

基本仕様書

1 件名

国分寺市市民課窓口業務等支援業務委託

2 目的

近年、個人番号カードの普及拡大、戸籍証明書の広域交付開始、取り扱うシステムの多様化など、制度改正や行政サービスの高度化が進む中で、市民課窓口の業務量は増加し、内容も一層複雑化している。

こうした状況に対応するため、これまで職員増等による体制強化を図ってきたものの、窓口業務は来庁者数の変動が大きく、専門性の高い業務が多いことから、日々の対応に追われ、職員育成や業務改善に十分な時間を確保しにくい状況である。

このままでは、市民サービスの根幹である「迅速で安定した窓口対応」を将来にわたり維持することが困難となるおそれがある。

そこで、窓口業務を外部委託することで、来庁者数の変動に柔軟に対応できる体制を構築し、市民の待ち時間を着実に短縮するとともに、職員が専門性を要する業務や制度設計・業務改革に注力できる環境を整える。

外部委託は単なる業務量の補完ではなく、民間のノウハウを活用した業務プロセスの見直しや効率化を進める契機とするものであり、将来的な窓口サービス全体の質向上と持続可能な運営体制の確立につなげることを目的とする。

3 履行期間

(1) 市民課窓口関連業務

契約締結日の翌日から令和11年12月31日まで

(2) 個人番号カード関連業務

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

※いずれの業務も準備期間を経た後、順次運用を開始する。

スケジュールは別添詳細仕様書1～2のとおり

4 履行場所

別添詳細仕様書1～2のとおり

5 支払方法

別添詳細仕様書1～2のとおり

6 本業務の内容

別添詳細仕様書1～2のとおり

7 担当

市民部市民課窓口係

042-325-0111（内線1107）