

## 沖縄市市民課窓口等業務委託に係る業務委託仕様書

### 1. 委託業務名

沖縄市市民課窓口等業務委託

### 2. 目的

市民課窓口等業務を、知識・技術・経験を有する民間事業者に委託することにより、窓口の繁忙状況等に応じた柔軟な人員配置体制の確立を図るとともに、さらなる業務の効率化及び市民サービスの向上を図ることを目的とする。

### 3. 委託期間

令和8年12月1日から令和11年11月30日までとする。

ただし、契約締結日の翌日から令和8年11月30日までは、業務を履行するための準備及び引継ぎ期間とし、当該期間にかかる経費は受託者の負担とする。

### 4. 業務場所

沖縄市仲宗根町26番1号

沖縄市役所 市民部 市民課（市民課待合ロビーを含む。）

### 5. 窓口開設時間等

#### (1) 窓口開設時間

窓口開設時間は、原則午前8時30分から午後5時15分までとし、窓口開設時間内に受け付けた申請等に全て対応することとする。

正午から午後1時までの時間も業務を実施することとする。

なお、窓口開設時間は、上記のとおりであるが、窓口開設時間の直前直後における申請等については、臨機応変に対応すること。

※暴風雨等の影響により、閉庁または開庁時間が変更となる場合には、それに合わせて対応することとする。

#### (2) 休日等

勤務を要しない日は、「沖縄市の休日を定める条例」（平成3年8月6日条例第24号）第1条の規定を準用する。

(3) 上記(1)、(2)の定めに関わらず、繁忙期には、沖縄市と受託業者の協議の上、これらを変更することができるものとする。

## 6. 委託業務内容

法令・通達・マニュアル等に定めのない業務は、裁量的判断を伴う行為として、速やかに市に引き継ぐものとする。

### (1) 証明書交付業務

- ①各証明書の交付請求（申出）の受付に関する業務
- ②各証明書の作成に関する業務
- ③各証明書の引渡しに関する業務
- ④交付手数料の徴収及び収納に関する業務

#### 【証明書一覧】

区分	証明書
住民票関係証明	住民票の写し、住民票除票の写し、改製原住民票の写し、住民票記載事項証明書、広域交付住民票（※1）、その他別途取り決めにより定める住民票に関する証明書
戸籍関係証明	戸籍全部個人事項証明書、除かれた戸籍全部個人事項証明書、改製原戸籍謄抄本、除籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、受理証明書（※2）、その他別途取り決めにより定める戸籍に関する証明書（※3）
戸籍の附票証明	戸籍の附票の写し、戸籍の附票の除票の写し、改製原戸籍の附票の写し、その他戸籍の附票に関する証明書
印鑑登録証明	印鑑登録証明書
行政証明	身分証明書、不在住証明書、不在籍証明書、戦災滅失証明書、独身証明書、その他行政証明に関する証明書（※4）
税関係証明	所得課税証明書、所得証明書（※5）
その他	住民票コード通知書、身上調査照会（回答書）、その他別途取り決めにより定める証明書（※4）

※1 広域交付住民票は住民基本台帳ネットワークシステム統合端末（以下「統合端末」という。）の操作を含まない。

※2 受理証明書は要旨編集を含まない。

※3 戸籍証明においては、本籍地以外の市区町村窓口での証明交付業務を含む。

※4 沖縄における戸籍の再製までに発生した滅失戸籍、臨時戸籍、仮戸籍等の証明書の作業を含まない。

※5 発行できる最新の年度の証明書の発行のみとし、過年度分を含まない。

(2) 住民異動届に関する業務

- ①住民異動届の受付に関する業務
- ②住民票への記載に関する業務（※1）
- ③転出証明書の作成に関する業務
- ④転出証明書の引渡しに関する業務
- ⑤本入学通知書の引渡し及び転校手続きの案内に関する業務
- ⑥中長期在留者・特別永住者の住居地届出の受付に関する業務
- ⑦在留カード・特別永住者証明書の券面記載に関する業務（※2）

※1 住民基本台帳法第9条2項通知、転入通知による入力業務を含む。ただし  
転入通知による入力業務については、一部RPAによる自動化が実施されている。

※2 専用端末を用いたICチップへの住居地等の入力作業を含む。

(3) 印鑑登録及び廃止等に関する業務

- ①印鑑登録及び廃止等の受付に関する業務
- ②印鑑登録及び廃止等の記載に関する業務
- ③印鑑登録証の作成に関する業務
- ④印鑑登録証の引渡し及び廃止・回収に関する業務
- ⑤手数料の徴収及び収納に関する業務
- ⑥印鑑登録証の一時停止に関する業務

(4) 個人番号通知書、個人番号カード等業務（※1）

- ①個人番号カードの記載事項変更
- ②個人番号通知書の受付交付に関する業務（返戻分）
- ③個人番号カード等申請補助に関する業務
- ④個人番号カード等に関する受付業務
- ⑤個人番号カード等引渡し補助に関する業務
- ⑥電話受付に関する業務
- ⑦手数料の徴収及び収納に関する業務

※1 個人番号カード等には特定在留カード及び特定特別永住者証明書を含む。

(5) 電子証明書の申請受付に関する業務

- ①電子証明書申請受付業務（統合端末の操作を含まない。）
- ②手数料の徴収及び収納に関する業務

- (6) 国民健康保険被保険者の資格得喪及び資格確認書・資格情報のお知らせの交付に関する業務
- ①国民健康保険関係届の受付に関する業務
  - ②国民健康保険被保険者の資格得喪の入力に関する業務
  - ③国民健康保険の資格確認書・資格情報のお知らせの作成及び引渡しに関する業務
  - ④住民異動届に伴う国民健康保険関係届の受付及び入力、資格確認書・資格情報のお知らせの作成及び引渡しに関する業務
- (7) 児童手当・こども医療費助成に関する業務
- ①住民異動届に付随する児童手当・こども医療費助成に関する届の受付に関する業務
  - ②出生届に付随する児童手当・こども医療費助成に関する届の受付に関する業務
- (8) 郵送請求処理業務（転出届郵送依頼分）
- ①郵送請求に係る電話対応業務（問い合わせ対応）
  - ②電話照会業務（書類の不足、不備等）
  - ③転出証明書の作成に関する業務（住民異動届書記載含む）
  - ④発送に関する業務
- (9) 窓口支援システムに関する業務
- ①上記（1）～（8）の業務に係る交付申請書、届書等について、窓口支援システムを用いた作成に関する業務
  - ②上記（2）の業務に係る申請について、窓口案内用紙を用いた関係課への案内業務
- (10) 戸籍の届出に関する業務
- ①戸籍届書の記載補助及び受領に関する業務（※1）
  - ②戸籍届の入力に関する業務（※2）
  - ③埋・火葬許可証の交付に関する業務
  - ④出生届出済証明をした親子健康手帳（母子手帳）の交付に関する業務
  - ⑤戸籍届出に伴う住民票の入力に関する業務（※3）
  - ⑥戸籍の附票入力に関する業務
  - ⑦人口動態に関する入力業務
- ※1 受理に関する業務を含まない。  
※2 単独での戸籍訂正・更正の入力を含まない。  
※3 住民基本台帳法第19条3項通知による入力業務を含む。

(11) 自動車臨時運行許可業務

- ①自動車臨時運行許可申請書の受付に関する業務
- ②自動車臨時運行許可証の作成に関する業務
- ③自動車臨時運行許可証の引渡し及び臨時運行番号票の貸与業務
- ④自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号票の返納の受付並びに返納がない場合における電話連絡に関する業務
- ⑤日計表及び年間集計表等に関する業務
- ⑥交付手数料の収納に関する業務

(12) 一般旅券発給申請受付及び交付に関する業務（※1）

- ①一般旅券発給申請の受付業務（変更申請・紛失届出含む）
- ②一般旅券発給申請の状況管理に関する業務（変更申請・紛失届出含む）
- ③旅券センターへの申請書等発送にかかる各種書類作成及び発送準備業務
- ④一般旅券の交付及び受領証徴収に関する業務
- ⑤未交付旅券の失効及び督促に関する業務
- ⑥一般旅券発給の集計、報告等に関する業務

※1 一般旅券発給申請については、電子申請を含む。

(13) その他受付・作成・引き渡し業務

- ①記載事項証明書等の受付・作成・引き渡し
- ②身上照会に関する業務（犯歴を除く）
- ③交付手数料の徴収及び収納に関する業務

(14) フロアサービスに関する業務

- ①各種届書及び証明書交付請求書に関する記載補助業務
- ②関係課への案内及び説明業務
- ③市民課の管理範囲における待合ロビーの管理業務

(15) キャッシュレス券売機及びキオスク端末に関する業務

- ①キャッシュレス券売機及びキオスク端末の操作説明に関する業務
- ②キャッシュレス券売機及びキオスク端末の手数料回収及び集計業務
- ③キャッシュレス券売機及びキオスク端末の消耗品等の補充業務
- ④キャッシュレス券売機及びキオスク端末の障害発生時の初期対応

(16) 受託業務への問い合わせに関する業務

- ①受託業務に関する案内・対応・相談業務
- ②受託業務に関する電話での問い合わせへの対応業務

(17) 申請用紙等の在庫管理及び編綴、件数記録に関する業務

- ①各業務に係る申請書、届書用紙等の在庫管理及び受付後の編綴
- ②各業務に係る受付件数、処理件数等の記録業務

(18) 業務運用マニュアル作成・更新業務

- ①本仕様書及び市が提供する資料等に基づき本委託業務の内容を把握し、その業務に必要なすべてのマニュアル及び窓口・電話FAQマニュアルを作成し納品すること。
- ②法令改正や組織変更等により業務内容の変更などがあつた場合は、適宜・適切に業務マニュアルを見直し、内容の更新を随時行うこと。
- ③①②で作成・更新した業務マニュアルについては、市が求めた際や各年度終了時等においても市へ納品すること。

(19) 業務開始前の準備及び業務終了後の片づけ・整理業務(端末機器の立ち上げ、フロアー準備等)

(20) 忘れ物の一時保管及び総務課への引継業務

## 7. 業務履行における留意事項

(1) 個人情報の保護及び情報の適正な管理

受託者は本委託業務の実施にあたっては、「個人情報保護法」「沖縄市情報セキュリティ基本方針」、「沖縄市情報セキュリティ対策基準」の規定を遵守するとともに、個人情報を含む本委託業務において知り得るすべての情報の適正な管理に努めること。

(2) 信用失墜行為の禁止

業務を遂行するにあたっては、公務を執り行っていることを十分認識し、身だしなみ、言葉遣いなどに注意し迅速丁寧な対応を心がけ、市の信用を失墜するような行為を行ってはならない。

(3) 受託業務における指揮・命令等

受託業務における現場従事者への指揮・命令、管理・監督及び指導・育成は、受託者が責任をもって行うこと。

(4) 現場従事者の服装等

業務に従事する現場従事者は、制服を着用し、身分を明確にする名札を着用するものとする。なお、これらに要する費用は、受託者負担とする。

(5) 再委託の禁止

業務受託者は、受託した業務を再委託してはならない。

(6) 第三者賠償

- ①業務受託者が業務を行うにあたり第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害の賠償を行わなければならないときは、受託者がその賠償額を負担すること。
- ②個人情報の取扱いをはじめとした業務上の各種リスクを勘案し、万が一不測の事態が発生し、第三者に賠償を行わなければならない事態が発生した際に対応できるよう保険に入るなどの対策を行うこと。

(7) 窓口改革等への協力

- ①委託実施後、市の行う窓口改革（窓口BPR、窓口DX化、オンライン申請の拡充、レイアウトの見直し、窓口時間の短縮等）及び国・県の行うデジタル化への取り組みに協力すること。
- ②市の行う窓口改革及び国・県の行うデジタル化による業務量の大幅な変動等により、体制変更の必要性が生じた場合には、市と受託者が協議の上、仕様及び契約内容の変更を行う場合があることとする。

(8) 仕様等の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じた場合には、市と受託者が協議の上、仕様及び契約内容の変更を行う場合があることとする。

## 8. 機材・備品等の負担について

- (1) 業務を遂行するための電算等の市民課業務に関するシステム及びその他物品は市が保有するものを無償貸与する。
- (2) 業務遂行に必要な筆記用具等及び待合ロビー管理にかかる消耗品（雑誌等）は受託者が準備負担するものとする。ただし、当市が無償貸与する機材・備品にかかる消耗品及び申請書、証明用紙は市が負担する。

## 9. 事前研修及び事務引継について

- (1) 契約締結日から契約業務開始日までの間は、受託者の事前研修及び事務引継期間とする。
- (2) 受託者は、契約業務開始日から正確・迅速・適正に職務が遂行できるよう万全を期すこと。

- (3) 受託者は、本契約が終了した場合（契約解除により終了した場合を含む。以下同じ。）、本業務に関し、貸与を受けた機器、備品、資料等を遅滞なく市に返還しなければならない。なお、貸与物品等について損害が生じた場合、受託者は、その損害を賠償するものとする。
- (4) 受託者は、本契約が終了した場合、受託者が本業務の遂行において作成・更新した業務マニュアル及び窓口・電話FAQマニュアルや、独自に作成した業務手順書その他関連資料（以下「成果物」という。）を市に納入すること。
- (5) 本業務を他の者に引継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、受託者が作成した業務引継書により、円滑に業務の引継ぎを行なうこと。その際受託者は、市及び市の指定する者からの資料等の請求が、受託者の不利益になると市が認めた場合を除き、全て応じなければならない。なお、市が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

## 10. 業務体制

- (1) 受託者は、円滑な業務履行をおこなうため、業務の処理内容や繁忙期等の混雑が予想される日を勘案し、業務従事者を配置すること。また、業務従事者のうち、受託業務に精通し、現場における管理、指揮監督、その他業務の遂行に必要な事務をつかさどる業務責任者を常時配置すること。
- (2) 英語対応可能な従事者を常時配置すること。
- (3) 業務従事者の採用要件等
- ①業務従事者は、沖縄市民をできる限り優先的に採用すること。
  - ②本業務委託契約期間中は特別な理由がない限り、業務従事者の給与の減額は行わないこと。
  - ③業務従事者の福利厚生を十分に行うこと。
- (4) 受託者は、業務現場に市民課電算業務システム等の仕様及び機器操作に精通し、業務従事者に対し適切な指示・指導ができる者を配置すること。

(5) 本仕様書の、「6. 委託業務内容(1)～(20)」の業務について、次の処理期限を守ること。

	業務内容	処理期限
1	窓口受付の関連業務	即時
2	証明書等交付業務	即時
3	住民異動届受付業務(入力含む)	即時
4	戸籍附票記載業務	届書受理日の翌営業日以内
5	戸籍入力業務	届書受理日の翌営業日以内
6	印鑑登録業務	即時
7	人口動態入力業務	届書決裁日の翌営業日以内
8	上記以外の業務	別途協議の上、決定

(6) 危機管理への対応

日常的な機器障害への対応だけでなく、突発的に起こる様々な障害、事故、災害等の緊急事態を想定し、業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対応策と緊急時の体制を整備すること。

### 1.1. 苦情・トラブル等の対応

(1) 受託業務を遂行するにあたり、苦情・トラブルなどが発生したときは、受託者は責任をもって対処するとともに、本市へ遅延なく報告すること。

(2) 苦情・トラブル等については、原因分析と解決策及び再発防止策を講じるとともに、本市へ報告すること。

### 1.2. 業務日報・報告事項について

(1) 受託者は、下記に掲げる各業務報告をおこなうとともに、本市の業務履行確認を受けること。また、受託者は、月次報告書に基づき、業務の進捗状況、課題の整理等について、本市と月1回の定例会を開催すること。

なお、各報告内容の詳細及び報告書提出時期については、市と協議のうえ提出するものとする。

区分	報告内容
日次報告書	日次業務実績(処理件数、処理内容、収納金額) など
月次報告書	月次業務実績、業務履行上の課題及び解決策、改善策 など
年次報告書	年次業務実績、業務履行状況、次年度の業務実施計画 など
随時報告書	苦情・トラブル等発生時の内容(原因・対応結果等)報告、その他報告が必要な事項 など

- (2) 国・県・市等の各種補助金・交付金申請及び監査、検査、調査への回答等  
際し必要とされる要件を満たす報告書について、市からの求めに応じ期限内に  
提出すること。

### 13. 市民満足度調査について

市民満足度調査は来庁者アンケートによるものとして、1年に1回以上実施  
する。受託者においてアンケートを作成し、その項目等については事前に本市  
の承認を得るものとする。

### 14. 委託業務想定年間処理件数（令和7年度実績）

別紙参照

### 15. レイアウト

窓口設計を変更する場合は、市と協議すること。

※現状については別紙参照。

### 16. 補則

- (1) この仕様に定めのない事項又は仕様に疑義が生じた事項については、必要に  
応じて本市及び受託者が協議してこれを定めるものとする。
- (2) 受託者が市に納入した成果物の所有権は、すべて市に帰属するものとする。  
また、成果物については電子データ及び紙媒体にて納入すること。
- (3) 「6. 委託業務内容」のうち、以下の業務については、令和9年度以降の窓口  
支援システム導入後に委託を行うものとする。
- ・「(1) 証明書交付業務」のうち税関係証明
  - ・「(7) 児童手当・こども医療費助成に関する業務」
  - ・「(9) 窓口支援システムに関する業務」