

おくやみコーナー業務委託・法律相談補助業務委託に係る
情報提供依頼書（RFI）

令和7年8月18日

市民部 市民課

総務部 総務課

1. 目的

本市では、死亡届提出後の各種手続きをワンストップで案内するおくやみコーナーを設置している。現在は職員が直営で業務を行っているが、専門的な知識や経験を持つ事業者へ委託することで、近年の利用増加に伴うニーズへの対応及び職員の異動等による知識・ノウハウの散逸を防ぎ、継続的で安定したサービス運営を実現するため、令和 8 年度から業務委託を検討している。

さらに、同敷地内に設置された相談室において実施している法律相談窓口の電話対応および来庁された市民への対応についても、同様に業務委託を行うことで、サービスの質の維持・向上と円滑な相談支援体制の確保をめざしている。

本情報提供依頼は、おくやみコーナーと法律相談窓口の運営における顕在化した課題の解決策や対応方針の検討、並びに業務委託を検討するための情報収集および予算の把握を目的としている。

2. 実施業務

【おくやみコーナー業務(市民課)】

- (1) 手続き案内業務：死亡届提出後の各種手続き（健康保険、介護保険、税関連等）の説明および必要書類の案内。
- (2) ワンストップ受付業務：市役所内で必要となる申請・届出を一括受付し、関係部署へ連携する。
- (3) 相談対応：遺族の疑問や不安に寄り添い、適切な情報提供を行う。
- (4) 関係部署との調整：関係する行政機関との連携を円滑に進める。
- (5) キオスク端末※に関する日次業務・エラー時の対応・市民からの問合せを受けた際の操作案内を行う。

※おくやみコーナーに隣接するスペースに設置しているコンビニ交付対応端末。

※本情報提供依頼においては、これらの業務について、現状の運用フローを単に踏襲するための体制の提案だけでなく、より質の高い市民サービスと効率的な運営体制を実現するための具体的なアイデア・提案を行うこと。

【法律相談補助業務(総務課)】

- (1) 電話対応：法律相談の予約受付及び相談内容事前確認、お問い合わせ対応、相談者への荷電
- (2) 窓口対応：法律相談日における相談者並びに弁護士及び司法書士の対応
- (3) 相談時間の管理：タイムキーパー
- (4) 事務処理：相談者カードの準備や整理、相談件数の集計等
- (5) その他：履行場所で実施する法律相談以外の市民相談に関する簡単な案内

3. 前提条件(共通)

3.1. 履行期間(予定)

令和 8 年 4 月 1 日から令和 13 年 2 月 28 日

※契約締結日(2 月中旬予定)から業務の履行期間の開始までは業務の事前準備を行うこと。

※事前準備の詳細については「(別紙 3) 情報提供依頼範囲_おくやみコーナー業務委託」「(別紙 3) 情報提供依頼範囲_法律相談補助業務」に記載する。

3.2. 契約形態(予定)

「おくやみコーナー業務委託契約」については市民課、「法律相談補助業務委託」については総務課と業務委託契約（地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約）を締結(予定)

3.3. 履行場所

奈良市役所本庁舎 1 階 玄関ホール横

※「(別紙 1)配置図」はメジャーを使って採寸した大まかなサイズで作成している。

3.4. 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間は、上記 3.1 に定める履行期間のうち、以下の(1)～(3)を除く月曜日から金曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

(1) 土曜日及び日曜日

(2) 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

(3) 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日（前号に掲げる日を除く。）

※休憩時間は交代で取るなどし、業務時間中に対応が滞らないよう考慮すること。

※窓口の混雑状況や届出の処理状況等により当該業務時間の延長が必要な場合は、柔軟に対応するものとする。

3.5. 各種対応時間

各種対応時間は以下のとおりとする。

おくやみ コーナー業務	窓口対応	午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分
	電話対応	午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分
	キオスク端末利用時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分
法律相談補助 業務	窓口対応	弁護士：毎週月・水曜日 午前 9 時 00 分から正午 午後 1 時 00 分から午後 4 時 00 分 (1 枠 25 分、1 日最大 14 枠) 司法書士：第 2・4 木曜日 午後 1 時 00 分から午後 4 時 20 分 (1 枠 40 分、1 日最大 5 枠)
	電話対応	午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分

3.6. 現在の状況

【おくやみコーナー業務(市民課)】

(1) 住民人口(外国人を除く)：341,682 人(令和 7 年 1 月 31 日現在)

(2) おくやみコーナー利用実績

(別紙 2) 令和 6 年度利用実績のとおり

(3) 現行 2 窓口体制。1 枠につき 50 分を前提とし、1 窓あたり 1 日 8 枠としている。

※業務委託開始後は枠の増設や窓口の増設の可能性あり。

(4) 窓口用システム：株式会社 TKC「かんたん窓口システム」

- (5) 予約受付システム：株式会社トラストバンク「LoGo フォーム」
- (6) 総合税システム：株式会社日立システムズ「ADWORLD」
- (7) 住基システム：富士通 Japan 株式会社「MICJET(V10)」
- (8) キオスク端末：シャープ製「MX-3631DS」

※履行期間中に事業者及びシステムが変更となっても本市及び各事業者と協議のうえ、対応すること。

【法律相談補助業務(総務課)】

(1) 法律相談利用実績

(別紙 2) 令和 6 年度利用実績のとおり

※ただし、令和 7 年度から 1 人あたりの相談時間の変更に伴い相談枠数が変更しているため、参考として年間予定枠数も記載している。

- (2) 相談希望日の 2 週間前から受付。定員になり次第締め切り
- (3) 再度の利用は、1 か月以上の間隔をあければ可能
- (4) 面会だけではなく電話での相談も可能

※履行期間中に予約受付システムの導入等により運用方法が変更となっても、本市と協議のうえ対応すること。

3.7. 本市にて準備する機器類

【おくやみコーナー業務(市民課)】

- ・ 外線・内線用電話機：1 台（子機付き）
内線用電話機：1 台（子機なし）
※庁内の電話機更改により本数は変更となる可能性あり
- ・ インターネット系端末 1 台（予約受付システム用）
- ・ インターネット系プリンタ 1 台
- ・ 個人番号利用事務系端末（住基システム・総合税システム用） 1 台
- ・ 個人番号利用事務系プリンタ 1 台
- ・ かんたん窓口システム用タブレット端末 2 セット
- ・ 券面読取器 1 台
- ・ コピー機 1 台
- ・ シュレッダー 1 台
- ・ キオスク端末 1 式

【法律相談補助業務(総務課)】

- ・ インターネット系端末 1 台
- ・ 外線・内線用電話機：1 台
内線用電話機：1 台
※庁内の電話機更改により本数は変更となる可能性あり

4. 情報提供の範囲

「(別紙 3) 情報提供依頼範囲」に記載の内容について、情報提供をすること。

5. 本情報提供に係る手続き

5.1. 質疑応答

本情報提供依頼に関する質問は、おくやみコーナー業務委託に関するものと法律相談補助業務委託に関するものを分けて「7.問い合わせ先」のメールに送付すること。

なお、質問に対する回答は、後日メールにて送付する。

(1) 受付期限

令和7年8月22日(金)

(2) 質問の様式

様式は自由とするが、以下の項目を明記すること。

① 標題

- ・ おくやみコーナー業務委託に関する質問
- ・ 法律相談補助業務委託に関する質問

② 質問者名

商号又は名称、担当者、電話番号、メールアドレス

③ 質問内容

(3) 質問の回答

令和7年8月27日(水)までに質問者へ回答予定。

5.2. 提出書類

本情報提供依頼および各資料をふまえた上で、おくやみコーナー業務委託と法律相談補助業務委託それぞれについて(1)①～④の資料を提出すること。

(1) 提出資料

① 会社概要

会社名、所在地、設立年月日、資本金、従業員数
主な事業内容およびサービス領域
関連する資格・認証（ISO、プライバシーマーク等）
主要取引先（任意）

② 提案の概要

貴社が各委託業務に対してご提案されるサービスの概要
業務遂行体制や担当者構成、特徴・強みなど
業務改善や効率化に関するアイデアがあれば記載すること。

③ 導入実績

同様の業務（自治体の窓口対応、委託実績等）があれば概要を記載すること。
自治体名、期間、業務規模や成果等のポイント

④ 概算見積書

「4. 情報提供の範囲」にかかる概算費用の内訳および月額・総額（単位：円）
見積条件や前提条件があれば記載すること。

(2) 提出方法

「7. 問い合わせ先」記載の連絡先まで情報提供資料を提出すること。なお、おくやみコーナー業務委託については市民課、法律相談補助業務委託については総務課へ提出することとする。

① 提出期限

令和7年9月5日(金)まで

② 様式

任意様式にて提出すること。

6. 留意事項

本情報提供の実施にあたっては、以下の事項についての了解・了承が必要となる。

- (1) 本情報提供の実施に要する費用は、各事業者の負担とする。
- (2) 本情報提供の依頼は、業務に関する実績や価格等の各種情報を得ることを目的としており、契約締結を意図するものではない。
- (3) 提供された情報・資料は当組織内で複写、配布、活用するが、提案事業者の了承なく他の地方公共団体や第三者に配布しない。なお、仕様書に採用する場合は協力を求める。
- (4) 提供資料は返却しない。
- (5) 提供された情報については、後日問い合わせや追加の見積もりに協力を求める場合がある。
- (6) 本情報提供依頼を通じて知り得た情報は、本情報提供以外では使用しないこと。

7. 問い合わせ先

【おくやみコーナー業務委託(市民課)】

担 当：奈良市市民部市民課

所在地：〒630 - 8580 奈良市二条大路南一丁目1番1号

T E L：0742 - 34 - 4730

E-mail：shimin▲city.nara.lg.jp

※送信の際は、「▲」を「@」に読み替えてください。

【法律相談補助業務委託(総務課)】

担 当：奈良市総務部総務課

所在地：〒630 - 8580 奈良市二条大路南一丁目1番1号

T E L：0742 - 34 - 1377

E-mail：soumu▲city.nara.lg.jp

※送信の際は、「▲」を「@」に読み替えてください。