

(仮称) アスパ高砂市民サービスコーナー窓口業務委託 仕様書

1 業務の名称

(仮称) アスパ高砂市民サービスコーナー窓口業務委託

2 業務の目的

本業務は、窓口業務の一部を民間委託することにより、民間事業者の持つ専門的な知識や経験、人材育成力等を活用し、業務の最適化と安定的な人材確保によるサービス水準の維持を図る。また、繁忙期などに合わせ、柔軟な人員配置を行うことで待ち時間の短縮等市民サービス向上と持続可能な自治体経営を図ることを目的とする。

3 業務の期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

契約締結の日の翌日から業務開始日の前日までを準備期間とする。

4 業務の場所、業務日時、休業日や休憩時間

(仮称) アスパ高砂市民サービスコーナー アスパ高砂 3 階事務所

所在地 高砂市緑丘 2 丁目 1 番 40 号

(ア) 業務日及び事務取扱時間

本業務の事務取扱時間は、平日午前 10 時から午後 7 時まで、土、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日は、午前 9 時から午後 5 時までとする。年末年始を除く。

ただし、発注者（以下「市」という。）により、条例等が変わり事務取扱時間等が変更になった場合は、市はあらかじめ受注者に通知するものとし、受注者はそれに従わなければならない。その際に発生する経費については、別途協議する。

なお、事務取扱時間までに開庁準備事務（申請書類・筆記用具等の整理整頓、受付や執務内委託フロアの整理整頓、機器やプリンターの準備等）を完了するものとする。閉庁準備事務（機器やプリンターの終了、金銭集計、各種報告書作成等）については、通常業務範囲に含まれるものとし、住民手続きにおける一連の処理が時間外に及ぶものについても、事務取扱時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うものとする。

この場合の時間延長にかかる経費については、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

(イ) 休業日

第 3 土曜日の翌日の日曜日、12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで（年末年始）

ただし、不定期でシステムメンテナンス日として休業する場合がある。当該日が決まれば速やかに通知する。

(ウ) 休憩時間

労働基準法（昭和22年法律第49号）を遵守し、事務取扱時間内で業務に支障をきたさない範囲において交代で取得し、昼休みの時間帯（午後0時から午後1時）においても、業務を継続して実施する。

5 業務内容

(ア) 窓口案内業務

※補助等必要な方が来庁した場合など、必要に応じてフロアで対応すること。常時フロアに人員配置する必要はない。

- ① 来所者からの問い合わせ対応
- ② 異動届、各証明書等交付申請書の記載説明及び記載補助
- ③ 番号発券機管理及び誘導案内
- ④ 各種申請書等の用紙補充及び窓口消耗品の交換管理
- ⑤ 記載台、待合及び窓口スペースの整理整頓（清掃含む）
- ⑥ 休憩室以外の執務スペースの整理整頓（清掃含む）
- ⑦ 忘れ物の受付及び管理簿作成
- ⑧ その他窓口案内業務に付随する業務及びその他補助的業務

(イ) 証明発行関連業務（住民票、印鑑証明、戸籍証明、戸籍附票、税証明、行政証明）

※各証明書名については、業務手順書参照のこと。

- ① 証明書交付請求の受付に関する業務
- ② 証明書交付請求の作成に関する業務
- ③ 証明書交付請求の引き渡しに関する業務
- ④ 交付手数料の管理及び収納に関する業務
- ⑤ 証明書交付申請書類等の管理、報告に関する業務
- ⑥ その他証明発行関連業務に付随する業務及びその他補助的業務

(ウ) 住所異動届関連業務の案内

※異動届に関しては、職員対応であるため、異動届用紙を渡したり、異動届用紙記載補助や簡単な質問応答等を案内と考えている。異動届用紙記入後は、番号案内札を案内する。

- ① 住民異動届の受付に関する案内業務
- ② その他住所異動関連業務に付随する業務及びその他補助的業務

(エ) 印鑑登録・亡失廃止関連業務

- ① 印鑑登録、亡失廃止申請の受付に関する業務
- ② 印鑑登録・亡失廃止申請の処理に関する業務
- ③ 印鑑登録、亡失廃止関係書類の作成に関する業務
- ④ 印鑑登録証の交付に関する業務
- ⑤ 印鑑登録・亡失廃止関連業務に付随する業務及びその他補助的業務

(オ) マイナンバーカード関連業務（統合端末利用部分を除く）の案内等

- ① マイナンバーカードの申請等に関する業務
- ② 電子証明書の発行等に関する業務
- ③ その他マイナンバーカード関連業務に付随する業務及びその他補助的業務

(カ) 金銭管理業務

- ① 証明発行手数料の収納に関する業務
- ② POS レジの釣銭管理に関する業務
- ③ 前日までに収納した公金の入金に関する業務
- ④ その他金銭管理業務に付随する業務及びその他補助的業務

(キ) その他市民窓口業務の案内

※次の届出、申出又は申請については、職員対応であるため、番号案内札を案内する。その後職員が対応する。

- ① 住民基本台帳実態調査申出（職権消除関連）
- ② 旧氏併記、本人通知制度、支援措置申出等に関する相談及び申出
- ③ 特別永住者証明書に関する届出
- ④ 各種戸籍に関する届出及び申出
- ⑤ 土日祝日における火葬許可書の交付

(ク) 履行確認書類

- ① 受託者からの報告を求める成果品（様式は任意）

成果品	備考
実施体制図及び従事者名簿	<ul style="list-style-type: none">● 業務開始時については、指定年月日までに● 年度最終日までに、新年度体制に係るものを報告する。● 従事者変更時は、当該従事者業務開始日前日までに、従事者名簿のみ提出する。
定例（臨時）報告会報告書	<ul style="list-style-type: none">● 定例（臨時）報告会開催月の最終日までに
研修報告	<ul style="list-style-type: none">● 研修実施月の翌月10日までに

業務手順書等の変更 及び更新 (FAQ など)	<ul style="list-style-type: none"> ● その都度
日報	<ul style="list-style-type: none"> ● 処理日、各業務処理件数（項目は市が決定する）、受電相談件数と主な内容や発生トラブルの内容と結果について ● とりまとめ次第速やかに、翌営業日午前中までに
手数料日計表	<ul style="list-style-type: none"> ● 発行した証明書の枚数及び収納した金額 ● とりまとめ次第速やかに、翌営業日午前中までに
各申請書	<ul style="list-style-type: none"> ● 日報及び手数料日計表に係る各証明書等申請書の原本（日付印や交付担当者印等漏れがないよう確認） ● とりまとめ次第速やかに、翌営業日午前中までに
月報	<ul style="list-style-type: none"> ● ○月分切手受払簿（無しでもゼロ報告） ● 印鑑登録・亡失廃止件数報告（無しでもゼロ報告） ● マイナポータル端末利用者数 ● 検討事項及び改善策（必要に応じて提出） ● とりまとめ次第速やかに、月末最終日締め翌月最初の営業日午前中までに

(ケ) その他

- ① フロアレイアウトの変更提案（様式は任意）
- ② 市民サービスレベルを確認するため、年1回以上市民向けのアンケートを実施し、その結果を報告する。（様式は任意）

6 受注者の責務

(ア) 業務従事者

受注者は、常に本事業を円滑に遂行できる人数の業務従事者を配置すること。

受注者は、受託業務を適正に処理するため、「住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間業者に委託することができる業務の範囲について」（平成20年3月31日総行市第75号・総行自第38号・総税企第54号 総務省自治行政局市町村課長・自治行政局自治政策課長・自治税務局企画課長から各都道府県市町村担当部長あて通知）において取り扱える業務を遂行するための適切な能力を有した業務従事者を確保すること。

なお、業務中は、適切な服装と身だしなみに努めることとし、名札を着用すること。

(イ) 業務責任者

受注者は、業務従事者の指揮監督及び市との連絡等を行うため、業務責任者を少なくとも1名常駐させること。

また、業務責任者に変更がある場合は、事前に通知すること。

業務中は適切な服装とみだしなみに努めることとし、名札を着用すること。

① 業務責任者の資格

業務責任者は、前記の業務従事者としての能力を備えるだけでなく、市民との対応業務を行うためのコミュニケーション能力を有し、かつ対応マナーが優れていること。

また、業務従事者の管理監督を行うとともに、適切な業務処理を指導でき、かつ円滑な業務運営ができること。

② 業務責任者の職務

業務責任者の職務は、市との連絡調整、各種報告書の提出、業務計画や状況に応じた業務従事者の適正な人員配置、業務従事者に対する作業指揮・監督・指導・教育・トラブル発生時における対応や報告を行うものとする。

なお、業務責任者が不在の場合は、業務責任者と同等の能力を有する者がその職務を代行すること。

③ 突発的な欠員に対する対応

業務責任者は、業務責任者及び業務従事者に欠員が生じた場合は、速やかに交代要員を配置するなど必要な措置を講じ、本業務の円滑な遂行に努めること。

(ウ) 研修等

受注者は、業務従事者に対し、接客能力、関係法令等の専門知識、端末操作等の業務処理能力、個人情報保護等に係る情報セキュリティ能力及びその他業務に必要な能力向上のための研修等を受注者の責任及び負担において実施し、本業務遂行に必要なとなる人材を確保し育成すること。

(エ) 報告会等の開催

受注者は、受託業務実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、毎月及び臨時的に市を交えた報告会を開催すること。日程は、市と協議の上決定すること。業務改善すべき事例が発生した場合は、その内容について、定期または臨時の報告会において報告書を提出する。

受注者は、当該報告書の内容を精査し、業務従事者への研修の実施、業務手順書の修正等により改善を図るものとし、改善内容計画書及び報告書を作成し、市に提出すること。

(オ) 事故等トラブルへの対応

本業務を遂行するにあたり、事故等の発生を未然に防止する対策や緊急時の体制を整備すること。その上でトラブル・苦情が発生した場合は、受注者は責任をもってこれに適切かつ迅速な対処に努め、遅滞なく市へ報告すること。

受注者が市や第三者に損害を及ぼした場合は、受注者は当該者に損害の賠償を行

わなければならない。その際の賠償金は受注者が負担すること。

災害発生時においては、受注者は、本業務の遂行に支障をきたすことがないように、市と連携して対応策及び緊急時の体制を整備すること。

受注者は、何らかの事故などにより、正常な業務運営ができない状況に至った場合は、速やかに市に口頭・書面により事故報告書を報告する（記載内容：発生日・時刻・内容・対応・原因の分析・今後の防止策）

なお、事故とは、災害によるもの、人身や施設・設備などの損害によるものだけでなく、個人情報情報の情報漏洩や公金の紛失なども含むものとする。

(カ) 事前準備

受注者は契約締結後、速やかに本業務の履行に向けた準備を行うこと。

受注者は、契約締結後、次の書類を作成し、市へ提出すること。

- ① 実施体制図（組織体制等）
- ② 業務履行開始までの研修計画
- ③ 業務従事者の業務分担及び労務管理方法（休憩、昼食休憩等における交代方法）
- ④ 休暇等による業務従事者の欠員時の補充体制
- ⑤ 業務責任者及び業務従事者名簿（従事者名簿）

受注者は、本仕様書に記載する業務内容その他市が提供する業務手順書に基づいて、本業務の詳細内容を把握し、その業務に必要な設計を適切に行う。また、市との役割分担など業務内容を明確にするため、市と協議の上、当該設計に関する業務手順書やFAQを作成すること。作成した業務手順書等については、業務開始前に市の確認を受けること。

また、作成した手順書については、高砂市に帰属するものとする。

受注者は、業務履行開始までの研修計画に基づいて必要な研修を実施し、業務開始時においては本業務を遂行する上で必要な一定の業務スキルを持った業務従事者を養成すること。

なお、研修においては、本業務に関する制度概要の理解、接遇能力、関係法令等の専門知識などの基本的な能力及び端末操作等の業務処理能力のほか、個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守等の情報セキュリティ能力について、十分な教育を実施すること。

(キ) 窓口利用者アンケートの実施

受注者は、窓口サービスの向上を図るため、市民の意見を把握し、業務に反映するため、年1回以上窓口利用者アンケートを実施すること。

なお、アンケートの質問項目は、事前に市と協議の上決定すること。合わせて、実施結果を分析し、改善策等を取りまとめた「アンケート実施報告書」を作成し、市に提出すること。

(ク) 適法性の確保

受注者は、本業務に関する法令並びに各府省庁通知及び告示などの内容を十分に認識した上で、適法性を確保しながら業務に取り組むこと。

(ケ) 監査及び評価の実施

受託者が実施する業務の状況を確認するため、監査及び評価を行う。

監査は、定期または必要に応じて随時、情報セキュリティに関し安全性及び信頼性を確認するために実施する。

評価は、定期または必要に応じて随時、業務が契約の規定に基づき処理されているかどうかを確認するために実施する。

これらの監査及び評価の結果に基づき、必要に応じ、受託者に対して改善を求める等の措置を講ずる。

(コ) その他

受注者は、安定的かつ継続的に市民ニーズに応じた質の高い窓口サービスを提供するため、必要となる施策を自らの責任において講ずること。

受注者は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公平公正に取り扱うこと。また、業務の実施について、人権侵害することのないよう留意すること。

7 個人情報の取り扱い

(ア) 守秘義務

受注者は、本業務に対して知りえたあらゆる情報を、第三者に開示又は漏洩しないこと。

受注者の機密保持義務は、契約終了後もその効力を失わない。

また、市が提供するデータ、資料等については、適正に管理し、本業務以外の目的での利用、複製、複写及び第三者への提供をしないこと。

(イ) 個人情報保護対策

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。

一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマークの取得又は情報セキュリティマネジメントシステムの規格の認定を受けるなど、個人情報保護措置を講じた体制の整備を行うこと。

8 設備等

(ア) 市が貸与するもの

業務に必要なスペース及び以下什器等は市が無償貸与する。

なお、業務システム、FAX、コピー機等の一部は市も使用するものとする。

市が貸与する什器の種類
各証明発行用・印鑑登録業務用としての住基用端末
プリンター
印鑑登録用スキャナー
マイナポータル端末機器
マイナンバーカード用写真撮影用デジタルカメラ（SDカード付）
写真印刷用プリンター
コピー機
FAX
番号案内機
番号案内呼出機
契印機
窓口受付カウンター（低カウンター）
窓口受付カウンター（高カウンター）
窓口受付用椅子
POS レジ
印箱
事務机
椅子
ワゴン
電話機
作業用机
シュレッダー
保管用キャビネット
ロッカー
掃除用具
台車
休憩スペース

受注者の管理業務用として必要となる端末機器、プリンター、文具類、一般消耗品等は、市から提供しないこととする。

受注者自らが用意する端末機器等及びプリンターは、市のネットワークには接続できない。また、受注者自らが用意する端末機器等には、個人情報には保存しないこと。

（労務管理上、業務従事者の個人情報を取り扱う場合を除く。）

USBメモリなどの持ち出しが可能な記録媒体は原則使用しないこと。

使用は、業務上必要な場合に限定し、目的外使用や使用場所以外への持ち出しは禁止する。

業務システムの保守については、市で実施するため、システム障害時は市に速やかに報告すること。

(イ) 市が負担する経費

本業務遂行に必要なと市が認める上記備品類及び消耗品（改ざん防止用紙、P P C用紙、文具及び事務用消耗品類等）、証明用申請書等の印刷物、事務所光熱水費及び本業務遂行に必要な通信費については、市が負担する。

文具、事務用消耗品及び各申請書の在庫管理については、市が行うが受注者は常に節減に努めること。

(ウ) 受注者が負担する経費

- ① 業務従事者が着用する制服（あれば）や名札などに要する経費
- ② 受注者と業務従事者との連絡（電話等）に要する経費
- ③ 業務従事者への研修等に必要な経費
- ④ 受注者が変更になった場合の次期受注者への引継ぎに関する経費
- ⑤ 受注者の故意または過失による設備、機器や消耗品等の破損について、原状復旧に要する費用

9 法令上の責任

受注者は、本業務の処理に当たる業務従事者に対する雇用者、使用者として、労働関係法令による全ての責任を負うこと。

また、本業務の公共性及び重要性を鑑み、業務従事者に対し、正確かつ良好な労働条件の確保に努めること。

10 その他

(ア) 受注者は、関係法令等の改正、業務システムの更改、その他業務の履行に影響を及ぼす事由が発生したときは、本業務の手順等の見直しに対応すること。

(イ) この契約の業務期間満了後、新たな契約にあたり受注者が変更になる場合は、あらかじめ市と調整のうえ、次の受注者に必要な業務の引継ぎを行うこと。この場合において引継ぎに要する費用は当該契約にかかる委託料にあらかじめ含まれるものとする。

(ウ) 市と受注者は、協議の上、業務時間委託内容等の変更について合意した場合、変更することができるものとする。

(エ) 本仕様書に定めのない事項については、市と協議の上、決定するものとする。