

川崎市区役所区民課業務委託仕様書

1 履行期間

令和8年2月1日（日）から令和8年3月31日（火）

2 履行場所

川崎市中原区小杉町3丁目245番地（中原区役所区民課）

3 業務日及び業務時間

- (1) 区役所の開庁する月曜日から金曜日は、8時30分から17時15分とする。
- (2) 区役所の開庁する第2土曜日及び第4土曜日は、8時30分から12時30分とする。
- (3) 臨時開庁を行った場合は、開庁時間とする。
- (4) 業務時間内に業務が処理できない場合は、業務時間を延長するものとする。
※休息時間は業務時間内で別途協議のうえ時間帯を決定する。

4 業務内容

(1) 単身世帯の転入届

- ア 事前審査の確認結果を確認する。
- イ 届出者の本人確認を行う。
- ウ 異動者情報を確認のうえ、届出者へ必要な項目を確認する。また、必要に応じて各情報を修正する。
- エ 届出者にアンケートを実施し、回答を入力又は事前審査から引き継がれたアンケート結果などに応じて届出者に回答を確認し、必要に応じて各情報を修正する。
- オ 対象手続きにチェックを付け、届出者に確認してもらって、問題がなければ、電話番号の入力と署名をしてもらいます。
- カ 届出書に印字する情報を入力し、届出情報を印刷する。
- キ 出力した住民異動届に必要な情報を記載する。

(2) 転入に伴う単身世帯の印鑑登録

- ア 届出内容の窓口確認
 - (ア) 事前審査の確認結果を確認する。
 - (イ) 届出者の本人確認を行う。
 - (ウ) 異動者情報を確認のうえ、届出者へ必要な項目を確認する。また、必要に応じて各情報を修正する。
 - (エ) 登録する印鑑を印鑑登録原票などに押印する。
 - (オ) 印鑑登録申請書等の帳票類を印刷する。印鑑登録証明書の即日交付の希望する場合は、印鑑登録証明書交付申請書も印刷する。
 - (カ) 登録する印鑑を印鑑登録申請書に押印する。押印後、印鑑は届出者へ返却します。
 - (キ) 印鑑登録証等の交付部数を入力し、問題がなければ、電話番号の入力と署名をしてもらいます。
- イ 印鑑登録証、印鑑登録証明書交付
 - (ア) 届出者の本人確認を行う。
 - (イ) 印鑑登録証、印鑑登録証明書（希望した場合）を渡し、印鑑登録申請書の受領印欄に印又はサインをもらいます。

(3) 引越しワンストップサービスの窓口システム取込

マイナポータル申請による転出届（引越しワンストップサービス）については、窓口システム（フロントシステム）により仮受付、**事前審査**、**窓口受付**の処理を行う。

(4) 受付票の記載案内

仮受付を待つ来庁者へ手続きや氏名、住所など仮受付時に確認する事項を事前に受付票に記載していただくよう案内、又は**聞き取った内容の記載**などを行う。

5 業務実施体制

(1) 運用責任者

業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を担い、現地管理者及び業務従事者の供給・配置等の業務管理を行うこと。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当すること。さらに本市に対して作業進捗の定期的な報告を行うこと。

(2) 現地管理者

常駐の責任者として、統括管理者の職務を代理できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行い、本市職員と適宜打合せを行うこと。業務従事者に業務の指示を行い、担当業務を適正に処理できるようにすること。なお、現地管理者が不在の時は、同程度のスキルを要する代行者を選任し現場に配置すること。

ア 業務全体を掌握するとともに、本市職員との調整及び連携等を行い、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。

イ 市民から寄せられた問合せ・苦情処理に適切に対応できる能力を有すること。

ウ 個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いを熟知していること。

エ 業務従事者に対する労務管理、フォロー、業務指導を行い、業務全体を遂行するマネジメント能力を有すること。

オ 責任者であることが明確にわかるように名札を着用すること。

(3) 業務従事者

現地管理者の指示を受け、担当業務を適正に処理する。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者を従事者として配置すること。

ア 基礎的なビジネスマナーを身につけていること。

イ 委託業者と本市職員で協働して行う業務のため、協調性を有すること。

ウ 端末操作が円滑に実施できること。

エ 電話対応・接客・窓口業務等対人サービスの経歴があること、もしくはその適性があること。

オ 身分を明確にする名札を着用すること。

6 配置人数

業務の実施にあたって、運用責任者1人を配置し、履行場所には、現地管理者1人、業務従事者2人を配置する。

ただし、業務に支障があるときは、必要な措置を講じること。

7 情報セキュリティ

(1) 川崎市情報セキュリティ基準、個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項、特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書を遵守すること。

(2) 業務を行う上で知り得たことについて、契約期間中及び契約満了後、あるいは契約解除後において、いかなる理由によっても他人に漏えいし、又は不当な目的に使用してはならない。

(3) 守秘義務の履行を担保するため従事者との連署による誓約書を提出すること。

(4) 従事者に対して、事前及び定期的に秘密の保持についての教育を行うこと。

7 研修

本業務の遂行に必要な知識（個人情報保護に関する知識も含む。）及び能力を習得させるため、研修計画及び研修資料を作成の上、受託者の責任において従事者教育を実施すること。

8 履行状況の報告

(1) 業務に関する日次報告書、月次報告書を業務報告書として作成し、月報については2月分を3月初旬、3月分を3月末日に市へ提出したうえで、運用責任者が対面にて市へ報告

すること。

- (2) 前号の報告においては、受託者が議事録を作成し、報告後の2営業日後以内に市へ提出すること。

9 業務履行の成果物・検査

(1) 履行期日及び成果物

各業務の履行期日や履行状況を確認できる成果物については次のとおりとし、各成果物の著作権については、本市に帰属するものとする。

なお、委託業務の実施準備については、中原区役所区民課及び戸籍住民サービス課と事前調整を行うものとする。

業務	履行期日	成果物
委託業務の実施準備	契約締結後速やかに	業務全体計画書（サービス水準指標を含む） 事務マニュアル システムマニュアル
委託業務の実施	実施日翌開庁日	日次報告書
	3月初旬（2月分）	月次報告書（サービス水準検証結果を含む）
	3月末日（3月分）	要員育成報告書

(2) 検査の方法

各業務の履行状況については、成果物の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は次のとおりとする。なお、成果物の内容だけでは履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。

検査対象 (成果物)	主な記載事項	主な検査事項
業務全体計画書	作業スケジュール 作業工数見積 要員体制 サービス水準	・作業スケジュールが明確にされているか。 ・作業工数が適切な根拠に基づき積算されているか。 ・チーム構成、シフト、要員確保策について具体的に記載されているか。 ・業務遂行の水準を客観的に評価できるような項目、評価基準となっているか。 ・業務遂行の全般を評価できるようなものになっているか。
事務マニュアル システムマニュアル	業務フロー 業務詳細説明書 質疑応答集	・業務フロー、業務詳細説明書、質疑応答集等の内容が、漏れなく加筆、修正されているか。 ・業務フロー、業務詳細説明書、質疑応答集等の加筆、修正内容に矛盾点がないか。 ・本市に確認をとるなどして判明した具体的な作業を分かりやすく追記しているか。 ・改善前のマニュアルでは理解しづらかった部分について分かりやすい表現に修正しているか。
日次報告書 月次報告書	処理日 処理件数 処理内容 問題点 改善内容 作業工数見積 要員体制 モニタリング結果 検証内容	・処理内容や処理件数等が明確にされているか。 ・相談内容や相談件数等が明確にされているか。 ・業務遂行上の問題点等が明確にされているか。 ・本市との調整事項などが明確にされているか。 ・業務を効率的に遂行できるような提案ができていないか。 ・作成したサービス水準指標の主な評価項目をモニタリングできているか。 ・各評価項目について十分な検証が行われているか。
要員育成報告書	研修計画 研修内容 指導記録	・業務に必要な研修等が十分行われているか。 ・立場や役割に応じて育成がなされているか。

10 その他

- (1) 受託者は、業務の履行に関して事故等が発生した時は、直ちにその状況を区民課に報告し、本市と解決策を協議すること。

- (2) 受託者が本業務によって市又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負うこと。
- (3) 受託者は、本業務の遂行上、必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに本仕様書に明記していない事項については、本市と協議すること。