

総合窓口業務等委託事業仕様書

四街道市

総務部窓口サービス課

総合窓口業務等委託事業仕様書

1 目的

住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）及び戸籍法（昭和22年法律第224号）に基づく事務の記録の一部や、各種証明書等の受付及び作成、庁舎総合案内等を民間委託し、もって公共サービスの質の向上、総合窓口業務等の円滑な処理を図ることを目的とする。

2 事業場所

四街道市鹿渡無番地 四街道市役所総務部窓口サービス課

3 業務委託期間

令和7年7月1日から令和10年6月30日まで

4 業務実施日

（1）フロアサービス業務及び総合窓口業務

委託期間のうち土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定められた休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く日（ただし、第2日曜日午前及び第4日曜日午前は、これにかかわらず開庁日となる。）

（2）総合案内業務

委託期間のうち土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定められた休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く日

5 業務実施時間

平日 8時30分から17時15分まで

※今後、窓口受付時間を短縮することも想定され、変更契約を行う場合がある。

第2日曜日及び第4日曜日 8時30分から12時30分まで

6 委託業務の内容

（1）フロアサービス業務

- ①各種証明申請書、住民異動届、戸籍届書などの記載案内
 - ②来庁者への窓口案内、庁舎案内及び情報提供
 - ③番号発券機に係る案内、ロール紙の補充・処分、その他付帯する業務
 - ④法令の改正、四街道市の施策に基づき業務内容が変更、追加となる場合の業務
- ※本業務については、四街道市との協議の上決定すること。

（2）総合窓口業務

- ①戸籍謄抄本の交付申請の受付及び形式審査（申請者の本人確認及び資格確認、申請書の記載事項の確認、申請事由の確認及び第三者からの請求においては、請求事由、根拠資料等の確認をいう。以下同じ。）並びに当該交付申請に係る戸籍謄抄本の作成業務
- ②除籍謄抄本の交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る除籍謄抄本の作成業務
- ③戸籍謄本、除籍謄本、改正原戸籍謄本の広域交付申請の受付及び形式審査並びに当日交付可能な戸籍謄本の作成業務
- ④戸籍記載事項証明書、除籍記載事項証明書の交付申請の受付及び形式審査並びに当

該交付申請に係る戸籍記載事項証明書又は除籍記載事項証明書の作成業務

- ⑤戸籍に関する届書記載事項証明書の交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る戸籍に関する届書記載事項証明書の作成業務
- ⑥戸籍に関する届書受理証明書の交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る戸籍に関する届書受理証明書（戸籍システムから発行するものに限る）の作成業務
- ⑦その他の戸籍に関する証明書の交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係るその他の戸籍に関する証明書の作成業務
- ⑧戸籍に関する届書の受付、形式審査（届出人の本人確認及び資格確認、戸籍届出書の記載事項の確認）及び確認票、審査用全部事項証明書の出力
- ⑨住民票の写しの交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る住民票の写しの作成業務
- ⑩住民票記載事項証明書の交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る住民票記載事項証明書の作成業務
- ⑪広域交付の住民票の写しの交付申請の受付及び形式審査業務
- ⑫戸籍の附票の写しの交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る戸籍の附票の写しの作成業務
- ⑬住民異動届の受付及び形式審査並びに当該住民異動届に係る異動情報の住民基本台帳システムへの入力業務
- ※本業務については、市職員による内容確認及び異動の可否の意思決定を受けること。
- ⑭住民異動届の申請者に対する転入セット組や引き渡し業務
- ⑮住民異動届により手続きが必要となる関係各課への連絡業務
- ⑯印鑑登録証明書の交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る印鑑登録証明書の作成業務
- ⑰印鑑の登録申請の受付及び形式審査並びに印鑑登録情報の印鑑登録システムへの入力業務並びに印鑑登録原票の作成及びスキャナーでの読み取り業務並びに印鑑登録原票の副本の作成業務
- ※本業務については、市職員による内容確認及び登録の可否の意思決定を受けること。
- ⑱印鑑登録廃止申請、印鑑登録証亡失届の受付及び形式審査並びに印鑑登録システムへの入力業務
- ※本業務については、市職員による内容確認及び登録の可否の意思決定を受けること。
- ⑲印鑑登録原票及び副本の差替え業務
- ⑳転入、転出及び転居に伴う小中学校の転入・転退学通知書の発行業務
- ㉑市職員から受け取った住民基本台帳法第9条第1項による住民票に記載のための名簿に基づく住民基本台帳システムへの入力業務
- ㉒市職員から受け取った住民基本台帳法第9条第2項による住民票に記載のための名簿に基づく住民基本台帳システムへの入力業務
- ㉓住民基本台帳法第19条第1項の戸籍の附票の記載の修正のための通知に基づく戸籍システムへの記載業務
- ㉔戸籍及び住所の異動に伴う附票入力業務
- ㉕軽自動車用住所証明書の交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る軽自動車用住所証明書の作成業務
- ㉖所得証明書の交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る所得証明書の作成業務
- ㉗納税証明書の交付申請の受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る納税証明書の作成業務
- ㉘住民票コード通知書の再発行受付及び形式審査並びに当該交付申請に係る住民票コード通知書の作成業務

②⑨その他戸籍・住民基本台帳事務に係る軽易な業務

③⑩法令の改正、四街道市の施策に基づき業務内容が変更、追加となる場合の業務

※本業務については、四街道市との協議の上決定すること。

(3) 総合案内業務

①来庁者への窓口案内、庁舎案内及び情報提供

※現在、本館2号棟工事を実施しており、工事終了後（令和8年5月予定）に2号棟の案内も含めるものとする。

②国旗、市旗の掲揚、降納

※現在、本館2号棟工事を実施しており、工事終了後（令和8年5月予定）に開始を予定している。

③拾得物、苦情などの担当部局への引継ぎ

④業務日報の作成

⑤ハガキ、切手、印紙等の販売

⑥フロアサービス業務担当者との連携、その他付帯する業務

⑦法令の改正、四街道市の施策に基づき業務内容が変更、追加となる場合の業務

※本業務については、四街道市との協議の上決定すること。

(4) 委託業務に起因した苦情等が発生したときは、受託者は責任を持って誠実に対処するとともに、遅滞なく四街道市に報告し、その指示を受けるものとする（状況により四街道市が苦情を引き継ぐものとする）。

7 備品等の使用

①業務に必要な文房具などの事務用消耗品（配置計画書、日誌、報告書の用紙、ボールペン、修正液、カッター等）は、受託者が調達する。

8 端末機等の適正運用

①四街道市は、「10 業務従事者」に挙げる者（総合案内業務に従事する者を除く。）が四街道市の管理する住民情報に係る情報システム端末機を使用する際その者を識別できるID及びパスワードを与えるものとする。

②受託者は、使用する端末機等について、常に業務に支障のないよう配慮を怠ってはならない。また、故障が生じた場合は速やかに四街道市に報告しなければならない。

9 業務の処理

①受理した届出、申請等は、即日処理することを原則とする。

②四街道市は、日々の業務に必要な入力帳簿等を受託者に渡し、受託者は業務完了後委託者に速やかに引き渡さなければならない。

③受託者は、業務開始時間までに端末機等の準備をすること。また、業務終了後は端末機の終了操作及び記載台等の整理を行うこと。

10 業務従事者

(1) フロアサービス業務及び総合窓口業務に従事する者

①受託者は、契約後速やかに前事業者との引継ぎを行うとともに、業務研修を行うこと。なお、研修期間及び内容については、四街道市及び受託者双方の協議により決定するものとする。

②住民基本台帳システムへの入力業務に携わる者は、当該業務に係る住民基本台帳法等について十分理解していること。

③住民基本台帳システムへの入力業務に携わる者及び各種証明書受付作成業務に携わ

る者は、実務に精通していること。

- ④戸籍に関する届出の受付に携わる者は、当該業務に係る戸籍法等について十分理解していること。
- ⑤本業務に従事する者は、誠意をもって迅速正確に業務ができ、個人情報に関する秘密保持等の義務を誓約した者であること。
- ⑥フロアサービス業務及び総合窓口業務に従事する者は平日7人、第2日曜日及び第4日曜日2人とし、内訳は次のとおりとする。また、勤務時間は平日7時間45分とし、休憩は1時間を原則とする。休憩時間は交代勤務とし、市民が滞留しないよう従事者を調整すること。第2日曜日及び第4日曜日は4時間とし、休憩時間は設けないものとする。

(平日)

フロアサービス業務に従事する者 1人(常時)

総合窓口業務に従事する者 6人(休憩時は2名又は3名)

(第2第4日曜日)

フロアサービス業務に従事する者 0人

総合窓口業務に従事する者 2人

- ⑦業務従事者の割り振りについては、業務実施月の前月20日までに配置計画書を四街道市、受託者間で協議の上、作成すること。
- ⑧受託者は、業務に支障があると四街道市が判断したときは、四街道市及び受託者で協議の上、人員の転換や補充ができるものとする。

(2) 総合案内業務に従事する者

- ①受託者は、契約後速やかに前事業者との引継ぎを行うとともに、業務研修を行うこと。なお、研修期間及び内容については、四街道市及び受託者双方の協議により決定するものとする。
- ②総合案内業務に従事する者は、地方自治体又は企業等で、案内又は受付業務について6か月以上の経験者で、市町村業務に関し一定の知識を有する者であること。
- ③総合案内業務に従事する者は、平日常時1名とする。また、勤務時間は平日8時間45分とし、休憩をとる場合は交代勤務者を配置する等、業務従事者の調整を図ること。第2日曜日及び第4日曜日については、従事する者を置かないものとする。
- ④総合案内業務に従事する者は、緊急・不測の事態等が生じたときは、就業時間外であっても受託者の承認に基づいて四街道市の指示に従うものとする。
- ⑤受託者は、総合案内業務に従事する者に欠員が生じないよう、常に計画的に管理すること。
- ⑥業務への従事者の割り振りについては、業務実施月の前月20日までに配置計画書を四街道市、受託者間で協議の上、作成するものとする。
- ⑦受託者は、業務に支障があると四街道市が判断したときは、四街道市及び受託者で協議の上人員の転換や補充ができるものとする。

11 責任者の設置及び従事者の服務

- ①業務従事者の中から1名を責任者として選任し、四街道市に届けなければならない。
- ②責任者は、日常業務の指揮監督を行うとともに、四街道市との連絡及び調整を行う。
- ③業務従事者は、責任者の指示により本業務を実施する。
- ④業務従事者は、品位を保ち、対応は明朗・迅速・正確・丁寧にし、特に言葉使い及び態度には十分注意すること。
- ⑤業務従事者は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。
- ⑥業務従事者は、関係法令を遵守し、業務を遂行しなければならない。

12 業務従事者に係る研修及び名簿の提出

- ①受託者は、委託契約締結後、従事する者の氏名、職歴等について、「従事者状況報告書」（A 4 版任意様式）を作成し、速やかに四街道市に報告すること。
- ②受託者は、本業務に従事する者に対し、契約後業務開始前に業務全般について実務研修（接遇、四街道市基礎情報、業務）を実施し、本業務について業務従事者の習熟度を高め、委託業務開始当初より業務を停滞させることなく履行できるようにすること。
- ③上記②の実務研修を実施する際、四街道市は必要な協力をするものとする。
- ④受託者は業務上の課題、応対手順の整理及び業務見直しの必要がある場合は、四街道市と協議する。また、受託者は、協議に至る経緯及び協議結果等について記録し、「報告書」（A 4 版任意様式）として四街道市に提出すること。

13 契約期間満了に伴う引継ぎ

契約期間満了にあつては、受託者は業務遂行に係る手順書の作成を行い、後の受託者への業務引継ぎを行うこと。

14 再委託の禁止ほか

- ①本契約については、再委託を禁止する。
- ②受託者は、本契約の履行について個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守すること。

15 支払方法

年 12 回（毎月払い）払いとし、毎月の履行を「業務完了届」（A 4 版任意様式）により確認後支払うものとする。

16 その他

この仕様に定めのない事項又はこの仕様に疑義が生じた事項については、必要に応じ四街道市、受託者間で協議し業務に支障のないようにしなければならない。

17 参考基礎数値

	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	平均数値
住民票異動処理件数	15,106	15,160	20,737	17,001
印鑑登録等処理件数	3,286	3,226	3,097	3,203
戸籍届出受付件数	4,012	3,898	3,869	3,926
戸籍附票処理件数	2,791	2,595	2,512	2,633

	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	平均数値
住民票関係証明書発行通数	46,161	41,173	31,852	39,729
戸籍関係証明書発行通数	20,654	20,730	22,529	21,304
印鑑登録証明書発行通数	25,607	23,164	10,330	19,700
その他証明書発行件数	1,486	1,474	1,094	1,351

	令和４年度	令和５年度	令和６年度	平均数値
税証明書発行件数（当課分）	9,902	8,355	7,206	8,488

	令和４年度	令和５年度	令和６年度	平均数値
総合案内件数	33,718	31,781	36,786	34,095

数値はすべて各年度（４月１日より３月３１日まで）集計。
表記されている件数は、市職員が行った業務件数も含まれている。
平均数値の小数点以下は四捨五入で処理。