

宜野湾市市民課窓口業務外部委託事業仕様書

目 次

- 第 1 章 業務の概要
- 第 2 章 委託業務の詳細
- 第 3 章 業務履行における遵守事項
- 第 4 章 サービス水準等その他

宜野湾市市民課窓口業務外部委託事業仕様書

委託者宜野湾市（以下「甲」という。）と受託事業者（以下「乙」という。）における市民課窓口業務外部委託事業（以下「本業務」という。）を以下のとおり定める。

第1章 業務の概要

1. 件名

宜野湾市市民課窓口業務外部委託事業

2. 目的

市民課窓口業務の一部を民間委託することにより、民間事業者の業務ノウハウや創意工夫をもって、更なる市民サービス水準の向上及び業務の効率化を図ることを目的とする。

3. 実施期間

契約予定日：令和7年2月末

業務期間：令和7年10月1日から令和12年9月30日（5カ年）

※契約日から契約業務開始日までは業務準備期間とする。

4. 業務場所

宜野湾市野嵩一丁目1番1号

宜野湾市役所市民課（待合ロビー一帯を含む。）

5. 窓口開設時間等

（1）窓口開設時間（業務時間）

午前8時30分から午後5時15分まで

※業務時間内で業務に支障をきたさない範囲で、休憩時間を交代で取得する。

（2）休日等

勤務を要しない日は「宜野湾市職員の勤務時間、休暇等に関する条例」（平成11年宜野湾市条例第2号）第9条の規定を準用する。

（3）臨時窓口の開設

上記（1）、（2）の定めに関わらず、勤務を要しない日に臨時窓口を開設する必要がある場合、甲と乙の協議の上、業務日及び窓口開設時間を設定する。

（4）その他

①窓口開設の準備及び窓口終了後の整理事務については業務範囲に含むものとする。

②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、処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うものとする。その際に生じた時間延長に係る経費に

については、当該契約に係る委託料に含まれるものとする。

第2章 委託業務の詳細

1. 委託業務内容

(1) 証明書交付業務

- ①証明書の交付請求（申出）の受付に関する業務
- ②証明書の作成及び交付に関する業務
- ③手数料の徴収及び収納に関する業務

【証明書一覧】

戸籍関係証明	戸籍全部個人事項証明書、除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、広域交付戸籍謄本等、その他戸籍に関する証明書
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（居住証明含む）、除票記載事項証明書、広域交付住民票（※1）、その他住民票に関する証明書
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、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、不在住証明書、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（※2）
その他	住居表示実施証明書、町名地番変更証明書、住居表示変更証明書、身上調査照会（回答書）、その他証明書

※1 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。

※2 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は含まない。

(2) 住民異動届出関連業務

- ①住民異動の受付に関する業務（統合端末の操作を含まない、特例転入出・電子申請に関する業務、個人番号カードの継続利用・券面更新の案内業務を含む）
- ②転出証明書の引渡しに関する業務
- ③入管法、入管特例法の基準に基づく届出の受付及び交付に関する業務
※在留カード裏面への異動事項記載及び提出機関への提出業務を除く。

(3) 戸籍届出関連業務

- ①戸籍の記載に関する業務
- ②人口動態に関する入力業務

- ③届書のスキャン等届書等情報の作成に関する業務
- (4) 印鑑登録関連業務
 - ①印鑑登録及び廃止等の受付・記載に関する業務
 - ②印鑑登録証の作成・引渡しに関する業務
 - ③印鑑登録証の廃止・回収に関する業務
 - ④印鑑登録証の一時停止に関する業務
 - ⑤手数料の徴収及び収納に関する業務
- (5) 個人番号カード再発行及び電子証明書発行手数料の徴収及び収納に関する業務
- (6) 郵送請求に関する受付業務
- (7) 学齢児童・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・引渡し等に関する業務
- (8) その他受付・作成・引渡業務
 - ①新築届に係る受付・引渡し（住居表示未実施地域含む）
 - ②住民基本台帳の閲覧に係る受付・台帳提示
 - ③住居表示変更証明書・住居付番通知書（再発行）等に係る受付・作成・交付に関する業務
 - ④その他住民票の変更に係る受付業務（受理証明書・通称名等）
- (9) 日計・集計に関する業務
 - 窓口交付の日計・集計に関する業務
- (10) 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
 - 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及び分析結果を甲へ報告
- (11) フロアサービスに関する業務
 - ①各種届出書及び証明書交付申請書に関する記載補助業務
 - ②待合ロビー一帯における関連窓口への案内及び説明業務
 - ③待合ロビー一帯の管理業務（記載台消耗品・申請書等の補充及び整理、備品整理等）
 - ④忘れ物の一時保管及び関係課への引継業務
- (12) 券売機の取り扱いに関する業務

- ①操作説明に関する業務
- ②手数料の回収及び収納並びに集計業務
- ③消耗品等の補充業務
- ④障害発生時の初期対応及び連絡

(13) 多機能端末機取り扱いに関する業務

※多機能端末機とは、個人番号カードを利用した各種証明書の自動交付を行う機械

- ①操作説明に関する業務
- ②障害発生時の初期対応及び連絡
- ③その他、問合せ対応、関係課への引継業務

(14) 税等公金収納機に関する業務

- ①操作説明に関する業務
- ②障害発生時の初期対応及び連絡

(15) 本業務への問い合わせに関する業務

- ①本業務に関する案内・対応・相談業務
- ②本業務に関する電話、メール、書簡等での問い合わせへの対応業務

(16) その他業務

- ①申請書、届書用紙等の編綴及び在庫管理並びに件数記録に関する業務
- ②業務運用マニュアル作成・更新業務（業務に必要なマニュアルの作成・更新を行い納品すること。）
- ③業務開始前及び業務終了後の整理業務（来庁者案内、電話案内、端末機器の立ち上げ、フローア準備、清掃等）
- ④その他、市民課窓口業務における事実上の行為又は補助的業務

2. 機材・備品等の負担について

- (1) 本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、基本的な機材・備品は甲保有のものを無償貸与する。
- (3) 業務遂行に必要な筆記用具等及び待合ロビー管理にかかる消耗品(案内表示等)は、乙が準備負担するものとする。ただし、甲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は甲が負担する。
- (4) 貸与品は原則業務場所以外での使用及び持ち出しは禁止とし、善良な管理者としての注意義務をもって貸与品を使用及び管理すること。

3. 現在の使用システム

- (1) 住民基本台帳システム：Acrocity（アクロシティ）

- (2) 戸籍システム：戸籍総合システム・ブックレス
- (3) 窓口案内システム：MSボイスコール
- (4) 住所異動受付用システム：異動受付支援システム
- (5) 個人番号カード交付関連システム：住民基本台帳ネットワークシステム統合端末

4. 業務及び管理体制

(1) 現場責任者の配置

本業務に精通し、現場における管理、指揮監督、その他業務の遂行に必要な事務をつかさどる責任者（以下「現場責任者」という。）を指名しておくこと。現場責任者は、常に甲と協議できる状態を維持し、本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) 副責任者の配置

現場責任者の事故あるとき又は欠けたときに備え、あらかじめその職務を代行する者（以下「副責任者」という。）を業務従事者のうちから指名しておくこと。この場合、副責任者は上記に定める現場責任者として従事すること。

(3) 業務従事者の労務管理及び配置人数、資格要件等

①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。

③資格要件等

- ・外国語に対応可能な従事者を常時配置する、またはそれと同等の対応が可能な仕組みを導入すること。なお、翻訳ツール等に係る費用は乙の負担とする。
- ・パソコン操作（Word・Excel）及び本業務を円滑に行える者。
- ・業務従事者の採用にあたっては、宜野湾市民を優先的に雇用すること。

(4) 処理期限

本仕様書の業務について、次の処理期限を遵守すること。

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（戸籍の広域交付は除く）
3	戸籍の記載に関する業務	届書受理日の翌営業日以内
4	人口動態に関する入力業務	届書決裁日の翌営業日以内
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

(5) 業務報告及び定例報告会の実施

- ①乙は下記の業務報告を行い、甲による業務履行確認を受けること。また、乙は月次報告に基づき、業務の進捗状況、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、甲と月1回の定例報告会を開催すること。なお、各報告内容の詳細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
臨時報告	トラブル等発生時の内容報告、その他緊急の課題等

(6) 公印の取扱い

公印は厳正に取扱い、受託業務内で甲が認めた範囲で使用するものとし、目的外利用、不正利用、持ち出しは固く禁ずる。

(7) 苦情・トラブル等の対応

- ①本業務遂行にあたり、苦情・トラブル等が発生したときは、乙は責任をもって速やかに対処するとともに、直ちに甲へ報告すること。
- ②苦情・トラブル等については、原因分析と解決策及び再発防止策を講じ、速やかに甲へ報告すること。

5. 準備期間（契約締結日～令和7年9月30日）

- (1) 契約締結日から契約業務開始日までの間は、円滑な業務履行を行うために必要な業務マニュアルの整備、事前研修（個人情報保護、災害時等危機管理、「3. 現在の使用システム」操作、接遇、座学など）及び業務引継を行う準備期間とする。
- (2) 前号にいう事前研修を実施する場合、事前に研修内容及び研修工程が記載された「研修計画表」（任意様式）を市へ提出すること。
- (3) 乙は、委託業務開始日から正確・迅速・適正に職務が遂行できるよう万全を期すこと。
- (4) 準備期間中に発生する費用は乙負担とする。

第3章 業務履行における遵守事項

1. 業務履行における遵守事項

- (1) 個人情報の保護及び情報の適正な管理

乙は本業務の実施にあたっては、「個人情報の保護に関する法律」、「宜野湾市個人

情報保護法施行条例」、「宜野湾市情報セキュリティポリシー」その他関係法令等を遵守するとともに、個人情報を含む本業務において知り得るすべての情報の適正な管理に努めること。

(2) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、甲の信用を失墜させるような行為を行ってはならない。

(3) 本業務における指揮・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、乙が責任をもって行うこと。

(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、乙負担とする。

(5) 資料等の適正な保管

甲より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) 業務の再委託

本業務の全部を第三者に委託してはならない。ただし、甲の承諾を得た場合は、業務の一部を再委託することができる。

(7) 第三者賠償

- ①乙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個人情報の取扱い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等の対策を行うこと。

(8) 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、災害等の緊急事態を想定し、業務の遂行に支障をきたすことがないよう十分な対応策と来庁者の安全の確保を図るための緊急時の体制を整備すること。

第4章 サービス水準等その他

1. サービス水準

乙が甲に提供するサービスの仕様、品質内容及び相互の責任を明確にし、委託業務の品質向上を図ることを目的に、保証すべきサービス水準（以下、「サービス保証値」という。）及び目標にすべきサービス水準（以下、「サービス目標値」という。）を定める。これらをもとに協議の上、サービス提供に先立ち、本仕様書とは別に「サービス定義書」を締結する。

2. 業務の履行確認及び評価

甲は、乙の業務の履行状況や市民サービスの維持・向上を確認するため、別に定める「評価手順書」に従い、業務の履行確認及び評価を行う。
履行確認及び評価にあたっては、サービス定義書に定義するサービス水準の達成状況や社会情勢等を総合的に勘案し行う。

3. 委託業務取扱件数

別紙1の通り

4. その他

（1）仕様等の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じた場合には、甲と乙が協議の上、仕様及び契約内容の変更を行うこと。また、本業務において使用するシステムの変更があった場合、研修の実施等、従事者が操作の習熟に必要な措置を講じること。

（2）事務の引継ぎ

- ①乙は本業務を他の者に引継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。なお、引継ぎに関する費用は乙の負担とする。
- ②事務引継ぎの際、甲からの資料等の請求には、乙の不利益になると甲が認めた場合を除き全て応じるものとする。なお、甲が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うものとする。

別紙 1

委託業務取扱件数

(1) 証明書発行件数（令和5年度実績）

No.	件名	件数（件）
1	戸籍全部個人事項証明書	1 2, 2 6 2
2	除籍全部個人事項証明書	1, 4 3 4
3	改製原戸籍謄抄本	3, 1 6 6
4	広域交付戸籍謄本等（※1）	3 4 8
5	その他戸籍に関する証明書	1, 6 9 7
6	住民票の写し	3 9, 0 7 4
7	住民票除票の写し	1, 1 6 2
8	改製原住民票の写し	1 5 8
9	行政証明	1 6 5
10	記載事項証明書	7 8 3
11	戸籍の附票の写し	1, 9 6 0
12	戸籍の附票の除票の写し	2 3 9
13	広域交付住民票	2 4 4
14	印鑑登録証明書	1 6, 2 4 5

（※1）制度開始（令和6年3月）からの実績

(2) 住民異動・印鑑登録・戸籍入力関係（令和5年度実績）

No.	件名	件数（件）
1	住民異動届受付	1 1, 4 7 0
2	住民基本台帳閲覧	1 6
3	印鑑登録証交付	4, 2 7 7
4	戸籍届出入力（受理分）・届書等のスキャン	3, 4 2 6
5	戸籍届出入力（送付分）	1, 3 8 9

(3) その他（令和5年度実績）

No.	件名	件数（件）
1	閲覧	7 5 4
2	人口動態入力	2, 5 7 5
3	就学通知対応件数	1 9
4	入管法、入管特例法に基づく届出の受付及び交付件数	7 2 2