伊那市市民課窓口業務等委託仕様書

- 1 委託業務の名称
伊那市市民課窓口業務等委託
- 2 目的
伊那市市民課業務において、安定した市民サービスを提供すること及び民間事業者の技術と創意工夫を活用することにより、一層の快適な市民サービスを提供することを目的とする。
- 3 業務履行場所
長野県伊那市下新田3050番地(伊那市役所市民課)
- 4 委託期間
令和7年10月1日から令和10年9月30日まで
ただし、契約を締結した日以後の別途協議により定める日から同年9月30日までは、業務を履行するための実地研修及び引継ぎ期間とする。なお、実地研修及び引継ぎ期間にかかる経費等は受託事業者の負担とする。
- 5 窓口業務の開庁日及び時間
 - (1) 窓口業務の開庁日
「伊那市の休日を定める条例(平成18年条例第3号)」第1条第1項に規定する休日を除く日とする。
 - (2) 窓口業務の開庁時間
午前8時30分から午後5時15分まで
ただし、窓口については、上記時間を過ぎた場合でも、フロアに申請者等がいなくなるまでとし、当日が納期となっている他の業務についても、上記時間を過ぎても完了しなければ、すべての業務を処理するまでを業務時間とする。また、特段の事情が生じた場合には、別途協議を行い決定する。
- 6 委託業務の内容
地方自治法(昭和22年法律第67号)、戸籍法(昭和22年法律第224号)、住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)、番号法(平成25年法律第27号)、伊那市印鑑条例(平成18年条例第60号)及び関係法令等に基づき行う。
各種業務について、請求者の求める手続き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とおりとする。
 - (1) 証明発行窓口業務
本市市民課の証明書発行窓口において、請求等による受付・作成・一部の証明書の交付・会計事務を行うものとする。
 - (ア) 証明書交付請求の受付業務

- ① 請求の任に当たっているものが本人であるかどうか確認するための資料を提示し、もしくは提出させること。
- ② 請求者が、請求することができる者であるかどうか確認を行うこと。
- ③ 申請書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。
- ④ 請求に関して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。
- ⑤ 申請書類の不備や添付書類の不足、または不相当なときや、請求権限が確認できない場合などにおいては、その旨を請求者に伝え、適宜加筆、修正、追完などを求めること。
- ⑥ 請求の任に当たっている者が代理人である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示し、もしくは提出させること。
- ⑦ 証明書発行窓口においては、当該窓口での取扱い範囲に関わらず様々な問い合わせが発生する場合があるため、適切な部署への案内等円滑に対応すること。

受付証明書

区分	証明書の種類
戸籍関係証明	全部・個人事項証明書、一部事項証明書、戸籍謄抄本、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、除籍記載事項証明書、改製原戸籍記載事項証明書、届書記載事項証明書、戸籍届出受理(不受理)証明書、届書の写し、廃棄済証明書等
附票関係証明	戸籍の附票の写し、除附票の写し、廃棄済証明書等
住民票関係証明	住民票の写し、除票の写し、住民票記載事項証明書等
税関係証明	所得証明書、軽自動車税納税証明書
その他	身分証明書、独身証明書、印鑑登録証明書、婚姻要件具備証明書、不在住証明書、不在籍証明書等

(イ) 証明書の作成及び交付会計業務

- ① 証明書の作成の担当者については、申請書を確認し、総合住民情報システム及び戸籍情報システム(以下「業務システム」という。)を使用し、必要な書類を作成する。端末の操作権限等は本市より付与する。
- ② 証明書によっては、手書きによる処理など、付随する業務についてもあわせて行うこと。
- ③ 作成した証明書については、裁量的判断を要しない住民票の写し、除票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書については審査(内容確認)後に交付・会計までを行い、それ以外の証明書については申請書と共に本市へ引き継ぎ、本市にて審査及び交付を行う。

(2) 各証明書の集計に関する業務

- (ア) 窓口交付(一般・公用)の集計(日報・月報・年報)をし本市へ報告すること。

(3) 印鑑登録業務

本市市民課において、印鑑登録の申請・廃止の受付、印鑑登録証の交付事務、廃止印鑑登録証の廃棄及び登録原票の整理を行うものとする。

- (ア) 登録・廃止申請受付業務

- ① 請求の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示、もしくは提出させること。
 - ② 申請者が、申請することができる者であるかどうか確認を行うこと。
 - ③ 申請書に記載された事項や印影が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。
 - ④ 申請書類の不備や添付書類の不足、または不相当なときや、代理権限が確認できない場合などにおいては、その旨を申請者に伝え、適宜加筆、修正、追完などを求めること。
 - ⑤ 申請の任に当たっている者が代理人である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための代理権授与通知書を提出させること。
 - ⑥ 印影を取り込んだ後または、廃止情報を入力した後、申請に伴う書類一式及び確認票を本市へ引き渡し、審査を受けること。
 - ⑦ 本人確認が不十分な場合は、本市指定の照会書を作成し、発送すること。
 - ⑧ 代理人申請者については、再来庁時の手続きについて過不足なく説明すること。
 - ⑨ 窓口で内容について問い合わせ等があった場合は適切に対応すること。
- (イ) 印鑑登録証交付業務
- ① 本市により登録を決定した後、作成した印鑑登録証、預かった印鑑を申請書と共に本市へ引き継ぎ、本市にて審査及び交付を行う。
- (ウ) 廃止印鑑登録証廃棄及び登録原票の整理業務
- ① 死亡、転出等により返却された印鑑登録証が確実に廃止されたものであるかの確認をすること。
 - ② 廃止印鑑登録証の廃棄までを適正に行うこと。
 - ③ 廃止印鑑登録証の登録原票の抜き取りと行い、廃棄をすること。
- (4) 個人番号カード、住民基本台帳カード、在留カード(みなしを含む)、特別永住者証明書(みなしを含む)の表面記載変更等に関する業務
- (ア) 戸籍届出及び住民異動等に伴い、個人番号カード、住民基本台帳カード、在留カード(みなしを含む)、特別永住者証明書(みなしを含む)の表面記載事項に変更が生じた場合、各カードへの記載業務を行った後、各カードは戸籍届書及び住民異動届と共に本市へ引き継ぎ、本市にて本人へ返却を行う。なお、住基ネット統合端末操作については、本市へ引き継ぐこと。
- (イ) 窓口で内容について問い合わせがあった場合は適切に対応すること。
- (5) 臨時運行許可証業務
- 本市「自動車臨時運行許可事務取扱規則」により業務を行う。
- (ア) 登録申請受付業務
- ① 請求の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示、もしくは提出させること。
 - ② 申請に必要な自動車損害賠償保障法に規定する証明書の提示と申請書を受けること。

③ 申請書より、受付簿を作成すること。

(イ) 許可証の作成業務

① 許可証の作成の担当者については、申請書を確認し必要な書類を作成する。

② 作成した許可証についてはナンバープレートと共に審査（内容確認）後に交付会計を行う。その後申請書を本市へ引き継ぐこと。

(ウ) 許可証及びナンバープレートの回収業務

① 使用期間満了に伴い返却されたナンバープレートと許可証を回収し、受付簿へ返却日を記載すること。

② 使用期間終了後5日間を過ぎてもナンバープレートが返却されない場合、電話にて返納請求をすること。使用期間終了後10日を過ぎても返却されない場合、返却請求ハガキを申請者に郵送すること。

③ ハガキ送付後も返却のない場合、本市に引き継ぐこと。

(6) 戸籍異動処理業務

(ア) 戸籍届書の入力業務

① 本市にて審査を行った届出・申請に基づき、業務システムを使用して届出情報の入力を行うこと。

② 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矛盾が発生した場合、本市に矛盾点を報告し、判断を仰いだ後修正等を行うこと。

③ システムの入力について疑義、不明点がある場合は、本市と協議、また適宜システム業者に問い合わせの上、入力する。

④ 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い誤りがある場合には修正すること。

⑤ 入力データの最終確認については、本市にて行う。本市による照合において誤りが発見された場合には、速やかに修正すること。

(イ) 戸籍異動処理関連帳票作成業務

戸籍異動処理に関連する各種書類を作成し、本市に納品すること。納品期限及び納品方法は、別途本市と協議のうえ決定すること。

① 戸籍届書を受理した旨の通知

② 埋火葬許可・火葬場使用許可申請書

③ 埋火葬・火葬場使用許可証

(7) 附票異動処理業務

(ア) 戸籍届書に基づく附票データの作成業務

他市区町村より送付された住民基本台帳法関連通知に基づき、入力項目を判断の上で戸籍情報システムに附票情報を入力すること。既存の附票データと届書や通知情報に矛盾が生じた場合、本市へ報告し指示を受けた後、修正等を行うこと。

(イ) 住民基本台帳法関係通知の作成業務

他市区町村からの住民基本台帳法関係通知につき、住民基本台帳法第19条第2項に基づく通知を作成し、本市に引き継ぐこと。

(8) 住民異動処理業務

住所異動・変更、世帯変更等に伴う住民異動処理を行うこと。

(ア) 届書の受付業務

- ① 市民課の異動受付窓口において、住民異動、世帯変更等の形式的な受付業務を行うこと(郵送による届出も含む)。
- ② 法令に基づいて、届書等の記載内容や届出権限及び本人確認、添付書類の確認を行うこと。
- ③ 届書の記載事項に不備がある場合は、質問や聞き取りを行い、説明の上で適宜加筆、修正等を求めること。
- ④ 本人確認資料、委任状、添付書類等申請に必要な書類に不備があるときまたは権限が確認できない等受付業務に支障をきたす場合については、その旨を申請者に伝え、適切に対応すること。
- ⑤ 入力及び審査後に、転出証明書等の交付など各種手続きを実施し、その後必要となる部署へ案内を行うこと。
- ⑥ 転入届の特例等、住基ネット総合端末を使用する届出に関しては、本市に引き継ぐこと。

(イ) 住民記録システムへの入力業務

- ① 受け付けた届出・申請に基づき、住民記録システムに届出情報の入力を行うこと。
- ② 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矛盾が生じた場合、本市に矛盾点を報告し、判断を仰いだ後修正等を行うこと。
- ③ 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い、誤りがある場合には修正すること。
- ④ 入力データの最終確認については本市にて行う。本市による照合において誤りが発見された場合には、速やかに修正すること。

(ウ) 住民異動処理関連業務

- ① 住民異動に伴う医療、介護、学校関係等の関連業務を行うこと。
- ② 入力後は届出者(来庁者)へ住民異動の完了報告を行い、事後の手続きに関する案内、申請書類の引き渡し等を適宜行うこと。

(9) 人口動態調査関連業務

戸籍異動により報告が必要となる人口動態調査票(データ)について、戸籍情報システムに必要情報を入力すること。

(10) 照会・問い合わせ対応業務

- (ア) 窓口において、来庁者に対する案内や相談への対応を行うこと。証明書交付請求や異動届出等来庁者の目的を確認し、適切な誘導を行うこと。
- (イ) 受託業務に関して、市民及び他市区町村、本市関連部署からの電話による問い合わせや相談への対応を行うこと。

(11) 総合案内業務

本市組織規則に基づく事務分掌により、窓口において、来庁者に対する案内を行うこと。証明書交付請求や各種届出の申請等来庁者の目的を確認し、適切な誘導を行うこと。

(ア) 申請者への記載案内

来庁者の目的を確認し、必要となる申請書等の書き方等を案内すること。

記載内容等について確認を求められた場合は円滑に対応すること。

なお、書かない窓口簡易システム設置後は操作等の案内をすること。

(イ) 市民課窓口への誘導

来庁の目的に合わせて、受付番号札を取るよう来庁者に対して案内し、番号の呼び出しがあった場合は窓口へ誘導すること。

(ウ) 関連部署等への案内

市民課での手続き後に別途関連部署等への申請が必要な場合もあるため、来庁者からの問い合わせについては、適切な部署への案内等円滑に対応すること。

(12) 申請書等の印刷補充業務

窓口で使用する申請書類のチェックを行い、随時補充と印刷をすること。

(13) 窓口業務に付帯する業務について

(ア) 業務開始までに指定された端末等を準備し、業務終了後は後片付けを行うこと。

(イ) 業務開始までにカウンター周辺の整理整頓を行い、申請書等の整理及び補充、その他掲示物等の整理を行うこと。

(14) 窓口業務等処理参考件数

別紙1 「委託業務処理件数表」のとおり。

7 納期

本業務を遂行する上で満たすべき納期を下記のとおり定める。各業務について納期管理が可能な体制を構築すること。なお、記載されていない納品期限については、別途本市と協議のうえ決定すること。

業 務		納 期
証明書	証明発行窓口受付業務	即時
住民異動・世帯変更	届書受付業務	即時
	交付業務(転出証明)	即時
印鑑登録	受付業務	即時
	交付業務	即時
	除票原票等の処理業務	即時
戸籍異動	入力業務	即時
	人口動態調査関連業務	即時
	関連帳票作成業務	即時
附票異動処理業務	戸籍届書に基づく処理	即時
	通知に基づく処理	即時

	連携データによる処理	即時
住民異動処理業務	届書に基づく処理	即時
臨時運行許可	申請書に基づく処理	即時
	未返却者対応業務	返却予定日から5日経過したものに電話催告 返却予定日から10日経過したものに催告ハガキ送付

8 事前準備

- (1) 業務開始後に混乱を招かないよう契約締結から委託業務開始までの間に業務従事者の確保や研修、本市業務の詳細を把握し、業務の安定的な移行を実現すること。事前準備に要する費用についても、この委託料に含めるものとする。
- (2) 受託者と本市の間の業務の引渡し方法や業務の切り分け方法について、法律に基づいて十分に検討すること。

9 手順書やマニュアル作成

- (1) 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手順書やマニュアル等を準備し、業務開始1ヶ月前には本市に報告すること。
- (2) 委託業務手順書やマニュアル等に変更が生じた場合は、変更後に本市に提出すること。

10 従事者研修

- (1) 本業務を遂行し、市民課における業務を効率的に運営するため、研修計画及び研修資料を準備し、必要な研修等を実施し、本業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを持った従事者を育成すること。また、委託業務開始後においても新たな業務従事者に対して業務従事前に必要な教育・研修等を行うほか既に従事している者に対しても、市民サービス向上や制度改正対応等のため適宜、教育・研修等を行い、業務運営に支障をきたさないようにすること。
- (2) 研修においては、各業務に関する制度概要、マナー、コミュニケーション等の基本的な能力やシステム操作のほか、個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう十分な教育を徹底すること。
- (3) 住民基本台帳法・戸籍法・番号法・印鑑登録に関する条例等、本業務に関連する基本的な法令知識や自治体窓口業務に関する基本的な知識について、受託者が有するノウハウにより研修を実施し、業務に混乱を招かないようにすること。
- (4) 業務に関するすべての研修は受託者がその責任において適切に行い、要する費用はすべて受託者の負担とする。

11 業務体制

- (1) 本業務を遂行するための適切な能力を有した従事者を確保したうえで、繁忙期にあっても円滑に業務を遂行するなど、業務量の変動に応じた適正な配置を行い、確実かつ円滑な運営が可能な体制を構築すること。

- (2) 受託者は、確実な業務執行体制を構築するために受託業務に関して十分な知識を有する管理責任者(以下、「責任者」)を配置し、本市市民課内に常駐させること。また、責任者が不在の場合に備え、あらかじめその業務を代理で行うもの(以下、「副責任者」)を指名しておくこと。
- (3) 受託者は、責任者及び副責任者の氏名及び業務経験等について、事前に本市に届け出ること。尚、責任者及び副責任者については、実務経験年数を2年以上とすること。
- (4) 責任者は、他の従事者よりも関連法令や業務知識、情報端末の操作等に関する知識や経験を豊富に有しており、本市との相談・協議する上で適切な人材とすること。
- (5) 責任者(責任者不在の場合は副責任者)の責務は以下のとおりとする。
 - ア 本市との連絡調整、業務報告等の提出・報告
 - イ 情報セキュリティに関するリスク管理
 - ウ 業務量に応じた配置、全体進捗管理
 - エ 業務従事者に対する作業指揮、監督、指導
 - オ 窓口や電話等での事故やクレーム等の処理・報告
- (6) 受託者はフロアの案内を行う業務従事者を配置すること。
- (7) 受託者は業務を第三者に委託してはならない。
- (8) 事前に準備した手順書やマニュアルに定めた以外の特異な事例が発生し、緊急に判断が必要な場合には、必ず責任者から本市に相談し、判断を仰ぐこと。
- (9) 窓口や電話にてトラブルや苦情が発生した場合は、原則として受託者が責任を持って対応すること。対応した内容や解決策、今後の対応案については、本市に報告すること。また、内容に応じ即時の対応が必要な場合には、適宜本市へ引き継ぐこと。
- (10) 継続的な市民サービスレベルの維持と向上を図るため、納期の達成状況や業務遂行における課題の報告と改善策について検討すること。検討した改善策については、本市の承認を得て実施すること。
- (11) 委託期間終了時には、後任受託者に対して、業務の引き継ぎに必要な期間を設けて適切な引き継ぎを行うとともに、後任受託者の事前研修に協力すること。また、委託期間に取り扱った個人情報に関する秘密保持に万全を期すること。

1.2 業務従事者

- (1) 業務従事者は、個人情報に関する秘密保持等の義務を誓約したものとすること。
- (2) 業務従事者は、市民に対して親切で丁寧な接遇を行うこと。
- (3) 業務従事者は、業務に係る住民基本台帳法、戸籍法等の関連法令について十分理解し実務に精通していること。また、契約期間当初から迅速かつ正確に遂行できること。
- (4) 業務従事者は、業務の遂行場所が公的機関であることを考慮し、身だしなみ等を整えると同時に、業務時間中は、統一された名札を受託者にて作成し着用すること。
- (5) 受託者は、業務従事者の氏名、住所及び実務経験年数を事前に本市に届け出ること。
- (6) 本市は業務従事者が以下のいずれかに該当すると認められる場合は、受託者に対し当該業務従事者の交代を求めることができる。

ア 来庁者に対し、繰り返し不快の念を抱かしめるような言動又は行為があったと認められる場合

イ 業務遂行にあたり、十分な知識・技能を有していない場合

ウ 上記のほか、本市又は来庁者に対し、甚だしく不穏な言動又は行為があったと認められる場合

1.3 業務報告

受託者は、次の報告書を作成し、指定の期日までに本市へ提出すること。

(報告フォームや報告項目については、協議のうえ決定する。)

(1) 日報 業務履行の日の翌営業日までに提出

(2) 月報 業務履行月の翌月10日までに提出

(3) 年報 各年度末の翌月15日までに提出

また、トラブル報告書・業務改善報告書等については、随時提出すること。

1.4 市が提供する設備

業務にあたっては、本市が提供する設備を利用して遂行すること。その他本業務の遂行にあたり必要となる機器・機材等は本市の了承を得た上で、受託者が準備すること。

(1) 業務システムの端末・設備・什器等

本業務において利用する業務システム用端末等については、委託期間中無償貸与する。また、業務スペースと設備の一部、什器等を無償貸与する。一般的な事務用機器や受託者の管理業務用で必要となる機器、機材、文具類、一般消耗品等は、本市からは提供しないものとする。設備の数や配置については、別途、契約締結後に受託者と協議するものとする。なお、業務システム端末、設備等は本市職員も使用する。

無償貸与する主な端末・設備等

住基端末	プリンター	コピー機
戸籍端末	報告書等作成用パソコン	電話機
机・椅子	ファクシミリ	

(2) 使用条件

ア 使用は業務上必要な場合に限定し、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しは禁止する。

イ 業務システムの用紙、トナーなどの消耗品については本市より提供するが、在庫不足により業務に支障をきたすことがないよう受託者により適正な管理を行うこと。

ウ 受託者の故意又は過失により設備等の破損に関する原形復旧に要する費用は受託者の負担とする。

エ 業務システムの保守は本市で行うため、障害発生時は本市に速やかに報告すること。

1 5 リスク分担

契約の締結にあたり、施設の管理運営上の事故・天災・物価上昇等の経済状況の変化など、事前に予測できない事態が発生し、管理運営の経費や収入が影響を受ける場合のリスクは別紙2「リスク分担表」のとおりとし、リスク分担表に記載されたリスク以外の負担については、その都度協議を行い決定する。

1 6 個人情報保護対策

個人情報保護体制を確立し、守秘義務の遵守と適切な管理体制を構築すること。

なお、このことに関しては、伊那市情報セキュリティポリシー、伊那市個人情報保護条例及び別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

1 7 契約金額の支払い方法

受託者は、毎月の業務完了後、本市に対して業務完了の報告書を提出した上で、本市による履行状況の確認を受けた後、契約金額の1ヶ月分にあたる金額を請求するものとする。

1 8 協議体制

(1) 定例会

本市及び受託者は、月に一回、前月の業務についての報告や業務手順等の協議を行うために定例会を開催するものとする。

(2) 窓口対応等、即時回答が必要な疑義等が生じた時の協議体制

緊急性のあるもの及び特殊なもの、その他特別に本市が必要と認める事項が生じた場合において、責任者又は副責任者と本市が協議を行う。

1 9 契約の解除

本仕様にて定める各業務の納期や規定が遵守されない、または市民サービスが著しく低下した場合には、本市から改善要求を行い、本市からの改善要求に対しては、原因の分析や改善策を文書にて提出すること。(改善策に要する費用については、受託者が負担すること。)改善策が提示されない、もしくは長期間にわたり改善されない場合には、本市と受託者が協議のうえ、契約期間内であっても契約を解除することができるものとする。

また受託者は契約の解除により損害を受けた場合においても、本市に対して、その損害の賠償を請求できないものとする。

2 0 その他

(1) 本仕様書に記載のない細部事項は、本市と受託者が協議の上決定する。

(2) その他委託内容に疑義が生じたときは、本市と受託者が相談を行い決定する。

(3) 関係法令改正や業務環境が変化した場合は、本市と受託者が緊密に連絡をとりながら、良質なサービスを継続して提供していく。