

中央区役所区民課窓口等業務委託仕様書

1 業務名称

中央区役所区民課窓口等業務委託

2 目的

本業務は相模原市中央区役所区民課の窓口における各種届出書及び申請書の受付・データ入力、各種証明書などの作成及び引き渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託することにより、当該業務の迅速かつ正確、効率的な処理体制を確立することで質の高い行政サービスを提供することを目的とする。

3 実施場所

神奈川県相模原市中央区中央2丁目11番15号

相模原市役所本庁舎本館1階 中央区役所区民課

※資料1-1「中央区役所区民課受付窓口レイアウト」のとおり

4 実施期間

契約予定日	令和7年7月29日
業務準備期間	契約日から令和7年10月31日まで
業務開始日	令和7年11月1日
業務終了日	令和10年10月31日

5 委託内容

委託内容は、次の(1)から(14)に掲げる業務とし、地方自治法(昭和22年法律第67号)、戸籍法(昭和22年法律第224号)、住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)、相模原市印鑑条例(昭和56年相模原市条例第18号)、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)及び関係法令等に基づき、実施するものとする。具体的な内容は、資料1-2「業務内容」のとおりとする。

- (1) 受付に係る業務
- (2) 証明書作成に係る業務
- (3) 住民異動届に係る業務
- (4) 住民基本台帳法に基づく通知に係る業務

- (5) 戸籍届に係る業務
- (6) 印鑑登録に係る業務
- (7) 自動車臨時運行許可に係る業務
- (8) 証明書郵送請求に係る業務
- (9) 各種証明書の交付及び手数料の収納（地方自治法第243条の2に基づく）に係る業務
- (10) 金融機関の手数料の収納（地方自治法第243条の2に基づく）に係る業務
- (11) 業務に係る電話対応業務
- (12) 電話予約サービス（休日窓口受取）に係る業務
- (13) 各種届出に係る統計業務
- (14) その他付帯業務

6 実施時間等

(1) 実施時間

実施時間は、下表の受付時間及び（3）に記載の事務に要する時間とする。

委託内容	受付時間	
	平日※1	毎月第2・4土曜日
5（1）～（7）、（9）、（10）、（13）※2	午前8時30分～午後5時	午前8時30分～正午
5（8）※3	午前8時30分～午後5時※3	
5（11）※2	午前8時30分～午後5時15分	午前8時30分～正午
5（12）	午前9時～午後4時	
※1 月曜日から金曜日まで（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。） ※2 その他、特別及び臨時開庁をする場合には、発注者と受注者で協議をするものとする。 ※3 証明書等を出力・作成し、発注者に照合を受ける時間とする。		

(2) 実施時間内は交代で休憩をとり、業務を継続実施すること。

(3) 受付時間帯の前後における窓口準備及び窓口終了後の事務

端末の準備・終了、金銭の準備・保管、各種連絡調整などの業務時間についても、委託業務範囲に含むものとし、来庁者の手続きにおける一連の処理が受付時間外に及ぶものについては、受付時間に関わらず、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。

7 業務従事体制

受注者は、業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

(1) 定義

業務責任者とは実施場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、発注者との注文に関する交渉等の権限を有している者を指す。

業務従事者とは業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

(2) 業務責任者及び業務従事者（以下「従事者」という。）

ア 従事者に求められる知識及び技能

従事者は、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、地方自治法（昭和22年法律第67号）、戸籍法（昭和22年法律第224号）、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）、相模原市印鑑条例（昭和56年相模原市条例第18号）、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）及び関係法令等の趣旨並びに業務の内容を十分理解し、円滑に業務を行う能力を有していること。

イ 業務責任者の配置

受注者は、業務の実施に当たり、業務全体を統括する業務責任者を常時1名配置し、不在時は代理を務めることができる副業務責任者を配置するなど、常に全体を統括する者がいる状態とすること。また、受注者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。

また、受注者の責任においてチーム制を執る場合は、責任範囲を各チームの所管する業務範囲に限定したチームリーダーを配置することも可能とする。

ウ 業務責任者の業務

(ア) 業務責任者は次のa～eに掲げる業務を実施すること。

- a 発注者との連絡調整
- b 業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
- c 業務従事者に対する指揮及び監督
- d 業務従事者に対する指導及び教育
- e トラブル発生時における対応及び報告

(イ) 業務責任者は発注者との情報共有について、原則として月1回の定例会議を開催するなど、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する発注者からの連絡事項は速やかに業務従事者へ伝達を行うこと。

エ 雇用形態

受注者は従事者について、原則として受注者が直接雇用することとする。ただし、業務体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに発注者に報告し、対策を施すこと。

オ 配置体制

(ア) 受注者は、業務実施に係る従事者の配置体制について、業務の繁忙度合を配慮しつつ、適正に業務を遂行できる体制を整えることとし、必要に応じて業務間における業務従事者の融通を図るものとする。

(イ) 受注者は、従事者の氏名を文書によりあらかじめ発注者に提出しなければならない。従事者に変更があった場合も同様とする。

カ 突発的な欠員への対応

従事者に欠員が生じた場合も、交代要員を配置するなど必要な措置を講じ、本業務の円滑な遂行に努めること。

キ 服装等

業務に適した服装をするとともに、市の庁舎内に入るときは受注者の社員証等の身分証明書を携帯すること。

8 業務内容に係る従事者の研修

受注者は従事者に対し、令和7年10月末日までに教育・研修等を十分に実施し、業務を遅滞なく開始し円滑に運営しなければならない。また、良好な業務運営の継続及び窓口サービスの質の向上のため、業務開始後も定期的かつ継続的に教育・研修等を行い、関係法令等への理解や業務能力の維持向上及び法改正等の制度変更への適切な対応を行うものとする。

9 各種報告書などの作成及び提出

受注者は、次の(1)～(5)に掲げる報告書などを作成し、発注者に提出すること。

(1) 実施計画書

受注者は、16に掲げる事前準備に係る実施計画書を契約締結後速やかに提出するとともに、令和7年10月末日までに、業務開始後に係る実施計画書を提出するものとする。

なお、各実施計画書には次の事項を含むこと。

また、内容に変更が生じた場合は、速やかに変更内容を文書にて報告すること。

ア 従事者の業務に係る配置体制及び業務分担

イ 従事者の研修計画（「8 業務内容に係る従事者の研修」を含む。）

ウ 従事者の休暇・休憩等の労務管理の方法及び欠員の場合の補充体制・連絡体制

エ その他契約書及び仕様書で定める発注者に示すべき事項

(2) 業務手順・人員配置を明らかにした書類等

受注者が作成・改訂した業務にかかる業務手順書やマニュアル、その他の改善提案等について、発注者の求めがあった場合など、必要に応じて発注者へ提出すること。

(3) 実施報告書

受注者は、発注者が定める様式により次の報告書を作成し、指定の期日までに発注者へ提出するものとする。

ア 日報

原則として、業務履行日の翌開庁日（第2・第4土曜日及び臨時開庁日等を除く）までに提出すること。

イ 月報

原則として、業務履行日の翌月10日までに提出すること。

ウ 年報

業務履行開始から最初の3月末日までの期間の年報を3月末日までに提出し、その後は4月1日から3月末日までの期間ごとに年報を作成し、3月末日までに提出すること。

(4) 研修実施報告書

研修を実施した場合には研修日時、内容、受講者氏名等について遅滞なく報告するものとする。

(5) 議事録

月1回の定例会議、その他発注者と協議した際は議事内容を記録し、速やかに文書で提出するものとする。

10 業務に求められるサービス水準

業務に求められるサービス水準について、窓口等業務の迅速性、正確性に関連する指標を以下のとおり定める。受注者は各指標について、サービス水準を満たすように履行すること。

指標	測定方法	測定頻度	サービス水準
入力の正確性	入力誤りの割合	毎営業日	2%未満
処理期限の達成率	各作業の処理期限達成状況	毎営業日	100%
個人情報漏えい・紛失件数	事故の発生件数	毎営業日	0件
現金事故	事故の発生件数	毎営業日	0件

(1) 入力の正確性

ア 測定対象

異動届及び戸籍届出、住民基本台帳法に基づく通知に係る住民記録システムの入力誤りの割合が低いこと

イ サービス水準に係る算出方法

$$\text{処理誤り件数}^{\ast 1} \div \text{処理件数}^{\ast 2} \times 100 (\%) = \text{サービス水準}$$

※1 処理誤り件数は、受注者が作成又は入力したものに対して、発注者の審査により誤りを指摘され、差し戻された件数とする。

※2 処理件数は届出書件数及び通知件数とする。

(2) 処理期限の達成率

ア 測定対象及び処理期限

測定対象	処理期限
証明書の作成 (速達郵便による請求も含む。)	受付日中に作成・交付すること (郵送請求の場合は受付日中に発送すること)
郵送請求の発送(速達以外)	職員照合後、2開庁日以内に発送すること (土曜日、特別及び臨時開庁日を除く)

※ 添付文書漏れなど、受注者の責によらない理由により、期限までに処理が完了できない案件を除く。

※ 郵送請求について、一度に多数の請求が行われた場合で、受注者と発注者が双方協議の上、期限を延長した案件を除く。

※ その他、期限までに処理が完了しないことをやむを得ないものとして、発注者が了承した案件を除く。

イ サービス水準に係る算出方法

$$100 - \text{処理期限未達成件数}^{\ast 1} \div \text{処理期限到来件数}^{\ast 1 \cdot 2} \times 100 (\%)$$

= サービス水準

なお、算出は「10(2)ア」の測定対象ごとに行い、その平均値とする。

※1 「処理期限未達成件数」「処理期限到来件数」の「件数」は、請求処理件数(請求書ごとに1枚とする。)

※2 「処理期限到来件数」とは、アの処理期限が到来するものをいう。

(3) 個人情報の漏えい・紛失件数

個人情報の漏えい・紛失は、本業務の根幹に関わるものであり、個人情報の取扱いには最善の注意を払うことを求めるものであることから、求めるサービス水準は0件とする。

(4) 現金事故

公金の取扱い、保管・管理については、最大限の注意を払い、厳正に管理することを求めるものであることから、求めるサービス水準は0件とする。

1.1 出納印の取扱いについて

証明書の交付にあたり、出納印を押印する文書は「領収書兼明細票」及び「領収書」である。出納印は公印であるため、令和7年10月末日までに、受注者は公印取扱主任及び副主任を定め、発注者に報告書を提出しなければならない。また、変更が生じる場合は、速やかに変更内容を文書にて報告すること。出納印は日ごとに貸出しを受け、返却をしなければならない。

1.2 秘密の保持及び個人情報の保護

- (1) 受注者及び従事者は、業務の実施にあたっては、秘密の保持に関する全ての法令を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、個人情報を含む業務上知り得た秘密については、契約期間中及び契約解除後において、いかなる理由によっても他人に漏らしてはならない。
- (2) 受注者は、ISO/IEC27001（ISMS）又はJIS Q 27001 若しくはプライバシーマーク®等の認証の更新を定期的に行い、個人情報保護措置を講じた体制の維持を行うこと。
- (3) 受注者及び従事者は、ノートPCの他あらゆる情報端末機器及び記録媒体の持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者が受注者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため持ち込む場合は、事前に発注者の承認を得た上で、指定する場所に設置することとする。受注者は、発注者の承認を得て、機器等を設置する場合であっても、発注者が業務用に設置しているネットワークに接続することを禁止する。
- (4) 受注者及び従事者は、特定個人情報等を含む個人情報の取扱いに関する特記事項の規定を遵守し、慎重に取り扱わなければならない。
- (5) 受注者は、業務に係わる従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させ、文書によりこのことを発注者に報告しなければならない。

1.3 使用することができる設備、機器等

受注者が使用することができる設備、機器等は資料1-3「業務に使用する機器等一覧表」のとおりとする。発注者は従事者が当該機器等を使用して業務を行うにあたり、ID登録を行う。

1 4 経費の負担

- (1) 業務遂行上使用する消耗品（資料1－3「業務に使用する機器等一覧表」に掲載された機器等に係る消耗品を除く。）については、受注者が負担するものとする。
- (2) 業務内容に係る研修（「8 業務内容に係る従事者の研修」を含む。）に要する一切の費用は、受注者が負担するものとする。
- (3) 業務準備期間に要する一切の経費は、受注者が負担するものとする。
- (4) 受注者は、この契約に基づく業務を遂行するために使用する市の庁舎に係る使用料の負担を要しない。
- (5) 釣銭準備金及び定額小為替の購入に係る手数料は、受注者が負担すること。

1 5 引継ぎ

(1) 現行の受注者からの引継ぎ

発注者は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の受注者及び新たな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。業務を新たに実施することとなった受注者は現行の受注者から業務を明らかにした書類等により、業務の引継ぎを受け、引継ぎを受けた事項について、発注者に報告すること。

(2) 業務終了の際に受注者の変更が生じた場合の引継ぎ

業務の終了に伴い、受注者の変更となる場合には、受注者は、当該業務の開始日までに作成した業務内容を明らかにした書類等により新たな受注者に対し、引継ぎを行い、引継ぎを行った事項について、発注者に報告すること。

また、この場合受注者は、本市の受託業務を遂行するために作成した業務マニュアル等の資料を発注者又は新たな受注者に引き渡すものとし、本市庁舎外への持ち出しを一切行わないこと。

1 6 事前準備

契約締結日から業務開始日までの期間は、業務の運営が円滑に開始できるよう次の事前準備を行うこと。

(1) 業務設計・実施計画書

受注者は、本委託業務の契約締結後、発注者と必要な協議を実施し、想定業務量等を踏まえながら本仕様書に基づく業務設計を行い、実施計画書を速やかに作成すること。

(2) 業務環境の整備

受注者は、本仕様書に基づく従事者の確保、配置体制及び研修等の必要な準備を行い、

確実に業務を開始できるようにすること。

(3) 従事者の教育・研修

受注者は、従事者に対して教育・研修を実施する時は、次の各号に留意し、業務開始時において支障が生じないようにすること。

ア 関係法令、事務処理手順、業務マニュアル等、業務に必要な知識を習得させること。

イ 業務の重要性及び重大性を理解させること。

ウ 守秘義務及び個人情報保護について理解させること。

エ 接遇能力（苦情の初期対応等も含む。）を向上させること。

1 7 緊急時の対応

(1) 業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、発注者と協議の上、令和7年10月末日までに内容について承認を受けるものとする。

(2) 緊急を要する場合は、受注者は責任をもって対処するとともに遅滞なく発注者へ報告するなど、必要な措置を直ちに講じること。

1 8 再委託

受注者は、業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、事前に発注者から文書による承認を得たうえで、業務の一部を再委託することができる。

1 9 苦情等の対応

(1) あらかじめ苦情発生時の対応に係る体制を定め、発注者の承認を得るものとする。

(2) 委託業務に起因した苦情等が発生したときは、受注者は責任をもって誠実に対処するとともに、遅滞なく発注者へ報告すること。

(3) 苦情等については、現状・原因分析と解決策及び再発防止策を講じ、発注者へ報告すること。

2 0 疑義の解決

業務の遂行に関し、本仕様書に定めのない事項については双方協議により決定する。