

## 藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書 1（総括）

### 1 業務名

藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業（以下「協働事業」という。）

### 2 目的

本事業は、藤沢市市民窓口センター窓口等業務を民間委託することにより、民間事業者の創意工夫を活用した効率的な業務の遂行や、民間事業者の柔軟性を備えた運用体制などを確保し、さらなる市民サービスの向上を図ることを目的とする。

なお、本仕様書は本事業の実施にあたり、円滑、安全かつ確実に実行することを目的として定めるものであり、事業実施にあたっては、本仕様書のほか、「運営管理マニュアル（別紙1）」の内容を遵守すること。

### 3 対象業務

藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書2から6（以下「仕様書等」という。）に記載のとおり。

本協働事業を新規で行う場合は、仕様書7（準備委託）を含めるものとする。

受託者は、仕様書等に示される業務を実施するにあたっては、業務フロー図及び業務手順書（マニュアル）に基づき、着実かつ誠実に履行すること。

### 4 委託期間

2027年（令和9年）1月1日から2027年（令和9年）3月31日まで

ただし、本協働事業を新規で行う場合は、仕様書7（準備委託）の契約期間、契約締結日から2026年（令和8年）12月31日を含めるものとする。

### 5 支払い方法

着手期日を初月とし、契約金額を履行期間の月数で除した金額を、翌月以降、正当な請求を受けた日から起算して30日以内に支払うものとする。ただし端数については、初月に支払うものとする。

### 6 実施日時

本業務の実施日及び時間については、次のとおりとする。ただし、市の方

針等により変更する場合は、原則、実施する前月の10日までに市と受託者の間で協議のうえ、決定するものとする。

(1) 窓口開設日

ア 平日開庁日（ただし、「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（以下「休日」という）及び「藤沢市の休日を定める条例」（平成元年3月31日条例第24号）に規定する12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。）

イ 第2・第4土曜日（窓口開庁日）

ウ 休日及び祝日において臨時で窓口を開設する場合は、その開設日

(2) 窓口開設時間

窓口開設時間については、原則として次のとおりとする。

ア 平日開庁日

8時30分から17時15分まで（市民用窓口の開設時間は8時30分から17時まで）

イ 第2・第4土曜日（窓口開庁日）

8時30分から17時15分まで（市民用窓口の開設時間は8時30分から17時まで）

ウ 臨時窓口

繁忙期等の臨時窓口（例年2日から3日程度）を開設する場合は、原則平日と同様の委託範囲で行うものとするが、具体的な内容についてはその都度、市と受託者が協議して決定するものとする。

(3) 留意事項

ア 実施時間内に受付した届出等すべてに対応する。また、対応にあたり、実施時間前後の諸準備等を適切に行う。

イ 実施時間内に市の他課等に来庁があり、市民窓口センターで手続きする旨の連絡があった場合は、時間内に受付したものとみなして対応を行う。

ウ 実施時間の直前直後の申請等については、臨機応変に対応する。

エ 市民用窓口の開設時間帯については、適切な市民サービスができるよう協議に応じ、体制を構築すること。

オ 窓口開設時間について、変更が生じる場合は市の体制に対応すること。

7 実施体制

受託者は、本業務を円滑に実現するため、統括業務責任者を1名、窓口業務担当ごとに業務責任者を1名、副責任者を1名以上、業務従事者を必要か

つ十分な人員数確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営を可能とする体制を構築すること。

なお、統括業務責任者、業務責任者及び副責任者に欠員が生じた場合はすみやかに交代要員を配置するものとする。

また、統括業務責任者及び業務責任者のうち1名以上は、他の地方公共団体における窓口業務等受託時において、業務全体の管理や、従事者のマネジメント等を担った実績がある者を配置することとする。

#### (1) 責任者の業務（共通事項）

##### ア 市との連絡調整

定例会などにおいて、定期的な情報共有の場を設けること。また、業務に関する市からの連絡事項は直ちに各責任者間で共有するとともに、業務従事者への周知を行うこと。

##### イ 各種報告書の提出（「8 業務報告」を参照）

##### ウ トラブル発生時における対応及び市への報告

#### (2) 統括業務責任者の配置及び業務

受託者は、統括業務責任者1名を配置し、市の管理者等との窓口となり、協働事業全体の管理を行わせること。

統括業務責任者に求められる資質は、次のアからエのとおりとする。

ア 協働事業全般を統括、掌握するとともに、市との調整及び連携等を行い、業務の円滑な執行を行う能力を有すること。

イ 住民基本台帳、印鑑登録、戸籍、マイナンバーカードに関する関係法令等を十分に理解していること。

ウ 個人情報（特定個人情報を含む）の適正な取り扱いに関する知識を有すること。

エ 業務責任者及び副責任者に対する労務管理、業務指導を行い、業務全体を円滑に遂行するマネジメント能力を有すること。

#### (3) 業務責任者の配置及び業務

受託者は、窓口業務担当ごとに業務責任者1名を常時配置し、各担当業務全体の指揮管理を行わせること。また、業務責任者の不在時にその任にあたる副責任者を1名以上選任し、配置すること。

業務責任者及び副責任者に求められる資質は、次のアからエのとおりとする。

ア 各担当業務全般を統括、掌握するとともに、市との調整及び連携等を行い、業務の円滑な執行を行う能力を有すること。

イ 住民基本台帳、印鑑登録、戸籍、マイナンバーカードに関する関係法令等を十分に理解していること。

- ウ 個人情報（特定個人情報を含む）の適正な取り扱いに関する知識を有すること。
- エ 業務従事者に対する労務管理を行うほか、担当業務全般を円滑に遂行するマネジメント能力（指揮・監督、業務指導・教育、適正な人員配置等）を有すること。

## 8 業務報告

(1) 受託者は、毎月定例会を開催し、前月の業務履行状況の報告や、業務改善に向けた提案等を行うこと。

(2) 受託者は、次のアからイに掲げる報告書等を作成し、市に提出すること。

### ア 業務従事者名簿

統括業務責任者及び業務責任者（副責任者含む）、業務従事者が変更された場合は速やかに口頭で市側に報告するとともに、翌月5日までに名簿を提出すること。

### イ 業務報告書

#### (ア) 業務報告書の作成

日々の業務終了後、業務日報として作成すること。

#### (イ) 月次報告

月間業務実績、モニタリング指標の達成状況、業務履行上の課題等を業務月報として翌月に開催する定例会の前日前までに市に提出するとともに、毎月の定例会において報告すること。

#### (ウ) 年次報告

年間業務実績、モニタリング指標の達成状況、研修内容及び実績等を業務年報として委託期間終了日から原則30日以内に報告すること。

#### (エ) 随時報告

トラブル発生時の内容報告、緊急課題の報告、業務履行に関する協議事項の報告、改善策の立案・提示、業務従事者交代報告等を事件発生後直ちに報告すること。

## 9 受託事業者の責務

### (1) 労働基準法等の遵守

受託者は、協働事業に従事する全従事者の雇用者として、労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、社会保険諸法令その他業務従事者に対する法令上の責任をすべて負い、責任をもって労務管理を行うこととし、特に

以下の点に留意すること。

- ア 受託者は、労働基準法等の関係法令を遵守し、従事者の労働条件、給与等に配慮しなければならない。
- イ 受託者が賃金等の債務の支払いを遅延したときには、市の要請に応じて事情を報告しなければならない。
- ウ 前項に関して経営状況の確認が必要な時には、市は財務状況等の報告を求めることができる。

## (2) 業務遂行上の注意

- ア 受託者は、全従事者に、市施設内において名札を市民から分かりやすい位置に着用させること。また服装については市が作成する「職場における身だしなみの基本マナー（別紙2）」に準拠するよう指導監督すること。
- イ 受託者は、全従事者が市施設内において業務を遂行するにあたり、「藤沢市職員義務違反防止ハンドブック」に準拠した行動をさせなければならない。
- ウ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に定めるもののほか、「藤沢市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（別紙3）」第4条及び第5条の趣旨並びに「藤沢市職員サポートブック（別紙4）」の内容に留意し、障がい者に対する適切な対応を行うこと。
- エ 藤沢市地球温暖化対策実行計画の趣旨を理解し、第5章の各取組項目を実施するよう努めること。

## (3) 施設の使用

- ア 受託者は、市が提供する施設及び設備・機材等を常に善良なる管理者としての注意を払って使用すること。また、毀損破壊等が発生した場合は、速やかに市へ届出を行い、現状に復すること。
- イ 受託者は、市民、市職員及び業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- ウ 受託者は、市役所来客用駐車場（自転車含む。）は利用しないこと。駐車場が必要な場合は、受託者が確保すること。

## (4) 研修の実施

受託者は、全従事者に対し、本委託事業の遂行にあたり必要不可欠な知識（服務規律、倫理、コンプライアンス、個人情報保護等）を習得させるとともに、常に事業の質的向上に努め、全従事者の習熟度向上に向けた万全の措置を講じなければならない。

なお、従事者の習熟度が確認できるもの（スキルマップ等）について、

市から求めがあったときに報告することとする。また、統括業務責任者及び業務責任者は、市職員向けのeラーニングについて、市との協議のうえ必要となる科目を受講し、その内容について全従事者で共有することとする。

(5) 再委託の禁止

受託者は、業務の全体または一部を第三者に委託しまたは請け負わせることはできない。ただし、一部でかつ、主要な部分を除き、あらかじめ市に対し書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

(6) 法令改正等への対応

受託者は、受託業務に係る法令改正や制度改正等に対し、主体的に国等の動向を注視し情報収集を行うとともに、市民対応への支障をきたすことがないように常に万全の体制をとることとする。また、市と協力連携を図り、市への情報提供等についても積極的に行うものとする。

(7) 市の新規事業に対する協力

受託者は、受託業務の範囲内における市民サービス向上を目的とした市の新規事業に対して、市と協力連携を図るものとする。

10 守秘義務、個人情報保護の取扱い及び情報セキュリティの確保

(1) 受託者は、プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）の認証を取得していること。

(2) 受託者は、藤沢市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例を遵守するとともに、個人情報保護法などの関係法令及び「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書（別紙5）」を遵守すること。

(3) 受託者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

(4) 受託者は、個人情報保護及び情報セキュリティ確保の観点から、本契約締結後速やかに、「誓約書（別紙6）」を提出すること。

(5) 受託者は、全従事者から「誓約書（別紙7）」を取得し、全従事者の了承を得たうえで、市に提出すること。なお、新たに採用等となった従事者に係る「誓約書」については、都度、翌月5日までに市に提出すること。

(6) 受託者は、全従事者に対して、年1回以上のセキュリティ研修（特定個人情報保護及び個人情報保護の観点含む）及び市が実施しているセキュリティ研修に準じた研修を実施し、「セキュリティ研修実施報告書（別紙

8)」により、市へ報告すること。なお、新たに採用等となった従事者についても、同様の措置を取ること。

(7) 受託者は、業務責任者及び業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に市の許可を得ることとする。

(8) 受託者は、特定個人情報の保護に関し、次に掲げる事項と行政手続き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及び関係法令を遵守すること。

ア 藤沢市特定個人情報の適正な取扱いに関する基本方針

イ 藤沢市における特定個人情報の適正な取扱いのための安全管理措置

(9) 事故発生時において、受託者は自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届出書等について、漏えい、紛失、目的外の利用または収集等を発見したときは、直ちに市にその内容を報告し、具体的な対応について市と協議するものとする。

当該協議前に適宜の応急措置をとる必要がある場合には、当該措置後、直ちに市に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

## 1.1 緊急時の対応

(1) 受託者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、市と協議のうえ、業務開始前に内容についての承諾を受けること。

(2) 緊急を要する場合は、受託者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等、必要な措置を直ちに講じること。

## 1.2 モニタリング指標の測定

(1) 受託者は、協働事業が市民サービス向上の観点から効果的に実施されているかどうかをモニタリングするため、次のアからウについてモニタリング指標の測定を行い、市に結果を報告すること。

受託者は、求められる指標を満たすよう最大限の努力を払い、目標を下回った際には、速やかに要因分析を行い、目標達成に向けた措置を講ずるとともに、改善策について書面をもって市に提出すること。

なお、モニタリング指標の内容については、過去の実績等を勘案したう

えで、市と受託者が協議のうえ、決定するものとする。

ア 業務品質

市民に対し適切な市民サービスを提供するため、市が定める満たすべきサービス水準の指標とその概要については次のとおりとする。

(ア) 正確性の確保

業務	測定指標
各種証明書発行業務 (窓口・郵送)	業務内容に定めるすべての処理における自己完結率(対応内容の確認、差戻、監査後の修正がないもの) 95%
住民異動届関連業務 印鑑登録関連業務	業務内容に定めるすべての処理における自己完結率(対応内容の確認、差戻、監査後の修正がないもの) 95%

(イ) 迅速性の確保

① 証明及び住民異動業務

指標値は、通常期における月平均の数値とし、繁忙期(3月、4月及び連休明け等)や大量処理分を除く。また、システム障害等やむを得ない理由により時間内の呼び出しが困難となった場合は、市と協議のうえ定めるものとする。

業務	測定指標
各種証明書発行業務 (窓口)	番号札発券後、受付窓口からの呼出までの時間 3分以内(戸籍広域交付による影響がある場合は10分以内)
住民異動届関連業務 印鑑登録関連業務	番号札発券後、受付窓口からの呼出までの時間 10分以内

※市民センターで受付した届書類については、市民センターでの市民の待ち時間を考慮し、適切な優先順位のもと、迅速に処理すること。

※戸籍届出に紐づく各種処理については、他課業務や市民生活への支障をきたすことがないよう、迅速に処理すること。

② マイナンバーカード業務

業務	測定指標
マイナンバーカード 内部処理	カード納品から、発送物の市への納品までの期間 納品日を含めて5日以内

イ 市民満足度

年に1度、市民窓口センターの来庁者にアンケートを配布・回収するとともに、集計・分析を行うこと。なお、アンケートの実施時期や回

収数、内容等については、事前に市と協議し、合意を得ること。

ウ 接遇

複数の基準（例：こちらから進んで挨拶ができているかなど）を設け、その基準を満たしているか客観的な視点で集計・分析を行うこと。なお、基準や実施方法、実施時期等については、事前に市と協議し、合意を得ること。

- (2) モニタリング指標が市の求める水準に達していないと判断され、受託者から示された改善策に効果が認められない場合、市は受託者に対し、更なる原因の分析、課題の抽出、改善策の策定等必要な措置を講じるよう勧告することができる。

受託者は、市から勧告を受けた場合は、直ちに対応し、その結果について書面で報告しなければならない。なお、改善措置に講ずる際に生じた各種経費は受託者の負担とする。

1.3 対応時間

各業務を遂行するうえで満たすべき対応時間を原則次のとおり定める。ただし、書類不備等による保留事案や、システム障害等が発生した場合はこの限りではない。また、記載されていない対応時間については、市と協議し決定すること。

業務		対応時間
各種証明書発行業務 (窓口)	受付 証明書作成 形式審査 交付	受付5分以内、形式審査まで 15分以内 (ただし、大量請求や戸籍の 遡り請求など処理に時間を要 する場合はこの限りではな い)
各種証明書発行業務 (郵送)	①速達 ②レターパック、書 留、特定記録郵便 ③個人請求及び職務上 請求 ④第三者請求及び公用 請求 (庁内請求含む) ⑤公用請求(庁内戸籍 広域交付請求)	①②即日 ③到達日を含めて2日以内 (開庁日) ④到達日を含めて5日以内 (開庁日) (ただし、大量請求により期 間内の発送が困難な場合は別 途協議するものとする。) ⑤受付日を含めて10日以内 (ただし、大量請求により期

業務		対応時間
		間内の発送が困難な場合は別途協議するものとする。)
住民異動届関連業務 (外国人を含む)	受付 形式審査 入力	受付15分以内 入力完了までは設定した交付時間を考慮して対応 (ただし、届出時間による翌開庁日処理や大量同時転入など、即日処理が困難な場合はこの限りではない。)
印鑑登録関連業務	受付 入力 交付	受付15分以内 入力20分以内 (ただし、届出時間による翌開庁日処理など、即日処理が困難な場合はこの限りではない。)
マイナンバーカード 関連業務	①予約受付 ②カード内部処理	①即時 ②納品日を含めて5日以内 (開庁日) (ただし、大量申請により期間内に発送が困難である場合は別途協議するものとする。)

#### 1.4 成果物

(1) 受託者は、次の通り成果物を作成し、市に提出すること。

No.	成果物	成果物の内容	提出期限
①	運営管理マニュアル	実施設計業務委託において作成した「運営管理マニュアル」の更新	更新があったその都度
②	業務フロー図	実施設計業務委託において作成した「業務フロー図」の更新 (新たに受託する業務がある場合には、随時作成)	更新があったその都度

No.	成果物	成果物の内容	提出期限
③	業務手順書（マニュアル）	実施設計業務において作成した「業務手順書（マニュアル）」の更新 （新たに受託する業務がある場合には、随時作成）	更新があったその都度
④	業務報告書（担当業務ごと）	業務終了後、業務日報として作成	トラブル発生時等必要に応じて提出
⑤	月次報告書	<p>ア 窓口及び電話による受付件数や待ち時間等をまとめた統計資料（件数集計に係る業務区分については、都度協議し決定する）</p> <p>イ モニタリング指標の測定結果（市の求める水準を下回る場合は改善策を作成）</p> <p>ウ ヒヤリハット事例やトラブル事例をまとめたもの（要因分析と是正措置含む）</p> <p>エ 従業員の習熟度が確認できるもの</p> <p>オ 従業員のシフト表</p> <p>カ アからオのほか、協働事業の執行状況報告</p>	<p>ア～ウ、カ 当該月の翌月に開催する定例会の2日前まで</p> <p>エ、オ 市から求めがあったときに提出する</p>
⑥	年次報告書	<p>ア 窓口及び電話による受付件数や待ち時間等をまとめた統計資料（件数集計に係る業務区分については、都度協議し決定する）</p> <p>イ モニタリング指標の測定結果（年間通して市の求める水準を満たせなかった場合は詳細な要因分析と改善策を作成）</p> <p>ウ ヒヤリハット事例やトラブ</p>	委託期間終了日から原則30日以内

No.	成果物	成果物の内容	提出期限
		ル事例をまとめたもの（要因分析と是正措置含む） エ アからウの他、協働事業の執行状況報告	
⑦	その他市が指定するもの		都度決定

(2) 提出先

藤沢市 市民自治部 市民窓口センター

(3) 提出部数

紙面（市が指定する部数）及び電子データ

(4) その他

- ア 市が成果物に対する検査を完了した時点で、成果物の所有権は市に帰属する。
- イ 成果物の作成にあたっては、Microsoft 社の Word、Excel、PowerPoint のいずれかにより作成すること（複数を組み合わせての作成可）。また、バージョンは Office2021 以降で取り扱うことができるものとする。
- ウ 協働事業の実施状況等に応じて、成果物などを変更する場合は、市と受託者の協議によるものとする。
- エ 成果物が市の要求するレベルに達していないと判断される場合または市の需要とは異なると判断される場合は、市と受託者の協議のうえ、受託者に成果物の再提出を求める場合がある。
- オ 成果物の著作権は次のとおりとする。なお、市が著作権を有する成果物または成果物の一部を受託者が第三者に公開する場合には、市の許可を得ること。
  - (ア) 本委託契約締結日に先立って存在していた著作権、特許権、その他の知的財産権は、その権利を所有していた者に留保されるものとし、市及び受託者は本委託契約を理由に相手方が所有する当該知的財産権を得ることはないものとする。
  - (イ) (ア) の条件の定めを条件として、本委託契約において納入される成果物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む）は、市と受託者の共有（持ち分は均等）とする。なお、受託者は、成果物（著作権の帰属にかかわらず。以下同じ。）につき、市及び次期以降の受託者（以下「次期受託者」という。）に対し、著作権法第 18 条から第 20 条までの著作権人格権を行使しないものとする。

る。

カ 成果物について、次期受託者の募集や次期受託者との協議のため、市または次期受託者がこれを利用し、掲示もしくは掲示を受け、内容を公表し、業務の目的と態様に応じて内容を改変することに係る一切については、各当事者はいずれも受託者を含めた相手方の同意や確認及び対価の支払いを要せずにこれを行うことができるものとする。ただし、(ア)に基づき成果物が、本委託契約締結以前に受託者が著作権を有する著作物の二次的著作物に該当する場合、その著作権は受託者に留保されるものとする。

#### 1 5 内部監査

受託者は、個人情報保護をはじめとし、協働事業が「運営管理マニュアル」に則して実施されているかなど、品質確保に向けて、年1回以上、自社の監査部門による内部監査を実施すること。また、その結果を速やかに市へ報告するとともに、維持・改善に向けた提案を行うこと。なお、内部監査実施にあたっては、事前に実施時期や対象範囲、基準等を示す計画書を作成し、市の合意を得ること。

#### 1 6 是正勧告・改善要望

- (1) 市は、次の場合において、受託者に対し、書面により是正勧告を行う。
  - ア 本仕様書や「運営管理マニュアル」に定められた事項及び法令等に定められた事項が履行されず、履行を求めたにもかかわらず是正されないと市が判断した場合
  - イ その他協働事業の履行状況について、市が不適切と判断した場合
- (2) 受託者は、(1)の是正勧告を受けた日から14日以内に、市に対し是正計画書を提出し、是正計画書に基づく業務改善に着手しなければならない。
- (3) (1)の是正勧告を行ったにもかかわらず、(2)の是正計画書が期限までに提出されず、また是正に着手しない場合は、本契約を中途解除する場合がある。なお、是正計画書の内容が不十分と市が判断した場合、また業務に是正が見られないと市が判断した場合も同様とする。
- (4) (3)の中途解除に際し発生した損害については、受託者が賠償する責任を負うこと。
- (5) 市は、協働事業の履行状況に改善すべき事項があると判断した場合は、受託者に対し、書面により改善要望を行うことができる。
- (6) 受託者は、(5)の改善要望を受けたときは、市と協議のうえ、誠実か

つ速やかに対応しなければならない。

#### 1.7 市または次期以降の受託者への業務引継ぎ

##### (1) 契約期間満了による引継ぎ

市の要請に基づき、契約期間満了の少なくとも3か月前から、市または次期受託者に対して、市が必要と認める業務の引継ぎを行わなければならない。

ただし、受託者が契約期間満了後も引き続き、市から協働事業を受託する場合は、この限りではない。

##### (2) 協働事業の遂行不能等による引継ぎ

受託者の責に帰すべき事由によるものか否かを問わず、協働事業の全部または一部を実施できなくなった場合、または実施できなくなることが判明した場合は、直ちに市に対して申し出を行うこと。

なお、その際には、市の要請に基づき、市または次期受託者へ対して、市が必要と認める業務の引継ぎを速やかに行わなければならない。

##### (3) 本契約の中途解除による引継ぎ

前項1.6「是正勧告・改善要望」の(3)における事例が発生し、市が本契約を中途解除する場合を含め、本契約の全部または一部が途中で終了する場合、または終了することが判明した場合についても、受託者は市の要請に基づき、市または次期受託者に対して、市が必要と認める業務の引継ぎを速やかに行わなければならない。

##### (4) (1)、(2) 及び (3) の引継ぎについては、次の事項を遵守すること。

ア 次期契約締結日以降、次期受託者が、円滑に協働事業を実施できるよう十分な引継ぎを行うこと。

イ 市または次期受託者から資料等の請求があった場合、受託者の権利、競争上の地位、その他正当な利益を害する恐れがあると市が認めた場合を除き、すべて応じること。

ウ 市、受託者及び次期受託者の3者間の協議をもって、引継ぎの内容や方法等を定めるものとし、また完了したと認めるものとする。

##### (5) 業務引継ぎに関する費用

受託者から市への業務引継ぎ、または受託者から次期受託者への業務の引継ぎのために発生する費用については、原則として受託者の負担とする。

##### (6) 秘密保護の義務

市は、業務の引継ぎのために必要な情報等については、受託者へ書面に

て通知することにより、受託者の秘密保護の義務の対象外とすることができる。

## 1.8 負担区分

協働事業実施にあたり、必要な機材・備品・消耗品等の負担区分は下表のとおりとする。また、一部の設備や機材等については、必要に応じて市と受託者にて別途契約を締結する。

項目	市	受託者
協働事業実施スペース	本庁舎1階市民窓口センター内（1-1会議室含む） 支障のない範囲において、休憩室としての使用も可能とする	左記以外を負担する
協働事業実施スペースに設置する備品等	協働事業実施スペースに、次の備品を用意する <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口カウンター</li> <li>・長机</li> <li>・椅子</li> <li>・パーテーション</li> <li>・シュレッダー</li> <li>・電話（内線・外線使用可）</li> <li>・複合機（コピー、情報系ポータル端末からの印刷、庁内FAX、外線FAX）</li> <li>・POSレジスター（自動釣銭機及びキャッシュドローアを含む）</li> <li>・キャッシュレス用決済端末</li> <li>・キャビネット（施錠可）</li> <li>・ホワイトボード</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記以外を負担する</li> <li>・左記に掲げる機材等の一部については市と受託者の共用とする</li> </ul>
作業スペース （受託者業務責任者エリア）	市民窓口センター執務室内	左記以外を負担する

項目	市	受託者
作業スペースに設置する備品等	作業スペースに、次の備品を用意する <ul style="list-style-type: none"> <li>・長机</li> <li>・椅子</li> <li>・キャビネット（施錠可）</li> <li>・複合機（コピー、情報系ポータル端末からの印刷、庁内FAX、外線FAX）</li> <li>・パーテーション</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記以外を負担する</li> <li>・左記に掲げる機材等の一部については市と受託者の共用とする</li> </ul>
更衣スペース	本庁舎1階	左記以外を負担する
更衣スペースに設置する備品等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロッカー（施錠可）</li> <li>・コートかけ（※更衣スペース以外の本庁舎内に設置する可能性あり）</li> </ul>	左記以外を負担する
共有通路（本庁舎1階）に設置する備品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・傘立て</li> </ul>	負担しない
休憩スペース	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本庁舎5階5-3会議室 使用可能日時は開庁日における午前11時から午後2時とする（使用できない日時等がある場合は、事前に周知する）</li> <li>・本庁舎1階 共用休憩室 使用可能日時は開庁日における午後2時以降とする</li> </ul>	左記以外を負担する
休憩スペースに設置する備品等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長机</li> <li>・椅子</li> </ul>	左記以外を負担する
協働事業用消耗品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コピー用紙</li> <li>・協働事業実施スペースに設置する備品等を稼働させるために必要な消耗品（複写機トナーなど）</li> <li>・協働事業に必要な帳票、封筒類すべて（届出書な</li> </ul>	左記以外を負担する

項目	市	受託者
	ど) ・市民が使用する物品 (ボールペン及び替芯、朱肉など) ・感染症対策物品(消毒液、ウエットティッシュなど)	
業務に使用するパソコン及び周辺機器	次の業務運用パソコン及び周辺機器を用意する ・契印機 ・情報系システム用端末 ・基幹系業務システム用端末及びプリンタ ・窓口業務支援システム関連機材 ・窓口発券システム関連機材	・左記以外を負担する ・左記に掲げる機材等の一部については市と受託者の共用とする
光熱水費及び通信費	市施設内に係る部分はすべて負担する	左記以外を負担する

※受託者に貸与した機材・備品等については、受託者において適切に管理する。貸与品に係る破損・紛失等については、原則受託者がその費用を負担する。

※入退庁・コピー機利用等のために貸与したICカードについては、離職や一定期間休職等で使用しない場合には速やかに市側に返却する。

※機材、備品等の範囲に関して軽微な変更があった場合においては、変更契約等を行うことなく、市と受託者の協議のうえ変更できるものとする。

※受託者が機材、備品等を持ち込む場合は、市と事前に協議し、合意を得ること。

※受託者は、これら機材等を協働事業以外の用途に使用したり、機材等の改造を行うほか、第三者に転貸し、又は権利を譲渡したりしてはならない。

※受託者は、機材等を善良な管理者の注意をもって維持管理しなければならない。

※契約期間終了後、受託者が持ち込んだ機材、備品等については、受託者の責任、負担において撤去し、原状回復すること。なお、撤去にあたっては市と事前に協議すること。

## 19 損害賠償

- (1) 受託者及び従事者の故意または過失により発生した事故については、市は一切責任を負わない。
- (2) 協働事業に関し、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む）については、受託者がその損害額を負担すること。
- (3) 市が受託者の責に帰すべき事由により発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む）について対象者へ賠償したときは、市は受託者に対して、賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

## 20 その他

- (1) 市は協働事業に実施に必要な関係書類を、所定の手続きにより受託者に貸与する。
- (2) 協働事業を円滑に履行するため、フロント及びバックヤードのレイアウト（別紙9）の変更を行うことを妨げない。なお、レイアウト変更を行う場合は、事前に市と受託者で協議するものとする。また、追加で必要な備品等の負担区分についても、協議のうえ決定する。
- (3) 不測の事態等により新たな業務が生じる場合については、市と受託者が協議のうえ、双方の業務範囲等を決定するとともに、受託者は誠意をもって対応すること。
- (4) 本仕様書の解釈に疑義が生じたとき、もしくは法令や制度改正などにより本仕様書に変更が生じる場合は、受託者は市と事前に協議のうえ決定することとする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項については、市と協議のうえ、決定することとする。

以 上

## 藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書2（共通業務）

### 1 共通業務

- (1) 来庁者対応、電話（市民センター直通専用電話を除く）、手紙、メール、藤沢市コンタクトセンターシステムによる問い合わせ対応、来庁者に係る市への取次等の共通的な業務とする。当項目の対象者は、市民、市民センター・石川分館等の職員のほか、原則市民窓口センター業務に関わる庁内外の関係者を含むものとする。

なお、委託業務範囲外の業務に係る対応については、市と調整のうえ引き継ぐこととする。

また、苦情対応については「運営管理マニュアル」に基づき、受託者が責任をもって対応することとし、市への引継ぎを行う場合は市と受託者が都度協議するものとする。

- (2) 藤沢市コンタクトセンターシステムを用いた藤沢市コンタクトセンターへの対応改善に係る要望（対応完了案件に限る。）

- (3) 手数料等の収納（市民窓口センターで取り扱う業務で発生する手数料等の収納）

#### (4) 文書の保管

各種証明書の請求書、各種届出の届出書等の保管

##### ア 月ごとの文書の保管

日々の文書を指定されたキャビネットに保管後、月ごとにまとめて保管

##### イ 保存箱への文書の移動

月ごとにフォルダーに保存している申請書等を、保存箱に移動

#### (5) 始業時・終業時の業務

##### ア 始業時

業務端末の立ち上げ

記載台・カウンターの整理整頓及び簡単な清掃

窓口発券システムに係る準備・動作確認

窓口受付に係る準備（レジ準備を含む。）

##### イ 終業時

端末及び窓口発券システムのシャットダウン

收受印及び請求書・届出書等の格納

業務に使用した機密文書の適正な廃棄  
キャビネットの施錠  
レジ締め作業  
記載台・カウンター・マガジンラック等に係る申請書類及び備品類  
の補充  
窓口受付に係る片付け  
中央管理室へのシャッター閉鎖の連絡

(6) 郵便物の発送

市から発送する郵便物の文書統計課への持ち込み（仕様書3の1－（3）  
－（カ）については郵便局へ持ち込み）

ただし持ち込む郵便物が100通を超える場合は次の対応とする。

- ア 受託者は文書統計課から郵便局提出用の伝票及びカードを受け取る。
- イ 受託者は郵便局提出用伝票及びカードを市民窓口センター職員に渡す。
- ウ イで対応した市民窓口センター職員は郵便局に郵便物を持ち込み、同  
カードを文書統計課に返却する。

(7) 第2・第4土曜日窓口業務

業務内容は平日の業務に準ずる。ただし、次に該当するものについてはそ  
の限りではない

- ア 各種証明書等の請求受付・交付業務のうち、広域交付及び他市区町村や  
関係機関に連絡、確認が必要なものを除く。
- イ 住民異動届に関する業務のうち、他市区町村や関係機関に連絡、確認が  
必要なものについては、可能な範囲で対応するものとする。

(8) 繁忙期や障害発生時等の臨時窓口、時間外開庁について

繁忙期等の臨時窓口を開設する場合は、市と協議のうえ、原則平日と同様  
の委託範囲で行うものとするが、具体的な内容についてはその都度、市と受  
託者が協議して決定するものとする。

(9) 駐車券の認証

受託者は、市民等から駐車券の認証を求められた場合は、処理を行う。

以 上

## 藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書 3 (証明)

### 1 各種証明書等の請求受付・交付等に関する業務

#### (1) 各種証明書の種類

住民票(除票)の写し、住民票記載事項証明書(用紙持込み形式を含む。)、広域交付住民票、戸籍・除籍の全部事項証明書(広域交付を含む。)、個人事項証明書及び一部事項証明書、除籍及び改製原戸籍の謄本(広域交付を含む。)、抄本、電算化されていない戸籍謄本・抄本、戸籍の附票(除籍・改製原戸籍の附票を含む。)、戸籍届出の受理証明書、戸籍届書等情報内容証明書(戸籍届出記載事項証明書)、戸籍(除籍)電子証明書提供用識別符号通知書、印鑑登録証明書、身分証明書、不在住証明書及び不在籍証明書、町名地番地区・住居表示変更証明書、その他証明書

#### (2) 窓口業務

##### ア 本人等請求(代理人による請求を除く)

###### (ア) 受付

法令上請求することができる者であるかどうか及び本人確認書類、請求書及び申請書等(以下「請求書等」という。)の記載内容、その他請求に必要な添付書類の確認

###### (イ) 証明書作成

システムでの検索、証明書の出力、手書きの証明書の場合は手書き作成  
ただし戸籍届出の受理証明書、戸籍届書等情報内容証明書(戸籍届出記載事項証明書)、改製原戸籍の附票個人事項証明書、その他戸籍に基づく証明書については戸籍担当が証明書を作成(以下、「戸籍担当が作成する証明書」という。)

###### (ウ) 形式審査(確認)

請求書等の記載内容、権限書類及び本人確認の有無、作成された証明書の確認

###### (エ) 交付

市職員が交付決定した各種証明書の交付、手数料徴収、領収書(レシート)発行、原本還付書類の返却

##### イ 代理人請求

###### (ア) 受付

法令上請求することができる者からの委任状の有無と内容、代理人の本人確認書類、請求書等の記載内容、その他請求に必要な添付書類の確認

(イ) 証明書作成（戸籍担当が作成する証明書を除く。）

システムでの検索、証明書の出力、手書きの証明書の場合は手書き作成

(ウ) 形式審査（確認）

請求書等の記載内容、委任状の記載内容、代理人の本人確認の有無、作成された証明書、添付書類の確認

(エ) 交付

市職員が交付決定した各種証明書の交付、手数料徴収、領収書（レシート）発行、原本還付書類の返却

ウ 第三者請求（特定事務受任者からの請求、公用請求を含む）

(ア) 受付

第三者として請求できる権限や要件等を備えているか、請求書等の記載内容、請求者の本人確認書類、その他請求に必要な添付書類の確認

(イ) 証明書作成

システムでの検索、証明書の出力、手書きの証明書の場合は手書き作成

(ウ) 形式審査（確認）

請求書等の記載内容、第三者としての請求理由が正当であるか、請求者の本人確認の有無、作成された証明書、添付書類の確認

(エ) 交付

市職員が交付決定した各種証明書の交付、手数料徴収、領収書（レシート）発行、原本還付書類の返却

エ 住民票の写しの広域交付

(ア) 受付

請求書等の記載内容確認

官公署発行の写真付き本人確認書類において本人確認を行った後市職員に引継（マイナンバーカード持参の場合、暗証番号の入力が必要となる旨伝える）

(イ) 交付

市職員が交付決定した住民票の写しの交付、手数料徴収、領収書（レシート）発行

オ 印鑑登録証明書

(ア) 受付

印鑑登録証の預かり及び請求書等の記載内容確認

(イ) 証明書の作成

システムでの検索（来庁者から預かった印鑑登録証を読み込む。）、印鑑登録証が請求書等に記入された本人と合致することを確認し、証明書を出力

(ウ) 形式審査（確認）

請求書等の記載内容、印鑑登録証、作成された証明書の確認

(エ) 交付

市職員が交付決定した証明書の交付及び印鑑登録証の返却、手数料徴収、領収書（レシート）発行

カ 問い合わせ対応

各種証明書に対する問い合わせの対応、請求の内容について請求者及び自治体への電話確認（警察からの照会を含む）

(3) 郵送業務

ア 本人・代理人・第三者請求（特定事務受任者からの請求、公用請求（庁内請求含む）を含む）

(ア) 郵便物の収受・開封／庁内公用請求の受付

郵便物の収受、開封（庁内請求の場合は現に請求の任にあっている者の本人確認）、請求書等の種類分け、金券の確認と金券整理簿の作成

(イ) 請求書・添付書類の確認

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及び本人確認書類、代理人の場合は委任状、第三者請求の場合は正当な請求理由が確認できる添付書類の有無、請求書の記載内容、金券の額、返信用封筒の有無を確認

(ウ) 証明書作成（戸籍担当が作成する証明書を除く）

システムでの検索、証明書の出力、手書きの証明書の場合は手書き作成

(エ) 形式審査（確認）

請求書等の記載内容、請求者の本人確認書類、代理人の場合は委任状、第三者としての請求理由が正当であるか及び請求に必要な添付書類、請求者又は代理人の本人確認書類の有無、作成された証明書、金券の額、送付先の確認

(オ) 封入・封緘（庁内請求を除く）

市職員が交付決定した各種証明書等の交付手数料の徴収・収納及び領収書の発行。

各種証明書等、領収書（レシート）、原本還付書類又は返還する定額小為替がある場合はその書類等の封入封緘

- (カ) 発送（庁内請求に関しては直接受渡し）  
各種証明書等の発送（郵便局への持込み）
- (キ) 問い合わせ対応  
郵送請求に対する問い合わせの対応、請求の内容について請求者及び自治体への電話確認（警察からの照会を含む。）
- (4) 各種証明書共通
  - ア 手数料の精算  
当日収納した手数料を集計し、請求書等の通数と突合
  - イ 手数料納付業務
    - (ア) 開庁日ごとに請求書等の件数・通数及び収納済手数料の金額の集計表を作成し、市職員に確認依頼
    - (イ) 市職員の確認後、藤沢市指定の金融機関に手数料を納付
  - ウ 請求書等の保管  
日付ごとに請求書等をつづり、日付順に保存箱へ格納し、市の指定するキャビネットに保管する。混入等がないことを確認後、適宜市に納品
  - エ 月次報告書の作成  
月ごとに請求書の件数・通数及び収納済手数料の金額の集計表を作成し、市に納品
- (5) コンビニ交付の登録業務  
コンビニ交付の利用申請について、システムで照合し紐づけの作業
  - ア 申請内容を確認し申請者が入力した情報とシステム上の情報を照合、両者が一致していた場合は利用可能、不一致の場合は却下の仮登録を行う
  - イ 利用申請決裁用帳票と戸籍の情報を出力し市職員へ納品する
- 2 前述に掲げる業務における請求者等の本人確認については、各業務に定める各種法令、要綱等を参照し、適切に実施すること

以 上

## 藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書 4（住民異動）

### 1 住民異動届に関する業務

#### (1) 転入届

##### ア 受付

##### (ア) 届出書等の記載内容の確認

- ・「窓口業務支援システム（書かない窓口）」を用いる場合は届出書の作成及び届出人に対して届出書の内容確認並びに署名の依頼
- ・転入手続きに必要な書類の確認
- ・必要に応じて届出期間経過通知書兼理由書の徴取
- ・必要に応じて庁内他課等及び他自治体への照会、確認

##### (イ) 来庁者の届出権限の確認（本人確認等）

代理人の場合は委任状の内容確認及び代理人の本人確認

##### (ウ) 届出状況の確認

前住所地でマイナンバーカードを使った特例転出届を行っている場合は、市職員に引継。受託者は、市職員から転出証明書を引き継ぎ、届出書に齟齬がないかを確認

##### (エ) 住民登録以外の確認及び対応（書類收受等含む）

- ・マイナンバーカードの住所変更に係る申請書の受付
- ・国民健康保険（マイナ保険証の登録確認含む）及び国民年金（得喪確認含む）関連
- ・介護保険関連
- ・後期高齢者医療資格確認書関連
- ・学齢期児童生徒の就学校関連
- ・児童手当、小児医療証関連
- ・その他関係課への連絡等

##### イ 形式審査

受付者と別の者による受付内容の確認

##### ウ 住民登録情報の入力

形式審査後の届出書及び附票のシステム入力修正

##### エ 納品前審査

入力者と別の者による入力内容の最終確認

##### オ 届出書類の納品

納品前審査後の届出書類を市に納品

##### カ 交付

- ・国民健康保険資格確認書または資格情報のお知らせ（該当者のみ）

- ・各種証明書（交付希望者のみ。「藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書3」に準じた対応）
- ・その他転入者に交付すべき交付物（在庫管理含む。補充を要する場合は在庫に15日程度の余裕をもち、市民窓口センター職員に申出）

#### キ 転入者への説明

- ・関係各課での手続き（必要に応じて）
- ・異動日から14日以上経過した転入届の場合マイナンバーカードが失効することや介護認定が引き継がれないこと等、市民に影響を及ぼす事項に関して遺漏なく説明
- ・海外からの転入者で有効なマイナンバーカードを持っていない場合は、「特急発行」の申請対象になることを遺漏なく説明
- ・有効なマイナンバーカードを保有し、すでにカード追記欄が満欄の場合は、「特急発行」の申請対象になることを遺漏なく説明

### (2) 転居届

#### ア 受付

##### (ア) 届出書等の記載内容の確認

- ・「窓口業務支援システム（書かない窓口）」を用いる場合は届出書の作成及び届出人に対して届出書の内容確認並びに署名の依頼
- ・転居手続きに必要な書類の確認
- ・必要に応じて届出期間経過通知書兼理由書の徴取
- ・必要に応じて庁内他課等及び他自治体への照会、確認

##### (イ) 来庁者の届出権限の確認（本人確認等）

代理人の場合は委任状の内容確認及び代理人の本人確認

##### (ウ) 住民登録以外の確認及び対応（書類收受等含む）

- ・マイナンバーカードの住所変更に係る申請書の受付
- ・国民健康保険にかかるマイナ保険証の登録の確認、並びに資格確認書の回収及び差替、資格情報のお知らせ交付の説明
- ・介護保険被保険者証等の回収（該当者のみ）等及び当市被保険者になる場合の届出の受付
- ・後期高齢者医療資格確認書の住所変更説明等
- ・小児医療証の住所変更説明等
- ・学齢期児童生徒の就学校関連
- ・その他関係課への連絡等

#### イ 形式審査

受付者と別の者による受付内容の確認

- ウ 住民登録情報の入力  
形式審査後の届出書のシステム入力
- エ 納品前審査  
入力者と別の者による入力内容の確認
- オ 届出書類の納品  
納品前審査後の届出書類を市に納品
- カ 交付
  - ・国民健康保険被保険者資格確認書または資格情報のお知らせ（該当者のみ）
  - ・各種証明書（交付希望者のみ。「藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書3」に準じた対応）
  - ・その他転居者に交付すべき交付物（在庫管理含む。補充を要する場合は在庫に15日程度の余裕をもち、市民窓口センター職員に申出）
- キ 転居者への説明
  - ・関係各課での手続き等（必要に応じて）
  - ・有効なマイナンバーカードを保有し、すでにカード追記欄が満欄の場合は、「特急発行」の申請対象になることを遺漏なく説明

### (3) 転出届（窓口）

- ア 受付
  - (ア) 届出書の記載内容の確認
    - ・「窓口業務支援システム（書かない窓口）」を用いる場合は届出書の作成及び届出人に対して届出書の内容確認並びに署名の依頼
    - ・必要に応じて庁内他課等及び他自治体への照会、確認
  - (イ) 来庁者の届出権限の確認（本人確認等）  
代理人の場合は委任状の内容確認及び代理人の本人確認
  - (ウ) 住民登録以外の確認及び対応
    - ・国民健康保険資格確認書、あるいは資格情報のお知らせの回収（該当者のみ）
    - ・介護保険被保険者証等の回収（該当者のみ）等
    - ・後期高齢者医療資格確認書関連
    - ・児童手当、小児医療証関連
    - ・国民健康保険、介護保険の住所地特例施設の場合は、必要な届出書の受付
    - ・その他関係課への連絡等
- イ 形式審査

- 受付者と別の者による受付内容の確認
- ウ 住民登録情報の入力  
形式審査後の届出書のシステム入力
- エ 納品前審査  
入力者と別の者による入力内容の確認
- オ 届出書類の納品  
納品前審査後の届出書類を市へ納品
- カ 交付関連
- ・納品後、市職員が交付決定した転出証明書（該当者のみ）
  - ・予定転出で国民健康保険資格確認書未回収の場合は返送用封筒
  - ・その他転出者に交付すべき交付物（在庫管理含む。補充を要する場合は在庫に15日程度の余裕をもち、市民窓口センター職員に申出）
- キ 転出者への説明
- ・関係各課での手続き（必要に応じて）
  - ・異動日から14日以上経過した転出届の場合マイナンバーカードが失効することや介護認定が引き継がれないこと、国保不当利得等、市民に影響を及ぼす事項に関して遺漏なく説明
  - ・マイナンバーカードによる特例転出者への説明（転出証明書が発行されないこと及び転入先での手続き方法・注意点等）
  - ・国外転出者への説明（転出証明書が発行されないこと等）
  - ・有効なマイナンバーカードを保有し海外に転出する場合は、カードの継続利用案内を遺漏なく説明

#### （4）転出届（郵送・オンライン）

- ア 受付
- （ア）届出書の記載内容の確認及び作成
- ・必要に応じて他自治体への照会、確認
  - ・関係他課への連絡等
- （イ）同封書類等の確認
- ・本人確認書類の写し
  - ・返信用封筒
  - ・国民健康保険資格確認書（該当者のみ）
  - ・介護保険被保険者証等（該当者のみ）
- イ 形式審査  
受付者と別の者による受付内容の確認
- ウ 住民登録情報の入力

形式審査後の届出書のシステム入力

エ 納品前審査

入力者と別の者による入力内容の確認

オ 届出書類の納品

納品前審査後の届出書類を市に納品

カ 交付関連

- ・納品後、市職員が交付決定した転出証明書の封入
- ・「転出する方へ」案内チラシのほか、転出者に交付すべき交付物の封入
- ・マイナンバーカードを利用した転出届希望の場合、必要に応じて、異動日から14日経過でカードが失効することなど市民に影響を及ぼす事項に関して遺漏なく注意点を説明

(5) マイナポータルを用いた住民異動届

原則、本仕様書に準じた対応とし、次の作業については別途実施

ア 転入届に係る準備

- ・転入予約日から抽出した転入予約者リストを作成し、市職員に引継
- ・市職員から引継がれた転出証明書情報を、出力した転入届とともに管理

イ 転入届・転居届・転出届の出力

ウ 申請管理システムによる申請情報管理

(6) その他異動届（世帯主変更、世帯分離・合併、世帯間異動、職権修正等）、住民基本台帳に関する届出（住民票コード通知再交付等）

ア 受付

(ア) 届出書の記載内容の確認

- ・「窓口業務支援システム（書かない窓口）」を用いる場合は届出書の作成及び届出人に対して届出書の内容確認並びに署名の依頼
- ・必要に応じて庁内他課等及び他自治体への照会、確認
- ・必要に応じて届出期間経過通知書兼理由書の徴取

(イ) 来庁者の届出権限の確認（本人確認等）

代理人の場合は委任状の内容確認及び代理人の本人確認

(ウ) 住民登録以外の確認

- ・マイナ保険証登録を確認し、国民健康保険資格確認書券面に変更がある場合は回収して差替。資格情報のお知らせは郵送（該当者のみ）
- ・関係他課への連絡等

イ 形式審査

受付者と別の者による受付内容の確認

- ウ 異動届情報の入力  
形式審査後の届出書のシステム入力
- エ 納品前審査  
入力者と別の者による受付及び入力内容の確認
- オ 届出書類の納品  
納品前審査後の届出書類を市に納品
- カ 交付関連  
納品後、市職員が差替した国民健康保険資格確認書または資格情報のお知らせの交付（該当者のみ）
- キ 国外転出取消届出者への説明
  - ・マイナンバーカードを保有し継続利用をせずに転出予定日を経過した後の取消の場合は再交付申請が必要であることを説明
  - ・継続利用後の同カードを保有し国外転出の転出取消届出の場合は国外転出取消継続利用申請を遺漏なく説明

(7) 戸籍届出、市区町村間の通知、務省通知等による住基情報への反映

- ア 届出書、通知の記載内容等の確認
  - (ア) 内容の確認  
既存住基情報及び附票との照合、異動年月日、異動事由等の確認
  - (イ) 住民登録以外の確認（メモ入れ、合併通知、出生ハガキ等）
  - (ウ) 必要に応じて他自治体への照会、確認、関係他課への連絡等
  - (エ) 印鑑登録状況の確認  
氏名変更者で印鑑登録がある場合は印鑑登録原票確認票を出力し除印の要否を確認
- イ 異動情報の入力  
確認後の異動情報のシステム（住基、附票）入力
- ウ 納品前審査  
入力者と別の者による入力内容の確認
- エ 書類の納品  
納品前審査後の届出書類を市に納品
- オ 交付関連  
市職員が交付決定した、若しくは差替した国民健康保険資格確認書、世帯合併通知、出生ハガキの発送
- カ 留意事項  
法改正等に伴う通知処理については、都度市と協議する。

(8) 旧氏及び旧氏振り仮名登録申請等

ア 受付

(ア) 届出書の記載内容の確認

- ・現在の氏と旧氏のつながりを示す戸籍全部事項証明及び旧氏振り仮名を証する除籍謄本等証明書の確認
- ・マイナンバーカード等を所有している場合、市職員に引継。その後、市職員から引き継いだ当該情報等から届出書に齟齬がないかを確認
- ・必要に応じて他自治体への照会、関係他課等への連絡等

(イ) 来庁者の請求権限の確認（本人確認等）

代理人の場合は委任状と代理人の本人確認

(ウ) 住民登録以外の確認及び対応

マイナンバーカードへの旧氏記載に係る申請書の受付

イ 形式審査

受付者とは別の者による受付内容の確認

ウ 旧氏届情報の入力

形式審査後の請求書のシステム入力（メモ入力含む）

エ 入力者と別の者による入力内容の確認

オ 届出書類の納品

納品前審査後の請求書類を市に納品

(9) 共通業務

ア 関係課へ各種申請書引継

イ 届出書の格納

- ・日付及び届出の種類ごとに分類、必要書類の貼付、市の指定するキャビネットに保管
- ・月ごとに指定の文書保存箱に格納、市の指定するキャビネットに保管

ウ 通知書類の発送準備

住所異動届に関連する各市区町村宛て・本人宛ての通知の封入・封緘

エ 通知書類等の文書統計課への持ち込み

オ 市民センター（石川分館含む）受付届出書の入力及び納品前審査

各住民異動届の作業に準ずる

カ 各住民異動届、戸籍届と併せて受け付けた各種証明書請求

仕様書3の「各種証明書等の請求受付・交付等に関する業務」に準ずる

キ 各住民異動届に付随するマイナンバーカードの記載変更の受付

ク 住民異動届、戸籍届処理後の連絡

必要に応じて、各市民センター、関係他課、届出人等に対して処理終了

の旨の連絡。処理終了時間遅延にかかる連絡調整に関しては、受託者における処理を起因とするものに限る。

- ケ 職権修正等の処理後、必要に応じて異動者本人、関係他課、他自治体等に対して処理内容及び必要な手続き等について連絡
- コ 住民異動届、戸籍届に付随するメモの入力、消去等のメモ業務
- サ 各課への文書送達收受、文書統計課、デジタル戦略課等関連部署からの文書等の受取、市民センターから送付されたメールバッグ等の受取及び開封・内容物確認、各担当への届出書の配布  
市民センターから送付されたメールバッグの内容物確認時に、書類不足や送付文書と内容物との齟齬等があった場合は速やかに市へエスカレーションする
- シ 住所の方書統一リストの受託者使用分の更新等

## 2 外国人住民に係る業務

### (1) 特別永住者証明書事務

住居地以外の記載事項変更、有効期間更新、再交付

- ア 受付（1回目）
  - ・申請書及び旅券・旧証明書の内容確認
  - ・必要に応じて理由書の徴取、郵送交付の確認、説明
  - ・交付予定通知書の作成
- イ 形式審査  
受付者と別の者による受付内容の確認
- ウ 形式審査後の納品  
形式審査後、申請書一式を市へ納品
- エ 交付予定通知書交付
- オ 証明書交付時（2回目来庁時）の必要書類等の説明
- カ 文書の保管  
申請の種類及び処理状況（発送前、交付前等）ごとに、市の指定するキャビネットに保管
- キ 出入国管理庁に送付する書類の発送準備（毎週金曜日）  
カにて保管したキャビネットから書類一式の取出、出入国管理庁送付分と藤沢市保管分との仕分け、必要情報の記入、市の指定するキャビネットに保管
- ク 出入国管理庁宛て書類の納品  
キにて発送準備した書類一式を市に納品
- ケ 出入国管理庁宛て書類の送付

- 市職員の書類審査後、市の所定する時間に文書統計課へ持ち込み
- コ 受付（２回目）  
必要書類を届出人から回収  
証明書の交付準備
  - サ 形式審査  
受付者と別の者による受付内容の確認
  - シ 申請書類の納品  
形式審査後の申請書類を市に納品
  - ス 交付関連  
納品後、市職員が交付決定した特別永住者証明書の交付
  - セ 住民登録情報の入力
  - ソ 納品前審査  
入力者とは別の者による入力内容の確認
  - タ 納品前審査後の申請書類を一式、市に納品
  - チ 特別永住者証明書更新通知の発送準備（月次）  
必要書類の出力、発送対象者の確認・封筒用意、必要情報の記入、市の指定キャビネット内のファイルへの格納
  - ツ 納品  
チにて発送準備した書類一式を市へ納品
  - テ 送付  
市職員の審査後、市の所定する時間に文書統計課へ持ち込み

## （２）住居地の届出

- ア 受付  
住民異動届、又は住居地届出の記載内容確認  
在留カード等の確認
- イ 形式審査  
受付者と別の者による受付内容の確認
- ウ 在留カード又は特別永住者証明書等（以下「在留カード等」という。）への届出内容記載  
裏書プリンタを使用し、在留カード等の裏面に届出年月日、新住居地を記載する。併せて専用端末で IC チップへの情報の登録更新を行う
- エ 形式審査  
ウについて記載内容確認
- オ 交付関連  
在留カード等に公印を押し、交付

- カ 住民登録情報の入力
- キ 納品前審査
  - 入力者とは別の者による入力内容の確認
- ク 納品前審査後の届出書類を一式、市に納品
- ケ 出入国管理庁に送付する書類の発送準備（毎週金曜日）
  - 市に納品後、市が保管したキャビネットから書類一式を取出、出入国管理庁送付分と藤沢市保管分との仕分け、必要情報の記入、届出の種類ごとに市の所定するキャビネットに保管
- コ 出入国管理庁宛て送付書類の納品
  - コにて発送準備した書類一式を市に納品
- サ 出入国管理庁宛て書類の送付
  - 市職員の書類審査後、市の所定する時間に文書統計課に持ち込み

(3) 特定在留カード、特定特別永住者証明書に関する事務

- (1) (2) に準ずるが、受付事務の内容については、国からの事務処理要領等に基づき、市と協議したうえで決定する。

### 3 印鑑業務

#### (1) 印鑑登録

- ア 官公署又は法人が発行する、身分を証するに足りる書類（本人の写真が貼付されているものに限る）の提示による登録（本人来庁）
  - (ア) 受付
    - ・申請書の記載内容確認
    - ・本人確認、意思能力の確認
    - ・登録印鑑の確認
    - ・印鑑登録原票の作成
    - ・証明書交付申請有無の確認
  - (イ) 入力
    - 受付者とは別の者による印鑑登録入力
  - (ウ) 納品前審査
    - 入力者とは別の者による入力内容の審査
  - (エ) 納品前審査後の書類一式を市に納品
  - (オ) 交付関連
    - ・市職員が審査し交付決定した印鑑登録証の交付
    - ・印鑑登録証受領書の收受
    - ・印鑑登録証明書の交付（希望者のみ。「藤沢市市民窓口センター窓

「業務等協働事業仕様書3」に準じた対応)

イ 保証人による登録（本人又は代理人来庁）

（ア）受付

- ・申請書の記載内容確認
- ・本人確認、意思能力の確認
- ・保証人の確認
- ・代理人の場合は委任状の内容確認及び代理人の本人確認
- ・登録印鑑の確認
- ・印鑑登録原票の作成
- ・証明書交付申請有無の確認

（イ）入力

受付者とは別の者による印鑑登録入力

（ウ）納品前審査

入力者とは別の者による受付及び入力内容の審査

（エ）納品前審査後の書類一式を市に納品

（オ）交付関連

- ・市職員が審査し交付決定した印鑑登録証の交付
- ・印鑑登録証受領書の收受
- ・印鑑登録証明書の交付（希望者のみ。「藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書3」に準じた対応）

（カ）印鑑登録確認通知の発送

印鑑登録の翌開庁日に、印鑑登録確認通知を発送

ウ 文書照会による登録（本人又は代理人来庁）

（ア）受付（1回目）

- ・申請書の記載内容確認
- ・本人確認、意思能力の確認
- ・代理人の場合は委任状の内容確認及び代理人の本人確認
- ・登録印鑑の確認

（イ）形式審査

受付者とは別の者による受付内容の審査

（ウ）形式審査後、市民に対して印鑑登録照会書の郵送を説明

（エ）入力（仮登録）

形式審査（確認）者による印鑑登録仮入力

（オ）納品前審査

入力者とは別の者による受付及び入力内容の審査

（カ）納品前審査後の書類一式を市に納品

- (キ) 照会書の発送  
市職員が審査し交付決定した印鑑登録照会書の発送
- (ク) 受付（2回目）
  - ・ 照会書の受理
  - ・ 1回目の申請書と突合
  - ・ 本人確認（代理人の場合は委任状の内容確認及び代理人の本人確認）
  - ・ 登録印鑑の確認
  - ・ 証明書交付申請の有無の確認
- (ケ) 入力（本登録）  
仮登録した印鑑登録情報を本登録
- (コ) 納品前審査  
入力者とは別の者による受付及び入力内容の審査
- (サ) 納品前審査後の書類一式を市に納品
- (シ) 交付関連
  - ・ 市職員が審査し交付決定した印鑑登録証の交付
  - ・ 印鑑登録証受領書の收受
  - ・ 印鑑登録証明書の交付（希望者のみ。「藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書3」に準じた対応）

## (2) 印鑑登録廃止

### ア 受付

- ・ 申請書の記載内容確認
- ・ 本人確認、意思能力の確認
- ・ 廃止事由の確認
- ・ 印鑑登録証がある場合は登録証を回収
- ・ 代理人の場合は委任状の内容確認及び代理人の本人確認

### イ 入力

- ・ 印鑑登録システムに印鑑登録廃止入力
- ・ 戸籍届出による氏、名の変更による抹消の廃止入力

### ウ 処理終了連絡

市職員が審査後、市民に対し印鑑登録廃止を説明

### エ 抹消通知発送

戸籍届出による氏・名の変更・旧氏の削除による印鑑登録抹消者に対し抹消通知を発送

## (3) 印鑑登録証の切替・再交付

## ア 切替

### (ア) 受付

- ・申請書の記載内容確認
- ・申請者の本人確認
- ・旧印鑑登録証様式の印鑑手帳の受領
- ・未切替の手帳確認及び回収

### (イ) 入力

印鑑登録システムに印鑑カード切替情報を入力

### (ウ) 形式審査

入力者と別の者による受付及び入力内容の確認

### (エ) 交付関連

- ・市職員が審査し交付決定した印鑑登録証の交付
- ・印鑑登録証受領書の收受
- ・印鑑登録証明書（希望者のみ。「藤沢市市民窓口センター一窓口業務等協働事業仕様書3」に準じた対応）

## イ 再交付

### (ア) 受付

- ・申請書の記載内容確認
- ・申請者の本人確認
- ・印鑑登録証の確認、受領

### (イ) 入力

印鑑登録証再交付情報入力

### (ウ) 納品前審査

入力者と別の者による受付及び入力内容の確認

### (エ) 交付

- ・市職員が審査し交付決定した印鑑登録証の交付
- ・印鑑登録証受領書の收受
- ・印鑑登録証明書（希望者のみ。「藤沢市市民窓口センター一窓口業務等協働事業仕様書3」に準じた対応）

## (4) 共通業務

### ア 除印原票処理

印鑑廃止となった登録原票（除印原票）の引抜・格納、予定日前日までに転出取消があった場合の登録原票の回復

### イ 除印入力処理

印鑑廃止となった登録の廃止入力及びバッチ記入

ウ 申請書等の格納

申請書に必要書類を貼付し、申請書は日付ごと、原票は番号順に市が指定したキャビネットに格納

- 4 前述に掲げる業務における申請者等の本人確認については、各業務に定める各種法令、要綱等を参照し、適切に実施すること

以 上

## 藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書 5 (マイナンバー)

### 1 マイナンバーカードに関する業務

#### (1) マイナンバーカード交付準備

##### ア 納品確認

納品されたマイナンバーカード及び交付通知書の枚数確認、仕分け

##### イ 交付前設定

住基ネット端末を使用し交付前設定作業

##### ウ セットアップ及び交付通知書発送準備

##### (ア) 交付時来庁方式の場合

「交付時来庁方式」チェックリストを作成し交付前設定済マイナンバーカードと一緒にファイリングし、市が設定するキャビネットに格納交付通知書、案内等を封入封緘し種類ごとの発送件数を記入した郵便物等差出伝票と一緒に市職員へ引き渡す。

なお、交付通知書の住所等が変更されている場合、新しい情報に変更した交付通知書を作成して差し替える。

##### (イ) 申請時来庁方式の場合

市が保管していた対象者の申請書と突き合わせ作業を行った後、申請書と併せて市が設定するキャビネットに格納する。

##### (ウ) 企業一括申請方式の場合

市が設定するキャビネットに格納する。

#### (2) 予約管理

##### ア 交付予約及び電子証明書更新予約

##### (ア) 予約受付

電話 (FAX対応含む) にて確認した対象者情報をもとに予約受付票を作成する。

##### (イ) 日時と場所の調整を行う。

##### (ウ) それぞれの予約システムに入力する。

##### イ 申請予約

##### (ア) 予約受付

マイナンバーカード申請に係る予約受付及び受付票の作成を行う。

##### (イ) 市が準備した予約リストを元に日時の調整を行う。

##### (ウ) 受付票を市が指定するキャビネットに格納する。

#### (3) 窓口出し準備

- ア 市より作成された予約一覧に基づき予約者のマイナンバーカードの準備と確認用住民票の打ち出しを行う。
- イ 予約者のマイナンバーカードを予約時間順に並び替え確認用住民票とともに市が指定するキャビネットに格納する。

#### (4) マイナンバーカード交付後事後処理

- ア 市より作成された「個人番号カード交付者一覧表」をもとに交付済み書類を照合し確認する。
- イ 「交付時来庁方式」チェックリストにホッチキス止めされている「通知カード」をはがす。
- ウ 「個人番号カード交付者一覧表」ごとに「交付時来庁方式」チェックリストを綴り「通知カード」・「紛失届」とともに市が指定するキャビネットに格納する。

#### (5) 電話対応に付随する業務

- ア 市民からマイナンバーカード交付申請書の送付を依頼された場合は、確認用住民票を打ち出し、送付すべき対象者と電話番号を記載し市職員に引き継ぐ。
- イ 市民からマイナンバーカードの交付通知書の再送を依頼された場合は、確認用住民票を打ち出し、送付すべき対象者と電話番号を記載し市職員に引き継ぐ。
- ウ 市民よりマイナンバーカード申請取消の依頼を受けた場合は、確認用住民票を打ち出し、送付すべき対象者と電話番号を記載し市職員に引き継ぐ。
- エ 市民よりマイナンバーカード作成進捗（特急発行を除く）及び予約IDの問い合わせがあった場合、住基ネット端末より確認し案内する。
- オ 資格確認書及び公金受取口座の登録に関する問い合わせは、ホームページの記載内容に準じご案内し、必要に応じて総務省のコールセンター若しくは保険者への問い合わせを案内する。来庁による手続きを希望される場合は、藤沢市役所本庁舎または北部窓口を案内する。
- カ マイナンバーカード、電子証明書及び個人番号通知書に関する問い合わせは、ホームページの記載内容に準じ案内する。

- 2 前述に掲げる業務における申請者等の本人確認については、各業務に定める各種法令、要綱等を参照し、適切に実施すること

以 上

## 藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書6（フロア）

### 1 フロア案内業務

#### (1) 市民窓口センター各業務窓口への適切な誘導

- ア 市民窓口センターに来庁した市民の目的・用件を聞き取り、内容に応じた発券及び窓口への誘導を行う。
- イ 聞き取り内容に応じて必要な場合は、市職員への取次を行う。

#### (2) スムーズな受付につながる案内

- ア 手続きの流れ、必要書類等を案内する。
- イ 常に混雑状況を把握し、概ねの待ち時間を来庁市民へ伝える。
- ウ 申請書等の書き方を案内する。
- エ 証明書請求で来庁した方のうち、コンビニ交付でも証明交付できる方に対しては、コンビニ交付の手数料が減額となることを案内する。  
また、市役所本庁舎1階に設置されたマルチコピー機の使用方法について市民から求めがあれば案内する。

#### (3) 来庁した市民に寄り添った対応

- ア 市の業務や近隣施設等に関する問合せについては極力応じるよう努める。
- イ 市民窓口センターで発行しているチラシ・パンフレット・冊子類に関しての問合せの場合は、市民とともに記載内容を確認し、平易な言葉を用いて案内を行うなどの対応を行う。
- ウ 体調不良の市民を見かけた場合は、市と連携して直ちに対応する。
- エ 市民窓口センター以外の用件による駐車券の認証については、明らかに市に来庁されたことがわかる場合は業務に影響のない範囲で対応する（ただし、1階ロビーのイベントや業務に影響がでる場合は市と協議する。）。

#### (4) 待合スペースの環境整備

- ア 各種物品の補充
  - ・記載台の申請書類、ボールペン等、各種設備類
  - ・窓口発券システムの設備確認
  - ・市民案内貼り紙類の更新等
  - ・必要に応じて感染症対策にかかる物品の整備（消毒用アルコール等）
- イ 忘れ物・落とし物の対応  
落とし主の氏名が確認できる場合は、フロアでの声掛けや各業務窓口での手続状況の調査を行うなど、返却手段の確保に努め、速やかに落とし主に返却する。返却手段がない場合は、市職員へ報告する。
- ウ 市民が快適に過ごすための待合スペースの環境整備  
チラシ、パンフレットやフロア設置物品類の整理整頓等
- エ その他、物品破損や広範囲に渡る清掃等、フロア業務に支障をきたす重大な事態が発生した場合は、速やかに市職員へ報告するとともに、適宜市と連携して対応する。

以 上

## 藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書7（準備委託）

### 1 目的

本仕様書は、2026年度（令和8年度）実施の藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業（業務委託）に係るプロポーザルにより受託候補者となった事業者が、2027年（令和9年）1月から、藤沢市市民窓口センター窓口業務等協働事業（業務委託）を実施するにあたり、これまでの業務水準を低下させることのないよう、十分な知識や経験を有する人材を確保・育成するとともに、2026年（令和8年）4月現在の受託者（以下「現受託者」という。）からの業務引継ぎ等を実施することを目的として定める。

### 2 委託期間

契約締結日から2026年（令和8年）12月31日まで

### 3 業務内容

2027年（令和9年）1月から市民窓口センター業務を円滑に行うため、現受託者からの業務引継ぎ、また、新規の業務内容については、市が提供する資料、ヒアリング等に基づき、内容を把握し、業務設計を行うこと。なお、市民サービスの向上、業務の効率化及び事業経費の削減が図られる設計とするとともに、個人情報保護について十分に配慮した体制を構築すること。

#### （1）実施設計

受託者は、市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書1に則して、次に掲げるアからオまでの設計を実施すること。

なお、いずれも市と協議の上、内容等を決定することとし、成果物について、期限までに提出すること。

ア 運営管理マニュアルを作成すること。ただし、現受託者が使用している運営管理マニュアルを更新することを可とする。

イ 業務マニュアル（業務フロー、業務手順書等）を作成すること。ただし、現受託者が使用している業務マニュアルを更新することを可とする。

また、市民窓口センター窓口業務等協働事業仕様書2から6（以下「仕様書」という。）に記載されている内容については、実施を前提に設計するが、市と協議の上、実施しないこととなった業務については、この限りではない。

なお、実施設計終了後、仕様書に変更があった場合は、見積書を再提出すること。ただし、プロポーザル実施要項で示した上限額を超えることはできない。

ウ 組織体制図を作成すること。

エ その他市が指定するものを作成すること。

(2) 業務従事者の体制整備及び研修の実施

受託者は、本業務期間中に業務従事者の体制を整備し、業務従事予定者に対し研修を実施すること。研修内容は、従事者が業務遂行上必要な接遇や業務スキル、情報セキュリティなどの知識、能力を身につけるために、市と協議の上、従事者研修計画書を作成し、受託者の責任において実施すること。

なお、従事者研修計画書は、研修実施前に市に提出し、承諾を得るものとし、研修実施後は、従事者研修結果報告書を1週間以内に市に提出すること。

(3) 協働事業実施に向けた引継ぎ計画の作成及び引継ぎの実施

受託者は、現受託者及び市と協議の上、引継ぎ計画書を作成すること。

なお、引継ぎ計画書は、引継ぎ実施前に市に提出し、承諾を得るものとし、引継ぎ実施後は引継ぎ結果報告書を市に提出すること。

なお、現受託者からの引継ぎは、遅くとも2027年（令和9年）1月1日の3か月前から開始すること。

(4) その他プロポーザルで提案のあった業務

#### 4 実施体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、業務責任者、業務副責任者及び必要な人員を確保した上で、適正な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営を可能とする体制を構築すること。

なお、業務責任者及び業務副責任者のうち1名以上は、令和3年度から令和7年度までの間、他の地方公共団体において市民窓口センター業務のいずれかに関する実施設計等を担った実績がある者を配置すること。

(1) 受託者は、業務責任者1名を配置し、市の管理者等との窓口となり、本業務全体の管理を行わせること。

業務責任者に求められる資質は、次のとおりとする。

ア 本業務全般を統括、掌握するとともに、市との調整及び連携等を行い、業務の円滑な執行を行う能力を有すること。

イ 市民窓口センターの業務に関する関係法令等を十分に理解していること。

ウ 個人情報データの適正な取扱いに関する知識を有すること。

エ 業務全体を円滑に遂行するマネジメント能力を有し、業務副責任者及び業務従事者に対する労務管理、業務指導を適切に行うこと。

(2) 受託者は、業務副責任者1名を配置し、業務の指揮管理を行わせること。

業務副責任者に求められる資質は、次のとおりとする。

ア 市との調整及び連携等を行い、業務の円滑な執行を行う能力を有すること。

イ 市民窓口センター業務に関する関係法令等を十分に理解していること。

ウ 個人情報の適正な取扱いに関する知識を有すること。

(3) 受託者は、各業務システムを理解し、デジタルツールの活用等が可能なシステム担当者を1名以上配置すること。

(4) 受託者は、契約締結日から7日以内に3(1)から(4)までに係る業務スケジュール、人員及び組織体制が確認できる従事者名簿を市に提出すること。

(5) 受託者は、市と週1回の連絡調整会議を開催し、情報共有を図ることとする。また、必要に応じ随時開催することとする。

なお、業務に関する市からの連絡事項は、速やかに業務従事者と共有を図るものとする。

## 5 履行場所

藤沢市役所本庁舎1階市民窓口センター執務室内及び市が認めた場所(受託者社屋内等)

## 6 作業時間

藤沢市役所本庁舎での作業時間は、原則として平日の午前8時30分から午後5時15分までとし、土日及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日を除く。

なお、平日以外及び作業時間を超えて業務を行う場合には、業務責任者が事前に作業予定を市に連絡し、承認を得るものとする。

## 7 業務遂行上の注意

(1) 受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、一部でかつ、主要な部分を除き、あらかじめ市に対し書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

(2) 受託者は、市が提供する施設及び設備・機材等を常に善良なる管理者としての注意を払って使用すること。また、毀損破損等が発生した場合は、速やかに市へ報告をし、必要に応じ届出を行い、原状に復すること。

ただし、その損害が委託者の責任に帰する理由による場合においては、この限りでない。

(3) 受託者は、市民、市職員及び業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。

(4) 受託者は、業務従事者に市施設内では、名札を着用させること。また、服装についても「職場における身だしなみの基本マナー」に準拠するよう指導監督すること。

## 8 個人情報保護及び情報セキュリティの確保

- (1) 受託者は、プライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) の認証を取得していること。
- (2) 受託者は、個人情報の保護に関する法律、藤沢市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例などの関係法令及び「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書」を遵守すること。
- (3) 受託者は、個人情報保護及び情報セキュリティ確保の観点から、本契約締結後速やかに、「誓約書」を提出すること。
- (4) 受託者は、本業務開始前に、業務従事者から「誓約書」を取得し、業務従事者の了承を得た上で、市に提出すること。
- (5) 受託者は、特定個人情報の保護に関し、次に掲げる事項及び関係法令を遵守すること。

ア 藤沢市特定個人情報の適正な取扱いに関する基本方針

イ 藤沢市における特定個人情報の適正な取扱いのための安全管理措置

- (6) 受託者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届出書等について、漏えい、紛失、目的外の利用又は収集等を発見したときは、直ちに市にその内容を報告し、具体的な対応について市と協議するものとする。

なお、当該協議前に適宜の応急措置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに市に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

## 9 関係法令等の遵守

### (1) 労働基準法等の遵守

ア 受託者は、本業務に従事する業務従事者の雇用者として、労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、社会保険諸法令その他業務従事者に対する法令上の責任をすべて負い、責任をもって労務管理を行わなければならない。

イ 受託者が賃金等の債務の支払いを遅延したときには、市の要請に応じて事情を報告しなければならない。

ウ 前項に関して経営状況の確認が必要なときには、市は財務状況等の報告を求めることができる。

- (2) 受託者は、業務従事者が市施設内において業務を遂行するにあたり、「藤沢市職員義務違反防止ハンドブック」に準拠した行動をさせなければならない。
- (3) 障がいや理由とする差別の解消の推進に関する法律に定めるもののほか、「藤沢市における障がいや理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」第4条

及び第5条の趣旨並びに「藤沢市職員サポートブック」の内容を踏まえ、障がい者に対する適切な対応を行うこと。

(4) 藤沢市地球温暖化対策実行計画の趣旨を理解し、第5章の各取組項目に配慮すること。

## 10 負担区分

本業務実施にあたり、必要な機材・備品・消耗品等の負担区分は下表のとおりとする。

項目	市	受託者
作業スペース	庁舎内に作業スペースを用意する	左記以外を負担する
作業スペースに設置する備品等	受託者の市施設内における作業スペースに、次の備品を用意する ・長机 ・椅子 ・キャビネット（施錠可） ・パーテーション ・ホワイトボード	左記以外を負担する
作業及び成果物に使用する消耗品（文房具・用紙類等）	負担しない	すべて負担する
業務に使用するパソコン及び周辺機器	次の業務運用パソコン及び周辺機器を用意する ・基幹系業務システム用端末 ・発券機等関連端末	成果物を作成するためのパソコン及び周辺機器を用意する
光熱水費	市施設内に係る部分はすべて負担する	左記以外を負担する

※ その他必要な機材、備品等については、必要に応じて協議する。

※ 受託者が機材、備品等を持ち込む場合は、市と事前に協議し、合意を得ること。

※ 作業スペースに設置する備品等及び業務に使用するパソコン及び周辺機器のうち、市が負担するものについては、市が無償で受託者に貸し付けるものとする。受託者は、当該機材等について、本業務の用途に使用し、その他の用途には使用しない。

なお、貸付期間は本仕様書の「2 委託期間」に準ずる。

※ 履行期間終了後、受託者が持ち込んだ機材、備品等については、受託者の責任、負担において撤去し、原状回復すること。なお、撤去にあたっては市と事前に協議すること。

## 1.1 成果物の提出

### (1) 成果物

受託者は、次のとおり成果物を作成し、市に提出すること。

No.	成果物	提出期限
①	運営管理マニュアル	令和8年12月28日
②	業務マニュアル（業務フロー図及び業務手順書）	
③	組織体制図	
④	従事者研修計画書	研修実施前の市が指定する日
⑤	従事者研修結果報告書	研修後1週間以内
⑥	引継ぎ計画書	引継ぎ前の市が指定する日
⑦	引継ぎ結果報告書	令和8年12月28日

### (2) 提出先

藤沢市 市民自治部 市民窓口センター

### (3) 提出部数

ア 電子情報：CD-R 1部

イ 紙 面：市が指定する部数

### (4) その他

ア 市が成果物に対する支払いを完了した時点で、成果物の所有権は市に帰属する。

イ 成果物の作成にあたっては、Microsoft 社の Word、Excel、PowerPoint のいずれかにより作成すること（複数を組み合わせての作成可）。（複数を組み合わせての作成可。ただし、②については、原則 Word で作成し、必要に応じ Excel を用いること。）。

また、バージョンは Office2021 以降で取扱うことができるものとする。

ウ 実施設計の経過や結果に応じて、成果物などを変更する場合は、市と受託者の協議によるものとする。

エ 成果物が市の要求するレベルに達していないと判断される場合又は市の需要とは異なると判断される場合は、市と受託者の協議の上、受託者に成果物の再提出を求める場合がある。

オ 成果物の著作権は次のとおりとする。

市が著作権を有する成果物又は成果物の一部を受託者が第三者に公開する場合には、市の許可を得ること。

(ア) 本委託契約締結日に先立って存在していた著作権、特許権、その他の知的財産権は、その権利を所有していた者に留保されるものとし、市及び受託者は本委託契約を理由に相手方が所有する当該知的財産権を得ることはないものとする。

(イ) (ア) の条件の定めを条件として、本委託契約において納入される成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）は、市と受託者の共有（持分は均等）とする。

なお、受託者は、成果物（著作権の帰属にかかわらない。以下同じ。）につき、市及び次期受託者に対し、著作権法第18条から第20条までの著作権人格権を行使しないものとする。

成果物について、次期受託者の募集や次期受託者との協議のため、市又は次期受託者がこれを利用し、提示もしくは提示を受け、内容を公表し、業務の目的と態様に応じて内容を改変することに係る一切については、各当事者は、いずれも受託者を含めた相手方の同意や確認及び対価の支払いを要せずに行うことができるものとする。

ただし、(ア) に基づき成果物が、本委託契約締結以前に受託者が著作権を有する著作物の二次的著作物に該当する場合、その著作権は、受託者に留保されるものとする。

## 1.2 その他

- (1) 受託者及び業務従事者の故意又は過失により発生した事故については、市は一切責任を負わない。
- (2) 本業務に関し、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、受託者がその損害額を負担すること。
- (3) 本仕様書に明記していない事項、又は本仕様書の解釈に疑義が生じたときは、受託者は市と前もって協議しなければならない。
- (4) 契約金額に係る消費税及び地方消費税については、業務完了日における消費税法及び地方税法の税率が適用される。

以 上