磐田市市民課証明発行等
窓口業務委託仕様書

磐田市市民課

１　目的

本業務は、磐田市（以下「甲」という。）市民課の窓口における各種申請書及び届書等（以下「申請書等」という。）の受付、各種証明書等の作成及び引渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

受託事業者（以下「乙」という。）は、この仕様書に記載されている事項を遵守するとともに、常に誠実に業務の遂行に努めなければならない。

２　業務内容

（１）委託業務の内容は次のとおりとし、業務の詳細は、別紙「委託業務の内訳」のとおりとする。

なお、業務運用の見直し・法改正・制度改正・国からの通知・業務システム等の導入及び組織改編等（以下「業務運用の見直し等」という。）に伴い、予期せぬ業務の追加が見込まれる場合は、当該業務について委託業務に含めることを前提とし、甲と乙が協議のうえ、内容を変更することとし、乙の負担によりこれを処理するものとする。

また、乙が提案した内容（協議により、甲が採用しないと判断した提案内容は除く。）は、委託業務に含めること。

（ア）市民課証明発行窓口における各種証明書等の交付申請に関する業務

（イ）市民課旅券事務における受付・審査・交付に関する業務

（ウ）申請書等の記載及びフロア案内等に関する業務

（２）業務の遂行にあたっては、次の処理方法を原則とする。

（ア）乙は、甲又は窓口で受け取った申請書等に基づき上記（１）の業務を行う。

（イ）乙は、上記（ア）の業務を行った後、速やかに証明書又は入出力帳票等の内容を確認し、甲に提出して照合を受けなければならない。

（ウ）上記（イ）の照合により内容に誤りがあった場合、原則として、乙は甲の指示により当該内容を正しいものに修正した後、内容確認し、再度甲に提出し照合を受けなければならない。

（エ）乙は、上記（１）の業務を全体の業務に支障をきたすことのないように、即時処理すること。

（オ）乙が行う業務に関する「窓口における苦情・トラブル」についての対応は、乙が責任をもって行い、甲への引き継ぎが必要なものは、責任者又は副責任者から甲へ引き継ぐものとする。

３　実施期間

契約予定日　：令和８年１月
業務準備期間：契約日から令和８年３月３１日まで
業務開始日　：令和８年４月１日
業務終了日　：令和１１年３月３１日

４　実施日時

（１）実施日

磐田市の休日を定める条例（平成１７年磐田市条例第２号）に規定する休日を除いた日とする。

ただし、休日窓口開庁日は、実施日（勤務日）に含める。

（２）実施時間

原則として、午前８時３０分から午後５時１５分までとする。

ただし、木曜窓口延長及び休日窓口開庁日は、市民課の窓口開設時間とする。

なお、窓口開庁時間内に発生した届出・請求等の処理が、上記実施時間内に完了できない場合は、甲と協議の上、実施時間を延長することとする。この場合の時間延長に係る経費については、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

５　実施場所

本業務を実施する場所は、以下のとおりとする。

磐田市役所本庁舎１階市民課（市民ホール含む）　（静岡県磐田市国府台3番地1）

なお、従事者が業務の遂行にあたって庁舎等に立入る場合は、その秩序及び安全の維持に努めるとともに、甲の許可なく甲が指定した実施場所以外の庁舎内の執務室、書庫、会議室等に立ち入ってはならない。

ただし、業務運用の見直しに伴い業務の実施場所に変更が生じる場合は、乙の負担により対応するものとする。

６　本事業に求められるサービス水準

（１）サービス基準

（ア）利用者満足度の確保

利用者アンケートの満足度 80%以上あるいは不満度 15%以下

（イ）乙の責めに帰すべき事由による接客に対する意見・苦情等

新規受託事業者の意見・苦情等件数 年間30件以下

本業務経験事業者及び新規受託事業者の２年目以降の意見・苦情等件数 年間20件以下

（２）サービス基準に達しない場合の措置

甲は、確保すべきサービス基準を下回った場合、乙に対し、原因の分析及び改善措置の実施について勧告することができるものとする。

乙は、甲の勧告を受けた場合、直ちに改善業務、改善内容、改善期限等を記載した書面（任意様式）により甲に報告し、承認を得た後、速やかに措置を講じるものとする。

業務改善実施後もなお改善が図られないと甲が判断した場合は、本契約の一部変更や中途解約、もしくは委託料の減額をする場合がある。なお、中途解約を行う場合は、違約金等の負担がなく、乙に対して契約を解除することができるものとする。

なお、改善に係る経費は、乙の負担とする。

７　実施体制

乙は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

（１）定義

業務責任者とは、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、甲との注文に関する交渉等の権限を有している者を指す。

業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

（２）業務責任者及び業務従事者

業務責任者及び業務従事者は、原則として受託事業者において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに甲に報告し、対策を施すこと。

乙は、業務実施に係る業務従事者の配置体制について、業務の繁忙度合い等を考慮しつつ、適正に業務を遂行できる体制を整えること。

（３）業務責任者の配置

（ア）乙は、従事者の指揮監督を行うため、従事者の中から責任者を複数選任し、甲に報告しなければならない。なお、責任者は別紙「委託業務の内訳」にある業務（同業務の一部または同業務に類似する行政事務に従事した経験を含む。）を、令和８年 ４ 月 １ 日時点にて１年以上従事した経験者であり、関係法令等を十分に理解し精通している者を選任しなければならない。

（イ）乙は、業務の円滑な実施のため、責任者を業務実施場所に常駐させることとする。

（ウ）乙は、責任者の役割を明確にし、甲に確認させるとともに、常に適正な管理体制を取らなければならない。
（エ）甲は、責任者に対して、委託業務を実施させるために必要な指示・連絡を行うものとし、責任者は、甲の指示・連絡について、従事者に的確に伝えなければならない。

（４）業務責任者の業務
業務責任者は、以下の（ア）から（ク）に掲げる業務を実施すること。
（ア）甲との連絡調整
（イ）各種報告書の提出
（ウ）業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
（エ）業務従事者に対する指揮・監督
（オ）業務従事者に対する指導及び教育
（カ）トラブル発生時における対応、報告
（キ）業務従事者の各種システムの適切な使用及び個人ＩＤの管理の徹底。必要に応じシステムへのアクセス状況の確認
（ク）業務責任者は甲との情報共有について定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けること。また、業務に関する甲からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。

（５）業務責任者及び業務従事者の服装等
業務責任者及び業務従事者は、「磐田市人材マネジメント方針基本行動９か条」、「磐田市コンプライアンス行動指針」を遵守し、本業務に適した服装をするとともに、執務スペースに入るときは甲の指定する名札を左胸部に着用すること。

（６）突発的な欠員に対する対応
業務責任者又は業務従事者に欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

（７）各種報告書等の作成及び提出
受託事業者は、次の（ア）から（オ）に掲げる報告書等を作成し、甲に提出すること。
（ア）業務計画書
① 報告時期
年度開始の前々月末まで
② 報告内容
年間スケジュール・人員配置計画・研修計画等
（イ）業務手順・人員の配置を明らかにした書類等
① 報告時期
業務開始前、提案及び法令の改正による手順更新時や契約終了時の事前

② 報告内容
乙にて作成・改訂した業務にかかる手順等マニュアルとその他の改善提案等

（ウ）勤務表
① 報告時期
前月末まで
② 報告内容
人員配置や業務分担を明らかにした書類

（エ）業務責任者・業務従事者名簿
ただし、甲は本業務に関すること以外にこれを使用しないものとする。
① 報告時期
年度開始日まで（人員変更時は５日前まで）
② 報告内容
責任者及び事務従事者の氏名、ふりがな、生年月日、住所、役職、担当業務

（オ）業務報告書
① 報告時期
日次報告：翌日まで
月次報告：翌月の10日まで
年次報告：業務年度終了日の翌月10日まで
随時報告：必要に応じて随時
② 報告内容
日次報告：業務履行報告書（日報）
月次報告：業務履行報告書（月報）
年次報告：業務履行報告書（年報）
随時報告：トラブル報告、甲との協議事項、改善報告書、研修実施報告書等

８　受託事業者の責務

（１）守秘義務及び個人情報の取扱い
（ア）乙は、本業務の実施にあたり、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年5月30日法律第57号）及び関係法令、「磐田市個人情報の保護に関する法律施行条例」（令和4年条例第25号）、「磐田市情報セキュリティポリシー」並びに「特定個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
（イ）乙は、以下①かつ②の認証を事業開始時までに取得していること。
なお、①かつ②の認証が、業務の実施期間中に有効期限が到来する場合は、必ず更新を行うこととし、更新の都度、①かつ②の認証取得を証明できる書類の写しを甲に提出すること。
① プライバシーマーク
② ＩＳＯ/ＩＥＣ27001 又は ＪＩＳ Ｑ 27001

（ウ）乙は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

（エ）乙は、業務責任者及び業務従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに甲へ提出すること。なお、業務開始後に、業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを甲へ提出すること。

（オ）乙は、甲より付与されるシステムの個人ＩＤ及びパスワードの管理を厳格に行うとともに、他の従事者を含め他人に知られることのないように各自管理し、従事者間で共有してはならない。また、システムを搭載したパソコンを共有使用するため、必ずシステムの使用の開始時にはログイン及び終了時にはログオフしなければならない。

（カ）乙は、甲が提供した事務取扱要領等の資料を、乙の責任により管理し、執務スペースから持ち出してはならない。

（キ）乙は、甲が指定した実施場所以外に私物を持ち込んではならない。甲は、乙のための専用ロッカーは供与しない。ただし、庁舎内の職員更衣室に設置されている鍵付きコインロッカーは、利用できるものとする。

（ク）乙は、契約書に従い、特定個人情報の取扱いについて、書面申請により甲の承諾を得ること。

（２）個人情報を記録した文書等の取扱い

（ア）乙は、本業務で取扱う個人情報等を記録した申請書等について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

（イ）乙は、業務仕様書等に定める場合を除き、申請書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

（ウ）乙は、業務において入手又は作成した個人情報を含む資料、電磁的記録及び申請書等を、業務終了後に甲へ返還又は甲の指示する方法により廃棄しなければならない。また、甲が求めた場合も同様とすること。

（３）情報機器等の持込み制限

乙は、業務責任者及び業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（デスクトップＰＣ、ノートＰＣ、タブレットＰＣ及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（ＵＳＢメモリ等）（以下「情報端末等」という。）を執務スペースに持ち込むことを禁止する。ただし、業務責任者が業務に関する連絡調整等のため及び業務内容の円滑な遂行のために指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を書面にて報告のうえ、事前に甲の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

①乙は、許可を得て持ち込んだ端末を、甲のネットワークに接続することを禁止する。
②乙は、情報端末等の保管場所、使用場所等については甲と協議のうえ決定することとする。
③乙は、執務スペースでスマートフォン・携帯電話を使用しないよう、業務責任者及び業務従事者に徹底しなければならない。

（４）事故発生時の対応

乙は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む申請書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、毀損等を発見したときは、直ちに甲にその内容、発生日時、原因の分析を報告し、具体的な対応について甲と協議するものとする。

当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに甲に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

（5）クレーム等発生時の対応

乙は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務での作業事故、利用者からの苦情等について、直ちにその内容、発生日時、対応、原因の分析、今後の防止策等を記載した書面（任意様式）により甲に報告するものとする。

ただし、軽微なものについては、日次報告で報告することができる。

９　使用することができる設備等

（１）業務の遂行に必要な設備等

業務の遂行に必要な設備、機器、備品及び消耗品は、甲の負担とする。ただし、手数料収納に係るつり銭（定額小為替及び定額小為替に係る手数料を含む）及びキオスク端末設置及び運用費用（詳細は別紙「磐田市証明書交付対応キオスク端末導入・運用仕様書」参照）は、乙の負担とする。

（２）設備等の使用範囲

甲が指定した実施日時及び場所以外に前項の設備等を使用する場合は、あらかじめ甲の承認を得なければならない。

（３）設備等の取扱い時の留意事項

乙は、業務の遂行に必要な設備等を使用する場合は、善良なる管理者の注意をもって取り扱わなければならない。なお、乙は、故意又は過失により設備等が滅失若しくはき損又はその返還が不可能となったときは、甲の指定した期間内に代品を納め若しくは現状に復して返還又は返還に代えて損害を賠償しなければならない。

10　業務従事者に対する研修

乙は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、研修（接遇、業務を実施するために必要な知識、個人情報保護、服務規律、情報セキュリティ、倫理・コンプライアンス等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

11　成果物の帰属と引継ぎ

（１）成果物の帰属

業務の実施により作成・改訂した成果物（従事者が履行期間内に作成又は取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て甲に帰属する。

（２）現行の事業者からの引継ぎ

甲は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び乙に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本事業を新たに実施することになった乙は、委託契約日から本業務開始日までに、事業内容を明らかにした書類により、現行の事業者から事務の引継ぎを受けることとする。

（３）本業務終了の際に受託事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

委託契約には、受託事業者変更に伴う引継ぎ業務を含むものとし、乙は、履行期間が満了するまでに、甲又は甲が指定する第三者に、責任を持ってその全てを引き継ぐものとする。

（４）引継ぎの際に使用することができる設備、機器等

引継ぎの際に必要な機器及び消耗品は、甲の負担とする。

なお、引継ぎに係るその他の経費は、新旧の受託事業者の負担とする。

（5）引継ぎの際の留意事項

甲が引継ぎ未完了と認めた場合は、現行の事業者は委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。甲は、新旧の受託事業者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、該当の事業者に対しその損害の賠償を求めることができるものとする。

12　緊急時の対応

（１）業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、甲と協議のうえ、業務開始前に内容についての承諾を受けること。

（２）乙は、天災、人災、システム障害及び従事者が休暇を必要とする感染性の高い病気に罹患又は罹患した疑いがある場合は、直ちに甲へ報告し、甲と協議のうえ、責任をもって対処するとともに、必要な措置を直ちに講じること。

（３）甲は、緊急を要する事態が発生したことに伴い、業務内容の遂行に重大な影響があると認める場合は、乙に対して臨時的な措置をとることを要求できるものとする。

13　再委託の禁止

乙は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、甲に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

14　手数料取扱業務

証明書発行手数料の取扱いについては細心の注意を払い、誤収納を防止するよう努めること。

（１）手数料の取扱いについて、乙は、地方自治法第２４３条の２に基づき、指定公金事務取扱者としての指定を受けること。
なお、甲は乙を公金取扱者として公告する。

（２）手数料収納に係るつり銭（定額小為替及び定額小為替に係る手数料を含む）は、乙の責任で用意し、適正に保管し事故防止に努めること。

（３）甲が、手数料（キャッシュレス決済を含む）収納に係る機材を更新した場合は、乙は甲と協議のうえ、業務手順を改定したうえで対応すること。

15　裁判管轄

本業務の委託契約に関する訴訟については、浜松地方裁判所を管轄裁判所とすることに合意すること。

16　危機管理

乙は、業務遂行において事故や障害が発生した揚合、また災害などの緊急事態が発生した揚合においても、委託業務の遂行に支障をきたすことがないように、十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

17　委託料の支払い

（１）乙は、毎月、甲による履行状況の確認を受けた後、甲に対して、別に定める契約金額の支払を請求するものとする。

（２）甲は、前項の規定による請求があったときは、請求書を受領した日から３０日以内に契約金額を支払わなければならない。

18　賠償責任

乙が、甲や第三者に及ぼした損害について、当該者に損害の賠償を行わなければならないときは、乙がその賠償を負担すること。

また、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む申請書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、毀損等が発生した揚合の損害賠償に対応できる保険に加入し、証書の写しを業務開始までに甲に提出すること。

19　障害のある人への対応

障害のある人に対しては「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）」に基づき対応するものとする。

20　その他

（１）社会情勢等により取扱件数等が急激に減少した場合、また乙の責めに帰すべき事由により乙が受託業務を遂行できなかったときは、甲は契約金額の減額を乙に命ずることができるものとする。

（２）本仕様書に定めのない事項については、甲と乙が協議のうえ、決定することとする。

委託業務の内訳

（ア）　市民課証明発行窓口における各種証明書等の交付申請に関する業務

（１）各種証明書等に含まれる証明書及び許可証は、以下のとおりとする。

① 戸籍（除籍・改製原戸籍を含む）に関する各種証明
② 住民票（除票・改製原住民票を含む）の写し及び住民票記載事項証明
③ 住民票コード通知票（再交付）
④ 戸籍の附票（除籍・改製原の附票を含む）
⑤ 印鑑登録証（引替）及び印鑑登録証明書
⑥ 自動車臨時運行許可証
⑦ 身分証明書
⑧ 上記以外の行政証明書

（２）各業務の詳細は、以下のとおりとする。

① 各種証明書等の交付（許可）申請書の受付、形式審査及び作成
② 作成した各種証明書等（市職員による交付の可否の意思決定を受けたものに限る）の交付業務及び手数料の収納
③ 郵送により請求された証明書等の交付申請書の受付、形式審査、作成業務
④ 電子申請により請求された証明書等の交付申請書の受付（市職員からの引継ぎ含む）、形式審査、作成業務
⑤ 上記③④により作成した証明書等（市職員による交付の可否の意思決定を受けたものに限る）の郵送業務及び手数料の収納（市職員への引継ぎ含む）
⑥ 電話応対（各種証明書等の交付申請に関すること全般）
⑦ 上記②⑤により申請者から徴収した手数料の市への報告と受け渡し
⑧ その他、上記に付随する業務

（イ）　市民課旅券事務における受付・審査・交付に関する業務

市民課旅券事務における受付・審査・交付に関する業務の詳細は、以下のとおりとする。

① 窓口における旅券の交付に関する申請書（紛失・増補申請等を含む）の受付、審査及び一般旅券発給申請審査整理票の記入
② 電子申請により請求された旅券の交付に関する申請書の受付、審査等（市職員との引継ぎを含む）
③ 旅券申請に関わる戸籍証明書（市職員による交付の可否の意思決定を受けたものに限る）の交付業務及び手数料の収納
④ 一般旅券受領証の交付、県へ申請書類送致（市職員による受付の可否の意思決定を受けたものに限る）
⑤ 県から送付された旅券の交付前審査（IC動作確認・内容確認等）及び交付

⑥　失効された旅券のVOID作業
⑦　旅券交付手数料の収入印紙及び静岡県証紙の販売及びその代金の収受
⑧　旅券交付手数料の収納（収入印紙及び静岡県証紙での受領）
⑨　旅券の交付申請（紛失・増補申請等を含む。）に関する受付台帳及び業務報告書の作成
⑩　ハガキ・手紙・電話による旅券受領の催促業務
⑪　電話応対（旅券事務に関すること全般）
⑫　その他、上記に付随する業務

（ウ）　申請書等の記載及びフロア案内等に関する業務

申請書等の記載、フロア案内等に関する業務の詳細は、以下のとおりとする。

①　各種証明書等の交付申請書、住民異動届書、印鑑登録申請書、転籍届及び旅券交付申請書等の配布及び記載指導
②　旅券申請書、届書及び証明書交付用封筒の補充
③　受付番号発券機の操作及び事務従事者等への待ち状況等の情報伝達
④　受付番号発券機のロール紙補充
⑤　来庁者からの問い合わせに対する応対及び関係課（関係機関）への誘導
⑥　市民課ロビーにおける遺失物の受付及び市への受け渡し
⑦　記載台等の整理整頓（感染症対策のための消毒業務を含む）及び消耗品類の補充
⑧　キオスク端末及び監視カメラの保守業務
⑨　キオスク端末の管理（コピー用紙の補充を含む）及び利用者への操作説明
⑩　キオスク端末内のつり銭の管理及びキオスク端末利用者より入金された証明書発行手数料の市への報告と受け渡し
⑪　年１回、来庁者の満足度調査の実施と集計（市と協議により調査の内容及び実施時期を決定。結果は市へ報告）
⑫　その他、上記に付随する業務

磐田市証明書交付対応
キオスク端末導入・運用仕様書

磐田市市民課

１　目的

本業務は、磐田市（以下「甲」という。）本庁舎内に証明書交付対応キオスク端末（マルチコピー機）（以下「キオスク端末」という。）を設置し、証明書コンビニ交付サービスの利用促進、住民の利便性の向上及び非対面での証明書交付実施による窓口業務の負担緩和を図ることを目的とする。

受託事業者（以下「乙」という。）は、この仕様書に基づいてキオスク端末を導入し、受託期間中はこれを運用しなければならない。

２　調達の概要

（１）調達物　　証明書交付対応キオスク端末（マルチコピー機）　１台
　　監視カメラ　１台
（２）納入場所　　磐田市役所本庁舎１階市民ホール
　　（静岡県磐田市国府台３番地１）
（３）運用期間　　令和８年４月１日から令和１１年３月 31 日

３　調達の範囲

（１）ハード関係
　①キオスク端末
　②監視カメラ

（２）システム構築関係
　①キオスク端末及び監視カメラ導入
　　（表１及び表２「機能要件」を満たすもの）
　　・機器の選定及び導入
　　・甲の指定場所への設置
　②地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）が示す仕様を満たした通信回線の設定
　　・回線設定構築作業（端末までの配線・電源工事は甲が行う）
　　・機器設置
　　・導入作業
　③キオスク端末稼働に必要な環境整備
　　・回線接続
　　・EC センター内構築

・導入作業

④保守及び管理業務

・運用期間中のキオスク端末及び監視カメラの保守業務
・キオスク端末のコピー用紙（乙の負担）の補充
・キオスク端末内のつり銭の管理及び証明書発行手数料の甲への報告と受け渡し
・監視カメラで録画した画像の保存、必要に応じた甲への提供
・受託期間満了時のキオスク端末の撤去及び設置場所の原状回復（撤去等に係る費用は乙の負担とする）

４　その他

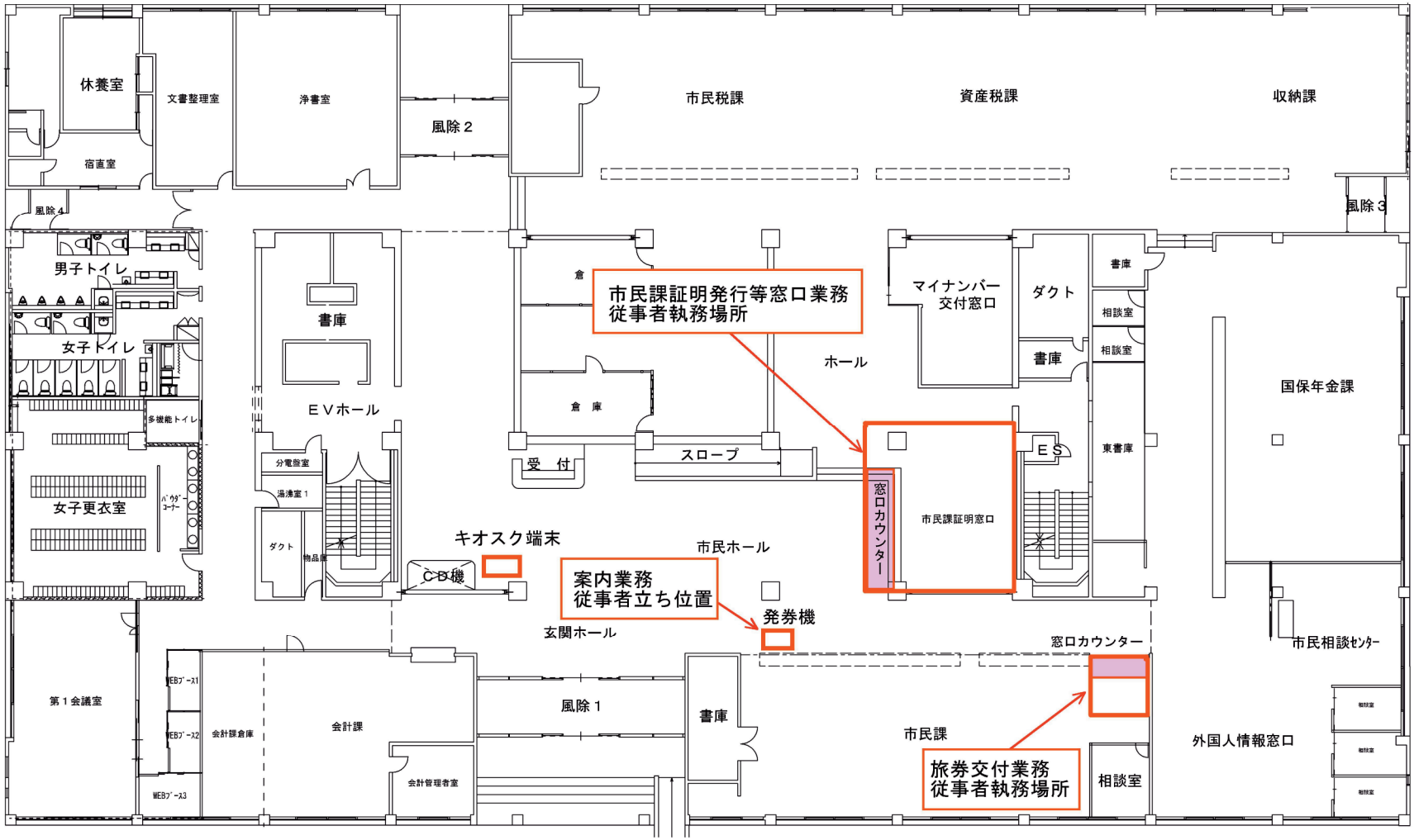
・乙はシステム構築・運用事業者として、キオスク端末を設置するために必要となる J-LIS への申請手続きに関する書類等の作成及び J-LIS が定める工程試験の実施に協力すること。
・本仕様書に明示のない事項であっても、機能上及び社会通念上当然必要と思われるものについては、乙において充足すること。
・調達事項において不明な点については、甲と乙が協議のうえ、甲の指示に従うこと。
・運用開始に遅延が生じる場合は、甲と乙が協議のうえ、甲の指示に従うこと。
・本仕様書に定めのない事項については、甲と乙が協議のうえ、決定することとする。

表１：キオスク端末の機能要件

番号	機能要件
１	導入機は、証明書コンビニ交付で安定稼働している実績があること。
２	マイナンバーカードを利用して各種証明書の発行機能を有すること。 発行する証明書・・・住民票の写し、印鑑登録証明書、住民票記載事項証明書、戸籍謄抄本、戸籍の附票、所得証明書、所得課税等証明書
３	証明書交付機能とは別に白黒及びカラーコピー機能を有すること。
４	コピー用紙は、Ｂ４、Ａ４、Ａ３の各サイズをセットできる給紙装置を有すること。
５	証明書及びコピー発行手数料レシートの発行機能を有すること。
６	利用できる金種は 10 円・50 円・100 円・500 円硬貨、1,000 円紙幣とし、つり銭機能を有すること。 1,000 円紙幣が使用できない場合は、両替機の併設を可とする。
７	証明書・コピーの印刷終了時に、音声により出力物・つり銭・レシートの取り忘れの注意喚起機能を有すること。
８	キオスク端末による証明書発行ログを２ヶ月程度保存できる機能を有すること。
９	証明書のデータは、発行後即時にキオスク端末より消去する機能を有すること。
10	操作パネルはタッチ式で、のぞき見防止の措置を講じること。 また、操作画面は 15 インチ以上が望ましい。
11	第三者が用紙トレイを容易に引き出すことができないよう対策を講じること。

表２：監視カメラの機能要件

番号	機能要件
１	キオスク端末操作の際、操作者と操作時刻が判別できる機能を有すること。
２	録画した画像はハードディスク等に記録し、モニタや PC 等で再生できる機能を有すること。 ※モニタ・PC は調達に含めない。
３	録画した画像は、１ヶ月以上の記録保存ができる機能を有すること。
４	人感センサー等により、操作時や人が立ち寄った時のみ録画できる設定機能を有すること。


休養室
文書整理室
浄書室
風除２
市民税課
資産税課
収納課
宿直室
風除４
風除３
男子トイレ
女子トイレ
書庫
倉
市民課証明発行等窓口業務
従事者執務場所
マイナンバー
交付窓口
ダクト
書庫
相談室
相談室
ホール
国保年金課
倉　庫
ＥＶホール
多機能トイレ
分電盤室
湯沸室１
受　付
スロープ
ＥＳ
東書庫
女子更衣室
ﾍﾞﾋﾞｰｹｱｺｰﾅｰ
窓口カウンター
市民課証明窓口
ダクト
物品庫
キオスク端末
ＣＤ機
市民ホール
案内業務
従事者立ち位置
発券機
玄関ホール
窓口カウンター
市民相談ｾﾝﾀｰ
第１会議室
WEBﾌﾞｰｽ1
WEBﾌﾞｰｽ2
WEBﾌﾞｰｽ3
会計課倉庫
会計課
会計管理者室
風除１
書庫
市民課
旅券交付業務
従事者執務場所
相談室
外国人情報窓口

１階平面図

令和５年度　証明・異動処理等本庁舎での取り扱い件数

種類・内容等 （下段：開庁日数。ただし第2日曜、年度末、年度初め開庁を除く）		平均処理時間	4月 20	5月 20	6月 22	7月 20	8月 22	9月 20	10月 21	11月 20	12月 20	1月 19	2月 19	3月 20	合計 243
A.証明 （本庁発行　有料+無料　通数） ※西部広域は令和６年３月末終了 ※全国広域戸籍は令和６年３月開始	戸籍謄本		509	622	637	573	665	633	631	613	585	636	604	635	7,343
	戸籍抄本		111	90	90	86	90	102	142	82	81	103	97	89	1,163
	戸籍記載事項証明		19	16	22	21	18	20	20	37	20	21	26	32	272
	届出書受理証明		26	19	23	21	18	21	32	32	20	32	35	24	303
	上質紙受理証明		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	除籍謄本		677	990	906	752	893	827	837	706	830	952	847	913	10,130
	除籍抄本		11	8	5	8	5	2	10	2	9	6	12	5	83
	住民票謄本		578	482	632	590	556	602	627	535	549	614	694	739	7,198
	住民票抄本		675	576	579	567	554	580	588	542	594	710	642	800	7,407
	住民票除票		110	135	124	106	96	140	114	111	108	129	138	132	1,443
	住民票記載事項証明		59	30	52	57	34	71	56	49	67	37	52	81	645
	戸籍附票		170	215	253	213	236	208	210	195	290	203	222	211	2,626
	印鑑証明		759	751	796	750	664	759	621	641	609	655	841	757	8,603
	身分証明		79	52	67	62	44	38	48	40	34	66	68	55	653
	不在籍・不在住証明		2	0	2	2	1	1	1	2	1	1	1	5	19
	その他証明		8	6	11	14	13	8	4	6	8	11	9	6	104
	自動車臨時運行許可申請(交付)		71	62	65	54	59	64	50	54	55	47	54	53	688
	自動車臨時運行許可申請(返却)		81	72	63	53	60	64	49	53	62	46	49	55	707
	西部広域証明（交付+送信）		246	195	222	229	224	202	219	182	165	217	222	175	2,498
	全国広域戸籍証明（全部）													97	97
	全国広域戸籍証明（除籍・改製原）													65	65
	小計		4,191	4,321	4,549	4,158	4,230	4,342	4,259	3,882	4,087	4,486	4,613	4,929	52,047
	一日当り処理件数（概数：日曜開庁含まず）	5分	209.6	216.1	206.8	207.9	192.3	217.1	202.8	194.1	204.4	236.1	242.8	246.5	214.2
B.郵便請求 （有料+無料　発行通数）	戸籍謄本		270	317	361	333	346	321	300	297	279	285	261	294	3,664
	戸籍抄本		21	29	23	24	35	34	25	33	19	34	30	26	333
	戸籍記載事項証明		3	1	1	0	0	2	2	2	0	0	0	0	11
	届出書受理証明		0	0	3	1	0	1	2	0	1	0	0	0	8
	上質紙受理証明		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	除籍謄本		541	684	690	584	672	543	564	564	440	511	515	533	6,841
	除籍抄本		10	5	12	3	8	8	5	6	7	3	1	6	74
	住民票謄本		191	290	257	255	486	391	483	345	233	255	215	221	3,622
	住民票抄本		149	213	292	160	191	108	336	147	151	144	122	156	2,169
	住民票除票		184	269	257	248	291	210	324	217	302	223	197	234	2,956
	住民票記載事項証明		20	0	0	24	37	2	7	0	0	0	24	0	114
	戸籍附票		254	281	332	249	327	279	298	288	260	306	236	332	3,442
	身分証明		26	17	17	20	16	16	10	25	16	14	15	18	210
	不在籍・不在住証明		0	0	0	1	6	0	0	0	0	1	0	2	10
	その他証明		8	6	9	5	7	2	2	4	8	3	5	6	65
	小計		1,677	2,112	2,254	1,907	2,422	1,917	2,358	1,928	1,716	1,779	1,621	1,828	23,519
	一日当り処理件数	5分	83.9	105.6	102.5	95.4	110.1	95.9	112.3	96.4	85.8	93.6	85.3	91.4	96.8
C.電子申請 （発行通数） ※令和５年11月開始	戸籍謄本									1	0	3	7	1	12
	戸籍抄本									0	0	0	1	0	1
	住民票謄本									1	0	0	0	0	1
	住民票抄本									1	1	0	0	0	2
	住民票記載事項証明									0	0	0	0	0	0
	戸籍附票									1	1	2	4	0	8
	印鑑証明									1	0	0	0	0	1
	身分証明									0	0	2	4	1	7
	独身証明									0	0	1	0	2	3
	小計		0	0	0	0	0	0	0	5	2	8	16	4	35
	一日当り処理件数	5分	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.1	0.4	0.8	0.2	0.1
フロア案内	異動届、戸籍届、旅券、庁舎案内他		3,528	4,531	3,804	3,082	3,415	3,035	2,752	2,826	2,713	3,157	3,047	3,805	39,695
	一日当り処理件数	2分	176.4	226.6	172.9	154.1	155.2	151.8	131.0	141.3	135.7	166.2	160.4	190.3	163.4

※上記のA・B・Cの数値は、証明窓口処理分である。

旅券	申請		261	328	357	274	391	280	290	265	233	396	299	329	3,703
	一日当り処理件数（概数）	15分	13.1	16.4	16.2	13.7	17.8	14.0	13.8	13.3	11.7	20.8	15.7	16.5	15.2
	交付		254	290	351	279	399	280	275	273	249	311	333	294	3,588
	一日当り処理件数（概数）	5分	12.7	14.5	16.0	14.0	18.1	14.0	13.1	13.7	12.5	16.4	17.5	14.7	14.8

（再掲）

木曜延長	証明発行通数（週1回、年50回）		146	99	178	120	137	123	125	137	105	83	143	121	1,517
第2日曜日	証明発行通数（月1回、年12回）		55	56	60	29	24	45	44	35	41	32	52	62	535
年度末・年度初め開庁	証明発行通数（3月24日）													19	19

令和５年度　コンビニ交付証明書の取り扱い件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
戸籍謄本	390	440	489	413	452	419	465	432	420	562	492	555	5,529
戸籍抄本	142	143	123	128	136	133	193	135	140	186	177	201	1,837
住民票	2,045	1,807	1,959	2,094	1,989	1,866	2,011	2,037	1,926	2,338	2,329	2,984	25,385
住民票記載事項証明書	53	36	35	56	32	42	39	32	43	39	48	94	549
戸籍附票	26	39	34	30	31	31	29	27	28	50	51	49	425
印鑑証明	1,321	1,390	1,576	1,588	1,441	1,546	1,477	1,447	1,486	1,804	1,681	2,192	18,949
小計	3,977	3,855	4,216	4,309	4,081	4,037	4,214	4,110	4,043	4,979	4,778	6,075	52,674

磐田市マイナンバーカード交付率（令和５年度末）	81.34%

令和６年度　証明・異動処理等本庁舎での取り扱い件数

種類・内容等 （下段：開庁日数。ただし第2日曜、年度末、年度初め開庁を除く）		平均処理時間	4月 21	5月 21	6月 20	7月 22	8月 21	9月 19	10月 22	11月 20	12月 20	1月 19	2月 18	3月 20	合計 243
A.証明 （本庁発行　有料+無料　通数）	戸籍謄本		563	533	537	581	495	493	512	451	464	507	545	571	6,252
	戸籍抄本		88	92	81	83	59	65	102	71	66	77	116	114	1,014
	戸籍記載事項証明		17	24	21	29	29	22	31	26	27	16	24	10	276
	届出書受理証明		35	24	27	28	28	21	41	29	42	28	24	26	353
	上質紙受理証明		1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	4
	除籍謄本		876	716	771	719	749	683	673	685	625	766	900	808	8,971
	除籍抄本		3	6	2	1	5	4	5	0	3	4	5	0	38
	住民票謄本		682	725	658	727	495	596	637	620	516	745	679	755	7,835
	住民票抄本		650	572	555	542	59	493	538	490	526	602	626	791	6,444
	住民票除票		162	150	151	138	29	134	147	105	115	141	136	145	1,553
	住民票記載事項証明		69	47	52	63	28	38	55	47	56	43	76	97	671
	戸籍附票		235	187	226	182	0	206	245	179	189	177	232	215	2,273
	印鑑証明		693	589	651	748	165	569	616	540	525	609	642	749	7,096
	身分証明		67	57	55	52	41	46	80	58	42	67	81	69	715
	不在籍・不在住証明		4	2	8	6	3	2	1	1	0	1	0	3	31
	その他証明		17	11	8	17	14	7	14	6	7	11	8	6	126
	自動車臨時運行許可申請(交付)		86	81	48	57	56	65	60	53	59	54	50	53	722
	自動車臨時運行許可申請(返却)		92	78	46	54	61	58	65	54	62	48	50	47	715
	全国広域戸籍証明（全部）		164	165	135	193	165	139	162	129	104	157	183	195	1,891
	全国広域戸籍証明（除籍・改製原）		192	180	247	297	220	236	241	184	236	214	246	284	2,777
	小計		4,696	4,239	4,279	4,518	2,701	3,877	4,225	3,728	3,665	4,267	4,623	4,939	49,757
	一日当り処理件数（概数：日曜開庁含まず）	5分	223.6	201.9	214.0	205.4	128.6	204.1	192.0	186.4	183.3	224.6	256.8	247.0	204.8
B.郵便請求 （有料+無料　発行通数）	戸籍謄本		224	257	190	277	248	190	240	217	229	202	188	207	2,669
	戸籍抄本		16	13	32	37	19	19	33	15	30	23	21	34	292
	戸籍記載事項証明		0	1	2	2	1	0	0	2	0	0	0	0	8
	届出書受理証明		2	3	1	0	0	0	0	1	0	1	2	0	10
	上質紙受理証明		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	除籍謄本		371	367	374	405	392	312	364	332	383	374	291	374	4,339
	除籍抄本		7	1	8	11	18	1	6	2	4	10	5	8	81
	住民票謄本		234	348	247	283	384	355	547	303	260	245	199	212	3,617
	住民票抄本		159	271	123	182	281	130	407	158	149	147	102	94	2,203
	住民票除票		194	420	233	253	277	196	321	208	177	231	193	222	2,925
	住民票記載事項証明		0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	7
	戸籍附票		286	278	229	353	274	225	301	268	261	251	233	251	3,210
	身分証明		18	13	11	15	15	11	13	13	9	0	9	15	142
	不在籍・不在住証明		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
	その他証明		8	2	8	8	5	7	5	4	6	0	1	7	61
	小計		1,519	1,974	1,458	1,826	1,914	1,446	2,245	1,523	1,508	1,484	1,244	1,425	19,566
	一日当り処理件数	5分	72.3	94.0	72.9	83.0	91.1	76.1	102.0	76.2	75.4	78.1	69.1	71.3	80.5
C.電子申請 （発行通数）	戸籍謄本		0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
	戸籍抄本		0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
	住民票謄本		0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	4
	住民票抄本		0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
	住民票記載事項証明		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	戸籍附票		0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	5
	印鑑証明		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	身分証明		0	0	2	0	2	2	1	2	0	0	1	4	14
	独身証明		0	2	0	1	3	3	0	7	4	4	4	2	30
	小計		0	5	3	2	5	5	3	11	7	4	8	9	62
	一日当り処理件数	5分	0.0	0.2	0.2	0.1	0.2	0.3	0.1	0.6	0.4	0.2	0.4	0.5	0.3
フロア案内	異動届、戸籍届、旅券、庁舎案内他		3,336	3,346	3,331	3,891	3,615	3,317	3,833	3,612	3,490	3,657	3,632	4,651	43,711
	一日当り処理件数	2分	158.9	159.3	166.6	176.9	172.1	174.6	174.2	180.6	174.5	192.5	201.8	232.6	179.9

※上記のA・B・Cの数値は、証明窓口処理分である。

旅券	申請		300	382	372	416	401	293	290	288	262	364	319	380	4,067
	一日当り処理件数（概数）	15分	14.3	18.2	18.6	18.9	19.1	15.4	13.2	14.4	13.1	19.2	17.7	19.0	16.7
	交付		318	340	363	402	439	274	343	275	277	280	336	335	3,982
	一日当り処理件数（概数）	5分	15.1	16.2	18.2	18.3	20.9	14.4	15.6	13.8	13.9	14.7	18.7	16.8	16.4

【再掲】

木曜延長	証明発行通数（週1回、年50回）		164	149	98	145	76	109	116	98	116	100	144	139	1,454
第2日曜日	証明発行通数（月1回、年12回）		58	20	46	51	20	28	38	46	30	38	51	62	488
年度末・年度初め開庁	証明発行通数（3月23日）													11	11

令和６年度　コンビニ交付証明書の取り扱い件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
戸籍謄本	481	499	527	540	505	427	455	411	420	458	491	509	5,723
戸籍抄本	195	162	161	153	157	124	200	169	133	168	168	227	2,017
住民票	2,433	2,092	2,184	2,175	1,802	2,184	2,145	2,157	2,078	2,374	2,491	3,087	27,202
住民票記載事項証明書	53	46	52	46	41	46	44	58	51	55	47	94	633
戸籍附票	34	41	28	47	41	56	49	31	41	41	59	60	528
印鑑証明	1,674	1,663	1,747	1,827	1,515	1,741	1,669	1,752	1,625	1,871	2,129	2,403	21,616
小計	4,870	4,503	4,699	4,788	4,061	4,578	4,562	4,578	4,348	4,967	5,385	6,380	57,719

磐田市マイナンバーカード交付率（令和６年度末）	92.00%