」の「5 (1) 業務管理者等の選任」に定める業務副管理者が「7 (3) 副管理者の職務」に定める業務遂行に支障をきたさなければ、同業務管理者と兼ねることができる。

7 その他

(1) 本業務の実施にあたっては、委託者と十分必要な協議及び打ち合わせを行い、受託者はその指示に従って業務を進めることとする。

(2) 本業務において使用する図表やデータ、画像等の著作権及び仕様検討の権利は、受託者において使用許可を得ることとする。なお、これを怠ったことにより著作権等の権利を侵害した場合は、受託者はその一切の責任を負うこととする。

(3) 本業務における成果物及び中間生成物に関する一切の権利及び成果物の所有権、著作権（著作権法第27条及び第28条に定められた権利を含む）は、委託者に帰属するものとする。また、成果物は委託者が作成するホームページや印刷文等に自由にできるものとする。