

習志野市証明書統合窓口受付等業務委託  
要求仕様書

習志野市役所 市民課

## 1. 業務名

習志野市証明書統合窓口受付等業務委託

## 2. 目的

市民課における、証明書統合窓口受付、証明書交付及び証明書郵送請求業務について、民間事業者の知識、経験及び創意工夫等を生かし、より効率的で効果的な業務運営の実現と市民サービスの向上を図ることを目的とする。

## 3. 委託業務

- (1) 証明書統合窓口受付業務
- (2) 証明書交付業務
- (3) 証明書郵送請求業務

## 4. 実施場所

習志野市鷺沼2丁目1番1号  
習志野市役所グランドフロア 市民課内

## 5. 履行期間

令和元年10月1日から令和4年9月30日まで

## 6. 業務日等

### (1) 業務日

次の各号に該当する日を除く日とする。

- ①日曜日及び土曜日
- ②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
- ③年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）

### (2) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、一連の処理が時間外に及ぶものについては、業務時間に関わらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。

この場合の時間外に係る経費は委託費に含まれるものとする。

### (3) 窓口受付時間

午前8時30分から午後5時までとする。

ただし、業務時間内に受付をした申請等については、全て対応することとする。

## 7. 業務内容

### (1) 証明書統合窓口受付業務

表①に掲げる市民課及び税制課で取扱う証明書の受付業務

- ・法令に基づいた請求権限の確認及び本人確認を行うこと。代理人による請求の場合は、代理権限の確認を行うこと。
- ・申請書類の記載内容を確認し、記載事項に不備がある場合は、説明の上適宜加筆、修正等を求めること。
- ・申請に必要な書類が不足又は不適當な場合は、適宜追完、差替え等を求めること。

### (2) 証明書交付業務

#### ①交付可能となった証明書等の交付業務

- ・申請内容に基づき習志野市（以下「市」という。）が証明書の作成及び確認を行い、交付可能となった証明書を交付すること。
- ・表①に掲げる証明書のほか、転出証明書（転出証明書に準ずる証明書・再交付を含む。）、自動車臨時運行許可証（ナンバープレート含む。）、印鑑登録証、通知カード、在留カード、特別永住者証明書、健康保険被保険者手帳及び受給資格者票についても交付すること。なお、これらのうち手数料が発生するものについては、証明書と同様に手数料を徴収すること。

- ・ 交付にあたっては、内容確認を厳格に行うとともに、交付窓口において内容に関する問合せ等があった場合は、適切に対応すること。
- ・ 住民異動等に伴い、関係課への案内が必要な場合は、その旨を伝えるとともに、関係課へその内容を引継ぐこと。
- ・ 個人番号カード及び住民基本台帳カードについては、交付権限を付さないことから、これらカードの対応が必要な場合は、市へ引継ぐこと。
- ・ 交付を終えた申請書については、所定の書棚で保管し、1日分をまとめた上で市へ引渡すこと。

## ②手数料等取扱い業務（公金収納方法）

- ・ 受注者は、収入事務受託者として、徴収した手数料の管理（レジスター操作、領収書（レシート）の発行等）を行うこと。
- ・ 手数料については1日分を集計（精算レシートの発行、集計表の作成）し、金額を確認した後、市の確認及び承認を受けること。承認を受けた後、現金払込書（市の定める書式によるもの）を作成し、徴収した手数料を翌営業日までに収納取扱店又は収納取扱店に払い込むこと。

## （3）証明書郵送請求業務

市民課で取扱う証明書の郵送による請求に関する次に掲げる業務

### ①仕分け業務

- ・ 郵送請求に関わる郵便物を受け取り、仕分けをすること。

### ②送付書類の確認業務

- ・ 申請書及び疎明資料を確認した上で、法令に基づいた請求権限の確認及び本人確認を行うこと。
- ・ 申請に必要な書類（手数料を含む。）の不足、不備等により照会を要する案件については、申請者へ電話などにより説明した上で、適宜処理をすること。

### ③証明書作成業務

- ・ 申請内容及び申請事由に基づき、過不足なく各種証明書及び領収書を作成すること。
- ・ 転出届については、端末入力を行った上で、証明書を作成すること。
- ・ 作成した証明書については、受注者において十分に確認を行った後、手数料集計及び特例文書整理簿を作成し、市の承認を受けること。

### ④証明書発送業務

- ・ 市の承認を受けた後、発送が可能となった証明書及び領収印を押印した領収書を封入し、申請者へ発送すること。
- ・ 発送を終えた後、申請書は適切に保管し、1日分をまとめた上で市へ引渡すこと。
- ・ 個人からの請求は受領日当日、法人及び特定事務受任者並びに国及び地方公共団体からの請求は受領日の翌営業日までの発送を基本とする。ただし、請求等が多量に及ぶ場合、又は申請者への確認等に時間を要する場合は、この限りでない。

### ⑤手数料等取扱い業務（公金収納方法）

- ・ 受注者は、収入事務受託者として、收受した手数料の管理（領収書の作成を含む。）を行うこと。
- ・ 手数料については1日分を集計し、金額を確認した後、市の確認及び承認を受けること。承認を受けた後、現金払込書（市の定める書式によるもの）を作成し、収納した手数料を翌営業日までに収納取扱店又は収納取扱店に払い込むこと。

### ⑥電話対応業務

- ・ 申請者からの進捗状況の確認及び発送後の証明書の内容に関する問合せについて、適宜対応を行うこと。

表①【取扱い証明書】

市 民 課	住民票関係	住民票の写し（改製原・除票を含む。）
		記載事項証明
		広域交付住民票
		住民票コード通知
	印鑑登録関係	印鑑登録証明書
	戸籍関係	戸籍全部事項証明書（謄本）、戸籍個人事項証明書（抄本）
		除籍全部事項証明書（謄本）、除籍個人事項証明書（抄本）
		届出記載事項証明書
		一部事項証明書（戸籍・除籍・改製原）
		改製原戸籍謄抄本
		受理証明書
		特別受理証明書
		戸籍の附票（謄抄本）（除附票を含む。）
	行政証明	身分証明書
		独身証明
		出産一時金請求記載事項証明
		廃棄済証明書
不在住証明書		
不在籍証明書		
税制課	税務証明	課税証明書（非課税証明書を含む。）
		所得証明書

## 8. 予定業務数量

P 8「窓口来庁による証明書処理実績」及びP 9「郵送による証明書処理実績」のとおり。

## 9. 従事者

業務の遂行にあたり、市と緊密に連携を図りながら、良質なサービスを継続して提供していくべきことを十分に認識し、次の事項に留意して委託業務を円滑に処理するよう、万全を期すること。

### (1) 従事者

- ①受注者は、常に本業務を円滑に遂行できる人数の従事者を配置すること。  
(現行では、6～7人程度の配置人数)
- ②委託業務を適正に処理するため、関係法令等の主旨及び重要性を理解し、業務を遂行するための適切な能力を有した従事者を確保すること。
- ③業務量の変動に応じた適正な配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築すること。
- ④業務遂行にあたり、服装その他の身だしなみが社会通念上の良識にかなうものであるように努めること。また、名札を作成し、業務中は着用させること。

### (2) 業務責任者

- ①受注者は、従事者の指揮監督及び市と連絡等を行うため、業務責任者を1名常駐させること。
- ②業務責任者は、従事者の指揮監督を行うとともに適正な処理を指導でき、円滑な業務運営を図ることができる者を配置すること。その際、地方公共団体において同種又は類似業務の経験を有する者を配置するよう努めること。
- ③業務責任者は、次の業務を実施すること。
  - ・市との連絡調整
  - ・業務計画や状況に応じた従事者の人員配置
  - ・従事者に対する作業指示及び監督
  - ・従事者に対する指導及び教育
  - ・業務改善に関する業務
  - ・情報セキュリティ等のリスク管理

### (3) 業務副責任者（業務責任者の代理）

- ①業務責任者が不在の場合は、業務責任者と同等の能力を有する業務副責任者がその職務を代理すること。

## 10. 従事者の研修

- (1) 受注者は、業務開始日までに従事者に対し関係法令等の専門的知識、接遇、端末操作、個人情報保護、その他業務に必要な研修を実施した上で、従事者を配置すること。
- (2) 受注者は、業務開始以降も随時必要な研修を実施し、本業務の実施状況、課題の整理、業務改善策の検討を行うなど、本業務の質の維持及び向上に努めること。
- (3) 研修に要する一切の経費は、受注者が負担し、研修場所についても受注者が確保するものとする。
- (4) 市は、必要に応じて受注者に研修内容の報告を求めることができる。

## 11. 報告会の開催

- (1) 受注者は、委託業務の実施状況報告、課題の整理、業務改善策の検討などを行うため、市を交えた報告会を必要に応じて開催すること。
- (2) 開催にあたっては、受注者は日程について事前に市と協議すること。
- (3) 報告会を開催した際は、開催内容をとりまとめ、直ちに報告書を作成し、市へ提出すること。

## 1 2. 各種報告書等の作成及び提出

### (1) 業務計画書

- ①業務開始日までに、次の事項を記載した業務計画書を作成し、市へ提出すること。
  - ・業務実施体制（役割分担、人員配置、欠員時の補充体制）
  - ・トラブル、災害等の緊急時における連絡体制及び対応フロー
  - ・従事者の育成、研修に関する事
  - ・情報セキュリティ等のリスク管理に関する事
  - ・その他必要な事項
- ②業務開始後は、必要に応じて更新を行い、その都度市へ提出すること。

### (2) 名簿

- ①業務開始日までに、業務責任者、業務副責任者及び従事者の名簿を市へ提出すること。
- ②業務開始後に変更が生じた場合は、その都度市へ提出すること。

### (3) シフト表

- ①1ヵ月分のシフトを業務実施月の10日前までに市へ提出すること。
- ②提出後に変更が生じた場合は、速やかに最新版を市へ提出すること。

### (4) 業務マニュアル

- ①業務開始日までに業務を遂行するにあたって必要な作業手順等を記載した業務マニュアルを作成し、市へ提出すること。
- ②業務マニュアルの著作権その他の権利は市に帰属するものとする。  
ただし、受注者は、本業務を遂行するにあたり必要な限り自由にマニュアルを使用し、また改変できるものとする。なお、改変した場合は、その都度市へ報告すること。

## 1 3. 引継ぎ

- (1) 受注者は、契約締結後速やかに、業務開始に向けた準備を行うとともに、証明書統合窓口受付業務及び証明書交付業務は市より、証明書郵送請求業務は現行の受託事業者より業務の引継ぎを受けるとする。
- (2) 契約期間満了又は契約の解除により契約が終了した後も本業務自体は継続することが明らかな場合は、次の受注者への業務の引継ぎについて、受注者は最大限の協力を行うこと。なお、市は引継ぎが完了したことを確認するものとする。
- (3) 引継ぎにかかる費用は、受注者の負担とする。

## 1 4. トラブル等の対応

- (1) 本業務を遂行するにあたり、トラブルが発生した時は、責任をもって対処するとともに、遅滞なく市へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜市へ引き継ぐこと。
- (2) 苦情については、遅滞なく市へ報告するとともに原因究明及び再発防止策を講じること。
- (3) 災害発生時は、市と協力して利用者の避難・誘導等を行うこと。

## 1 5. 経費の区分及び設備機器等

- (1) 業務に必要なスペース及び機器等は、市が無償貸与する。  
無償貸与する主な機器等は次のとおりとする。
  - ①戸籍及び住民記録システム端末（付随する機器等を含む。）
  - ②プリンター（システム端末用）      ③コピー機      ④シュレッダー
  - ⑤レジスター      ⑥番号表示モニター専用端末機（付随する機器等を含む。）
  - ⑦電話機（電話回線）      ⑧事務机及び椅子
- (2) 証明書用紙、コピー用紙、收受印、貸与品に係る消耗品（プリンタートナー等）、光熱水費、通信運搬費、廃棄物処理費に係る費用は、市が負担する。

- (3) 受注者の故意又は過失による貸与品の破損、汚損、滅失等に伴い原型復旧に要する費用及び必要な事務用品（筆記用具、手提げ金庫、名札用ケース及び吊り紐、領収印、個人印鑑等）は、受注者の負担とする。
- (4) 機器等は、業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や実施場所以外への持ち出しを禁止するとともに適切に取り扱うこと。
- (5) 受注者は、市が無償貸与する機器等以外のパソコン、モバイル端末及び電磁的記録媒体等を業務に使用してはならない。ただし、市が認める場合に限り、最小限の範囲、期間内において使用できることとする。
- (6) 端末操作にあたっては、操作を熟知し、常に正常に作動するよう努めること。
- (7) 端末操作にあたり、不具合と思われる事象が生じたときは、速やかに市へ報告すること。

## 16. 使用システム等

- (1) 市が使用しているシステムは次のとおりである。
  - ①住民情報システム：（株）日立システムズ e - ADWORLD 2
  - ②戸籍システム：（株）日立システムズ 戸籍情報システム
- (2) 市は、システム端末の使用にあたり、従事者1人につき1つのユーザーIDを付与する。
- (3) システムの使用時間は、午前8時30分から午後8時までとする。  
ただし、業務開始の事前準備として、システムを使用する場合はこの限りでない。

## 17. 業務履行における遵守事項

- (1) 守秘義務及び個人情報の取扱い  
受注者は、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5月30日法律第57号）及び関係法令、並びに習志野市個人情報保護条例（平成10年条例第22号）及び別記個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (2) 住民基本台帳関係法令の遵守  
受注者は、本業務の実施にあたり、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）、住民基本台帳法施行令（昭和42年政令第292号）、住民基本台帳法施行規則（平成11年自治省令第35号）、戸籍法（昭和22年法律第224号）、戸籍法施行規則（昭和22年司法省令第94号）、地方税法（昭和25年法律第226号）、習志野市税条例（昭和33年6月28日条例第3号）及びその他関係法令等を遵守すること。
- (3) 労働関係法令の遵守  
受注者は、業務従事者に係る労働基準法（昭和22年法律第49号）、職業安定法（昭和22年法律第141号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、雇用保険法（昭和49年法律第116号）の規定及びその他労務に関する一切の責任を負わなければならない。
- (4) 信用失墜行為の禁止  
業務を遂行するにあたっては、公務を取り扱っていることを十分認識し、身だしなみ、言葉遣いなどに注意し、迅速丁寧な対応を心掛け、市の信用を失墜させるような行為を行ってはならない。
- (5) 本業務における指揮・命令等  
従事者への指揮・命令、管理・監督及び指導・育成は、受注者が責任を持って行い、従事者が市に指示を求めることがないようにしなければならない。ただし、次の場合においては、市は従事者に直接、技術指導等を行うことができる。
  - ①システム改修が行われ、改修後の端末を従事者が初めて使用する場合等において、当該端末の操作方法等について、受注者の監督のもと、市が従事者に操作方法等の説明を行うこと。
  - ②安全上緊急に対処する必要がある場合において、市が直接、従事者に指示を行うこと。

(6) 損害賠償

受注者が、本契約の内容に違反し、受注者の責めに帰すべき理由により、市又は第三者に損害を与えたときは、受注者の責任においてその損害を賠償すること。なお、本契約終了後に損害が発生し、又は損害の発生を知った場合も同様とする。

(7) 再委託の禁止

受注者は、本業務の全部を他に委託し、又は請け負わせてはならない。

ただし、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により市の承諾を得た場合は、本業務の一部を再委託することができる。

18. 委託費の支払い

(1) 受注者は、業務を履行したときは、直ちに業務委託完了届等を提出し、市が必要な検査を行った上で、当該検査を合格した場合において、受注者からの請求により支払うものとする。

(2) 市は、請求を受けた日から起算して30日以内に委託費を支払うものとする。

(3) 委託費は、月額払いとする。

19. その他

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、市と協議の上決定することとする。

# 窓口来庁による証明書処理実績

(単位:件)

区分	証明書	処理件数												合計
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
住民票関係	住民票の写し(改製原・除住民票を含む)、記載事項証明	3,267	3,023	3,771	3,570	3,338	3,258	3,049	2,908	2,849	3,141	3,319	4,593	40,086
	広域交付住民票	9	10	10	8	6	6	5	12	6	2	7	12	93
	住民票コード通知	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
印鑑登録関係	印鑑登録証明書	1,353	1,381	1,598	1,511	1,572	1,416	1,417	1,413	1,257	1,406	1,493	1,771	17,588
	印鑑登録証	388	378	468	433	449	378	403	413	372	335	380	502	4,899
戸籍関係	戸籍全部事項証明書(謄本)、戸籍個人事項証明書(抄本)	759	847	842	845	804	769	737	727	773	824	841	927	9,695
	除籍全部事項証明書(謄本)、除籍個人事項証明書(抄本)	24	35	41	27	30	25	46	34	27	29	32	47	397
	届出記載事項証明書	10	9	3	9	4	9	1	6	5	9	8	9	82
	改製原戸籍謄抄本	118	147	162	134	128	140	112	127	129	112	118	166	1,593
	一部事項証明書(戸籍・除籍・改製原)	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
	受理証明書	39	67	56	61	44	38	31	53	34	42	50	66	581
	特別受理証明書	0	1	0	0	2	1	1	0	0	1	2	0	8
	戸籍の附票(除附票を含む)	42	49	52	47	59	55	39	38	33	61	69	48	592
	臨時運行許可証(仮ナンバー)	27	35	33	30	27	26	37	28	15	19	34	33	344
	個人番号関係	通知カード再発行	46	65	52	47	59	115	59	79	61	60	91	116
異動関係	転出証明書(※見込み件数)	800	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	1,000	6,800
	身分証明書	61	46	74	41	48	30	45	52	50	55	53	69	624
行政証明	その他諸証明	17	17	10	13	12	15	14	23	11	8	15	14	169
	課税・非課税証明書、所得証明書	948	816	5,293	2,773	1,919	1,291	1,208	891	809	1,032	764	1,186	18,930
税務証明	合計	7,910	7,427	12,966	10,050	9,002	8,073	7,705	7,305	6,933	7,637	7,777	10,560	103,345

※4月と5月は平成30年度、6月から3月は平成29年度の実績である。

# 郵送による証明書処理実績

(単位:件)

区分	証明書	処理件数												合計
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
住民票関係	住民票の写し(改製原・除住民票を含む)、記載事項証明	537	629	778	697	803	947	787	816	729	640	569	530	8,462
	戸籍全部事項証明書(謄本)、戸籍個人事項証明書(抄本)	330	346	335	319	348	330	355	364	289	338	337	356	4,047
	除籍全部事項証明書(謄本)、除籍個人事項証明書(抄本)	51	75	74	51	67	62	67	52	66	46	57	71	739
	届出記載事項証明書	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
戸籍関係	改製原戸籍謄抄本	211	255	271	247	252	227	217	240	205	216	225	273	2,839
	受理証明書	1	0	2	1	0	1	2	1	0	0	1	1	10
	特別受理証明書	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	戸籍の附票(除附票を含む)	209	245	250	198	260	95	238	234	197	221	249	222	2,618
異動関係	郵送による転出届出 (※見込み件数)	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720	
行政証明	身分証明書	20	21	24	29	13	18	15	17	17	9	17	18	218
	その他証明	14	10	15	16	15	14	13	14	8	7	18	14	158
	小計	1,434	1,641	1,809	1,619	1,818	1,754	1,754	1,798	1,571	1,537	1,533	1,545	19,813
電話対応	請求者への電話連絡 (※見込み件数: 証明書処理件数の3分の1程度)	478	547	603	540	606	585	585	599	524	512	511	515	6,604
	郵送請求に関する電話対応 (※見込み件数: 1日3件程度を想定)	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720
	小計	538	607	663	600	666	645	645	659	584	572	571	575	7,324
	合計	1,972	2,248	2,472	2,219	2,484	2,399	2,399	2,457	2,155	2,109	2,104	2,120	27,137

※4月と5月は平成30年度、6月から3月は平成29年度の実績である。