

## 長与町窓口入力支援システム（書かない窓口）に係る窓口業務委託仕様書

### 1. 業務名称 長与町窓口入力支援システム（書かない窓口）に係る窓口業務委託

### 2. 業務目的

本町では、令和9年1月4日から「窓口入力支援システム（書かない窓口）」を導入予定であり、住民が異動や証明書交付申請、おくやみ手続き時に記載していた各種申請書記載負担を軽減する「書かない窓口」へと転換することで、住民が迷いや不安を感じることなく安心して手続きができる窓口を目指している。以上のことから、「書かない窓口」における受付業務を民間委託し、人員を安定的に確保することにより、窓口混雑の緩和、職員の事務効率向上、更なる住民サービスの向上を図ることを目的とする。

### 3. 履行期間

令和8年12月15日から令和9年3月31日まで

### 4. 業務時間

#### (1) 通常開庁日

月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く）の午前8時45分から午後5時30分。（交代休憩1時間）

#### (2) 留意事項

ア. 業務時間内に来庁者を受け付けた場合は、全て遅滞なく完了させること。

イ. 業務時間の前後における窓口開始及び終了後の事務についても業務範囲に含むものとし、業務における一連の処理が業務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は引き続き業務を行うこと。

### 5. 履行場所

長与町役場住民環境課内

### 6. 業務内容

- (1) 転居、転入、転出等の異動届提出に係る窓口入力支援システム（書かない窓口）のサポート及び手続き案内
- (2) 住民票、戸籍証明書、印鑑登録証明書等の交付申請に係る窓口入力支援システム（書かない窓口）サポート及び証明書交付
- (3) おくやみ窓口における窓口入力支援システム（書かない窓口）サポート及び手続き案内
- (4) その他窓口入力支援システム（書かない窓口）関連処理

### 7. 業務体制

### (1) 要員の配置

本業務を遂行するための適切な能力を有した業務責任者及び業務従事者を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築すること。加えて、不測の事態が発生した場合においても、業務が遂行できるよう十分な対応や緊急時の体制を整備すること。

### (2) 業務責任者の配置 1名

- ア. 業務全体の責任者として、業務全体の進捗管理及び労務管理を行うものとする。
- イ. 責任者は、業務従事者に業務の指揮監督・指示を行い、担当業務を適正に処理できるように指導教育する。
- ウ. 以下の能力を有する者を配置すること。
  - (a) 業務全体を掌握するとともに、発注者との調整及び連携を行い、業務の運用調整を行えるコミュニケーション能力を有すること
  - (b) 自治体において窓口業務等の経験がある者とし、契約履行日からシステム稼働日（令和9年1月4日）までの期間において委託業務に従事できる体制を整えること。
  - (c) 住民への案内や問合せ、苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。
  - (d) 個人情報及び特定個人情報の適正な取扱いを熟知していること。

### (3) 業務従事者 2名

- ア. 原則2名の配置を想定しているが、業務量の変動に応じて1名から3名を配置すること。（人日の総数は、縦覧設計書代価表の人日と合わせること。）
- イ. 以下の能力を有する者を配置すること。
  - (a) 業務責任者の指示を受け担当業務を適正に処理すること。なお、受託者は業務を行うにあたり必要な知識及び技術を有するとともに、円滑に業務を遂行できるもの。
  - (b) 基礎的なビジネスマナーを身につけていること。

## 8. マニュアル作成

委託にあたっては、業務手順の理解及び調整、機器の取扱いについて習得する期間が必要と思われる。受託者は、契約履行日からシステム稼働日（令和9年1月4日）までの期間、町が提供する資料及びヒアリング等を通じて本業務内容を正確に把握するとともに、委託業務及びその周辺業務について、研修を行い、業務遂行に必要なマニュアルを作成すること。また、作成したマニュアルは随時更新し、業務を円滑にすること。なお、マニュアルの所有権及び著作権は町に属するものとする。

## 9. 受託者遵守事項

### (1) 守秘義務について

- ア. 本業務に関して本町から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てはならない。契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。
- イ. 本町が提供するデータ・資料については適正に管理し、本業務以外での目的で利用・複製・複写及び第三者への提供を行ってはならない。

### (2) 個人情報保護対策について

- ア. 受託者は個人情報の保護の重要性を認識し、業務遂行にあたっては「個人情報の保護に関す

る法律」を遵守し、個人情報の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適切に取り扱わなければならない。

イ. 受託者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、受託業務従事者全員に情報の管理及び情報漏洩について、セキュリティ教育を実施し、本町に報告を行うこと。

(3) 受託者は、本仕様書に明示されていない事項であっても、必要と認められる作業は、発注者に報告の上受託者の責任において実施すること。

(4) 受託者は、常に作業場所を整理・整頓し、安全に留意して事故の防止に努めること。

(5) 受託者の故意又は過失により事故・障害及び諸設備の破損等が発生した場合、発注者の指示に従い、受託者の責任において当該設備の復旧又は交換を速やかに行うこと。

(6) 業務従事者においては、公共の業務に従事することを自覚し、態度、言葉遣い等に注意し、丁寧な対応を心掛けること。また、服装は、来庁者に不快感を与えないものとし、身分を明確にする名札等を着用すること。

(7) 受託者は、一般常識に欠け住民等に不快感を与え、町の信用を失墜する行為を行う者を従事させてはならない。また、本業務の遂行に適性を欠く者については、速やかに受託者の責任において業務遂行能力を有するように努め、又は、業務遂行能力を有する者に交代すること。

## 10. 納入成果物

### (1) 事業計画書

業務体制（人員配置）及び連絡体制を発注者に提出すること。

### (2) 業務完了報告書（月次）

月ごとの月報を作成し、翌月10日までに業務完了報告書を発注者へ提出すること。

## 11. 委託料の支払方法等

(1) 受託者は毎月の業務終了後、翌月の10日までに業務完了報告書、当月の委託料を記載した請求書を発注者に提出し、検収を受けること。

(2) 発注者は業務委託料を按分し、月払によって支払うものとする。なお、業務委託料の按分内容については、契約時に協議して決定する。

## 12. その他

### (1) 定例会議の開催

業務を適正に行うため、毎月1回を目途に会議を開催し、業務内容や課題・業務改善・マニュアル作成等について協議することとする。また、会議は必要に応じて臨時開催することができるものとする。なお、議事録の作成を受注者で行い、次回定例会までに発注者へ提出すること。

### (2) 業務引継ぎ

事業者に変更等があった場合は、履行開始日から新規事業者が滞りなく業務を行うことができるよう、業務の引き継ぎを行うこと。

### (3) 協議

業務上問題等が生じた場合は、発注者と協議の上至急解決に当たること。この場合、当該協議に関する議事録を作成し、発注者に提出のうえ、確認を得ること。

### 1 3. 本町の窓口取扱参考数値

○住民基本台帳人口及び世帯数（令和8年4月1日現在）

人口 39,031 人      世帯数 17,208 世帯

○令和7年度主な処理件数

・ 窓口証明書発行件数

戸籍証明書等                      7,345 件

住民票等                            10,666 件

諸証明                              1,684 件

印鑑登録証明                      5,856 件

・ 戸籍届出数（本町受理分）    1,044 件

・ 住民異動件数

転入届                                1,102 件

転居届                                411 件

転出届                                1,375 件

世帯変更等                          298 件

・ パスポート件数

申請                                  1,060 件

交付                                  1,015 件

・ おくやみ窓口                    381 件