

長野市市民窓口課窓口業務委託仕様書

本仕様書は、長野市（以下「発注者」という。）が民間事業者（以下「受注者」という。）に委託する市民窓口課窓口業務に関して基本的な事項を定めるものとする。

1 委託目的

長野市市民窓口課窓口の業務の一部について、専門的ではあるが比較的定型的な業務を専門的知識・技術・経験を有する民間事業者へ委託し、安定的な業務体制の確保を図るとともに、民間事業者のノウハウや創造性を活かした効率的かつ効果的な業務運用を構築し、公共サービスの質の維持向上を図ることを目的とする。

なお、本契約は、複数年に渡る委託契約におけるスライド条項（賃金水準の変動を反映した契約金額の変更）を適用する契約であるため、賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る特約条項第1条第1項に係る特記仕様書に留意すること。

2 事業名称 長野市市民窓口課窓口業務委託事業

3 業務場所 長野市大字鶴賀緑町1613番地 長野市役所第一庁舎2階 市民窓口課 ※執務スペースのレイアウトは別紙1のとおり

4 履行期間

履行期間は、令和9年1月1日から令和11年12月31日までとする。ただし、令和8年10月（予定）の契約締結後、令和8年12月31日までの期間は、円滑に委託へ移行するための準備期間（以下「移行準備期間」という。）とし、この期間、受注者は業務に必要な労働者（責任者等を含む。）を派遣し、ノウハウの習得及び業務マニュアルの作成を行うものとする。

なお、移行準備期間とは別に発注者と受注者の打ち合わせ等の事前準備は、契約締結後速やかに受注者の責任と負担により実施すること。

5 実施日時

(1) 実施日

本業務を実施する日は、次のアからウに該当する日を除く日とする。

ア 日曜日及び土曜日

(ア) 毎月第二日曜日は証明書等交付業務を実施すること。

(イ) 住民異動等業務の繁忙期中である3月最終日曜日及び4月第一日曜日には、臨時窓口を開設するため、住民異動等業務及び証明書等交付業務を併せて実施すること。

イ 「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

ウ 年末年始（12月29日から翌年1月3日）

(2) 実施時間 原則として市民窓口課窓口の開庁時間

(午前8時30分から午後5時15分まで)

ただし、窓口対応や事務処理等について開庁時間内に完了できない場合については、発注者と予め協議の上、実施時間を延長するものとする。また、開庁時間前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、発注者と予め協議の上、発注者が認める範囲内で本業務を実施することとする。

(3) 実施日時の変動について

今後、窓口開庁時間の変更が生じた場合は、変更後の体制に合わせて契約変更に応じること。

(4) 日曜開庁実施状況は、別紙2のとおり

6 委託業務内容

特に記述がないものについては、既に業務委託対象として実施中のものであり、本契約において新たに対象とする業務については、**新**と表記している。

I 証明書等交付業務

(1) 住民票の写し及び戸籍証明等証明書窓口交付業務

- ア 住民票の写し及び戸籍証明等証明書の交付請求の受付に関する業務
- イ 住民票の写し及び戸籍証明等証明書の交付請求に基づく証明書の作成業務
- ウ 住民票の写し及び戸籍証明等証明書の交付業務（手数料の収納業務を含む。）
- エ 住民票の写し及び戸籍証明等証明書交付に関する問い合わせの対応業務（窓口・電話）

※遡り戸籍証明書に関しては、オンラインによる来庁予約を実施しているため、これにも対応すること。

※広域交付も含む。

(2) 印鑑登録（廃止含む。）受付及び印鑑登録証明書窓口交付業務

- ア 印鑑登録（廃止含む。）及び印鑑登録証明書交付申請の受付に関する業務
- イ 印鑑登録（廃止含む。）申請に基づいた印鑑登録（廃止含む。）業務
- ウ 印鑑登録証明書交付申請に基づいた印鑑登録証明書の作成業務
- エ 印鑑手帳・印鑑登録証明書交付業務（手数料の収納業務を含む。）
- オ 印鑑登録（廃止含む。）及び印鑑登録証明書業務に関する問い合わせへの対応業務（窓口・電話）

(3) 税金関係証明書（市県民税課税内容証明書・納税証明書・固定資産課税台帳記載事項証明書等）窓口交付業務

- ア 税金関係証明書の交付請求の受付に関する業務
- イ 税金関係証明書の交付請求に基づく証明書の作成業務
- ウ 税金関係証明書の交付業務（手数料の収納業務を含む。）
- エ 税金関係証明書交付に関する問い合わせの対応業務（窓口・電話）

(4) 住民票の写し及び戸籍証明等証明書の郵送請求業務

- ア 郵便物の受取、仕分け、受付簿への入力業務
- イ 住民票の写し及び戸籍証明等証明書交付請求書の内容及び添付資料の確認
- ウ 請求書に対する確認事項や不備等があった場合の請求人への電話連絡及び確

認

- エ 住民票の写し及び戸籍証明等証明交付請求に基づいた証明書の作成業務
 - オ 手数料の収納及び精算業務
 - カ 証明書の発送に関する業務
 - キ 住民票の写し及び戸籍証明等証明書の郵送請求に関する問い合わせの対応業務（窓口・電話）
- (5) 住民票の写し等のオンライン請求受付業務（戸籍・住民票関係のみ）
- ア オンライン請求のシステムによる受付処理
 - イ オンライン請求の内容審査
 - ウ 確認事項や不備等があった場合の請求者への電話又はメール等での確認

認

- エ 請求に基づいた証明書の作成業務
 - オ システムによる受理処理（手数料請求含む。）
 - カ オンライン決済の確認作業
 - キ 証明書の発送に関する業務
 - ク オンライン請求分の手数料等の集計処理
 - ケ オンライン請求に関する問い合わせの対応業務（窓口・電話）
- (6) 住民票関係・戸籍証明・印鑑登録証明書等の公用請求業務
- ア 郵便物の受取、仕分け
 - イ 公用請求書の内容及び添付資料等の確認
 - ウ 公用請求書に対する確認事項や不備等があった場合の請求人への電話連絡及び確認
 - エ 公用請求に基づいた証明書の作成業務
 - オ 証明書の発送に関する業務
 - カ 公用請求に関する問い合わせの対応業務（窓口・電話）

新

- (7) 支所・連絡所との証明書電送等業務
支所・連絡所で受け付けた各種証明書の交付要請を受け、市民窓口課から支所・連絡所へ電送等で送付する業務

【支所対応】

- ア 支所で受け付けた証明書請求書の電送を受け付ける業務
- イ 請求書の内容の確認
- ウ 請求に基づいた証明書の作成業務
- エ 戸籍システムから直接送信する証明書
 - ・ 戸籍関係
 - ・ 戸籍の附票の写し
 - ・ 行政証明（独身証明等）
- オ ネットワークスキャンによる送付
 - ・ 住民票の写しの広域交付
- カ 電送業務に係る支所職員との電話対応

【連絡所対応】

- ア 連絡所で受け付けた証明書請求書のファックスを受け付ける業務
 - イ 請求書の内容の確認
 - ウ 請求に基づいた証明書の作成業務
 - エ 証明書のファックスによる送付
 - ・住民票関係（広域交付含む。）
 - ・印鑑登録証明書
 - ・戸籍関係（広域交付含む。）
 - ・戸籍の附票の写し
 - ・行政証明（独身証明等）
 - オ 電送業務に係る支所職員との電話対応
- (8) 手数料収納金等に関する業務
- ア 各種証明書交付通数集計作業
 - イ POSレジ精算業務
 - ウ 受領した手数料の指定金融機関への納入（指定金融機関は同フロアにあり）
 - エ 証明書交付請求書の編綴
 - ※ 窓口交付での手数料の納付において、キャッシュレス決済の申出があった場合は、受注者は決済端末の操作のみ取り扱うこととし、発注者が別途指定している指定納付受注者からの収納金の受領は発注者が直接行うものとする。
 - ※ 業務委託開始の令和9年1月1日付で、受注者は長野市財務規則第50条に基づく公金収納受注者としての指定を受けるものとする。
- (9) 取り扱う主な証明書等の種類
- 《市民窓口課関係》
- 住民票の写し、住民票記載事項証明、住民基本台帳ネットワークシステムによる広域交付の住民票、戸籍全部（個人・一部）事項証明書、除籍全部（個人・一部）事項証明書除籍謄（抄）本、改製原戸籍謄（抄）本、身分証明書、受理証明書、戸籍附票の写し、戸（除）籍電子証明書提供用識別符号、独身証明書、不在住証明書、不在籍証明書、戸籍証明等の広域交付や戸籍電子証明書提供用識別符号の通知等
- 《税関係》※窓口交付のみ
- 課税内容証明書、納税証明書、固定資産評価証明書、課税証明書、資産証明書
- (10) 受付方法
- 各証明書交付等申請書の受付方法は、次のいずれかの手段で受け付けること。
- ア 申請書自動作成システム（マイナピット）
 - イ 総合窓口支援システムを用いた受付（申請書をシステムで作成）
 - ウ 来庁者自身で申請書に記入する方法（申請書の記入案内・補助）
- *発注者では市民サービス向上の一環として「書かない窓口」をコンセプトとしているため、原則、ア又はイを用いた受付方法で受け付けること。なお、総合窓口支援システムと同等以上の独自システムを用いる場合はこの限りでない。

- (11) 交付する各種証明書の種類、交付通数、各種証明一覧等は別紙3のとおり
- (12) 申請書自動作成システム（マイナピット）の概要は別紙4、総合窓口支援システムの概要は別紙5のとおり
- (13) その他
災害発生等に伴い、証明書交付手数料を減免するなど、市政において特別な措置を講ずる場合には、当該措置に則って対応すること。

Ⅱ フロアマネージャー業務

- (1) 番号発券機の案内・補助業務
- (2) 申請書自動作成システム（マイナピット）による証明書交付請求書、国保・高齢者医療課の申請書等作成支援業務
※繁忙時には、紙ベースの交付請求書作成支援も行う。通常は、受付窓口で行うもの
- (3) 繁忙期（3月下旬から4月上旬まで）の住民異動事前受付業務
住民異動者へ、総合窓口入口において持ち物確認や届出書記載方法等の案内持ち物確認、異動届の記入案内等を行うもの
- (4) フロア内における市民案内業務
- (5) その他、庁舎内に関する問い合わせの対応業務

新 Ⅲ 住民異動等業務

- (1) 住民異動窓口業務
 - ア 住民異動窓口での届出受付業務
《受付方法》
 - ・総合窓口支援システム（申請書を職員が作成するシステム）を用いた受付
 - ・市民が直接記入（記載方法の案内）する届出書の受付
 - ・住民異動に付随する他課手続きの一部受付及び案内
 - ・市民が事前にスマートフォン等で入力した事前申請による受付
 - ・転出証明書の交付
 - ・特別永住者証明書の交付
 - ・オンラインによる転出届の受付
 - ・法第9条2項に基づく通知の受付
 - ・法第19条1項に基づく通知の受付
 - イ 入力業務
受付した届出、他市区町村からの通知等の内容を住民記録システムや戸籍附票システム等に入力する業務。支所で受け付けた届出の入力も含む。
 - ウ 入力情報のチェック等
 - ・住民記録システム及び戸籍附票システム（法第19条1項に基づく通知など）に入力した情報に誤りがないか、二重のチェック作業を行う。その後の決裁審査は市職員が行うこと。
 - ・郵送・オンラインによる転出届の受付処理の上、確認及び入力業務を行

うこと。

エ 戸籍の届出に伴う入力

戸籍の届出に伴い修正等が必要となる住民記録システム及び戸籍附票システムへの入力業務

オ 在留外国人に係る住居地異動届の受付等業務

(ア) 在留カード、特別永住者証明書、特定在留カード及び特定特別永住者証明書の券面変更並びにカードの IC チップへの情報登録

(イ) 特別永住者証明書の発行・更新処理

(ウ) 特定在留カード及び特定特別永住者証明書の申請・交付処理

(エ) 支所で受け付けた在留外国人の住民異動届出の内容審査

カ 住民異動に関する問い合わせ対応

窓口や他市区町村・市民等からの電話への対応

(2) 処理済書類の整理・保管、及び処理件数等のデータ記録

処理した全ての書類等は指定された場所に整理・保管するとともに、処理の種別に応じて処理件数等を Microsoft Excel 等指定された方法により記録し、統計データとして利活用できる状態にすること。

(3) 市民への配布物の在庫管理、補充及び印刷、アコーダー等様式の在庫管理及び補充、郵便・連絡便の発送と回収及びプリンターのトナー・カートリッジの交換作業

新 **IV 戸籍事務**

(1) 戸籍の届出関係業務

ア 届書入力業務

本庁及び支所で受け付けした届出、他市区町村からの通知による戸籍届出等の内容を戸籍システムに入力し、決裁審査に必要な帳票を出力する。

イ 入力情報のチェック

戸籍システム等に入力された情報に誤りがないか、二重のチェック作業を行う。その後の決裁審査は市職員が行う。

ウ 埋火葬許可証の作成

死亡届の入力後、埋火葬許可証を作成し、内容に誤りがないか二重のチェックを行う。

エ 届書等スキャニング業務

決裁が完了した届書及び添付書類をスキャンし、番号順にまとめること。

オ 届書送信業務

スキャニング後の届書を戸籍システムから送信し、送信後の届書類を所定の場所に格納すること。

カ 本人確認できなかった届出人への通知に関する業務（進捗管理及び発送）

(2) 届書処理の進捗管理

戸籍届書番号表（日記帳）の作成及び進捗状況を入力すること。

(3) 人口動態関係業務

- ア 出生、死亡、婚姻、離婚、死産の届出について人口動態調査票を作成するための入力を行う。
- イ 処理件数等のデータ記録
 - 処理した書類等は指定された場所に整理・保管するとともに、処理件数等を Microsoft Excel 等指定された方法により記録すること。
- エ 届書のまとめ
 - 届書の押印確認後、番号順に綴り、所定の場所に格納すること。
- (4) 相続税法第 58 条通知関係業務
 - 1 か月に 1 回、1 か月分の死亡届出の情報を記録すること。
- (5) 処理事件数等は別紙 7 のとおり

新 V 市民窓口課内コールセンター

- (1) 電話による問い合わせ対応業務
 - 市民・他の市区町村職員等から電話で寄せられる問い合わせに対して適切かつ速やかに受け付け、回答等対応することにより、市民満足度の高い行政サービスの提供を実現する（内容に応じて、他所属への転送が必要な場合を含む。）。
- (2) コールセンター業務に関連した苦情及びクレーム対応
 - 誤回答や市民等とのトラブル（電話交換業務に起因するもの）が発生した際は、オペレーター、業務責任者等受託者において適切に対応し、速やかに経過・内容を発注者へ報告すること。
 - なお、意見、要望、クレーム等その他報告事項があれば、対応記録を作成し都度報告すること。
- (3) 対応の記録及び報告
 - 電話概要を記録し、受電内容を種別ごと・体系的に整理する。
- (4) 場所及び設備の貸与
 - ア 場所・・・長野市役所市民窓口課内
 - イ 電話機、PC・・・発注者が導入した設備を使用
- (5) 1 年間の受電実績は別紙 8 のとおり

VI 共通

- (1) フロアマネージャー
 - ア 番号発券機の案内・補助
 - イ 申請書作成支援（手書き及び申請書作成システムを用いた申請書作成）
 - ウ フロア内における市民案内
 - エ その他、庁舎内に関する問い合わせの対応
- 新**(2) 総合窓口エリアのシャッター開閉
 - 開庁日の受付開始時及び受付終了時に長野市役所第一庁舎 2 階総合窓口エリアの出入り口のシャッターを開閉する。

- (3) その他、本委託業務の目的を達成するために必要な補助的業務
- (4) 委託業務に関連した苦情及びクレームについては、受注者において対応すること。
- (5) 1年間の発券機発行枚数は別紙9のとおり
- (6) 現在、オンライン来庁予約を行っている遡り戸籍証明の交付請求のほかに、今後、遡り戸籍証明以外（住民異動受付など）にもオンライン来庁予約の拡充を検討することから、オンライン来庁予約の対象を拡充した場合は、それらのオンライン来庁予約についても対応すること。

7 移行準備期間に係る業務

- (1) 受注者は、令和9年1月1日から開始する業務委託に向け、契約締結後は令和8年11月末までに「6 委託業務内容」に定める業務が円滑に遂行できるよう明確なスケジュールを立て、十分な業務体制を構築すること。
- (2) 受注者は、当該業務に必要な人材を配置し、配置した労働者に対し当該業務に必要な知識やノウハウを習得させること。また発注者は当該労働者に対して、必要な指導を行うこと。
- (3) 受注者は、発注者が提供する窓口マニュアルや発注者の指導を基に業務委託後の事務フローを策定し、実用的な業務マニュアルを作成すること。なお、事務フロー策定に際しては、「10 サービス基準」が達成されるよう配慮すること。
- (4) 受注者は、事務手順等に効率的かつ効果的な改善点等があれば発注者に提案すること。発注者は、受注者から提案を受けた改善点等について検討し、有効と判断した場合は受注者にその旨を伝え、受注者は提案どおり改善した内容でマニュアルを作成すること。

7 実施体制（業務委託開始後）

受注者は、本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上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築するものとする。

(1) 業務責任者及び業務副責任者の配置

受注者は、本業務の実施にあたり、業務責任者又は業務副責任者（以下「業務責任者等」という。）を常時配置すること。

(2) 業務責任者等及び業務従事者

業務責任者等及び業務従事者は、原則として受注者において直接雇用すること。

(3) 業務責任者等の業務

業務責任者の業務は次のアからカに掲げる業務とする。また、業務責任者が不在のときは、業務副責任者がその業務を担うものとする。

ア 発注者との連絡調整

イ 各種報告書の提出

ウ 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置

エ 業務従事者に対する指揮・監督

オ 業務従事者に対する指導・教育

カ トラブル・苦情における対応・報告

(4) 業務責任者等及び業務従事者の服装等

業務責任者等及び業務従事者は、業務に適した服装をすること。また、執務スペースに入るときは、受注者の社員証等の身分証明書を携帯すること。

(5) 突発的な欠員に対する対応

業務責任者等又は業務従事者に欠員が生じた場合は、速やかに交代要員を配置するなど必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

(6) 各種報告書等の作成及び提出

発注者は、業務の実施にあたり以下の報告書等を作成し、それぞれの提出期日までに発注者へ提出すること。

提出書類	数量	提出期日
業務責任者・業務副責任者名簿 業務従事者名簿 業務マニュアル	各 1 部	本業務着手時
業務報告書（日報）	1 部	業務実施日の翌実施日
年間人員配置計画書 研修実施計画書	各 1 部	本業務着手時及び年度切り 替わり時の年度初め
研修実施報告書	1 部	研修実施後速やかに
業務一部完了届	1 部	業務実施月の翌月 5 日まで
業務改善提案書	1 部	随時

※内容に変更が生じた場合は、速やかに提出すること。

(7) 移行準備期間の業務体制は、(1)から(6)に準じるものとする。

8 定例報告会の開催

(1) 受注者は、業務責任者等による発注者への定例報告会を月 1 回以上開催すること。

(2) 受注者は、業務遂行において改善すべき点、遅延等がある場合は、速やかに改善を行い、定例報告会で報告すること。

(3) 受注者は、定例報告会の議事録を作成し、1 週間以内に発注者へ提出すること。

9 サービス基準

(1) 市民窓口課窓口において、繁忙期においても来庁者の待ち時間が長くないよう適正な人員を配置すること。

(2) 郵送請求による証明書の交付については、受付日から以下の期間内に発送すること。

ア 通常期

(ア) 個人・速達 即日

- (イ) 士業（行政書士・司法書士・弁護士等）による職務上請求 翌日
- (ウ) 第三者請求 3日以内
- イ 繁忙期
 - (ア) 個人・速達 2日以内
 - (イ) 士業（行政書士・司法書士・弁護士等）による職務上請求 3日以内
 - (ウ) 第三者請求 5日以内
- (3) オンライン請求による証明書の交付については、即日処理すること。
- (4) 証明書等交付業務における「書かない窓口」実現のため、発注者の総合窓口支援システム（又は受注者の独自システム）の利用率を通常期 60%以上を維持すること。
- (5) 住民異動届の受理（戸籍の届出と併せて受理するもの除く。）に係る住民登録（住民票の作成）については、受付日から以下の期間内に完了すること。
 - ア 支所受付分
 - [早回り] 90分
 - ※「早回り」とは、来庁者から急ぎ必要との希望があった場合の対応を指す。以下同じ。
 - [通常] 当日処理
 - イ 本庁受付分
 - [早回り] 40分
 - [通常] 当日処理
 - ※午後4時30分以降に受理した場合は、早回り対応なし。
- (6) 戸籍の届出と併せて受理する住民異動届の受理に係る住民登録（住民票の作成）については、支所受付分及び本庁受付分ともに当日処理すること。
- (7) 戸籍の届出を受けたら、戸籍システムへの入力を即時処理すること。
- (8) 電話の対応については、入電から概ね3コール以内に対応すること。
- (9) 来庁者に対し、定期的にアンケート調査を行い、利用者満足度90%以上を維持すること。

10 受注者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

ア 受注者は、本業務の実施に当たり個人情報保護又は情報セキュリティに関する以下の関係法令に準拠すること。

(ア) 個人情報の保護に関する法律

(イ) 長野市個人情報の保護に関する法律施行条例

(ウ) 個人情報（特定個人情報を含む）取扱特記事項

(エ) 情報セキュリティ要件

(オ) 長野市情報セキュリティポリシー

(カ) その他の関係法令及び条例、規則等

イ 受注者は、以下のいずれかの認証を取得していること。

(ア) プライバシーマーク

(イ) ISO/IEC 27001又はJISQ 27001

ウ 受注者は、本業務で取り扱う個人情報等について、第三者に漏洩及び開示、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。これらの取扱いは、本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

エ 受注者は、業務責任者等、業務従事者及び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、デスクトップPC、ノートPC、タブレット等）及び記録媒体（USBメモリ等）の持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者等が受注者本部への報告業務や業務従事者への連絡調整のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、用途等を報告の上、事前に発注者の許可を得ることとする。

なお、以下についても留意すること。

(ア) 受注者は、許可を得て持ち込んだ端末を発注者のネットワークに接続することを禁止する。

(イ) 受注者は、情報端末等の保管場所、使用場所等について発注者と協議の上決定すること。

オ 受注者は、自己の責めに帰すべき場合か否かにかかわらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む申請書等について、漏洩、紛失、目的外使用又は収集、毀損等を発見したときは、直ちに発注者へその内容を報告し、具体的な対応について発注者と協議するものとする。当該協議前に適宜の応急措置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに発注者に漏洩等の内容及び措置について報告し、対応を協議するものとする。

(2) 労働関係法令等の遵守

ア 受注者は、本業務に従事する労働者について、労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法、健康保険法、厚生年金保険法、雇用保険法、労働者災害補償保険法等の労働に関する法令を遵守すること。

イ 受注者は、本業務に従事する労働者に対して、業務の内容に応じた適正な報酬を支払うこと。

ウ 受注者は、本業務に従事する労働者に対して、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント等のすべてのハラスメント防止に向けた対策を講じ、働きやすい労働環境を確保すること。

11 業務従事者に対する研修

受注者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後は定期的に業務を実施するために必要な知識を習得するための研修（服務規則、倫理、コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

12 本契約の履行開始前及び契約期間満了等における業務の引継ぎ

本契約の履行を開始するとき、期間が満了するとき（満了後も引き続き本業務を遂行する場合を除く。）及び契約書の規定に基づく契約の解除があるときの引継ぎについては次のとおりとする。

(1) 履行開始前

ア 受注者は、履行開始時に業務が円滑に始められるよう、履行開始の令和9年1月1日の概ね3か月前から、発注者及び前事業者による業務の引き継ぎを行うとともに必要な教育をすること。

イ 引継ぎによって発生する費用については、受注者がこれを負担すること。

ウ 上記「6 委託業務内容」で、**新**とあるものは発注者から、それ以外のものは前事業者から引継ぎを行うこと。

(2) 契約終了時

ア 受注者は、契約終了時以降の業務が円滑に遂行されるよう、契約終了時の概ね2か月又は3か月前から次期契約者に対して業務の引継ぎを行うとともに必要な教育をすること。

イ 引継ぎ内容及び時期については、発注者と協議して決定すること。

ウ 引継ぎによって発生する費用については、受注者がこれを負担すること。

エ 契約期間中に本業務遂行のため受注者が作成した業務マニュアル等は発注者に帰属するものとし、これら業務マニュアル等を発注者及び次期契約者へ引き継ぐこと。

13 緊急時の対応

(1) 業務責任者等は、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、業務開始前に内容についての承諾を受けること。

(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等、必要な措置を直ちに講じること。

14 再委託の禁止

(1) 受注者は、業務の全部を一括して、又は主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

(2) おおむね契約金額の二分の一以上に相当する業務を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

(3) 受注者は、前2項の規定に該当しない業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の承諾を得なければならない。

15 使用することができる設備・機器等

(1) 発注者は、受注者に対し業務上必要な機器・設備等を無償貸与する。

(2) 発注者は、受注者に対し事務処理上必要な消耗品（コピー用紙・筆記用具等）を無償提供する。

(3) 受注者は、機械操作に当たり操作を熟知し、常に正常に作動するように努めるものとする。

(4) 受注者は、発注者から無償貸与・提供された機器、設備、消耗品等を本業務目的以外で使用してはならない。

(5) 受注者は、受注者の故意又は過失により無料貸与された機器等に損害を与えた

場合は、その損害を賠償しなければならない。

(6) 発注者が受注者に無償貸与する機器・設備等は以下のとおりとする。

なお、各機器・設備の配備・数量については、必要に応じて双方協議の上適宜変更できるものとする。

設備・機器等	個数	備 考
住民記録システム端末（証明書等交付業務）	7台	バックヤード用
住民記録システム端末（総合窓口支援システム搭載）（証明書等交付業務）	5台	窓口用
住民記録システム端末（住民異動等業務）	8台	バックヤード用
住民記録システム端末（総合窓口支援システム搭載）（住民異動等業務）	5台	窓口用
戸籍記録システム端末（証明書等交付業務）	9台	
戸籍記録システム端末（戸籍届入力等業務）	2台	
戸籍記録システム端末（住民異動等業務）	1台	
印鑑登録用スキャナ	3台	
複合機（プリンター・コピー・スキャナ・FAX）	2台	職員と兼用
プリンター（証明書等交付業務）	5台	職員と兼用
プリンター（戸籍届入力等業務）	1台	職員と兼用
プリンター（住民異動等業務）	5台	職員と兼用
コピー機（証明書等交付業務）	2台	職員と兼用
コピー機（住民異動等業務）	2台	職員と兼用
POSシステム兼キャッシュレス決済端末	2台	内1台自動釣銭機付
契印機	3台	
電話機（証明書等交付業務）	4台	回線含む（1回線）
電話機（住民異動等業務）	3台	回線含む（1回線）
電話機（コールセンター）	4台	回線含む（1回線）
ファクシミリ	1台	
シュレッダー	1台	職員と兼用
発券機	2台	
フロアマネージャーカウンター	1台	
事務机（証明書等交付業務）	8脚	20人程度着座可 別途窓口カウンター等あり
事務机（住民異動等業務）	4脚	10人程度着座可 別途窓口カウンター等あり
事務机（戸籍事務）	2脚	4人着座可
事務机（コールセンター）	2脚	4人着座可

椅子	-	発注者にて必要数を用意する。
キャビネット（証明書等交付業務）	5台	
キャビネット（住民異動等業務）	4台	
キャビネット（戸籍事務）	1台	
ロッカー（同フロア）	48区画	貴重品等入れ
ロッカー（別フロア更衣室）	-	空き状況を鑑み協議の上、可能数を用意する。

総合窓口支援システムは、令和8年度中に稼働5年目を迎えることから、委託期間中にシステムの入替えがあることが想定される。これらシステムの入替えがあった場合には、新システムの操作方法習得及び業務従事者への研修等の対応をすること。

なお、他のシステムや機器等についても同様とする。

16 長野市公契約等基本条例について

長野市公契約等基本条例の内容について、事務所（作業所）等へポスターを掲示するなどして労働者等へ周知するとともに、業務の一部を下請負者等に履行させるときは、長野市公契約等基本条例の内容について説明し、各々の対等な立場における合意に基づいて適正に契約を締結すること。

17 労働環境の報告

公契約業務従事者の労働環境の向上を図るため、長野市公契約等基本条例に基づき、「長野市公契約等労働環境報告書」により、労働環境について報告すること（年間予定総額1千万円以上の業務委託契約（随意契約・労働派遣含む）が対象）。併せて業務体制図を提出すること。

なお、長野市公契約等労働環境報告書及び業務体制図は各2部ずつ提出すること。

18 その他

(1) 本仕様書に定めのない事項については、双方協議の上決定することとする。

(2) 本業務とは別に、総合窓口の一角で行っているJR東日本のSuica機能が搭載された地域連携ICカード「KURURU」の販売等取扱業務を、KURURUの所管である長野市企画政策部交通政策局から発注予定であるため、協議が整ったら契約に応じること。

賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る
特約条項第1条第1項に係る特記仕様書

本委託業務は賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る特約条項第1条第1項を適用する契約である。

- 1 本委託業務における直接人件費とは、受注者が本委託業務に直接従事する者に、本委託業務に従事した対償として支払う、労働基準法（昭和22年4月7日法律第49号）第11条に規定する賃金をいう。
なお、本委託業務に直接従事する者に対する健康保険、厚生年金保険、労働保険等の事業者負担額及び児童手当拠出金等の法定福利費は、業務管理費として計上すること。
- 2 本委託業務における賃金水準とは、長野県最低賃金のことである。
- 3 本契約の変更金額は、本契約締結時に受注者から提出された契約金額内訳書により算出する。

(特記仕様書別紙)

注意事項

本件は、「複数年にわたる委託契約におけるスライド条項（賃金水準の変動を反映した契約金額の変更）」を適用する契約である。

最低賃金に一定以上の変動がみられた場合に、2年目以降の契約金額を変更することができる。

変更金額の算出方法等は、「賃金の変動に基づく契約金額の変更に係る特約条項第1条第1項に係る特記仕様書」に定めるとおり。

※ 本制度の詳細については、本市ホームページに掲載の「複数年にわたる委託契約におけるスライド条項の適用について」を確認のこと。

契約変更にあたっては、発注者と受注者で変更金額等について協議を行うもの。協議の請求書は、履行開始日から12カ月経過後（2回目以降は前回スライドから12カ月経過後）以降に提出すること。