

柏崎市市民課窓口業務委託仕様書

1 業務名

柏崎市市民課窓口業務委託

2 目的

市民課及び税務課（一部証明）窓口業務を、民間事業者の専門的知識、技術、経験及び人材育成力をいかし、効率的かつ効果的に運営することにより、市民満足度の高いサービスレベルの実現を図ることを目的とする。

3 業務期間

令和 8（2026）年 1 月 1 日から令和 10（2028）年 12 月 31 日まで

なお、契約締結日から令和 7（2025）年 12 月 31 日までを準備期間とする。

4 業務場所

柏崎市市民課（柏崎市日石町 2 番 1 号 柏崎市役所 1 階）

ただし、災害等非常時は、委託者が指定する場所で業務を行うこととする。

5 窓口開設日及び窓口開設時間

(1) 窓口開設日

委託する期間のうち土曜日の午後、日曜日、国民の祝日に関する法律に定められた休日及び 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日を除く。

(2) 窓口開設時間

月曜日 午前 8 時 30 分から午後 7 時まで

火曜日～金曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

土曜日 午前 8 時 30 分から正午まで

6 業務内容

(1) 証明書発行関係窓口業務

ア 証明書交付業務

(ア) 窓口において、次表に掲げる証明書交付請求の受付及び形式審査を行うこと。

区分	受付・交付書類	
戸籍関係 証明	・ 戸籍全部事項証明書	・ 戸籍個人事項証明書
	・ 戸籍一部事項証明書	・ 除籍謄抄本
	・ 除籍全部事項証明書	・ 除籍個人事項証明書
	・ 戸籍届書記載事項証明書	・ 戸籍届書受理証明書
	・ 戸籍の廃棄証明書	・ 戸籍全部事項証明書の広域交付

	・除籍全部事項証明書の広域交付 ・除籍謄本の広域交付 ・戸籍電子証明書提供用識別符号 ・除籍電子証明書提供用識別符号 ・戸籍電子証明書提供用識別符号の広域交付 ・除籍電子証明書提供用識別符号の広域交付 ・戸籍届書等情報内容証明書
附票関係証明	・戸籍の附票の写し ・附票の廃棄証明書 ・除附票の写し
住民票関係証明	・住民票の写し ・住民票記載事項証明書 ・広域交付住民票の写し ・住民票除票の写し ・住民票コード再交付通知書
印鑑登録証明	・印鑑登録証明書
行政証明	・身分証明書 ・不在住証明書 ・独身証明書 ・不在籍証明書 ・婚姻要件具備証明書 ・不在証明書
その他	・身上調査照会（回答書）
所得関係証明	・所得証明書 ・所得課税証明書 ・課税証明書
納税関係証明	・納税証明書（市県民税、固定資産税、軽自動車税（種別割）、国民健康保険税、法人市民税、完納） ・軽自動車税（種別割）納税証明書（継続検査用） ・国民健康保険税 納付額確認書【申告用】

請求書類等に基づき、請求権及び代理権の確認、請求者及び対象者の本人確認その他必要な確認を行うこと。

窓口で受領した請求書の記載内容等に不備がある場合は、必要に応じて請求者に直接確認するなどして請求書の記載内容等を完備な状態にすること。

請求に際して必要となる書類等が不足又は不相当なときは、適宜、差替え等を求めること。

また、コンビニ交付の仕組みを活用し、窓口で申請書を記載せずとも証明書交付ができる窓口証明書交付サービスの仕組み（会計含む）も構築し対応すること。

(イ) 証明書作成業務

各種証明書の請求に基づき、証明書を作成すること。ただし、次表に掲げる証明書については委託者が作成する。

区分	受付・交付書類
戸籍関係証明	・戸籍届書記載事項証明書 ・戸籍の廃棄証明書
附票関係証明	・附票の廃棄証明書
住民票関係証明	・広域交付住民票の写し
行政証明	・不在籍証明書 ・不在住証明書

	・不在証明書	・婚姻要件具備証明書
その他	・身上調査照会（回答書）	

(ウ) 証明書交付業務

委託者により交付決定された証明書等の交付並びに手数料の徴収及び収納を行うこと。

(エ) 手数料取扱業務

業務で収受した手数料の管理を行うこと。

手数料は、精算レシート（キャッシュレス決済にあつては日計レポート）にて種類ごとの件数と金額を確認すること。

イ 郵送請求処理業務

(ア) 各種証明書の郵送請求に関する郵便物の仕分け業務

委託者から各種証明書の郵送請求に関する郵便物を受け取り、仕分けを行うこと。ただし、税証明業務についての仕分けは委託者が行う。

(イ) 郵送請求に関する証明書の請求受付業務

郵送請求において、前記ア(ア)の表中、取り扱う証明書の交付請求の受付及び形式審査を行うこと。

なお、仕分けした郵送請求に関する郵便物のうち、前記ア(ア)の表に掲げる証明書以外の証明書に係るものについては、委託者に引き継ぐこと。

請求書類等に基づき、請求権及び代理権の確認、請求者及び対象者の本人確認その他必要な確認を行うこと。

郵送請求に必要な書類が不足している場合又は請求書等に不備がある場合は、請求者に対して電話又は文書の送付により、不足書類の追加提出又は申請書等の再提出を依頼すること。

(ウ) 郵送請求に関する証明書作成業務

各種証明書の郵送請求に基づき、証明書を作成すること。ただし、前記ア(イ)の表に掲げる証明書については、委託者が作成する。

(エ) 郵送請求に関する証明書交付業務

委託者により交付決定された証明書等の封入封かんを行い、所定の時間までに文書室へ持参又はポストへ投函すること。

郵送請求に関する電話対応を行うこと。

郵送請求に関する証明書交付の納期は次のとおりとする。ただし、郵便の遅配、書類不備や疑義案件、住民基本台帳事務における支援措置による発行抑止等を対象とする請求又は大量請求に関しては、この限りではない。

郵便物の種類	納 期
速達郵便（返信が速達である場合も含む。）	即日
普通郵便	2 営業日以内
公用請求による郵便物	3 営業日以内

(オ) 手数料取扱業務

業務で収受した手数料の管理を行うこと。

手数料は、精算レシート等にて種類ごとの件数と金額を確認すること。

ウ オンライン申請処理業務

(ア) オンライン申請に関する証明書の申請受付業務

オンライン申請において、前記ア(ア)の表中、取り扱う証明書の交付申請の受付及び形式審査を行うこと。

申請に必要な事項が不足している場合又は申請内容等に不備がある場合は、申請者に対して電子メールの送付又は電話により、必要事項の追加報告又は再申請を依頼すること。

(イ) オンライン申請に関する証明書作成業務

各種証明書のオンライン申請に基づき、証明書を作成すること。ただし、前記ア(イ)の表に掲げる証明書については、委託者が作成する。

(ウ) オンライン申請に関する証明書交付業務

委託者により交付決定された証明書等の封入封かんを行い、所定の時間までに文書室へ持参又はポストへ投函すること。

オンライン申請に関する電話対応を行うこと。

なお、オンライン申請に関する証明書交付の納期は、オンライン申請の受付日から2営業日以内とする。

エ その他

今後、窓口運用の取扱い変更があった場合、柔軟に対応できるような体制を整えること。
この場合、委託者と別途協議を行うものとする。

(2) 住民異動関係窓口業務

ア 住民異動受付業務

窓口において、住民異動届の受付及び形式審査を行うこと。

委託者から受け取った郵送による住民異動届の受付及び形式審査を行うこと。

届出書類等に基づき、届出者及び異動者の本人確認、代理権の確認その他必要な確認を行うこと。

届出に際して必要となる書類等が不足又は不適當なときは、適宜、差替え等を求めること。

窓口で受領した住民異動届の記載内容に不備がある場合は、必要に応じて届出者に直接確認するなどして届書の記載内容等を完備な状態にすること。

また、異動対象者等の住所、氏名、生年月日等の記入に係る届出者の負担軽減及びサービス向上を図るため異動届を電子的に作成するシステムを導入すること。システムで作成した異動届の情報は、イの住民異動入力業務にも活用できること。

郵送にて受領した住民異動届に必要な書類が不足している場合又は記載内容に不備がある場合は、届出者に対し電話又は文書の送付により、不足書類の追加提出又は届書の再提出を依頼すること。

イ 住民異動入力業務

受付にて受領された住民異動届に基づき、住民異動情報を住民基本台帳システムに入力し、住民異動届と入力内容の照合を行うこと。入力内容に誤りを発見した場合は速やかに

修正すること。

また、住民基本台帳システム入力の際は、アのシステムで作成した住民異動届の情報を基にしたRPA（Robotic Process Automation）等による自動連携を図り、入力ミスや転記ミスを軽減させるとともに、ウ以降の住民異動関係業務の効率化並びに届出者待ち時間短縮等のサービス向上を図ること。

ウ 住民異動に関する説明並びに証明書等の発行及び交付業務

住民異動届の届出者に対し、住民異動関係書類の交付及び市の行政情報パンフレットの配布を適宜行うとともに、必要に応じて住民異動に関する諸手続について説明すること。

転出証明書若しくは転出証明書に準ずる証明書を発行の上、届出者に交付し必要事項の説明を行うこと。

住民異動に伴って、関係所管において必要となる手続きがある場合は、適宜、届出者に対し関係所管において手続きを促すこと。

エ 住民異動手続後の各種証明書及び印鑑登録の申請受付業務

住民異動手続後において、(1)ア(ア)の表に掲げる証明書の交付請求があった場合は、当該請求の受付及び形式審査を行うこと。

この場合において、印鑑登録の新規登録の申請を受けた場合は、下記(5)に記載の印鑑登録業務と同様の処理を行うこと。

オ 住民異動手続後の各種証明書の作成業務

住民異動手続後の各種証明書の請求に基づき、(1)ア(ア)の表に掲げる証明書について、(1)ア(イ)と同様に作成すること。

カ 住民異動手続後の各種証明書の交付業務

委託者により交付決定された証明書等の交付並びに手数料の徴収及び収納を行うこと。

キ 手数料取扱業務

業務で収受した手数料の管理を行うこと。

手数料は、精算レシート（キャッシュレス決済にあつては日計レポート）にて種類ごとの件数と金額を確認すること。

(3) 戸籍届出関係窓口業務

ア 戸籍届出受付業務

窓口において、戸籍届出書のうち死亡届及び死産届（以下、死亡届という。）の受付及び形式審査を行うこと。

死亡届以外の戸籍に関する届出書は、委託者に引き継ぐものとする。

届出書類等に基づき、届出者及び異動者の本人確認、代理権の確認その他必要な確認を行うこと。

届出に際して必要となる書類等が不足又は不適當なときは、適宜、差替え等を求めること。

窓口で受領した死亡届の記載内容に不備がある場合は、必要に応じて届出者に直接確認するなどして届書の記載内容等を完備な状態にすること。

イ 死亡届に伴う住民異動入力業務

委託者により受理決定された死亡届により、住民異動届を作成すること。

住民異動情報を住民基本台帳システムに入力し、住民異動届と入力内容の照合を行うこと。入力内容に誤りを発見した場合は速やかに修正すること。

ウ 死体（胎）埋火葬許可証及び斎場使用許可証の発行及び交付業務

死亡届により死体（胎）埋火葬許可証及び斎場使用許可証を作成すること。

委託者により交付決定された死体（胎）埋火葬許可証及び斎場使用許可証を、届出者に対して交付すること。

火葬対象者が柏崎市及び刈羽村の住民以外の場合は柏崎市斎場条例（平成17年条例第50号）に規定する次表に掲げる使用料を届出者から徴収し収納すること。

区 分	単 位	使用料
12歳以上の者の火葬	1 体	30,000 円
12歳未満の者の火葬	1 体	15,000 円
死産児の火葬	1 体	10,000 円
汚物の焼却	1 個	5,000 円

※ 汚物とは、妊娠12週未満の死胎及び分娩による排泄物、分娩による排泄物が付着した布、綿及び紙類、手術等により生体より分離された肢体の一部又は臓器、傷病又は疾病治療により生じた汚物、死体を拭いた布、綿及び紙類など

エ 使用料取扱業務

業務で収受した使用料の管理を行うこと。

使用料は、区分ごとの件数と金額を確認すること。

(4) カード券面記載事項変更業務

ア カード記載事項の変更届出受付業務

在留カード並びに特別永住者証明書の記載変更届の受付及び形式審査を行うこと。

なお、個人番号カード及び住民基本台帳カードの受付は委託者に引き継ぐこと。

イ カード記載事項の変更内容記入業務

カードの所定欄に記載変更届出内容に応じた記載を行うこと。

届書と記載内容の照合を行うこと。また、入力誤りを発見した場合は速やかに修正すること。

ウ 記載内容変更済カード交付業務

記載内容を変更した在留カード及び特別永住者証明書の交付を行うこと。

(5) 印鑑登録業務

ア 登録、廃止及び登録証再交付申請受付業務

印鑑登録における登録、廃止及び登録証再交付の申請の受付及び形式審査を行うこと。

申請者等の本人確認を行うこと。

イ 印鑑登録、廃止及び登録証再交付の関係書類作成業務

委託者により受理決定された申請に基づき、印鑑登録システムへ印鑑登録、廃止及び登録証再交付の申請に応じた入力を行うこと。

印鑑登録（廃止）申請照会書兼回答書の手続きについて必要事項の説明を行うこと。

印鑑登録（廃止）申請照会書兼回答書を作成すること。

印鑑登録（廃止）申請照会書兼回答書の送付をすること。

ウ 印鑑登録証交付業務

印鑑登録証を交付し、必要事項の説明を行うこと。

印鑑登録証の交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

エ 手数料取扱業務

業務で収受した手数料の管理を行うこと。

手数料は精算レシート（キャッシュレス決済にあつては日計レポート）にて種類ごとの件数と金額を確認すること。

(6) 旅券業務

ア 旅券発給・更新申請受付業務

窓口受付対応及びオンライン申請対応について、新潟県知事政策局国際課発行の「旅券事務の手引き」（以下、「手引き」という）を基に発給申請書の受付及び形式審査を行うこと。

申請書類に基づき、申請者の本人確認その他必要な確認を行うこと。

申請に際して必要となる書類等が不足又は不相当なときは、適宜、差替え等を求めること。

申請書の記載内容に不備がある場合は、必要に応じて申請者に直接確認するなどして申請書の記載内容等を完備な状態にすること。

申請書に基づき、旅券受領証を発行及び交付すること。

申請書受理時に、県手数料をキャッシュレス決済と納付書払いのどちらで納付するかを聞き取り、納付書払い希望者には県パスポートセンターから配布された無記名納付書を渡すこと。

不正取得防止に努め、不審な申請者を発見した場合は委託者に報告すること。

イ 紛失一般旅券届書受付業務

有効な旅券を紛失等した場合、手引きを基に届書の受付及び形式審査を行うこと。

ウ 旅券申請書等発送準備業務

アで受けた旅券申請書のうち委託者が適当と認めたもの並びにイで受けた紛失一般旅券届書について、手引きを基に県パスポートセンターに発送し、送付した旅券申請書等に関する県パスポートセンターからの照会に対応すること。

エ 発行旅券確認業務

県パスポートセンターから納品された旅券について、記載内容に不備がないか確認を行うこと。

不備があった場合は発注者に報告すること。

オ 旅券交付業務

申請者から旅券受領証を受領すること。

旅券受領証に添付された収入印紙に過不足がないか確認すること。

県手数料を納付書で納付した申請者の場合は、旅券受領証に納付済証が貼り付けてあるか確認すること。

県手数料をキャッシュレス決済で納付する申請者の場合は、県パスポートセンターから貸与されているキャッシュレス端末で決済し、レシートを旅券受領証に貼り付けること。

交付を受けようとする者と当該旅券に転写されている写真を照合し、同一人物であることを確認すること。

旅券に転写された署名が本人の署名であるか確認すること。

旅券に記載されている内容を交付申請者に確認を求めること。

旅券受領証に旅券受領者の署名をもらうこと。

カ 未交付失効防止に関する業務

未交付の旅券について、受取期限概ね2月前に「催告状」を発送し、受け取りを促すこと。それでも受け取りにこない申請者については、電話連絡し、必ず受け取るよう依頼すること。

失効日に到達した旅券は、旅券申請書とともに県パスポートセンターに送付する。

キ 件数の集計

旅券の発給数を委託者へ報告すること。

(7) 中長期在留者に係る住居地の届出受付業務

ア 住居地の届出受付業務

住居地の届出の受付及び形式審査を行うこと。

届出書類に基づき、届出者の本人確認、代理権の確認その他必要な確認を行うこと。

届出に際して必要となる書類等が不足又は不相当なときは、適宜、差替え等を求めること。

届出書の記載内容に不備がある場合は、必要に応じて届出者に直接確認するなどして届出書の記載内容等を完備な状態にすること。

イ 在留カードへの住居地の記載に関する業務

受付にて受領した届出書により、在留カードの所定の欄に追記するとともにシステム入力を行うこと。

(8) 臨時運行許可業務

ア 臨時運行許可申請受付業務

臨時運行許可申請書の受付及び形式審査を行うこと。

申請者の本人確認を行うこと。

イ 臨時運行許可証の作成業務

臨時運行許可証の作成を行うこと。

ウ 臨時運行許可証の交付業務

委託者により交付決定された臨時運行許可証の交付及び臨時運行許可番号票の貸出し並びに必要な事項の説明を行い、手数料の徴収及び収納を行うこと。

エ 手数料取扱業務

業務で収受した手数料の管理を行うこと。

手数料は精算レシート（キャッシュレス決済にあつては日計レポート）にて種類ごとの件数と金額を確認すること。

オ 臨時運行許可証及び臨時運行許可番号票の回収業務

返却された臨時運行許可番号票と臨時運行許可証を受け取り、その確認を行うこと。

貸出期間満了となった未返却の申請者に対し、電話による返却の催促を行うこと。

(9) 各種手数料の収納及び収納した手数料の払込み業務

各種手数料の収納及び収納した手数料の払込みを行うこと。

ア 収納する手数料の種類及び金額

手数料の種類	単位	金額
住民票（除票を含む。）の写しの交付	1 通	300 円
※らくらく窓口証明書交付サービスにおける交付	1 通	200 円
住民票の写しの広域交付	1 通	300 円
住民票の記載事項証明書	1 通	300 円
戸籍謄抄本・戸籍全部事項証明、戸籍個人事項証明、戸籍一部事項証明書の交付	1 通	450 円
※らくらく窓口証明書交付サービスにおける交付（戸籍全部事項証明及び戸籍個人事項証明）	1 通	300 円
戸籍全部事項証明の広域交付	1 通	450 円
除籍謄抄本、除籍全部事項証明、除籍個人事項証明、除籍一部事項証明書の交付	1 通	750 円
除籍全部事項証明の広域交付	1 通	750 円
除籍謄本の広域交付	1 通	750 円
戸籍電子証明書提供用識別符号	1 通	400 円
除籍電子証明書提供用識別符号	1 通	700 円
戸籍電子証明書提供用識別符号の広域交付	1 通	400 円
除籍電子証明書提供用識別符号の広域交付	1 通	700 円
戸籍記載事項証明書の交付	1 通	350 円
除籍記載事項証明書の交付	1 通	450 円
戸籍の届出・申請の受理証明書又は届書その他の書類の記載事項証明書の交付	1 通	350 円 （上質紙を用いる場合は 1 通につき 1,400 円）
戸籍届書等情報の内容証明書	1 通	350 円
戸籍届書その他の書類の閲覧手数料	1 件	350 円
戸籍届書等情報内容の閲覧手数料	1 件	350 円
戸籍の附票の写しの交付	1 通	300 円

※らくらく窓口証明書交付サービスにおける交付	1 通	200 円
身分に関する証明書の交付	1 通	300 円
印鑑登録証の交付	1 通	300 円
印鑑登録証明書の交付	1 通	300 円
※らくらく窓口証明書交付サービスにおける交付	1 通	200 円
臨時運行許可申請の手数料	1 両	750 円
所得証明書※、課税証明書、所得課税証明書※	1 通	300 円
※らくらく窓口証明書交付サービスによる交付	1 通	200 円
納税証明書（市県民税、固定資産税、軽自動車税（種別割）、国民健康保険税、法人市民税）の交付	1 税目・ 1 年度	300 円
納税証明書（完納）の交付	1 通	300 円
軽自動車税（種別割）納税証明書（継続検査用）の交付	1 通	無料
国民健康保険税 納付額確認書【申告用】	1 通	無料

イ 収納した手数料の払込み

窓口で収納した手数料については、委託収納計算書（当該計算書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）及び委託収納管理簿を添えて、翌日（翌日が休業日に当たるときはその翌日）に委託者へ報告するとともに、委託者が作成した納付書により指定金融機関に納付するものとする。

また、委託収納金受払簿を備えて、収納又は受払の都度記帳し、関係書類とともに整理するものとする。

(10) その他の業務

ア おくやみ窓口の受付

おくやみ窓口における葬儀後の手続きのうち、印鑑登録証の廃止手続及び新世帯主の確認並びに入力を行うこと。

イ 住民基本台帳関係書類の整理業務

市民課で取り扱う申請書及び住民異動届書の整理並びに編綴作業を行うこと。

ウ 税証明関係書類の整理業務

税証明に係る申請書の整理及び編綴作業を行うこと。

エ 印鑑登録申請書整理業務

印鑑登録申請書の書類の整理を行い、委託者が指定する保管場所に収納すること。

オ 窓口配布物の準備業務

転入者等に配布する配布物の挟み込み作業を行うこと。

カ 処理件数等集計業務

各種届書に基づき、日時集計を行った各種届出件数を委託者が指定する場所に記録すること。月次集計も同様とする。

キ 緊急告知ラジオの配布業務

転入者に緊急告知ラジオ等借用書を記入してもらい、対象地区のラジオを渡すこと。

ク その他の業務

市民課窓口において委託者が実施する現況調査及びその他本業務の目的を実現するために委託者が実施する取組に協力すること。

また、証明書交付業務において、今後、対象種目が拡大された場合は、委託者と協議し取り組むこと。

7 本市の当業務に関係するデジタル・トランスフォーメーションの基本取組方針

本市の当業務に関係するデジタル・トランスフォーメーション（以下、「DX」という。）の取組基本方針は次のとおりとする。

- (1) 進行する少子・高齢化に対応するため、行政手続のオンライン化を始めデジタル技術を駆使して、市民サービスの向上に取り組むとともに、行政事務の効率化と変革を進めること。
- (2) ICT機器及び新たなサービスの導入が決定した場合はこれに対応すること。また、今後、当業務に係る取組として、次の内容を予定しているので、それに対応すること
 - ア 令和7（2025）年11月、住民基本台帳システム・税務システム標準システム移行本業務の準備期間中でのシステム移行を予定しているため、受託者はシステムの仕様変更に対応し業務を行うこと。
 - イ 住民基本台帳システムの標準化対応に伴い、住民異動関係窓口業務で導入するシステムもそれに対応をすること（RPA等自動連携機能含む）
 - ウ 標準化対応においては、総務省及び自治体システム等標準化検討委員会より提示される住民記録システム・税務システム標準仕様書【最新版】を精読の上、内容を理解し、受託者が導入するシステム及び業務フローに反映させること。

8 本業務実施に係る業務改善提案

本業務実施に係るDXの取組方針を踏まえた上で、経営マネジメントの視点を取り入れた業務改善につながる提案をすること。

- (1) 「書かない」「待たない」「迷わない」「行かない」窓口の実現のための、ICT機器の積極的な導入及びデジタル技術を活用した市民サービス向上の提案
- (2) ICT機器の導入やAI等の活用による内部事務の効率化、コンビニ交付（らくらく窓口証明書交付サービスを含む。）への誘導等、外部資源を活用した業務負担軽減に資する提案
- (3) 効率的な業務フロー導入による人員適正化及びコスト抑制に資する提案
- (4) その他、委託者にとって有意義であり、かつ、提供可能な業務提案

9 サービスレベル

本委託事業に求められるサービスレベルは、次のとおりとする。

- (1) 市民満足度調査

市民満足度はアンケートによるものとし、年1回以上実施すること。

アンケートの項目及び様式は、次を参考に受託者が作成し、事前に委託者の承認を得ること。

目標とする市民満足度は80パーセント以上とする。

- ア 窓口従事者の接遇について
- イ 説明の分かりやすさについて
- ウ 待ち時間について
- エ その他

- (2) 業務誤謬割合（受託者が作成した証明書等について、委託者の審査により誤作成を指摘され、差し戻されたものの割合）は、次のとおりとする。

- ア 証明書発行関係業務（窓口・郵送） 0.5パーセント未満
- イ 住民異動関係業務 1.0パーセント未満

- (3) 標準処理時間

業務の正確性及び迅速性を確保しながら、目安として次に定める標準処理時間内で処理を完了するよう最大限の努力を払うと同時に処理時間短縮に努めること（受付完了から交付呼出まで。）。

- ア 住民票の写し、戸籍の全部（個人）事項証明書・・・概ね6分
- イ 印鑑登録証明書・・・概ね4分
- ウ 所得証明書、課税証明書及び所得課税証明書・・・概ね6分
- エ 軽自動車税（種別割）納税証明書（継続検査用）・・・概ね6分

- (4) 個人情報の漏洩及び紛失並びに収納金額の相違事故件数は0件とする。

- (5) 業務改善提案件数

業務上の様々な観点について調査を行い、市民サービスの向上と効率的な業務運営、経費削減に向けて、本委託事業遂行上の業務改善提案を行い、実施すること。

また、業務改善提案については、委託者との連携が必要な提案も可とし、年間2件以上行うこと。

なお、委託者による業務改善措置の勧告に対する業務改善報告については対象外とする。

業務改善提案による改善策の実施結果及び効果については、改善結果の効果を測定し、結果を委託者に報告すること。

- (6) 満たすべきサービスレベルに達しない場合の勧告

サービスレベルが上記で定められた要求水準に達しない場合、委託者は受託者に対し原因の分析、課題の抽出、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。

受託者は、委託者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受託者の負担とする。

10 受託者の責務

(1) 業務従事者及び業務責任者の配置及び研修等

ア 業務従事者

受託者は、常に本業務を円滑に遂行できる最低限の人数の業務従事者を配置すること。

受託者は、受託業務を適正に処理するため、「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務範囲について」（平成27年6月4日内閣府通知）において取り扱える業務を遂行するための適切な能力を有した業務従事者を確保するとともに、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。

なお、業務遂行に当たって、業務従事者は、適切な服装の着用と身だしなみに努めること。また、業務中は名札を着用すること。

イ 業務責任者

受託者は、業務従事者の指揮監督及び委託者との連絡等を行うため、業務責任者を少なくとも1名は常駐させること。また、業務責任者に変更がある場合は、委託者に対し事前に通知すること。

(ア) 業務責任者の資格

業務責任者は、アの業務従事者としての能力を備えるだけでなく、市民との対応業務を行うためのコミュニケーション能力を有し、対応マナーが優れていること。また、業務従事者の管理監督を行うとともに、適切な業務処理を指導でき、かつ、円滑な業務運営を図ることができること。

(イ) 業務責任者の職務

業務責任者の職務は、委託者との連絡調整、業務計画の状況に応じた業務従事者の人員配置、業務従事者に対する作業指揮及び監督並びに指導教育を行うこと。

なお、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。

ウ 業務従事者への研修等

受託者は、業務従事者に対し、接遇能力、関係法令等の専門的知識、端末操作等の業務処理能力、個人情報保護等に係る情報セキュリティ能力、その他業務に必要な能力に関する研修等を受託者の責任及び負担において実施し、本業務の遂行に必要となる人材を確保し、育成すること。

なお、研修方法及び内容については、あらかじめ委託者に報告すること。

(2) 報告会の開催

受託者は、受託業務実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、毎月、委託者を交えた報告会を開催すること。なお、必要に応じて臨時報告会を開催すること。

ア 定例報告会

定例報告会は、毎月1回開催することとし、日程は委託者と協議の上決定する。

イ 臨時報告会

受託者は、臨時報告会の開催を委託者に要求することができ、委託者はこれに応じることとする。この場合において、受託者はその日程について事前に委託者と協議すること。

委託者は、臨時的に報告会を開催することができる。この場合において、委託者は受託者にあらかじめ日程を通知するものとする。

ウ 委託者からの業務改善の要請について

委託者は、業務の実施に当たり改善すべき事例が発生した場合には、その内容について、定例または臨時の報告会において受託者に報告書を提出する。

受託者は、当該報告書の内容を精査し、業務従事者への研修の実施、業務手順書の修正等により改善を図るものとする。改善内容は計画書又は報告書として作成し、委託者に提出の上、改善内容について承認を得るものとする。

(3) トラブル等への対応

本業務を遂行するに当たってトラブル等が発生した場合において、受託者は、責任をもってこれに対処するとともに、遅滞なく委託者へ報告すること。また、その内容に応じて適宜委託者へ引き継ぐこと。

本業務に対する苦情等が発生した場合において、受託者は、適切かつ迅速な処理に努め、責任をもってこれに対応し、遅滞なく委託者に報告するとともに。

(4) 災害発生への対応

受託者は、災害発生時の業務継続計画を策定し、委託者に報告すること。

また、災害発生時においては、受託者は、委託者と協力して来庁者の避難及び誘導を行うこと。

(5) 事前準備

ア 事前準備期間

契約締結日から令和7（2025）年12月31日までを準備期間とする。

イ 事前準備計画書

受託者は、契約締結後、次の事項を含む事前準備計画書を作成し、委託者に提出すること。

(ア) 事前準備行程表

(イ) 業務手順書

(ウ) 業務履行開始前の研修計画

ウ 業務実施計画書

受託者は、契約締結後、次の事項を含む業務実施計画書を作成し、委託者に提出すること。

(ア) 人員配置計画（組織体制図等）

(イ) 業務開始後の研修計画

(ウ) 業務従事者の業務分担

- (エ) 業務従事者の労務管理方法（休憩、昼食休憩等における交代方法など）
- (オ) 休暇等による業務従事者の欠員時の補充体制

エ その他の提出書類

- (ア) 業務着手届（事前準備開始時と受託業務開始時）
- (イ) 業務責任者及び業務従事者名簿

オ 業務手順書等の作成

受託者は、本仕様書に記載する業務内容のほか委託者が提供する業務関連資料に基づいて本業務の詳細内容を把握し、その業務に必要な設計を適切に行うとともに、委託者との役割分担など業務内容をより明確にするため、委託者と協議の上、当該設計に関する業務手順書等を作成すること。

作成した業務手順書等については、業務開始前に委託者に提出し承認を受けること。

カ 受託業務開始前の研修

受託者は、イ(ウ)の研修計画に基づいて必要な研修を実施し、業務開始時において本業務を遂行する上で必要な一定の業務スキルを持った業務従事者を養成すること。

なお、研修においては、本業務に関する制度概要の理解、接遇能力、関係法令等専門的知識などの基本的な能力及び端末操作等の業務処理能力のほか、個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守等の情報セキュリティ能力について、十分な教育を実施すること。

(6) 適法性の確保

受託者は、本業務に関する法令並びに各府省庁通知及び告示などの内容を十分に認識した上で、適法性を確保しながら業務に取り組むこと。

(7) 賠償責任

受託者は、業務の処理に関し、受託者の責に帰すべき事由により、委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者の責任においてその損害を賠償しなければならない。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。

(8) その他の責務

受託者は、安定的かつ継続的に市民ニーズに応じた質の高い窓口サービスを提供するために必要となる施策を、自らの責任において講じること。

1.1 引継ぎ

本業務終了の際に受託者に変更が生じた場合の引継ぎは、次のとおりとする。

- (1) 委託者は当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託者及び本業務を新たに実施することとなった事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。なお、委託者が引継ぎを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こととする。
- (2) 業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継期間を設け、業務内容を記した書類（マ

ニュアル、業務手順書など。)により引継ぎを行うこととする。

1 2 個人情報の取扱い

(1) 守秘義務

受託者は、本業務に関して委託者より知り得たあらゆる情報は、これを第三者に開示又は漏洩しないこと。

なお、契約終了後も受託者の機密保持義務は、その効力を失わない。

また、委託者が提供するデータ、資料等については適正に管理し、本業務以外の目的での利用、複製、複写及び第三者への提供をしないこと。

(2) 個人情報保護対策

個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び新潟県柏崎市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年条例第38号)の規定及び契約書の個人情報取扱特記事項に関する内容を遵守し、最大限の注意を払うこと。

また、受託者はプライバシーマーク(JISQ15001)又はISMS(JISQ27001又はISO/IEC27001)の認証を受け、必ず更新するなど、個人情報保護措置を講じた体制の整備を行うこと。

1 3 設備

(1) 委託者が貸与するもの

業務に必要なスペース及び次表の什器等は、委託者が無償貸与する。

什器等の種類	貸与台数
住基システム端末 (※うち戸籍システム端末兼用が8台)	14台
戸籍システム端末	2台
プリンター	7台
印鑑登録用スキャナー	2台
印鑑洗浄機	1台
契印機	2台
レジスター	2台
コピー機	1台
事務机	協議の上決定
椅子	協議の上決定
キャビネット	協議の上決定
電話機	協議の上決定
その他業務上必要となる備品等	協議の上決定

委託者は、受託者と協議し貸与する什器について業務上必要と認められる場合には、一時的に上記の台数を超えて使用させることができる。

委託者固有の業務システムは、委託者が無償貸与するものとし、受託者はこれを用いて業務を行わなければならない。

各システム端末機の使用に当たっては、受託者の業務従事者 1 人につき 1 つのユーザー ID を付与するため、受託者は、契約期間中にシステムを使用する業務従事者を書面にて委託者に報告することとし、付与された全ての ID を管理するものとする。

なお、システム端末機での操作は、本業務の遂行に必要な範囲に限る。

(2) 委託者が負担する経費

本業務の遂行に必要なと委託者が認める備品類（パソコン台、カウンター等）及びこれらに必要な消耗品（貸与するプリンター等に係る消耗品を含む。）並びに申請書等の印刷物や電気料等は、委託者が用意又は負担するものとする。ただし、受託者は常にその節減に努めなければならない。

(3) 受託者が負担する経費

次のものは受託者が負担するものとする。

ア 住民異動手続において、異動対象者等の住所、氏名、生年月日等の記入に係る届出者の負担軽減を図るためのシステム及び什器に係る経費

イ コンビニ交付の仕組みを活用した窓口証明書交付サービスに係る経費

ウ 業務従事者の着用する名札等に要する経費

エ 受託者と業務従事者との連絡（電話等）に要する経費

オ 業務従事者への研修等に必要となる経費

カ その他本業務の実施に必要となる経費

1.4 成果品の帰属

本委託業務の実施により、作成された成果品（履行期間に作成又は取得した作業手順、作業方法に関する資料等を含む。）の一切の権利は、全て委託者に帰属するものとする。

1.5 法令上の責任

受託者は、本業務の処理に当たる業務従事者に対する雇用者及び使用者として、労働関係法令による全ての責任を負うこと。

1.6 その他

委託者と受託者は、協議の上、業務時間、委託内容等の変更について合意した場合、変更することができるものとする。また、受託者は、本業務の公共性及び重要性に鑑み、業務従事者に対し法律で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、正確かつ良好な労働条件の確保に努めること。

予定業務量（過去３年間の申請及び届出の件数）

取扱件数の推移を踏まえ、見積金額を積算すること。

区分	種 別	令和 4 (2022) 年度	令和 5 (2023) 年度	令和 6 (2024) 年度	年平均 (四捨五入)
窓 口	戸籍関係証明	18,422	18,679	16,551	17,884
	住民票関係証明	24,970	18,976	16,881	20,276
	印鑑証明	14,328	11,857	10,120	12,102
	印鑑登録	1,810	1,796	1,806	1,804
	各種証明	2,337	1,169	974	1,493
	臨時運行	191	217	224	211
	所得関係	5,358	3,629	3,173	4,053
	納税関係	4,867	2,629	2,461	3,319
郵 便	戸籍関係証明	9,827	9,266	5,368	8,154
	住民票関係証明	2,880	3,297	3,160	3,112
	各種証明	595	171	152	306
	所得関係	141	145	121	136
	納税関係	37	63	57	52
オ ン ラ イ ン	戸籍関係証明	72	297	27	132
	住民票関係証明	3	20	16	13
	印鑑証明	1	0	0	0
	各種証明	18	40	63	40
	所得関係	17	62	57	45
	納税関係	16	10	11	12
無 料 (公 用 等)	戸籍関係証明	13,345	14,277	16,334	14,652
	住民票関係証明	7,473	7,258	6,589	7,107
	印鑑証明	165	108	92	122
	印鑑登録	0	2	3	2
	各種証明	120	106	13	80
窓 口	旅券申請	368	888	998	751
	旅券交付	334	878	978	730
住 基	出生	394	327	325	349
	死亡	1,336	1,345	1,332	1,338
	転入	1,399	1,793	1,818	1,670
	転出	1,821	2,065	2,048	1,978
	転居	1,363	2,026	1,886	1,753
	世帯変更	773	1,306	1,328	1,137