

高砂市おくやみコーナー
体制構築業務及び運営業務委託
仕様書

令和6年度

高砂市 市民部 市民窓口室 市民窓口課

1 件名

高砂市おくやみコーナー体制構築業務及び運営業務委託

2 目的

本業務は親族等の死亡に係る市役所内での手続をワンストップで完了できる「おくやみコーナー」の設置を主たる目的として、その準備業務を行い、設置後「おくやみコーナー」に従事者を配置し、業務の円滑な執行を図ることを目的とする。

3 履行場所

高砂市役所 市民部 市民窓口室 市民窓口課
(高砂市荒井町千鳥1丁目1番1号)

4 契約期間及び履行期間

契約期間は、契約締結の日から令和9年12月28日までとする。

また、契約期間のうち、契約締結の翌日から令和7年1月19日までを「おくやみコーナー」に係る体制構築業務期間とし、令和7年1月20日から令和9年12月28日までを運営期間とする。

5 業務内容

(1) おくやみコーナーの設置に向けた支援業務

本仕様書に基づき、全体スケジュール、作業計画、研修計画(従事者に対する研修)、作業内容、実施体制・役割分担、成果物、想定されるリスク・対応方法、本市との連絡ルール等の業務計画書を作成すること。また、必要に応じて、本市職員にヒアリング等を実施し、おくやみコーナーの設置に向けた支援(アドバイス)等を実施すること。

(2) おくやみコーナー環境整備等業務

ア おくやみコーナーの設置に必要な機器等の調達及び構築に係る以下の内容について、整備する。導入形態については、総合行政ネットワーク(LGWAN)を利用したクラウド方式又はオンプレミス(自庁設置)方式を問わない。

① おくやみコーナー予約システム

web等で、おくやみコーナーの予約ができるシステム

② おくやみコーナーで使用する死亡に関係する手続を抽出・検索できる機能及び各種手続の申請書作成機能を備えたシステム

③ おくやみコーナーで使用する機器や消耗品(目安)

パソコン(別紙要件)、プリンター、その他周辺機器、文具等

※キャビネット、電話機(固定電話機1台・PHS1台)、電話回線、住民と

の電話料金については本市が受託者に提供する。

④ おくやみコーナーにおける設置物

チラシ、おくやみコーナー開設の際に設置する設置物の一部

⑤ おくやみコーナー施工物・看板等設置物

おくやみコーナー開設時に設置する窓口の施工

⑥ その他、本市が要望し双方合意が得られたもの

なお、上記に掲げるものが、移譲前に故意の理由により、破損があったものについては、受託者が修理等を行うものとし、修理等が伴うものに関しては、修理完了後に移譲するものとする。

イ システム構築における要求範囲

① おくやみコーナーで使用するシステムで、手続に必要な氏名、住所等を印字した申請書が出力できるようにするとともに、操作教育、マニュアル等の作成を行う。

② セキュリティ

情報システム全体の強靱性を図るため、情報セキュリティ対策の抜本的強化を実現させた設計とし、個人情報保護の観点の主眼に置くこと。また、本業務仕様書に記載する安全性、信頼性、可用性、拡張性、システム障害時における業務への影響等を考慮した対策が講じられていること。

③ 運用・保守

運用・保守に関しての契約は、本市と受託者が協議の上、正式に決定する。

ウ 進捗管理

受託者は、記載した業務について本市職員と連携し、確実に実行すること。

エ 支払条件

上記の支払条件は、業務完了後、一括支払とする。

(3) おくやみコーナー運営業務

親族等が亡くなったばかりの遺族の方が、落ち着いた環境で効率的に手続を行えるよう以下の業務を実施するものとする。おくやみコーナーでの取扱いを含め、本市と受託者で協議の上、受託者が業務フローを作成することとする。今後、市民窓口課及び業務主管課との協議により、詳細を定める。

ア 窓口対応業務

市役所庁舎内に設置する専用ブースにおいて、亡くなった方に関する必要な手続をワンストップで完了できる「おくやみコーナー」を運営する。

① 業務を円滑に遂行するための人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な委託業務従事者の配置を行うこと。

② 住民基本台帳事務や戸籍事務等を十分理解し、窓口業務等を滞りなく円滑に遂行できる従事者を配置し、業務に従事させること。

特に責任者には、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。

- ③ グリーフ（悲嘆）サポートに係り、対応業務の専門性や質を確保するため、運営開始時において、おくやみコーナーの運営管理業務経験を有する人材又はそれと同等に来庁者の心情に配慮し、遺族の気持ちに寄り添う対応ができる人材を配置し、グリーフケアに関する研修に積極的に参加することが望ましい。
- ④ おくやみコーナーの予約、管理を行うこと。電話予約だけでなく、インターネット予約もできるようにすること。おくやみコーナーは原則予約制とし、事前に利用者の手続について把握、準備をしておくこと。
- ⑤ 利用者や故人の状況等に応じて、必要となる手続の検索・抽出を行うこと。
- ⑥ 市役所内で行う手続に関し、庁内で調整し、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、受付すること。
- ⑦ その他公的機関や民間機関などでの手続や窓口について、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。
- ⑧ おくやみコーナー利用者に対し、案内終了後にアンケートを実施の上、おくやみコーナーの対応についての満足度調査を行うこと。また、窓口所要時間を把握できるようにすること。
- ⑨ 手続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。
- ⑩ このほか、本市と協議の上、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。

イ 電話対応業務

おくやみコーナーの予約の受付を行うこと。電話での死亡に係る一般的な問合せに対し、確認を行い、案内をすること。

ウ 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、責任者から本市に引き継ぎ、本市が対応する。

エ 実績報告

業務の執行に関し、実績報告書を作成し、定められた日時までに報告すること。

また、本市が申請したデジタル田園都市国家交付金（デジタル実装TYPE1）に定めるKPI（①手続所要時間の短縮、②利用者の満足度）に取り組み、本市に報告すること。

オ 定例報告会

委託業務全般について、月1回の報告会を本市と受託者で行うものとする。ただし、本市と受託者の双方の合意により開催しないことができる。報告会の議事録は、受託者が作成し、翌月の報告会までに本市に提出するとともに、業務履行確認及び

サービス水準の維持・向上などの業務改善に努めること。なお、トラブル発生時等の内容報告、その他緊急の課題等の報告が生じた場合は、臨時での報告会を実施することとする。

カ 本市の貸与する備品

本市が用意を予定している備品等は、次のとおりである。なお、住民記録システムは、本市が用意する。

- ・机 1 台
- ・椅子 4 脚
- ・キャビネット 1 台
- ・電話機（固定機 1 台、PHS 1 台）

キ 支払条件

おくやみコーナー運營業務の支払は、請求に基づき毎月分を翌月払いとする。

6 守秘義務

受託者は、利用者への案内を行うに当たっては、業務遂行中に知り得た個人情報及び不随する事項について、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

7 個人情報の保護

受託者は、本業務に従事する全てのスタッフに個人情報の保護について、適切な教育を行うこと。個人情報の取り扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、高砂市個人情報の保護に関する条例（令和 4 年高砂市条例第 29 号）及びその他関係法令等、並びに高砂市情報セキュリティポリシー等を遵守し、最大限の注意を払うこと。

8 損害賠償責任

受託者は、業務の実施にあたり、故意又は過失により市又は第三者に損害を与えたときは、実際に与えた損害の範囲内で、その損害を賠償しなければならない。

9 物品の帰属等

本市が受託者に対して委託料により物品を購入させるときは、購入後の物品は、本市の所有に帰属するものとする。

10 業務の引継ぎ

受託者は、本市の指示があった場合には業務実施期間の終期に先立ち、業務に必要な書類の引継ぎのほか、本市の指示する者に対して実地による実務的な業務引継ぎ及び並行

稼働による業務引継ぎを実施すること。

11 その他

- (1) 受託者は、本市と連絡を密にして作業を進め、疑義が生じた場合には、本市と協議の上、その指示に従うこと。
- (2) 受託者は本業務の履行にあたり適切な安全対策を施し、事故のないよう安全管理には万全の注意を払うこと。
- (3) 本業務の履行に際し、システム障害等の緊急事態が起こった場合は、市と協議の上、解決すること。
- (4) 本仕様書に定めのない実施上の事項及び疑義がある場合は、協議の上、実施するものとする。

12 問合せ先

高砂市 市民部 市民窓口室 市民窓口課
079-443-9019

別紙

1 受託者において調達を要するパソコンの必要なスペック

(1) 基幹系情報システム端末スペック

OS Windows10 又は Windows11

CPU 指定なし

メモリ 推奨4GB以上

解像度 1280×768以上

ブラウザ edge IEモード

(2) サーバーラック

サーバーラック ITN 46-1122WBに搭載可能なこと。

3 おくやみコーナー開設予定時間

月曜日から金曜日まで（祝日、休日、年末年始を除く。）

午前8時30分から午後5時まで

4 年度別死亡者数

令和5年度 1,072件

令和4年度 1,145件

令和3年度 1,026件

令和2年度 965件