

オンライン予約サービス運營業務委託詳細

1. オンライン予約サービスの対象行政手続き

- (1) 住民異動届（市外転入、区間異動、区内転居、市外転出）
- (2) (1)に伴い必要となる以下の手続き

小中学校の転入学、国民健康保険、子ども医療費助成、児童手当、
介護保険要介護

認定・要支援認定（前市町村での認定の引継ぎ）

2. オンライン予約サービス運營業務の内容

市民がオンラインで円滑に行政手続きができるように、分かりやすく迅速な対応を行うとともに、利用者の増加につながる支援を行うこと。また、正確かつ効率的で円滑な運営に努め、職員の負担軽減につながる業務運営を行うこと。

本事業の流れの概要は別紙4のとおり。

(1) 電子申請の受付・進捗管理

スマートフォンやパソコンから「電子申請システム」を利用して送られてきた住民異動届等の情報をシステム管理画面等でステータスの進捗管理を行う。

(2) 対象行政手続きの各区所管課との調整

ア. 利用者から送られてきた住民異動届等に必要な情報を各行政手続きの届出等様式（PDF）で出力し、住民記録システムを参照しながら住民異動情報の確認、修正を行う。その後、福岡市全庁OAシステム等を利用して所管課に内容の確認照会を行い、その回答結果を取りまとめ、各行政手続きの届出等様式に反映させること。

イ. 来庁希望日の5営業日前の8時30分までを申請の締め切りに設定しているため、区役所の開庁日である平日（祝日、年末年始を除く。）の8時30分までに受信した申請は、3開庁日以内に審査が完了できるよう所管課と調整を図り、遅滞なく事務処理を行うこと。平日（祝日、年末年始を除く。）

9時から17時15分までは所管課や証明サービスコーナー等からの問い合わせ等にすみやかに対応できる体制をとること。

(3) 利用者との調整

- ア. 進捗具合にあわせ、電子申請の管理画面のステータスを変更しながら、利用者に対し、自動送信されるメールで処理状態を連絡すること。
- イ. 利用者から送られてきた情報に不備がある場合は、メール等で問い合わせを行い補正すること。
- ウ. 所管課から利用者への伝達事項や確認事項がある場合は、利用者へメール等で伝達や確認を行うこと。
- エ. 行政手続きにおいては期限が定められているため、その期限に留意しながら、利用者が必要に応じて随時メールや電話で連絡を行うこと。

(4) 来庁日の調整

- ア. 所管課確認後、速やかに来庁先を判断した上で、利用者に対し、予約フォーム入力用の URL を電子申請システムからメールを送信する。その際は、来庁時に必要な持参物や所管課からの伝達事項、その他必要な情報を含めて送信すること。
- イ. 来庁希望日が、転入学や児童手当等の手続きにおいて利用者に不都合がある可能性がある場合は、その旨を利用者に連絡し、必要に応じて来庁日の再調整を行うこと。

(5) メールの種類

- ア. 電子申請システムから送る自動メール（利用者からの返信不可）
利用者が電子申請システムに入力送信すると、自動配信される。
- イ. 審査完了後電子申請システムから送る手動メール（利用者からの返信不可）
 - (ア) オンライン予約サービスが利用できない場合は、その旨メールで通知すること。
 - (イ) オンライン予約サービスが利用できる場合は、予約フォームの URL と、来庁時に必要な持参物や所管課からの伝達事項、その他必要な情報を含めて送信すること。
 - (ウ) メールの文面は、電子申請システムの利用者入力画面の構成を踏まえ、異動区分・手続き種類・来庁場所ごとに定型文を用意し、市の承認を受けて運用すること。運用状況をみながら定期的に見直し、市の承認を受けた上で必要に応じて変更すること。
- ウ. 福岡市全庁 OA システムから送る手動メール(利用者からの返信可能)
福岡市引越手続きオンライン事務局と利用者の間で送受信できる福岡市

全庁OAシステムを利用し、以下の対応を行うこと。

(ア) 電子申請システムからの送信メール以外で、個別に連絡調整が必要な場合に限定的に使用する。

(イ) 利用者からの問い合わせに対する回答はFAQを作成し、市の承認を受けて運用すること。

(6) 利用者が来庁する区役所、証明サービスコーナー等との調整

ア. 利用者が来庁する予定の区役所、証明サービスコーナー等に、福岡市全庁OAシステム等を利用して利用者情報や各行政手続きの届出様式など、受付に必要なデータ等を来庁予定日の1日前の開庁日までに（証明サービスコーナー等には、2日前の開庁日までに）送ること。なお、送付するデータや送付時期等を変更する場合は、市の承認を受けること。

イ. 来庁予定日の翌開庁日までに、区役所、証明サービスコーナーから来庁結果を収集し、未来庁者にはオンライン予約サービス継続利用や再予約の希望の有無を確認すること。また、来庁場所が証明サービスコーナー等の場合は、所管課にも来庁結果を共有し、受託事業者及び所管課が利用者の状況を把握できる体制をとり、利用者が円滑に手続きできるよう努めること。

(7) オンライン予約サービス利用者の手続き進捗状況管理

ア. 利用者の申込（福岡市電子申請システム受信）から来庁までを適切に管理すること。利用者が来庁予定日に来庁しなかった場合には、オンライン予約サービス継続利用の希望の有無を確認し、継続利用を希望しなかった場合または継続利用を希望して来庁した場合をもって完了とする。

イ. 利用者が法定期間内に手続きが円滑に完了できるように進捗管理を行うこと。

ウ. 進捗管理にあたっては、利用者の申込日順にデータや関係書類を整理整頓し、容易に各工程が期限内等に完了できていること確認できるものでなければならない。

(8) 予約フォームの運用管理

予約フォームの日時設定等を随時確認し、予約数の増減等市と協議し、適宜設定を行うこと。

(9) 業務マニュアル等の改訂

受託事業者は、遺漏なく業務を遂行するため、必要となる対応方法や作業順序、使用する様式や定型文などを再検討し、業務に必要な全てのマニュアルやFAQ等の改修を実施する。なお、改訂にあたっては、事前に市の承認を得ることとし(随時のマニュアルの改訂時も同様)、その権利は市に帰属する。

マニュアル等の改訂にあたっては、必要に応じて関係する所属や電子申請システム業者との協議に参加すること。