

尼崎市市民課窓口等業務委託仕様書 (令和8年度)

令和8年1月

尼崎市市民サービス部市民課（窓口サービス推進担当）

目 次

1	業務名	1
2	本業務の目的及び基本的な考え方	1
3	業務履行期間	1
4	業務履行場所	1
5	窓口受付日時	2
6	業務の移行に向けた準備	2
7	業務体制	3
8	苦情やトラブル等の対応	4
9	法令の遵守、秘密の保持及び個人情報保護	5
10	施設等の使用管理	5
11	受託者の経費負担	6
12	委託業務の概要	6
13	納期管理	12
14	リスク管理	13
15	業務報告	13
16	再委託	13
17	第三者賠償	14
18	契約終了時の業務の引継ぎ	14
19	その他	14

1 業務名

尼崎市市民課窓口等業務委託

2 本業務の目的及び基本的な考え方

尼崎市（以下「本市」という。）の市民課業務において、民間事業者が有するスキルやノウハウを活かし、専門性をより高めるとともに、窓口職場における職員体制を確保し、繁閑に応じた柔軟な人員配置による混雑緩和や待ち時間の減少等、市民サービスの向上と確実に安定した運営を目的として、本仕様書に基づき委託する。

実施に当たっては、個人情報の取扱いや業務に関連する法律等各法令を厳守し、双方の協議のもと、常に業務の質、精度の向上に努める。

3 業務履行期間

業務準備・引継ぎ期間	令和 8 年 5 月 1 日（予定） から令和 8 年 7 月 31 日まで
業務開始日	令和 8 年 8 月 1 日
業務終了日（最長）	令和 11 年 7 月 31 日

なお、契約締結は単年度ごとに行い、業務実績等を評価し特段問題がないと判断した場合に限り、受託者と協議の上、最長令和 11 年 7 月 31 日までの間、翌年度も契約を締結する。

4 業務履行場所

(1) 尼崎市役所市民課

尼崎市東七松町 1 丁目 23 番 1 号 尼崎市役所（以下「本庁」という。）
市民課の指定する場所

(2) 阪急塚口サービスセンター

尼崎市南塚口町 2 丁目 1 番 1-401 号 塚口さんさんタウン 1 番館 4 階
阪急塚口サービスセンター内の指定する場所

(3) JR 尼崎サービスセンター

尼崎市潮江 1 丁目 4 番 5 号 アミング潮江プラストいきいき 3 階
J R 尼崎サービスセンター内の指定する場所

(4) 阪神尼崎サービスセンター

尼崎市開明町 2 丁目 1 番地の 1
阪神尼崎サービスセンター内の指定する場所

今後、施設の建替え等により、業務履行場所が変更する可能性がある旨、あらかじめ承知する。なお、(2)及び(3)の両サービスセンターについては、いずれも区分所有法に基づく民間商業施設の一部に本市が賃貸借により入居している。（テナント施設）

5 窓口受付日時

(1) 窓口開庁日

① 本庁

土曜日（4月最初及び3月最後の土曜日の臨時開庁日を除く。）、日曜日、国民の祝日・休日及び年末年始（12月29日～翌1月3日）以外の日

② 各サービスセンター

日曜日、国民の祝日・休日及び年末年始（12月29日～翌1月3日）以外の日

(2) 窓口受付時間

午前9時から午後5時まで

(3) その他

- ・前述以外の日時等に業務を行う場合には、あらかじめ本市と協議を行う。
- ・受託者は前述の時間帯のほか、業務開始に当たっての準備事務及び業務終了後の事務が経常的に発生した場合においても委託業務時間の範囲内に含むものとする。
（端末の準備・終了、金銭の準備・保管、各種連絡調整等）
- ・戸籍届出における5月の連休及び年末年始時等の対応についても別途事前に協議し、委託業務時間の範囲内に含むものとする。
- ・各種システムにおける改修後の動作確認等、窓口開庁時間外に臨時的に発生する対応についても委託業務時間の範囲内に含むものとする。

6 業務の移行に向けた準備

受託者は、業務の移行に向け、業務の混乱や市民サービスの低下を招かないよう、体制構築をはじめとした責任のある業務設計を行うとともに、速やかに次の準備を行い、業務の円滑かつ安定的な移行を実現させる。

(1) 業務運営計画書の作成

繁忙期等の対応を含めた、業務を遂行するために必要な実施体制、人員配置計画、連絡及び報告手段等について、本市と協議の上、必要な運営設計を行い、業務運営計画書を作成する。

(2) 業務手順書の作成

本仕様書及び本市が提供する資料及びヒアリング等により、業務手順書を作成する。

(3) 緊急時対応計画書の作成

事故・災害時等の緊急事態に対応するための緊急時対応計画書を作成する。

(4) 要員の確保

業務履行期間開始までに戸籍及び住民基本台帳に係る専門知識を持つ要員を確保する。

なお、本業務は尼崎市公共調達基本条例第24条（従前従事労働者の雇用）の対象であることに留意する。

(5) 研修の実施

業務従事者に対する研修計画書を作成し、その計画書に基づき、マナー及び接遇を含めた業務遂行に必要な知識・技術を習得するための研修を実施する。

ア 業務内容を把握し、業務を適正に遂行できるようにする。

イ 機器の操作方法を習得し、業務に必要なシステム等を操作できるようにする。

ウ 個人情報保護及び秘密保持に関する内容を把握し、遵守できるようにする。

エ 人権に関する見識を習得し、接遇に反映させる。（多文化共生等の外国人に関するものを含む。）

オ 業務に関する法令等について知識を習得し、遵守できるようにする。

7 業務体制

(1) 業務従事者への指揮命令及び監督は、受託者が自ら行い、受託者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行する。

(2) 本業務の遂行に当たり必要な処理判断基準については、事前に本市と調整を行っておくものであり、本市と業務内容についてのやりとりは行わない。また、本業務の事務処理に当たっては、考慮すべき特別な事情を除き、「4 業務履行場所」において統一した事務処理を行う。

(3) 本業務を統括する統括責任者を選任し、本庁市民課に配置する。なお、統括責任者は戸籍法及び住民基本台帳法等の関連法規を熟知するとともに、取扱業務に関する実務経験を有する者（2年以上が望ましい）、又は同等の能力を有すると認められ、円滑に業務を行うことができる者を充てる。

統括責任者の主な業務内容は以下のとおり。

ア 本業務全体の把握（進捗管理を含む）、業務水準の維持・向上、業務の分析・改善及びセキュリティ等のリスク管理等、本業務に係るマネジメント全般

イ 本市との連絡調整

ウ 月1回開催される定例会において、業務実績報告書の作成及び本市への報告

エ 現場責任者や業務従事者の育成及び研修計画の作成

(4) 現場を統括する現場責任者を、本庁市民課各窓口（窓口・戸籍・郵送）及び各サービスセンターに一人以上常駐させる。現場責任者については、戸籍法及び住民基本台帳法等の関連法規を熟知するとともに、取扱業務に関する実務経験を有する者（1年以上が望ましい）、又は同等の能力を有すると認められ、円滑に業務を行うことができる者を充てる。

また、現場責任者が不在となる場合は、同程度のスキルを有する代行者を選任し、履行場所に配置の上、腕章等により業務従事者と識別を明確にする。

現場責任者の主な業務は次のとおり。

ア 担当業務に係る、本市との協議及び連絡調整の窓口

イ 担当業務に係る従事者の指揮・管理、育成等

ウ 統括責任者の補佐

エ トラブル発生時の迅速な対応

- (5) 業務の実務担当者として、担当業務の内容を理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能な業務従事者を配置する。
- (6) 統括責任者及び現場責任者については、選任後速やかにその氏名を本市に報告する。
統括責任者及び現場責任者の変更は、原則、変更の1か月前までに文書で本市に報告をし、やむを得ないと本市が認めた場合に限り可とする。この場合、後任者は、前任者と同等以上の技量のある者とし、研修期間中は増員等の対応を行い、業務に支障をきたさないようにする。また、統括責任者と現場責任者の兼任は原則不可とする。
- (7) 業務に必要な業務従事者は、受託者の責任において業務量の変動に応じて適切な要員を配置し、効率的な運用が可能な体制を整備する。特に業務運営開始当初や繁忙期・休日明けの開庁日・特異日等については、業務従事者の業務習熟度等も勘案し、業務の停滞等が起こらないよう特段の配慮を行う。
- (8) 受託者は、管理者を含む全従事者の名簿をあらかじめ本市に提出する。また、業務従事者に変更があった場合は、速やかに変更後の名簿を提出する。
- (9) 業務従事者への接遇及び必要な知識を習得するための教育・研修等については、費用も含め、全て受託者の責任により行う。
- (10) 受託者は、外国語に対応可能な従事者を常時配置する、又はそれと同等の対応が可能な仕組みを導入する。なお、翻訳ツール等に係る費用は受託者の負担とする。
- (11) 受託者及び従事者は、公務を執り行っていることを十分認識し、接遇者として身だしなみ、言葉遣い等のマナーには十分注意し、本市の信用を失墜するような行為を行わないようにする。また、本市は、業務従事者が本業務の履行に支障をきたすと認められるときは、受託者に対し、その理由を明示した書面により必要な措置を取るべきことを請求することができる。
- (12) 受託者は、受託者が用意する会社名及び氏名（名字）の記載のある名札を着用する。なお、名札の形式については事前に本市と協議する。
- (13) 受託者は、後述「13 納期管理」に記載のとおり、納期管理が可能な体制を図る。
- (14) 受託者は、感染症等の感染拡大時や地震等災害発生時においても、業務への影響を最小限にすべく、市民サービスを維持できる体制を構築する。

8 苦情やトラブル等の対応

- (1) 本業務を行うに当たり、苦情が生じた場合は、受託者が責任を持って対応するとともに、事案発生後即、対応と並行して遅滞なく本市へ報告する。特に苦情の原因が専ら受託者に起因する事案については、統括責任者が対応困難な場合であっても、受託者が責任を持って対応する。ただし、受託者が対応することが、かえってトラブルの深刻化や長期化を招くおそれがある場合には、遅滞なく統括責任者又は現場責任者から本市に引き継ぐ。
- (2) 即時対応、即時改善を基本とし、その対応については、苦情等の原因・経緯・再発防止策をまとめた報告書を翌営業日までに本市に提出する。

- (3) 停電や機器の故障によるシステム障害等の発生時においては、業務の維持・継続を基本として、業務手順の変更や来庁者への案内など受託者において臨機応変に対応する。

9 法令の遵守、秘密の保持及び個人情報保護

(1) 法令の遵守、秘密の保持

受託者及びその従事者は、本契約の履行に当たっては、戸籍法、住民基本台帳法等に基づき適切に処理する。また、個人情報の保護に留意し、秘密の保持に関する全ての法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、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解除後において、いかなる理由によっても他人に漏らしてはならない。

(2) 個人情報保護の徹底

本業務は、戸籍、住民基本台帳等の住民情報を取り扱っており、本市職員は地方公務員法及び地方税法等において守秘義務が課せられているため、これらの個人情報については厳格な管理を行っている。受託者においても本市職員と同水準の義務を課すため、個人情報保護法（平成 15 年法律第 57 号）等関係法令のほか、本市の「個人情報・データ取扱特記事項」、「尼崎市情報セキュリティ基本方針」及び「尼崎市情報セキュリティ対策基準」についても遵守し、個人情報を含む住民情報等の厳格な管理に万全の体制を整備する。

また、受託者は、①プライバシーマーク ② ISO/IEC27001 又は JISQ2700 のいずれかの認証を事業開始時から終了まで取得し、本市に報告する。

10 施設等の使用管理

- (1) 本市は、受託者に委託業務遂行上必要な執務スペースや設備機械器具、備品等は無償で使用させることができ、受託者は、前述「4 業務履行場所」に記載の施設等を善良な管理者としての注意を持って取り扱う。

【使用する端末機器等】

システム機器等	住民記録システム
	戸籍総合システム
	コンビニ交付システム
	POS レジ機器
	番号案内表示機
	FAX 複合機及び電話機 ※受託者内の事務連絡等は、受託者の電話で行う。
	マイナンバーカード裏書機
	契印機
什器等	机
	いす
	ロッカー

	書庫
消耗品	コピー用紙（業務システムプリンタ及びファクシミリの使用に限る）
	各種封筒
	呼出し用ファイル一式
	上記システムに係るトナーカートリッジ等
	来庁者用文具（ペン、印章用品等）
	業務履行のため必要となるもの ※受託者の管理業務用で必要となる機器、機材、文具類、一般消耗品等は含まない

(2) 受託者が業務効率化に必要であると判断した場合、本市が用意する機器・什器等とは別に受託者が機器・什器等を持ち込んで使用することができる。

ア 受託者による機器、什器等の持込及び撤去に際しては、必要最低限とし、本市の許可を得る。

イ 持ち込んだ機器、什器等の管理を徹底する。機器、什器等の紛失・盗難等について、本市は一切の責任を負わない。

ウ インターネット回線、電話回線の独自契約については、本市の許可を得る。

エ 持ち込んだ機器、什器等は原則本市のネットワークと接続しない。

オ 委託期間終了後における持ち込んだ機器、什器等の撤去に関する費用は受託者が負担する。

(3) 前述「4 業務履行場所」に記載の各施設における所有者・管理者等が定める各種規則・指示等を遵守する。

1 1 受託者の経費負担

前述「10 施設等の使用管理(1)」に掲げる設備機械器具等の使用に伴う証明書用紙、電気料金、その他本業務で本市が必要と認める物品等については、本市が負担する。

その他前述以外で、受託者が業務を遂行する上で必要とする機器、機材、文具類、一般消耗品等については、受託者が負担する。

1 2 委託業務の概要

業務の対象となる証明書、届出受付等の一覧は別紙1のとおりとする。

なお、業務工程上、公権力の行使（DV、公印の押印、受理決定等の判断を伴うもの）に当たる業務については、本業務の対象外とするとともに本業務と明確に分離・区分する。

事実上の行為又は補助的行為として別途作成する業務手順書及び業務マニュアル等に定める作業を委託し、受託者はその作業を独自のノウハウと運営により完結する。

なお、本仕様書及び添付の別紙等に定めのない事項については、本市と受託者で協議の上決定する。また、同様に委託範囲について変更・改訂の必要がある場合も、本市と受託者で協議の上決定する。

(1) 住民異動届出関連業務

業務詳細については別に定める。

窓口で住民異動届の受付を行う。受付では本人確認及び当該届出に対して住民基本台帳法令上必要な要件を満たしているか、必要書類が添付されているか、届書に記載漏れはないか等を確認する。また、届出種類に応じて必要な手続を案内する。

また、転入や転居する者の中に市立の小中学校に通っている児童生徒がいる場合で校区に変更が生じる場合は、就学通知書等を交付する。

住民異動届の受付の際には必要に応じて、他市区町村へ電話照会を行い、必要事項を確認する。

一日分の件数を集計し、当日中に納品する。（本庁市民課を除く。）

ア 住民異動届の受付に関する業務

イ 旧姓併記（旧氏記載請求書、旧氏変更請求書、旧氏削除請求書）の受付に関する業務

ウ 転出証明書（転出証明書に準ずる証明書を含む。）の作成に関する業務

エ 転出証明書（転出証明書に準ずる証明書を含む。）の交付業務

オ 住民異動に伴う就学通知書等の交付業務

カ 住民異動に伴う区域外就学届の受付業務

※住民異動に伴わない小・中学校就学予定者の区域外就学届の受付業務については、
各サービスセンターのみ

キ 住民異動に伴う関係各課への案内に関する業務

ク 住民異動に伴う通知書等の発送に関する業務

ケ 届書等の整理・編てつに関する業務（本庁市民課を除く。）

コ その他事実上の行為又は補助的業務

(ア) 届出に伴う記載変更時の特別永住者証明書、在留カード、特定特別永住者証明書及び特定在留カードにおける IC チップへの記録及び裏書（公印の押印を除く。）

(イ) 住居表示台帳（中高層・枝番の一覧）の更新

(2) 証明書受付業務

業務詳細については別に定める。

窓口にて請求者、申出者又は申請者（以下「申請者等」という。）を呼出し、申請書類を確認し、法令等に基づいた請求権限の確認及び本人確認を行う。申請書類の記載事項に不備があるときは聴取及び説明を行い、適宜加筆、修正等を求める。また、申請に際して必要な書類が不足又は不適当なときは、適宜追完、差替え等を求める。

ア 各種証明書の交付申請の受付に関する業務

イ その他事実上の行為又は補助的業務

- (ア) 各サービスセンターにおける住居表示証明書交付申請受付
- (イ) 職務上請求書紛失リストの更新
- (3) 証明書作成業務
 - 業務詳細については別に定める。
 - 申請内容及び申請事由に基づき、本市戸籍システム及び住民記録システムを操作して各種証明書を作成する。申請内容及び申請事由と証明書記載の情報に矛盾が生じた場合は、再度聴取及び説明を行い、適宜処理する。
 - また、証明書作成の際には必要に応じて、他市区町村への電話照会を行い、必要事項を確認する。
 - 事前登録型本人通知制度（以下「本人通知制度」という。）の登録者に係る通知対象証明書の交付請求があった場合は、対象者への申請であることがわかるように申請書に専用のゴム印を押し、本人通知送付対象者へ請求書区分等の入力を行う。また、申請書類一式の写しをとり、本市へ納品する。
 - ア 各種証明書の交付申請の証明書作成に関する業務
 - イ 本人通知制度登録者に係る各種通知対象証明書の交付申請の証明書作成に関する業務
 - ウ その他事実上の行為又は補助的業務
- (4) 郵送による各種証明書の交付関連業務
 - 業務詳細については業務マニュアル（別紙２及び別紙３）のとおり。
 - 申請者等からの郵送又はオンラインでの証明書等請求（以下「郵送等請求」という。）について、受付及び証明書発行、発送等に関する業務を行う。
 - 本人通知制度登録者に係る通知対象証明書の交付請求があった場合は、対象者への申請であることがわかるように申請書に専用のゴム印を押し、本人通知送付対象者へ請求書区分等の入力を行う。また、申請書類一式の写しをとり本市へ納品する。
 - 郵送請求においては、申請者等について申請書類を確認し、法令等に基づいた請求権限の確認及び本人確認を行う。
 - 郵送請求における申請書類の記載事項やオンライン申請の入力事項に不備があるときは申請者へ電話等で説明し、確認する。また、申請に際して必要な書類が不足又は不適当なときは、適宜追完、差替え等を求める。
 - 申請内容及び申請事由に基づき、本市戸籍システム及び住民記録システムを操作して各種証明書を作成する。
 - ア 郵送等請求に伴う請求書の仕分けに関する業務
 - イ 郵送等請求の受付に関する業務
 - ウ 郵送等請求された各種証明書の作成・封入・発送に関する業務
 - エ 申請書等の整理・編てつに関する業務
 - オ 郵送等請求に係る電話及びメール対応業務
 - カ その他事実上の行為又は補助的業務

キ 受付処理状況を確認及び検索できるデータベースを受託事業者において構築する。

(5) 印鑑登録関連業務

業務詳細については別に定める。

尼崎市印鑑条例（昭和 50 年条例第 15 号）等に基づき、印鑑登録申請の受付、及び登録・廃止等の処理を行う。

受付に際しては、本市の各種規程に基づく本人確認及び申請書の記載内容、印影の確認を行う。記載内容が不十分なとき等は、適宜加筆・修正等を求める。

処理においては申請書を受領し、入力処理等を行った後、本市に納品する。

印鑑登録及び廃止申請書は一日分を集計し、翌日に照会取消等があるか確認し、午前 9 時までに納品する。

ア 印鑑登録・廃止申請、印鑑登録証再交付申請に関する受付・入力業務

イ 印鑑登録証明書の作成に関する業務

ウ 印鑑登録証・印鑑登録証明書の交付業務

エ 申請書等の整理・編てつに関する業務

オ その他事実上の行為又は補助的業務

照会登録における郵便物が届かない等の市民からの電話対応

(6) 本人通知制度に関する業務

業務詳細については別に定める。

尼崎市住民票の写し等の交付に係る本人通知に関する規則（平成 27 年規則第 66 号）等に基づき、本人通知制度の登録申出書、登録変更・廃止届の受付を行う。

受付に際しては、本市の各種規程に基づく本人確認及び登録申出書、登録変更・廃止届の記載内容を確認する。記載内容が不十分な場合等は、適宜加筆・修正等を求める。

ア 本人通知制度の登録・変更・廃止の受付・入力に関する業務

イ 申出書等の整理に関する業務

ウ その他事実上の行為又は補助的業務

(7) マイナンバーカード等に関する業務

業務詳細については別に定める。

マイナンバーカード（以下「カード」という。）等の返納等の受付、カード所持者の受付業務等

ア カード等の受付に関する業務

(ア) カード等の返納（全般）受付及び回収（住民異動、戸籍届出に伴わないものを含む。）

(イ) 住民異動や戸籍届出に伴うカードの暗証番号変更・再設定、電子証明書更新等や継続利用（券面変更、電子証明書の発行を含む。）の受付

(ウ) 住民異動に伴う特定在留カード交付申請の受付

(エ) 住民異動や戸籍届出を伴わない電子証明書の発行（更新）の受付

(オ) 顔認証マイナンバーカードへの切替案内及びカードの追記欄満記載時の、本庁南館マイナンバーカード窓口及びマイナンバーカード塚口窓口への案内

(カ) カードの暗証番号初期化（ロック解除、暗証番号の再設定）の受付

(キ) 国外転出時の返納届（券面変更）の受付

(ク) 国外転出時の継続利用の受付

※本庁市民課での取扱業務は(イ)、(ウ)、(オ)、(ク)のみとし、その他の業務はマイナンバーカード普及担当窓口へ案内する。

※取扱業務に変更が生じる場合は、対応範囲について双方協議を行う。

イ その他事実上の行為又は補助的業務

(ア) 届出に伴う記載事項変更時のカード等における追記（印章公印の押印を除く。）

(イ) カードの申請に係る勧奨補助業務

ウ 住民基本台帳カードの回収業務

(8) 戸籍届出関連業務

業務詳細については別に定める。

届出窓口で戸籍届書の受付を行う。受付に際しては、本人確認及び当該届出に対して戸籍法令上必要な要件を満たしているか、必要書類が添付されているか、届書に記載漏れはないか等を確認する。

また、本市の受理決定後、届出種類に応じて、必要な手続を案内する。

受付の際には必要に応じて、戸籍副本の確認や他市区町村への電話照会を行い、必要事項を確認する。

時間外窓口受付分については、当該届出に対して戸籍法令上必要な要件を満たしているか、必要書類が添付されているか、届書に記載漏れはないか等を確認する。

土曜日における各サービスセンターでの戸籍受付業務については、当日中に届書及び受付件数を本市に報告する。

サービスセンターの土曜日業務として、本庁の時間外窓口にて受付した戸籍届書でその都度サービスセンターにFAXされたものについては、必要に応じ順次戸籍副本の異動予約（副本システムの非稼働日は本市戸籍システムでの保留設定。以下同じ。）を行う。さらに、金曜日業務時間終了後から土曜日午前9時までに受付したものは土曜日業務開始までに順次必要なものについて戸籍副本の異動予約を行う。本庁の時間外窓口受付分の異動予約対象は金曜日業務終了後から土曜日午後5時までとするが、金曜日、土曜日が祝日等の場合は、対象について別途本市と協議する。

なお、戸籍届書の受信サービスセンターについては、受託者が指定する。併せて、受託者が指定した場所及び時間については別途本市と協議し決定する。

また、年末年始等の大型連休及び特異日等の際には、大量の時間外窓口受付分の届書が発生することが予想されるため、本市と協議の上、休日明け前日等に、戸籍副本の異動予約、届書の審査等を行い、開庁日の各種届出や証明発行に対応できる体制をとる。

ア 戸籍届書の受付に関する業務

イ 戸籍届における異動予約に関する業務

ウ 埋葬・火葬許可証の交付申請の受付・作成交付に関する業務

エ その他事実上の行為又は補助的業務

(9) フロアマネージャー業務

前述「4 業務履行場所」に記載の各拠点に常時 1 名以上、各窓口業務の内容を熟知したフロアマネージャーを配置する。

業務詳細については以下のとおりとする。

窓口での受付に係る各種申請書及び届出書に関する案内を行うとともに、その他状況に応じて必要と認める業務については事前に協議する。

ア 各種申請書及び届出書に関する記載補助業務

※本市もしくは受託者が窓口 DX に資するシステムを導入した場合、本システムへの案内等を含む。（令和 8 年 2 月より JR 尼崎サービスセンターにおいて「らくらく窓口証明書交付サービス」を試行的に実施予定）

イ 来庁者への一般的な応対、その他事実上の行為又は補助的業務

ウ 上記ア及びイを超える問合せについては、庁内案内窓口への案内、又は本市へ引き継ぐ。

(10) 各種証明書の交付及び手数料の徴収・精算業務並びに各種証明申請書の編てつに関する業務

業務詳細については別に定める。

各種証明書については、本市が審査を行い、交付決定後、受託者が市民へ交付し、申請書及び添付書類とともに本市へ納品する。

各種証明書交付時に手数料を収納及び精算し、一部本市が指定する日を除き、翌開庁日に指定金融機関に納入する。

各種証明申請書に関しては、それぞれ指定した場所、方法において整理・編てつする。

(11) その他の業務

ア 業務開始前後における窓口及び執務室内の整理整頓及び申請書類の補充、掲示物の整理等

イ 本仕様書及び本市が提供する業務関連資料に基づく業務の設計

ウ 業務運用マニュアルの作成

エ 市民満足度を測定するため、アンケートを実施する。住民票等の証明書申請及び住民異動届等の届出申請時にアンケート用紙を手渡し、交付レジにて回収した後、本市に納品する。

なお、実施時期等詳細については別途協議する。

オ 業務日誌、統計資料等の各種報告書の作成を行い、本市に提出する。

カ その他事実上の行為又は補助的業務

(ア) 業務エリア内の端末の立ち上げ及び窓口エリアの開錠・施錠

(イ) 偽造防止用紙の管理

(ウ) 各サービスセンターが入所する施設の概要及び他の公共施設の入所状況等について把握するとともに、受託者内で情報共有を行う。

- (エ) 市民等からの問合せに対する他課等窓口の軽微な案内及び本市への引継ぎ
- (オ) 転入セット等市民向けのパンフレット類のセッティング及び配付
- (カ) 支給品のチェック
- (キ) 交付レジにて駐車から 1 時間経過したものへの減免措置（本庁市民課のみ。）
- (ク) 交付レジにおける日々の釣銭の準備
- (ケ) 混雑緩和及び感染症対策に努める。

1 3 納期管理

各業務についての納期は下表のとおりとする。

業務内容	納期
各種証明書受付・交付業務	即時
住民異動届出受付業務	即時
旧姓併記の受付業務	即時
住民異動届出関連業務	即日（本庁市民課を除く。）
戸籍届出受付業務	窓口受理分 即時 時間外窓口受付分 ・ 保留設定については直前開庁日の業務時間終了後から土曜日業務時間終了までの受付分は即日、土曜日業務時間終了後から翌開庁日業務開始時間までの受付分は午前 9 時まで ・ 届書納期については翌開庁日午後 3 時まで （届書については、処理が済んだものから随時速やかに納品する。また、届出件数及び窓口件数が多い等、処理に時間を要する場合については、別途協議の上決定する。）
印鑑登録等入力	即時
印鑑登録関連業務	即日
郵送請求処理業務	即日 ただし、午後到着分については、間に合わなければ翌日処理でも可とする。さらに翌々日まで持ち越さなければならぬ場合は、本市と協議する。
受付した本人通知制度の登録申出書、変更・廃止届の納品	随時 ただし、土曜受付分については翌開庁日の正午とする。

1 4 リスク管理

詳細については、リスク分担表（別紙４）のとおり

1 5 業務報告

(1) 業務の実施計画

受託者は、あらかじめ本市と協議の上、業務の実施計画書を作成し、報告する。

(2) 会議の開催

受託者は、適宜、本市と会議を開催し、業務や課題について進捗状況の報告及び協議を行う。また、本市との会議やその他打ち合わせを行った場合は、受託者が作成した結果報告書を双方で確認する。

ア 月次定例会（毎月第２火曜日頃）

(ア) 月次件数報告

各窓口の来庁者数、各業務の処理件数、返品率、混雑状況の動向等

(イ) クレーム、トラブル案件等

クレーム、トラブル、事務処理ミス、エスカレーション案件等の共有

(ウ) 偽装請負及び情報セキュリティの確認

偽装請負の疑いのある事象及び情報セキュリティに問題がある事象への実態調査報告

(エ) 情報共有、各拠点への指示事項等

イ 業務課題検討会議（随時）

業務遂行上の課題や緊急を要する事項の協議・検討等

(3) 前述(1)及び(2)について、必要に応じて web 会議等を利用し実施する。

1 6 再委託

(1) 受託者は、業務の全部を一括して、又は本委託の主要な部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

(2) 受託者は、事前に書面により本市の承諾を得た場合に限り、本委託の主要な部分を除く業務の一部を再委託（第三者に委託し、又は請け負わせることをいう。以下同じ。）することができる。

(3) 受託者は、再委託の契約を締結した第三者（以下「再委託先」という。）に、二次以下の再委託をさせてはならない。ただし、業務の性質その他の理由で、真にやむを得ない場合はこの限りではない。

(4) 前述(3)のただし書きを適用する場合、前述(2)の規定を準用する。

(5) 受託者は、本市に対して、再委託先（二次以下の再委託を含む。以下同じ。）が前述(2)（(4)で準用する場合を含む。）で規定する承諾に基づき行う本委託の一部の業務（以下「再委託業務」という。）を履行するに当たり行った、全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

- (6) 再委託先が再委託業務の履行において、本市に損害が発生した場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

17 第三者賠償

受託者が業務を行うに当たり、第三者に及ぼした損害については原則受託者が対応し、当該第三者に損害賠償を行わなければならないときは、受託者がその損害額を負担する。

18 契約終了時の業務の引継ぎ

- (1) 受託者は本契約が終了した場合(期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。)は、本業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料・情報等を遅滞なく本市に返還しなければならない。

なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受託者はその損害を賠償するとともに、施設については受託者の負担において原状復帰させる。

- (2) 受託者は本契約が終了した場合に、受託者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにする。
- (3) 受託者は本契約が終了する際に、本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行う。その際、引継ぎ項目及び必要となる資料については、本市と事前に取り決めのうえ、業務に支障をきたさないよう責任を持って対応する。

なお、本市と事前に取り決めた引継ぎ項目において未完了であった場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行う。本市は、受託者が上記に違反し損害が生じた場合には、受託者に対しその損害額の賠償を求めることができる。

19 その他

- (1) 本市又は受託者が契約額の見直しを求める場合は、本契約を締結するに当たり、契約額算定の前提となった人件費単価や年間取扱件数等が著しく増減しているかを目安として、協議を行う。
- (2) 公共施設等の集約化・複合化・老朽化対策等により、業務の履行に影響が生じる場合は、本市と受託者で協議の上、解決する。
- (3) 本市の指定公金事務取扱者としての指定を受け、手数料及び金員の適切な管理を行った上で、帳簿の備え付け及び保存、また本市からの報告要求及び立入検査等に応じる。
- (4) 受託者は、常に適切かつ丁寧迅速に対応するとともに、本業務の目的に沿った市民サービスの向上を考え、本市と協議の上、窓口DXに資する取組を行うなど窓口業務の改善を図る。
- (5) 本仕様書の解釈について疑義が生じたとき、又は法令や国からの通知、政府の進めるデジタル化の推進等により窓口編成や各サービスセンターの開庁時間等、その他委託業務に

影響がある場合及び本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者で協議の上決定する。

以 上

証明書受付・交付書類…仕様書 12(2)～(4)に係るもの

種別	受付・交付書類
住民票関係	住民票の写し（除住民票含む。）、広域交付住民票、住民票記載事項証明書
附票	戸籍附票の写し（除附票含む。）
戸籍関係	全部・個人事項証明、戸籍謄抄本（事故簿）、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、受理証明書、広域交付戸籍証明書、戸籍（除籍）電子証明書提供用識別符号、届書等情報内容証明書
印鑑登録関係	印鑑登録証、印鑑登録証明書
その他 行政証明	身分証明書、独身証明書、不在籍証明書、再製原戸籍、不在住証明書、住居表示証明書、住民票コード通知書、除籍廃棄済証明書、住民票廃棄済証明書、附票廃棄済証明書、埋火葬許可証交付済証明、婚姻要件具備証明書、外国での使用を目的とした日本人の身分事項に関する証明書、戸籍届の受理した形跡のない証明書、戸籍受附帳記載証明書、戸籍受附帳廃棄済証明書、戸籍法 4 1 条証明提出の証明書

届出受付・処理、その他の事務 12(1)、(5)、(8)に係るもの

種別		
異動届等受付		転入、転居、転出（証明書の作成等含む）、転出取消、住所設定、世帯変更、世帯主変更、世帯合併、世帯分離、住所修正、その他住民基本台帳法に基づく異動届出全般及び旧姓併記
印鑑登録		照会・回答・即時登録・廃止・印鑑登録証再交付受付処理
学事関係		就学通知書、就学についてのお知らせ（外国人住民）、区域外就学届、就学时健康診断通知書 （※住民異動に伴わない区域外就学届の受付業務については、各サービスセンターのみ）
その他		住居表示の証明（各サービスセンターのみ）、県内居住証明
戸籍関係事務	戸籍届出受付	出生届、認知届（胎児含む。）、養子縁組届、養子離縁届、特別養子縁組届、特別養子離縁届、戸籍法 73 条の 2 の届、婚姻届、離婚届、戸籍法 77 条の 2 の届、親権（管理権）届、未成年後見終了届、死亡届、失踪届、復氏届、姻族関係終了

		届、入籍届、分籍届、国籍取得届、帰化届、国籍選択届、戸籍法 107 条 1 項・2 項・3 項・4 項の届、名の変更届、転籍届、不受理申出及び取下げ、続柄の更正申出、死産届 (ただし、渉外戸籍届に関する以下の届及び各届書の手順書において市職員に引き継ぐものを除く。) 【国内で発生】 ① 父母ともに外国籍の場合で、その中に韓国・朝鮮・中国・フィリピン・ベトナムの 5 か国以外の国籍の者が含まれる出生届 ② 事件本人に韓国・朝鮮・中国・フィリピン・ベトナムの 5 か国以外の国籍の者が含まれる婚姻届 ③ 事件本人に韓国・朝鮮・中国・フィリピン・ベトナムの 5 か国以外の国籍の者が含まれる離婚届 (ただし、配偶者が日本人であり、かつ、日本法を準拠法とする離婚届を除く) ④ 母が韓国・朝鮮・中国の 3 か国以外の外国人の場合の胎児認知届 ⑤ 上記①から④を除く渉外戸籍届のうち、事件本人に韓国・朝鮮・中国の 3 か国以外の国籍の者が含まれる届 【国外で発生】 ①死亡地が外国のため添付の死亡を証する書類が外国で発行された死亡届 ②出生地が外国のため添付の出生を証する書類が外国で発行された出生届 ③事件本人の一方もしくは双方が日本人で外国の方式により成立した身分行為の報告的届出
	埋火葬許可証の発行	死亡、死産

業務マニュアル（郵送）

1 業務内容

本業務の内容は、以下のとおりとする。

なお、業務工程上、公権力の行使に当たる業務については、本業務の対象外とするとともに本業務と明確に分離・区分する。

また、オンライン申請に係る業務マニュアルは別に定める。

- (1) 証明発行用端末機の起動等
住基用端末及び戸籍用端末の起動及び消耗品等取替え業務等適性管理
- (2) 郵便物（市民課宛ての全ての郵便物）の收受及び分類。
公文書管理担当から收受した郵便物を個人、八士業、企業、警察、公用、戸籍、管理、窓口、住民記録に分類する。
- (3) 個人、八士業、企業、警察、公用の郵便物を開封し、ファイルの前に申請書、本人確認資料、疎明資料等及び手数料を、後ろに返信用封筒及び疎明資料等の原本を差し込む。
- (4) 申請書、疎明資料の審査及び手数料（定額小為替・現金・切手等）を確認し、確認票に記載する。
 - ① 個人から戸籍謄本等の請求があった場合、返送先は、申請者の住民登録地に送付する必要があるため、請求書に記載されている申請者の住所、本人確認資料の住所及び返信用封筒の住所が同一か確認する。
また、住所が記載されていない本人確認資料（資格確認書、パスポートなど）は、戸籍端末で戸籍の附票（カウントなし）を出力し、戸籍の附票の最終住所と申請者の住所及び返信用封筒の住所が同一か確認し、違う場合は、申請者に連絡する。除籍等で最終住所地が不明な場合は住所地又は本籍地に電話照会する。
 - ② 八士業から申請があった場合は、法務省からの紛失届一覧表と照合し、職務上申請書に申請理由等が記載されているか、職印が押されているか確認する。
また、資格証明書等の疎明資料があるか確認。
 - ③ 企業からの申請があった場合は、社印が押印された申請書、社員であることがわかる証明書（社員証など）。なければ会社からの委任状、本人確認資料、関係が分かる疎明資料（賃貸契約書・金銭借用書など）、権利譲渡されている場合はその書類及び会社の所在地がわかる資料を確認する。
なお、戸籍の請求の場合は、登記事項証明書（発行 3 か月以内）の原本を確認する。
 - ④ 本人確認資料及び疎明資料が不足している場合は、申請者に連絡する。
また、各種証明書を発行した結果、手数料の不足が生じた場合でも申請者に連絡する。
 - ⑤ 市町村等からの公用申請で、税務関係の調査が含まれる場合は、申請書をコ

ピーして、申請書の原本と申請があった住民票等出力帳票を税務管理課へ引き継ぐ。

⑥ 警察関係からの申請で回答書がある場合は、回答書に氏名を記載し、日付印と市長のゴム印を押す。

⑦ 書類の不備等がない場合のみ証明書の出力等を行う。

(5) 疎明資料で委任状（原本還付）及び戸籍等の原本がある場合は、コピーをし、原本を返送する。

(6) 各種証明書作成

① 戸籍関係

戸籍謄本等の請求は、当該戸籍に記載されている者、またはその配偶者、直系尊属若しくは直系卑属から請求することができる。それ以外の場合は、委任状等法令の規定に沿った資料等が必要。

ア 戸籍全部事項証明及び戸籍個人事項証明

戸籍とは、個人の氏名、生年月日、父母との続柄や配偶者関係などを記録するものである。夫婦及び子を単位として、それぞれの戸籍がつくられており、出生から死亡にいたるまでの身分上の重要な事項が記載されている。

戸籍端末で出力する段階で画面に戸籍届出（出生・婚姻・離婚・死亡等）があり、戸籍手入れ中により保留中の場合は、解除されるまで出力しない。

イ 除籍謄抄本

婚姻や離婚、死亡、転籍等によって、その戸籍に記載されている人全員が除籍になった状態の戸籍

なお、大正以前に除籍になった戸籍については、廃棄済のため交付できないため、除籍の廃棄済証明が必要か確認する。

ウ 原戸籍謄抄本

- ・ 昭和 32 年法務省令第 27 号（戦前の家単位の戸籍から戦後の夫婦単位の戸籍への移行）により書替えられた際の書替え前の戸籍で戸主を中心とした家族が記載されている改製原戸籍
- ・ 平成 6 年法務省令第 51 号（コンピューター化が行われた際のもとなつた紙）の平成改製原戸籍（本市の場合は、平成 14 年 11 月 2 日に改製）

※上記ア～ウのうち自庁の公用請求については、広域交付を含む

エ 戸籍記載事項証明・届書等情報内容証明書（出生、婚姻、離婚、死亡等）

(7) 戸籍記載事項証明

本市で各種戸籍届出をした届書そのものの写し

本人もしくは本人から委任を受けた者、届出人等利害関係人であることがその届書及びその他の添付資料で確認ができれば交付できる。

- ・ 届出をした場所又は本籍地で発行

ただし、令和 6 年 2 月以前の戸籍届出に係る証明書の請求については、本籍地管轄法務局を案内する。

- ・ 日本国籍の人の届書は原則非公開。

なお、死亡届を年金・簡易保険で使用する場合は、交付できる。ただし、簡易保険の場合は、「簡易保険証書」が必要。契約日が平成 19 年 10 月 1 日以降（民営化）については発行できない。

外国籍の人については保存期間はない。ただし、保存されていないため交付できないものについてはその旨連絡し、戸籍受附帳廃棄済証明（昭和 25 年以前の分については、廃棄済）が必要か確認する。必要な場合は、廃棄済証明を作成する。また、端末で出力した帳票は、公印が必要なため職員に引き継ぐ。

(イ) 届書等情報内容証明

- ・ 令和 6 年 3 月 1 日以後の戸籍届出にかかる、日本国籍の人からの当該証明請求については、基本的には(イ)を発行する。
- ・ 届書そのものの写しではなく、スキャンデータをシステム出力する。
- ・ 外国籍の人については対象外で、引き続き(ア)の発行となる。

オ 戸籍届受理証明（出生、婚姻、離婚、死亡等）

本市に届出があり、請求者は、届出人本人。（本人以外の請求の場合は、委任状が必要）

カ 戸籍（除籍）電子証明書提出用識別符号

- ・ 令和 7 年 3 月 24 日から交付しており、郵送による請求は本籍分のみの発行となる。
- ・ 交付請求できるのは、本人等（戸籍に記載されている者、配偶者、直系尊属、直系卑属）または委任による代理請求が可能。

② 住民登録関係

交付請求できるのは、本人または本人と同一世帯に属する人で、代理人（本人または本人と同一世帯以外の人）の場合は、委任状が必要。それ以外の場合は、法令の規定に沿った資料等が必要。

ア 住民票の写し（世帯全部、個人）

イ 除かれた住民票の写し（個人）

転出、死亡等で除かれたもの

ウ 住民票の記載事項証明（世帯全部、個人）

- ・ 端末から出力する住民票記載事項証明
「就職用」（労働基準法第 111 条）、「失業給付」（雇用保険法第 75 条）
で必要な場合は、本人分のみを発行する。この場合は、手数料無料
発行する時は、住民票の上部にゴム印を押す。

- ・ 申請者が送ってくる用紙に証明する記載事項証明
発行履歴をつけるため請求と同等の内容の記載事項証明を出力したうえで、
日付等のゴム印を押印し用紙（間違っている場合は、訂正後）と一緒に職員
に引き継ぐ。
職員は用紙に記載されている住所が合っているか確認し、公印を押して受託
者に渡す。

エ 戸籍の附票の写し（全部及び一部）

住所の経歴を記録しているもので、戸籍と対になっている。

なお、平成 14 年 11 月 2 日に戸籍の改製をしているため平成 14 年 11 月 1 日
以前の附票は、廃棄済になっている。戸籍の附票の廃棄済については、③そ
他の証明書エ(イ)参照

③ その他の証明書

不在住・不在籍証明、不在籍証明、除籍の廃棄済証明、戸籍の附票の廃棄済証
明、住民票の廃棄済証明、死体（死胎）火葬許可証交付済証明書等については、
作成後（※手作業にて作成した証明書については控えをとる）職員に引継ぎ、
職員は公印押印後、受託者に渡す。

ア 身分証明

- ・ 後見の登記（禁治産又は準禁治産の宣告）の通知を受けていない証明
 - i. 本市が本籍地。（本籍地でないと発行できない）
 - ii. 申請者は本人もしくは同一戸籍内の人以外は委任状が必要。
- ・ 破産宣告の通知を受けていない証明
破産手続きを家庭裁判所で行い、破産宣告された旨が本籍地へ通知される。
破産宣告の事項は非公開となっているため、本人以外の申請には必ず委任
状が必要になる。
 - i. 本市が本籍地。（本籍地でないと発行できない）
 - ii. 申請者は本人。（配偶者・親子であっても委任状が必要）

イ 不在住・不在籍証明

(ア) 不在住証明

現在、住民基本台帳に登録がないという証明であり、住記端末で住民登録
の有無を確認し、ない場合は、不在住証明を作成し職員に引き継ぐ。

(イ) 不在籍証明

現在、本籍地として登録がないという証明であり、戸籍端末で戸籍の有無
を確認し、ない場合は、不在籍証明を作成し職員に引き継ぐ。不在証明とセ
ットの場合は、1 枚で両方を証明することが可能。

ウ 独身証明

- ・ 婚姻をする際に婚姻条件を満たしていることを証明する。

- ・ 郵送による申請は本籍地への請求となる。(広域交付は不可)
- ・ 本人自ら請求するもので委任状の添付があっても代理人による請求は認められない。本人確認ができる(証明書の送付先が本人の附票の住所と一致している)場合に限り、本人からの郵送による請求に応じることができる。

エ 廃棄済証明

(ア) 除籍の廃棄済証明

保存期間を経過して破棄されたことを証明する。

大正以前に除籍になった戸籍の請求があった場合、申請者に廃棄済のため交付できない旨連絡し、廃棄済証明が必要か確認する。必要な場合は、除籍の廃棄済証明を作成し職員に引き継ぐ。

(イ) 戸籍の附票の廃棄済証明

本市では平成 14 年 11 月 2 日に戸籍の改製を実施しているため、平成 14 年 11 月 1 日以前の改製原附票(住民基本台帳法施行令等の一部を改正する政令(令和元年政令第 26 号)による改正前の住民基本台帳法施行令第 34 条に基づき消除された戸籍の附票)については、廃棄済になっているため申請者に廃棄済のため交付できない旨連絡し、廃棄済証明が必要か確認する。必要な場合は、戸籍の附票の廃棄済証明を作成し職員に引き継ぐ。

(ウ) 住民票の廃棄済証明

住民基本台帳法施行令第 34 条に基づき消除された住民票は、その消除された日から 150 年間保存する。(平成 25 年度以前に消除された住民票は 5 年経過により廃棄済みであるが、住民票を改製した場合における改製前の住民票については保存されているものもある。)

請求があった場合は、端末より登録状況の有無を確認し、ない場合は、廃棄済証明を作成し職員に引き継ぐ。

オ その他の証明

(ア) 死体(死胎)火葬許可証交付済証明書

死亡届(死産届)提出の際に火葬許可証が交付されており、納骨等で必要となるが紛失した場合、同一人物に対して再度交付することができないため、同許可証を交付していることを証明するものである。平成 14 年 11 月 2 日以降(時間外に届出された場合は、除く)に届出されたものについては、端末から出力することができる。なお、平成 14 年 11 月 1 日以前に届出されたもの、時間外に届出されたものは出力できないため職員に資料をもらい、死体(死胎)火葬許可証交付済証明書を作成し、職員に引き継ぐ。

(イ) 戸籍届の受理した形跡のない証明書(特に外国籍の人の請求が多い)

- ・ 戸籍の届出を本市で受付をしたことが確認できない時に交付する証明書
- ・ 本籍地(国籍)、筆頭者、氏名(本名)、生年月日(西暦)を確認する。

- ・ 届出の種類（出生・婚姻・離婚・死亡等）、証明期間（いつからいつまでの間に届出が出ていないか証明するため必要）を申請書に記入
- ・ 申請者は本人、本人より委任された人または利害関係人
- ・ 戸籍端末で記載事項証明（外国籍）の有無を確認し、ない場合は、申請者に連絡し必要な場合は、戸籍届の受理した形跡のない証明書を作成し職員に引き継ぐ。

(ウ) 外国人の届書は、戸籍法施行規則第 50 条先例で当分の間、市町村で保存されることになっているが、届出が保存されていない分については、受附帳に記載のあることの証明を行う。

- ・ 届出の種類、証明希望者の氏名（本名）、分かれば生年月日（西暦）を確認する。
- ・ 申請者は本人、本人より委任された人または利害関係人

(エ) 戸籍受附帳廃棄済証明書

戸籍届出を受理した際に、記入される見出しのことを受附帳という。

昭和 25 年以前は、廃棄し届書は保存されていない。特に外国籍の人の請求が多い。

- ・ 届出の種類、証明希望者の氏名（本名）、わかれば生年月日（西暦）記入を確認する。
- ・ 申請者は本人、本人より委任された人または利害関係人。

カ 住民票コード通知票

住民基本台帳ネットワークシステム稼働に合わせて、平成 14 年 8 月に住民登録されている住所地へ住民票コードが記載された通知書を送付しているが通知書を紛失して住民票コードが分からなくなった場合、住民票コード再交付の申請ができる。

申請できる人

- ・ 本市に住民登録している人
- ・ 本人または同一世帯からの申請に限られる。委任状の添付があっても請求は認められない。ただし、法定代理人からの申請は可能。その場合は、「登記事項証明書」等の疎明資料が必要

キ 転出証明

本市から他市へ異動する届出

住民異動届の作成及び申請書、本人確認資料、返信用封筒をコピーし、入力、仮更新し、職員に引き継ぐ。

なお、本人確認資料等の疎明資料不足及び転出日が 14 日経過している場合は、受託者が申請者に連絡する。

ク その他戸籍、住基関係の証明

(7) 申請書と各種証明書の照合

- ① 申請書と出力した各種証明書を照合し、結果を確認票に赤字で件数を記入する。
- ② 不備返送分については、確認票の返送理由に該当する項目をチェックし、申請書及び疎明資料等をコピーする。

なお、住民票及び戸籍謄本等の請求で見当たらない場合は、2名以上の者が確認し、申請書の原本とコピーに「指定のところに住民登録・戸籍見当りません。」のゴム印を赤で押し、原本を返送する。ただし、公用請求で回答書がある場合は、日付印及び市長印を押して職員に引き継ぐ。職員は公印を押して返送する。

また、警察関係の場合で回答書がある場合は、氏名を記載し、「指定のところに住民登録・戸籍見当りません。」のゴム印を赤で押し、日付印及び市長印を押して職員に引き継ぐ。職員は公印を押して返送する。回答書がない場合は、前述のとおり。

- ③ 保留分については、確認票の未処理・保留理由に該当する項目にチェックする。処理完了するまで保留する。
- ④ 個人（1～）、八士業（501～）、公用（1001～）、警察（2001～）、企業（3001～）、転出のオンライン申請（4001～）ごとに申請書の右肩に受付番号を押し、郵送受付入力へ

(8) 受付処理に関する入力（下記事項を確認及び検索できるデータベースを受託事務開始までに稼働できるよう構築する）

- ① 受付年月日
- ② 受付番号
- ③ 分類種別
 - ア 個人
 - イ 八士業
 - ウ 企業
 - エ 公用
 - オ 警察
 - カ 転出オンライン申請
- ④ 申請者氏名（漢字）
- ⑤ 申請者郵便番号
- ⑥ 申請者住所
- ⑦ 該当者氏名（カナ）
- ⑧ 人数
- ⑨ 発行した証明書の種類
有料及び無料別に記載のこと
- ⑩ 発行した証明書のそれぞれの件数

⑪ 送金額（定額小為替、現金、切手等）

⑫ 受領手数料額

⑬ 返金額

⑭ 返信料

⑮ 発送年月日

⑯ 処理状況

ア 発送完了

イ 返送理由

A ご連絡がつかず、ご請求内容の確認がとれなかったため、ご返送いたします。

B お申し出のとおり返送いたします。

C フリガナ対応しておりません。

D 指定のところに住民登録又は本籍が見当たりません。

E 除住民票・除附票は保存期間（５年）を経過したため交付できません。

F その他（50 文字以内に自由に入力することができる）

ウ 保留理由

A 手数料不足まち

B 連絡まち

C 戸籍入力まち

D 疎明資料まち

E その他（50 文字以内に自由に入力することができる）

エ その他入力項目（50 文字以内に自由に入力することができる）

オ 発送後の差し替えなど発生した場合、件数の変更及び手数料の変更による過誤調整が可能である。

カ 郵便物が返戻になった場合、返戻理由及び再発送日などのコメントを入力することができる。

(9) 点検、照合、領収書兼手数料精算書の作成及び発行（システムとして出力）

① 郵送受付入力した結果を打ち出した交付申請処理簿（チェックリスト）と出力された証明書等と申請者、該当者、交付項目、送金額、返信料等間違いがないか確認し、ダブルチェックのため職員に引き継ぐ。その結果、修正があれば訂正入力する。

② 確認後、交付申請処理簿と領収書兼手数料精算書（領収印の印影が組み込まれている）の出力

③ 交付申請処理簿を参照しながら手数料（定額小為替・現金・切手等）を抜き取り、返金がある場合は、おつりと領収書兼手数料精算書をファイルの後ろに差し込む

(10) 封入・封緘

- ① ファイルの後ろに入っている各種証明書、領収書兼手数料精算書、返送しなければならない疎明資料等を返信用封筒に封入・封緘する。

なお、封入するときも申請書と各種証明書の最終確認をする。

- ② 封入・封緘後、通数を確認する。

(11) 発送

送付された日の翌日の 17 時までに庁舎内郵便局または市役所前郵便ポストに投函する。

(12) 手数料の精算（1 日相当分）

収納事務委託の基準に沿った事務を行う。

(13) 事務管理表（各種集計表）の作成

- ① 交付申請処理簿（チェックリストも含む）を分類種別（個人、八士業、企業、公用、警察、転出のオンライン申請）ごとに出力する。

なお、交付申請処理簿（チェックリスト及び保留分も含む）の内容は、次のとおりとする。

ア 受付年月日

イ 受付番号

ウ 申請者氏名（漢字）

エ 該当者氏名（カナ）

オ 人数

カ 証明書の種類と件数

前項（6）と同様

キ 送金額（定額小為替、現金、切手等）

ク 受領手数料額

ケ 返金額

コ 返信料

サ 発送年月日

シ 処理状況（保留理由または返送理由を備考欄に記載）

ス 合計件数、合計金額を明示した物

② 領収書兼手数料精算書

ア 発行年月日

イ 受付年月日の受付番号

ウ 送金額

エ 領収額

オ 返金額

カ 送付する証明書の種類及び 1 通あたりの手数料額

キ 送付する各証明書の通数（有料、無料別）

- ク 発行元の郵便番号、住所、所属、電話番号
所属の名称が変更になった場合は、速やかに訂正する。
- ケ 有料の証明書を送付した時は、領収印の印影をつける。
- コ (8)⑯理由で証明書が交付できない時は、返送理由を印刷し、領収印の印影はつけない
- サ 一度の請求に交付可能な案件と交付不可能な案件が混在している場合は、送付する各証明書の通数、領収印の印影、返送理由を記載
- シ 公用、警察からの請求の場合は、原則、領収書兼手数料精算書は出力しないが、返送理由が(8)⑯イD～Fの場合は、返送理由及び送付通数を印刷し、領収印の印影をつけない。
なお、領収書兼手数料精算書を回答書に名称変更する。

③ 精算日計表

下記事項を毎日業務終了時に本市に提出する。

- ア 発送した年月日
- イ 当日発行した証明書の種類ごとの有料分の件数、受領額合計

④ 手数料日計表

- ア 分類種別（個人、八士業、企業、公用、警察、転出のオンライン申請）及び転出のオンライン受付、通常受付、総受付ごとの無料件数、有料件数、受領金額及び処理件数を出力する。
- イ 不見当（指定のところに住民登録又は本籍が見当たらないもの）件数の表示

⑤ 返送分一覧表

処理日に(8)⑯イの理由で返送したものを分類種別ごとに表示

- ア 返送理由番号
- イ 受付番号
- ウ 申請者（漢字）
- エ 該当者（カナ）
- オ 人数
- カ 発行した証明書の種類（有料・無料別）
- キ 送金額
- ク 手数料額
- ケ 返金額
- コ 返信料
- サ 返送理由（備考欄に記載）

⑥ 未処理一覧表

当日処理分及び過去の処理分で(8)⑯ウの理由で保留になったものを受付年月日及び分類種別ごとに表示

- ア 受付年月日
- イ 処理番号
- ウ 申請者（漢字）
- エ 申請者住所
- オ 該当者（カナ）
- カ 人数
- キ 送金額
- ク 返信料
- ケ 保留理由

⑦ 手数料月計集計表

手数料日計表を月単位で集計したもの

⑧ 郵送業務種類別件数表

月ごとの発行した証明書の種類及び件数。有料、無料の内訳を表示する。

(14) 申請者からの電話の問い合わせに対する回答及び情報公開による回答

申請者氏名、該当者氏名、受付番号、複数の受付年月日等によりデータベースから検索し、速やかに回答可能な体制を構築する。データについては、Excel に加工等ができるようにし、CSV または Excel 形式にて納品する。

(15) 法務局より「戸籍謄本等職務上請求書」の紛失の通知があったとき八士業別、氏名を入力することにより、紛失した請求書で請求があった場合に赤字で表示できるようにする。

(16) 業務に使用する機器の維持及び消耗品等管理業務

(17) 前各号の業務に付帯する業務

2 業務処理条件

(1) 当日到達分の申請は、原則即日処理するが、業務履行時間内に処理できなかったものに関しては受付業務まで行う。

なお、速達による郵送請求等早急に処理すべきものについては、優先的に対応する。また、大量の申請を受けた場合は、本市と協議の上、期日を延長することができる。

(2) 郵送申請証明書の受付入力業務は、受託者が準備する機器で処理をする。

(3) (2) で掲げているシステム及びハード（PC、プリンター等）の設置及び維持管理については、受託者の負担とする。

(4) 受託者は、繁忙期、繁忙日などにおいて、業務が遅延しないように従事者を配置する。また、病気等の急な欠勤に対しても対応できるような業務体制を構築しなければならない。

業務マニュアル（郵送：オンライン申請）

1 申請方法等

(1) オンライン申請で取り扱う証明書

ア ニ崎市オンライン申請ポータルサイトからの申請

- ①住民票の写し、②住民票記載事項証明書、③印鑑登録証明書、
- ④戸籍全部（個人）事項証明書、⑤除籍謄抄本、⑥原戸籍謄抄本、
- ⑦戸籍の附票の写し、⑧身分証明書、⑨受理証明書、⑩独身証明書

イ マイナポータルからの申請

転出証明（入力のみ）の業務詳細については別に定める。

(2) オンラインによる申請方法（市民）

- ・ 申請者が尼崎市オンライン申請ポータルサイトから手順に従い申請。
マイナンバーカードが必要でパソコン&カードリーダーか読み取り対応のスマホが必要。署名用電子証明用の暗証番号（6～16桁）も必要であるが、暗証番号を何回も間違った場合、ロックが掛かるため来庁してロック解除が必要となる。
- ・ 1回の申請で①と③などの同時申請はできず、それぞれ申請する必要がある。
※支払いはクレジットカード及びPayPay決済のみ。

2 申請受付

(1) 毎日9時と14時に申請受付処理

(2) 端末操作

※ 事前にプリンターの電源を入れて置くこと

※ 必ずWi-Fi（00AmaL_Place）、インターネットの接続がされていることを確認する。接続されていない場合、RPAが高頻度で止まる。

① Google Chrome を立ち上げ、自身のID・パスワードでオンライン申請システムへログインし、審査待ち申請状況一覧の「仮受付」データがあるかを確認。

- ・ 仮受付がない場合：処理すべき案件がないため、オンライン申請システムを閉じる。
- ・ 仮受付がある場合：オンライン申請システムを閉じた後、以下のRPA処理を行う。

② デスクトップの「RPA起動」をダブルクリック

→画面の上にある▶ ボタン（シナリオ実行）をクリック→自動で処理開始

※ 「RPA 起動」ダブルクリック後、黒い画面に「お使いのWinActor より…」のメッセージが表示された場合、「OK」をクリック

※ 印刷時の確認メッセージが出るまでは、極力マウスやキーボードを触らないこと。

（仮受付→メール送信→CSV 出力→申請内容確認票作成→印刷確認までを自動処理）

※ RPA がエラーで止まった場合、何らかのエラーメッセージが表示されるので「OK」

→画面の上にある □ ボタン（停止）をクリック。RPA 画面をはじめ、Word・Excel 等の

ファイルが開いていれば全て保存せずに閉じる。その上で再度、上記①の作業を行い、残りの証明書の処理を進める。(処理の進捗状況は、「進捗表」で確認できる)

※ エラーにより途中で止まってしまった証明書については、「RPAのエラー時の対応」の記載内容に沿って作業を行う。

③ 「申請内容確認票の印刷を行いますので準備をしてください」のメッセージが表示されるので、宛名シールがセットされていないことを確認して「OK」
→申請内容確認票（申請書）が印刷される。

④ 「「〒」と「様」を削除して下さい。また宛名シールを手差しトレイにセットしてください」のメッセージが表示されるので、宛名シール（印刷面を上）を手差し給紙する。
また、Wordの宛名シール画面において、不要な「〒」と「様」を手作業で削除した上で「OK」
→宛名シールが印刷される。

※ その後は、また自動処理が続くため、マウスやキーボードを触らないこと。

※ 反対側からも印刷可能。宛名シールの半端は随時市職員へ引き渡す。

⑤ 申請内容確認票（申請書）を1件ずつクリアファイルに入れる。

※ メモ欄に入力があるものは再申請の可能性があるので処理中の書類を確認する。
(⑦の赤色セルと同じ扱い)

⑥ 最後に自動で集計表にCSVデータを貼り付ける作業が行われる。

(全ての証明書について上記の作業がそれぞれ行われる)

全ての処理が終了したら「処理が完了しました。」と表示されるので「OK」

→右上の「×」をクリック→「WinActorを終了します。…」のメッセージが表示されるので、「OK」

⑦ 「◆集計表」のExcelファイルを開き、今回審査開始したデータが入力されているかを確認する。(申込番号で確認する)

※ 赤色セルが表示された場合は再申請のものがあるため、処理中の書類を確認する。

⑧ Google Chromeを立ち上げ、自身のID・パスワードでオンライン申請システムへログインし、審査待ち申請状況一覧の仮受付データが0件になっているかを確認する。

※ 申請状況が0件の場合、審査待ち申請状況一覧は「処理中の手続きはありません」と表示されるので、その際は必要に応じて画面左側メニューの申請データ-審査・照会-該当の手続き名をクリック-交付状態を確認する。

⑨ RPAの作業後、「オンライン申請作業確認票」へ印鑑を押し、件数を記入する。(午前9時と午後2時)

※ 差し戻し後の再申請についても操作は同じ。この場合は再申請マーク(!)が付く。
ただし、RPA処理になるため、申請内容確認票や宛名シールは二重になる。
申請内容確認票は、差し戻し時にメモ入力があれば差し戻し分と分かるので活用する。
なお、宛名シールは1枚無駄になってしまう。

※ 差し戻して再申請があったものは、「◆集計表」も2重になるので集約が必要
⇒ 差戻し再申請の場合、申込番号は同じものを引き継ぐため、「◆集計表」に同じ番号のものが貼り付けされた場合、セルが赤色になるように設定している。

赤色セルが表示された際は、それ以前の赤色セルを探し、1行まるごと削除する。

1行まるごと削除すると、番号が削除され、2重になる番号がなくなるため、自動的に赤色セルが通常に戻る。

3 証明書の作成（委託事業者）

- (1) 申請者＝カード所持者＝対象者であることを確認して、証明書を作成する。
- (2) 作成された証明書が申請どおりか、不備がないかを原則作成者とは別人が照合する。
- (3) 証明書をクリアファイルに入れる。
- (4) 申請内容確認票（申請書）の【確認欄】に証明書発行の日付と印鑑（作成者・照合者）を押す。

※ インボイス制度に対応するため、レターパック利用者が適格請求書の送付を希望される場合は、Excel ファイルを用いて請求書を作成する。（普通郵便の場合は作成しない）

※ 印鑑登録証明書で印鑑登録がない人や戸籍謄本等で尼崎市が本籍地でない人はこの時点で却下となる。（市作成定型文を送付）

※ 各証明書において何か不備があれば、この段階でオンライン申請システムを通じて、補正依頼等を行う。（必要に応じ、市職員対応）

※ 事前登録型本人通知制度の登録がある場合は、申請内容確認票（申請書）に本通のスタンプを押し、コピーを窓口サービス推進担当の管理担当へ渡す。

- (5) 照合まで済ませた後、市職員へ引き継ぎする。（請求書がある場合、併せて引き継ぐ）

4 職員による照合（市職員）

- (1) 申請内容確認票（申請書）と出力帳票に誤りがないかを確認する。
- (2) 照合後、【職員確認欄】に印鑑を押して委託事業者へ引き継ぐ。

5 手数料（電子決済）の案内（委託事業者）

- (1) 上記4の照合が終わった段階で（午前分、午後分の1日2回）オンライン申請システムで手数料の案内メールを送付する。

① Google Chrome を立ち上げ自身の ID・パスワードでオンライン申請システムへログインし、ホーム画面の該当手続きの「審査中」の件数をクリック→該当の申込番号をクリック。

※ 該当者ページにて画面上部に「メモがあります。」等の表示があるときは、「メモを見る」を押して必ず内容を確認すること。

② 「▼実行する処理を選択」から「電子証明書確認」を選択→特に確認することはないが別人でないかを確認して「実行」をクリック→確認画面「はい」

- ③ 「▼実行する処理を選択」から「手数料確定」を選択→「実行」をクリック
→金額等が表示されるので間違いがないかを確認する。

出生から死亡までの連続した戸籍謄本については、金額の変更欄の「☐変更」をクリック→金額を手入力で修正する。

(※誤入力に注意)

また、レターパックの希望があった場合は自動で金額等が表示されないため、「+手数料・費用を追加」をクリック→「レターパックライト」又は「レターパックプラス」をクリック→金額等が表示されるので確認する。

上記の入力及び確認後、「手数料確定」をクリック→確認画面にて「はい」をクリックすると申請者に手数料メールが送付される。

※ 「☒完了メールを送信する」にデフォルトでチェックが入っているので、外さずそのまま処理する。

- ④ 申請内容確認票（申請書）の【確認欄】に手数料確定の連絡の日付と印鑑、金額を記入する。

- ⑤ 画面が戻るなのでホームに戻り、審査中から入って、画面上部の状態を「納付待ち」にし、検索をクリックすると納付待ち状態の申請の一覧が表示されるので確認する。

※ この画面で納付待ち状態一覧が見れるため、1週間経過したものを取り下げる。

6 手数料の支払い（市民）

- ・支払いはクレジットカード及びPayPay 決済のみ。
- ・納付案内を送付してから1週間経過したものは取り下げたものとみなす。

7 手数料納付の確認（委託事業者）

- (1) 2(1)の時間（毎日9時と14時）に合わせて、オンライン申請システムで手数料が納付されたかを確認をする。（16時の締め作業等他の作業でシステムを操作することがあれば随時確認する）

- ① Google Chrome を立ち上げ自身の ID・パスワードでオンライン申請システムへログインし、ホーム画面の該当手続きの「納付完了」の件数をクリック→該当の申込番号をクリック

- ② 「▼実行する処理を選択」から「交付」を選択→「実行」をクリック→交付内容の確認画面が表示されるため、通数・交付日を確認（交付日＝作業日当日）し、「交付」をクリック→確認画面にて「はい」をクリックすると申請者に交付のメールが送付される。（市作成定型文が自動送信）

※ 交付方法についてはデフォルトが郵送となっているため触らない。

※ 「☒完了メールを送信する」にチェックが入っているため、外さずに処理する。

- ③ 申請内容確認票（申請書）の【確認欄】に手数料納付の確認の日付と印鑑を押す。

- ④ 画面が戻るなので申請データ一覧に戻り、画面上部の状態を「交付完了」にし、検索をクリックすると交付完了状態の申請の一覧が表示されるので確認する。

8 証明書の交付（委託事業者）

- (1) 郵送の手数料日計表への記載を行う。
- (2) 封筒（緑・茶）又はレターパック（ライト・プラス）に2(2)③で準備しておいた宛名シール（念のため宛先を確認する。住所と氏名は電子証明情報を引用しているが、郵便番号は本人の手入力）を貼り、交付物と送り状を封入し、封筒をのり付けし、午後1時まで通常郵便として発送するため市職員に引き渡す。
 - ※ 送り状は単独で封入するとよれるので、出力した証明を三つ折りにした間に挟むように入れ込むこと。
 - ※ レターパックを使用する場合、追跡シールは、申請内容確認票（申請書）の空きスペース（裏面でも可）に貼る。
- (3) 市職員に引き渡し後、「オンライン申請作業確認票」への発送の欄に印鑑を押す。

9 データ管理（委託事業者）

- (1) 「◆集計表」のExcel ファイルを開き、集計ファイルに発送日等必要項目（当日動きがあった項目）を入力する。
 - 完了日の「発送／取下」のフィルタ▽から該当のものを選択
 - 「日付」は直接入力（例：7.10.15）
 - 申込日、申込番号、申請者氏名について誤りがないかを確認する。
 - 各証明書の件数は直接入力し、メモ欄は何か特筆事項があれば入力する。
 - 手数料未納は「取下」を選択する。（備考欄に「手数料確定後1週間経過」と入力）
- (2) 当日完結したもの（発送完了、却下等）をフィルタで抽出（日付のフィルタ▽から当日の日付以外の☑を外して抽出する。空白セルの☑も不要。当日のみ☑をつけた状態）
→印刷し、必ずフィルタを元に戻してから上書き保存する。（日付のフィルタ▽から「”日付”」からフィルタをクリア(c)」をクリックし、元に戻す）
印刷した紙を日計として申請内容確認票（申請書）とともに市へ納品する。
毎月、月計も納品する。

10 納品物の確認（市職員）

- (1) 委託事業者より納品された成果物を確認し、決裁を受ける。
- (2) 決裁後オンライン申請用の簿冊に綴じる。

RPAのエラー時の対応

- 1 Google Chrome を立ち上げ、自身の ID・パスワードでオンライン申請システムへログインし、「審査待ち申請状況一覧」の仮受付データの件数を確認し、1 件以上データがあれば、件数の数字の箇所をクリックする。（「申請データ一覧」の画面に移行する）
- 2 申請データ一覧のタイトルの一番左にある「□」（「No.」の左横）をクリック→
（全ての申請データのチェックボックスに自動でチェックが入る）
画面の下にある「実行する処理を選択」→「審査開始」→右横の「選択したデータに実行」をクリックする。
「完了メールを送信する」にチェックを入れたまま、「審査開始」→「はい」をクリックする。画面上の「尼崎市オンライン受付システム」をクリックし、トップ画面に戻る。
- 3 「審査待ち申請状況一覧」の審査中の件数を確認し、件数の数字の箇所をクリックする。（「申請データ一覧」の画面に移行する）
- 4 処理すべき案件について、一番左にある「□」をクリック（すでに処理が一部進んでいる案件が残っている場合、その案件にはチェックを入れないこと）
→画面の下にある「実行する処理を選択」→「申請データ CSV 出力」→右横の「選択したデータに実行」をクリックする。
「パスワードの設定」及び「パスワードの設定（確認用）」欄に 4 桁以上の英数字（例:1111）を入力し、「実行」→「確認」をクリックする（次のメッセージの表示まで少し時間が掛かる）。出力完了のメッセージが表示されるので、ファイル名をクリックする。
- 5 表示されたフォルダを開き、中にある CSV ファイルを右クリック→「コピー」をクリックする。フォルダは右上の☒をクリックし、閉じる。
- 6 デスクトップに移行し、右クリック→「貼り付け」をクリックする。パスワードの入力画面が表示されるため、先程設定したパスワードを入力し、「OK」をクリックする。
（デスクトップに CSV データが貼り付けされる）
- 7 「【●●】申請内容確認票の作成」ファイルを開く。（該当証明書のファイルを開くこと）
「この文章を開くと、次の SQL コマンドが実行されます。…」と表示されるので、「いいえ」をクリックする。
画面上部の「差し込み文書」タブ→「差し込み印刷の開始」グループの「宛先の選択」→「既存のリストを使用」をクリックし、デスクトップに貼り付けておいた CSV ファイルを選んだ上で、「開く」をクリックする。

「windows (既定値)」にチェックが入った状態で、「OK」をクリックする。

右上の「完了」グループの「完了と差し込み」→「個々のドキュメントの編集」→「すべて」→「OK」をクリックすると、差し込み印刷が完了する。

- 8 宛名シールがセットされていないことを確認し、申請内容確認票（申請書）を印刷する。
印刷完了後、申請内容確認票のデータは、右上の☒をクリックし、全て保存せず閉じる。

- 9 「【各証明書共通】宛名シール作成」ファイルを開く。

「この文章を開くと、次の SQL コマンドが実行されます。…」と表示されるので、「いいえ」をクリックする。

画面上部の「差し込み文書」タブ→「差し込み印刷の開始」グループの「宛先の選択」→「既存のリストを使用」をクリックし、デスクトップに貼り付けておいた CSV ファイルを選んだ上で、「開く」をクリックする。

「windows (既定値)」にチェックが入った状態で、「OK」をクリックする。

右上の「完了」グループの「完了と差し込み」→「個々のドキュメントの編集」→「すべて」→「OK」をクリックすると、差し込み印刷が完了する。

※ 該当データが無く、「〒」と「様」のみ残っている箇所は、文字を全て削除する。

- 10 宛名シール（印刷面を上）を手差し給紙の上、印刷する。

※ 反対側からも印刷できます。宛名シールの半端は随時、市職員へ引き渡す。

印刷完了後、宛名シールのデータは、右上の☒をクリックし、全て保存せずに閉じる。

- 11 デスクトップにある CSV ファイルをダブルクリック→該当データ全ての行を選択→
右クリック→「コピー」をクリックする。(タイトルはコピーしない)

- 12 「◆集計表」ファイルを開き、「CSV 貼付用」シートをクリック→入力済みデータの一番下に上記でコピーした該当データを張り付ける。「申込日時」のセルをクリックし、時間以降の内容を削除する。('令和●年●月●日'のみ残す)

- 13 「決裁鑑」シートをクリックし、該当案件が正しく入力されているかを確認する。上書き保存し、ファイルを閉じる。

※ 赤色セルが表示された場合は再申請のものがあるため、処理中の書類を確認する。

- 14 開いていた CSV ファイル、オンライン申請受付システムの画面を閉じる。デスクトップの CSV ファイルを右クリック→「削除」をクリックする。

リスク分担表

契約の締結にあたり、本契約期間中に発生する可能性のある施設及び設備の使用上の事故、天災、物価上昇等の経済状況の変化など、事前に予測できない事態が発生し、業務に係る経費や収入が影響を受ける場合があるため、リスクに対する基本的な考え方を定めることとする。

なお、想定されるリスクは、別表のとおりとし、リスク分担表に記載されたリスク以外の負担については、その都度、尼崎市と受託者が協議を行い決定する。

別表

リスク			リスク負担者	
No.	種類	内容	尼崎市	受託者
1	物価・金利変動	契約期間中の人件費等物価・金利の変動(インフレ・デフレ)	協議	
2	支払い遅延・不能	委託料の支払い遅延・不能	○	
3	債務不履行	市の帰責理由による債務不履行、業務の中止・延期	○	
4		受託者の事業破綻、事業放棄、主要義務違反等		○
5	不可抗力	自然災害、戦争等市又は受託者のいずれの責にも帰すことができない事象	協議	
6	仕様変更	市の指示により仕様が大きく変更となるもの	○	
7		受託者の都合により仕様が大きく変更となるもの(要求仕様不適合)		○
8	スケジュール遅延	市が必要なインフラ等資源を提供できないことが原因によるもの	○	
9		市の政策の影響によるもの	○	
10		受託者の帰責によるもの		○
11	業務設計・業務マニュアル整備	市が提供するべき関連資料の不備等、市の帰責理由による設計・業務マニュアルの未整備	○	
12		受託者が実施すべき業務設計・業務マニュアル整備作業の不備等、受託者の帰責理由による業務設計・業務マニュアルの未整備		○
13	FAQ等情報整備	市が提供するべきFAQの根拠資料の不備等	○	
14		受託者が実施すべきFAQ等整備作業の不備等		○
15	業務従事者手配	受託者の帰責理由により運営に必要な業務従事者の確保ができない場合		○

16	労務管理	業務従事者の安全及び健康の確保、労働災害の防止業務 範囲の統括的な管理		○
17		労働災害が発生した場合の必要な措置		○
18		業務従事者に対する労務、安全、教育及び訓練		○
19	教育・研修	市が提供すべき資料等の不備等による業務従事者の知識・ 技能不足	○	
20		受託者が実施すべき教育・研修の不備等による業務従事 者の知識・技能不足		○
21	個人情報、秘密情報	市の帰責理由による個人情報の不正取得、濫用、漏洩等	○	
22	等の漏洩等	受託者の帰責理由による個人情報の不正取得、濫用、漏 洩等		○
23	データ損失、損害	市の帰責理由によるデータの損害	○	
24	リスク	受託者の帰責理由によるデータの損害		○
25		自然災害など不可抗力によるデータの損害	協議	
26	現金取扱い	市の帰責による損害	○	
27		受託者の帰責による損害		○
28		第三者による盗難等、上記以外の帰責による損害	協議	
29	機器損傷	市の帰責による事故又は誤用によるもの	○	
30		受託者の帰責による事故又は誤用によるもの		○
31		自然災害など不可抗力による損害	協議	
32	苦情・要望	業務に対する来庁者等からの苦情・要望等		○
33		上記以外の市政全般への苦情・要望等	○	
34	第三者への賠償	市の帰責による第三者賠償	○	
35		受託者の帰責による第三者賠償		○
36	サービス提供	市が提供するインフラ設備、システムの不具合、停止等	○	
37		受託者が提供するインフラ設備、システムの不具合、停 止等		○
38		自然災害など不可抗力によるもの	協議	
39	内容変更	法令等の改正その他の理由に伴う業務の追加や修正を 行う場合	協議	
40		市の政策変更により、業務内容を大幅に変更する場合	○	
41		受託者の都合により、業務内容を大幅に変更する場合		○
42		上記以外の原因により、業務内容を変更する場合	協議	
43	事業終了	事業終了時の現状復帰に係る経費		○
44	引継ぎ	事務引継ぎに係る経費		○