

函館市おくやみ相談窓口運營業務企画提案仕様書

1 設置場所

函館市役所本庁舎 1 階

戸籍住民課 10 番カウンター横（1 窓口※）およびバックヤード

- ・別紙位置図参照
- ・「窓口」とは主にカウンターでの対面相談対応を指す。

2 業務実施日等

(1) 業務実施日

次に掲げる日（本市の閉庁日）を除く。

- ・日曜日および土曜日
- ・国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日
- ・1 月 2 日，1 月 3 日および 12 月 29 日から 12 月 31 日までの日

(2) 業務従事時間

午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分まで（休憩 1 時間を含む）

(3) 窓口対応・電話対応時間等

- ・(2) の時間中，対外的に公表する窓口開設時間と内部的な資料整理や従事者同士のミーティングなどの時間帯を設定すること。
- ・業務従事時間内は，電話による対応は行うこと。
- ・窓口の想定利用者数と 1 組あたりに費やす想定時間を明らかにすること。
（想定される人数に対応できるか）

【時間帯の設定例】

始業～	9時～	12時～	13時～	16時～終業
資料整理等	窓口対応	休憩	窓口対応	資料整理等

【参考：函館市死亡者数（単位：人）】

令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
4,027	3,827	4,050	4,335	4,466	4,410

- ・詳細は下記 URL 参照

https://www.city.hakodate.hokkaido.jp/docs/2016081700010/file_contents/2025_04_toukei.pdf

(4) 従事者の人員配置および主な役割

- ・関連する制度や業務の流れを熟知した従事者を常時2名以上配置し、うち1名を現場責任者とする事
(1名は主に窓口相談対応, 1名は主に電話予約・相談および関係課との調整対応)
- ・加えて、受託者においては、受託者の正社員であり、いわゆるおくやみ手続き全般について十分な専門的知識やノウハウのある者を統括管理責任者として指定し、常時、現場責任者と業務についての連絡・調整を行い、委託者との連絡調整や現場のバックアップ体制を構築すること。

3 業務の内容

- ・おくやみ相談窓口は、多数の市民からの相談に対応することとなると思われることから、できる限り効率的な受付方法や事前情報を共有する手段を工夫するほか、関係部局や関係機関と適切に連携するなど、効率的な窓口対応に必要な事前準備に努めること。
- ・窓口を訪れた市民に必要な手続きの抽出には、「おくやみハンドブック」や「おくやみ手続きナビ (Web)」なども適宜活用して効率的な説明方法を工夫すること。
- ・下記の各項目を参考として、利用者である遺族に寄り添う工夫、負担軽減に最大限配慮し、具体的な対応内容を構築すること。

【参考項目】

ア 問い合わせ対応

- ・ 手続全般に関する問い合わせ対応
- ・ 簡易な制度説明

イ 窓口利用案内

- ・ 必要書類および事前準備の案内

ウ 窓口受付対応

- ・ 来庁者情報の確認および受付記録の作成
- ・ 制度概要, 必要書類, 手続き場所, 期限等の説明

エ 関係機関 (市役所関係課および市役所外の機関) との連携イメージ

- ・ 庁内関係課への案内

<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎内の動線案内 ・外部機関に関する一般的案内
<p>オ 留意事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請書作成支援，補助は必須としない ・判断を要する事項は担当課へ引き継ぐこと
<p>カ 対応記録</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応内容の記録および共有（トラブル事例を含む）

- ・おくやみハンドブック等 URL

<https://www.city.hakodate.hokkaido.jp/docs/2025071400014/>

4 委託者が用意する物品等

物品等	備考
電話機 1 台	専用 1 回線
住基システム端末	故人・遺族の情報確認用
ノートパソコン 1 台	ワード・エクセル
プリンタ 1 台 (A4)	消耗品（トナー，用紙）も市が提供
複写機	市の機器を使用させる
什器類	机，椅子，パーテーション等

- ※ 本表に示す以外に必要な物品等（消耗品を含む）は，受託者が用意・経費を負担すること

5 従事者の研修・育成・指導・リスク管理等

- ・受託者は本業務が円滑に遂行できるよう，契約締結後，令和 8 年 9 月 30 日（水）までの期間中，従事者に対して下記の項目（例示）を参考に教育訓練等を行うこととし，円滑に実施・準備を行うための具体的なスケジュールを含む研修・育成計画および資料を提案すること。

<p>【項目（例示）】</p> <p>ア 業務に必要な手続きの知識，事務処理の方法を習得させること。</p> <p>イ 窓口・電話での接遇の重要性を理解させるとともに，その技能を習得させること。</p> <p>ウ 個人情報重大性を認識したうえで，安全かつ具体的な保護の方針を定め，理解させるとともに，端末機を迅速，正確に操作する技能を習得させること。</p>

- ・研修の一切の費用は，受託者の負担とする。
- ・受託者は本業務を遂行するに当たり，従事者に対し，市の信用を損なわない適

切な服務に努めさせるとともに、その身分を明確にするため、受託者の発行する名札を着用させるものとする。

- ・本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督・指導を確実に行うとともに、窓口における苦情，トラブルの未然防止や発生時の影響を最小限に抑える工夫をすること。

7 業務報告

受託者は、業務の進捗状況，課題の整理，業務改善策の提示等を行うため WEB 会議の方法等により，市の担当者を交えた定例報告会を月 1 回開催するほか，書面により下記の報告を行うこと（様式等は，契約時の仕様書において定める）。

- | | |
|---|-------------------------------|
| ア | 日時報告 |
| イ | 月次報告 |
| ウ | 年次報告 |
| エ | 随時報告（トラブル等発生時の内容報告，その他緊急の課題等） |

8 業務の引継ぎ

- ・受託者は、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、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。
- ・上記の引継ぎを円滑に行うため、業務期間内を通じて、常に書類の整理などに努めること。

9 その他

- ・受託者は、業務を第三者に委託し、または、請け負わせてはならない（再委託の禁止）
- ・受託者は、市と連絡を密にして作業を進め、疑義が生じた場合には市と協議の上、その指示に従うこと。
- ・受託者は、業務の履行に当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。