神戸市
長田区役所・西区役所における
市民課業務委託
仕様書

令和５年４月

神戸市

目　次

1.　概要 2
1.1.　委託業務名称 2
1.2.　背景、目的 2
1.3.　調達範囲 2
1.4.　契約期間・スケジュール 3
1.5.　履行日、履行時間、履行場所 4
1.6.　設備、備品 7
2.　業務の内容 9
2.1.　準備業務 9
2.2.　人材派遣 10
2.3.　運営業務 11
3.　業務全般に関する留意点 18
3.1.　委託範囲と本市の対応範囲 18
3.2.　業務の引継ぎ 19
4.　成果物 19
5.　実施体制 20
6.　品質管理項目、要求水準 21
7.　委託料の見直し 21
8.　委託料の支払い 21
9.　その他 22
9.1.　守秘義務、セキュリティポリシー 22
9.2.　再委託 22
9.3.　留意事項 22

＜別紙＞
1.　委託対象業務一覧（下記 1-1、1-2、1-3 の３点）
1-1 委託対象業務一覧
1-2 戸籍業務一覧（法改正前）
1-3 戸籍業務一覧（法改正後）
2.　標準業務フロー
3.　主要な手続き・業務の発生件数
4.　電話応対件数（区役所代表電話番号から市民課への電話転送件数）
5.　業務マニュアル記載項目の例
6.　令和４年度時点の職員体制（参考）

1. 概要

1.1. 委託業務名称

神戸市長田区役所・西区役所における市民課業務委託

1.2. 背景、目的

本市では、令和２年９月に策定した行財政改革2025において「スマート自治体」の実現を掲げ、今後生産年齢人口が減少し社会情勢が大きく変化する中、市民が「いつでも、どこでも、早く、簡単に」行政サービスを利用できるようにするとともに、より重要性が高まってくる相談業務を充実させるなど、将来に渡って市民サービスの維持・向上を目指すこととしている。

この行財政改革の一環として、定型的業務から相談支援業務中心の体制へと転換を図るため、組織・職員体制の最適化を行う考えである。市民へのサービス提供の最前線である区役所の業務に関しては、郵送申請や電子申請といった来庁不要の手続きを拡大するとともに、定型的業務の民間委託やRPAの活用を推進することとしている。

本市の区役所における窓口担当課のうち、市民課・保険年金医療課の業務に関しては、令和元年度に実施した業務調査により、定型的な業務の割合が高いことを確認している。以上のようなことから、同課の定型的業務については民間委託を導入し、この改革によって生み出したマンパワーを活用することで、より専門性の高い相談支援業務などの体制強化を図りたいと考えている。

1.3. 調達範囲

(1) 調達範囲

本業務の調達範囲は、長田区役所、西区役所の市民課における案内・受付・処理・交付・問い合わせ対応等に関する準備・運営業務（総合窓口業務および就学に関する業務を含む）及び市税関係業務とする。

本市職員が対応する業務範囲は、原則「審査・決裁」「法令等で職員による対応が義務付けられている業務」「高度な判断を伴う専門性の高い業務」に限り、それ以外の業務は委託対象業務とする。委託対象業務の概要については、別紙１にて記載のとおりであり、別紙１に記載されている業務に付随して必要な業務についても、委託対象業務に含めるものとする。なお、準備・運営業務を実施する中で、効率性の観点等から別紙１の内容を変更することが望ましいと本市もしくは受託事業者が判断した場合には、双方協議の上適宜変更を行うものとする（業務量の変動が大きく委託料の増減を伴う場合は、受託事業者から積算根拠を提示の上、委託料の変更についても併せて協議する）。ただし、変更は必要最低限に留めることとする。

業務実施にあたって必要となる業務システム、電話機、FAX、プリンター、什

器等の備品は本市より貸与する（本市より貸与する備品等の詳細については「1.6.設備、備品」を参照）。上記以外で、業務遂行にあたって必要と判断するものがあれば、調達範囲に含めること。

(2) 準備業務・人材派遣の提案

業務委託の円滑な導入のため、委託開始前に準備業務期間と、各区役所の市民課における人材派遣期間を設ける。

準備業務期間は、業務構築や人材育成計画策定の期間とする。派遣期間には、業務従事者が業務の習得・習熟を行うだけでなく、受託事業者が準備業務期間に構築した業務フローや業務マニュアル等の確認・改善を行うこととする。

派遣期間における具体的な人数や派遣期間における実施内容については、受託事業者から提案し、本市と協議の上決定する。なお、人材派遣にかかる契約は別途締結するものとする。

以下、人材派遣の活用に関する本市の想定を示す。

①派遣開始当初は、管理者等（業務従事者の指導を担う人材）を中心に、派遣する人数を限定し、本市職員から指導を受けながら業務を習得する。

②その後、派遣人材を段階的に増員し、①の管理者等から他の派遣人材へ指導を行うことで、委託時に配置される業務従事者全員の業務習得を完了させる。

③委託開始前の１ヶ月間程度は、委託時と同様の業務範囲・人員体制で運用する。

(3) 受託事業者に求めること

本業務の受託にあたり、受託事業者が有する知識・経験・ノウハウを最大限活用し、効率的かつ質の高い業務を実施すること。

さらに、実施の過程で絶えず評価・検証を行い、本市と適宜連絡・調整を行いながら、安定的に業務を運営するための具体的な仕組み・手法を提案し、実行すること。

また、業務委託の趣旨に沿い、実施にあたって本市からの独立性を確保できるよう、適切かつ具体的な連携方法を提案の上、実行すること。

1.4. 契約期間・スケジュール

(1) 契約期間

令和5年6月上旬（予定）から令和9年9月30日まで

(2) 全体スケジュール

人材派遣については、本市の想定する期間を示す。

区役所名	業務			実施期間
長田区役所 西区役所	市民課業務	証明発行・フロア案内・交付手数料徴収	準備業務	令和5年6月～
			人材派遣	令和5年10月～12月
			委託	令和6年1月～
		住基・戸籍・マイナンバー・就学事務	準備業務	令和5年6月～
			人材派遣	令和5年10月～令和6年5月
			委託	令和6年6月～
	市税関係業務		準備業務	令和5年6月～
			人材派遣	令和5年10月～12月 （市民課業務の証明発行・フロア案内・交付手数料徴収の人材派遣とあわせて実施）
			委託	（税証明の発行）令和6年1月～ （TV電話の案内）令和6年4月～

1.5. 履行日、履行時間、履行場所

(1) 履行日及び履行時間

履行日は、原則として、履行期間における以下の日を除く日とする。

・土曜日及び日曜日

・「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

・12月29日から翌年の1月3日までの日

履行時間は、8時45分から17時30分までとする。

ただし、毎週木曜日の夜間（17時30分から20時00分まで）、毎年3月の最終日曜日・毎年4月の第1日曜日（8時45分から17時30分まで）は以下の手続きに関する業務に対応すること。

・引越しに関する届出

・マイナンバーカード関係

・証明書発行

なお、履行時間内に受け付けた手続きについては、履行時間を超えた場合でも、当該窓口応対が完了するまで対応すること。

上記以外の事由により、履行時間の前後30分を超えて業務を行う場合は、事前に本市に確認し承認を得ること。

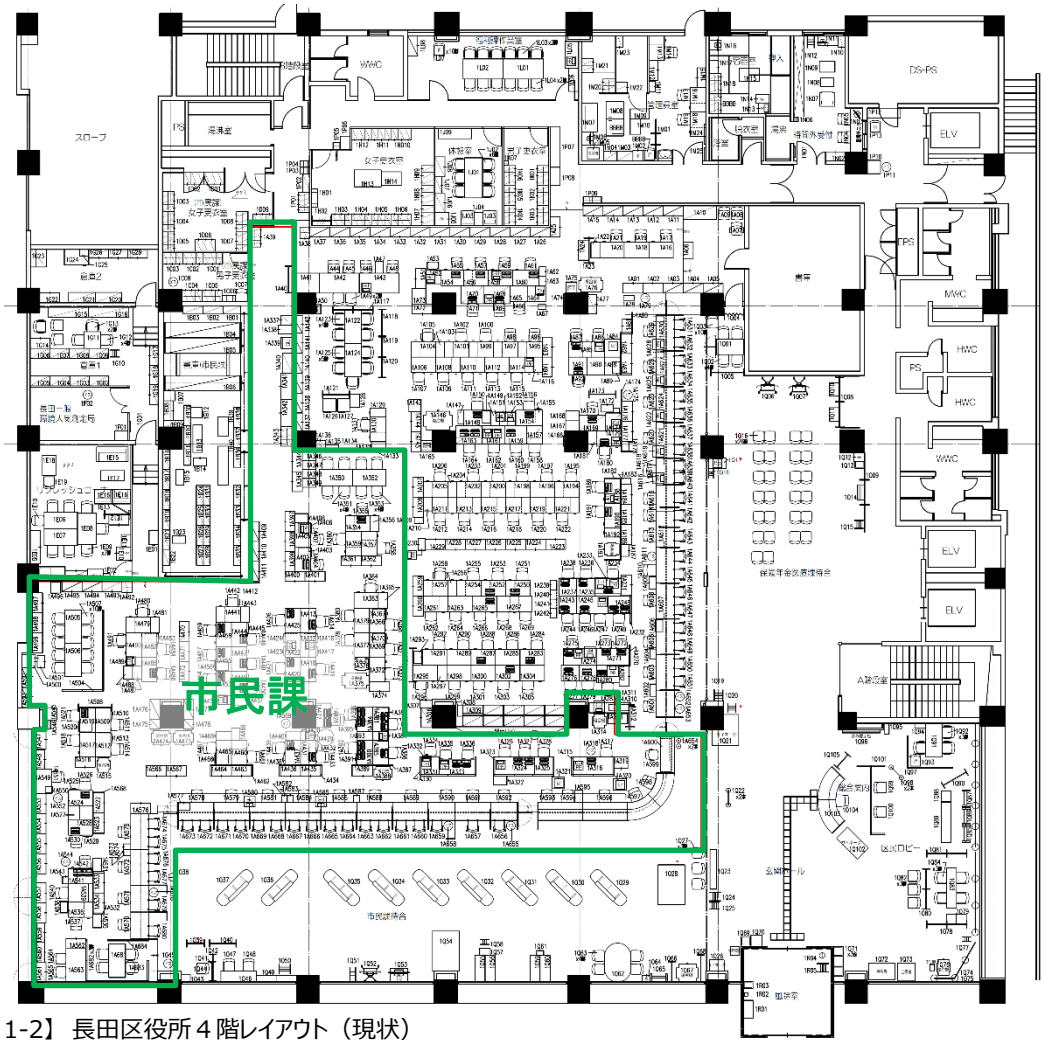
(2) 履行場所

以下の区役所における市民課・テレビ電話ブース

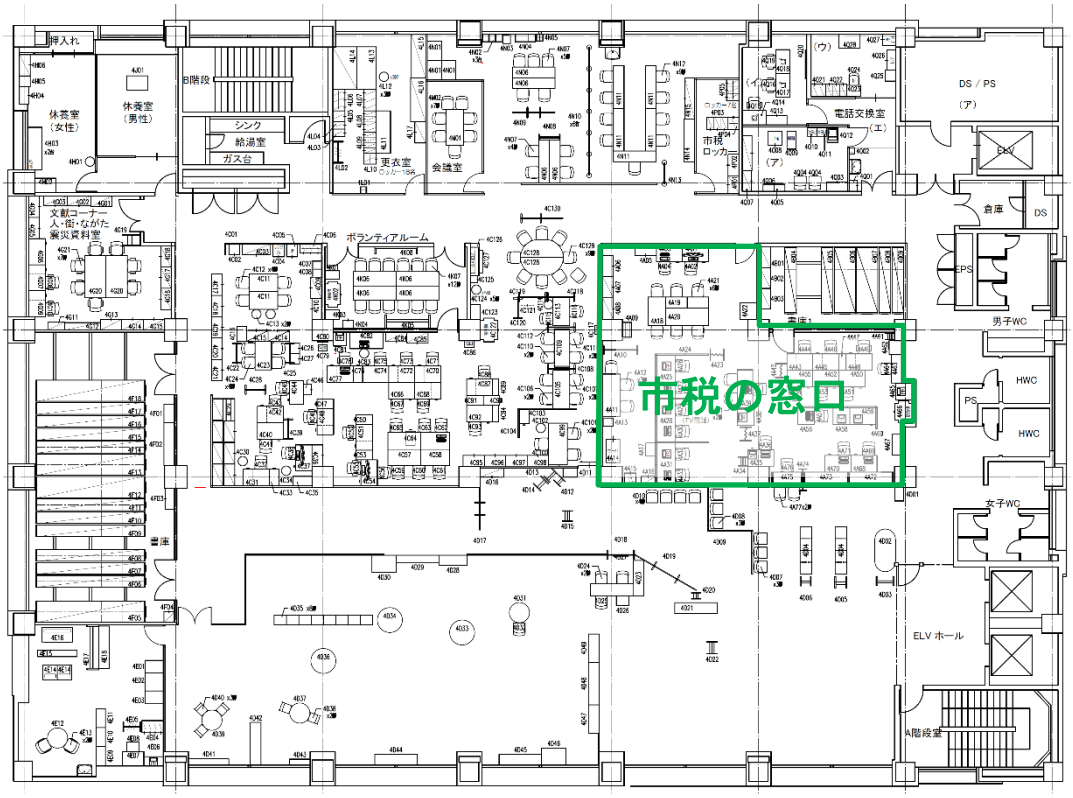
・長田区役所：神戸市長田区北町３－４－３

・西区役所　：神戸市西区糀台５－４－１

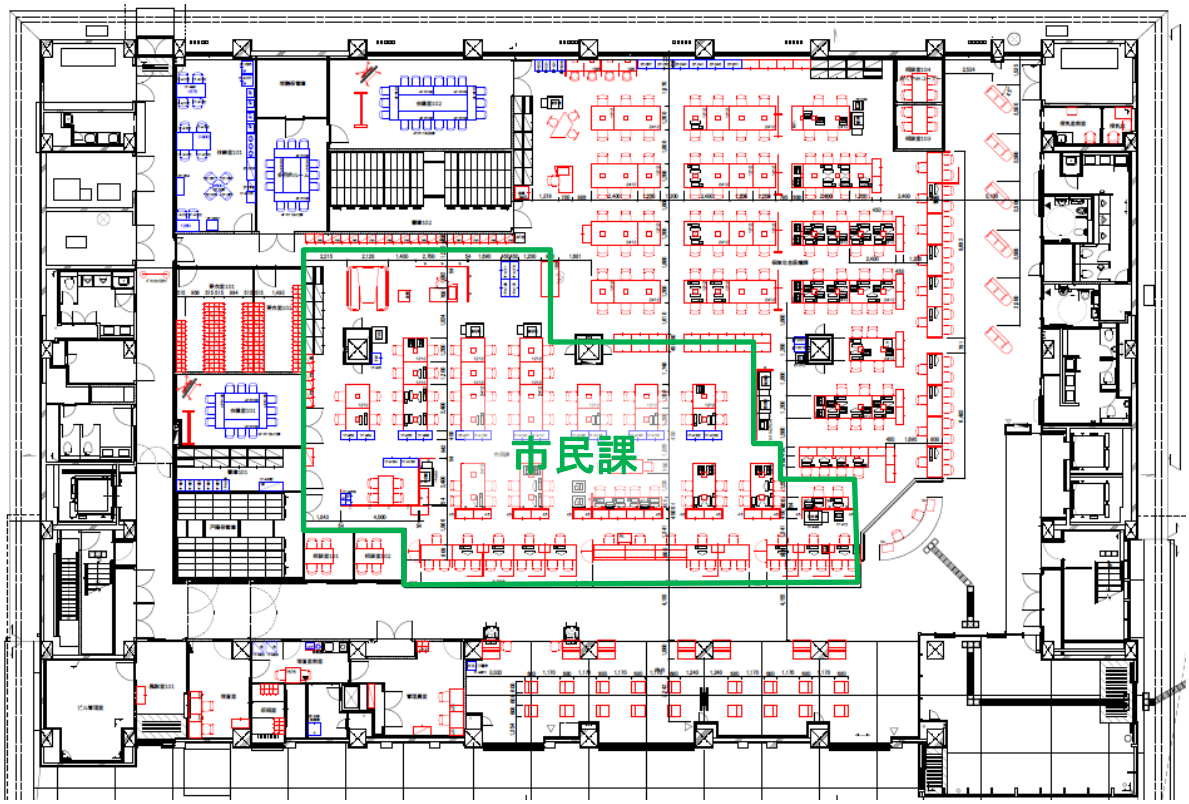
【図 1-1】長田区役所１階レイアウト（現状）



【図 1-2】 長田区役所４階レイアウト（現状）



【図 2-1】西区役所 1 階レイアウト（現状）



【図 2-2】西区役所 2 階レイアウト（現状）

1.6. 設備、備品

(1) 本市より貸与する設備・備品は、以下の通りである（関連する消耗品を含む）。なお、貸与する各種設備、備品とその数に関しては、委託後のレイアウトと併せて、本市と受託事業者で協議の上準備期間中に決定するものとする。

ファシリティ	・事務用机及び椅子 ・荷物置き ・コート掛け ・FAX ・プリンター（下記ネットワークに接続） ・複合機 ・電話機 ・情報系端末 ・発券機 ※市民課の発券機設置台数 長田区：１階に１台、西区：１階に２台 ・現金レジ（硬貨釣銭機含む） ※令和７年５月31日まで貸与可能。 令和７年６月以降も滞りなく 業務を実施できるように受託事業者 において調達を行うこと ・タブレット端末（キャッシュレス決済用） ※令和７年５月31日まで貸与可能。 令和７年６月以降の取り扱いは本市と受託事業者で改めて協議する ・TV電話順番管理用スマートフォン
ネットワーク環境	・情報系LAN （主にマイナンバー業務で利用） ・基幹業務LAN ・電話線
ICTツール	・業務端末操作用カード ・外国語翻訳ツール（携帯型翻訳機・タブレット端末を用いたテレビ電話通訳等）
業務システムの端末台数 ※現状の設置台数を記載（ただし、課税システム・収滞納システム・TV電話システムは設置予定台数）	

システム名			長田区役所	西区役所
市民課業務		住民記録システム	23台	21台
		戸籍総合システム	13台	13台
	総合窓口業務で使用	国民年金システム	1台	1台
		国民健康保険システム	1台	1台
		後期高齢者医療システム	1台	1台
		福祉医療システム	1台	1台
		福祉情報システム	1台	1台
税関係業務		課税システム	1台	1台
		収滞納システム	1台	1台
		TV電話システム	3台	3台

(2) 本市から貸与する設備・備品についての条件は以下の通りである。

① 本市から貸与する設備・備品については、無償とする。

② 居室にかかる光熱水費及び本市から貸与する事務連絡用外線電話の電話代は、本市の負担とする。

③ 本市から貸与する設備・備品は、本業務履行場所以外への持ち出しや、所定の利用目的以外の使用を禁止するとともに、毀損又は紛失等が生じないよう最大限の注意を払って管理を行うこと。

④ 本契約満了後、他の事業者に業務を引き継ぐ場合は、原状復旧すること。ただし、受託事業者が配備した備品等を、神戸市の承諾のうえ、次事業者との合意に基づき引き継ぐ場合にはこの限りではない。

⑤ 神戸市の貸与した備品と区別するため、受託事業者が調達した備品類には、その旨のシール貼付等の手段を講じること。

(3) 本市より貸与する各種設備、備品についての協議を行った結果、「1.6.設備・備品」(1)ファシリティ欄に記載の備品で追加購入が必要になった場合には、協議の上で本市か受託事業者のどちらかで購入、リース、レンタル等で調達するものとする。受託事業者にて調達することとなった場合には、対象の経費を追加する形で本契約の変更などを行うことで、対象備品の調達に関しては受託事業者に追加で費用負担が発生しない方法を協議する。その際、物品等の見積もり合わせを実施し、適正な価格で調達すること。購入した場合は備品リストを作成し、提出すること。なお、購入した物品は神戸市に帰属するものとする。ただし、受託事業者において調達を行う現金レジ（硬貨釣銭機含む）にかかる費用については、当初契約金額の中に含むものとし、提案時の見積書に入れておくこと。

2. 業務の内容

2.1. 準備業務

(1) 業務構築

委託対象業務の詳細内容を把握したうえで、安定的かつ効率的な運営を行えるように業務構築を行う。その際、本市における現行の業務実施状況や受託事業者の他都市での受託実績等を踏まえ、本市と綿密に協議を行いながら、業務構築を進めること。

業務構築は派遣期間の開始時期までに実施し、構築した内容で安定的な運営が可能かを派遣期間中に確認した上で、必要に応じて派遣期間終了までに改善を行うこと。派遣期間終了後も同様に適宜改善を行っていくこと。

(2) 業務フローの作成

「(1)業務構築」とあわせて、業務フローを作成すること。業務フローは受託事業者から案を提示し、本市と調整・協議の上、人材派遣期間の開始までに完成させること。その上で、作成した業務フローの課題点等を派遣期間中に確認し、派遣期間終了までに改訂版を完成させること。派遣期間終了後も同様に適宜改善を行っていくこと。

業務フローについては、常に受託事業者と本市で最新版を共有すること。

(3) 業務マニュアル及びFAQ の作成

本業務で取扱う業務について、本仕様書、別紙、及び本市が提供する各種資料等を参考に、業務マニュアル及びFAQを作成すること。作成したマニュアル及びFAQは、本市の確認を受けた上で内容を確定させ、人材派遣期間の開始までに完成させること。その上で、作成した業務マニュアル及びFAQの課題点等を派遣期間中に確認し、派遣期間終了までに改訂版を完成させること。派遣期間終了後も同様に適宜改善を行っていくこと。

業務マニュアル及びFAQについては、常に受託事業者と本市で最新版を共有すること。

＜業務マニュアル作成の目的＞

・業務従事者が業務を習熟する際に使用するため

・業務従事者による業務の内容や手順を可視化し、受託事業者と本市で共通の認識を持てるようにするため

・常に受託事業者と本市で共通の最新版の業務マニュアルを持ち、業務マニュアルをもとにした議論や協議を行いながら業務を改善していくため

＜業務マニュアルの要件＞

別紙5の項目を例に、下記の要件を満たすマニュアルを作成すること。

・初めて市民課業務に携わる業務従事者にとって役に立つものであること
・市民課業務に関連する手続きの全体像を理解できるものであること
・業務従事者による業務の内容や手順を可視化したものであること
・受託事業者と本市で協議しながら改善していくものであること

＜業務マニュアルの運用方法＞

・常に受託事業者と本市で最新版を共有すること
・本市と協議の上、随時、業務自体の改善を行い、改善の都度、業務マニュアルにも内容を反映させて本市に共有すること
・業務マニュアルの所有権は本市に帰属することとする

(4) 業務を習得・習熟するための計画作成

業務従事者がどのように業務を習得・習熟していくかの計画を立てること。具体的な計画書は、本市と協議の上で作成し、受託事業者と本市で常に最新版を共有すること。

(5) 実施体制の報告

運営業務開始までに、受託事業者の実施体制を本市に報告すること。

なお、業務内容の変更等に伴って体制を変更する場合には、その都度本市に報告すること。

2.2. 人材派遣

(1) 事前研修

業務上必要な基礎知識を取得するため、各区役所での人材派遣を行う前に研修を行うこと。研修の内容は、受託事業者から提案のうえ、本市と協議の上、決定すること

(2) 人材派遣の導入

人材派遣の導入について提案し、本市と協議の上、人材派遣を行うこと。また、人材派遣期間中に生じた課題を整理し、本市と調整・協議の上、運営業務開始までに改善策を講じるなど、必要な対応を行うこと。

(3) 現金の取り扱い事務

人材派遣期間中においても、業務従事者は現金の取り扱い事務を担当する。

2.3. 運営業務

受託事業者が有する知識・経験・ノウハウを最大限活用し、効率的かつ質の高い業務を実施すること。さらに、実施の過程で絶えず評価・検証を行い、本市と適宜連絡・調整を行いながら、安定的に業務を運営するための具体的な仕組み・手法を提案し、実行すること。また、業務委託の趣旨に沿い、実施にあたって本市からの独立性を確保できるよう、適切かつ具体的な連携方法を提案の上、実行すること

委託対象業務については別紙1、業務量については別紙3・4を参照すること。なお、別紙1に記載されている業務に付随して必要な業務についても、委託対象業務に含めることに留意すること。以下、標準的な業務内容について記載する。

(1) 市民課業務

市民課業務について、以下の作業を実施すること。

① フロア案内業務

来庁者の用件を確認し、チェックリスト等を用いて必要な手続きを確認・案内すること。確認の結果、別フロアや他機関（年金事務所・税務署等）の用件であった場合は、簡易な案内を行うこと。

また、確認した結果をもとに、発券を行うこと。

必要に応じて、申請書の記載指導を行うこと。

② 市民課窓口での受付

市民課窓口にて、来庁者の用件等を確認し、手続きの受付を行うこと。受付を行う際、総合窓口業務はもちろん、対象となる制度の説明を適切に行うほか、関連する制度についても簡易な説明を行い、他の窓口への誘導が必要な場合は遺漏なく案内を行うこと。受け付けた申請・届出内容や提出書類等について、書類や申請内容に不備がないか、手続きの要件を満たしているか等の確認を行うこと。また、外国人が来庁した場合についても、翻訳ツール等を活用して対応すること。

＜参考：総合窓口の概要＞

・ 住民異動届や戸籍届を受付する際に付随して発生する主な手続き（国民健康保険、国民年金、こども医療（福祉医療）、児童手当、後期高齢医療、介護保険）をワンストップで受付する。

③ 入力・確認等の処理

申請・届出内容等に従って、業務システム等への入力等を行うこと。（②で受付を行ったもの以外に、市民課にて受け付けた書類の入力等も含む。）ま

た、住民記録システムのZドライブ（エラーリスト等）を日々確認し、必要な処理を行うこと。なお、戸籍業務の入力作業は、住民記録事務センターで入力作業を行うため、委託範囲に含まないものとする。

④ 処理依頼、書類送付

市民課での処理（入力・審査・決裁等）が必要な手続き等について、申請書及び添付書類等を市民課へ連携（書類ボックスや郵送等）し、処理依頼を行うこと。

また、市民課での処理が不要な手続きについても、適切なタイミングで、書類等を各市民課へ連携すること。

⑤ 交付・通知物の作成、送付

必要に応じて交付物または通知書等を作成すること。作成した書類は、窓口で交付、または封入封緘の上申請者へ送付（郵送等）すること。（②で受付を行ったもの以外に、市民課にて受け付けた手続きの交付・通知等も含む。）

⑥ 本市へのエスカレーション

上記②の対応において、受託事業者では対応できない内容（判断を伴う内容の発生等）について、市民課へ連携すること。

なお、市民課への連携の方法や内容、タイミング等については、受託事業者から提案し、本市と協議の上、運営業務開始までに決定し、マニュアル・FAQ等に反映すること。また、運営業務開始後、新たに整理が必要な内容が生じた場合も同様に対応すること。

(2) 問い合わせ対応（電話応対等）業務

業務量については、別紙４を参照すること。

① 問い合わせ内容への回答

上記の(1)の対象手続きに関する市民からの問い合わせ（電話、FAX、メール等）に対し、業務マニュアルやFAQ等を参照して、回答すること。

② 本市へのエスカレーション

上記①の対応において、受託事業者では対応できない内容について、市民課等へ連携すること。

なお、連携の方法や内容、タイミング等については、受託事業者から提案し、本市と協議の上、決定すること。

(3) 市税関係業務

市税関係業務について、以下の作業を実施すること。

① 税証明の発行（所得・課税（非課税）証明書、納税証明書）

市民課証明発行窓口にて、税証明の発行を行うこと。その際、証明発行に関連する問い合わせの対応を行うほか、証明書の記載内容等の簡易な説明を行うこと。また、証明書の発行に際して別途手続きが必要な場合は、TV電話等の案内を行い、手続きから証明発行までの案内・誘導を行うこと。

なお、窓口受付時の対応については、「2.3.運営業務（1）市民課業務 ②市民課窓口での受付」の内容に準ずる。

② TV電話ブースでの案内、サポート等

各区役所と新長田合同庁舎の税務部所管課を繋ぐTV電話システムの設置フロアにて、TV電話ブース付近に常時１名以上を配置し、市税関係の手続きを希望する来庁者にTV電話ブースを案内し、TV電話の接続操作（遠隔対応する本市職員との接続）等をサポートすること。また、来庁者と遠隔対応する本市職員との間で、意思疎通がスムーズに行われるよう書類記載の補助等必要なサポートを行うこと。なお、TV電話ブース使用中は、サポートできるように周辺で待機しておくこと。

TV電話ブースの混雑時は待機場所の案内等をすること。

貸与しているスマートフォンを用いてTV電話の順番管理を行うこと。

③ 書類送付

TV電話ブースでの対応（遠隔対応）により生じた申請書類等について、書類の不足等がないかを確認の上、新長田合同庁舎の税務部所管課へ送付（庁内メール便を活用）すること。

また、来庁者が新長田合同庁舎あての書類を窓口に持参された場合は適宜税務部所管課へ送付（庁内メールを活用）すること。

なお、いずれの場合においても受け取った書類は、受け取り日を明らかにするため受付印の押印を行い、送付する書類は、書類の受け取り時間、発送物、発送者を記録し、管理簿にて管理すること。

来庁者から提出書類の控えへの押印を求められた場合は受付印を押印し、交付すること。

④ 税関係書類及びチラシ等の配布

新長田合同庁舎の税務部所管課において市民課フロアで配布、配架が必要と判断した書類及びチラシ等について、配布、配架の対応をすること。

⑤ 繁忙時対応

納税通知書発送時期（６月頃）、市県民税申告時期（２～３月頃）、その他特別な事情に伴い繁忙が予想される時期においても、円滑な窓口運営を行うこと。そのために必要な運用方法等の対応については提案内容に含めること。

⑥ 本市へのエスカレーション

上記①～⑤の対応において、受託事業者では対応できない内容（判断を伴う内容の発生等）について、税務部所管課へ連携すること。
なお、連携の方法や内容、タイミング等については、受託事業者から提案し、本市と協議の上、運営業務開始までに決定し、マニュアル・FAQ等に反映すること。また、運営業務開始後、新たに整理が必要な内容が生じた場合も同様に対応すること。

(4) 証明発行等手数料の徴収と収納

証明発行等手数料について、徴収と収納は下記の手順で行うこと

＜現金支払いの場合＞

① 来庁者より必要な金額を受け取り、レジでの精算を行う
② レジより受託事業者名のレシートを発行し、来庁者へ交付する（納入義務者より領収証書の交付を求められた場合は、受託事業者名の領収証書を作成し、交付する）
③ 1日の終わりに1日の集金額を項目ごと・制度毎に集計する
④ 日計表を作成し、受付した申請書の原本とともに、翌日までに本市へ報告を行う
⑤ 収納した手数料は、市へ払込むまでの間、受託事業者が金融機関に専用口座（無利息の普通預金口座（預金保険法に規定する決済用預金）とする）を設けて即日または翌日中に預金する（預金するまでの間、受託事業者の管理において収納した手数料を確実に保管すること）
⑥ 1か月分の収納状況が明らかになる月報・月計表を作成し、翌月の開庁初日までに本市へ送付する
⑦ なお本市では、送付された月報・月計表により１か月分の収入の調定決議を行い、払込書を作成、受託事業者へ手数料を収納した日の属する月の翌月４開庁日までに送付する。
⑧ 本市から送付された払込書により、手数料を収納した日の属する月の翌月10日までに指定金融機関等へ窓口にて払い込む

※徴収等の事務については第三者に再委託できない
※釣銭用の現金は受託事業者で用意すること

＜キャッシュレス決済の場合＞

① 来庁者から支払いの種類を伺う
② 本市の用意するタブレット端末のレジアプリを起動し、交付する証明書の種類・数を入力
③ 支払い方法をクレジットカード・電子マネー・バーコード決済から選択する
④ （クレジットカードの場合）カードを受け取り、カードリーダーにカードを

挿入し、暗証番号を入力してもらう

(ア) （電子マネーの場合）カードリーダーへ電子マネーをタッチするよう求める

(イ) （バーコード決済の場合）タブレット端末のカメラが起動するため、バーコードを読み取り決済

⑤ 決済完了後、レシートが出力されるためレシートを来庁者に交付

⑥ 申請書に支払い方法を記載し、支払い方法毎に管理

⑦ 日計表、月報を用いて支払い種類別に決済した件数を市へ報告

＜その他＞

① その他本書に定めのない内容については、神戸市会計規則における出納員等に関する規定を準用する（神戸市会計規則第38条第3項）

② 現金レジ（硬貨釣銭機含む）については、令和７年５月31日までは貸与可能だが、令和７年６月以降の業務を滞りなく実施できるように受託事業者において調達を行うこと

③ 令和７年６月以降のタブレット端末およびキャッシュレス決済手段の取り扱いは本市と受託事業者で改めて協議する。

(5) 運営管理

① 対応状況、応対内容、対応件数の管理

(1)の各対象業務・手続きにおいて、処理状況（受領済み、返送済み、処理中、完了等）、応対内容（トラブルや難航したケース等における市民の状況・背景や従事者の応対内容等）、対応件数等を管理すること。毎月、当該情報から必要な情報を業務報告書として取りまとめ、本市へ報告すること。なお、管理や活用方法等については、受託事業者から提案し、本市と協議の上、決定することとする。

② 品質管理

「6.品質管理項目、要求水準」にて後述する品質管理の状況について、毎月、上記①の業務報告書の中で取りまとめ、本市へ報告を行うこと。要求水準に満たなかった場合には、改善策を提示し、本市の確認を受けた上でその改善策を実施すること。

③ 事務誤り・トラブル事案の報告

重大な事務の誤りやトラブル事案については、速やかに本市に報告し、受託事業者において解決すること。本市の対応が必要な場合は、報告書を作成するなどして適切に引き継ぐこと。報告にあたる内容としては下記を想定しており、本市と連携した速やかな事故対応に加え、情報連携を図ること。

＜報告が必要な事故＞

・情報セキュリティインシデント（情報漏えい、システム障害等）
・非違行為
・金銭管理上で生じるレジの違算、納付遅延等、事務処理上の問題行為
・事務処理や案内を誤ったことにより、再来庁などの市民負担が発生した事案（市民からの通報・申し出により発覚した場合を含む）
・市民からの苦情など、区（市）と連携した対応が必要となるなど、区（市）に共有すべき事案

＜発生予防・再発防止にかかる報告が必要な事案＞
・事故に繋がるおそれのある事務処理誤りなどで、経緯の確認と再発防止の検討を行う必要がある事案（区（市）から報告を求めたものを含む）
・事後処理として、前記の事故にかかる事故報告後の継続検討にかかる事案
・同様の事務処理誤り等の事案が繰り返し生じている状況等を踏まえ、区（市）から文書として報告を求めた事案

④　運用改善
業務の流れ、運用方法、受託範囲と本市の対応範囲の区分等について、必要に応じて改善提案を行うこと。当該提案については、原則月次報告のタイミングと併せて実施すること。
また、本市の求めに応じて、改善や対策を講じること。
なお、本市もしくは受託事業者の提案によりICTの活用等を行う場合は、本市と連携の上運用変更を検討するとともに、業務マニュアル等にその内容を反映し、当該業務に対応すること。

⑤　業務フロー、業務マニュアルの見直し
業務フロー、業務マニュアル及びFAQについて、運用の中で適宜見直し（追記・修正等）を行うこと。見直し内容については、改定時ごとに本市の確認を受けた上で確定させること。

⑥　業務従事者の教育
業務従事者が、滞りなく業務を行えるように各種の教育を行うこと。
また、個人情報を扱う上でのセキュリティ教育等、コンプライアンスに関する教育を定期的に実施すること。その際、必要に応じて本市の方針等に準じた内容とすること。

(6) 法制度改正対応
法制度等の改正によって、本仕様書の指定業務の内容に変更が生じた場合、市からの変更内容（以下に例示）の伝達を受け、変更後の運用検討や業務マニュアル

への反映を行い、当該業務に対応すること。

なお、法制度等の改正の内容によって、改正前と比較して業務量が大幅に増減する場合は、本市と受託事業者で契約変更について協議する。その際、積算根拠は受託事業者から提示することとする。また、法制度等の改正に伴って新たな手続きへの対応が必要となる場合には、本市と受託事業者で協議の上、委託範囲を特定し、受託事業者が運用検討や業務マニュアルへの反映を行い、当該業務に対応すること。その際の契約変更に関しても、上記業務量変動の場合と同様の対応とする。

＜変更内容の例示＞

・申請様式の変更

・必要書類や本人確認書類の内容の変更

・手続きの要件の変更

＜既知の改正・体制変更予定＞

・戸籍法（昭和22年法律第224号）の改正

令和５年５～９月に副本参照（戸籍届書受付時の非本籍人の戸籍確認）、令和６年３月に届書連携（届書原本のスキャン）及び広域交付（非本籍人の戸籍全部事項証明書等の発行及び届書等情報内容証明書等の発行）を委託対象業務に追加予定。

・戸籍業務の集約化（予定）

令和８年度以降に本市の区役所（一部支所を含む。）で行っている戸籍の審査事務等を市役所本庁に集約する予定。交付物の作成、遠隔相談システムの案内・操作補助などの業務を委託業務に追加予定。

(7) 緊急時の対応等（追加業務）

災害発生（自然災害、大規模事故、感染症流行等）や来庁者の急増等の予測不可能な事態が発生し、市民サービスの低下が見込まれるときは、本市と受託事業者の両者が協議の上、市民サービスの低下が起きないよう対応すること。また、災害等発生により、本仕様書の指定業務に加え、同災害に伴う業務（以下に例示）について、市の求めに応じて柔軟に対応すること。業務実施にあたっては、必要に応じて変更契約により対応する予定である。

＜業務の例示＞

・窓口や区役所内における市民への説明対応

・窓口の衛生管理（清掃等）

・災害に伴い大幅増加する罹災証明書の発行に関する各種対応

なお、災害発生時に、本仕様書に指定する業務が発生しない、または発生件数が当初計画と比較して減少する場合は、減少する業務量を加味した上で、増加する

業務への対応に関する変更契約の必要性を判断するものとする。

(8) 交通機関が遅延、運休になった場合の対応等
交通機関の遅延、運休等があった場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことのないよう、交替要員を配置するなど適切に運営を行うこと。

3. 業務全般に関する留意点

3.1. 委託範囲と本市の対応範囲

委託範囲と本市の対応範囲の区分は、以下の通りである。

業務分類		区分	
		委託範囲	本市の対応範囲
準備業務		・業務構築 ・業務フローの作成 ・業務マニュアル・FAQの作成 ・業務計画の策定	・マニュアル等の作成に必要な情報（各種資料）の提供 ・作成内容の確認
運営業務	市民課	・案内、発券、記載指導 ・申請・届出の受付 ・入力、確認 ・処理依頼、書類を市民課へ連携 ・交付物等の作成、交付・郵送 ・本市へのエスカレーション	・エスカレーション内容の対応 ・手続きの処理、審査・決裁 ・手続きに関する各種要件の確認（必要時）
	問い合わせ対応（電話応対）業務	・問い合わせ内容への回答 ・本市へのエスカレーション	・エスカレーション内容の対応
	市税関係業務（税証明の発行）	・申請の受付 ・交付物等の作成、交付 ・本市へのエスカレーション	・審査・決裁 ・エスカレーション内容の対応
	市税関係業務（TV電話ブースでの案内等）	・TV電話ブースの案内、順番管理 ・来庁者の手続きサポート ・TV電話ブースや窓口対応等で発生した書類の送付 ・市民課窓口とTV電話ブース間の案内・誘導 ・税関係書類及びチラシ等の	・TV電話を介した市税手続きの受付、相談への対応等 ・エスカレーション内容の対応

		配布 ・繁忙時対応 ・本市へのエスカレーション	
	証明発行等手数料の徴収と収納	・現金の受領 ・領収証書の交付 ・日計表、月報、月計表の作成、送付 ・収納した手数料の払込	・調定決議
	運営管理	・対応状況、対応件数、対応内容の管理、品質管理 ・事務誤り、トラブル事案の報告 ・運用改善の提案 ・業務フロー、業務マニュアル、FAQ見直し ・業務従事者の教育	・運用改善に関する協議 ・業務フロー、業務マニュアル、FAQ見直し内容の確認

3.2. 業務の引継ぎ

本業務が終了または他の事業者に変更となる場合は、受託事業者は本市の定める手順に従い、本市または新規受託事業者が継続して本業務を遂行するために必要な措置を講じ、本業務終了日までに業務の引継ぎを行うこと。また、引継ぎの終了に関して本市に報告を行うこと。

4. 成果物

(1) 本業務の成果物は、以下の通りとする。

業務分類	成果物	納期（タイミング）
準備業務	・業務フロー ・業務マニュアル、FAQ	・派遣期間開始前及び各業務運用前
運営業務	・業務報告書（月次）	・翌月10日まで
	・業務フロー ・業務マニュアル、FAQ	・改定時ごと

(2) 業務報告書には、下記項目を記載すること

・実施体制

（マイナンバー関係業務にかかわる人員は、人数がわかるように明記すること）

・業務の処理件数

・業務を遂行する上での課題とその対応策

・徴収事務に関する報告
・品質管理指標の結果
・事務誤り・トラブル事案の報告

5. 実施体制

委託業務の実施にあたって、以下の事項を遵守すること。

(1) 業務量や、受託事業者の他都市における受託実績に基づく知見なども十分に勘案したうえで、業務の繁閑に応じて、業務遂行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。なお、従事者の離職等が発生した場合にも、欠員により業務に支障が出ることのないよう、必要な措置を講じること。本市との協議によって決定する委託後のレイアウトに基づき、受付業務に対応可能な人員を配置すること。市民課業務について、発券対応として常時１名以上を配置すること。また、市税関係業務のTV電話ブース付近に常時１名以上を配置すること。

(2) 繁忙期の業務への対応について、具体的な人員体制等の提案を行い、本市と協議の上、実行すること。なお、実行するにあたっては、毎年度、事前に計画を立て、本市に計画を提示したうえで実行すること。

(3) 業務従事者の中から、長田区役所での責任者及び副責任者を各１名以上、西区役所での責任者及び副責任者を各１名以上選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。なお、責任者及び副責任者は、２つの区役所を兼務することはできない。業務責任者は、以下の事項に従事すること。

① 本業務の管理・運営
② 業務従事者の指揮監督、業務従事者に対する指導及び教育
③ 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合の対応
④ 業務運用上の疑義が生じた場合の本市への報告及び対応方針の明確化
⑤ 本市との連絡及び調整

(4) 上記の責任者及び副責任者以外に、業務ごとにリーダーを配置するなど効果的な体制を整えることにより、業務の安定運営や従事者の業務習熟度を上げる工夫を行うこと。

(5) 履行場所から公共交通機関を利用して概ね1時間以内の場所に、本業務を指揮し担当する、受託事業者の主な拠点を設置すること。

(6) 本業務の従事者は、受託事業者による直接雇用とすること。また、9.2.に規定する再委託事業者が行う業務については、再委託事業者の直接雇用とすること。ただし、管理業務の補助等、補助的業務等の簡易な業務についての再委託についてはこの限りではない。

なお、本業務の受託にあたって新たに従事者を雇用する場合は、神戸市内に居住する者を優先的に採用するよう努めること。

6. 品質管理項目、要求水準

市民サービスの向上及び均質化を実現するため、下記の品質管理指標について、具体的な数値目標と測定方法を提案し、本市と協議の上、決定することとする。また、委託業務を実施する過程で、絶えず品質管理指標の評価・検証を行い、安定的に業務を運営するための具体的な仕組み・手法を提案し、実行すること。

＜品質管理指標の項目＞

・審査のために本市に回付した後に、不備返却される割合
・習熟度の不足により、業務を完了できなかった件数
・エスカレーションの発生率
・新たに必要となる処理や手順の方法の構築に要した期間
・待ち時間
・処理時間
・事故の発生件数

7. 委託料の見直し

取り扱い件数の変動を踏まえ、毎年度末に翌年度の委託料を本市と協議の上決定すること。その際、費用の積算根拠を受託事業者から提示することとし、金額の適正性を判断するために必要な内訳等を詳細に示すこと。

その他、年度途中においても、当初想定していなかった事由による委託業務量の変動が生じ、年度途中であっても体制の変動が生じる場合は、両者協議の上委託料の変更を行うこと。

また、「６.要求水準」について、水準を満たさない事案が多数発生する、水準を満たさず改善されない状況が続くなどの場合は、本市から委託料の減額について提案する可能性があるため、真摯に協議に応じること。

8. 委託料の支払い

委託料の支払いは、受託事業者の請求に基づき、毎月実施する検査終了後に支払うものとする。

9. その他

9.1. 守秘義務、セキュリティポリシー

(1) 業務の遂行にあたっては、本市の「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。なお、「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」については、以下のホームページを参照すること。

https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html

(2) 業務システムの操作にあたっては、本市より貸与するセキュリティカードを用いてログインする必要がある。そのため、当該カードの利用状況（利用者、利用時間帯等）を管理し、市の求めに応じて利用状況を報告すること。なお、住民記録システム及び戸籍総合システムの操作者カードについては、業務責任者が、業務従事者の操作者カードの使用状況を把握し、市から日時と操作者カード番号を指定された際は、速やかに該当する使用者を特定し報告しなければならない。

9.2. 再委託

受託事業者は、本仕様書に定める業務の一部を再委託する場合、業務開始までに下記の内容を明記した再委託申請書を神戸市に提出すること。

・再委託事業者名及び代表者
・再委託する業務範囲
・再委託契約の期間
・再委託先が個人情報を取り扱う場合、再委託先の個人情報取扱状況

再委託する業務は、本業務の請負金額全体の1/2を超えないこと。また、再委託事業者とは、過去に類似形態（再委託、共同企業体等）で業務を請け負った経験を有していること。

9.3. 留意事項

本仕様書において受託事業者から提案することとしている内容に関しては、受託事業者から提出される企画提案書等（本市との協議の結果内容を修正した場合は修正したもの）によることとし、受託事業者はその内容を遵守すること。

本仕様書に記載のない事項や疑義が生じた事項については、本市と受託事業者の協議の上、別途定めることとする。