

# 窓口事務等における証明発行等業務委託 提案書

## 業務実施体制について

### (1) 従事者教育について

業務開始前および配置後において、制度理解、接遇、個人情報保護に関する教育を実施します。配置前および配置後においても、業務内容や制度変更に応じた教育を継続的に行い、業務品質の維持・向上に努めます。

#### 【従事者教育の考え方】

- 本業務の趣旨及び制度理解を重視
- 接遇意識と利用者への配慮の醸成
- 継続的な教育による業務品質の維持

### (2) 指揮、命令及び意思決定手順について

業務は受託事業者の責任のもと遂行し、指揮命令系統および意思決定の流れを明確にした体制を構築します。これにより、業務委託に求められる独立性を確保し、適正な運営を行います。

### (3) 区との連絡体制、従事者との連絡体制、情報伝達方法について

区との連絡・報告・協議は管理者を窓口として行い、定期的な情報共有の場を通じて、円滑な業務運営を図ります。従事者に対しても、必要な情報を確実に伝達する仕組みを整えます。情報共有にあたっては下記を重視します。

管理者を通じた伝達

文書化による  
決定事項の共有

定例会議等による  
継続的な周知

## 個人情報保護・マイナンバー・情報セキュリティ対策について

個人情報および特定個人情報を取り扱う業務であることを十分に認識し、関係法令および区の指針に基づき、適切な情報管理を行います。教育・管理体制の整備を通じて、情報事故の未然防止に努めます。

## 業務提供水準について

### (1) 各種証明発行に関する法令の理解と、窓口・郵送・電子申請による手続きの体制・考え方

住民票や戸籍、税証明等の各種証明発行に関する関係法令を正しく理解し、法令に基づいた事務処理を行います。窓口、郵送、電子申請それぞれの手続きに応じた業務体制を整え、正確で遅滞のない対応を実施します。あわせて、個人情報の適切な取扱いに留意し、利用者が安心して利用できるサービス提供を図ります。

### (2) 手数料収納、管理、各種統計報告事務

手数料の収納にあたっては、現金およびキャッシュレス決済それぞれの取扱手順を明確にし、適切な管理を行います。受付数や発行数、金額等を正確に記録し、誤りのない収納および統計処理を徹底します。日々の確認と報告を行うことで、正確かつ信頼性の高い事務運営を維持します。

### (3) 案内業務の体制

来庁者の状況や目的を的確に把握し、分かりやすく丁寧な案内を行います。外国人住民への多言語対応や、高齢者など要配慮者への配慮を行い、安心して利用できる窓口対応を実施し、適切な人員配置により、混雑の緩和と円滑な庁舎内案内を図ります。

### (4) 誤りの無い事務、緊急時の対応、自苦情・トラブルへの対応及び接遇

業務手順の徹底と確認体制により、誤りのない事務処理を行います。緊急時や苦情・トラブルが発生した場合には、貴区と連携し、迅速かつ適切に対応します。

## 区の政策を踏まえた混雑緩和に対応する工夫・提案について

区が進める各種施策を踏まえ、来庁者の利便性向上と待ち時間の短縮を図る取組を行います。「書かない窓口」「待たせない窓口」「行かない窓口」の考え方を活かし、円滑な手続き環境を整えます。これにより、混雑の緩和と窓口業務の効率化につなげます。

## 労働諸法令の遵守及び労働環境の確保について

### (1) 労働諸法令の遵守の考え方、対策等

労働関係法令を遵守し、適正な業務運営および労務管理を行います。法令遵守を前提とした安定的な事業運営に努めます。

### (2) 従事者の勤務評価及び評価後の指導体制、雇用形態、賃金形態等について

従事者の業務状況を踏まえた適切な評価を行い、必要に応じて指導やフォローを行います。安定した雇用関係のもとで業務を実施します。

### (3) 従事者の安全衛生管理

従事者の心身の健康に配慮し、安全で働きやすい職場環境の確保に努めます。安心して業務に従事できる環境づくりを行います。