

柏市市民課窓口業務等委託仕様書

1 この仕様書について

本書は、柏市（以下「甲」という。）が業務を所管する住民基本台帳、戸籍、マイナンバー及びその他の市民課分掌業務（以下、「市民課業務」という。）について、次の方針を踏まえ、その委託の範囲及び要件等を定めるものである。

- (1) 適切かつ丁寧で市民からの理解と信頼を得られる運営
- (2) 効率的かつ効果的な運営
- (3) 安定的かつ円滑な業務運営

2 委託業務に係る基本方針

本稿に掲げる方針に基づき市民課業務のうち、一部の事務（以下、「本業務」という。）について業務を遂行する。

(1) 運営計画

乙（以下「乙」という。）は、本業務を実施する前に、運営方法及び日程について計画書を作成し、甲と乙の双方の認識や方針に齟齬がないよう配慮するとともに、その計画書を基本として本業務を運営する。

(2) 業務管理

乙は、委託業務にかかるモニタリングを行い、常に業務の実施状況を把握し、遺漏なく業務を遂行するため、現実的な計画を立て、適宜適切な措置を講じる。

(3) 個人情報保護の徹底

乙は、委託業務の遂行に当たり、地方公務員法第34条の守秘義務規定及び、柏市セキュリティーポリシー（平成15年度策定）及びその他情報の保護に関連する各種規定を理解し、個人情報の不適切な使用、紛失、流出等が、信用失墜に繋がる重大な行為であると認識する。

また、乙は、その認識の下、情報等の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備し、これを維持する。

(4) 業務にかかる習熟と円滑な事務運営

乙は、適切で丁寧な対応ができるよう、本業務の習熟を実現するとともに、乙において情報や認識を共有し、また、必要に応じて、甲及びその他の関連機関へ連絡、確認し、その経験や知識を共有するなどして対応の標準化を図るなど、組織的に本業務にかかる品質の向上に努める。

(5) 責務

ア 乙は、業務を遂行する上で、次の法令等を遵守すること。

(ア) 労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律、労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関係諸法令

(イ) 個人情報保護に関する法律

(ウ) 柏市個人情報保護条例

(エ) 柏市暴力団排除条例

(オ) その他関係法令

イ 守秘義務遵守の徹底及び暴力団排除のため、各業務従事者は甲に誓約書を提出すること。

ウ 乙及び業務従事者は、業務上知り得たことを第三者に開示・漏洩してはならない。

また、本委託業務遂行以外の目的に使用してはならない。

これらのことは本契約終了後も同様とする。

エ 乙及び業務従事者の責任により個人情報の漏えいが生じた場合、乙は直ちに甲に報告するとともに、適切な対応を迅速に行うこと。

オ 乙及び業務従事者は、甲の信用を失墜するような行為を行ってはならない。

カ 業務に関係する各種書類等は、業務場所以外へ持ち出さないこと。

また、書類等の複写及び関連データのコピーについても同様とする。

なお、業務で使用した不用な紙類のうち、個人情報

が記載されているものについては，退庁時までにはシュレッダーで裁断し確実に処分すること。

3 基本的要件

乙は，次の基本的要件を満たした上で本業務を実施する。また，本書に記載のない細部事項は，甲と乙が協議の上定める。

(1) 履行期間

令和7年10月1日から令和10年9月30日まで

(2) 契約方法

業務委託契約により総価契約とする。

(3) 委託料の支払方法

業務委託費は，暦月を単位として，毎月支払うものとし，乙は，請求書を提出する前に，甲から業務完了確認（業務完了に伴う検査）を受けなければならない。

(4) 業務内容

本書第4項に示す業務

(5) 履行場所

柏市役所本庁舎市民課

(6) 業務の履行を要する日

柏市休日条例で定める日を除く日とする。

また，本業務を要しない日において，繁忙及び業務の進捗状況並びに市民対応のために業務の履行が必要と認める場合は，遅くとも3開庁日前までに協議の上実施することとする。

なお，当該履行に関わる費用については，甲と乙との協議で決定するものとする。

(7) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで（以下「受付時間」という。）とする。

ただし，市民課業務に関わる来庁者に対する便宜のため，受付時間前若しくは受付時間後に臨機に対応することとする。

なお，当該臨機の対応のために受付時間の範囲を超え

て業務を行う必要がある場合においては，甲と乙が協議の上，業務時間を延長して実施する。

(8) 市民課業務の関わるシステムについて

乙は，甲が契約している住民情報システム等（以下「システム等」という。）を利用できるものとする。

なお，甲がシステム等の機能の追加若しくは入換えをしたときは，甲は研修及びマニュアルの改訂等を行う。

また，システム等の取扱いについては，管理者及び取扱者の名簿を提出するとともに，アクセス可能な従事者は最小限とする。

(9) システム等の使用時間

システムの使用は，原則として受付時間の範囲内とする。

ただし，甲が認める場合は，その認める範囲において受付時間の範囲外においてシステムを使用できる。

また，市民対応等のために緊急かつやむを得ない理由でシステムを延長して使用することが必要な場合は，乙が直ちに甲に報告し協議する。使用が可能である場合は，甲が指定した時刻まで使用できる。

(10) システム等の使用に関する措置について

システム等の使用に当たっては，甲が，業務従事者ごとに個別の「ID番号」を交付するものとし，アクセスに当たっては，他者のこれらを使用することがないように厳守すること。

また，誓約書を提出していない業務従事者でない者が他者の「ID番号」等を用いてデータの閲覧等を行ってはならない。

(11) 業務の引継ぎ

令和7年10月1日からの業務委託に当たり，契約日の翌日から令和7年9月30日までを準備行為期間とし，旧受託者からの引継ぎを受けることができる。

引継ぎは，マニュアル等を含め基本的には書面によって実施される予定であるが，具体的な引継ぎの時期，

方法等については，旧受託者と新規受託者との間で協議して決めること。

また，この準備行為期間に係る準備費用が発生しても，委託契約料と別に甲から支払うことはしない。本契約に際し，乙が変更した場合，新規受託者の業務が円滑に行われるよう，旧受託者は，次により責任を持って新規受託者への業務引継ぎを実施しなければならない。

ア 引継ぎはマニュアル等を含め書面により実施すること。

イ 新規受託者が現場での確認及び引継ぎ等を希望する場合は，積極的に協力すること。

ウ 引継ぎの時期，方法等については，新規受託者と旧受託者との間で協議して決めること。この場合，旧受託者は可能な限り新規受託者の要望に沿うよう努めること。

エ 引継ぎについては，令和7年9月30日までに確実に完了させること。

4 業務の内容

詳細は，別紙1及び業務マニュアルによる。

(1) 証明書等交付業務

証明書一覧は，後掲のとおり。

ア 受付業務

イ 作成業務

ウ 交付業務

(2) 住民基本台帳閲覧業務

(3) 郵便業務

郵便物の受け入れ，仕分け，諸証明の出力，発行及び金券集計

ア 仕分け業務

イ 確認業務

ウ 作成業務

エ 発送業務

オ 郵送請求に係る電話問い合わせ

(4) 印鑑登録業務

柏市印鑑条例に規定されている事務に関して，法令及び市の定めに従って下記の処理を行うこと。

ア 登録等の受付

イ 印影の入力

ウ 印鑑登録証の交付

エ 照会書の出力及び郵送（照会登録の場合）

(5) 住民異動業務

住民基本台帳法，住民基本台帳法施行令並びに柏市印鑑条例に規定されている事務に関して，法令及び市の定めに従って下記の処理を行うこと。

ただし，統合端末の操作に係る事務は除く。

ア 届出等の受付（郵便による届出等も含む。）。

イ 届出等の情報の入力作業

ウ 転出証明書等の書類作成

エ 手続きを要する部署への案内及び連絡（受け付けた届出等に伴うもの）

オ 法令及び市の定める書類の引渡し

カ 市内建物の名称新規設定及び変更データの入力作業及び確認作業（必要時）

キ 住民基本台帳法第30条の50に規定されている事務に係る通知を抽出，確認，入力等及び関係部署への連絡

ク 受け付けた書類等の整理・保存

(6)の1 住民異動に伴う個人番号カード及び住民基本台帳カードに関する業務

行政手続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並びに電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律に規定されている事務に関して，法令及び市の定めに従って下記の処理を行うこと。

住民基本台帳カードに関する事務については，個人番

号カードに関する規定等を準用すること。

ただし，統合端末の操作に係る業務は除く。

ア 個人番号カード及び住民基本台帳カードの預かり，
券面記載事項の更新等処理及び届出等の任に当たって
いる者への引渡し

イ 受け付けた書類等の整理・保存

(6)の2 通知カード，個人番号通知書，個人番号カード及
び住民基本台帳カードに関する業務

行政手続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第7条及び第17条並びに電子署名
等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関
する法律第3条第1項から第3項まで，第9条，第10
条及び第72条（公的個人認証サービス事務処理要領第
2-1，第2-2，第3-1，第3-2，第4-1，4
-2及び4-3）に規定されている事務に関して，法令
及び市の定めに従って下記アからエの処理を行うこと。

住民基本台帳カードに関する事務については，個人番
号カードに関する規定等を準用すること。

ただし，統合端末の操作に係る業務は除く。

ア 申請，届出等の受付

イ 個人番号カードの交付の受付

ウ 市に返戻された個人番号通知書の交付受付及び交付

エ 受け付けた書類等の整理・保存

(7) 外国人に関する業務

出入国管理及び難民認定法並びに日本国との平和条約
に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関す
る特例法に規定されている事務に関して，法令及び市の
定めに従って以下の処理を行うこと。

ア 届出等の受付

イ 受け付けた届出等の情報の入力作業

ウ 在留カード及び特別永住許可証の預かり，住所地記
載処理及び届出等の任に当たっている者への引渡し
（住居地の届出の場合）

- エ 特別永住者証明書の交付に必要な書類を作成及び届出等の任に当たっている者への引渡し
 - オ 特別永住者証明書の交付
 - カ 受け付けた書類等の整理・保存
- (8) 戸籍の附票に関する作成業務
- 住民基本台帳法に規定されている事務に関して、法令及び市の定めに従って下記業務の処理を行うこと。
- ア 戸籍の附票の修正に係る通知（データ及び紙）の受付
 - イ ア及びその他戸籍の附票修正に関する事項の入力作業
 - ウ 受け付けた書類等の整理・保存
- (9) 住居表示に関する業務
- 柏市住居表示に関する条例に規定されている事務及び住居表示実施に関する証明書発行に関して、法令及び市の定めに従って下記業務の処理を行うこと。
- ア 届出等の受付（オンラインによる届出も含む。）
 - イ 届出情報の入力作業
 - ウ 住居番号の付番，変更または廃止した旨の通知，住居番号表示用のプレート，住居表示実施台帳等市が指定するものを作成する作業
 - エ 住居番号の付定に伴う住所の変更証明書の作成及び届出等の任に当たっている者へ変更証明書及び住居番号表示用のプレート郵送または引渡し
 - オ 最新の住居番号の情報の入力作業
 - カ 市内建物の名称の新規設定及び変更情報の入力作業及び確認作業
 - キ 書類等の整理・保存
- (10) フロアマネージャー業務
- ア 番号発券機の発券支援
 - イ 案内全般（マイナンバー業務を含む）
 - ウ 来庁者への声かけ
 - エ 証明書及び住民異動届の作成支援

オ 振り仮名に係る届書作成支援等

(主に契約日から令和8年5月まで)

カ 待合フロアの消耗品交換

キ 庁内設置のキオスク端末によるコンビニ交付の案内
及び誘導

(11) コールセンター業務

市民課で受電した電話に対し，一次対応及び一般的な問い合わせ等への回答を行う。なお，受電した際には相手方（一般の方，自治体等），種別（戸籍届出，住民異動，証明書取得等）を確認すること。以下，代表的な問い合わせ内容について列記する。

ただし，専門性のある問い合わせ（マニュアルに記載がないもの等）や，あらかじめ甲が指定した内容（郵便請求済みの内容等）は，一次対応後速やかに甲に引継ぐこととする。

ア 市民等（一般の方）からの問い合わせ対応

(ア) 住民票等各種証明書に係る問い合わせ

(イ) 転入，転出及び転居に係る問い合わせ

(ウ) 住居表示に関する問い合わせ

(エ) マイナンバーに関する問い合わせ（交付の予約
受付に関するものを含む。）

(オ) 戸籍の振り仮名に関する問い合わせ（主に契約
日から令和8年5月頃まで）

イ 自治体等からの問い合わせ対応

(ア) 住民異動の問い合わせ（折り返し対応の対象）

(イ) 戸籍の問い合わせ（折り返し対応の対象）

なお，戸籍の問い合わせを受け付けた際には，
事件名と連絡先を確認した上で折り返し対応をす
ることを先方に告げ，甲に引継ぐこととする。

(ウ) 戸籍（新本籍）の問い合わせ

(エ) 戸籍の不受理の問い合わせ（折り返し対応の対
象）

ウ その他

自由提案により A I コールを導入する場合，導入費用及び運用経費は事業者負担とする。また，電話番号も現行のコールセンターの番号を使用するものとする。

(12) 自動車臨時運行業務

ア 受付業務

- (ア) 申請者の本人確認
- (イ) 申請内容及び必要な書類の添付確認
- (ウ) 仮ナンバーの回収

イ 交付業務

- (ア) 添付書類のコピー作成
- (イ) 許可申請書への必要事項の記載・押印

ウ 許可台帳の作成

エ 運行許可証等の交付

(13) 戸籍届出書データ入力業務

ア 戸籍届出書等に係る入力

- (ア) 戸籍システムの操作
- (イ) 成果物を確認したうえで納品する

イ 振り仮名の届書に係る業務

(14) 現金等取扱業務

現金及びキャッシュレス取扱い業務については，乙を公金取扱者として甲で公告する。

なお，取り扱う手数料は別紙のとおり

ア 集計作業

イ 金融機関への納入

ウ 請求書の編綴

エ 統計作成

オ アの作業は，キオスク端末により行う。

(15) その他

ア 閑散期・繁忙期の従事者配置体制

- (ア) 繁閑や昼休み交替，有給休暇及び突発的な欠勤に対応できる配置体制とする。
- (イ) 担当ごとの繁閑に対応（マルチタスク）するため

の人材育成を行うことで、窓口時間を始めとした業務完了時間の短縮に寄与する。

イ モニタリングの実施

窓口サービスの向上を図るため、モニタリングを年1回程度、実施するものとする。

モニタリング項目は、乙が作成し、その内容については事前に甲の承認を得るものとする。なお、実施結果を分析し、報告書を取りまとめの上、甲へ報告を行う。

ウ 苦情対応

本業務遂行上発生した来庁者からの苦情には、迅速に対応し、対応後、甲に報告を行う。

エ 特異なケースへの対応

マニュアルに定めのない特異なケースが発生した場合は、甲と乙が協議の上、対応し速やかに甲に報告する。

オ 法改正等、制度改正時の協力

法改正及び制度改正等に伴い運用に変更が生じたときは、乙は甲に対する提案等を積極的に行い、新制度運用に対して協力体制を図ること。

カ その他

企画提案書に基づき実施する。

5 計画書及びマニュアル

(1) 本業務に係る計画書の作成及び改訂

乙は、本業務の方針等に基づき、遺漏なく業務を遂行するため、あらかじめ甲が貸与する資料及びヒアリング等を通じて本業務の内容を把握し、本業務を遂行するに当たり必要となる対応手段や実施時期などを検討し、年度ごとに、少なくとも次の計画書を作成する。なお、計画書は事前に甲の承認を得ることとする。

また、乙は、少なくともア及びウは四半期に一度、イは一月に一度点検し、必要に応じて改訂を行う。

ア 年間業務計画書

年間業務量の推移（想定）に応じた執行体制の計画を作成する。計画は，次の内容を踏まえたものとする。

(ア) 年間（各月単位）に予定する業務及び予定件数

(イ) 予定する業務の概要

(ウ) 予定する業務量に対する要員の配置計画

イ 月間業務計画書

各月の業務の流れ（想定）及び業務量の変化に応じた執行体制の計画を作成する。計画は，次の内容を踏まえたものとする。

(ア) 月間に予定する業務及び予定件数

(イ) 予定する業務の概要

(ウ) 予定する業務量に対する要員の配置計画

ウ 本業務の標準化を目的とした情報共有に係る計画書

次の内容を踏まえたものとする。

(ア) 実施サイクル

(イ) 実施方法

(ウ) 実施内容

エ その他

乙は，本業務の遂行に際し，不適切な事務処理があった場合，当初計画から遅延や実施内容に異なる点が生じた場合，その他年間計画書又は月間計画書と異なる状態となった場合及び計画のとおり業務を遂行することが困難となった場合には，その計画書の見直しを行うほか，必要に応じて改善，復旧に係る計画書を作成する。

(2) マニュアル等の改訂

乙は，現在使用している業務マニュアル，FAQ，甲が貸与する資料及びヒアリング等を通じて本業務内容を把握し，本業務を遂行するに当たり必要となる対応方法や作業手順などを検討し，次の項目を含んだ内容に現在の業務マニュアル及びFAQを改訂する。なお，業務マニュアル及びFAQの改訂に際しては事前に甲の承認を得ることとし，その権利は甲に帰属する。

(3) 新たに作成した又は変更した計画書等の提出

本業務開始後に新たに作成又は変更した計画書及び改訂したマニュアル等は，計画又はマニュアル等に基づく本業務の実施前に速やかに甲に提出する。

なお，計画やマニュアルについて，乙は，甲とその見解や趣旨に齟齬が生じないように配慮すること。

6 人員に係る実施体制の構築

乙は，本業務を遂行するに当たり，次に掲げる事項を満たし，想定される業務量を踏まえ，乙の責任において実施体制を構築し，契約期間を通じ維持すること。また，受託業務に支障を来たすことのないよう従事者を確保し市民サービスを低下することなく業務を遂行するため，必要に応じて適切な対応を取ること。なお，戸籍入力業務においては，乙は戸籍届出入力業務の実績が3年以上あるものとする。

(1) 要員の配置

本業務を遂行するに当たり，統括責任者，副統括責任者，担当リーダー及び担当者（以下，「要員」という。）を配置すること。また，それぞれの役割を明確にし，適切に本業務を遂行するとともに，業務量の変動に応じて適正に本業務が遂行できるよう配慮すること。

なお，配置する要員については，名簿及び業務体制表を作成し，甲に提出することとする。

ア 統括責任者

乙は，本業務の総括的な責任者として現状を的確に把握し，本書に掲げる本業務の方針に基づいて本業務の全体を適切に運営し，市の管理者との窓口となることを目的として，統括責任者を配置する。

なお，統括責任者の主な役割及び業務として，次のことを踏まえること。

(ア) 本業務の実施に係る計画等の立案

a 本業務の実施に係る計画の設定

b 本業務の遂行に当たっての障害や事故発生時を

想定し，これを避け又は被害を最小限に留めることを目的とした対応策の策定

- (イ) 計画に対する進捗状況の把握，分析，課題及びその対応方法の検討
- (ウ) 体制のマネジメント及び統括
 - a 要員配置に係る計画及び配置
 - b 副統括責任者，担当リーダー及び担当者に対する指導及び情報共有等
- (エ) 日々の本業務に係る実績の把握，分析，課題及びその対応方法の検討
 - a マニュアル等の再点検
 - b 業務改善策の検討等
- (オ) 日報，月報等の本業務に係る実績に係る報告書の作成及び報告
- (カ) 不適切な事務処理や事故等が生じた場合の報告書の作成及び報告
- (キ) 本業務の実施に係る全般の安全衛生管理
- (ク) 苦情対応やトラブル発生時における副統括責任者からの引継ぎとその対応
- (ケ) その他，各種調整業務

イ 副統括責任者

乙は，現状を的確に把握し，本書に掲げる本業務の方針に基づいて本業務を実施し，かつ，適切，迅速に対応するため，統括責任者を補佐し，統括責任者からの指示を受けて担当リーダー及び担当者を指揮，監督することを目的として副統括責任者を配置する。

なお，副統括責任者の主な役割及び業務として，次のことを踏まえること。

- (ア) 統括責任者の不在時における統括責任者の役割の代行
- (イ) マネジメント及び統括
 - a 本業務に係るスケジュールの作成及び進捗管理
 - b 本業務の実績と課題の把握及びその対応

- c 担当者に対する指示，情報共有等
 - d その他，本業務を遂行するための運用及び管理
 - (ウ) 統括責任者への業務及び状況報告
 - (エ) 苦情対応やトラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応
 - (オ) 業務未完了時や繁忙期等における担当者業務支援
 - (カ) 本業務に係る法令等の改正時等におけるマニュアル，処理手順書，業務フロー等の修正
 - (キ) 本業務に係る担当者の研修，指導および育成
- ウ 担当リーダー

乙は，本書に掲げる本業務の方針に基づいて本業務を実施し，本業務の制度の趣旨，マニュアル等に掲げる本業務の実施方法，手順等に基づき適正に業務を遂行することを目的として，各業務の指揮管理を行う担当リーダーを配置する。なお，戸籍入力業務の要員については，戸籍の一般的な記載例を理解し，入力経験が3年以上あるものを常駐させること。

エ 担当者

乙は，本書に掲げる本業務の方針に基づいて本業務を実施し，本業務の制度の趣旨，マニュアル等に掲げる本業務の実施方法，手順等に基づき適正に業務を遂行することを目的として，担当者を配置する。担当者は，統括責任者，副統括責任者及び担当リーダーの指揮命令の下，本業務を行う。

(2) 甲との協議について

乙は，甲への報告及び甲との協議が必要なときは，統括責任者及び副統括責任者を持って対応する。なお，本業務を遂行するに当たっては，原則として統括責任者又は副統括責任者が担当課に常駐し，甲との連絡，調整及び協議ができない状況を生じさせてはならない。

(3) 実施体制に異動が生じる場合の取扱い

要員に変更がある場合は，事前に甲に届け出て，承認を受けることとする。

(4) 措置

乙は、甲が本業務に支障が生じるため又は生じているため不適切な要員の配置があると認めた場合は、乙と協議の上、適切な措置を講じる。

(5) 要員の身だしなみ

本業務に従事する要員の身だしなみは、業務に適した規定を定める。

また、その際において、甲職員と区別が容易にできるように、乙名及び氏名が記載された名札を必ず着用するものとする。なお、これらに要する費用は、乙の負担とする。

7 事業報告

(1) 報告

ア 報告書

乙は、日報及び月報を業務報告書として作成し、業務の状況を甲に報告する。報告書の様式については、双方協議の上変更することができる。また、本書に定めるもののほか、甲から報告を求められたときは、受託業務について報告を行わなければならない。

イ 定例会

乙は、月1回以上、報告書に基づき甲と定例会を行う。日時は協議により定める。

ウ トラブル及び事故の報告

乙は、本業務を遂行するに当たりトラブル及び事故等が発生した場合は、ただちに甲に報告を行うとともに、遅延なくその書面をもって甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

その書面には、事故の報告のみでなく、事故後の改善対策も必ず明記する。

なお、情報漏えい等のセキュリティ事故報告は、別途甲の様式に基づき、速やかに都度報告すること。

エ 業務遂行に係る報告

本業務の遂行に当たり、不適切な事務処理や事故及

び業務履行に際し遅延が生じた場合，又は生じる見込みとなった場合は，ただちに甲に報告し，対応を協議すること。

8 業務改善

乙は，本業務に対し，生産性の向上を目的とした業務改善案を提案すること。

業務改善案はBPRによる業務フローの見直しやAI等を使った業務の自動化等民間事業者の持つ創造性，専門性，ノウハウ等を生かした積極的な提案を期待します。

なお，業務改善案は，事前に甲の承認を得た上で実施するとともに，実施した後は効果を検証し甲に報告すること。

また，甲から業務改善案やDX施策の提案があった際は方針に従った上，本業務を実施すること。

9 研修

乙は，本業務を遂行するに当たり，その要員に対してこれに必要な知識及び能力を習得するため，次の研修を行う。研修終了後は，その研修内容を帰した研修結果報告書を作成し，甲に報告を行う。

(1) 基礎研修

市民対応，ビジネスマナー，本業務の制度趣旨及び内容，作業内容及びシステム操作など，本業務を適切に遂行できる能力を習得させることを目的とする研修（服務規律，倫理，コンプライアンス等を含む。）

(2) 個人情報保護研修

個人情報の適切な管理及び守秘義務の遵守を徹底させることを目的とする研修

(3) スキルアップ研修

本業務に関する習熟度や技術力を向上させることを目的とする研修

(4) 制度改正等対応研修

本業務に係る制度改正等状況の変化が生じた場合，その内容に沿った適切な業務を遂行させることを目的とする研修

(5) 市職員に対する研修への協力

甲が新規採用職員や配属1年目等の職員に対して研修を実施する際、乙は対応事例等の共有を図り、研修実施に対して協力すること。

(6) その他必要に応じた研修

前各項以外に本業務の実施に必要な場合において、適宜研修を行う。

10 業務従事スペース、機器、什器及び物品等

本業務を遂行するに当たり、乙が使用する業務従事スペース、システム及び機器、什器及び物品等（以下、「機器等」とする。）は、次のとおりとする。なお、履行期間中に機器等に変更が生じた場合は、変更後も本業務が円滑に実施できるよう、乙は、甲と協力して速やかに対応する。

(1) 業務従事スペース

甲が指定する場所とする。

(2) 甲が乙に無償で貸与する物品（別紙2による）

本業務を遂行するに当たり、甲は次に掲げる物品を乙に無償で貸与する。ただし、庁舎外への持ち出しは禁止する。また、機器等の使用に係るシステム使用料及び光熱水費は甲が負担する。

なお、乙の故意若しくは社会通念上乙の責めに帰すべき過失により当該機器等を使用不能及び毀損したときは、乙がその損害を負担する。

ア 業務上利用するパーソナルコンピュータ及びその周辺機器（マウス、プリンタ等）

イ 証明書交付時に使用するレジスター（窓口用及び郵便用）

ウ ロッカー（帳票類格納用及び個人荷物収納用）

エ 机、椅子

(3) 消耗品

本業務を遂行するに当たり必要な消耗品は、乙が用意する。ただし、本業務を遂行するに当たり甲が指定する消耗品を使用する場合には、甲が用意するものと

する。

(4) 電話について

本業務を遂行するに当たり使用する電話機及び電話回線は、甲が用意する。また、電話料金は甲が負担する。ただし、本業務を遂行するに当たり必要となる要員間の連絡のための電話機（携帯電話等）及び新たな提案により発生する費用は、乙が用意し、乙の負担で行うこととする。

(5) 郵便料

本業務を遂行するに当たり必要な郵便料は、甲が負担する。ただし、本業務を遂行するに当たり必要となる要員間の連絡のための郵便料は、乙が負担する。

(6) 乙による機器等の持ち込みについて

甲が貸与する機器等及び環境のほか、乙の管理業務等で業務遂行上必要な場合において、次の条件により設置スペースや光熱水費等を考慮し、必要最低限の機器等を持ち込むことを認める。ただし、その際には、必ず甲及び乙が事前協議を行うこととする。

ア 乙による機器等の持ち込み及び撤去に際しては、対象となる機器等について必要である理由を付して事前に書面にて甲に報告し、甲の了解を得ること

イ 持ち込む機器等は、乙の負担において用意すること。また、当該機器等に係る持ち込み費用及び撤去費用については、乙が負担すること。

ウ 持ち込んだ機器類の管理は、乙の責任において行うこと。なお、持ち込んだ機器類について、甲は一切の責任を負わない。

エ 持ち込んだ機器類を一時的に庁舎外部へ持ち出す際は、事前に甲に報告し、甲の許可を得ること。

オ 甲が提供するネットワークへの接続は、いかなる場合も行わないこと。

カ 持ち込んだ機器類に、本業務で使用するデータを含む全ての業務上知り得た個人情報の取り込みは、入力

方法の手段を問わず，一切行ってはならないこと。

1 1 再委託等

本業務の一部を第三者に委託又は請け負わせること（以下，「再委託等」という。）は，原則として認めない。ただし，業務遂行上，本業務の一部を再委託する必要性がある場合は，事前に甲と協議し，許可を得ることとする。

1 2 契約期間満了時等の引継ぎ

この契約における契約期間の満了又は契約書に基づく契約の解除に当たり，乙が行うべき本業務の引継ぎは次のとおりとする。

(1) 貸与物品等の返還

甲が貸与した機器等ならびに資料等について，契約期間満了日又は契約解除日（以下，「契約終了日」という。）までに遅滞なく甲に返還しなければならない。なお，貸与物品及び甲が管理する物品等（以下，「貸与物等」という。）について，乙の責めにより貸与物等の機能に障害が生じ，機能が損なわれた場合又は貸与物等の使用に支障が生じた場合，乙は，その機能を回復させる又は機能を回復させるために必要な費用を甲に支払うこと。

(2) 引継書の作成

乙は，本業務遂行に係る次の項目を含む引継書を作成し，契約終了日までに甲に引き渡すものとする。なお，引継書に関する一切の権利は，引渡しと同時に甲に帰属する。

ア 処理が完結した申請書類等の保管状況

イ 処理が完結していないもの又は一部完結していないもの若しくは将来に処理が必要となるもの及び進捗状況が詳細にわかるもの

ウ その他，特に注意が必要となる事項及び甲が指定する事項

(3) 引継方法

乙は，甲に対して引継書を基に，契約終了日までに引

継を行うこと。なお、甲に対する引継の際、次期受託者が現場での確認及び引継を希望する場合は、特に支障がない限り、これに応じること。

また、乙は、甲から業務内容及び個別案件等について確認を行った場合は、これに応じること。

(4) その他

その他、必要となる事項については、甲及び乙が協議して決定することとする。

1 3 個人情報等の保護

乙は、本業務を遂行するに当たり、以下の事項について、全ての要員に、個人情報の保護について徹底すること。

(1) 乙は、この契約に関し知り得た個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報（以下「個人情報」という。）を第三者に漏えいし、又は開示し、若しくは提供してはならない。

(2) 乙は、この契約の終了後、個人情報を使用してはならず、かつ、第三者に漏えいし、又は開示し、若しくは提供してはならない。

(3) 乙は、本業務の目的の範囲内において個人情報を取り扱うものとし、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(4) 乙は、あらかじめ甲の書面による承諾がない限り、第三者（乙の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）を含む。）に個人情報の取扱いに係る業務の再委託又は下請をさせてはならない。

(5) 乙は、第三者に個人情報の取扱いに係る業務の再委託をし、又は下請をさせる場合は、当該再委託先又は下請先（以下「再委託等先」という。）との間の当該再委託又は下請に係る契約書又はこれに準じる書面に、個人情報の保護に関して乙が負う義務と同等以上の義務を負わせる規定をするものとし、かつ、再委託等先による個人情報の取扱いに関し必要かつ適切な監督を行わなければ

- ならない。
- (6) 乙は，あらかじめ甲の承諾を受けた場合を除き，個人情報情報を複製し，又は複製してはならない。
- (7) 乙は，前項の甲の承諾を得て，個人情報情報の複製又は複製をしたときは，当該複製又は複製についての記録を作成し保管しなければならない，かつ，甲が請求したときは，当該記録を甲に提出しなければならない。
- (8) 乙は，個人情報について，個人情報の保護に関する法律第66条第2項の規定により準用する同条第1項に規定する安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- (9) 乙は，個人情報の取扱いを開始したときは，直ちに，個人情報の管理体制その他の前項の措置を実施し，甲に対し，その実施状況を書面により通知するものとする。これを変更した場合も，同様とする。
- (10) 乙は，個人情報の漏えい，滅失，棄損その他の個人情報の管理の支障が生じ，又は生じるおそれがある場合（当該支障が生じるおそれがあると甲が認めることにつき相当の理由がある場合を含む。）は，直ちにその状況を甲に報告し，甲の指示を受け，これに従わなければならない。
- (11) 乙は，甲に対し，本業務に係る契約の終了後10日以内に，個人情報に係る書面，電磁的記録等一切のものを返還しなければならない。ただし，乙は，返還が不可能なものがあるときは，甲の指示に従い，当該個人情報の消去又は破棄を行い，かつ，甲が求めた場合は，当該消去又は廃棄をした旨の確約書を甲に提出するものとする。
- (12) 乙は，甲から求めがあった場合は，甲に対し，前各項に定める内容の遵守状況について，甲が指定する方法に従い報告するものとする。
- (13) 甲は，乙に対し，個人情報の取扱状況に関し，いつでも甲が指示する方法により報告を求めて監査すること

- ができるものとし、乙は、これに協力するものとする。
- (14) 甲は、乙による個人情報取扱状況に関し、甲が指定する職員又は専門家その他の者に、乙の事業所に立ち入らせて監査することができるものとし、乙は、これに協力するものとする。
- (15) 甲は、乙の個人情報取扱状況が不適切であると認めるときは、乙に対して必要な指示をすることができるものとし、乙は、これに従わなければならない。
- (16) 乙が再委託等先に個人情報取扱いに係る業務の再委託をし、又は下請をさせた場合においては、甲は、当該再委託等先に対して第13項及び第14項に規定する監査をすることができるものとし、乙は、再委託等先がこれに協力するよう措置するものとする。
- (17) 乙が再委託等先に個人情報取扱いに係る業務の再委託をし、又は下請をさせた場合において、再委託等先の個人情報取扱状況が不適切と認めるときは、再委託等先に対して必要な指示をすることができるものとし、乙は、再委託等先がこれに協力するよう措置するものとする。
- (18) 前各項に定める事項に乙又は再委託等先が違反した場合は、甲は、この契約を催告なしに解除することができる。
- (19) 前各項に定める事項に乙又は再委託等先が違反した場合は、乙は、甲及び第三者に生じた損害を賠償しなければならない。
- (20) 前項に規定する場合は、乙は、前項の規定による賠償を行うほか、甲に対して違約罰として委託料の額の10分の1を支払わなければならない。

1.4 損害賠償

乙は、この仕様書に定めた事項に違反し、又は乙の責任に帰すべき事由により、甲又は第三者に損害を与えたときは、乙の責任においてその損害を補償しなければならない。

1.5 留意事項

(1) 危機管理及びリスクマネジメント

火災，地震の際，避難経路の確保を行うこと。また，一部の要員が出勤できない場合及び各業務の締切日等までに業務が完了できない場合のリスクを踏まえ，本業務を運営すること。

(2) 制度改正等への対応

本業務に関連する制度改正等が施行された場合は，甲と協議し，迅速かつ柔軟に対応すること。

(3) コミュニケーションに支援が必要な来庁者への対応

来庁者には，加齢や障害，疾病等によりコミュニケーションに支援が必要な方が含まれる。本業務の趣旨に鑑み，適宜対応すること。

(4) 請求に対し疑義が生じた場合

請求に対して疑義が生じた場合は，甲及び乙が協議の上，適切な処置を講じること。

(5) 乙における内部監査等

乙は，乙による内部監査等を実施する場合，これに関する範囲とその目的及び監査手順を計画書として提出すること。計画書には，監査体制及び監査業務範囲を含むこと。

(6) その他

本業務の遂行に当たり，本仕様書に定めのない事項又は疑義若しくは変更が生じた場合は，甲及び乙が協議の上，適切な措置をとることとする。

1 6 担当

柏市 市民生活部 市民課

〒277-8505 柏市柏五丁目10番1号

(柏市役所 本庁舎1階)

電話：04-7167-1128

FAX：04-7160-1036

E-mail：propo-shmn@city.kashiwa.chiba.jp

(別紙) 各種証明書一覧 (無料分も含む)

区分	種類
住民票関連	住民票
	住民票記載事項証明書
	印鑑登録
	印鑑登録証明書
	広域住民票
	軽自動車住所証明
	住所変更証明 (住, 籍, 個人)
	住民票コード通知
戸籍証明関連	戸籍謄本・抄本
	除籍謄本・抄本
	改製原戸籍謄本
	戸籍記載事項証明書
	届書等情報内容証明書
	戸籍届出受理証明書
	身分証明書
	戸籍電子証明書提供用識別符号
	除籍電子証明書提供用識別符号
	戸籍の附票
	その他手数料
住居表示台帳の写し	
臨時運行許可 (仮ナンバー)	
その他証明書	
改製原戸籍の附票の保管がない証明	
除住民票の保管のない証明	
除籍・改製原戸籍の保管のない証明	
戸籍受附帳に記載のない証明	
戸籍受附記載事項証明	
その他証明書	

別紙 1

委託業務内容

柏市市民課窓口業務等委託仕様書で定める委託業務の範囲を以下のように定める。

なお、業務手順の詳細は、業務マニュアルによる。

1 証明書等窓口交付業務

証明書の種類は、別添資料のとおりである。（公用を含む。）

(1) 受付業務

次の事項について、証明書交付に係る受付業務を行う。

ア 請求者の本人確認書類の提示請求

イ 請求者の資格確認（戸籍の聴聞は除く。）

ウ 請求書等の内容確認（必要な内容を満たしているかを確認する。）

エ 請求書等の添付書類確認（必要な添付書類が添付されているかを確認する。）

オ 委任状の請求（請求者が代理人の場合に限る。）

(2) 証明書作成業務

受付した請求書に適合する証明書等の作成を行う。

ただし、住民票等の発行禁止対象者に係る請求については、業務委託範囲に含まない。

(3) 証明書等交付業務

次の事項について、証明書交付業務を行う。

ア 定められた手数料の徴収

イ 発行件数と収納金の整合確認

ウ つり銭の準備

(4) 業務量

今後の推移予測も含め別紙のとおり

2 住民基本台帳閲覧業務

(1) 予約の受付

(2) 住民基本台帳閲覧関連事務補助

(3) 業務量

今後の推移予測も含め別紙のとおり

3 郵便業務

市民課に関する郵便物の受け入れ及び仕分けについて次の業務を行う。

(1) 指定時間における郵便物の回収

(2) 市民課の各担当への振り分けと引渡し

(3) 業務量

今後の推移予測も含め別紙のとおり

4 郵便による証明書等交付業務

郵便による証明書等の收受，作成及び金券集計を行う。

(1) 確認業務

次の事項について，証明書交付に係る受付業務を行う。

ア 請求者の資格確認

イ 請求書等の内容確認（必要な内容を満たしているかを確認する。）

ウ 請求書等の添付書類確認（必要な添付書類が添付されているかを確認する。）なお，請求者の本人確認書類が添付されていない場合には，当該資料を請求者に請求する作業を行うこととする。

エ 代理人の権限及び委任状の内容確認（請求者が代理人の場合に限る。）

オ 請求された証明書等に係る交付金額に適合した金券の確認。なお，金券が交付に要する金額より多額である場合は，つり銭に相当する金券を調整する。

カ 発行件数と収納金券の整合確認

(2) 証明書等作成業務

郵便により受付した請求書に適合する証明書等の作成を行う。

ただし，住民票等の発行禁止対象者に係る請求については，業務委託範囲に含まない。

(3) 証明書等発送業務

次の事項について，証明書の発送業務を行う。なお，原則として当日の郵送請求收受分は，当日または翌日までに発送業務を終えるものとする。

ア 証明書等及び領収書の封入及び封緘（甲の審査後に行う。なお，つり銭に相当する金券がある場合は，これも封入する。）

イ 投函（行政課若しくは本庁舎前ポスト）

ウ つり銭の準備

(4) 業務量

今後の推移予測も含め別紙のとおり

5 印鑑登録業務

次の事項について，仕様書に定められた法令等及び甲の定めるところに従って，印鑑登録に係る業務を行う。

(1) 印鑑登録等の受付

ア 印鑑登録者等の本人確認

イ 即日登録，保証人登録，照会登録等，登録方法に適合した必要書類の確認

(2) 印影入力

登録する印鑑の印影を登録するために，システムに入力する。また，登録事項の変更及び廃止に係る入力作業を行う。

ア 印影の有効，無効の確認

イ 入力及び付随する帳票の出力

ウ 廃止届による印影データ抹消処理

エ 氏名等の変更に伴う印影データの抹消処理及び帳票出力

(3) 印鑑登録証の交付業務

(4) 照会書の出力及び郵送作業（照会登録の場合）

(5) 業務量

今後の推移予測も含め別紙のとおり

6 住民異動業務

次の事項について，仕様書に定められた法令等及び本市の定めるところに従って，住民異動に係る業務を行う

ただし、統合端末の操作に係る事務を除く。

- (1) 届出の受付（市民課窓口及び郵便による届出）
- (2) 届出情報の入力
- (3) 転出証明書等の作成及び交付
- (4) 届出に伴い、手続を必要とする部署への案内及び連絡
- (5) 届出の任に当たる者に対する、法令及び甲が定める書類の引渡し
- (6) 市内建物の名称の新規設定及び変更の入力（判明した場合。）。なお、当該建物の所有者等に確認を要する場合は、確認作業も併せて行うこと。
- (7) 住民基本台帳法第30条の50に規定されている事務に係る法務大臣からの通知抽出、確認及び入力等。なお、通知に伴い関係部署への連絡が必要な場合は、書類を作成した上で、連絡すること。
- (8) 受け付けた書類等の整理及び保存
- (9) 受付時に必要な帳票類の整備
- (10) 業務量

今後の推移予測も含め別紙のとおり

6-2 住民異動に伴う通知カード、個人番号カード及び住民基本台帳カード（以下、「個人番号カード等」という。）に係る業務

仕様書に定められた法令等及び甲の定めるところに従って行う。なお、住民基本台帳カードに関する事務については、個人番号カードに関する規定等を準用すること。ただし、統合端末の操作に係る業務を除く。

- (1) 届出の受付
なお、受付に当たっては、確認、届出書への付記及び補正を行う。
- (2) 券面記載事項の更新等処理及び届出の任に当たる者への引渡し
なお、当該業務は、個人番号カードを預かった上で行う。

(3) 受け付けた書類等の整理及び保存

(4) 受付時に必要な帳票類の整備

7 通知カード，個人番号カード及び住民基本台帳カードに係る業務

仕様書に定められた法令等及び甲の定めるところに従って行う。なお，住民基本台帳カードに関する事務については，個人番号カードに関する規定等を準用すること。

ただし，統合端末の操作に係る業務を除く。

(1) 申請・届出の受付

なお，受付に当たっては，申請書や届出書等への付記及び補正を行う。

(2) 個人番号カードの交付の受付

(3) 甲に返戻された個人番号通知書の交付の受付及び交付

(4) 受け付けた書類等の整理及び保存

(5) 受付時に必要な帳票類の整備

(6) 業務量

今後の推移予測も含め別紙のとおり

8 外国人に関する業務

仕様書に定められた法令等及び甲の定めるところに従って，次の事項について，外国人に関する業務を行う。

(1) 届出の受付

なお，受付に当たっては，確認，届出書への付記及び補正を行う。

(2) 届出情報の入力作業

(3) 住所地の記載等の処理及び届出の任に当たる者への引渡し（住居地の届出の場合）。

なお，当該業務は，在留カード及び特別永住許可書を預かった上で行う。

(4) 特別永住者証明書の交付に必要な書類の作成及び届出等の任に当たる者への引渡し

(5) 特別永住者証明書の交付

(6) 受け付けた書類等の整理及び保存

(7) 受付時に必要な帳票類の整備

(8) 業務量

今後の推移予測も含め別紙のとおり

9 戸籍の附票に係る作成業務

仕様書に定められた法令等及び甲の定めるところに従って、次の事項について、戸籍の附票の作成に関する業務を行う。

- (1) 戸籍の附票の修正に係る通知（データ及び紙）の受付
- (2) 戸籍の附票修正に係る事項をシステム入力
- (3) 受け付けた書類等の整理及び保存
- (4) 業務量

今後の推移予測も含め別紙のとおり

10 住居表示に関する業務

仕様書に定められた法令等及び甲の定めるところに従って、次の事項について、住居表示に関する業務を行う。

- (1) 届出の受付（市民課窓口，オンライン及び郵便）
なお，受付に当たっては，確認，届出書への付記及び補正を行う。
- (2) 届出情報の入力
- (3) 住居番号の付定
 - ア 付定または変更通知の作成
 - イ 住居番号表示用のプレートの作成
 - ウ 住居表示台帳等，甲が指定するものの作成
- (4) 住居番号の付定に伴う証明書の作成及び届出等の任に当たる者への引渡し
- (5) 最新の住居番号情報の入力
- (6) 市内建物の名称の新規設定及び変更の入力（判明した場合。）。なお，当該建物の所有者等に確認を要する場合は，確認作業も併せて行うこと。
- (7) 受け付けした書類等の整理及び保存
- (8) 受付時に必要な帳票類の整備
- (9) 業務量

今後の推移予測も含め別紙のとおり

11 フロアマネージャー業務

次の事項を踏まえて，フロアマネージャー業務を行う。

- (1) 番号発券機に常時人員を配置し，来庁者の発券を支援すること。
- (2) 市民課業務だけでなく市民からの一般的な問い合わせに対して正確に案内を行うこと。
- (3) 来庁者の状況に応じた声かけを積極的に行うこと。
- (4) 記載台において，来庁者が証明書の請求書及び住民異動届を作成することを支援すること。なお，契約時から令和8年5月までは，戸籍の振り仮名の届出に関する支援を行うこと。
- (5) 庁内設置のキオスク端末によるコンビニ交付の案内及び誘導
- (6) フロアの消耗品交換を適宜行うこと。
- (7) 番号発券機業務

柏市役所本庁舎に設置されている証明書等の受付順番番号発券機（以下，「番号発券機」という。）については，次の事項について管理業務を行う。

ア 番号発券機の立ち上げ処理（平日午前8時30分までに作業を完了させること。）

イ 番号発券機のシャットダウン処理及び機器の収納

(8) 業務量

今後の推移予測も含め別紙のとおり

1 2 コールセンター業務

市民課で受電した電話に対し，一次対応及び一般的な問い合わせ等への回答を行う。なお，受電した際には相手方（一般の方，自治体等），種別（戸籍届出，住民異動，証明書取得等）を確認すること。以下，代表的な問い合わせ内容について列記する。

ただし，専門性のある問い合わせ（マニュアルに記載がないもの等）や，あらかじめ甲が指定した内容（郵便請求済みの内容等）は，一次対応後速やかに甲に引継ぐこととする。

- (1) 市民等（一般の方）からの問い合わせ対応

- ア 住民票等各種証明書に係る問い合わせ
 - イ 転入，転出及び転居に係る問い合わせ
 - ウ 住居表示に関する問い合わせ
 - エ マイナンバーに関する問い合わせ（交付の予約受付に関するものを含む。）
 - オ 戸籍の振り仮名に関する問い合わせ（主に契約日から令和8年5月頃まで）
- (2) 自治体等からの問い合わせ対応
- ア 住民異動の問い合わせ（折り返し対応の対象）
 - イ 戸籍の問い合わせ（折り返し対応の対象）
なお，戸籍に問い合わせ受け付けた際には，事件名と連絡先を確認した上で折り返し対応をすることを先方に告げ，甲に引継ぐこととする。
 - ウ 戸籍（新本籍）の問い合わせ
 - エ 戸籍の不受理の問い合わせ（折り返し対応の対象）
- (3) 業務量
今後の推移予測も含め別紙のとおり
- (4) A I コールセンターの導入（提案も可とする）
電話にA I 機能を設ける提案も可とするが以下の条件とする。
- (ア) 必要な費用は転送に係る通話料も含め全て乙の負担とすること。
 - (イ) 電話番号は現行のコールセンターと同一とすること。
 - (ウ) 必ず人による対応もできるようにすること。
- 1 3 自動車臨時運行に関する業務
- (1) 受付業務
- ア 申請者の本人確認
 - イ 申請内容及び必要な添付書類の確認
- (2) 交付業務
- ア 添付書類のコピー
 - イ 許可申請書への必要事項の記載及び押印

- (3) 許可台帳の作成
- (4) 運行許可証等の交付
- (5) 返却受付
 - ア 許可証及び許可番号の確認
 - イ 回収
- (6) 業務量

今後の推移予測も含め別紙のとおり

1 4 戸籍届出等入力業務

作業者は、甲の指定する情報端末機で日立戸籍総合システムを使用し、業務の責任者の指揮監督に従い以下の業務を行う。

- (1) 届書の入力，身分事項の移記及びダブルチェック
- (2) 戸籍の訂正，更正，追完の届出の入力
- (3) 新戸籍編製に伴う附票の作成
- (4) 届書のスキヤニング業務
- (5) 人口動態調査票の作成
- (6) 戸籍届書通知・郵送分処理業務
- (7) 埋火葬許可証の作成及びダブルチェック
- (8) 相続税法58条通知に係る届書の入力情報のダブルチェック
- (9) 戸籍公用請求書出力
- (10) 氏名の振り仮名届書の入力
- (11) 氏名の振り仮名の届書に係るマイナポータルからの届書出力及び，帳票出力
- (12) 氏名の振り仮名届書のイメージデータの登録
- (13) 仮の振り仮名の通知発送後不着分の保管，管理
- (14) 不着分通知の再送

1 5 現金等の取扱いに関する業務

当該業務については、公金取扱者として甲で公告する。

- (1) 集計
 - ア 証明書（市民課窓口収納及び郵便請求）
 - イ 印鑑登録
 - ウ 自動車臨時運行許可

エ 住民基本台帳の閲覧

オ 個人番号カードの再交付等

(2) 金融機関への納入

(3) 請求書の編綴

(4) 統計作成

1.6 業務全般について

前記業務全般について、オンライン申請を開始した場合は、その受付業務を行うこと。

なお、受付手法については、甲と協議のうえ定める。

別紙 2

機材の貸与

柏市市民課窓口業務等委託仕様書で定める甲が貸与する機材を以下のとおり定める。

- (1) 業務上利用する機器
 - ア パソコン 34台
 - イ タブレット閲覧用 2台
 - ウ プリンタ 14台
 - エ スキャナー 1台
 - オ 多言語翻訳機（一式） 2台
- (2) 電話機 9台（必要に応じて増設する）
- (3) 高熱水費，通信費
- (4) 釣銭機 1台
- (5) キャッシュレス機器（一式）
- (5) 金庫 1台
- (6) ロッカー
- (7) 窓口用カウンター
- (8) 机
- (9) 椅子
- (10) その他業務上，必要なものは，甲及び乙が協議して決定することとする。