

## 住民窓口センター窓口業務委託要求水準書

甲：姫路市 乙：受注者

### 1 業務名

住民窓口センター窓口業務委託

### 2 目的

住民窓口センターでは窓口での待ち時間の長時間化や混雑などが市民サービスの低下の一因となっている。また、窓口業務のDX推進をより一層図り、安定した市民サービスの提供が必須であると考えている。本課題を解決するため、住民窓口センターの窓口業務について、最新の知識及び豊富な経験等を有する民間事業者に委託することにより、市民サービスの品質向上に繋げるものである。(現在の住民窓口センターの抱える課題については、次の【本業務において解決したい課題】を参照すること。)

#### 【本業務において解決したい課題】

##### ①窓口での待ち時間の短縮及び混雑の解消

住民窓口センターでは年間を通じて窓口が混雑しており、待ち時間の長時間化が慢性的に発生している。特に長期休暇前後の平日、3～4月の住民異動の多い時期などは、来庁者が多くなる傾向が続いている。市民サービスの低下の一因となっている。

##### ②DX推進の取り組み

本市では、証明書コンビニ交付サービスに加え、マイナンバーカードを使用してタッチパネルの操作だけで証明書交付を申請できる「かんたん窓口」システム、住民異動届等を手書きすることなく窓口で受付できる「書かない窓口」システムを導入し、各種証明書のオンライン申請も推進している。また、発券機と混雑情報配信システムを整備済みであり、今後、機能拡充(窓口予約)を検討している。これらを踏まえた上でDX化のさらなる効果を発揮するため、これらの利用に関する積極的な誘導及び関連業務に関する柔軟な対応が必要である。

##### ③安定した市民サービスの提供

来庁した市民の満足度の向上のためには、待ち時間を短縮するだけではなく、来庁目的を正しく理解した上で適切に案内し、正確で丁寧な窓口対応ができる安定的かつ継続可能な体制の整備が必要である。

### 3 業務内容

委託業務内容は、下記「8 業務内容」に定める業務とし、乙は、善良な管理者の注意をもって業務を完遂すること。

### 4 業務の実施場所

業務の実施場所は、次に掲げる場所及び施設等とする。

姫路市安田四丁目1番地 姫路市役所 住民窓口センター内

### 5 業務履行期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日まで(長期継続契約)

業務履行期間のうち12月29日から翌年1月3日、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日並びに甲が指定する日は委託業務履行日から除くものとする。

ただし、前段に定める日のうち令和8年12月29日から翌年1月3日まで、令和9年4月29日から5月5日まで、令和9年12月29日から翌年1月3日まで、令和10年4月29日から5月7日まで、令和10年12月29日から翌年1月3日まで及び令和11年4月28日から5月6日までの各日程において甲が指定する1日はそれぞれ委託業務履行日とする。(対象の業務は、住民基本台帳データ入力等業務に限る。) なお、施設における行事等の都合上、委託業務履行日を変更しようとする

ときは、あらかじめ甲乙協議して定めるものとする。

## 6 業務時間

- (1) 窓口受付時間は午前9時から午後5時とする。委託業務は、午前8時35分から午後5時20分までの間を基本業務時間とし、開庁に当たっての準備業務（端末及び周辺機器の起動、各種申請書類等の準備等）及び受付時間終了後の事務（端末及び周辺機器の終了、各種申請書類等の格納等）も業務範囲に含むものとする。なお、業務時間に係わらず、業務における一連の処理が時間外に及ぶ場合や業務の円滑な履行のため必要があるときは、あらかじめ甲乙協議してこれを変更することができる。
- (2) 甲は、乙が繁忙期又は閉庁間際の業務処理等において、前号の業務時間内に履行できないときは、甲乙協議して、業務時間を延長できるものとする。ただし、その経費は、すべて委託料に含まれるものとする。
- (3) 休憩時間は正午から午後1時までとするが、乙は当該休憩時間においても人員体制を工夫することにより本市の定めるサービス水準を維持し、業務に支障のないようにすること。

## 7 委託業務従事者

乙は、業務の実施に当たり、業務に必要な知識及び技術を有するとともに、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）、戸籍法（昭和22年法律第224号）、出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）、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5月31日法律第27号。以下「番号法」という。）及び姫路市印鑑条例（昭和45年姫路市条例第4号）その他関係法令のほか、各省庁からの地方公共団体の各種窓口における民間委託可能な範囲等の通知の趣旨と業務の公的性を十分理解し、業務を円滑に行うことができる委託業務従事者（以下「従事者」という。）を、業務履行期間を通じて、常に適正な人数を配置するものとし、市民サービスを低下させることなく安定的に業務を実施する体制を整えるものとする。

## 8 業務内容

乙が行う委託業務は、次の各号に掲げる業務とする。なお、本要求水準書に記載のない詳細な業務及び事務の流れについては甲乙協議して決定するものとする。

### 【証明交付関係業務】

- (1) 証明発行窓口における証明書等交付関係事務（公用請求及びかんたん窓口システムによる請求を含む。以下同じ。）
- ア 証明書発行窓口において各種証明書交付申請書（以下「申請書」という。）の受付を随時行うこと。
- イ 各種証明書等（発行する証明書は別紙1のとおり。以下「証明書等」という。）を、申請書の受付後に作成すること。ただし、広域交付の住民票の写しにおける統合端末の利用は甲で対応する。
- ウ 作成した証明書等を申請者に引渡すこと。（証明書等の内容説明を含む。）
- エ 手数料を徴収し、領収書を交付すること。（キャッシュレス決済を含む。）
- オ 証明書の種類ごとの交付件数及び手数料の徴収金額を集計すること。
- (2) 各種証明書の郵送請求（公用請求及びオンライン申請、法人請求オンラインサービスによる請求を含む。以下同じ。）関係事務
- ア 甲が引き渡した郵便物を仕分けし、本委託業務に関連のないものについては甲に引き継ぐこと。  
なお、混在していた場合も同様とする。
- イ 郵便物を取り出した後の封筒の中身を確認し、封筒の廃棄を行うこと。
- ウ 郵送請求に係る申請書を受付し、証明書等を作成すること。
- エ 証明書等の発送に係る手数料等を徴収し、領収書を交付すること。（定額小為替の換金及び釣銭管理、郵送請求キャッシュレス決済サービス利用時及びオンライン申請時の決済確認業務を含む。）
- オ 郵送請求の証明書等を発送すること。また、その後に送付先から問合せ等があった場合はその対応を行うこと。
- カ 前日発送分の申請書を仕分けし、格納すること。

(3) パートナーシップ制度に係る証明書等作成交付、内容説明事務（再交付申請を含む。）

甲から宣誓情報と発券機の番号札を受け取り、その情報を基に宣誓書受領書を作成し、カードを作成する（甲の所有するカードライターを使用）。宣誓証明書（有料）の交付申請があった場合は、宣誓証明書を作成し、甲の内容の審査後、宣誓書受領書とカード、宣誓証明書を宣誓者に渡す。甲から受け取った宣誓情報（受領証返還情報を含む。）を基に、パートナーシップ登録者管理名簿を更新する。なお、内容について説明を求められた場合は、適切に対応すること。

(4) 住民基本台帳閲覧事務（公用請求を含む。）

- ア 閲覧の請求及び申出の受付を随時行うこと。
- イ 閲覧者の来庁予定時刻までに閲覧用端末に該当町名の最新の住民基本台帳データを保存すること。
- ウ 閲覧時に内容説明を行うこと。
- エ 閲覧に係る手数料を徴収し、領収書を交付すること。（キャッシュレス決済を含む。）

(5) 本人通知制度事務

- ア 事前登録の受付及び内容説明を行うこと。甲の審査後、登録完了通知を発送すること。
- イ 発行された証明書が通知対象の場合は甲の審査後、本人通知書を発送すること。
- ウ 廃止届の受付及び内容説明を行うこと。甲の審査後、廃止通知を発送すること。
- エ 有効期限の修正を随時行い、甲の審査後、登録更新（継続更新）のお知らせを発送すること。
- オ 上記アからエにおいて、送付先から問合せ等があった場合は適切に対応すること。
- カ 変更届の受付及び内容説明を行うこと。
- キ 登録内容の整理を随時行うこと。

(6) 保有個人情報の開示請求対応事務（証明書等発行関連）

- ア 請求者の本人確認を行い、請求書の補記及び制度説明、開示対象の確認を行うこと。
- イ 開示に必要な情報を確認し該当があれば出力すること。
- ウ 該当の申請書を複写したものについて必要部分を黒塗りすること。
- エ 通知書及び通知用封筒を作成し、甲による審査後に通知書等を発送すること。
- オ 請求者の本人確認又は納入通知書兼領収書による納付確認を行い、開示物の窓口交付・閲覧又は郵送交付を行うこと。
- カ 上記エ及びオにおいて、問合せ等や説明を求められた場合は適切に対応すること。
- キ 決定から1か月を過ぎても閲覧に来ない場合や納期限を過ぎても納付がない場合は請求者に連絡し来庁または納付を促すこと。
- ク 開示終了後、市政情報センターへ決定通知書の写しと開示物を提出し、報告を行うこと。

(7) コンビニ交付戸籍等証明書利用登録事務

- ア 申請の受付を随時行い、内容説明を行うこと。
- イ 申請内容の確認を行うこと。
- ウ システム上で紐づけ処理を行うこと。
- エ 紐づけ不可の場合は甲の審査後、却下処理を行うこと。
- オ 甲から依頼があった場合は依頼された項目についてリストを出力すること。
- カ 申請や処理内容について、必要に応じ相手方への連絡及び内容説明を行うこと。

(8) 専用ファクシミリ（以下「ファクシミリ」という。）による文書送受信に係る事務

- ア ファクシミリが受信した文書等の引渡しを行うこと。
- イ ファクシミリが受信した申請書等に基づき証明書等の送信及び出力操作を行うこと。
- ウ ファクシミリが受信した電送依頼書に基づき出先事務所への審査票出力を行うこと。
- エ ファクシミリを送信した出先事務所からの電話対応を行うこと。
- オ 受信文書を保管すること。
- カ 電気系統やシステム等のトラブルにより出先事務所やコンビニ交付等での出力作業が行えない場合の出先事務所への出力等の対応を行うこと。

(9) 手数料の収納事務

- ア 上記(1)から(4)により徴収した手数料等及び釣銭等の集計・管理を行うこと。
- イ 手数料を指定金融機関へ納付すること。
- ウ 定額小為替を管理すること。
- エ 手数料収納に係る証明書等取扱件数（オンライン申請及び郵送請求キャッシュレス決済サービス申請交付処理件数、法人請求オンラインサービスシステムによる交付処理件数を含む。）について確認を行うこと。

(10) メール等問合せ対応事務

本契約の業務内容に関するメール等の問合せの回答案を作成すること。

(11) 電話対応事務

- ア 本契約の業務内容に関する市民及び他行政機関等からの問合せに対応すること。
- イ コンビニ交付に関する問合せに対応すること。
- ウ 委託業務以外の問合せについては甲に引継ぎ、又は担当課、甲の電話交換を案内すること。

(12) 主税課からのファクシミリによる照会対応事務

主税課からファクシミリによる照会があれば速やかに回答すること。なお、回答方法は、主税課の指示によること。

【フロア案内業務】

(13) 住民窓口センター前フロアにおける案内事務

- ア 住民窓口センター窓口の案内及び順番整理を行うこと。
- イ 各種申請書、届出書等の記載方法の説明を行うこと。
- ウ 各種申請書、届出等の配布を行うこと。
- エ 本委託業務以外の手続に関しては、当該窓口を適切に案内すること。
- オ かんたん窓口システムの操作方法の説明を行うこと。
- カ 書かない窓口システムに関する入力補助及び説明を行うこと。
- キ 引越しワンストップサービスやオンライン申請に関する案内を行うこと。

【住民基本台帳データ入力等業務】

(14) 住民基本台帳異動等データ入力事務

- ア 住民異動届等の確認を行うこと。
- イ 届出内容のデータ入力及び入力内容の確認を行うこと。
- ウ 入力内容の仮更新を行うこと。
- エ 審査後の住民異動届等を整理し格納すること。

(15) 他市町から通知・送付された住民基本台帳法第9条第2項通知に係る事務

- ア 帳票管理システムから出力及び他市町から送付された住民基本台帳法第9条第2項通知について内容の確認を行うこと。
- イ 住民基本台帳法第9条第2項通知に伴う関係書類等を送付すること。
- ウ 本市において処理不要の住民基本台帳法第9条第2項通知文を他市町へ回送又は甲が指示する場所に保管すること。

(16) 帳票管理システムからの通知に基づく事務処理事務

- ア 住民票コード通知票を出力し発送すること。
- イ 転入通知エラーリスト及び入管庁通知エラー（警告）リストを出力し審査用帳票と照合の上変更内容を入力、仮更新し入力確認票をリストに添付し甲へ引き渡すこと。
- ウ 異動受付一覧及び特別永住者保留リストを出力し、甲が指定するキャビネットに保管すること。
- エ 転入通知未着者一覧を出力し、甲に引き渡すこと。
- オ 住民基本台帳法第19条第2項通知を出力し審査用帳票と照合の上変更内容を入力、仮更新し入力確認票をリストに添付し甲へ引き渡すこと。

(17) 氏名の文字戸籍照合事務

- ア 戸籍照合により戸籍と住民票の内容に相違がある場合は職権修正票を作成すること。
- イ 修正内容を入力し、入力内容を確認すること。
- ウ 仮更新を行い、入力確認票を職権修正票に添付し甲に引き渡すこと。

(18) 住民票コード通知票及び受理通知返戻分対応事務

- ア 返戻のあった住民票コード通知票を再送すること。
- イ 住民票コード通知票の二度目の返戻及び受理通知返戻分の書類を甲の指定するファイルに保管すること。

(19) 印鑑登録等データ入力及びその付帯事務

- ア 業務端末に入力すること。(即時証明発行を含む。)
- イ 照会文書を作成・封入し甲に引き渡すこと。
- ウ 各出先事務所からの印鑑登録関連の申請書等を受領し、申請内容確認の上集計を行うこと。
- エ 抹消入力及び抹消通知書の作成をすること。
- オ 回収された印鑑登録証の資格の確認を行うこと。
- カ 印鑑登録申請書等の整理・並べ替えを行うこと。
- キ 成年被後見人の異動に伴う入力を行い抹消通知等を作成し、甲の確認後に発送すること。

※上記ア・イは住民窓口センター受付分のみ実施すること。

(20) 住民異動届等整理、移し替え事務

- ア 搬送便の開封及び確認を行うこと。
- イ 電送のあった住民異動届等と搬送便の住民異動届等の照合を行うこと。
- ウ 住民異動届等の添付書類の整理を行うこと。
- エ 住民異動届等の分類及び整理を行うこと。
- オ 住民異動届等移し替えを行うこと。
- カ 廃棄書類の確認を行うこと。

(21) 住民異動届及び転出証明書の国民年金等他課業務に関連する複写等事務

- ア 住民異動届のスキャンデータ作成及び保存並びに削除を行うこと。
- イ 転出証明書のスキャンデータ作成及び保存並びに削除を行うこと。
- ウ 住民異動届及び転出証明書の移し替えを行うこと。

【おくやみ窓口運用及び管理等業務】

(22) おくやみ窓口運用事務

- ア 予約対応を行うこと。
- イ 窓口対応(届出窓口での案内対応を含む。)を行うこと。
- ウ 対応後の処理(受付内容入力、書類の搬送等)を行うこと。

※1日5件程度の予約件数で運用すること。

(23) メール等問合せ対応事務

本契約の業務内容に関するメール等の問合せの回答案を作成すること。

(24) 電話対応事務

- ア 本契約の業務内容に関する市民等からの問合せに対応すること。
- イ 委託業務以外の問い合わせについては甲に引継ぎ、又は担当課、甲の電話交換を案内すること。

【その他付随業務】

上記(1)から(24)に示した業務に付随する業務で、次に掲げる事務

- ア 業務に付随する各種書類の点検補充等を行うこと。在庫管理を含む。在庫の不足が予測される場合は甲に伝達すること。
- イ 業務遂行に当たって使用する機器の消耗品交換及び始業時のシステム起動並びに終業時のシス

- ム終了を行うこと。
- ウ 始業時、終業時の職場環境の点検を行うこと。
- エ 業務に係る機密文書の適切な管理・廃棄を行うこと。
- オ 必要に応じて感染症等予防のためのカウンター等清拭を行うこと。
- カ その他、上記業務に付随する事務を行うこと。
- キ 各種システム、端末、プリンタ等の不具合時の対応、不具合解消のための対応を行うこと。

#### 9 業務のデジタル化、法改正等の対応について

業務履行期間中において、甲のシステム標準化やデジタル化を含めたフロントヤード改革等への対応及び法改正等に伴う業務内容及び事務フロー等の変更が発生する場合は、甲乙協議の上状況に応じて業務体制や契約内容の調整を行い、対応することとする。

#### 10 窓口アンケートの実施と業務改善提案

乙は、年に1回以上の窓口アンケートを実施し、回答内容を分析すること。なお、アンケートの質問項目及び対象者数等は事前に甲乙協議することとする。なお、実施方法については、提案による。また、甲に対してアンケートの実施結果を報告するとともに、その分析結果及び乙のノウハウを生かし、窓口サービス向上のための改善や提案を行うこと。

#### 11 苦情・トラブル等の対応

委託業務の範囲内に対する苦情・トラブル等については、乙はこれに対処するとともに、対処後、遅滞なく甲に報告すること。また、委託業務の範囲外及び市の制度や政策等に関することについては、内容に応じて適切かつ迅速に甲へ引き継ぐこと。

なお、委託業務に関する苦情等が発生した時は、乙は、原因究明及び再発防止策を講じるなど適切かつ迅速な処理に努めること。

#### 12 業務マニュアルの作成

本要求水準書及び甲が提供する資料等に基づき委託業務の内容を把握し、その業務に必要なすべてのマニュアルを作成し、甲に提出すること。制度改正や組織変更等により業務内容の変更等があった場合は、甲が提供する資料に応じて適宜適切に業務マニュアルを見直し、内容の修正を行い、甲に提出すること。なお、作成・修正したマニュアルは、甲の了承を得た後に使用すること。

#### 13 業務の履行

乙は、受託業務の履行に当たっては、次の各号に掲げる事項を守らなければならない。

- (1) 本業務の趣旨に従い、乙の責任において完遂すること。
- (2) 甲が必要であると認めるときは、本業務に従事する者の氏名等を事前に甲に通知すること。
- (3) 従事者に対し、乙の従業員であることを示す名札を着用させ、その地位を明確にし、業務の迅速かつ適切な遂行を行うこと。
- (4) 従事者を臨時に変更する場合においては、直ちにその旨及び臨時従事者の氏名を甲に通知すること。

#### 14 統括責任者

乙は、業務を円滑に遂行するために業務全般のマネジメント等を行う本業務専任の統括責任者を選任し、履行場所に常駐させ、次に掲げる業務を実施すること。また、統括責任者を補佐する者として副統括責任者を選任し、統括責任者が不在の場合（休暇・休憩時等）は、副統括責任者がその職務を代行すること。なお、副統括責任者は、「15 業務担当責任者」との兼務を妨げない。

- (1) 本業務のマネジメント全般

ア 人員体制に係る計画及び配置

イ 業務担当責任者、副業務担当責任者に対する指導及び情報共有

- (2) 本業務の包括的な内容に係る甲との連絡調整
- (3) 事業計画の設定及び進捗管理
- (4) 業務改善に関すること
  - ア マニュアルの再点検
  - イ 業務改善策の検討
- (5) 各種報告書の提出（月次・年次報告等）
- (6) 不適切な事務処理や事故等が生じた場合の報告書の作成及び報告

## 15 業務担当責任者

乙は、8に掲げる各業務における責任者として業務担当責任者を選任し、各業務の履行場所に常駐させ、次に掲げる業務を実施すること。なお、業務担当責任者は他の業務担当責任者との兼務を妨げない。また、各業務担当責任者を補佐する者として副業務担当責任者を選任し、業務担当責任者が不在（休暇・休憩時等）の場合は、副業務担当責任者がその職務を代行すること。なお、副業務担当責任者は従事者との兼務を妨げない。

- (1) 担当する業務の実務上必要な甲との連絡調整
- (2) 担当業務における各種報告書の提出（日次報告等）
- (3) 担当業務の進捗管理
- (4) 担当業務における従事者の適正な配置・指揮・監督
- (5) 担当業務の従事者に対する指導及び教育
- (6) 業務上の連絡事項や注意事項の副業務担当責任者、従事者への周知徹底
- (7) 苦情・トラブル発生時における対応、報告
- (8) 総括責任者への業務報告等

## 16 定例報告会の開催

甲及び乙は、委託業務の実施状況の報告、課題の整理等を行うため毎月1回程度の報告会を開催する。また、甲又は乙の求めによる臨時的な報告会の開催も行うことができる。

## 17 業務用機器・物品等

委託業務に係る事務機器・物品・消耗品・請求用紙等は、原則、市民が使用・利用するものについては甲が準備し、甲が準備するもの以外は乙が準備することとする。ただし、甲は、委託業務上必要な設備・機械器具等については、乙に無償で使用させるものとする。（提供可能機器及びシステム等は別紙2のとおり。）

なお、無償使用させる機械器具等に係るトナー・用紙等の消耗品は甲が調達し、乙が設置又は補充するものとする。（費用負担等は別紙3のとおり。）

また、「26 情報セキュリティ」に示す事項に反しない限り、甲の許可を得て電子計算機その他の情報機器を持ち込むことは妨げない。

## 18 業務用端末機器等の操作

- (1) 甲は、乙にIDカードを貸与及び操作に関するパスワードを付与し、乙は、業務を行おうとするときは、当該カードを業務用端末機器に読み取らせ、又はパスワードを入力することにより業務を開始するものとする。

(2) 乙は、休憩・交代等で業務用端末機器から離れるときは、端末機器を検索できる状態から、大業務選択画面まで操作した状態にするものとする。

(3) 甲が導入しているシステムについては下記のとおり。(令和8年2月20日現在)

システム名称	事業者名称
MICJET 住基（本番系・検証系）	富士通 Japan 株式会社
戸籍総合システム	富士フィルムシステムサービス株式会社
コンビニ交付システム	(戸籍以外) 株式会社 TKC (戸籍関連) 富士フィルムシステムサービス株式会社
かんたん窓口システム	株式会社 TKC
姫路市オンライン申請手続ポータルサイト	株式会社 TKC
法人請求オンラインサービス	富士フィルムシステムサービス株式会社
MICJET スマート窓口システム（書かない窓口システム）	富士通 Japan 株式会社
POS レジシステム	株式会社寺岡精工
キャッシュレス決済システム（steria）	

## 19 業務実施状況の報告

(1) 乙の業務担当責任者は、毎日の業務実施件数等を、「業務報告書」により甲に報告し、当該月の累計や業務報告は、統括責任者が、翌月10日までに「業務完了報告書」により甲に報告するものとする。甲は、報告について確認し、履行状況を把握するものとする。

(2) 個人情報の処理に当たって事故が発生したとき、又は乙において判断しかねる事柄が発生したときは、乙は、直ちに甲に報告し、適切な対応をとるものとする。また、市の指定する様式で報告書を作成すること。

## 20 業務実施上の服務基準

乙は、業務を実施するに当たっては、地方公共団体の業務を受託遂行する者としての自覚に基づき、その業務の信用を傷つけ、又は甲の不名誉となるような行為をしてはならない。また、市民の信頼を損なわない適切な服装、身だしなみの確保に努めること。

## 21 従事者に対する研修等

乙は従事者等に対し、自己の責任において適切な研修を実施し、業務を遂行する上で必要な能力を習得させるとともに、業務遂行に必要なフォローアップ体制を整えるものとする。

研修の内容は提案によることとするが、次の項目については必ず実施すること。

(1) 受託業務に必要な専門用語等の知識習得・接遇等業務を適切な遂行に必要な研修はもとより、機器操作方法の習得及び操作技術向上のために必要な研修

(2) 従事者の資質向上のための研修

(3) 法改正等や業務内容の変更等に伴い必要となる研修

## 22 引継ぎ

本契約終了後も窓口業務は途切れなく実施する必要があることから、令和11年度に予定する再調達の結果、受託事業者が異なる結果となった場合には、業務が円滑に実施できるよう新たな受託事業者に業務マニュアル・ノウハウ等業務に必要な事項を引き継ぐこと。

## 23 運用責任者

甲は、乙との連絡調整に当たらせるものとして、住民窓口センター庶務担当課長補佐又は係長を運用責任者とする。なお、各業務についての調整は各業務担当課長補佐又は係長を運用責任者とする。

## 24 サービス水準

甲は乙に対して下記サービス水準を用いて本業務が適切に遂行されているか評価を行う。なお、業務履行期間中にデジタル化等の影響や窓口利用状況の変更等で指標を変更とすべき場合は、甲乙協議の上変更できるものとする。

項目	対象業務	測定方法	測定期間	サービスレベル
処理時間 (証明交付窓口)	戸籍全部（個人）事項証明	呼出から審査依頼まで	指定期間	概ね5分以内
	住民票の写し			概ね2分以内
	印鑑登録証明書			
処理時間 (証明交付郵送)	速達	郵便受領後の処理日数 ※郵便物の遅配、書類不備や疑義案件、大量請求等は除く	毎日	即日中
	普通郵便（本人請求・第3者請求・職務上請求）			1営業日以内
	公用請求			2営業日以内
証明書誤作成率	各種証明書（窓口・郵送）	算定式による※1		1%未満
データ誤入力率	8のうち(14)から(17)、(19)			1%未満
手数料徴収漏れ件数	8のうち(9)	—		0件
個人情報漏えい件数※2	委託業務全般	—		0件

※1 各算定式は次の通りとする、

証明書誤作成率算定式：誤作成件数÷発行件数×100

データ誤入力率算定式：誤入力件数÷入力件数×100

※2 個人情報漏えい件数とは、証明書等の誤交付のほか、個人情報の漏えい、紛失等をいう。

- (1) サービス水準が上記指標を満たさない場合、甲は乙に対し原因の分析、課題の抽出、人員配置の見直し、改善策の策定等必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。
- (2) 乙は、甲から勧告を受けた場合は、直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について、甲に書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種経費は乙の負担とする。
- (3) サービス水準を満たしていない期間が一定以上ある場合は甲乙協議の上、契約金額を減額する場合がある。

## 25 再委託の禁止

乙は、本業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、事前に再委託する業務内容、再委託先事業者等を甲に申請し、甲の承諾を受けた場合はこの限りではない。

## 26 情報セキュリティ

- (1) 乙は、本業務の実施上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。業務遂行後も同様とする。
- (2) 本業務の遂行に際し、個人情報を含むものを使用する場合、乙は、次の事項を遵守しなければならない。
  - ア 業務を開始する際に、従事者に業務実施上知り得た秘密を他人に漏らさないことを誓約した書類を作成させ、この書類を甲へ提出すること。
  - イ 業務の実施に必要な関連資料及びデータ（以下「関係資料」という。）を甲が指定した目的以外に使用しないこと。また、第三者に提供しないこと。
  - ウ 甲の許可なく関係資料及びデータの複写、複製又は加工をしないこと。
  - エ 関係資料及びデータを甲の指定する場所以外へ持ち出さないこと。
  - オ 本業務の実施に関して、関係資料及びデータに事故が発生した場合、直ちに甲に報告すること。
  - カ 本業務が完了したときは、直ちに関係資料及びデータを甲に返還すること。
  - キ 本業務が完了した場合においては、関係資料の複写物又は複製物があるときは、当該複写物又は

複製物を直ちに甲に引き渡すこと。ただし、引き渡すことが適当でないと認められる場合は甲の承認を得て、消去又は廃棄する。消去又は廃棄する場合には、記録されている内容を判読できないよう必要な措置を講ずること。

ク 従事者に対し、本業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用されること、その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知させ、個人情報の保護が徹底されるように指導すること。

ケ 乙は、本業務の遂行に当たり、個人情報保護法、番号法他関連法令及び姫路市情報セキュリティ基本方針並びに姫路市情報セキュリティ対策基準等個人情報の保護に関する法令等を遵守すること。

(3) 前2号について、乙は、従事者に対し、この義務を遵守させるための措置を講ずること。

## 27 その他

- (1) 乙は、従事者の使用者として、労働関係法令上の責任を果たすとともに、適切な教育指導及び指揮監督を行うものとする。
- (2) 乙は、13(4)の臨時的措置が長期に及ぶときは、速やかに甲に報告するとともに、従事者の変更等、所要な管理上の措置をとるものとする。
- (3) 契約期間内において、乙の従事者に変更が生じる場合は、乙の費用により、あらかじめ当該業務に必要な専門用語等の知識習得・接遇等の研修を行い、引継ぎに足る期間を設けた上で、変更するものとする。
- (4) 乙は、地方自治法第243条の2第1項の規定により定められた本市の関係条例ほかに基づき、上記8(1)～(4)の手数料等の徴収及び(9)の手数料の収納事務(以下「徴収等事務」という。)を行うものとする。
- (5) 乙は、上記27(4)について、帳簿を備え付け、これに徴収等事務に関する事項を記載し、保存すること。
- (6) 乙は、地方自治法第243条の2第8項の規定に基づき、本市の会計管理者が実施する徴収等事務の取扱状況に係る検査について誠実に対応すること。
- (7) 従事者に係る経費(健康管理に係る経費等一切を含む。)は、乙の負担とする。
- (8) 甲は、履行期間の始期の属する年度の翌年度以後において、この契約に係る甲の予算の減額又は削除があったときは、この契約を変更し、又は解除することができる。
- (9) 前項の規定によりこの契約を変更し、又は解除した場合において、乙に損害があるときは、乙は、その損害の賠償を甲に請求することができる。この場合における賠償額は、甲乙協議の上定めるものとする。
- (10) 本案件は、複数年にわたる業務委託契約におけるスライド条項(賃金水準等の変動を反映した契約金額の変更)の対象とする。
- (11) この要求水準書に定めのない事項については、必要に応じて甲乙協議の上定めるものとする。

## 証明書等の種類 戸籍証明は戸籍一部事項なども含む

戸籍関係	戸籍証明★ 除籍証明★ 戸籍附票★ 届書記載事項証明書 届出書等情報内容証明書 身分証明書★ 戸籍受理証明書★ 埋火葬許可証の写し（再交付）★ 広域交付戸籍証明 広域交付除籍証明 戸籍（除籍）電子証明書提供用識別符号
住民票関係	住民票の写し★ 住民票記載事項証明★ 広域交付住民票
印鑑登録関係	印鑑登録証明書★
その他行政証明	独身証明書★ 届書を保管していない証明 戸籍・附票廃棄済証明★ 除籍該当なし証明★ 不在籍証明★ 不在住証明★ 住居表示の証明★ 新築届の証明 転出証明 パートナーシップ宣誓書受領証（カードも含む） パートナーシップ宣誓証明証 戸籍英訳証明 ほか
税証明	納税（滞納無証明書・市県民税・固定資産税・法人市民税・軽自動車税）証明書 市県民税（所得・課税・非課税）証明書 固定資産税公価証明書 固定資産税評価証明書 固定資産税資産証明書 名寄帳兼（補充）課税台帳

電子申請で取扱業務は★のとおり（今後変更の可能性あり）

住民窓口センターでの税証明交付業務は窓口交付のみ

## 提供可能な機器及びシステム等(機器類は乙専用・甲乙共用含む)

住民基本台帳システム対応端末 (戸籍総合システム・税情報システム対応端末含む) ※基幹系端末 ※戸籍総合システム・税情報システムは一部の端末に搭載	【A】 10台 (搭載状況→住基システム：10台 戸籍システム：9台 税システム：8台) 【B】 5台	<端末合計> 基幹系端末 【A】 12台 【B】 5台 【おくやみ窓口】 1台
郵送交付事務管理システム (アクセス) ※基幹系端末	【A】 1台	
住民基本台帳閲覧事務用端末 (システムは未搭載) ※基幹系端末	【A】 1台	
住民基本台帳システム対応端末 (住民基本台帳システムのみ) ※基幹系端末	【おくやみ窓口】 1台	情報系端末 【A】 2台
姫路市オンライン手続ポータルサイト (かんたん窓口システム対応端末含む) ※情報系端末(LGWAN・インターネット両方可)	【A】 2台	
かんたん窓口システム	【A】 窓口操作用1台、証明発行プリント1台 ※運用管理用は上記の情報系端末2台に搭載	
プリンタ	【A】 7台 【B】 3台	
POSレジ(キャッシュレス決済端末含む)	【A】 3台	
電話機	【A】 5台 【B】 1台 【おくやみ窓口】 2台	
コピー機	4台 (住民窓口センター全体台数)	
シュレッダ	3台 (住民窓口センター全体台数)	
ファクシミリ乾式複写機複合機	【A】 3台	
番号発券機	【フロア案内業務】 1台	
番号呼出表示パネル・操作機	【A】 5台	

【A】 → 証明交付関係業務 【B】 → 住民基本台帳データ入力等業務

## 【別紙3】

## 費用負担等

設備名	受託者	姫路市
① 机（事務用）		○
② イス（事務用・来客用）		○
③ 書庫（申請書類用）		○
④ 飛沫防止用アクリル板		○
⑤ 各種通知用封筒		○
⑥ 偽造防止用紙		○
⑦ POSレジスター感熱ロール紙		○
⑧ 窓口番号案内システム感熱ロール紙		○
⑨ 清拭用アルコール		○
⑩ プリントナー（コピー機・業務端末用プリンター）		○
⑪ 来庁者利用用文房具（記載台・カウンター）		○
⑫ 事務用消耗品・各帳票	○	
⑬ 金庫	○	
⑭ ロッカー	△	△

※疑義が生じた場合は、姫路市と受託者双方で協議して決定します。

※業務引継ぎに係る費用は受託者の負担とします。

※ロッカーは数とスペースに限りがあります。