

## 長野市市民窓口課証明書交付窓口等業務委託仕様書

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証明書交付窓口等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

長野市市民窓口課証明書交付窓口等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に委託し、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。

### 2 事業名称 長野市市民窓口課証明書交付窓口等業務委託事業

### 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6年1月4日から令和8年12月31日までとする。

ただし、令和6年1月4日から令和6年3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、準備移行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（ただし、毎月第二日曜日を除く。）

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1月3日）

ただし、繁忙期等臨時的に窓口を開設する場合には、双方協議の上決定し、当該臨時開設日を実施日に含めるものとする。

#### (2) 実施時間 原則として市民窓口課証明担当窓口の開庁時間

（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、発注者と予めの協議の上、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。

## 6 委託業務内容

### (1) 住民票の写し及び戸籍謄本等証明書窓口交付業務

- ア 住民票の写し及び戸籍謄本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謄本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謄本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謄本等証明書交付に関する問合せの対応業務（窓口・電話）

※ 令和5年度中から運用開始予定の戸籍の一部改正（令和元年法律第17号）に伴う戸籍謄本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に係る業務も対象とする。

### (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合せへの対応業務（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合せの対応業務（窓口・電話）

### (4) らくらく窓口証明書交付サービス利用による証明書交付業務

らくらく窓口証明書交付サービスを利用した証明書交付申請に対する各種証明書の交付業務（手数料の収納業務を含む）

### (5) 住民票の写し及び戸籍謄本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謄本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謄本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謄本等証明書の郵送請求に関する問合せの対応業務  
(窓口・電話)
- (6) 住民票関係・戸籍謄本・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合せの対応業務 (窓口・電話)
- (7) フロアマネージャー業務
- ア 番号発券機の案内・補助業務
  - イ 証明書交付請求書等作成支援業務  
※繁忙時のみの対応  
(通常期では本業務は証明書受付窓口で対応している。)
  - ウ フロア内における市民案内業務
  - エ らくらく窓口証明書交付サービスの端末操作の補助業務
  - オ その他、庁舎内に関する問合せの対応業務
- (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希望があった場合は、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6年4月1日付けで、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) 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
- ※ 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。
  - ※ (1)から(6)において交付する各種証明書の種類は別紙2のとおりとする。  
なお、令和4年度の交付通数及び来庁者数については別紙3を参照のこと。
  - ※ (1)から(3)における各証明書交付等申請書の受付方法は、以下のいずれか

の手段で受け付けること。

① 総合窓口支援システム(別紙4参照)を用いた受付(申請書をシステムで作成)

② 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、原則的に①の総合窓口支援システム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。

## 7 移行準備期間に係る業務

- (1) 受注者は、令和6年4月1日以降の業務委託に向け、「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派遣し、派遣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。

## 8 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) 業務責任者及び業務副責任者の業務

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、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、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。

## 9 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。

## 10 サービス基準

(1) 証明書交付窓口において、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以内に発送すること。

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) 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。
- (4) 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。
- (5) 「書かない窓口」実現のため、総合窓口支援システム（又は独自システム）の利用率を通常期60%以上を維持すること。

11 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（別紙5）
- (エ) 情報セキュリティ要件（別紙6）
- (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/IEC27001又はJISQ27001

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。なお、これらの取り扱いは、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、業務責任者等及び業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（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関わらず、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。

#### 12 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（サービス規則、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。

#### 13 本契約満了等による業務の引継ぎ

本契約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次期契約者への引継ぎについては次のとおりとする。

(1) 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か月前から次期契約者に対して業務の引継ぎを行うと共に必要な教育をすること。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

#### 14 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。

## 15 再委託の禁止

受注者は、本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ない範囲で、発注者に事前の書面による了承を得た上で、本業務の一部を再委託することができる。

## 16 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・設備等は無償貸与する。
- (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、機械操作にあたり操作を熟知し、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、設備及び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・設備の数量については、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	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）	5台	窓口用
戸籍記録システム端末	7台	バックヤード用
印鑑登録用スキャナ	3台	
プリンター	5台	
コピー機	1台	
POSシステム券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	2台	
電話機	4台	回線含む（1回線）
シュレッダー	1台	職員と兼用
発券機	1台	
受付窓口カウンター	1台	
事務机	20台	端末機設置用含む
椅子	20脚	
キャビネット	5台	
ロッカー	20台	

住民記録システム及び戸籍記録システムについては、国の主導による標準化が予定されていることから、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、住民記録システム及び戸籍記録システム以外のシステムや機器等についても同様とする。

#### 17 その他

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。