

業務委託仕様書©

届出窓口受付・マイナポータル案内業務

1. 業務名

届出窓口受付・マイナポータル案内業務

2. 業務目的

氏名の振り仮名の届出に係る窓口等の対応及び届出人に対するマイナポータルからの届出の方法について案内を行う。

3. 履行場所

船橋市指定箇所

4. 業務時間

平日の午前9時から午後5時

※ただし、上記時間の前後で業務を行う必要がある場合は、市と事前に協議したうえで決定するものとする。

※国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日は、休業日とする。

5. 業務量及び運用形態

（1）業務量の見込み

本籍数（令和6年10月31日時点）

193,796戸

本籍人口（令和6年10月31日時点）

474,397人

人口（令和6年10月31日時点、住民基本台帳人口）

649,695人

想定届出件数

約23,000件（通知発送数のうち、約10%から届出があると想定）

処理件数見込み

1人あたり8,400件（3席配置時、1件につき対応時間を12分と想定）

（2）業務体制・運用形態

①本業務の遂行にあたっては、業務の効率的・効果的な運用を行う観点から、従事者のうち1名をリーダーとし、業務の遂行方法等を市と協議のうえ行うものとする。

②振り仮名届出及びマイナポータルからの届出案内の窓口は原則3窓口設置するものとする。

③市役所本庁舎1階戸籍住民課にある発券機及び記載台付近に案内係として1名配置する。なお、上記で定めたリーダーはこれに配置しないこと。

④来庁者数・混雑状況の傾向によって、窓口数は増減させるものとする。

⑤受注者は届出件数を日々予測し、遅滞なく対応できるよう運用すること。

(3) 非常時について

災害等の非常時においては、市と協議の上、適切な運用形態に変更する。

6. 業務内容

次の業務を行うものとするが、業務の流れの概要であり、今後変更の可能性もある。このことから、各業務の詳細は、契約締結後に市と受注者間協議の上で決定するものとする。

(1) 振り仮名届出に係る窓口での相談対応

届出の方法や届書の記載方法に関する相談に対応する。

(2) 振り仮名届出に係る窓口対応

①届書を受領する。

②戸籍情報システムを利用し、戸籍情報等との照合を実施し、届書の記載及び添付書面について、内容の確認をする。

③形式的な不備について届出人に補正を求める。

④形式的な不備のない状態となった届書について、市の職員による受理決定に付す。

⑤市の職員により受理決定された届書について、戸籍情報システムで受領番号を確保する。

⑥戸籍情報システムを利用し、事件本人について証明書の発行抑止処理を行う。

⑦②の工程の結果、添付書面の不足により直ちに受理できない場合は、届出人に添付書面の追加提出を求めることとする。当該案件は、受否保留の届書として管理する。なお、追加提出に係る郵送料は届出人の負担とする。

⑧②及び③の工程で、市の職員による判断を要する疑義が生じた場合には、該当の案件については、市の職員に引継ぎを行い、市の職員において対応することとする。

(3) マイナポータルからの届出に関する案内

マイナポータルからの振り仮名届出の方法について案内するとともに、届出人の求めに応じ、届出人が届出できるようサポートする。

(4) DV等支援措置対象者への対応

事前に市と協議して、対応方針を定めること。

(5) 予約制への対応

振り仮名届出について予約制を採ることとなった場合は、予約の管理を行う。

(6) コールセンターとの連携

必要に応じてコールセンターの従事者と連携して業務を行う。

(7) 報告

業務日報を作成し、市へ報告すること。(業務日報の様式については、市担当者と協議の上で決定すること。)

7. 対応実績報告

受注者は、従事者に対し毎勤務日に書面または電磁的方法により対応実績を報告させ、業務責任者が確認するとともに、当月の実績を毎月書面または電磁的方法でもって市に報告するものとする。

8. 業務責任者及び従事者に求められる要件

(1) 受注者は、仕様書に基づき、業務責任者及び従事者を配置すること。

(2) 業務責任者に求められる要件

- ①窓口業務等の接遇に関する業務の経験が1年以上あるか、それに相応する研修を受けていること。
- ②一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。
- ③当該業務に係る戸籍法、住民基本台帳法等の関連法令について十分理解し、実務に精通していること。
- ④窓口業務又はそれに類似する業務の業務責任者としての実務経験が1年以上あること。
- ⑤P C (Windows) の操作に関する一般的な知識を有すること。
- ⑥従事者が対応できない業務案件について、適切な指示を行うことが出来ること。
- ⑦従事者に対する基礎的な教育・研修を行うことが出来ること。

(3) 従事者に求められる要件

- ①前項の①②を満たしていること。
- ②戸籍・住民基本台帳事務に関する基礎的な知識を有していること。

9. 研修

(1) 業務の事前研修

業務責任者及び従事者は実際の業務に携わる前に、下記事項についての知識の習得を行う。

- ①業務の概要
- ②戸籍・住民基本台帳事務に関する事項
- ③市のセキュリティポリシー・個人情報保護に関する各種規定

(2) 業務従事開始後の研修

業務に従事後も、業務責任者及び従事者に対して、下記に例示する研修を1回以上行う。

- ①市のセキュリティポリシー・個人情報保護に関する各種規定の確認
- ②その他、業務の履行に必要とされる研修

(3) 研修実施報告書の提出

下記①～③を報告書にまとめ研修後5営業日以内に市に提出すること。

- ①研修の内容
- ②研修成果
- ③受講者の役職、名前
- ④その他

10. 品質要件

(1) サービス指標

本業務の履行にあたっては、以下に示すサービス指標の目標値を達成できるよう努めること。

なお、サービス指標については、業務を運営して行く中で、改善して行くものとする。

①正確性の確保

以下の項目について、市職員の受理決定の審査に付した時点での件数を月1回集計し、その数値を基に集計表を作成すること。

(ア) 届書の記載漏れ件数

(イ) 届書の誤記載件数

(ウ) 添付書面の添付漏れ件数

(エ) その他差し戻し件数

②サービス指標の目標値

上記のミス件数をそれぞれ全体処理件数の1%以内に留めること。

③集計結果の報告と提出

集計結果については、サービス指標が達成されているか判断ができるようにまとめ、市へ報告し、集計表は必ず提出すること。

12. 代金請求及び支払い

代金の請求及び支払いについて、月払いとする。これは契約額のうち、当該業務に係る金額の12分の1を市が支払う。受注者は業務完了後に市へ報告し、市の検査完了後、代金を請求すること。市は、適正な請求書類を受領してから30日以内に、その代金を支払うものとする。