

平成30年度弘前市市民課窓口業務等業務委託仕様書

1. 業務名称

平成30年度弘前市市民課窓口業務等委託業務

2. 目的

弘前市（以下「発注者」という。）市民課の窓口業務等を民間事業者へ委託することにより、当該業務の安定した市民サービスの提供及び民間事業者の技術と創意工夫を活用した一層の快適な市民サービスの提供をもって、市民サービスの質を向上させること及び効率的な業務運営を実現することを目的とする。

3. 委託業務の基本的な考え方

本業務を受託する者（以下「受注者」という。）は、以下の基本的な考え方に基づいて業務を遂行するものとする。

（1）円滑な業務の移行

本業務の混乱を招かないよう委託業務開始までの間に要員確保や体制構築をはじめとした業務設計及び要員教育等を行い、業務の円滑な移行を実現する。

（2）民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営

効率的な運営手法、顧客対応スキルその他の受注者が有するノウハウを最大限に活用し、効率的・効果的な業務運営を実現する。

（3）市民サービスの質の向上

市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応するとともに、必要がある場合には、速やかに発注者の職員（以下「市職員」）に引き継ぎ、円滑な連携を図る。

（4）個人情報保護の徹底

本業務は、個人情報を厳格な管理の上で取り扱うことが必要な業務であり、受注者は本業務の実施に当たって、個人情報保護法、弘前市個人情報保護条例、個人情報取扱特記事項その他関係規程等を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備しなければならない。

（5）履行状況の確認と品質の向上

（1）～（4）の基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、受注者は定期的な自己検査を行い、常に業務の質の向上に努めるものとする。また、発注者が実施する履行状況の確認に対して協力するものとする。

4. 委託期間

平成30年10月1日から平成33年9月30日まで

5. 委託業務時間

開庁時間 午前8時30分から午後5時00分を基本とする。ただし当日中に処理を要する業務がある場合は、超過勤務として対応する。

6. 業務を要しない日

- (1) 土曜日、日曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律に規定する休日
- (3) 発注者が定める本庁の年末年始閉庁期間

7. 繁忙期における土曜日、日曜日及び平日時間外の業務

(1) 土日開庁における勤務

5. 6. の規定に拘わらず、年度末から年度初めにかけて、土曜日・日曜日の2日間乃至4日間程度の期間において、住民異動届が集中することを緩和する繁忙期対策として本庁市民課を開業することから、発注者と受注者の協議により、受注者において各日数名程度の勤務を要する場合がある。

(2) 平日時間外における勤務

5. 6. の規定に拘わらず、年度末から年度初めにかけて、平日の6日乃至10日間程度の期間において、住民異動届が集中することを緩和する繁忙期対策として本庁市民課の開業時間を午後7時まで延長することから、発注者と受注者の協議により、受注者において各日数名程度の超過勤務を要することとなる場合がある。

8. 委託業務の実施場所

弘前市役所市民文化スポーツ部市民課（青森県弘前市大字上白銀町1番地1）内

9. 委託開始前研修期間の設定と進め方

委託にあたっては、業務手順の理解及び調整、機器の取り扱い等について習得する期間が必要と考える。

そのため、受注者が、4. の委託期間の従前の期間から継続して受注している場合を除き、委託期間開始前の1ヶ月程度について、委託業務及びその周辺業務について業務に従事する実地研修を行うとともに、委託の調整事項等を協議する。

なお、委託開始研修期間を通して、委託期間での工数(委託職員数)について、適正化余地がある場合は、委託期間での配置提案人員または見積金額を超えない範囲で改めて提案するものとする。

10. 委託業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとし、想定業務量については別紙1、細部の仕様（手順）については、別紙2（1）から別紙2（6）のとおりとする。

なお、委託業務の内容について制度変更等があった場合は、別紙4の「リスク分担表」に基

づく発注者受注者協議の上、別紙 2（1）から別紙 2（6）の内容を変更するものとする。

（1）フロア案内

- ①来庁者へのお出迎え及び用務内容確認とブースへの案内業務（市民課業務以外への他課業務の執務場所等の説明を含む。なお不明な場合は、市職員へ引き継ぐ。）
- ②市民課及び国保年金課への用務依頼者への番号案内札の発券支援業務（用務内容を確認し、適切な手続窓口の番号札を渡し、番号案内の見方、待合場所等について伝える。）
- ③繁忙期で記載台が設置されている期間における様式記載支援業務（来庁者が必要とする用務内容にあわせた様式を教え、記載記入例を示し、必要な場合は記載サポートを行う。）
- ④来庁者への配布物、案内等の配布や簡単なアンケートの依頼と回収業務
- ⑤番号札周辺及び記載台の適宜の整理整頓及び清掃（各種配布物の整理、補充を含む。）

（2）窓口における印鑑登録証明書発行事務

- ①印鑑登録証明書交付申請書の受付業務（受付に関する電話対応及び付随業務を含む。不明及び対象外証明・手続きについては、市職員へ引き継ぐ。）
 - ②印鑑登録証明書の発行に係る端末入力業務
 - ③印鑑登録証明書の交付業務（レジスター入力を伴う手数料の收受）
 - ④カウンターの申請書、封筒等の補充
- 市職員は、各種証明の交付申請書と証明書の照合を実施し、問題なければレジスター担当者へ渡す

（3）証明書発行事務（住民票・戸籍・印鑑証明、税証明等）におけるレジスター精算及び転出証明書・入学通知書の交付

- ①市民課 7 番窓口（番号札スキャナ読込による交付呼出機及びモニタとレジスターが配置された「受渡し専用窓口」）における各種証明書等の交付業務（レジスター入力を伴う手数料の收受）及び転出証明書・入学通知書の交付業務
 - ②交付呼出機の操作、呼出し時不在であった者からの交付申出に係る対応業務
 - ③カウンターの申請書、封筒等の補充
- 市職員は、7 番窓口で交付すべき各種証明の交付申請書と証明書の照合又は住民異動届と転出証明書・入学通知書との照合を実施し、問題なければレジスター担当者へ渡す

（4）郵送での証明発行事務（※参照）

- ①郵送及び公用での各種証明書等交付申請書等の受付業務（郵便物受領、持参送達物受領、仕分け、開封、内容確認等の付随業務を含む。不明及び対象外証明・手続きについては、市職員へ引き継ぐ。）
- ②電話での各種証明書等交付に関する照会対応業務（交付に必要な証明、手数料、支払方法等についての回答業務含む。）

③郵送及び公用での各種証明書等交付に関する書類及び手数料不足への申請者への連絡業務

④各種証明書等の発行に係る端末入力業務

⑤各種証明書等の交付及び発送業務（レジスター入力を伴う手数料の収受、申請者への証明書等郵送業務、公用交付書類作成完了に係る電話連絡含む。）

■市職員は、各種証明の交付申請書と証明書の照合を実施し、問題なければ照合済トレーへ返却する

※郵送での委託交付対象証明書【住民票交付、住民票記載事項証明書交付、住所本籍変更証

明書交付、戸籍附票交付、印鑑証明交付、戸籍証明書交付、戸籍受理証明書交付、婚姻届

受理証明書交付、戸籍記載事項証明書交付（届書写し）、身分証明交付】

(5) 印鑑登録事務

②印鑑登録等申請書等の受付業務（受付に関する電話対応及び付随業務を含む。）

③印鑑登録等に係るデータ入力業務

④印鑑登録原票の処理及び整理業務

⑤照会書等郵便物の準備及び発送

⑥各種配布物の整理、印刷及び補充

⑦カウンターの申請書、封筒等の補充

■市職員は、各種証明の交付申請書と証明書の照合を実施し、問題なければレジスター担当者へ渡す（即日交付分）又は照合済トレーに返却する（照会書発送分）

(6) 住民異動届における住民基本台帳等事務

①各種住民異動届及び通知等に係る住民異動データの入力業務

②各種住民異動届及び通知等に係る附票異動データの入力業務

■市職員は、異動届等とデータ入力内容の照合を実施し、問題なければレジスター担当者へ渡す（同時に住民票等交付請求があったもの）又は照合済トレーに返却する

(7) 全般管理業務

①作業日程の管理、作業進捗の管理及び報告

②始業時における準備作業（機器始業点検、システム起動、職場環境点検）

③終業時の管理（機器終業点検、システム終了、職場環境点検、不要文書廃棄、廃棄・未使用の証明書類の件数報告と原本の提示）

④証明書発行等取扱件数、日計表、月計表、年間一覧等の作成

⑤市職員へ引き継いだ案件を内容別に記録した月計表、年計表の報告

⑥日常業務に付随する各種書類の点検保管

⑦業務マニュアルの作成・更新

⑧端末操作、法改正等の委託業務遂行に必要な業務研修への参加

1 1. 業務用機材の負担区分

委託業務に必要とする機材のうち、次のものについては発注者の負担とする。なお、受注者は、発注者が負担するものを使用又は利用をする場合は、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用をするものとし、受注者の責に帰す原因によりそれらを破損、損傷等させた場合には、受注者の負担により補修又は損害賠償を行うものとする。

- (1) データ入力・出力装置
- (2) データ入力・出力装置に付随する消耗品及び使用する用紙類
- (3) 申請書受付ファイル、番号札、ボールペン等受付用品
- (4) 配布物保管ロッカー
- (5) 手数料管理レジスター及び付随する消耗品
- (6) 机、椅子、カウンター
- (7) 発信・受信が可能な電話
- (8) 制服着用等の更衣室、ロッカー

1 2. 委託業務の履行 委託業務の履行に当たっては、次の事項を守らなければならない。

(1) 履行及び研修

- ①委託業務に従事する受注者の社員は、その3分の1以上が自治体における個人情報を含む端末操作業務等の経験を（1年以上）有する者またはそれに準じるスキルがある者とし、履行期間開始後、直ちに委託業務に従事できる体制を整えること。
- ②受注者は、委託業務の履行に関し、受注者の社員等に対し、必要の都度受注者の責任負担において委託業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修をすること。なお、受注者の社員等に変更が生じる場合は、受注者の費用によりあらかじめ委託業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修を済ませること。
- ③受注者は、業務マニュアルを電子データ化し、制度変更等により業務内容に変更があった場合は、速やかに当該電子データを更新すること。また、受注者は、発注者から業務マニュアルの提出を求められたときは、速やかに応じなければならない。
- ④受注者は、契約の締結後速やかに受注者の社員等に係る「従事者氏名一覧」及び別紙3「個人情報の取り扱いに関する特記仕様書」6.(3)に規定する「誓約書等」を発注者に提出すること。また、各月の最初の業務実施日に当月の「履行予定表」を発注者に提出すること。なお、やむを得ず受注者の社員等の休暇等により「履行予定表」内容に変更が生じる場合は、速やかに発注者に通知すること。
- ⑤受注者は、受注者の社員等の休暇等に際しては、委託業務の履行に支障のないよう適切な処置を講じること。
- ⑥受注者は、履行期間内において、業務日報をもって履行内容を発注者に毎日報告すると

ともに、毎月の委託業務完了後「業務完了報告書」を作成し、発注者に提出すること。

- ⑦委託業務の履行に際し、受注者の主任者等は、受注者の社員等の指揮監督を行い、委託業務の履行に当たること。
- ⑧受注者は、委託業務の進捗管理を徹底し、遅滞なく委託業務を遂行すること。
- ⑨受注者は、履行期間内において、受注者の社員等に変更が生じる場合は、予め発注者に通知するものとする。
- ⑩受注者は、受注者の社員等において委託業務の遂行に適性を欠く者については、速やかに受注者の責任において業務遂行能力を有するように努め、又は、業務遂行能力を有する者に交代すること。
- ⑪開庁時間内に受付をした業務は、原則として当日中に処理をすること。

(2) 配置人員と繁忙対策

受注者は、別紙 1 の「業務量一覧」を参考に、効果的で効率的な配置人員設定を提案すること。

配置人員設定にあつては、仕様書 10. の該当業務単位で切り分けるのではなく、各業務間で一体的な運用（多能工的）を行うことも可能とする。なお、配置人員は、発注者と協議のうえ、月、時間帯、曜日等で業務ごとの配置人員を変動させるなどの柔軟な運用ができるものとする。

3月、4月、6月の開庁日の一部において発注者と協議のうえ、繁忙対策を講じること。

(3) 服務規律

- ①受注者は、委託業務の履行においては、来庁者に対する接遇に細心の注意を払い、市役所に対するイメージの向上につながるよう努めること。
- ②受注者は、委託業務の履行中、受注者の社員等に制服、名札を着用させること。
- ③受注者は、委託業務の履行に際し、秩序及び風紀の維持に責任を負い、関係法令を遵守し、秩序ある委託業務の履行に努め、発注者の信用を維持し、発注者及び来庁者に迷惑を及ぼさないよう努めること。

(4) 業務の引継

契約期間満了又は契約の解除により契約が終了する場合は、業務の引継ぎが円滑に遂行できるよう次の受託者に対して適切な引継ぎを行うこと。なお、業務引継に関する費用は受注者が負担すること。

1 3. 受注者の委託業務従事者の募集にあたって

委託業務に必要とする社員等の従事者について、弘前市内から雇用が可能な場合は、なるべく市内雇用を進めること。ただし、力量等の確保が困難な場合はこの限りではない。

1 4. 個人情報の保護

個人情報保護体制を確立し、守秘義務の遵守と適切な管理体制を構築すること。なお、このことに関しては、別紙 3 「個人情報の取り扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

1 5. リスク分担

契約の締結にあたり、施設の管理運営上の事故・天災・物価上昇等の経済状況の変化など、事前に予測できない事態が発生し、管理運営の経費や収入が影響を受ける場合があるため、リスクに対する負担者を協議し、リスク分担表を作成する。なお、想定されるリスクは、別紙4「リスク分担表」のとおりとし、リスク分担表に記載されたリスク以外の負担については、その都度、協議を行い決定する。

1 6. 委託料の請求

受注者は、この契約書に規定する業務委託料の請求をするときは、月1回を最少単位として請求することができる。この場合、総額を請求回数で均等割にし、各回分をその回の最終月の翌月に発注者に請求する。

なお、均等割で生じた端数は、最終回に加えて発注者に請求する。

以上