

1 業務名

西宮市分室業務

2 目的

本業務は、市民課越木岩分室（以下、「越木岩分室」という。）における窓口等業務、市民課西宮浜分室（以下、「西宮浜分室」という。）における窓口等業務において、個人情報保護及び業務品質に十分留意したうえで、安定的かつ高い信頼性のもと、専門的な知識や経験、技術を有する人材を安定かつ柔軟に人員配置できる受託者により、適正かつ確実に業務を遂行することを目的とする。

3 履行期間

令和6年8月1日から令和7年3月31日まで

4 履行場所

西宮市の指定する場所

- (1) 越木岩分室業務：西宮市役所市民課越木岩分室 西宮市豊楽町2番29号
越木岩会館内
- (2) 西宮浜分室業務：西宮市役所市民課西宮浜分室 西宮市西宮浜4丁目13番1号
西宮浜公民館内

受託者が業務を履行する場所は、それぞれの業務スペースのうち、原則として、西宮市が指定する場所とする。

5 業務時間

(1) 越木岩分室

月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律〔昭和23年法律第178号〕に規定する休日並びに12月29日から翌年1月3日までを除く）の午前9時30分から午後4時までとする。

窓口開庁時間は午前9時30分から12時と午後1時から4時とする。

原則、手数料の納入は12時から12時15分の間に行うこと。

(2) 西宮浜分室

上記(1)に同じ

(3) その他

受託者は各業務について、上記(1)から(2)の時間帯のほか、準備及び終了後の事務が経常的に発生した場合においても、委託業務範囲に含むものとする。

また、窓口で受付を行い、一連の処理が時間外に及ぶものについては、上記の業務時間に関わらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。

6 業務の概要

(1) 越木岩分室業務

ア 各種証明書申請受付及び交付に関すること

- イ 分室に係る電話対応業務
 - ウ 証明書交付手数料の徴収、指定金融機関への納入業務
 - エ 各種証明書の編てつ及び報告書作成業務
 - オ 越木岩会館等の複合施設であることから、当該窓口での取扱範囲に関わらず様々な問い合わせが発生する場合がありますため、適切な部署への案内などを円滑に行うこと。
 - カ 業務に支障のないよう2名を配置すること。また、開室及び閉室時にはシャッターや出入口扉を開閉し分室を適切に管理すること。
- (2) 西宮浜分室等業務
- ア 各種証明書申請受付及び交付に関すること
 - イ 分室に係る電話対応業務
 - ウ 証明書交付手数料の徴収、指定金融機関への納入業務
 - エ 各種証明書の編てつ及び報告業務
 - オ 西宮浜公民館との複合施設であることから、当該窓口での取扱範囲に関わらず様々な問い合わせが発生する場合がありますため、適切な部署への案内などを円滑に行うこと。
- (3) 業務にかかる年間の交付、発行件数の想定
- ア 越木岩分室交付、発行件数 約2,600件
 - イ 西宮浜分室交付、発行件数 約1,300件

7 委託業務の基本的事項

(1) 実施体制の構築

本業務を適切に行うため、受託者は本市と協議し以下の準備業務を行い、本業務を遂行するための適切な実施体制を構築すること。

- ア 業務計画書・事務手順・マニュアルの整備
- イ 業務実施体制の構築・適切な職員配置
- ウ 従事する職員への教育
- エ 什器・備品類の清潔な保持と整備
- オ 業務の運営準備・業務引継

(2) 事前準備

- ア 業務履行期間開始までに受託者の責任と負担で戸籍事務、住民基本台帳事務に関する専門知識をもつ要員の確保・体制の整備などを行い、業務の円滑かつ安定的な受託を行うこと。
- イ 業務履行期間開始までに無償で研修期間を設け、本市職員から業務についての研修を受けること。
- ウ 必要な機械設備、器材又は材料はあらかじめ本市へ申し出た上で、受託者の負担で準備すること。
- エ 受託者は業務従事者名簿をあらかじめ本市に提出することとし、業務従事者に変更があった場合も同様とする。

8 その他

本市で貸与する備品等は次のとおりとする。

- ・越木岩分室業務：机1台、椅子2脚

- ・西宮浜分室業務：机1台、椅子1脚

その他、本業務を実施するために必要な項目は、別紙、「西宮市個人番号カード交付関連及び分室業務共通仕様書」に定める。

以 上