

那覇市ハイサイ市民課窓口等業務委託仕様書

第1章 業務の概要

1 委託業務の名称

那覇市ハイサイ市民課窓口等業務委託

2 業務場所

- (1) 那覇市役所ハイサイ市民課(待合ロビー等を含む。)(以下「本庁」という。)
- (2) 那覇市役所ハイサイ市民課真和志支所(以下「真和志支所」という。)
- (3) 那覇市役所ハイサイ市民課首里支所(以下「首里支所」という。)
- (4) 那覇市役所ハイサイ市民課小禄支所(以下「小禄支所」という。)

3 業務概要

本委託業務は、本庁窓口対応業務(証明窓口、住民異動窓口、個人番号カード窓口)並びに本庁及び真和志支所、首里支所、小禄支所における住基システム等入出力業務業務並びにこれに付随関連する業務とする。

4 窓口受付時間等

(1) 窓口受付時間等

ア 窓口受付時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。

この場合において、甲の施策上の判断において窓口受付時間を変更又は短縮する場合は、事前に乙へ通知するものとする。

イ 窓口受付時間内に受け付けた届書については、原則として当日中に処理するものとする。

(2) 休日等

勤務を要しない日は、「那覇市の休日を定める条例」(平成3年11月1日条例第33号)第1条第1項の規定を準用する。

(3) その他

ア 上記(2)の定めに関わらず、3月、4月の繁忙期及びマイナンバーカード交付日開庁時には、本庁において別途、窓口(繁忙期については入出力業務を含む)を開設するものとする。

イ 上記アの窓口(マイナンバーカード業務及び入出力業務含む)は、3月及び4月の土曜日、日曜日及び祝日中の4日以内とし、窓口受付時間は、午前9時から午後5時までとする。ただし、窓口受付時間の日時については、甲乙協議のうえ合意した場合、変更することができるものとする。

ウ イとは別に毎月1回土曜日または日曜日の1日間及び別に定める年間6日間はマイナンバーカード交付の休日開庁を実施する。窓口受付時間は、午前9時から午後5時までとする。ただし、窓口受付時間については、甲乙協議のうえ合意した場合、変更することができるものとする。

5 業務受託の前提条件

(1) 個人情報の保護及び情報の適正な管理

乙は、本業務の実施にあたり、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び「那覇市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和5年那覇市条例第5号)」その他関係法令等を順守するとともに、個人情報を含む受託業務において知り得るすべての情報の適正な管理に努めること。

(2) 信用失墜行為の禁止

業務を履行するにあたり、甲の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(3) 資料等の適正な保管

甲から提供された本業務に関する資料及び帳票類等は、重要な個人情報等を含むため、善良なる管理者として注意する義務に従って厳重に管理すること。

(4) 公印の取扱い

公印は厳正に取扱い、第2章で示されている業務のうち、甲が認めた範囲で使用するものとし、目的外利用、不正利用、持ち出しは固く禁ずる。

(5) 受託業務における指揮・命令等

受託業務における業務従事者への指揮・命令、管理・監督及び指導・育成は、乙が責任を持って行なうこと。

(6) 第三者賠償

ア 乙が行った本業務に係り、第三者に及ぼした損害について、当該第三者に対して損害の賠償を行わなければならないときは、乙がその賠償額を負担すること。

イ 個人情報の取扱いをはじめとした業務上の各種リスクを勘案し、不測の事態が発生し、第三者に賠償を行わなければならない事態が発生した際に対応できるよう乙は保険に加入するなどの対策を行うこと。

(7) 危機管理への対応

日常的な機器障害への対応だけでなく、突発的に起こる様々な障害、事故、災害等の緊急事態を想定し、業務の履行に支障をきたすことがないような十分な対応策と来庁者の安全の確保を図るための緊急時の体制を整備すること。

(8) 再委託の禁止

乙は、事前に本市の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

(9) 法改正等への対応

乙は、戸籍法、住民基本台帳法、住民基本台帳法事務処理要領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、電子署名及び認証業務に関する法律等の受託業務に関連する法制度等の改正があった場合並びに本市のデジタル化推進等による事務運用の変更(新たなシステムや機器の導入を含む)

に対しては、適正にこれに対応しなければならない。この場合において、契約及び仕様の内容の変更の必要性が生じると認められる場合は、甲乙協議のうえ、仕様及び契約内容等の変更を行うことができる。

第2章 委託業務の詳細

1 委託業務内容

(1) 証明書交付業務（オンライン手続きによるものを含む）

- ア 各証明書の交付請求（申出）の受付に関する業務
- イ 各証明書の作成に関する業務（広域交付住民票を除く）
- ウ 各証明書の引渡しに関する業務

【証明書一覧】

区分	証明書
住民票関係証明	住民票の写し、除票の写し、住民票記載事項証明、住民票除票記載事項証明、その他別途取り決めにより定める住民票に関する証明書
戸籍の附票	戸籍の附票の写し、戸籍の附票の除票の写し
戸籍関係証明	戸籍全部個人事項証明書、除かれた戸籍全部個人事項証明書、改正原戸籍謄抄本、除籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、受理証明書、特別受理証明、戸籍（除籍）電子証明書提供用識別符号、その他別途取り決めにより定める戸籍に関する証明書
印鑑登録証明	印鑑登録証明書
行政証明	身分証明書、その他行政証明に関する証明書
その他	住民票コード通知、その他別途取り決めに定める証明書

(2) 郵送業務に関する業務

- ア (1)、(3)、(7)～(8)に関するうちの郵送請求業務に関する業務
- イ 郵送請求郵便物(申請書)の仕分け、受付簿への入力、電話照会、小為替による釣銭の用意、郵送請求キャッシュレス決済手続きの対応、発送処理業務

(3) 住民異動に関する業務

- ア 住民異動(転入、転居、転出等)の受付に関する業務
- イ 附帯業務(国民健康保険、国民年金、児童手当、指定校に関する手続き等)
- ウ その他ア、イに付随する業務

(4) 住基システム等入出力業務

- ア 住民基本台帳法に基づく異動届及び通知等による入出力
- イ 戸籍法に基づく届出及び通知等による入出力
- ウ 始業前の準備業務(端末機器の立上げ、入出力等の確認)
- エ 住民異動及び世帯主変更を伴う国民健康保険関係届出等に基づく入出力
- オ 個人番号カード情報更新に関する入力
- カ その他住民記録に関連する入出力業務

(5) 外国人住民に関する業務

- ア 出入国管理及び難民認定法(昭和 26 年政令第 319 号)の基準に基づく受付・交付業務

- イ 日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法(平成3年法律第71号)の基準に基づく受付・交付業務
- (6) 印鑑登録及び廃止等に関する業務
 - ア 印鑑登録及び廃止等の受付に関する業務
 - イ 印鑑登録証の作成に関する業務
 - ウ 印鑑登録証の引渡し業務
 - エ 印鑑登録証の一時停止及び解除に関する業務
- (7) 自動車臨時運行許可業務
 - ア 自動車臨時運行許可申請書の受付に関する業務
 - イ 自動車臨時運行許可証の作成に関する業務
 - ウ 自動車臨時運行許可証の引渡し及び臨時運行番号票の貸与業務
 - エ 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号票の返納の受付並びに未返納者への督促に関する業務
 - オ 日計表及び年間集計表等に関する業務
- (8) 各委託業務における手数料等の徴収及び収納に関する業務
- (9) その他受付・作成・交付業務
 - ア 改葬許可証・火葬許可証交付済証明
 - イ 官公署からの照会に係る受付、各証明書の作成に関すること
 - ウ 国民健康保険適用開始・終了証明書(資格確認証、資格情報のお知らせ等)
 - エ 指定校通知関係他、教育委員会からの文書配布対応
 - オ 出産育児一時金証明
 - カ 親子手帳認証等
 - キ 住民異動に係る交付物(転出証明書、在留カード等)
- (10) フロアサービス業務
 - ア 各種届書及び証明書交付申請書に関する記載補助業務
 - イ 窓口予約システムや交付申請等に関するシステムの操作案内
 - ウ 関連課への案内及び説明業務
 - エ 待合ロビーの管理業務
- (11) 券売機に関する業務
 - ア 券売機の操作説明に関する業務
 - イ 券売機の手数料回収及び集計業務
 - ウ 券売機の消耗品等の補充業務
 - エ 券売機の障害発生時の対応
- (12) 受託業務への問い合わせに関する業務
 - ア 受託業務に関する案内・対応・相談業務
 - イ 受託業務に関する電話、メール、書簡等での問い合わせへの対応業務
- (13) 市民満足度アンケートについて
 - ア 市民満足度アンケートの企画立案
 - イ 市民満足度アンケートの配布・回収・集計業務

- (14) 個人番号カード等に関する業務
 - ア 個人番号カード（電子証明書含む）、住民基本台帳カード、通知カード、個人番号通知書（追跡調査含む）、個人番号カード・電子証明書の有効期限通知書の各種申請・予約受付に関する業務
 - イ 個人番号カード等の引き渡しに関する業務
 - ウ 個人番号カードの交付・交付前設定（統合端末操作含む）・進捗管理（J-LIS受付状況等問い合わせ対応含む）に関する業務
 - エ 個人番号カードの申請補助に関する業務（写真撮影等含む）
 - オ 申請書等の電子保存
- (15) コンビニ交付に関する業務
 - ア 証明書の内容や種類、手数料、利用時間、操作方法等についての説明
 - イ コンビニ交付サービス発行障害に関する市民からの問い合わせ対応及び担当グループへの取り次ぎ
- (16) 戸籍届に伴う附帯業務
 - ア 戸籍届に伴う附帯業務（住民異動届、国民健康保険、国民年金、児童手当等）及び案内
- (17) 申請書、届書用紙等の在庫管理及びファイリングに関する業務
- (18) 業務運用マニュアル作成業務（業務に必要なマニュアルの作成納品。）
- (19) 朝の準備業務（端末機器の立上げ、証明書等の印刷確認）
- (20) 来庁者等の忘れ物の一時保管及び総合案内への引継ぎ業務
- (21) 開示請求受付時の申請書等確認業務（地下書庫での作業を除く）
- (22) 駐車割引券等の配布に伴う業務
- (23) 委託業務に関し収納した現金の引き渡し等
 - ア 収納した現金の集計及び納付並びに現金集計表及び納付書の引き渡し業務
 - イ 例月の受託収納実績報告（前月分を翌月7日までに提出すること。）
- (24) その他、ハイサイ市民課窓口業務における事実上の行為又は補助的業務

2 主な使用システム

- (1) 住民基本台帳システム
- (2) 住民異動届書作成システム
- (3) 戸籍システム
- (4) 国民健康保険システム
- (5) RPA ツール
- (6) 学事システム
- (7) 統合端末
- (8) 特定在留カード等読み取りシステム
- (9) 那覇市オンライン申請システム

3 機材・資材等の負担について

- (1) 電算等のハイサイ市民課業務に関する基幹系システムは、那覇市保有のシステムを無料で貸与する。

- (2) 机・椅子・パソコン等、基本的な機材・備品は、那覇市保有の機材・備品を無料で貸与する。ただし、業務遂行に必要な筆記用具等は、乙が準備負担するものとする。
- (3) 待合ロビーの新聞、雑誌等は乙が準備負担するものとする。

4 トラブル・苦情への対応について

- (1) 受託業務遂行にあたり、トラブルや苦情が発生したときは、乙は責任をもって対処するとともに、遅滞なく甲へ報告すること。また、内容に応じては、適宜対応を甲へ引き継ぐこと。
- (2) 苦情等については、現状分析と解決策を講じ、甲へ報告すること。

5-1 住基システム等入出力業務体制等

- (1) 乙は、業務履行のために、常時、ハイサイ市民課に4人、真和志支所、首里支所及び小禄支所に各1人の従事者を配置すること。なお、3月及び4月の繁忙期は、業務履行に支障をきたすことの無いよう柔軟に人員を配置すること。
- (2) 乙は業務履行のため現業務任者及び副業務責任者を配置すること。
- (3) 業務責任者及び副業務責任者は、受託業務に精通している者で、業務履行従者に対し適切な指示・指導ができ、当該業務を停滞させることなく履行できる者であること。
- (4) 乙は、適切に本業務遂行のため業務従事者に対し次の研修を行うこと。
 - ア 本業務を履行する上で必要な能力を習得させるための研修
 - イ 個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できるための研修
 - ウ 法令等の改正や業務内容の変更などがあった場合の研修
- (5) 業務研修について甲の協力が必要な場合は、甲に協力依頼しその合意を得た上で業務履行従事者研修を行うこと。

5-2 ハイサイ市民課窓口対応業務体制等

- (1) 乙は、円滑な業務履行のため、業務の処理内容や繁忙期等の混雑が予想される日を勘案し、業務従事者を配置すること。
- (2) 業務従事者は、制服を着用し、身分を明確にする名札を着用するものとする。なお、これらに要する費用は、乙の負担とする。
- (3) 業務従事者の採用にあたっては、パソコン操作（Word・Excel）及び本仕様書に記載する業務を円滑に行える者を優先的に採用すること。
- (4) 英語圏及び中国語圏の外国人住民に対応可能な従事者を常時配置すること。ただし、従事者を配置できない場合は、多言語コールセンターまたはA Iを搭載した翻訳システム等を利用し、同程度以上の水準を確保することが可能と見込まれるのであれば、甲の承認を得てそれに替えることができる。
- (5) 乙は、定期的に業務の遂行に必要な知識や技術の習得、接遇、個人情報の取扱い及び危機管理に関する研修を行い、常に業務従事者の能力向上に努めること。
- (6) 業務従事者のうち、受託業務に精通し、業務従事者に対し適切な指示・指導ができる業務責任者を常時配置すること。また、業務責任者が不在の場合に備え、

あらかじめその業務を代理する副業務責任者を指名しておくこと。

- (7) 乙は、ハイサイ市民課電算業務システム等の仕様及び機器操作に精通し、現場従事者に対し適切な指示・指導ができる者を配置すること。
- (8) 乙は、個人番号カード業務に従事する者に関しては専任者を配置すること。なお、個人番号カード業務に従事する者を他業務へ配置換えを行う際は、甲と協議すること。
- (9) 本章の1委託業務内容(1)～(25)の業務について、次の処理期限を守ること。ただし定めのないものについては即日処理することを原則とする

	業 務 内 容	処 理 期 限
1	証明書等交付業務	即時
2	郵送請求処理業務	(1) 速達郵便物・・・即日 (2) 一般郵便物・・・2営業日以内 (3) 公用郵便物・・・3営業日以内 (4) 同一差出人大量郵便物 ① 50～100件・・・3営業日以内 ② 101～300件・・・6営業日以内 ③ 301～500件・・・10営業日以内 ④ 501件以上・・・100件増す毎に2営業日を加算した営業日以内 ※(2)から(4)については通常期の処理期限。
3	住民異動届及び附帯事務受付業務等	即時
4	上記以外の業務	即時

※郵送請求処理業務の受付から発送までの標準処理期限 7日以内（速達郵便物除く）

6 履行管理業務

- (1) 次章「第3章 サービス水準」で定めるサービス水準を満たした上で、適切な履行管理を行うこと。以下に履行管理業務の業務区分を定義する。

ア 各種管理業務

本業務の履行が円滑かつ効率的なものとなるように、履行に関わる事業計画(組織・人員計画)を策定し実施管理するとともに、サービス水準の達成状況などの実績管理をすること。

イ 課題の把握と改善策の立案・実施

本業務を履行する上での課題を把握するとともに、改善策を策定し以下のことを実行すること。

- ・業務履行上の課題の把握
- ・上記課題に対する改善策の立案とその実行

- ・迅速な苦情報告(発生のつど、「苦情報告」としてその内容を報告)
- ・個人情報の漏えいや重大なクレームなど、重大な問題事象が発生した場合の緊急報告会の開催及びその内容の甲への迅速な報告
- ・問題事象の原因の究明及び是正策の提示
- ・甲との協力による問題事象の解決

ウ 各種報告業務

本業務の履行に関する報告事項の取りまとめ及び報告書の作成を行い、報告を行うこと。なお、各種報告業務の周期と報告内容、期限については以下のとおりである。

周期	報告内容
随時報告	・トラブル発生時の内容報告 ・緊急課題の報告 ・各種マニュアル、様式等の更新報告 ・業務履行に関する協議事項の報告 ・改善策の立案・提示
月次報告（月末締め翌月7日まで）	・月間業務実績 ・月間サービス水準の達成状況 ・業務履行上の課題 ・誤入力の内容及び返却率
年次報告	・年間業務実績 ・年間サービス水準の達成状況 ・研修内容及び実績

エ 国・県等の各種補助金・交付金申請に際し必要とされる要件を満たす報告書及び本市の必要とする資料等について、甲からの求めに応じ、提出すること。

第3章 サービス水準

1 基本的考え方

本業務を履行する上で満たすべきサービス水準について定めるものである。

2 満たすべきサービス水準

サービス水準の達成度に関わる指標は次のとおりとする。

- (1) 窓口受付及び入力業務における市職員からの審査返却率 4%未満(月次)
- (2) 市民満足度 93%以上(年次)
- (3) 市職員満足度 70%以上(年次)
- (4) 改善提案件数（年間12件以上）

3 サービス水準の算出方法等

- (1) 窓口受付における市職員からの審査返却率

・審査返却率＝『市職員からの審査返却件数』÷『受付人員件数』×100

- ・誤入力内容及び返却率＝『誤入力件数』÷『届出等総数』×100

(2) 市民満足度

- ・市民満足度はアンケートによるものとし、年1回実施する。
- ・アンケートは乙が作成し、その内容については甲の承認を得る。
- ・市民満足度＝『市民満足度調査の合計点数』÷『市民満足度調査有効回答数』×100

(3) 職員満足度

- ・職員満足度はアンケートによるものとし年1回以上実施する。
- ・アンケートは乙が作成し、その内容については甲の承認を得る。
- ・職員満足度＝『職員満足度調査の合計点数』÷『職員満足度調査有効回答数』×100

(4) 改善提案件数

- ・各種業務履行上の改善提案件数は年に12件以上とする。

4 満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告

サービス水準が本章に定められた要求水準に達しない場合、甲は乙に対し原因の分析、課題の抽出、改善策の策定など必要な改善措置を講じるよう勧告する。

乙は甲から勧告を受けた場合は、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。

第4章 その他

1 定例会議等の実施

- (1) 甲と乙は業務責任者等による定例会議を開催し、作業項目ごとの進捗状況の報告及び課題等について協議するものとする。この場合において、「5-1住基システム等入出力業務」は隔月開催、「5-2ハイサイ市民課窓口対応業務」は毎月開催とする。
- (2) 定例会議は、乙が作成する進捗報告書に基づき、乙の全体を統括する責任者が報告するものとする。
- (3) 乙は甲との定例会議後、議事録を作成し、甲に提出するものとする。
- (4) 甲乙双方協議のうえ、必要があると認める場合は、臨時に会議を開催することができる。

2 監査の実施

甲は、必要に応じて乙の業務内容及び管理運営について、監査することができる。また、乙は監査の結果、改善を求められた場合は、改善策を提示し、甲と協議の上直ちにこれを実行し、その結果を速やかに甲へ報告するものとする。

3 業務の引継ぎ

- (1) 乙は、本業務を他の者から引継ぐ必要が生じた場合は、契約締結日から令和7年10月31日までの間に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを受けなければならない。ただし、この間の業務委託料の支払いは発生しないものとする。

- (2) 乙は、本契約が終了した場合(契約解除により終了した場合を含む。以下同じ。)、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく甲に返還しなければならない。なお、貸与物品等について損害が生じた場合乙は、その損害を賠償するとともに、施設については乙の負担において原状回復するものとする。
- (3) 乙は、本業務を他の者に引継ぐ必要が生じた場合は、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行わなければならない。その際、乙は、甲及び甲の指定する者からの資料等の請求が乙の不利益になると甲が認めた場合を除き全て応じなければならない。なお、甲が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うものとする。

4 疑義

本仕様書に定めのない事項は、甲と乙の双方の協議の上決定するものとする。