

現状の事務処理に係る情報開示シート(市民課及び庁内案内業務の委託業務)

1. 業務実施場所	八尾市役所 本館1階 市民課及び総合案内付近	
2. 業務実施時間	午前8時45分から午後5時15分 ※正午から午後0時45分は昼休憩の時間ですが、窓口業務は行っております。	
3. 市役所閉庁日	土・日曜日、祝日、年末年始(12/29から1/3) ※ただし、毎月1回の休日窓口(計12日)に加え、3月末に年度末閉庁(計1日)の合計13日については臨時開庁する。(市民課窓口のみ)	
4. 業務の名称	市民課及び庁内案内業務	
5. 担当(連絡先)	名称	八尾市人権文化ふれあい部 市民課 八尾市人権文化ふれあい部 コミュニティ政策推進課 八尾市経済環境部 環境施設課
	電話番号	072-924-3864 コミュニティ政策推進課:072-924-3818 環境施設課:072-994-1261
	メールアドレス	simin@city.vao.osaka.jp コミュニティ政策推進課:com-suishin@city.vao.osaka.jp 環境施設課:kankvousisetuka@city.vao.osaka.jp
6. 業務の概要	業務の概要	・令和2年10月1日から証明発行(申請から交付)業務(※1)、住民異動届出受付・入力業務(マイナンバーカードの交付事務、電子証明書更新事務含む)、戸籍届出受付業務等を予定。 ※1証明発行(申請から交付)業務には、住民票の写し・戸籍証明等各種証明書の申請から交付業務(窓口請求及び郵送請求並びに各種手数料等の徴収)、印鑑登録事務、本人通知制度に関する事務、マイナンバーカード普及・啓発事務、母子健康手帳の交付事務等があります。また、本人通知制度の登録及びマイナンバーカードの普及・啓発事務には、市役所窓口以外に、大型ショッピングセンターや地域に出向き受付を行う事務があります。 窓口で発生する各種手数料等の収納について、現金での直接収納以外の方法(キャッシュレス決済等)の導入の際は、対応いただくこととなります。 ・令和2年2月から、出張所での証明書発行、届出受付業務が始まります。各出張所での受付された各種請求書等を行政FAXを通じて受領し、市民課で処理を行ったうえで、各出張所に送付することとなります。 ・マイナンバーカードの普及促進とコンビニ交付への誘導を積極的に行っております。
	業務の目的	住民基本台帳及び戸籍事務の適正かつ円滑な運用 来庁者への親切・丁寧かつ適切な窓口案内
	主な業務	別紙、業務分析シートのとおり
	対象者	・本市に本籍を有する者(していた者)・戸籍の届出をした者 ・本市に住民登録している者(していた者、しようとする者) ・市役所に用務があつて来庁した者 ・し尿汲取りの手続きに来庁した者
	実施場所	八尾市役所本館1階 市民課 八尾市役所本館1階 総合案内付近
7. 法令・規制などの留意点	住民基本台帳法、戸籍法、八尾市印鑑の登録及び証明に関する条例、その他関連する法令、規則等	—
8. 令和元年8月1日現在の体制	市民課 管理職 3人 管理係(旅券担当) 5人 (管理担当) 5人 (証明担当) 6人(内臨時職員1人)／委託事業者 24人 記録係(戸籍担当) 7人／委託事業者 9人(住基及び戸籍) (住基・マイナンバー担当) 15人(内臨時職員6人)／委託事業者 4人(マイナンバー) 国民年金係 6人(内臨時職員1人)	総合案内 管理職 2人 総合案内担当 2人／委託事業者5人 外国語通訳4人(中国語・ベトナム語/2人) ※1営業日につき、中国語・ベトナム語通訳は各1名出勤) ※し尿汲取りは令和元年8月1日時点では、上記総合案内において実施。
9. 令和元年8月1日現在の端末数	職員:管理係(旅券担当)住基 1台・戸籍 0台 委託:証明担当 住基11台 戸籍2台 (管理担当)住基 1台・戸籍 0台 住基・戸籍担当 住基6台 戸籍3台 (証明担当)住基 3台・戸籍 1台 記録係(戸籍担当)住基 1台・戸籍 5台 (住基担当)住基 4台・戸籍 0台	し尿汲取り受付用 1台
10. 平成30年度証明発行、届出件数	参考資料1のとおり ※証明発行件数については、年間19,215件を加える必要があります	—
11. 平成30年度 年間来庁者実績(最大人数/最少人数)	証明書交付申請 123,959 人(767人/224人) 郵送請求 59,025 件(私用27,486件/公用33,340件) 戸籍・住民異動届出 29,055 人(260人/68人) マイナンバー窓口 17,863 件(232人/27人) ※マイナンバーカードの電子証明書等の更新実績はないため、数に含まれておりません。	フロア案内 195,933人(29,048人/11,381人) し尿汲取りの手続き 647人(460人/10人)

現状の事務処理に係る情報開示シート(市民課及び庁内案内業務の委託業務)

12. 業務実施に係る経費等	提案上限額	539,550,000円(消費税及び地方消費税含む。)
	(内、令和2年度提案上限額)	89,925,000円(消費税及び地方消費税含む。)
13. 業務内容の詳細	業務シート	別紙、業務分析シートのとおり
14. 提案募集の対象範囲の整理 ※主な業務のうち、民間への委託等が想定できる範囲	<p>(基本的な考え方)</p> <p>1.委託できる業務として以下の条件に該当するもの</p> <p>ア. 公権力の行使を伴わない業務</p> <p>イ. 裁量判断を伴わない業務</p> <p>ウ. マニュアル等で対応可能な業務</p> <p>2.具体的には下記のもの</p> <p>ア. 形式的な申請書、届出の受付業務</p> <p>イ. 各種申請に伴う証明発行、入力業務</p> <p>ウ. 庁舎案内業務</p>	
15. 担当課が求める業務の水準や目標等 ※業務担当課として、提案者より必ず提案を受けたい内容、水準を記載。	<p>市民サービスの向上を図るため、特に以下の点に留意すること。</p> <p>1. 市民に対して親切で丁寧な接遇ができること。</p> <p>2. 来庁者の待ち時間を短縮するため迅速かつ正確に業務を遂行できること。繁忙期にあっても円滑に業務を遂行するための柔軟な対応ができること。</p> <p>3. 同等水準のサービスの提供を継続的に行うことやより質の高いサービス水準の向上をめざし、責任者を配置し確実な事務執行体制を構築するとともに、人材育成、従事者への研修のための業務フローやマニュアルを作成・更新すること。</p> <p>4. 各制度の改正についても、柔軟な対応ができること。</p> <p>5. 徴収する手数料等については公金であることを強く意識し、厳正かつ適正に取り扱うよう徹底すること。</p> <p>6. 市民に不信感を与えず、円滑に業務を遂行するため、徹底した個人情報保護体制を確立するとともに、守秘義務の遵守徹底や適切な管理体制を確実に構築すること。</p> <p>なお、提案対象の窓口数については、現状、証明書申請受付窓口が最大5窓口、交付窓口が最大2窓口、戸籍・異動届出窓口が最大4窓口、マイナンバーカード受付が最大4窓口で来庁者の数に合わせて柔軟に対応している。マイナンバーカードや本人通知制度の啓発も窓口で積極的に行っている。また、郵送請求による証明書発行事務については最大4名、異動票の入力業務についても最大4名で対応している。常時受託者が対応するための必要な人員体制・配置については上記の内容に留意して提案すること。</p> <p>また、月1回の休日窓口及び年度末開庁時(3月末の日曜日など)の住所変更届(転入届、転出届、転居届など)およびマイナンバーカードの申請受付・交付、住民票・戸籍・印鑑などに関する証明書の交付等の業務について柔軟な体制(人員体制及び経費)を考慮し提案すること。合わせて、日常業務や休日でのマイナンバーカードの交付申請、本人通知制度の登録について積極的な提案を行うこと。</p> <p>令和2年2月から出張所での証明書発行、届出受付業務が開始となり、各出張所において受付した各種申請書や届出書は、行政FAXを通じて送受信を行うことになるため、窓口及び出張所対応において混乱のないよう効率的かつ柔軟に対応すること。</p> <p>毎月曜、連休明け、クリスマスなどの特定日、大安等、日中においては10:00～16:00の間が窓口繁忙となることから、これらの期間について、窓口にて多大な待ち時間が生じないよう手厚い配置を行うこと。</p> <p>また、窓口委託の導入効果を明確に把握するため、例えば、業務開始前及び業務開始後において窓口への来庁者アンケートを実施する等の必要な分析を適宜行うこと。</p> <p>突発的な業務(例えば、解散による選挙時等)についても柔軟に対応を行うこと(業務例:証明発行業務)。</p>	<p>市民サービスの向上を図るため、特に以下の点に留意すること。</p> <p>1. 市民に対して親切で丁寧な接遇ができること。</p> <p>2. 来庁者の待ち時間を短縮するため迅速かつ正確に業務を遂行できること。繁忙期にあっても円滑に業務を遂行するための柔軟な対応ができること。</p> <p>3. 同等水準のサービスの提供を継続的に行うことやより質の高いサービス水準の向上をめざし、責任者を配置し確実な事務執行体制を構築するとともに、人材育成、従事者への研修のための業務フローやマニュアルを作成・更新すること。</p> <p>4. 各制度の改正についても、柔軟な対応ができること。</p> <p>5. 市民に不信感を与えず、円滑に業務を遂行するため、徹底した個人情報保護体制を確立するとともに、守秘義務の遵守徹底や適切な管理体制を確実に構築すること。</p> <p>なお、提案対象の人員数については、現状、委託事業者5名で、来庁者の人数に応じて柔軟に対応している。常時受託者が対応するための必要な人員体制・配置については上記の内容に留意して提案すること。</p> <p>特に、毎月曜、連休明け、クリスマスなどの特定日、大安等、日中においては10:00～16:00の間が窓口繁忙となることから、これらの期間について、窓口にて多大な待ち時間が生じないよう手厚い配置を行うこと。</p> <p>また、窓口委託の導入効果を明確に把握するため、例えば、業務開始前及び業務開始後において窓口への来庁者アンケートを実施する等の必要な分析を適宜行うこと。</p>
16. 事業実施において必要なノウハウ ※マニュアルの有無と内容	質の高い接遇の知識、技能等 配置前の事前従事者教育 住民基本台帳、戸籍法等の知識	質の高い接遇の知識、技能等 配置前の事前従事者教育 庁舎案内マニュアル(50音順索引簿)
17. 課題・問題点の抽出	<p>令和2年2月から出張所での証明書発行、届出受付業務が開始となり、各出張所において受付した各種申請書や届出書は、行政FAXを通じてや送受信を行うことになるため、窓口及び出張所対応において混乱のないよう効率的かつ柔軟に対応すること。証明書交付申請、戸籍・異動届出が集中する毎月曜、連休明け、クリスマスなどの特定日、大安等は、窓口にて多大な待ち時間が生じないよう手厚い配置を行うこと。特に毎月曜日、連休明けは証明書交付申請が多く、また特定日や年度末は戸籍・異動届出が非常に多く、来庁者の待ち時間が長くなることから、苦情につながりやすい。</p> <p>業務を滞りなく実施し、さらなる市民サービスの向上をはかるため、人員体制の確立、親切丁寧な案内業務や業務知識を習熟することは必須である。</p>	<p>市民課と同様に、来庁者が集中する毎月曜、連休明け、クリスマスなどの特定日、大安等は窓口にて多大な待ち時間が生じないよう手厚い配置を行うこと。</p> <p>特にし尿汲取り手数料の減免申請開始月である6月も来庁者が集中するため、苦情につながりやすい。</p> <p>業務を滞りなく実施し、さらなる市民サービスの向上をはかるため、人員体制の確立、親切丁寧な案内業務や業務知識を習熟することは必須である。</p>
18. これまでの委託の状況	市民課の窓口受付等業務	総合案内の窓口受付等業務
19. その他特記事項(緊急対応、個人情報の保護等)	<p>・業務を遂行するにあたり、法令を遵守し適切に処理すること。また個人情報に関しては八尾市個人情報保護条例に基づき、業務上知りえた情報に関する守秘義務を遵守すること。</p> <p>・さまざまな事故や災害などの緊急事態が発生した場合に業務の遂行に支障をきたすことがないように事前に対応策及び緊急時の代替対応体制を整備すること。また、緊急事態発生の際にはただちに市民課に報告すること。</p> <p>・委託業務の内容について、業務履行期間開始前、業務履行期間中、業務履行期間満了時において、円滑な引継ぎを実施すること。</p>	

同左