

## 西宮市おくやみコーナー運営業務仕様書

### 1. 業務名

西宮市おくやみコーナー運営業務

### 2. 本業務の目的

死亡に伴う国民健康保険、後期高齢者医療制度及び高齢者や障害者等に関する各種手続の処理に当たり、本市が庁舎内に設置する専用窓口において、受託者は本仕様書に掲げるところにより従事者を配置し、本事業の円滑な執行を図ることを目的とする。

### 3. 履行期間

別紙1「西宮市おくやみコーナー運営及び証明書郵送等業務共通仕様書」のとおり。

### 4. 履行場所

別紙1「西宮市おくやみコーナー運営及び証明書郵送等業務共通仕様書」のとおり。

### 5. 業務時間

別紙1「西宮市おくやみコーナー運営及び証明書郵送等業務共通仕様書」のとおり。

### 6. 業務内容

#### (1) 窓口対応業務

市役所庁舎内に設置する専用ブース（窓口：最大2ブース、電話：1回線）において、亡くなった方に関する必要な手続きや書類、担当窓口の案内を行う「おくやみコーナー」を運営する。

ア 必要となる手続きや書類、担当窓口について、案内すること。

※ 必要な手続きや書類、担当窓口については、市ホームページ「スマート手続きナビ」等を活用し確認すること。

イ その他公的機関や民間機関などでの手続きや窓口について、当該機関の公式ホームページなどで確認できる範囲で調査し、案内すること。

ウ 手続きに必要な書類や案内チラシ等を印刷して、来庁者へ交付すること。

エ 市役所内で行う手続きに関し、氏名や住所等の基本情報をあらかじめ記載した申請書類を作成し、来庁者へ交付すること。

オ 開設日において、架電・受電の際も窓口は並行して稼働するものとする。

カ 受付時間内におくやみコーナーに来た来庁者に関しては、受付時間外になっても当日中に完遂すること。

キ 一般的な死亡後の手続き（市内外を問わず）については、随時情報収集を行い、必要な知識を蓄積すること。

ク 拾得物を受け付け、庁舎管理課に引き継ぐこと。

ケ 不審者や不審物の発見など、異常事態を感知した場合は、速やかに委託者に通報すること。また、できる限り来庁者の避難誘導に協力するとともに、速やかに庁舎外に避難すること。

コ 来庁者が快適に利用することができる庁舎内の環境維持に努めること。

サ このほか、委託者と協議の上、必要に応じて、来庁者の利便性向上に資する取組を実施すること。

## (2) 電話対応業務

電話での死亡に係る一般的な問合せに対し、市ホームページ「スマート手続きナビ」等を用いて、手続きの絞り込み及び確認を行い、案内をすること。

## (3) 苦情対応

委託対象業務に関する苦情、トラブル対応は、受託者が行う。ただし、市の制度、政策に関すること、委託業務以外の業務に関することについては、現場管理責任者から委託者に引き継ぎ、委託者が対応すること。

## (4) 履行期間における業務にかかる応対件数の想定

ア 窓口対応件数 約 2,400 件

イ 電話対応件数 約 600 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おくやみコーナー運営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。

特に総括管理責任者及び業務責任者には、困難事案の対応方針その他業務の遂行能力、従事者を自ら教育する経験を有し、円滑に業務を行うことができる者をあてること。

イ 業務履行期間開始までに無償で研修期間を設け、必要に応じ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. 本市の用意するシステム

住民記録システムのほか、死亡者等の情報を入力し申請書等を印刷するシステムを用意する。また、追加でシステムを用意する場合がある。

## 9. 本市の用意する端末台数

本市の用意する端末台数は住民記録システムの入った端末2台とする。

## 10. 本市の貸与する備品

本市で貸与する備品等は次のとおりとする。

- ・ノートパソコン 2台
- ・ディスプレイ 2台
- ・プリンター 2台
- ・電話機 1台

## 11. その他

本業務を実施するために必要な項目は、別紙1「西宮市おくやみコーナー運営及び証明書郵送等業務共通仕様書」に定める。

## 12. 問い合わせ先

西宮市 市民局 市民部 市民課 0798-35-3053

以上