

尾張旭市市民課窓口業務委託事業仕様書

1 件名

尾張旭市市民課窓口業務委託事業

2 業務実施期間

(1) 契約予定日

令和8年7月中旬

(2) 事前準備期間

契約締結日の翌日から令和8年9月30日まで

(3) 委託期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日まで

(4) 準備期間の費用負担

契約締結日の翌日から令和8年9月30日までの事前準備期間において、受注者は業務委託開始に必要な引継ぎ、準備、業務従事者の確保及び研修等を行うものとする。これらにかかる費用は受注者の負担とする。

3 業務日時

(1) 業務日

ア 平日（ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。）

イ 日曜窓口

第2・4日曜日

ただし、マイナンバーカードシステムメンテナンスに伴う業務制限日（毎月第3土曜日に続く日曜日）と重なる場合は、第4土曜日を代替日として設ける。

ウ マイナンバーカード出張受付

尾張旭市（以下「市」という。）が指定した日（年10日以内）

エ おくやみ手続支援

火曜日及び木曜日

(2) 業務時間

ア 平日

午前9時から午後4時まで

イ 日曜窓口

午前8時30分から正午まで

ウ マイナンバーカード出張受付

土日祝日を含む任意の日（年10日以内）の4時間程度

エ おくやみ手続支援

午前9時、10時、午後2時及び3時に1枠ずつ

オ 業務時間前後の業務

開庁に当たっての準備事務及び窓口終了後の事務（端末の終了、金銭の集計、報告書作成等）についても業務範囲に含むものとし、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、業務時間に関わらず、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経費についても、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。

4 業務場所

尾張旭市役所南庁舎 1 階市民課、同課フロア周辺及び市内等マイナンバーカード出張受付会場

5 業務履行に当たっての基本的な考え方

(1) 守秘義務

受注者は、本業務に携わる者（以下「従事者」という。）に対し、個人情報をはじめ、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らし、又は盗用しないよう守秘義務を遵守させなければならない。その職を退いた後も同様とする。また、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、市に報告すること。

なお、業務開始後、新たに雇用した者についても、その都度、直ちに上記誓約書を取り交わし、市に報告すること。

(2) 情報の目的外利用、複写等の禁止

本業務で知り得た情報については、適切かつ厳格に管理することとし、第三者に漏えい及び開示並びに目的外利用を行ってはならない。また、本業務の実施に必要なと市があらかじめ認めた場合を除き、執務場所からの持ち出し、複写及び複製をしてはならない。

(3) 個人情報保護の徹底

受注者は、公共の業務に携わる重要性及び特定個人情報を含む個人情報（以下「個人情報」という。）を取り扱う重要性を十分に認識し、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」及び「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）」等関係法令を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備すること。また、セキュリティ研修を従事前及び従事中定期的に実施し、その結果を市に報告するとともに、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) 資料などの適正な保管

受注者は、市から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などについて、適切かつ厳重に保管すること。

(5) 信用失墜行為の禁止

受注者は、業務を遂行するに当たり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適

切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(6) コンプライアンスの徹底

受注者は、業務に係る関係法令通知などを遵守し、業務を適切に行うこと。

(7) 公正な取扱い

受注者は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公平・公正に取り扱わなければならない。

(8) 人権の尊重

受注者は、業務の実施に当たっては、人権を侵害することのないよう留意するとともに、従事者に対する人権研修を実施すること。

(9) 指揮命令系統の確立

受注者は、作業内容を十分に把握し、受注者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。

(10) 適切な業務管理

効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、受注者においても自ら定期的なモニタリングを行い、常に業務の質、精度の維持・向上に努めること。また、市が実施するモニタリングに対して協力すること。

(11) 危機管理

受注者の責任において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。また、事故、災害などの緊急事態が発生した場合に備え、事前に体制を整備するとともに、緊急事態発生時においても、本業務の遂行に支障が生ずることがないように、市と連携しながら対応策を講じること。

(12) 従事者の身だしなみ

受注者は、業務を遂行するに当たり、従事者における市民の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、受注者の負担で、その身分を明確にするための名札を用意し、業務従事中、市民に認識できるように必ず着用すること。

6 業務の実施体制

(1) 業務実施計画の作成

受注者は、事業実施に先立ち、従事者の業務分担、研修計画、人員配置等を記載した事業計画書（任意様式）を提出すること。

(2) 業務実施体制の整備

受注者は、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備するとともに、正確で迅速な業務処理を行うため、繁閑期を考慮した適正数の従事者を配置すること。なお、従事者のうちから市民課窓口業務を十分理解した現場責任者及び担当者を配置すること。

(3) 代替要員の確保

受託者が業務従事者等の休暇等を認めた場合又は教育、健康診断等を実施する場合については、受託者は予め代替要員を確保するなど、業務実施に支障のないように配慮しなければならない。

(4) 受託者の雇用者としての義務

受託者は、業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者等に対し、法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に努めなければならない。

(5) 従事者等は、原則として受託者が直接雇用すること。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに委託者に報告し、対策を施すこと。

7 現場責任者の配置等

(1) 現場責任者等

受注者は、業務に従事する者の指揮監督を行うとともに、市との窓口となり円滑に受託業務を遂行するため、現場責任者を選任し、現場責任者は自治体窓口業務に1年以上従事している者を選任すること。受託者は、現場責任者が不在時には現場責任者の代行者を立て、管理できる体制を構築すること。また、現場責任者又は代行者のいずれかを必ず業務場所に常駐させ、常に委託者と連絡が取れる体制を整えるものとする。

(2) 現場責任者等の責務

ア 通常業務

現場責任者は、受託業務のマネジメント全般、市との連絡調整、業務進捗状況の管理、実績の管理・分析、業務の改善、業務の質・精度の維持・向上、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。

イ 緊急業務

契約上の疑義が生じた場合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。

ウ 改善業務

受託契約の適正な履行と確認、法令の遵守、業務改善のための課題抽出と改善策の提示、担当者の指揮・管理、担当者との情報共有、トラブル発生時の迅速な対応、担当者の育成・研修計画の立案等を行うこと。

8 従事者の配置等

(1) 従事者

受注者は、受託業務及びマニュアル等の内容を理解し、窓口対応及びシステム操作等の担当業務を的確に行える従事者を配置すること。

(2) 緊急業務

受託者が本業務を実施するにあたり、窓口等における苦情又はトラブルが発生したときは、受託者が責任をもって対応すること。なお、本内容については、委託者に随時報告を行うとともに、委託者への引継ぎが必要なものは、現場責任者又は代行者から委託者へ引き継ぐものとする。また、苦情等については原因究明、対応策及び再発防止策を講じ、委託者へ報告すること。

(3) 従事者の教育等

受注者は、従事者に対し、業務を実施し、更に質を向上させるために必要な知識や技術を習得するための研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等を含む。）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

9 従事者名簿

受注者は、従事者名簿を作成し、あらかじめ市に提出するとともに、執務室内に名簿に記載のない者が立ち入らないようにすること。

10 業務委託内容

(1) 証明書等交付窓口業務

- ア 市職員が作成した証明書等を交付すること。
- イ 印鑑登録証の利用方法の説明及び受領の署名をもらうこと。
- ウ 自動車臨時運行許可証等の交付及び説明を行うこと。
- エ 申請者に記載内容の確認（補正を含む。）及び説明を行うこと。
- オ 手数料を徴収すること。（市が用意するキャッシュレス決済対応レジを利用すること。）

(2) 手数料集計

- ア 手数料の取扱いについては、収納事務受託者としての指定を受けること。
- イ 日次の証明書等の売上げの集計表を作成すること。
- ウ 申請書等を種別に分類すること。
- エ 集計金額が売上げと一致しない場合には、原因を究明し解決すること。
- オ 定額小為替の換金を事務に支障のないよう適宜行うこと。また、保有する定額小為替と現金の出納簿を作成し、合計額にずれが生じていないことを毎日確認し報告すること。
- カ 市の指定する日（原則として、収納日の翌々営業日）に指定金融機関に納付すること。（郵便請求分含む。）
- キ キャッシュレス決済の集計表を作成すること。
- ク 平日及び日曜窓口等のお釣りの準備及び集計をすること。
- ケ 申請書にレシート番号を記入するとともに、レシートの副本の番号に抜けがないかを確認すること。
- コ 現場責任者は、レシートの訂正・取消について立ち合い又は理由の確認を行うこと。

(3) 市民課窓口案内業務

受注者は、受託業務の内容を十分理解し、接遇等について研修を受けた従事者を市民課フロアに配置して、次の業務を行い、対処できないことが発生した場合には、直ちに市へ引継ぐこと。

ア 来庁要件を確認し、該当する窓口を案内すること。

イ 市民課窓口で請求又は届出をする書類の内容説明と記載補助を行うこと。

ウ 市民課窓口で設置された番号発券機及び「書かない窓口」端末操作の補助を行うこと。

エ カウンター周辺と記載台付近の整理整頓・消毒を行うこと。

オ 記載台の消耗品と各種申請書等の補充を行うこと。

カ 忘れ物の一時保管及び総合案内への引継ぎ業務を行うこと。

キ 災害発生時における来庁者案内及び付随的業務を行うこと。

(4) 郵便請求業務

ア 郵便請求事務に関する仕分け

市職員から市民課宛到着郵便物を受領し、細分類を行い、郵便請求に関係のない郵便物及び刑事訴訟法（昭和23年法律第131号）第197条第2項の規定による捜査関係事項照会文書については市に引き渡すこと。

イ 郵便請求事務に関する受付

郵便請求に関する郵便物について、開封、受付印の押印及び受付帳を作成すること。

ウ 郵便請求事務に関する証明書作成

(ア) 請求者等が、法令上、請求等することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。

(イ) 請求書等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。この際、記載された内容が不十分であることが法令・通知等に照らして明白な場合については、直接請求者等に電話連絡を取り、確認を行うこと。記載内容が不十分であることが法令・通知等に照らして明白ではない場合には、請求書等を受領し、市に引き継ぐこと。

(ウ) 請求等に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行い、添付書類が不足又は不適當なことが法令・通知等に照らして明白な場合については、請求者等に電話連絡を行い、当該事実を通知し、説明を行った上で、追加の送付を求めること。添付書類が不足又は不適當なことが法令・通知等に照らして明白ではない場合又は請求者による追加が困難な場合には請求書等を受領し、市に引き継ぐこと。

(エ) 請求等の任に当たっている者が本人であるか確認するための資料を確認し、不足又は不適當なときは、請求者に電話連絡を行い、追加の送付を求めること。

請求等の任に当たっている者が本人であるか確認するための資料を確認し、不足又は不適当なことが法令・通知等に照らして明白な場合については、請求者に電話連絡を行い、追加の送付を求めること。不足又は不適当なことが法令・通知等に照らして明白ではない場合又は請求者による追加が困難な場合には請求書等を受領し、市に引き継ぐこと。

(オ) 請求等の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうかを確認するために用いる委任状等を確認し、不足又は不適当なことが法令・通知等に照らして明白な場合については、請求者に電話連絡を行い、追加の送付を求めること。不足又は不適当なことが法令・通知等に照らして明白ではない場合又は請求者による追加が困難な場合には請求書等を受領し、市に引き継ぐこと。

(カ) 第三者からの請求等に際しても上記の業務を実施すること。

(キ) 郵便請求可能な証明書を作成すること。

(ク) 定額小為替を徴収すること。

(ケ) 定額小為替を換金すること。

(コ) 郵便請求の集計表を作成すること。

エ 郵便請求による証明書の交付

(ア) 公用請求回答書の発送に係る管理簿への入力業務を行うこと。

(イ) 作成した証明書の封入封緘を行い、郵便物の取りまとめ課へ持参すること。

(規定時間後の郵便物は、直接郵便局へ持参すること。)

(ウ) 請求者が速達の返信用封筒を用意している場合は、速やかに処理を行うこと。

オ 電話対応

(ア) 郵便請求に関する請求者等からの電話による問い合わせに対応すること。

(イ) 対応できない問い合わせが発生した場合には、直ちに市へ引継ぐこと。

(5) おくやみ手続支援業務

亡くなられた方や遺族等の情報を事前に聞き取り、尾張旭市役所各課（以下「関係課」という。）の窓口で使用する申請書等（以下「申請書等」という。）に反映させることで、何度も同じ情報を記入する負担を軽減するため、次の業務を行うこと。

ア おくやみ手続支援（以下「手続支援」という。）の窓口（対面予約有り）、電話予約の受付及び聞き取り内容のオンライン入力業務を行うこと。（オンライン入力利用者等の情報を除く。）

イ オンライン入力情報を切り出し、申請書等に反映させるため市が作成したエクセルシートに貼りつけること。

ウ 庁舎内共有フォルダを活用した関係各課への周知及び関係各課への催促業務を行うこと。

エ 関係課から必要な申請書等の確認が出来次第、出力すること。

- オ 予約日時に遺族等に申請書等を交付すること。
- カ 遺族等への申請書等の説明を行うこと。
- キ 電話対応
 - (ア) 手続支援に関する利用者等からの電話による問い合わせに対応すること。
 - (イ) 対応できない問い合わせが発生した場合には、直ちに市へ引継ぐこと。
- (6) マイナンバーカード関連業務（特定在留カード等の関連業務も含む。）
 - ※ 申請時来庁方式、代理交付及び代理人による電子証明書の発行手続等における、暗証番号設定依頼書等を基に暗証番号の設定や照会を行う操作を除く。
 - ア マイナンバーカード交付関連受付（発券機への案内、マイナンバーカード等の返納、紛失の受付など）及び交付業務を行うこと。
 - イ マイナンバーカード電子証明書業務（発行、更新、失効）を行うこと。
 - ウ マイナンバーカード券面記載事項変更業務を行うこと。（住民票の異動と同時でない場合に限る。）
 - エ マイナンバーカード暗証番号変更・再設定業務を行うこと。
 - オ マイナンバーカード一時停止解除業務を行うこと。
 - カ 申請補助業務（申請書発行受付、本人確認、制度説明、写真撮影、オンライン申請補助等）を行うこと。
 - キ マイナンバーカード交付前設定業務（マイナンバーカードの受領、開梱作業、統合端末及び住基情報照合、交付通知書の準備など）を行うこと。
 - ク マイナンバーカードの保管及び市民への電話連絡業務を行うこと。
 - ケ マイナンバーカード関連資料等の情報更新、管理及び廃棄業務等を行うこと。
 - コ マイナンバーカード交付関連申請書の電子化を実施すること。
 - サ マイナンバーカード出張受付業務
 - (ア) 必要備品搬入・会場設営・撤収
 - (イ) 申請補助業務（申請書発行受付、本人確認、制度説明、写真撮影、オンライン申請補助）
 - (ウ) 市への申請書の再発行依頼
 - (エ) 必要書類の複写
 - ※ 規模に応じて、従事者を適性配置する。
 - シ 窓口、電話、メール等の問い合わせ対応を行うこと。
 - (ア) マイナンバーカードに関する手続や、マイナンバーカードの利活用（健康保険証、運転免許証等との一体化を含む。）に関する市民等からの問い合わせに対応すること。
 - (イ) 対応できない問い合わせが発生した場合には、直ちに市へ引継ぐこと。
- (7) 窓口利用者アンケートの実施
 - 受注者は窓口サービスの向上を図るため、市民の意見を把握し、業務に反映する

ため、年度ごとに2回程度、窓口利用者アンケートを実施すること。

アンケートは下記【アンケート項目】を参考に受注者が作成し、その内容については事前に市の承認を得ること。なお、実施結果を分析し、「窓口利用者アンケート実施報告書」としてとりまとめ、提出すること。

アンケートへの記載内容は、手続内容の区分及び窓口の印象について、「とても良い」「良い」「普通」「悪い」「とても悪い」等の5段階評価とその理由とする。

【アンケート項目】

業務委託内容ごとの説明のわかりやすさ、従事者の接遇（言葉づかい、身だしなみ等）、待ち時間等

(8) マニュアルの更新

受注者は、準備期間にマニュアルを作成し、業務開始後も業務に合わせて随時更新すること。なお、権利は市に帰属する。

(9) 苦情対応

受託業務に関する苦情、トラブル対応は受注者が行い、苦情等の現状、課題、改善案等を連絡票として市に報告すること。ただし、市の制度又は政策に関すること、受託業務以外の業務に関すること等については、市に引継ぎ、市が対応する。

(10) 定例報告会

各業務の実績報告、業務改善提案等を行うため、市と受注者による月1回程度の定期的な報告会を開催するものとする。

(11) 実績報告

業務の執行に関し、次の実績報告書等を作成し、定められた日時までに報告すること。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、随時で報告するものとする。

ア 下記内容の日次報告書を翌営業日までに報告すること。

- (ア) 証明書種類別受付・交付件数及び収納金額などの業務実績
- (イ) 業務実施に係る課題とその改善策
- (ウ) 特に報告すべき事項

イ 下記内容の月次報告書を翌月の定例報告会までに報告すること。

- (ア) 証明書種類別受付・交付件数及び収納金額などの業務実績
- (イ) 業務実施に係る課題とその改善策
- (ウ) 前月の課題事項に対する対応状況
- (エ) 従事者の育成状況（研修実施状況等）
- (オ) サービスレベルの達成状況

ウ 業務(一部)完了報告書及び下記内容の集計表等を毎月の業務終了後、5営業日以内に提出すること。

- (ア) 証明書種類別受付・交付件数及び収納金額などの業務実績

- (イ) サービスレベルの達成状況
- (ウ) 定例報告会の会議録
- (エ) 受託収入金計算書

エ ウに加え、下記内容の年次報告書を4月末までに報告すること。（契約最終年度は契約終了日までの分を速やかに報告）

- (ア) 年間業務実績
- (イ) サービスレベルの達成状況（年間）
- (ウ) 窓口利用者アンケート実施報告書

(12) その他附帯業務について

ア 日々の業務の開始までに受注者が使用する端末等を立ち上げ、日々の業務終了後は電源を切ること。

イ 業務開始までにカウンター周辺の整理整頓及び簡易な清掃を行い、各種サインの確認、請求書等の整理及び補充並びに掲示物等の整理を随時行うこと。

ウ セキュリティ及び品質管理について内部監査を実施し、市に報告し、維持・改善に努めること。また、市がセキュリティ監査を実施する場合は協力すること。

(13) 委託業務の表示

受注者は、業務を実施する場所において、利用者に対し、当該業務が本市の委託を受けて実施されている旨を明らかにする表示（例：〇〇業務は尾張旭市から委託を受けて△△が実施しています。）をすること。

(14) 契約終了時の業務の引継ぎ

ア 受注者は、次期受注者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継期間を設け、次期受注者に対して、業務内容を記した書類（マニュアル、業務手順書など。ただし、受注者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害する恐れがあると認められるものを除く。）により引継ぎを行うこととする。

また、契約終了時に受注者が処理途中であるものについては、事務の種類やその状態を明確にし、次期受注者が直ちに業務を遂行できるようにすること。

イ 市は当該引継ぎが円滑に実施されるよう受注者及び次期受注者に対して必要な措置を講じるとともに引継ぎが完了したことを確認する。

11 事前準備

(1) 業務内容

受注者は以下の業務を行うものとする。

業務委託内容の円滑かつ確実な履行のために必要な事項を事前準備とし、以下の制度設計、当該業務従事予定者へ事前教育等を行う。ただし、実務経験者については実地研修の一部の省略を認め、必要に応じて行う。

(2) 業務設計

- ア 業務フロー図の作成
 - イ 発注者と受注者間の業務役割区分の策定
 - ウ 運用計画(日単位、月単位等の業務運営方法・体制等)の策定
 - エ 個人情報取扱手順の策定
 - オ 特定個人情報取扱手順の策定
 - カ 運用レイアウト図の策定
- (3) 運用設計
- ア 発注者と受注者間の判断基準書の策定
 - イ 業務手順の策定
 - ウ 緊急対応マニュアルの策定
 - エ 自主監査基準の策定
- (4) 従事予定者への事前教育
- ア 基礎教育(窓口業務の業務基礎、公金取扱い、接遇、個人情報保護・人権等)
 - イ システム教育(業務システム基礎操作等)
 - ウ 実地研修
- (5) 上記(2)、(3)の制度設計に当たっては、次の方針を踏まえるものとする。
- ア 郵便請求事務における証明書発行に係る審査・決定など、法令上、発注者が責任をもって行うべき業務(いわゆる「公権力の行使」に相当する行為を除く。)及びマイナンバーカード関連業務(申請時来庁方式、代理交付及び代理人による電子証明書の発行手続等における、暗証番号設定依頼書等を基に暗証番号の設定や照会を行う操作を除く。)の委託範囲のすべての業務の制度設計を行う。
 - イ 令和8年10月以降の委託対象業務において、確実性及び効率性の観点から発注者と受注者の業務役割分担を適切なものとするとともに、法令上適正な請負契約となるように制度設計を行う。
 - ウ 個人情報保護・人権等について、十分に考慮した制度設計を行う。
- (6) 業務実施体制
- ア 準備業務について受注者は業務の統括を行う統括責任者を配置すること。また、当該責任者は、発注者との主たる窓口となり、業務全体のマネジメント、進捗管理等に責任を持って当ること。
 - イ 上記アの統括責任者について、受注者は窓口業務の委託化に係る専門的知識・マネジメント経験1年以上を有する者を選任し、迅速かつ安定的に業務を遂行すること。
 - ウ 準備業務の開始に先立ち、業務実施スケジュール、作業工程表等を提出し、発注者の承認を得て、計画的に業務を遂行すること。
 - エ 業務開始以降も配置する場合、業務上支障のない範囲で現場責任者と業務分担することには差し支えない。

(7) 守秘義務及び個人情報保護

契約の履行に必要な資料及びデータについては、発注者の許可なく外部には提出しないこと。なお、準備業務を遂行するに当たっては、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）」等関係法令の規定に基づき、個人情報の保護を図ること。

(8) 情報セキュリティの確保

ア 受注者は、準備業務の遂行に当たり、次の事項を遵守すること。

- (ア) 業務履行の際は、許可された端末装置のみを使用すること。
- (イ) 情報セキュリティに関する措置について、定期的に報告を行うこと。
- (ウ) その他、市の情報セキュリティルールを遵守すること。

イ 受注者は、責任者その他の従事者に対して、事前の情報セキュリティ研修を行い、準備業務従事前には情報セキュリティに関する誓約書を取り交わすこと。

(9) 成果品

準備業務における成果品は次のとおりとする。なお、各成果品の納期限は、業務進捗状況を踏まえ、発注者と受注者が別途協議の上、決定する。

ア 窓口業務の制度設計等報告書(下記の内容を含む)

- (ア) 執務場所レイアウト図
- (イ) 業務実施体制図及び業務手順書
- (ウ) 発注者と受注者間で処理する範囲や役割分担を明確化した業務標準書
- (エ) 業務遂行の流れを示すフロー図
- (オ) 業務処理における判断基準を明確化した判断基準書
- (カ) 緊急対応マニュアル及び自主監査基準
- (キ) 従事予定者への事前教育の計画及び実施状況
- (ク) 従事者のシフトローテーション

12 業務従事者の服務等

- (1) 市民の疑惑を招くことのないよう注意し、業務に遺漏のないよう万全を期すこと。
- (2) 市民に対しては、挨拶を含め、終始親切公平な態度で接すること。
- (3) 業務場所内での携帯電話の持ち込み及び使用は厳に慎むこと。
- (4) 服装や履物等の身だしなみについては、業務内容に適したものを着用すること。
- (5) 業務従事者が自家用車通勤する場合は、来客用駐車場及び職員用駐車場を利用しないこと。

13 品質基準

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することとし、別紙2に定めるサービスレベルを遵守すること。

14 再委託の禁止

受注者は、業務の処理を他に委任し、又は請け負わせてはならない。

15 安全衛生

- (1) 受注者は従事者に対して、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、受注者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受注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に帰する事由による災害については、この限りでない。
- (2) 受注者は、雇用に当たっては、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。
- (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恐れがある場合、受注者は直ちにその旨を市に通知するものとし、市はこれに応じて直ちに安全又は衛生上、必要な措置を講ずるものとする。なお、市が当該措置を講ずるまでの間、受注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) 前号の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受注者は、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は、受注者の責任を免除する。

16 業務遂行上で市が負担するもの

- (1) 本業務の遂行に必要と市が認める備品類（プリンター、電話、受付カウンター等）及びこれらに必要な消耗品（証明書作成に必要な改ざん防止用紙、コピー用紙及び貸与するプリンター等に係る消耗品を含む。）並びに請求書等の印刷物や電気料等は市が用意又は負担するものとする。ただし、受注者は、常にその節減に努めなければならない。
- (2) 市が用意する機器等の什器については別紙3のとおり

17 受注者が持ち込む機器等の什器について

- (1) 統括管理責任者、現場責任者及び担当者並びにその関係者に限らず、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）の持込みを禁止する。ただし、業務の遂行上持込みが不可欠な場合には、予め市の承認を得ること。
- (2) 上記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を禁止する。

18 成果品の帰属

- (1) 本業務実施に伴い作成された成果品（出力された帳票、受注者が履行期間内に作成又は取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は市に帰属する。
- (2) 著作権については協議する。ただし、成果品に含まれる市又は受注者が従来から

有していた著作物の著作権については、それぞれ市又は受注者に帰属する。

19 その他の責務

- (1) 業務開始日から円滑な業務が行えるよう業務体制に万全を期すこと。
- (2) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗について確認の上、適宜報告すること。
- (3) 受注者は、「尾張旭市契約規則（昭和53年規則第19号）」及び関係法令を遵守すること。
- (4) 公印は厳正に取り扱い、業務委託内容のうち、発注者が認めた範囲で使用するものとし、目的外使用、不正使用又は持出しを固く禁ずるものとする。

20 委託料の支払

委託料の支払は、月払とし、毎月の検査合格後、受注者からの請求に基づき支払うものとする。

21 その他

- (1) 本業務において使用するシステムの変更があった場合は、受注者は市と協議のうえ、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とする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項又はこの仕様書に疑義が生じた事項、国の施策等による業務内容・業務量の変動があった場合については、市と受注者が協議の上これを定めるものとする。

22 連絡先

尾張旭市市民生活部市民課市民係担当：森、奥村 電話：0561-76-8130（直通）

別紙1 対象業務一覧

【証明書等交付等窓口業務・郵便請求業務（公用請求含む。）】

件数は令和6年度分

窓口	分類	証明書名	窓口業務			窓口 件数	郵便件数 受付・作成・ 発送	
			受 付	作 成	交 付		通常	公用
市民課 1番 窓口	現在 戸籍証明 書	現在戸籍個人・全部	×	×	○	9,347	927	619
		現在除籍全部・個人	×	×	○	869	231	173
		身元証明書	×	×	○	572	116	0
		届出書の写し	×	×	○	58	5	0
		不在住・不在籍証明書	×	×	○	52	19	0
		独身証明書	×	×	○	99	23	0
		廃棄証明書	×	×	○	0	16	1
		受理証明書	×	×	○	196	1	0
		届出記載事項証明書	×	×	○	0	0	0
	旧除籍・ 改製原戸籍	旧除籍・改製原戸籍全部	×	×	○	2,097	488	506
		旧除籍・改製原戸籍個人	×	×	○	33	17	7
	住民票の 写し等	住民票の写し	×	×	○	24,570	2,625	1,053
		住民票記載事項証明書	×	×	○	608	0	0
		戸籍附票	×	×	○	1,558	673	912
		住民票コード通知票再発行	×	×	○	0	0	0
		現況証明	×	×	○	187	0	0
	印鑑登録	印鑑登録証	×	×	○	2,822	—	—
		印鑑登録証明書	×	×	○	16,702	—	—
	税証明	所得課税証明書	×	×	○	2,434	—	—
		車検用納税証明書	×	×	○	75	—	—
臨時運行	自動車臨時運行許可証	×	×	○	208	—	—	
郵便	住民異動	転出届	—	—	—	56	—	

※郵便の該当なし…208件

窓口	業務名	受付	説明	交付	件数
市民課 2番窓口	マイナンバーカード交付件数	○	○	—	7,251
	マイナンバーカード申請補助件数	○	○	—	3,262
	マイナンバーカード電子証明書発行、更新件数	○	○	—	6,843
	マイナンバーカード暗証番号変更・再設定件数	○	○	—	1,574
	マイナンバーカード券面記載事項変更受付件数	○	○	—	721

	マイナンバーカード出張受付件数	○	○	—	0
	マイナンバーカード再交付手数料徴収	—	—	—	200

【マイナンバーカード交付枚数】

年度	交付枚数	保有枚数	備考
平成27年度	3,020	—	H28. 1. 15～H28. 3. 31まで
平成28年度	4,050	—	
平成29年度	1,961	—	
平成30年度	2,508	—	
令和元年度	3,242	—	
令和2年度	12,900	—	
令和3年度	12,436	—	
令和4年度	21,336	—	
令和5年度	7,698	64,728	
令和6年度	7,251	68,554	

※マイナンバーカード関連事務の業務量の積算については、上記交付実績を考慮すること。

<参考>

令和6年度のマイナンバーカード保有率：81.99%（令和7年3月31日時点の市人口：83,606人ベース）

マイナンバーカードの更新：カード発行日から起算して10回目（発行日時点で未成年の者は5回目）の誕生日が到来するときに発生

電子証明書の更新：電子証明書発行日から起算して5回目の誕生日が到来するときに発生

別紙2 サービスレベル

【証明書等交付等窓口業務】

項目	測定対象	測定方法	測定頻度	サービスレベル
処理時間	現在戸籍証明書	手数料徴収・交付	指定期間	概ね1分
	除籍・改製原戸籍	手数料徴収・交付	指定期間	概ね2分
	住民票の写し等	手数料徴収・交付	指定期間	概ね1分
	印鑑登録	手数料徴収・交付	指定期間	概ね1分
	税証明	手数料徴収・交付	指定期間	概ね1分
ミス率	証明書等の誤交付	誤交付の有無を確認する。※1	毎日	0件
	手数料の誤徴収	誤徴収の有無を確認する。※2	毎日	0件
	苦情件数	受注者の責めに帰すべき事由による接客に対する苦情	毎月	1件以下
納期	証明書等の交付	即日処理ができていないこと。	毎日	100%
事故	セキュリティ事故 ※3	セキュリティ事故が発生していないこと。	毎日	0件
保証窓口	最低保証窓口（交付）	業務時間中に最低保証数の窓口を順守できていること。	毎日	1窓口
業務改善	業務改善提案	業務改善提案をすること。	毎年度	1件以上

※1 証明書等の誤交付とは、交付時に申請者名を確認せずに第三者に証明書等を交付した件数をいう。

※2 手数料の誤徴収とは、お釣りの渡し間違い、レジの打ち間違い等により適正な手数料を徴収することができなかった件数をいう。

※3 セキュリティ事故とは、個人情報の漏えい、紛失等をいう。

【郵便請求業務（公用請求含む。）】

項目	測定対象	測定方法	測定頻度	サービスレベル
ミス率※1	証明書の誤作成	誤作成の有無を確認する。	毎日	0.5%以下
納期	速達による請求	郵便物を受領した即日での処理	毎日	100%
	本人請求(普通便)	郵便物を受領後1営業日以内での処理	毎日	100%
	職務上請求			
	第三者請求(普通便)			
公用請求(普通便)				
事故	セキュリティ事故	セキュリティ事故が発生していないこと。	毎日	0件

※ 郵便請求業務の納期は、郵便物の遅配、書類不備や疑義案件、発行抑止等を対象とす

る請求又は大量請求に関しては、この限りでない。

※1 ミス率とは、受注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をいう。

(算定式) ミス率＝誤作成件数÷作成件数×100

※2 セキュリティ事故とは、個人情報の漏えい、紛失等をいう。

【マイナンバーカード関連業務】

項目	測定対象	測定方法	測定頻度	サービスレベル
ミス率※1	マイナンバーカードの誤作成	誤作成の有無を確認する。	毎日	0件
納期	マイナンバーカード申請補助	受付から申請補助完了まで	毎日	10分以内
	マイナンバーカード交付前設定	J-LISからマイナンバーカードを受領した即日での処理 ※	毎日	100%
	マイナンバーカード交付関連申請書の電子化	過去のすべての書類の電子化の年度内での処理	年度末及び契約最終月末	100%
事故	セキュリティ事故	セキュリティ事故が発生していないこと。	毎日	0件

※ 100件/日以上を送付があった場合は、この限りでない。

別紙3 市負担什器一覧

品名	数量	備考
住民基本台帳ネットワークシステム端末	2台	共用
住民情報記録システム端末	4台	戸籍情報システム共通2台 共用
証明書発行プリンタ	1台	共用
複合機（コピー、FAX）	1台	共用
契印機	1台	共用
パソコン	1台	おくやみ手続支援、郵便請求、 手数料集計等用
電話	2回線	・マイナンバー用（※内線は2 回線） ・郵便請求用
A4スキャナ	2台	共用
レジ（キャッシュレス決済用読み込み端末 等含む。）	1台	共用
マイナンバーカード申請補助用タブレット 端末	5台	マイナ・アシストⅡ