

(長期継続契約) 市川駅行政サービスセンター市民窓口等業務委託仕様書

この仕様書は、市川市（以下「委託者」という。）が発注する下記の業務に関して、受託者が当該業務を履行するために必要な事項を定めるものとする。

- 1 件 名 (長期継続契約) 市川駅行政サービスセンター市民窓口等業務委託
- 2 業務目的 本業務は、市川駅行政サービスセンター市民窓口等業務において、市民からの各種証明書の交付申請や各種届出に関して、市民の利用しやすい環境を整備し、迅速かつ法令等に遵守した正確な処理を行うことを目的とする。
- 3 委託場所 市川市市川南1丁目1番1号 ザ タワーズ イースト3階
市川駅行政サービスセンター（以下「サービスセンター」という。）
- 4 委託期間 令和4年6月1日～令和7年5月31日
- 5 業務実施日・窓口受付時間等
 - (1) 業務実施日 日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び委託者が規定する年末年始休日を除く毎日
 - (2) 窓口受付時間 月曜日から金曜日 午前8時45分から午後8時まで
土曜日 午前8時45分から午後5時まで
(※一日の業務は、本仕様書に定める窓口受付開始前の準備から業務終了の作業まで)

6 業務内容

(1) 各種証明書の交付請求の受付及び引渡し業務

① 取り扱う証明書の種類

住民票の写し	除住民票の写し	印鑑登録証明書
戸籍事項証明書	除籍事項証明書	改製原戸籍謄抄本
受理証明書	戸籍届出書の写し	戸籍記載事項証明書
身分証明書	戸籍の附票	戸籍の除附票
独身証明書	不在住証明書	不在籍証明書
住民票記載事項証明書（年金含む）	転出証明書に準ずる証明書	転出証明書の再交付
行政証明書		

② ①に掲げる各種証明書について次の業務を行う。

ア 受付業務

- ・請求者が、法令上、請求することができる者であるかどうか形式的に確認する。
- ・請求書（申請書）に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行い、内容が不十分なときは適宜加筆、修正等を求める。
- ・請求に際して必要な添付書類が添付されているかどうか確認し、添付書類が不足又は不適當なときは適宜追完、差替え等を求める。
- ・請求の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示又は提出させ、本人であるかどうか確認する。また、本人であることを説明させる等の方法により、本人であることの確認をするための判断材料とする。

- ・請求の任に当たっている者が代理人等である場合は、その者が代理権限を有しているかを確認するための委任状等を提示又は提出させ、その権限を確認する。
- ・端末機器を操作し、請求された証明書を作成する（広域交付住民票の写しを除く）。
なお、端末機器の操作のみで作成できない証明書については（４）のとおりとする。
- ・記載事項証明書について、誤りがあれば修正をする。

イ 引渡し業務

- ・委託者の職員による上記証明書の交付の決定を受けて、作成した証明書類を窓口において、請求の任に当たっている者に対して手交する。

（２）住民異動届出の受付、入力及び引渡し業務

① 取り扱う住民異動届出の種類

転入	転出	転居
世帯合併	世帯分離	世帯変更
世帯主変更（続柄変更）	転出取消	職権修正
職権記載（受理証明書による出生等）	回復（消除された者の転居等）	住民票コード変更
外国人の併記名登録・訂正・消除	外国人の通称の記載・削除	入学通知書
旧氏記載・変更・削除		

② ①に掲げる各届出について次の業務を行う。

ア 受付業務

- ・届出者が、法令上届出することができる者であるかどうか確認する。
- ・届出書及び異動に伴う書類に記載された事項が、法令上必要な内容を満たしているかの確認をし、内容が不十分なときは適宜加筆、修正等を求める。
- ・異動支援システムを使用する場合は、受付者が届出者から聞き取りを行いながら、必要な内容の入力等を行い、署名を求め届出書を作成する。
- ・届出に際して必要な書類が添付されているかを確認し、添付書類が不足又は不適當なときは適宜追完、差替え等を求める。
- ・届出の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示又は提出させ、本人であるかどうか確認する。また、本人であることを説明させる等の方法により、本人であることの確認をするための判断材料とする。
- ・届出の任に当たっている者が代理人等である場合は、その者が代理権限を有しているかを確認するための委任状等を提示又は提出させ、その権限を確認する。
- ・住民基本台帳カード（以下「住基カード」という。）又は個人番号カードで、転入届の特例を受ける届出の場合は、職員がＣＳ端末で転出証明書を発行しなくてはならないため、委託者と受託者の間の依頼及び書類の受領は、業務責任者を通じて行う。
- ・旧氏の届出の場合は、職員がＣＳ端末で旧氏の記載履歴を確認しなくてはならないため、委託者と受託者の間の依頼及び書類の受領は、業務責任者を通じて行う。
- ・届出に伴い記載事項変更等が必要となる、住基カード、個人番号カード、通知カード、在留カード、国民健康保険証等の預かり及び内容説明を行う。また、転出届の場合は、印鑑登録証、国民健康保険証等の回収及び内容説明を行う。
- ・住民異動届と同時に証明書の交付請求があった場合は、この受付を行う。

イ 入力業務

- ・委託者の職員による届出受理の決定を受けて、端末機器を操作し、住民異動届の内容を住民票に記載する。

- ・住民異動届と同時に証明書の交付請求があった場合は、請求された証明書を作成する。
- ・転出届の場合は、国外転出及び転入届の特例による転出届を除き、異動者に対する転出証明書を作成する。
- ・住民異動届に伴う住民票の記載を誤った場合や住民票の記載に誤りを発見した場合は、端末機器を操作し修正する。
- ・住民異動届（転入・転居）において、市川市立小・中学校に転入学する児童・生徒がいる場合は、端末機器を操作し、入学通知書を作成する。

ウ 引渡し業務

- ・委託者の職員による証明書の交付の決定を受けて、作成した証明書を窓口において届出の任に当たっている者に対して手交する。

(3) 印鑑登録に係る申請受付、登録証の作成、入力及び引渡し業務

① 取り扱う印鑑登録に係る申請の種類

印鑑登録	印鑑登録証再交付	印鑑登録廃止
------	----------	--------

② ①に掲げる申請について次の業務を行う。

ア 受付業務

- ・申請者が、「市川市印鑑条例」上申請することができる者であるかどうか確認する。
- ・申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行い、内容が不十分なときは適宜加筆、修正等を求める。
- ・申請の任に当たっている者が代理人である場合は、その者が代理権限を有しているかどうか確認するための委任状等を提示又は提出させ、その権限を確認する。
- ・申請者に対する照会書を作成する（登録廃止を除く）。ただし、「市川市印鑑条例」の規定により申請者が本人であること及び本人の意思であることが確認できた場合は、印鑑登録又は登録証再交付の手続きを即時で行う。
- ・回答書を持参した場合は、回答書に記載された事項が、必要な内容を満たしているかどうか確認を行う。また、申請者が持参した場合は申請者が、代理人が持参した場合は申請者と代理人が本人であるかどうか確認するための資料を提示又は提出させ、本人であるかどうか確認する。
- ・登録申請の際に印鑑が登録できる印鑑であるかどうか確認し、印鑑登録原票に登録印の印影を鮮明に押す。
- ・印鑑登録、登録証再交付と同時に証明書の交付請求があった場合は、この受付を行う。

イ 作成業務

- ・委託者の職員による印鑑登録又は登録証再交付の決定を受けたものについて、印鑑登録証を作成する。

ウ 入力業務

- ・印鑑登録、登録証再交付又は登録廃止の内容につき、端末機器を操作し記録する。
- ・代理人又は保証書により印鑑登録又は登録証再交付をした者に対し、端末機器を操作し通知文書を作成する。
- ・印鑑登録、登録証再交付と同時に証明書の交付請求があった場合は、請求された証明書を作成する。

エ 引渡し業務

- ・作成された印鑑登録証を窓口において、請求の任に当たっている者に対して手交する。ただし、住基カードに多目的利用登録をする場合は委託者の担当職員に引き渡すものとする。

(4) 証明受付、異動届出及び印鑑登録手続きに伴うその他の作成業務

① 取り扱うその他の業務

住民票の写し（手書き有）	印鑑登録証明（手書き有）	住民票記載事項証明書（年金含む）
不在住証明書	不在籍証明書	独身証明書
除籍謄抄本	改製原戸籍謄抄本	戸籍届出書の写し
戸籍記載事項証明書	転出証明書に準ずる証明書	行政証明書（保存期間経過等）
住基カードの記載事項変更	通知カード・個人番号カードの記載事項変更等	
印鑑登録照会書	印鑑登録通知	住民異動届受理通知（不所持・代理人）
住民票コード通知	異動停止台帳	母子健康手帳への出生届出証明
在留カード・特別永住者証明書の記載事項変更		

② ①に掲げるものについて次の業務を行う。

- ・受付において、証明発行の入力及び修正作業を行うだけでは処理できないものについては手作業による証明書等の作成を行う。
- ・本庁において作成する必要がある諸証明については、FAXにより取次ぎを行い、届いた証明書に手作業による認証を行う。
- ・除籍謄抄本及び改製原戸籍謄抄本において、掛紙があるものは切り抜き、のり付けのうえ契印する。ただし、戸籍事項と身分事項にのみ掛紙がある場合は、切抜きをせず所要の認証文を最終ページに付けて端末機から打ち出す。
- ・印鑑登録業務において作成された照会文書・通知文書及びその他の業務で作成された文書の発送を行う。
- ・住民異動届（転入・転出・転居・世帯変更）において、届出の任に当たっている者が本人であることが確認できない場合又は同一世帯員以外の代理人である場合は、異動者に対し届出を受けた旨の通知文書を作成し発送を行う。
- ・手書き印鑑登録原票及び手書き住民票原票の保管又は差替えを行う。
- ・住民異動停止台帳への停止・解除の記録及び関係書類の差替えを行う。
- ・市川市に出生届を提出したが母子健康手帳に届出済証明がされていない場合は、受理証明書により母子健康手帳へ必要事項を記載し公印を押す。

(5) 母子健康手帳（妊娠届）、予防接種手帳及び健康手帳の交付受付業務

- ・妊娠届出書に記載された事項が必要な内容を満たしているかどうかの確認を行い、母子健康手帳及び関連文書等を手交し、台帳に記載する（月曜日から金曜日 午後5時15分から午後8時、土曜日 午前8時45分から午後5時）。
- ・住民異動届（転入）において妊婦又は乳児（11か月以下）がいる場合は、申請書に必要な事項を記載させ健康診査受診票及び関連文書等を手交し、台帳に記載する（月曜日から金曜日 午後5時15分から午後8時、土曜日 午前8時45分から午後5時）。
- ・請求があった場合及び住民異動届（転入）において未就学児がいる場合は、予防接種手帳を手交する。
- ・健康手帳の請求があった場合は、申請書に必要な事項を記載させ手交する。
- ・母子健康手帳はその週の業務終了後に交付冊数を集計し、健康手帳はその月の業務終了後に交付冊数を集計し、申請書とともに集計表を健康支援課担当者に引き渡す。

(6) 各種交付手数料の徴収及び収納業務

- ① (1) から (5) までの業務のうち、市川市手数料条例に定める手数料が発生するものについては、引渡しの際に現金等を徴収し、納入する。

ア 徴収業務

- ・手数料は交付書類ごとにレジスター及びマルチ決済端末に記録し、現金等と引き換えに納入者に領収書等（レシート等）を発行する。
- ・領収書等（レシート等）は、領収日の入った領収書等を受託者の名で申請者に対して交付するものとし、受託者が委託者の徴収事務受託者である旨を併せて記載するものとする。
- ・一日の業務終了時にレジスター及びマルチ決済端末を精算し、レシートの集計金額及び各証明書発行通数が収納金額及び申請通数と一致するかを確認し、収納した現金・つり銭及びレシートを申請書とともに委託者が貸与した金庫に保管する。
- ・引渡し窓口で使用するつり銭については、受託者が準備し両替についても受託者が行う。

イ 納入業務

- ・翌日（休日の場合は次の業務日）に集計表（日計報告書）と現金収納分については納付書兼領収済通知書を作成し、申請書とともに委託者の職員の確認を受けた後、収納した現金を委託者の指定金融機関又は収納代理金融機関（以下「指定金融機関等」という。）に払い込む。
 - ・指定金融機関等から発行された領収書により税外収入整理簿に必要事項を記載し、委託者の職員による確認を受けた後、領収書と集計レシートを適切に保管する。
 - ・現金収納分については、その月の業務終了後、税外収入整理簿の集計を行い速やかに提出する。
- ② 手数料の徴収事務については、別途「市川駅行政サービスセンターにおける手数料徴収事務委託契約」を締結するものとする。なお、この委託料については、本契約の委託料に含める。

（7）来庁者に対する案内業務

- ① 来庁者が目的の手続きを円滑に行えるよう記載台の周囲に案内要員を配置し次の業務を行う。
- ・各窓口の取扱業務内容の説明及び誘導案内（番号整理券の発行）を行う。
 - ・各種申請書、住民異動届書の記載に関する案内を行う。
 - ・戸籍届書、広報及び各種パンフレットの配布を行う。
 - ・市役所各課から依頼のあった配布物の配布を行う。
 - ・一般旅券発給申請書の配布を行う（月曜日から金曜日 午後4時30分から午後8時、土曜日 午前8時45分から午後5時）。
 - ・混雑時の館内整理を行う。
 - ・その他館内の施設に関する案内を行う。
 - ・市川市役所の業務に関する問合せに対し「いちかわ便利帳」に記載されている程度の内容を説明し、詳細については担当課を案内するか電話により取次ぎを行う。

（8）行政サービス端末に係る操作説明案内等業務

- ・サービスセンターに設置する行政サービス端末について利用者が円滑に端末機の操作が行えるよう適宜説明案内を行う。

（9）市民からの電話による問合せに対する取扱業務内容の説明案内業務

- ・サービスセンター市民窓口業務内容の問合せに対し説明を行う。
- ・サービスセンター市民窓口業務以外のサービスセンターの業務の問合せに対し、各担当に取次ぎを行う。
- ・市川市役所の業務に関する問合せに対し「いちかわ便利帳」に記載されている程度の内容を説明し、詳細については担当課を案内するか電話を転送する。

- (10) 記載台、パンフレット台の申請用紙や広報等の補充又は差替え等業務
- (11) 申請用紙、その他の配布文書等の在庫確認及び印刷依頼連絡等業務
- (12) 窓口受付開始前の準備及び業務終了後の作業
 - ・ 窓口受付開始時刻にシャッターを開け、業務終了時にシャッターを閉める。
 - ・ 窓口受付開始時刻前に、受託者が業務で使用する全ての端末機及びプリンター、カードリーダーライター等の附属機器（以下「端末機等」という。）を適切に起動させ、使用できる状態にする。
 - ・ 業務終了時には、起動させた全ての端末機等を適切にシャットダウンし、翌日の業務に支障のないよう終業の作業を行う。
- (13) 受託者が委託された業務以外の業務についての委託者への取次ぎ業務
- (14) 非常時対応業務
 - ・ システム障害等の非常事態が発生した場合は、「非常時対応マニュアル」に従い必要な対応を行うこと。

7 業務遂行上の遵守事項

- (1) 受託者は、業務を適正に履行するため、業務内容に精通した従事者を配置し、窓口の混雑状況に応じて適切な人員を配備するなど、常に円滑な処理体制をとり、業務の停滞その他の事由による混乱等が起こらないよう、万全を期さなければならない。
- (2) 受託者は、次に掲げる点に留意し従事者を配置するものとする。
 - ① 従事者は、窓口業務に相応しい服装とし、次に掲げるような服装を着用しての業務の従事は認めないものとする。
 - ・ サンドル、ミュール等の歩き回るときに足音のするもの
 - ・ ジーンズ
 - ・ 大きなゆれるイヤリング（男性はピアス）、派手な指輪等の華美なアクセサリ
 - ・ 遊び着風な服装
 - ・ その他サービスセンターに来所された方に不快感を与えるような身なり
 - ② 従事者は、受託者が用意する会社名及び氏名の記載のある名札を着用するものとする。
- (3) 受託者及び従事者は、業務遂行に当たり、委託者の作成する受付業務マニュアル、端末操作マニュアル、他の業務マニュアル等により業務を適切に行わなければならない。
- (4) 従事者への指揮監督は受託者が行うものとする。受託者は、従事者への指揮監督及び業務の円滑な処理を行うため、業務及び関係法令等に精通している者を業務責任者として届出し、業務時間内は配置しなければならない。なお、業務責任者は、同時に他の業務と兼務することはできないものとする。また、業務責任者が不在の時は、あらかじめ代行者として届出された者がその業務を行うものとする。
- (5) 添付資料のフロア図の業務区分に示す各業務の従事者は、同時に他の業務と兼務することはできないものとする。ただし、各業務における混雑の緩和を図るための一時的な応援体制（業務責任者を除く）については、業務責任者からの要請により委託者が許可するものとする。
- (6) 業務に必要な機器類、施設装備品、申請用紙及び来所者のために使用する消耗品については、委託者が提供するものとする。ただし、手数料徴収業務に係る機器類（レジスター他）、帳票類（領収書等）及び受託者が使用する消耗品については受託者が用意するものとする（マルチ決済端末及びその消耗品を除く）。
- (7) 受託者は、業務を行うため端末機器を操作する際、その従事者を識別するために、委託者から与えられたパスワードを適正に管理しなければならない。

- ・受託者及び従事者はパスワードを他に漏らしてはならない。
 - ・受託者が業務を開始するときは、当該従事者がパスワードを端末機器に入力し起動させるものとし、業務を終了するときは、パスワード入力画面に戻すものとする。
 - ・従事者は、業務以外の目的で端末機器を操作してはならない。
- (8) 本業務は、「即時処理」を原則とする。ただし、証明書等の交付のないものについては、「即日処理」も可能とする。なお、夜間及び土曜日に受け付けたもので、他市区町村等に確認を要するもの（保留するもの）についてはこの限りでない。
- (9) 受託者は、契約締結から業務実施までの間に、業務を円滑に行うために必要な研修期間を設け従事者の研修を行うものとする。
- (10) 本業務は、一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。
- (11) 受託者は、委託者から受託業務の内容について適切に行われているかを確認するために説明、報告又は調査を求められた場合には協力しなければならない。
- (12) 従事者が使用する更衣室及び休憩室については、委託者が提供する。また、事務室内に受託者が必要とする備品を設置する場合は、委託者と受託者が協議の上決定する。

8 業務従事者の条件

- (1) 本業務に従事する者は、当該業務に関する住民基本台帳法、同法施行令、同法施行規則及び戸籍法、同法施行規則、その他関係法令等について十分理解していること。
- (2) 本業務に従事する者については、業務ごとに下記のとおり実務経験を有しており、実務に精通している者を業務時間内は配置すること。なお、実務経験は平成20年5月以降に経験したものであること。また、契約当初より業務を停滞させることなく適正に履行できること。
- ・受付業務に従事する者については、仕様書の6業務内容(1)－②－ア・(2)－②－ア・(3)－②－アと同等の実務経験が2年以上ある者を2名以上配置すること。
 - ・入力業務に従事する者については、仕様書の6業務内容(2)－②－イ・(3)－②－ウと同等の実務経験が2年以上ある者を1名以上配置すること。
 - ・案内業務に従事する者については、仕様書の6業務内容(7)と同等の実務経験又は上記受付業務に従事する者と同等の実務経験が6月以上ある者を1名以上配置すること。
 - ・作成業務に従事する者については、仕様書の6業務内容(3)－②－イ・(4)－②・(9)と同等の実務経験又は上記受付業務に従事する者と同等の実務経験が6月以上ある者を1名以上配置すること。
 - ・引渡し業務に従事する者については、仕様書の6業務内容(1)－②－イ・(2)－②－ウ・(3)－②－エ・(6)－①－アと同等の実務経験又は上記受付業務に従事する者と同等の実務経験が6月以上ある者を1名以上配置すること。
- (3) 本業務に従事する者は、受託者が年間を通して雇用する社員で、個人情報等に関する秘密保持の義務を誓約した社員でなければならない。

9 本業務に係るその他付属資料

- ・委託業務取扱件数（資料1）
- ・市川駅行政サービスセンターフロア図（資料2）
- ・窓口業務事務フロー（資料3）
- ・窓口における委託者（職員）と受託者（従事者）の業務区分（資料4）

※ 以下のマニュアル等については閲覧等の資料とする。

入札期間中の閲覧は、入札公告に則り入札参加申請をしようとする場合に限り閲覧場所及

び時刻を定めて行うものとし、マニュアル等を委託者の許可なく持ち出し又は複写することを禁ずる。

ただし、受託者が決定したときは、受託者に1部ずつ貸与する。この場合において受託者は、マニュアル等を本契約の履行目的のために使用するものとし、委託者の承諾を得ず複写し、又は他に公表、譲渡、貸与するなど目的外の使用をしてはならない。

受託者は、貸与されたマニュアル等を善良な管理者の注意をもって保管するものとし、紛失、滅失、漏洩等により委託者に損害が生じた場合は、迅速に原状に回復させ又は損害を賠償しなければならない。

【マニュアル等】

- ・各業務の手引き
- ・証明書申請受付業務マニュアル
- ・住民異動届受付業務マニュアル
- ・印鑑登録受付業務マニュアル
- ・各端末の起動及び終了マニュアル
- ・受付窓口端末操作マニュアル
- ・住民異動等入力端末操作マニュアル
- ・作成業務マニュアル
- ・行政サービス端末操作手引
- ・電話対応マニュアル
- ・非常時対応マニュアル

10 提出書類及び報告書

(1) 提出書類

受託者は、業務の実施に当たり、業務開始前に次に示す書類を委託者に提出するものとする。

- ① 従事者名簿及び従事者の業務経歴書と業務経験者においてはその事実を証明する書類（勤務簿等）を委託者に提出するものとする。なお、業務開始後において従事者に変更が生じるときは、業務従事前速やかに変更後のものを提出するものとする。
- ② 従事者の業務分担、研修計画、労務管理の方法、欠員の場合の補充体制、連絡先等、業務遂行上必要な事項を業務実施計画書に記載して委託者に提出するものとする。
- ③ 業務責任者が不在の時に代行する者の氏名を記載した書類を提出するものとする。

(2) 報告書（成果品）

受託者は、当該業務委託を完成させた成果として、次に掲げる成果品を委託者に提出するものとする。

- ① 業務場所、業務日、担当別処理件数、業務従事者名を記入した業務日報（業務実施報告書・従事者一覧）を業務実施日から3日以内（休業日を除く）に提出するものとする。
- ② その月の業務終了後、業務場所、業務期間及び業務日数、担当別処理件数の月計を記入した業務月報（業務実施報告書）及び完了届を速やかに提出するものとする。
- ③ その年度の業務終了後及び委託期間終了後、委託者が定める完了届を速やかに提出するものとする。

11 業務の引継ぎ

(1) 契約期間前の引継ぎ

現受託業者との引継ぎについては、業務に支障が生じないよう契約締結後から委託期間開始

までに、委託者及び現受託者と十分調整・協議を行うこと。なお、委託者は引継ぎに係る費用の負担はしない。

(2) 契約期間終了後等の引継ぎ

受託者は、契約期間満了又は契約解除時に、業務に支障が生じないように委託者の指示に従って引継ぎ業務を行うこと。なお、委託者は引継ぎに係る費用の負担はしない。

(3) 引継ぎの内容・方法等に関しては、別途協議を行うものとする。

1.2 その他

(1) 従事者が業務の用に供する部屋及び備品、また休憩時間に利用する部屋及び更衣室内のロッカーは、委託者が貸与するものとする。ただし、管理責任者の使用する事務机及び椅子が必要となる場合は受託者が用意するものとし、これを設置するスペースは委託者が無償で貸与するものとする。

(2) 受託者及び従事者は、業務の履行上、知り得た秘密を第三者に漏らしてはならず、かつ、他の目的に使用してはならない。契約終了後も同様とする。

(3) 業務の履行に当たっては、労働基準法その他関係法令を遵守しなければならない。

(4) 委託者は、受託者の業務履行状況を不相当と認めた場合は、その理由を明示し業務の改善を受託者に求めることができる。

(5) 受託者は、この業務の履行に当たり、委託者又は第三者に損害を及ぼした場合は、委託者の責に起因する事由による場合を除いて、その損害賠償の責を負わなければならない。

(6) 受託者は、業務の履行に伴って事故が生じた場合には、直ちに委託者及び所轄警察署その他関係機関に報告するとともに応急処置を講ずるものとする。

(7) この仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項は、委託者と受託者がその都度協議の上、決定するものとする。

委託業務取扱件数（平成30年度～令和2年度）

（資料1）

1. 案内業務

案内	平成30年度(2018)				令和元年度(2019)				令和2年度(2020)			
	平日		土曜日	合計	平日		土曜日	合計	平日		土曜日	合計
	昼間	夜間			昼間	夜間			昼間	夜間		
窓口整理券発行枚数	64,589	18,595	16,781	99,965	67,742	19,690	17,129	104,561	70,699	8,098	18,162	96,959
自動交付機・行政サービス 端末操作案内件数	6,338	1,639	864	8,841	2,561	513	210	3,284	1,947	159	192	2,298
総計	70,927	20,234	17,645	108,806	70,303	20,203	17,339	107,845	72,646	8,257	18,354	99,257

2. 受付窓口業務

（資料：日計表）

窓口	平成30年度(2018)				令和元年度(2019)				令和2年度(2020)			
	平日		土曜日	合計	平日		土曜日	合計	平日		土曜日	合計
	昼間	夜間			昼間	夜間			昼間	夜間		
証明書(発行枚数)												
戸籍関係	12,093	2,482	1,963	16,538	11,942	2,573	2,130	16,645	9,042	1,012	1,712	11,766
住民票関係	28,249	10,571	9,447	48,267	27,861	10,541	9,166	47,568	30,230	4,659	9,713	44,602
印鑑証明書	16,108	5,946	5,745	27,799	16,171	5,977	5,516	27,664	17,854	2,415	5,585	25,854
その他証明書	611	217	159	987	564	187	121	872	584	88	98	770
小計	57,061	19,216	17,314	93,591	56,538	19,278	16,933	92,749	57,710	8,174	17,108	82,992
印鑑登録												
印鑑登録	2,149	1,091	1,326	4,566	2,167	1,083	1,385	4,635	2,433	491	1,340	4,264
再交付	264	115	119	498	185	88	67	340	0	1	0	1
登録廃止	446	157	173	776	471	168	160	799	513	81	179	773
小計	2,859	1,363	1,618	5,840	2,823	1,339	1,612	5,774	2,946	573	1,519	5,038
住民異動届												
転入	2,800	1,161	1,435	5,396	2,701	1,212	1,472	5,385	2,799	490	1,464	4,753
転出	3,025	1,162	1,378	5,565	3,019	1,199	1,370	5,588	3,256	479	1,430	5,165
転居	1,061	479	453	1,993	1,073	457	495	2,025	1,230	230	592	2,052
旧氏併記届出等	令和元年11月5日施行のため実績なし				市職員による対応(委託業務外)			61	市職員による対応(委託業務外)			61
その他	271	132	86	489	273	156	99	528	351	80	111	542
小計	7,157	2,934	3,352	13,443	7,066	3,024	3,436	13,526	7,636	1,279	3,597	12,512
母子手帳・受診券	0	89	164	253	0	71	125	196	0	23	119	142
健康手帳	177	0	0	177	132	0	0	132	144	0	0	144
小計	177	89	164	430	132	71	125	328	144	23	119	286
総計	67,254	23,602	22,448	113,304	66,559	23,712	22,106	112,377	68,436	10,049	22,343	100,828

3. 入力・作成業務

(資料:日計表)

入力	平成30年度(2018)				令和元年度(2019)				令和2年度(2020)			
	平日		土曜日	合計	平日		土曜日	合計	平日		土曜日	合計
	昼間	夜間			昼間	夜間			昼間	夜間		
印鑑登録												
印鑑登録	2,149	1,091	1,326	4,566	2,167	1,083	1,385	4,635	2,433	491	1,340	4,264
再交付	264	115	119	498	185	88	67	340	0	1	0	1
登録廃止	446	157	173	776	471	168	160	799	513	81	179	773
小計	2,859	1,363	1,618	5,840	2,823	1,339	1,612	5,774	2,946	573	1,519	5,038
住民異動届												
転入	2,800	1,161	1,435	5,396	2,701	1,212	1,472	5,385	2,799	490	1,464	4,753
転出	3,025	1,162	1,378	5,565	3,019	1,199	1,370	5,588	3,256	479	1,430	5,165
転居	1,061	479	453	1,993	1,073	457	495	2,025	1,230	230	592	2,052
旧氏併記届出等	令和元年11月5日施行のため実績なし				市職員による対応(委託業務外)			61	市職員による対応(委託業務外)			61
その他	271	132	86	489	273	156	99	528	351	80	111	542
小計	7,157	2,934	3,352	13,443	7,066	3,024	3,436	13,526	7,636	1,279	3,597	12,512
各カードの裏書き(住所変更等)												
住民基本台帳カード	222	73	52	347	142	44	48	234	130	27	31	188
在留カード	448	133	92	673	475	158	89	722	488	53	96	637
個人番号カード	347	114	156	617	795	289	422	1,506	1,342	161	586	2,089
通知カード	1,665	622	840	3,127	3,110	1,178	1,554	5,842	594	66	288	948
小計	2,682	942	1,140	4,764	4,522	1,669	2,113	8,304	2,554	307	1,001	3,862
電話対応件数	8,146	1,661	1,924	11,731	8,424	1,749	2,076	12,249	10,735	925	2,253	13,913
総計	20,844	6,900	8,034	35,778	22,835	7,781	9,237	39,853	23,871	3,084	8,370	35,325

4. 交付【引渡し】業務

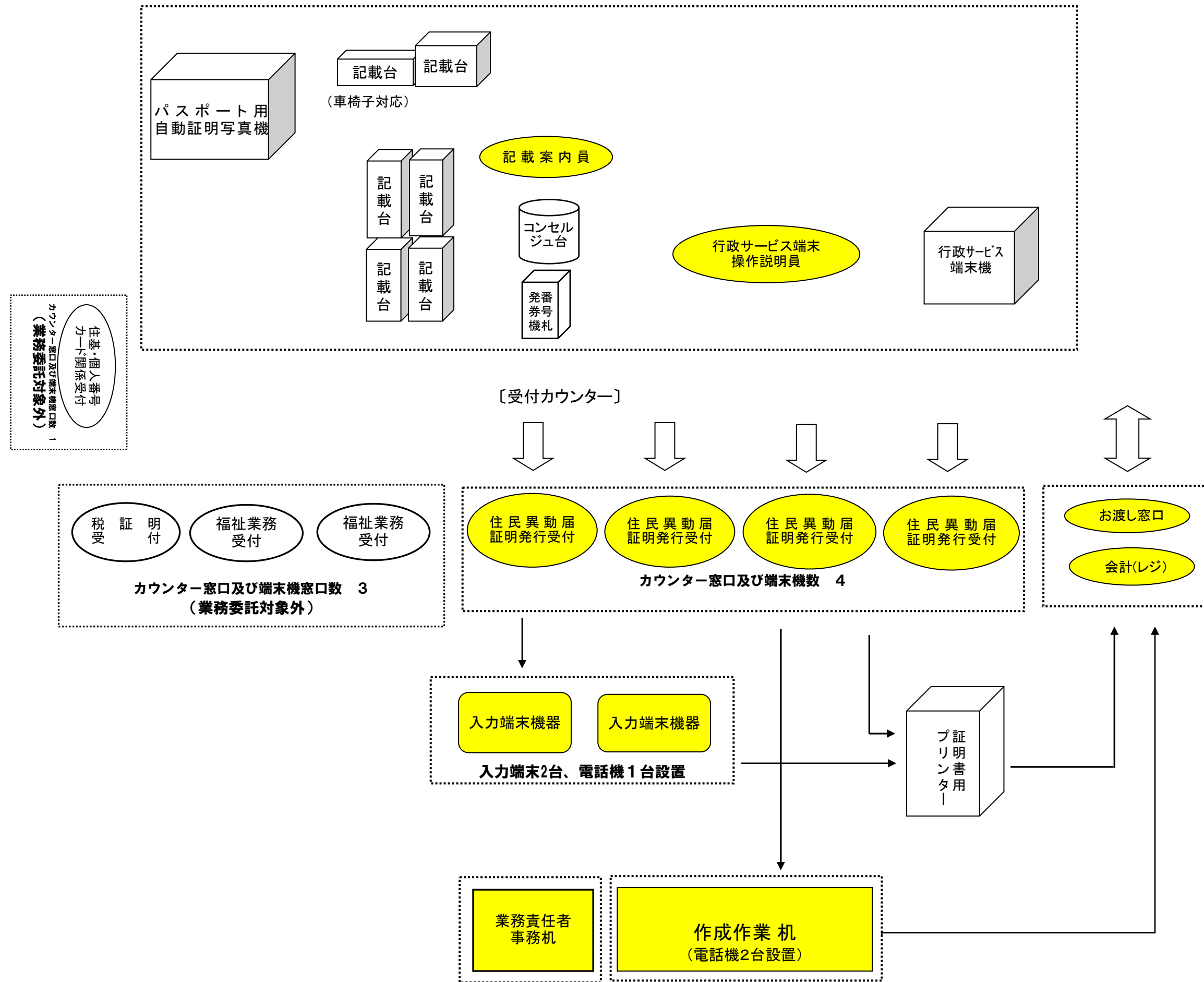
(資料:日計表)

交付	平成30年度(2018)				令和元年度(2019)				令和2年度(2020)			
	平日		土曜日	合計	平日		土曜日	合計	平日		土曜日	合計
	昼間	夜間			昼間	夜間			昼間	夜間		
総計	41,735	14,134	12,587	68,456	41,919	14,449	12,349	68,717	41,384	5,942	12,548	59,874

取扱延べ件数	平成30年度(2018)				令和元年度(2019)				令和2年度(2020)			
	326,344				328,792				295,284			
	326,344				328,792				295,284			

市川駅行政サービスセンターフロア図

(資料2)



カウンター窓口及び端末機窓口数 1
(業務委託対象外)
住民・個人番号カード関係受付

業務区分
○案内業務
記載案内員業務
行政サービス端末操作案内業務
○住民異動届・証明発行受付業務
* 住民異動届・証明発行受付窓口の体制 受付窓口数(4)
○引渡し業務=窓口数(1)
(レジスター(機器)は受託者で用意する)
○入力業務
入力端末機器数=2台
* 業務は昼夜の区別はありません。
○作成業務
* 夜間については処理件数は減少すると想定する。
○業務責任者

* 上記の業務区分に列記する業務に従事する者は常駐すること

* その他
業務内容については仕様書等を参照
業務処理量については別紙資料を参照

市川駅行政サービスセンター窓口業務事務フロー(基本)

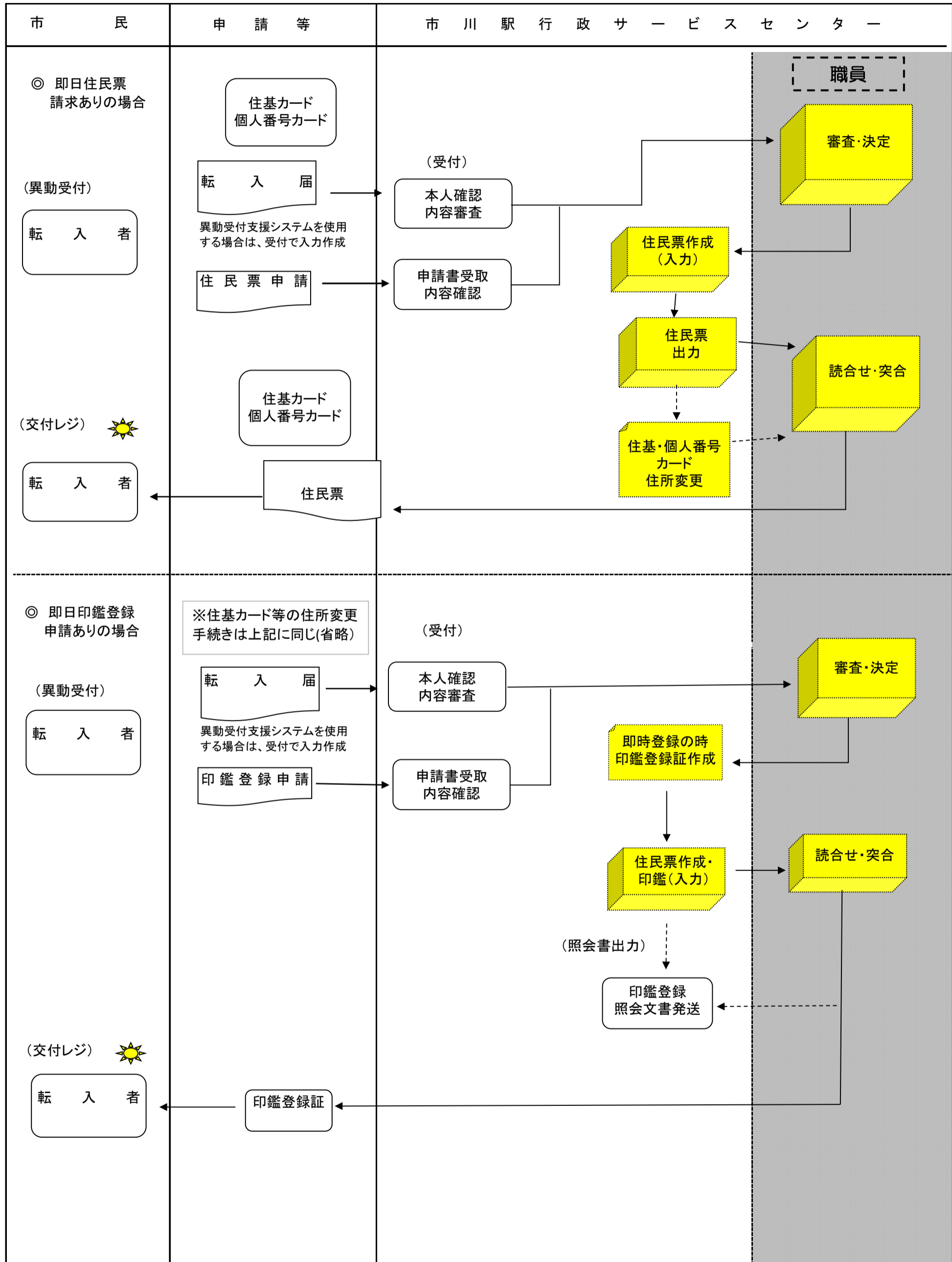
(資料3)

1 転入(カードによる特例転入を除く)

帳票類

端末入力

手作業



市川駅行政サービスセンター窓口業務事務フロー(基本)

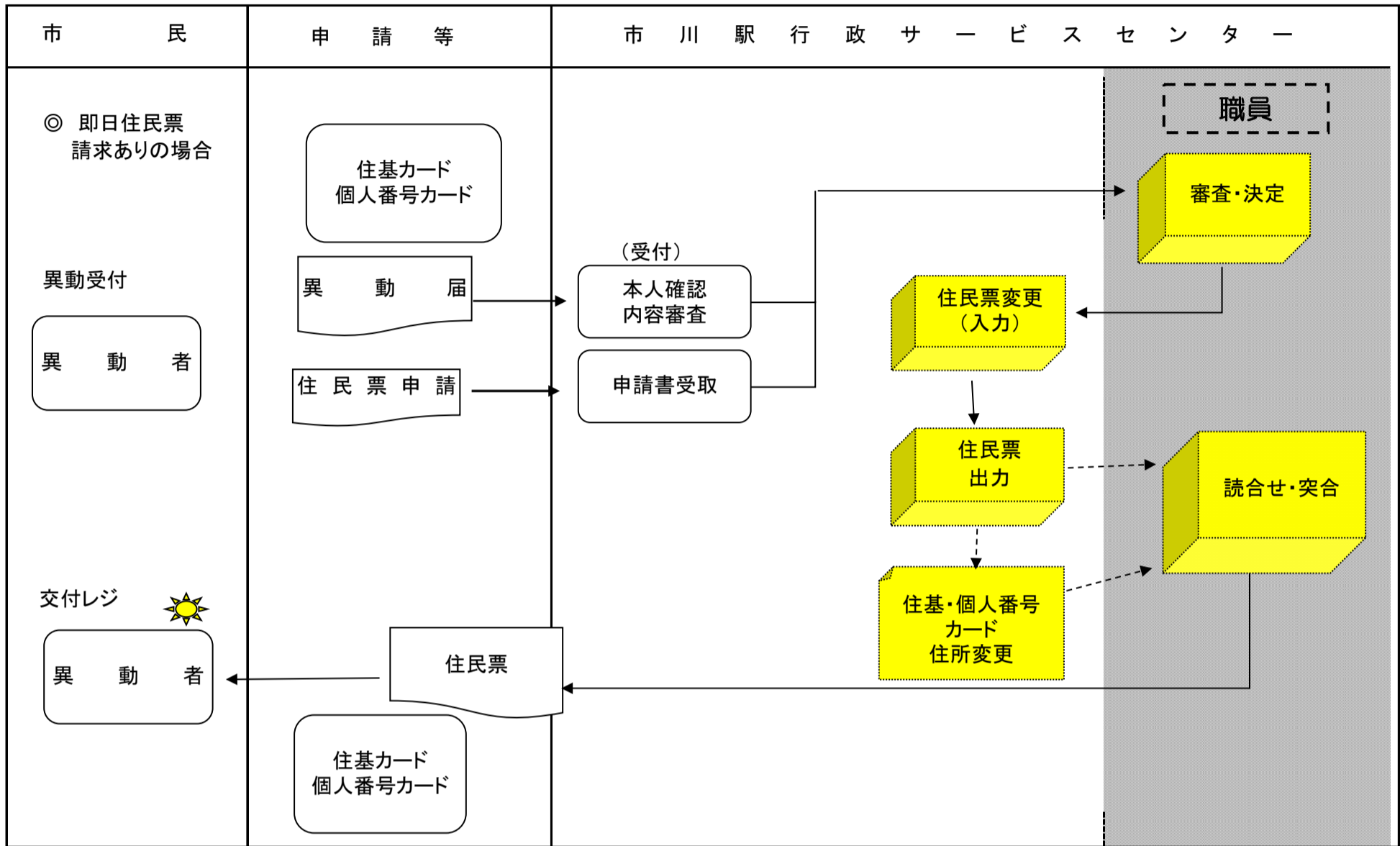
2 転居・世帯変更

帳票類

端末入力

手作業

手数料



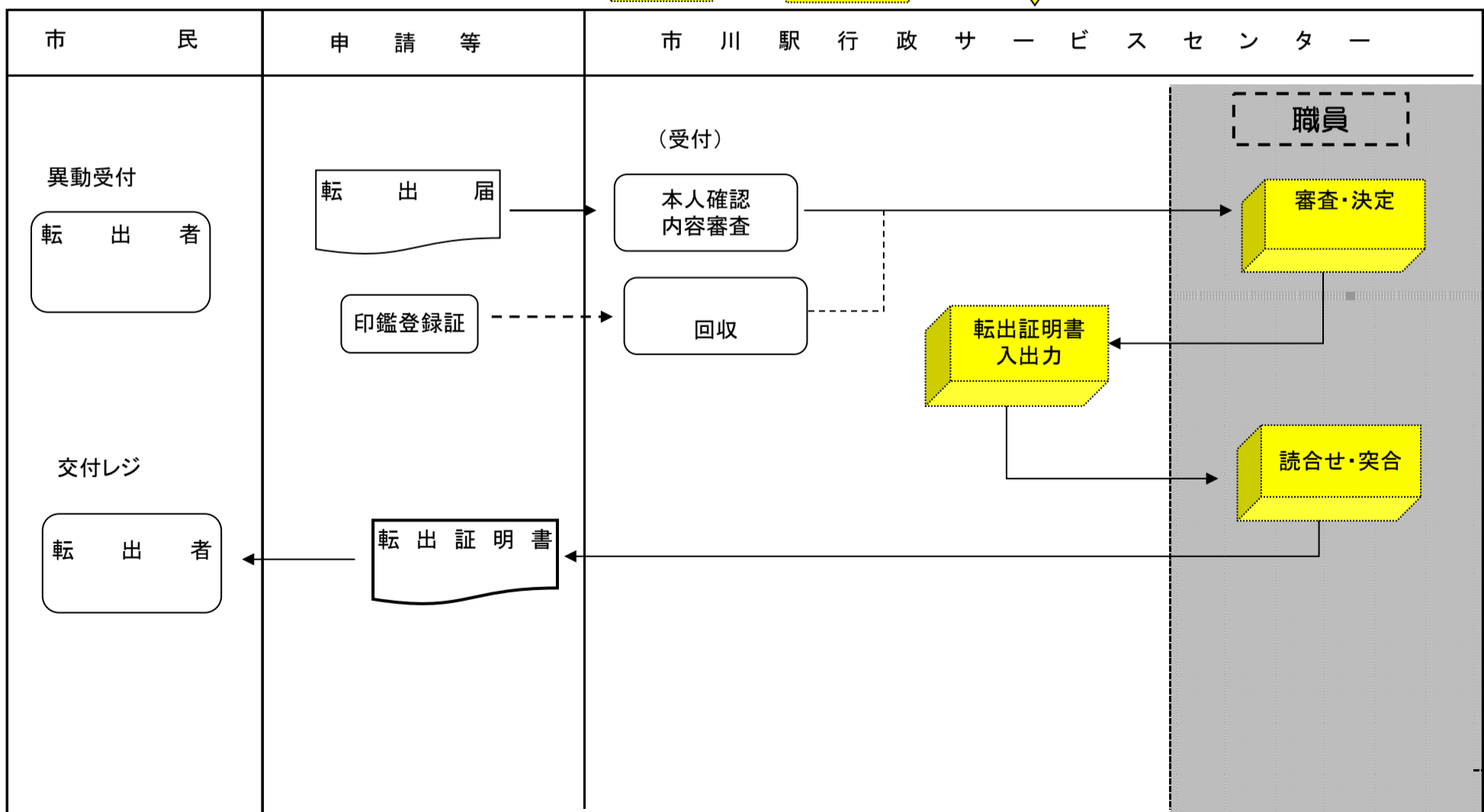
3 転 出

帳票類

端末入力

手作業

手数料



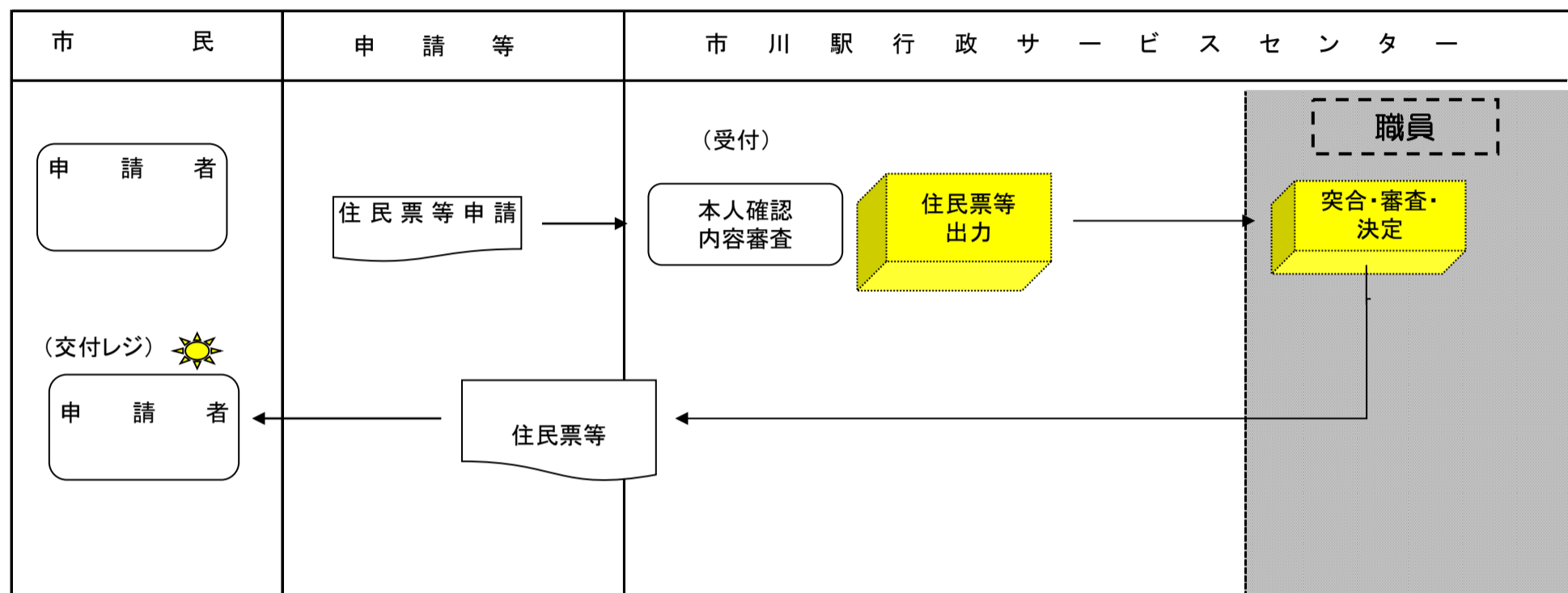
市川駅行政サービスセンター窓口業務事務フロー(基本)

4 諸証明

帳票類

端末入力

手作業



市川駅行政サービスセンター窓口業務事務フロー(基本)

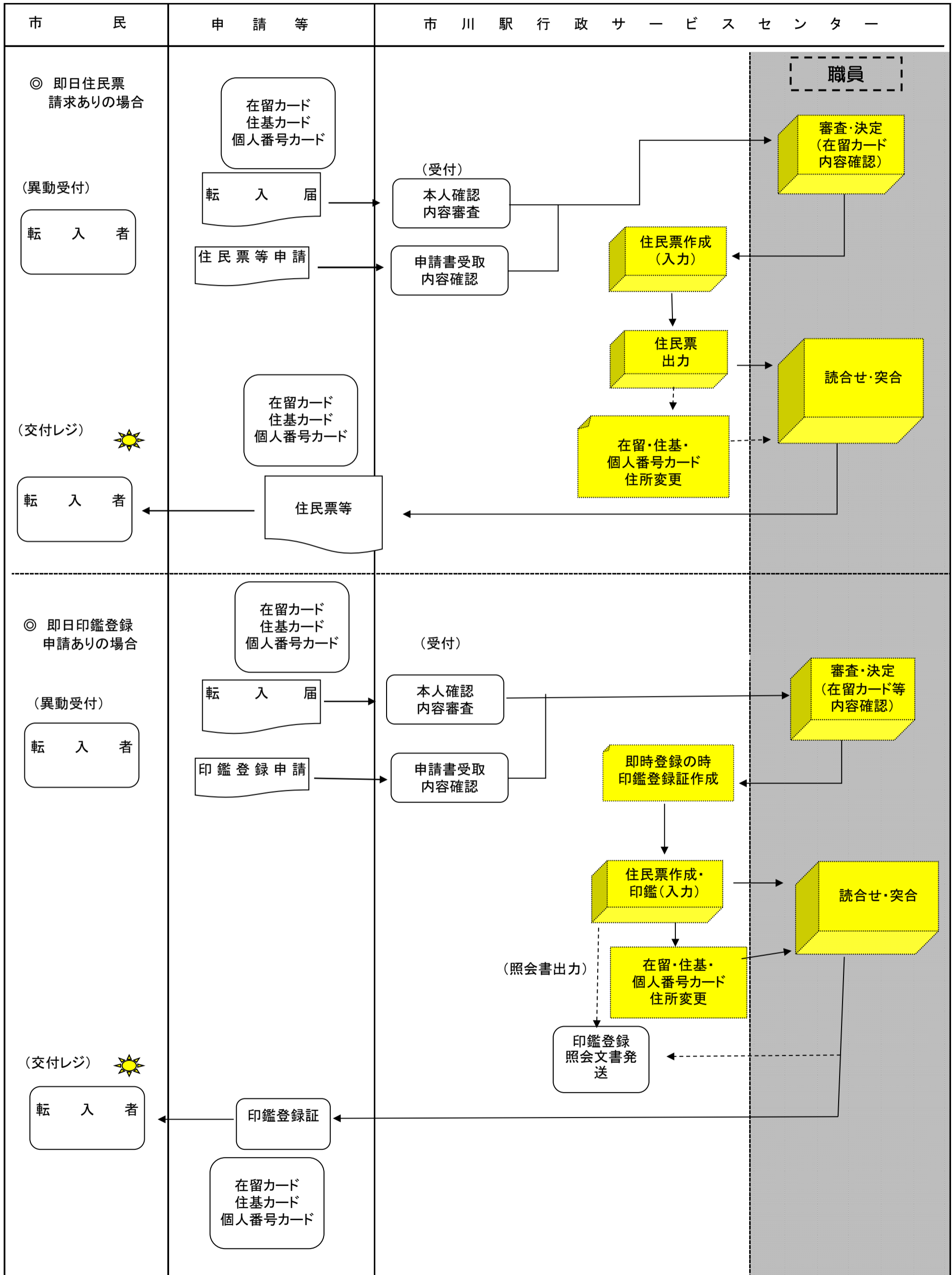
帳票類

端末入力等

手作業



5 転入(外国人)



市川駅行政サービスセンター窓口業務事務フロー(基本)

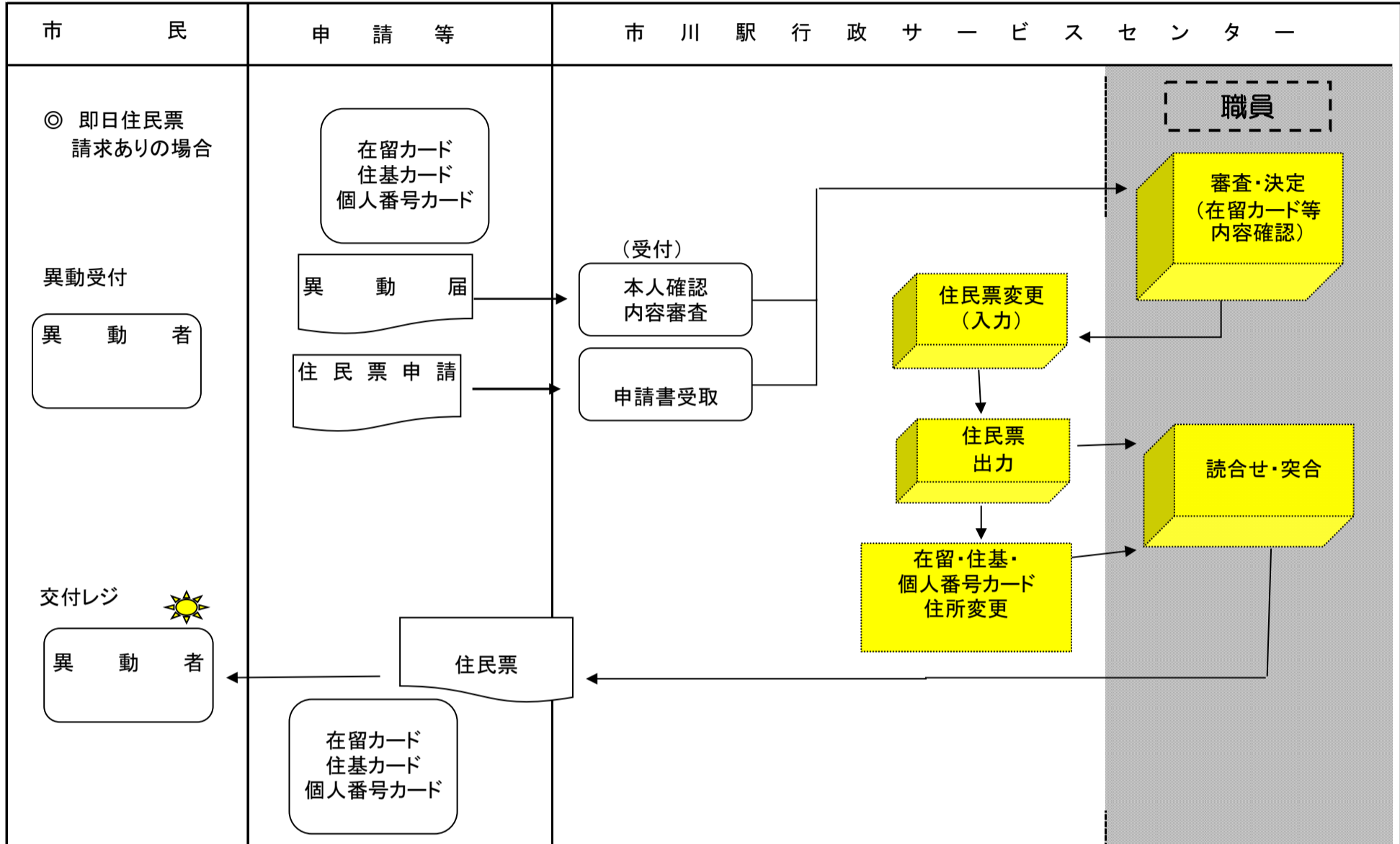
6 転居(外国人)

帳票類

端末入力等

手作業

手数料



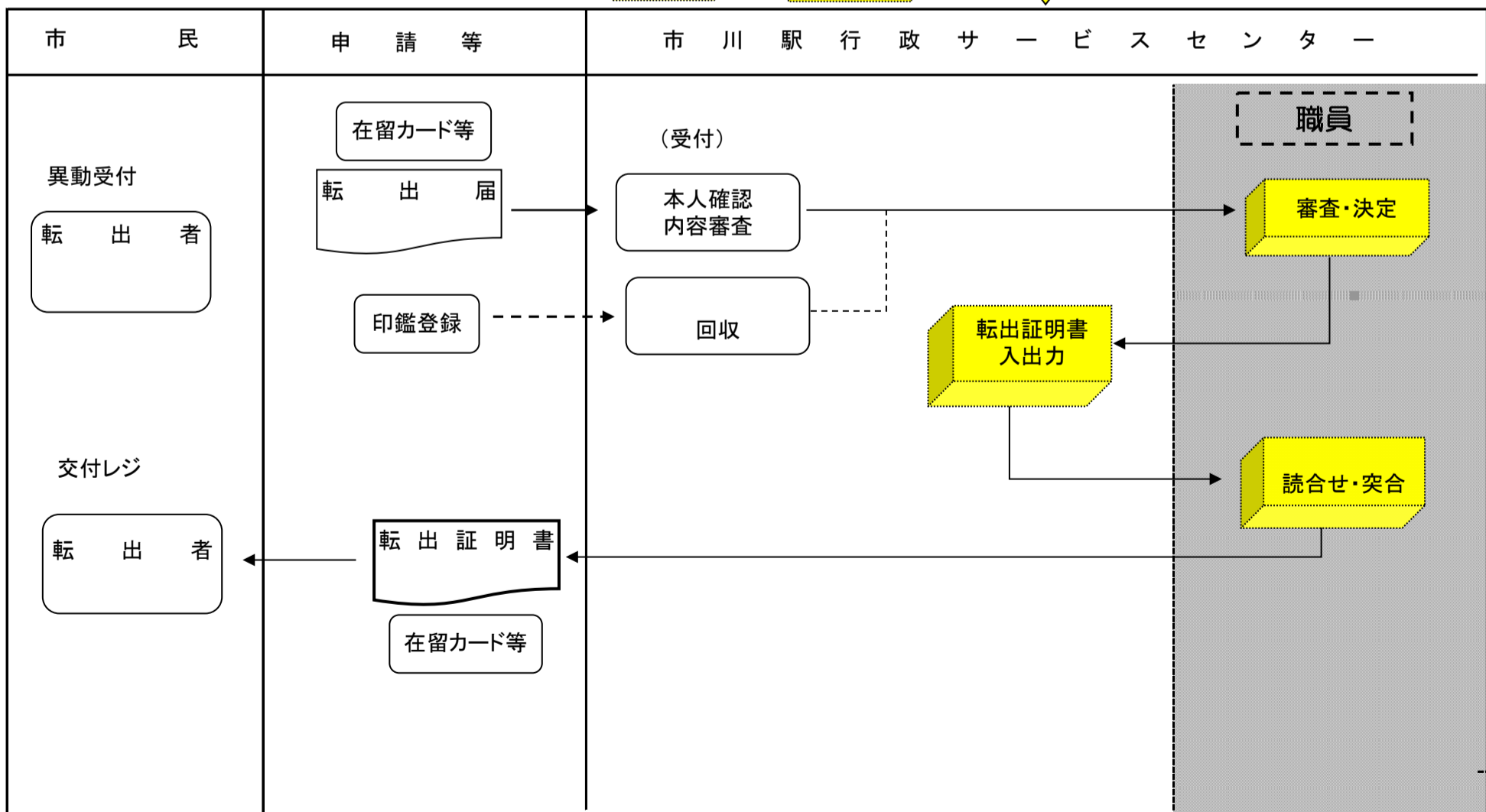
7 転出(外国人)

帳票類

端末入力等

手作業

手数料



(資料4)

1 諸証明交付受付(窓口での直接請求) → 交付窓口(レジ)にて引渡し

	受託者(従事者)	委託者(市職員)
1	▼申請書の受取り (請求者の資格確認)	・ 申請内容が適正かどうかを審査し、申請受理不受理の決定をする ・ 受託者の業務処理に不適切な点がないかのチェックを行なう ・ 不測の事態により、通常一般の業務処理の内容を超える場合に対応する(住基ネットシステム端末の操作等が必要な時など) ・ 広域交付住民票の作成
2	▼確認 (記載事項の確認・加筆・修正)	
3	▼添付書類の確認 (差替え要求) (代理人の権限確認)	
4	▼本人確認 (身分証明書の提示を求む)	
5	▼証明書の作成 (端末機操作等)	
6		
7	▼証明書の引き渡し	
8	▼交付手数料の徴収	

【取り扱う証明書の種類】

- ① 住民票の写し ② 印鑑登録証明書 ③ 戸籍事項証明書(全部・個人)
④ 除籍事項証明書(全部・個人) ⑤ 改製原戸籍謄抄本 ⑥ 戸籍記載事項証明
⑦ 受理証明書 ⑧ 戸籍の附票 ⑨ 戸籍の除附票 ⑩ 身分証明書
⑪ 除住民票の写し ⑫ 住民票記載事項証明書 ⑬ 戸籍届書の写し
⑭ 不在籍証明書 ⑮ 不在住証明書 ⑯ 独身証明書
⑰ 転出証明書の再交付 ⑱ 転出証明書に準ずる証明書 ⑲ 行政証明書

【業務にあたっての留意点】

- (1) 第三者や代理人の申請が認められている証明書は取り扱う。その際委任状など必要な添付書類の提出を求める。
(2) 本人確認できる証明書(写真付の官公署発行のもの)の提示を求める。(写真のないもの場合は複数の身分証明書)
(3) 広域交付住民票の作成に関しては職員対応とする。(CS端末を使用するため)

2 住民異動届の受理

	受託者(従事者)	委託者(市職員)
1	▼届出書の受取り ※異動受付支援システムを使用 する場合は届出書の入力作成 (届出者の資格確認)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請内容が適正かどうかを審査し、申請 受理不受理の決定をする ・ 受託者の業務処理に不適切な点がない かのチェックを行なう ・ 不測の事態により、通常一般の業務処理 の内容を超える場合に対応する (住基ネットシステム端末の操作等が必要 な時など)
2	▼確認 (記載事項の確認・加筆・修正)	
3	▼添付書類の確認 (差替え・追完など) (代理人の権限確認)	
4	▼本人確認 (身分証明書の提示を求む)	
5	▼転出に伴う返却回収 (印鑑登録証・国民健康保険 証)	
6		▼職員の審査・決定
7	▼端末入力 (異動内容を住民票へ記載) (転出届に伴う転出証明書の 作成)	
8		▼職員の読合せ・決定
9	▼転出証明書の引渡し	

【取り扱う異動届の種類】

- ① 転入 ② 転出 ③ 転居 ④ 世帯主変更
 ⑤ 世帯分離 ⑥ 世帯合併 ⑦ 世帯一部変更 ⑧ 転出取消
 ⑨ 職権修正 ⑩ 職権記載 ⑪ 回復 ⑫ 住民票コード変更

【業務にあたっての留意点】

- (1) 本人確認できる証明書(写真付の官公署発行のもの)の提示を求める。
 (2) 民間事業者による対応であるためCS端末操作はできない。

3 印鑑登録・廃止申請の受理

	受託者(従事者)	委託者(市職員)
1	▼申請書の受取り (申請者の資格確認)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請内容が適正かどうかを審査し、申請受理不受理の決定をする ・ 受託者の業務処理に不適切な点がないかのチェックを行なう ・ 不測の事態により、通常一般の業務処理の内容を超える場合に対応する
2	▼確認 (記載事項の確認・加筆・修正)	
3	▼添付書類の確認 (差替え・追完など)	
4	▼本人確認 (代理人の権限確認) (身分証明書の提示を求む)	
5	▼原票作成(印影取り)	
6		▼職員の審査・決定
7	▼印鑑登録証の作成	
8	▼端末入力 (登録番号・印影の登録)	
9		
10	▼印鑑登録証の引渡し	
11	▼手数料の徴収及び収納	

【取り扱う印鑑登録事務の種類】

- ① 新規登録 ② 登録廃止 ③ 登録証再交付

【業務にあたっての留意点】

- (1) 本人確認できる証明書(写真付の官公署発行のもの)の提示を求める。
- (2) 証明書の提示等による本人確認ができない場合は照会文書の作成を行なう。
- (3) 照会文書による回答書を持参した者について受付処理を行なう。
- (4) 廃止申請のみの場合は、5・7・10・11の作業はない。