

詳細仕様書 1

1 業務名

市民課窓口関連業務

2 目的

窓口での待ち時間短縮のため、市民課所管事務の一部を委託業務とし、民間事業者のノウハウを活用しながら、迅速かつ効率的であり、柔軟性を備えた窓口運用体制を確立するとともに、職員の業務負担軽減と専門的な業務への再配置等により、窓口サービスの更なる充実を図ることを目的とする。

3 委託業務内容

業務の詳細は、別紙1「委託業務の内訳」のとおりとする。

- (1) フロア案内業務
- (2) 窓口受付等業務
- (3) 証明書作成業務
- (4) 住所異動及び印鑑登録入力業務
- (5) 証明書交付等手数料収納業務
- (6) その他付帯業務

4 履行期間

契約締結日の翌日から令和11年12月31日まで

※各業務の履行開始時期

- (1) 令和8年11月1日から業務開始
上記3委託業務内容のうち(2)、(3)、(4)の印鑑登録入力(5)、(6)の業務
- (2) 令和9年1月1日から業務開始
上記3委託業務内容のうち(1)、(4)の住所異動の業務

5 履行場所

原則として国分寺市役所（国分寺市泉町二丁目2番18号）とする。

なお、業務ごとの詳細は、以下のとおりとする。

業務名	履行場所
上記3(2)(3)(4)(5)(6)の業務	庁舎1階市民課執務室
フロア案内業務	庁舎1階フロア

6 業務履行日時

(1) 履行日

本業務の履行日は、次の①から③までに該当する日を除く日とする。

- ① 休日窓口開庁日を除く土曜日、日曜日及び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

【休日窓口開庁日】

- ・ 3月最終週の日曜日、4月第1土曜日 午前8時30分～午後5時
- ・ 毎月第2土曜日（4月と8月は除く。） 午前9時～正午

- 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休日窓口開庁日の変更等があった場合は、受託者は事前に市と協議の上、対応すること。

(2) 履行時間

- ① 各業務の履行時間は、下表のとおりとする。

業務名	該当日	窓口業務時間
上記3(1)～(6)の業務	平日	午前8時30分から午後5時まで
	3月最終週の日曜日、4月第1土曜日	午前8時30分から午後5時まで
	毎月第2土曜日（4月と8月は除く。）	午前9時から正午まで

- ② 業務履行時間の前後における開庁に当たっての準備事務及び窓口終了後の事務（端末機・番号発券機の準備・終了、金銭の集計、報告書作成、届出書類の整理、連絡調整等）についても業務範囲に含むものとし、一連の処理が履行時間外に及ぶものについては、履行時間にかかわらず、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費用についても、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。

7 業務の実施体制

本業務を遂行するに当たり、統括管理責任者、現場責任者、業務従事者等の要員を業務量の変動に応じて適正数を配置し、効率的かつ効果的運営体制を整備し、正確で迅速な業務処理を行うこと。

また、繁忙期、繁忙時間帯には業務が滞らないよう適切な人員配置を行うこと。

(1) 統括管理責任者の配置

- ① 受託者は、業務の円滑な実施を図り、業務全体を把握し、調整することができる統括管理責任者を履行場所に常駐させること。なお、統括管理責任者は、受託者が直接雇用した正社員であること。
- ② 統括管理責任者は、随時、業務の実施状況について把握に努めるとともに、受託

業務全体の管理、進捗状況の管理、実績の管理・分析、業務の改善、業務の質・精度の維持・向上（自己点検プログラム作成等）、各種調整業務の実施、連絡事項の周知徹底、現場責任者の育成、研修計画の作成、リスク管理及び市への報告等を行うこと。

- ③ 契約上の疑義が生じたとき、又は緊急に対応すべき事態が発生した場合は、市と協議すること。

(2) 現場責任者の配置

- ① 受託者は、受託業務の内容や流れを熟知し、現場を適正に管理できる知識や経験を有している現場責任者を選任して履行場所ごとに常駐させること。ただし、市が認めた場合は兼務も可とする。なお、現場責任者は、受託者が直接雇用した正社員であること。
- ② 休暇・昼休憩などにより現場責任者が不在の場合は、同程度の能力を有する代行者を副責任者として履行場所ごとに配置すること。
- ③ 現場責任者は、市との協議及び連絡調整の窓口となり、受託業務の適正な履行及び確認、法令の遵守、担当する業務従事者の管理・業務報告、業務改善のための課題抽出及び改善策の提示、統括管理責任者の補佐、業務従事者の指揮・管理、業務従事者との情報共有、トラブル発生時の迅速な対応、業務従事者の育成・研修計画の立案等を行うこと。
- ④ 現場責任者であることが明確に分かるように名札等を着用すること。また、市職員と一目で区別できるようにすること。

(3) 業務従事者の配置

- ① 受託者は、受託業務の実務担当者として、担当業務の内容を理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能な者を業務従事者として配置すること。
- ② 服装は窓口業務に支障を来さず、来庁者に不快感を与えないものとし、名札を着用すること。また、市職員と一目で区別できるようにすること。
- ③ 委託業務の履行においては、来庁者に対する接遇に細心の注意を払い、市役所に対するイメージの向上につながるよう努めること。
- ③ トラブル発生時には、現場責任者への速やかな報告、引継ぎを行うこと。

(4) 業務従事者等名簿、業務体制表及び勤務予定表の提出

受託者は、業務従事者等名簿及び業務体制表を作成し、あらかじめ市に提出すること。

また、毎月、事前に市に業務従事者等の勤務予定表を提出すること。変更が生じた場合は、速やかに市に報告し、名簿及び勤務予定表の変更を行い、提出すること。

事務室内には名簿に記載のない者が立ち入らないようにすること。名簿等は、受託者の勤怠管理のためではなく、セキュリティ管理及び個人情報の漏えい防止の目的により、事務室内への入退室を管理するために使用する。

(5) 業務従事者の教育

受託者は、業務従事者に対して、窓口業務等を遂行する上での接遇等、本業務の遂行に必要な知識及び能力を十分に習得させるため、研修計画及び研修資料を作成の上、受託者の責任において従事者教育を定期的実施し、本業務の質の維持及び向上に努めること。実施後は、市に報告すること。

(6) 判断基準書等の質の向上

本業務の適正かつ円滑な履行を行うため、適宜、判断基準書等の改善を行い、業務の質、精度の向上を図ること。なお、法改正等により業務内容の変更があった場合は、速やかに判断基準書等の更新をすること。

8 トラブルへの対応

本業務に関する苦情、トラブル等が発生したときは、受託者が責任を持って対応するとともに、遅滞なく市へ報告すること。ただし、市の制度、政策に関すること、受託業務以外の業務に関すること等については、市に引き継ぐこととする。

なお、苦情、トラブル等の内容については、随時市に報告を行うとともに、苦情等については、原因究明、対応策及び再発防止策を講ずること。

9 守秘義務・個人情報の管理

(1) 誠実かつ公正に業務を執行するに当たり、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）及び関係法令を遵守すること。また、個人情報その他の情報資産の取扱いについては、「個人情報の保護及び情報セキュリティの保護に関する特記仕様書」のとおりとする。

(2) 受託者は、秘密保持、個人情報保護の重要性に鑑み、秘密保持等に遺漏のないよう就業規則、業務規定その他の規定を整備しなければならない。

(3) 受託者は、本業務に従事する者に対して、秘密保持の重要性を認識させ、故意又は過失による情報漏えいの防止を徹底させるため、個人情報保護研修及びセキュリティ研修を従事前及び従事後、定期的実施し、その結果を市に報告すること。また、個人情報保護の方策については、事前に市に説明を行うこと。

(4) 受託者は、受託業務に関して知り得た個人情報等の内容を他に漏らし、又は不当な目的に使用及び収集してはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。契約が終了、又は解除された後においても、同様とする。

(5) 受託者は、業務従事者と事前に情報セキュリティに関する誓約書を取り交わし、業務従事者が退職後も情報を漏らすことがないよう取り組むとともに、市に誓約書の写しを提出すること。

(6) 受託者及び業務従事者は、市の承諾なしに入出力データ、磁気ファイル、ドキュメ

ント等の複写又は複製をしないこと。

- (7) 受託者は、個人情報に関する社内規定を有し、かつ、プライバシーマーク又はISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の付与認定を受けた事業者であること。
- (8) 受託者は、受託業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講ずること。また、市の承諾なしに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。

10 情報セキュリティの確保

- (1) 受託者は、業務の遂行に当たり、次の事項を遵守しなければならない。
 - ① 業務履行の際は、許可された端末装置及び記憶媒体のみを使用すること。
 - ② 端末装置は、受託業務のみに使用すること。
 - ③ 市の情報セキュリティ対策を遵守すること。
- (2) 受託者は、上記の事項に違反し、市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償すること。

11 労働環境

- (1) 受託者は、業務従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、業務従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、市の庁舎内における市の責めに帰する事由による災害については、この限りでない。
- (2) 業務従事者の雇用に当たっては、原則として雇用契約を締結し、必要に応じて雇用保険、労働者災害補償保険等の社会保険に加入するなど、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法その他関係法令を遵守した雇用形態とすること。

ただし、あらかじめ市の承諾を得た場合に限り、派遣労働者の受入れを認めるものとする。その際、労働者派遣法その他関係法令を遵守し、受入体制整備・指揮命令・安全衛生等の派遣先義務を履行すること。また、本業務の履行に当たり、派遣労働者についても受託者が直接雇用した職員と同等とみなす。
- (3) 市の庁舎内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なうおそれがある場合、受託者は直ちにその旨を市に通知するものとし、市は、これに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講ずること。

なお、市が当該措置を講ずるまでの間、受託者が緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講ずることを認める。
- (4) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (5) 地震、火災、疫病その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部

又は一部の業務が履行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

12 危機管理

受託者は、事前に緊急時の体制を整備し、受託者の責務において、窓口業務等に関する安全対策に万全を期し、事故防止及び防犯対策に関する必要な措置を講ずること。

機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障を来すことがないように市と連携して十分な対応を図ること。

なお、事故が生じたときには、直ちに市に対して通知するとともに遅滞なくその状況を市に報告しなければならない。その事故により業務手順に変更があった場合は、市の指示により遂行すること。

13 感染症対策

受託者は、感染症対策として、必要に応じてマスクの着用、手指の消毒、窓口及び記載台等の消毒を行うとともに、良好な体調の維持に努めるよう、業務従事者等に指導すること。

14 実績報告等

受託者は、本業務の遂行に関し、定められた期日までに以下の報告をすること（報告書の様式や項目については、市と協議の上、決定する。）。ただし、トラブル発生時の内容報告、緊急課題、運営に関わる協議事項等については、随時に報告すること。

(1) 日次報告（翌営業日までに報告）

- ① 証明書種類別受付及び交付件数
- ② 事務手数料額及び各種収納金額
- ③ 事務処理日報

(2) 月次報告（業務履行月の翌月10日までに報告）

- ① 日次報告まとめ
- ② 事務処理月報
- ③ 実績報告
- ④ 業務水準の達成状況
- ⑤ 業務分析・改善報告書

(3) その他の資料等（市と協議の上、決定した日までに報告）

- ① 受託業務に関する履行報告書及び評価書
- ② 業務区分ごとの統計資料

15 定例報告会の開催

各業務の月次報告、課題の整理、業務改善提案等を行うための定例報告会を市と受託者で行うものとする。報告会の議事録については、市の求めがある場合、受託者が作成し、開催後速やかに市に提出するとともに、業務履行確認及び業務改善に努めることとする。また、臨時的に報告会を開催する必要があると市が認める場合は、その都度開催し、議事録の作成については、同様とする。

16 品質基準

(1) 市の求めるサービス水準

① 業務の正確性及び迅速性について高い水準のサービスを提供及び遵守すること。

また、証明及びその他事務に係る法令等を含めた専門的知識・経験を有する業務従事者の確保に努め、業務を安定的に履行すること。

② 業務改善提案件数

業務履行における様々な課題について、市民サービスの向上の観点と効率的な業務運営に向けて、業務改善提案を年2件程度行うこと。ただし、市の業務改善の指示について対応した業務改善提案については、これに該当しない。

③ 業務別サービス水準

業 務	測定内容	測定指標	備 考
証明書作成業務	証明書の誤作成	0.5%未満	受託者が作成した証明書等について、市の審査により誤作成を指摘され、差し戻されたものの割合 (算定式) 誤作成件数÷作成件数×100
住所異動及び印鑑登録入力業務	システムの誤入力	1%未満	受託者が行ったシステムの入力処理について、市の審査により誤入力を指摘され、差し戻されたものの割合 (算定式) 誤入力件数÷入力件数×100

(2) 履行状況の確認と契約解除要件

市は、処理基準及びサービス水準について、履行状況を毎月確認する。受託者は、市の要求するサービス水準に達しない場合は、改善措置を講ずるとともに原因分析や課題の解決策等を明記した改善報告書を提出すること。

なお、改善措置を講ずる際に生じた費用は受託者の負担とする。また、履行状況が不適切であり、繰り返し改善を指導しても、市の求めるサービス水準が維持できない場合には、市は本契約を中途解除する場合がある。

17 次期受託者に対する業務の引継ぎ

受託者は、契約期間の満了又は契約解除による契約の終了により次期受託者が他の事

業者に変更となる場合、次期受託者が履行開始日から滞りなく業務を行えるよう、本契約期間中の市が指定する期間に、次期受託者に対して業務の引継ぎを行い、円滑に業務が遂行できるようにすること。

その際、引継書を引継期間前にデータで提出し、引継ぎを行うこと。引継書の内容について、市または次期受託者から説明を求められた時は誠実に応じること。また、市及び次期受託者からの引継ぎに必要と認められる資料等の請求は、市が不要と認めた場合を除き、全て応じること。

また、契約満了時に処理が未完結であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にした上で進捗状況等が詳細に分かるものを作成し、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

なお、事務引継ぎに必要となる費用は、受託者の負担とする。

18 市が貸与する備品

市が貸与するシステム及び備品は、以下のとおりとする。システム及び備品の追加等については、市と協議の上、決定することとする。

また、市はシステム端末の使用において、個人識別及びアクセス制限のため業務従事者等に ID 及びパスワードを付与する。付与された ID は受託者が管理すること。

(1) 市から貸与する備品

目的	品名	数量	備考
異動処理入力・個人番号カード処理・証明発行用・印鑑登録用	住基システム端末	12 台	印鑑登録業務用 3 台、RPA 搭載端末 2 台含む
	印鑑登録用スキャナー	3 台	
	住基端末起動用カードリーダー	10 台	
	戸籍システム端末	4 台	うち 1 台共有
	戸籍用生体認証端末	4 台	うち 1 台共有
	プリンター	14 台	戸籍用 1 台、住基用 3 台、書かない窓口用 3 台、統合端末用 2 台、個人番号カード券面印字用端末 2 台、証明発行用 2 台、複合機 1 台（共有）
	契印機	2 台	うち 1 台は戸籍プリンターとセット
	パソコン	2 台	個人番号カード券面印刷用
	レジスター	1 台	
マルチ決済端末機	1 台		

	統合端末	6台	
	統合端末連動タブレット端末	5台	
	統合端末用生体認証機	6台	
	統合端末用カードリーダー	6台	
	統合端末用テンキー	10台	
窓口受付用 (異動・証明発行・個人番号カード交付)	カウンター	14台	証明交付用レジカウンター1台、証明受付用2台、異動受付用4台、マイナンバーカード交付受付1台、受付窓口予備1台、統合端末設置カウンター5台
	外カウンター	1台	記載台兼手続き洗い出し用タブレット設置場所
	手続洗い出し用タブレット端末	7台	
	手続洗い出し用プリンター	1台	
	番号発券機及びプリンター	2セット	
	窓口番号表示ディスプレイ	15台	
	番号呼び出し用タブレット	14台	
	異動用番号呼び出し用タブレット	1台	
	番号発券機管理用パソコン	2台	
	自動翻訳機	1台	
	軟骨伝導イヤホン	2台	
	統合端末	4台	
	統合端末連動タブレット端末	4台	
	統合端末用生体認証機	4台	

	統合端末用カードリーダー	4台	
	異動受付処理用スキャナー	4台	
	異動受付処理用バーコードリーダー	4台	
	書かない窓口用パソコン	6台	
	書かない窓口端末起動用カードリーダー	2台	
	証明発行受付用カードリーダー	2台	
	証明発行受付用テンキー	2台	
業務用	電話機	3台	外部連絡用1台、内部連絡用2台
その他	シュレッダー	1台	共有
	保管庫	協議の上決定	
	事務机及び作業台、椅子	協議の上決定	

- (2) 市から貸与するシステム及び備品について、受託者の帰責により損害が生じた場合は、損害を市に賠償しなければならない。

19 受託者が持ち込む備品

- (1) 市が貸与するシステム及び備品等以外で、受託者が業務上必要とする備品等は、受託者が用意するものとし、その費用（保守料を含む。）は、委託料に含めること。受託者で用意する備品等については、あらかじめ市と協議し、市の許可を得ること。
- (2) 統括管理責任者、現場責任者及び業務従事者並びにその関係者にかかわらず、情報端末（携帯電話、スマートフォン、ノートPC等）及び記録媒体（USBメモリ等）の履行場所への持ち込みは禁止する。ただし、受託者が業務上必要とする場合には、必ず市に事前に機器、用途、設置場所等について申請を行い、承認を得ることで、執務場所に持ち込むことができる。
- (3) (2)の承認を得た端末であっても市のネットワークに接続することは禁止する。

20 市が負担する費用

履行場所に係る費用（作業場所借室料・光熱水費）、届出等の帳票や証明書用改ざん防止用紙等の用紙類、市が貸与するシステム及び備品等に必要な通信料、部品・消耗品及び修繕・補修等の費用は、市の負担とする。ただし、受託者の責めにより物件を滅失し、又は毀損した場合は、損害を市に賠償しなければならない。

21 受託者が負担する費用

- (1) 業務従事者の着用する名札等に要する費用
- (2) 全業務において使用する文房具等の消耗品に要する費用
- (3) 受託者と業務従事者との連絡（電話等）に要する費用
- (4) 業務従事者への研修等に必要な費用
- (5) 履行開始までの期間（準備、引継ぎ期間）に係る費用
- (6) 感染症等防止対策に係る費用
- (7) その他本業務の実施に必要となる費用

22 成果物

- (1) 業務運営計画書及び業務改善計画書（年次）
- (2) 判断基準書（更新）
- (3) 業務手順書（更新）
- (4) 緊急時対応計画書（更新）
- (5) 研修計画書（年次）、研修実施報告書及び研修資料一式
- (6) 実績報告（詳細は、「14 実績報告」のとおり）
- (7) その他、市が指定するもの

※ (2)から(4)までについて変更が生じた場合は、随時更新等するとともに、市へ提出すること。

※ 上記成果物は市に帰属し、著作権については、市と受託者（持分均等）とし、その権利行使については、それぞれの相手方の同意及び対価の支払いを要しないものとする。

※ 成果物が市の求める水準に達していないと判断された場合は、市と受託者が協議の上、市は受託者に成果物の再提出を求めることができる。

23 参考基礎数値

詳細仕様書 1_別添 1 のとおり

24 履行場所配置図

3 (2)～(6)の業務に関する配置図は、詳細仕様書 1_別添 2 のとおり

25 その他の責務

- (1) 円滑に業務が行えるよう、業務体制に万全を期すこと。
- (2) 受託者は常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上
適宜報告すること。
- (3) 効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、受託者自ら定期的なモニタリングを行い、業務の品質の維持・向上に努めること。
- (4) 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は、受託者の責任において的確に行うこと。
- (5) 受託者は、契約期間終了時（契約解除により契約終了の場合を含む。）には、本業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく市に返還しなければならない。

なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受託者はその損害を賠償するとともに、施設については受託者の責任において原状に復帰すること。

26 支払方法

毎月の検査合格後、受託者からの請求書に基づき支払うものとする。

27 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、市と受託者が協議の上、決定する。

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についても、研修の実施等、市と協議の上、必要な措置を講ずること。

28 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、市と協議の上、決定する。
- (2) 市は、必要があると認めるときは、本業務に係る事務について検査を行うので、受託者は協力すること。
- (3) 外国人住民に対して、不足なく市民サービスの提供ができる体制を整備すること。
- (4) 市民サービスの向上及び業務効率化に寄与する取組の推進に努めること。
- (5) 受託者の責めに帰すべき理由により発生した損害及び第三者に及ぼした損害は、受託者が負担する。
- (6) 受託者は受託した業務を再委託してはならない。なお、ここに記載されていない事項であっても、受託業務に付随して当然必要と認められるものについては、受託者の負担によりこれを処理すること。

- (7) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、市と協議の上、決定する。
- (8) 委託業務内容について、市が必要と認めるときは、協議の上、一部内容を変更する
場合がある。
- (9) 提案書に記載した内容について、受託者は必ず履行すること。
- (10) 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）を遵守し、また国分寺市職員の障害を理由とする差別解消推進
対応要綱（平成 29 年 4 月施行）の目的等を顧慮し、障害を理由とする差別の解消の
推進に努めること。

29 担当

市民部市民課窓口係 042-325-0111（内線 1107）

委託業務の内訳

(1) フロア案内業務

- ① 各課各窓口への来庁者の案内
- ② 状況に応じて目的窓口までの誘導案内及び担当者への引き継ぎ
- ③ 窓口受付番号発券機による番号の配布及び円滑な案内
- ④ 窓口受付番号発券機の操作支援
- ⑤ 市民課フロアにおける市民課業務に関する質疑応答対応
- ⑥ 市民課における各種証明申請書及び各種届出書に関する記載支援
- ⑦ 市民課フロアに設置の配布物等に関する質疑応答対応及び配布
- ⑧ 市役所 1 階待合スペース及び記載台の整理及び申請書等消耗品の補充（戸籍届書のフロアへの補充を含む）
- ⑨ 市民課フロアにおける円滑な窓口業務を実現するための他課との連携等
- ⑩ 総合案内との連携による効果的な案内の実施
- ⑪ マイナンバーカードによるコンビニ交付に係る質疑応答対応
- ⑫ 市役所 1 階待合スペース及び記載台の消毒等、感染症防止対策の実施
- ⑬ 転入手続洗い出しシステムに係る操作支援

(2) 窓口受付等業務

- ① 証明書交付申請受付業務
 - (ア) 詳細仕様書 1_別表 1 の「対象となる証明書一覧」の請求・申請に対する受付
 - (イ) 窓口における申請書等の整理及び消耗品の補充
 - (ウ) 書かない窓口システムを利用した申請書等記載支援
※支援内容の詳細は別途協議する。
- ② 窓口交付業務
 - (ア) 下記(3)及び市職員の作成した証明書の交付
 - (イ) 詳細仕様書 1_別表 2 の「証明書以外の交付物一覧」の交付物の交付
 - (ウ) 住所異動に伴い必要な手続関係課への案内
 - (エ) 証明書について、発行できない場合はその理由の説明と必要な手続きがある場合等はその案内
 - (オ) 発行した証明書について、郵送の必要がある場合の郵送手続き
- ③ 自動車臨時運行許可業務
 - (ア) 自動車臨時運行許可申請書の受付
 - (イ) 自動車臨時運行許可証の作成
 - (ウ) 自動車臨時運行許可証の交付及び臨時運行番号標（仮ナンバー）の貸与
 - (エ) 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標（仮ナンバー）の返納受付
 - (オ) 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標（仮ナンバー）の返納がない場合における電話等による返納の督促
- ④ 住所異動受付業務
 - (ア) 詳細仕様書 1_別表 3 の「対象となる住所異動等届出一覧」の届出に対する受付
 - (イ) 住所異動等に伴う返納物（印鑑登録証など）の收受
 - (ウ) 窓口における届出書及び申請書等の整理及び消耗品の補充

(エ) 主に転入の受付時に配付する配付物の準備（配付物の挟み込み作業等を含む。）

(オ) 書かない窓口システムを利用した届出書記載支援

※支援内容の詳細は別途協議する。

⑤ その他住民記録付帯業務

(ア) 住民基本台帳事務における支援措置等申出者、実態調査依頼等に該当する場合は、市（市民課庶務係）に引き継ぐ。

(イ) 住所異動に伴う個人番号カード、在留カード及び特別永住者証明書への記載事項変更及び交付

(ウ) 住所異動に伴う他課への案内

(エ) 住所異動に伴う転入学通知等の作成及び交付

(オ) ワンストップサービス（手続が必要な課等へ連絡し、市民課窓口での手続を依頼する。）の利用を真に必要とする方（身体が不自由な方など）へのワンストップサービスの提供

⑥ 印鑑登録受付業務

(ア) 印鑑登録申請及び照会に係る回答書の受付

(イ) 印鑑登録証の申請及び照会に係る回答書の受付

(ウ) 印鑑登録証交換申請の受付

(エ) 印鑑登録証の亡失届及び廃止申請の受付

(オ) 窓口における申請書等の整理及び消耗品の補充

⑦ 外国人住民に関する業務

(ア) 詳細仕様書1_別表4の「対象となる外国人住民に関する申請等一覧」の届出・申請に対する受付

⑧ 住民基本台帳カードに関する業務

住民基本台帳カードの返納の受付及び統合端末での入力

(ア) 詳細仕様書1_別表5の「対象となる住民基本台帳カード届出一覧」の届出・申請の受付

⑨ 住民票コードに関する業務

(ア) 住民票コード通知票の発送

(イ) 住民票コード変更届の受付

⑩ 母子健康手帳に関する業務

(ア) 出生届出済証明の受付

(3) 証明書作成業務

① 上記(2)①又は、市職員により受付を行った申請等に基づく、証明書（詳細仕様書1_別表1の「対象となる証明書一覧」）の作成。

※ 各証明書については、請求者等の使用目的から必要となる証明書を判断し、請求者等又は提出先等に確認した上で過不足のないよう発行する。

(4) 住所異動及び印鑑登録入力業務

① 住所異動届に基づく入力（転出証明書の作成を含む。）

② 職権処理に基づく（職権修正、職権記載・削除）入力

③ 転入通知（住民基本台帳法第9条第1項通知及び第9条第3項通知）の入力

④ 戸籍届出（住民基本台帳法第9条第2項、第19条第2項通知及び第19条第3項通知）の入力

⑤ 附票通知（住民基本台帳法第19条第1項通知及び19条第4項通知）の入力

- ⑥ 印鑑登録申請の確認
 - ⑦ 印鑑登録申請に基づく入力
 - ⑧ 印鑑登録証の作成
 - ⑨ 印鑑登録の照会書・回答書の作成及び郵送
 - ⑩ 印鑑登録証交換申請に基づく入力
 - ⑪ 印鑑登録証廃止申請に基づく入力
 - ⑫ 印鑑登録原票等の作成
- (5) 証明書交付等手数料収納業務
- ① 手数料（定額小為替等）の収納業務
 - ② 業務で収受した手数料の管理
 - ③ 業務で必要なつり銭の準備および管理
 - ④ 手数料については、翌営業日の午前9時30分までに集計表とともに市に報告・納付を行う。
- ※ 公金取扱については、市と調整し、指定公金事務取扱者としての指定を受けること。
- (6) その他付帯業務
- ① 業務開始前の指定された端末等の起動及び業務終了後の電源切断
 - ② 業務開始前の窓口受付番号発券機及び呼出機の起動及び業務終了後の電源切断
 - ③ 業務終了後の整理業務
 - ④ 委託期間中の業務処理実績等を毎日記録し、月ごとに市に報告する。
 - ⑤ 感染症防止対策の実施
 - ⑥ 行政手続等の来庁者に対する駐車券の減免