

## 小浜市市民福祉課窓口業務一部委託仕様書

### 1 目的

本仕様書は、小浜市（以下「委託者」という。）が受託者に委託する小浜市市民福祉課窓口業務一部（以下「業務」という。）について、必要な事項を定めるものとする。

### 2 件名

小浜市市民福祉課窓口業務一部委託

### 3 委託期間

平成30年9月1日から平成35年8月31日までとする。

ただし、本契約締結日から平成30年8月31日までは準備期間とし、受託者は自己の責任と負担において、業務にかかる引継ぎ、試行、業務従事者の確保および研修等を行うものとする。

### 4 業務実施場所

受託者は、小浜市民生部市民福祉課内において業務を行うものとする。

### 5 業務時間等

(1) 平日は、午前8時30分から午後5時15分までを業務時間とする。ただし、毎週金曜日は、午前8時30分から午後6時30分を業務時間とする。

(2) 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日および年末年始（12月29日から翌年1月3日までの日）は休業日とする。

(3) 業務時間は上記のとおりであるが、業務時間の直前直後における届出や申請等については、臨機応変に対応すること。

(4) 業務は即日処理をするものとする。ただし、委託者が必要と認める場合はこの限りでない。

### 6 委託業務内容

委託する業務の範囲は、次のとおりとする。ただし、各業務の詳細については別紙1「委託業務細目」のとおりとする。

- (1) 証明発行関連業務
- (2) 住民異動届出関連業務
- (3) 戸籍届出関連業務
- (4) 印鑑登録関連業務
- (5) 郵送による各種証明書の請求関連業務
- (6) 住民基本台帳カードおよび公的個人認証関連業務
- (7) 庁舎総合案内業務
- (8) その他の市民福祉課窓口関連業務

## 7 各業務の年間取扱件数

別紙2～3を参考とすること。

## 8 関係法令の遵守

(1) 受託者は、戸籍法（昭和22年法律第224号）、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）、地方税法（昭和25年法律第226号）、小浜市印鑑条例（昭和46年小浜市条例第5号）、および関係法令を遵守し、業務を滞りなく円滑に遂行しなければならない。

(2) 受託者は、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）、小浜市個人情報保護条例（平成14年小浜市条例第37号）、小浜市個人情報保護条例施行規則（平成15年小浜市規則第1号）、小浜市情報セキュリティポリシーを遵守し、個人情報の厳格な管理に万全の体制を整備しなければならない。

## 9 業務実施の基本方針

受託者は、以下の内容で業務を履行する。

### (1) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営

効率的な運営方法や顧客対応スキルなど受託者が有するノウハウを最大限に活用し業務の目的を実現する。

### (2) 市民サービスの向上

受託者は、公務を執り行っていることを十分認識し、市民からの信頼を損なわないよう、常に親切丁寧を基本として、市民に対して不快感、不信感を与えないように心がけるとともに、必要がある場合には、速やかに委託者に引き継ぎ、円滑な連携を図る。

### (3) 個人情報保護の徹底

①受託者は、プライバシーマークまたは情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認定を取得していること。

②受託者は、委託者と「個人情報保護に関する誓約書」を取り交わすこと。

③委託者から提供を受けた本業務に関する資料および帳票類等は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に管理することとし、本業務以外の目的で利用、複写、複製および持ち出しをしてはならない。

### (4) 情報セキュリティの確保

受託者は、本業務の実施にあたり、別紙4「情報セキュリティ確保に関する仕様書」を遵守し、情報セキュリティ確保のための必要な措置を講じなければならない。

### (5) 秘密の保持

受託者は、業務上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。

### (6) 品質の向上

(1)～(5)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、常に業務の質、精度の維持・向上に努めること。

## 10 業務実施の留意事項

受託者は、以下の留意事項に基づいて業務を遂行するものとする。

- (1) 6に定める業務について、証明書等の交付決定および異動届出の受理決定ならびに入力内容等の最終確認は委託者が行うものとする。  
受託者は、証明書等の作成および入力等の処理を行った場合、速やかに関係書類を添えて委託者に引き渡し、委託者はこれを確認するものとする。  
履行内容に誤りがあった場合は、受託者は速やかに訂正し、再度委託者の確認を得るものとする。
- (2) 受託者において6に定める業務を遂行するにあたり、個別の事務処理に委託者の判断を必要とする場合は、業務責任者または副責任者から委託者へ引き継ぐものとする。
- (3) 制度改正や、組織変更等により、仕様の変更が生じた場合には、委託者と受託者が協議のうえ、仕様および契約内容の変更を行うこととする。
- (4) 本業務において使用するシステムの変更があった場合、受託者は委託者と協議のうえ、研修の実施等、業務従事者が操作の習熟に必要な措置を講じることとする。
- (5) 受託者は、業務従事者の教育や関係法令等の研修を実施し、常に業務従事者の必要な知識の習得、技能向上に努めること。なお、研修にかかる費用は、受託者の負担とする。
- (6) 業務従事者が複数名による交代制で業務を行う場合は、業務が正確かつ円滑に行われるよう、業務従事者間において引継ぎ等を十分に行うこと。
- (7) 業務従事者の服装は華美なものとならないよう、業務に適した服装に努め、統一された顔写真付きの名札を着用する他、市職員との区分を明確なものとする。なお、これらにかかる費用は受託者の負担とする。

## 11 トラブルへの対応

受託者が本業務を遂行するにあたり、窓口等における苦情、トラブルが発生したときは、受託者が責任を持って対応すること。

なお、本内容については、委託者に随時報告を行うとともに、委託者への引き継ぎが必要なものは、業務責任者または副責任者から委託者へ引き継ぐものとする。

また、苦情等については原因究明、対応策および再発防止策を講じ、委託者へ報告すること。

## 12 業務報告

- (1) 受託者は、表3の定期報告を行い、委託者による業務履行確認検査を受けることとする。なお詳細な内容および報告期限については、委託者と協議のうえ決定するものとする。
- (2) 委託者が必要と認めるときは、臨時に業務履行確認検査を行うことができる。
- (3) 受託者は、業務改善命令を受けたときは、速やかに改善計画書を提出し委託者

の承諾を得なければならない。

表3【定期報告】

周 期	報 告 内 容
日次報告	業務日誌等
月次報告	月次業務実績、委託業務履行上の課題および改善案等
年次報告	年次業務実績、履行状況等
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

### 1.3 設備機器等

- (1) 業務を遂行する事務室は、無償とする。
- (2) 業務を遂行するにあたり、必要なOA機器、備品および事務用品等は、表4のとおりとし、委託者が受託者に対し、委託契約期間中、無償で貸与するものとする。  
ただし、貸与品は、善良なる管理者の注意義務をもって取り扱うものとし、目的外の使用や、業務場所以外での使用および持出しを禁止する。
- (3) 端末機器の入力操作は、委託者が指定するOA機器を、業務上必要な場合に限定して使用するものとする。  
また、受託者と委託者の両方で入力操作が必要な端末等については、受託者へ貸与としたうえで、使用ルールを定め、委託者と共用して使用すること。
- (3) 受託者の責任により、本設備機器等を滅失または毀損した場合は、損害を委託者に賠償しなければならない。
- (4) 受託者において、別途、業務に必要な備品等を持ち込む場合には、委託者に事前に申出を行い、承認を得たうえで、受託者の負担で用意すること。

表4【設備機器等】

住民基本台帳システム	端末2台（1台共用）、プリンタ2台（1台共用）
戸籍システム	端末3台（2台共用）、プリンタ2台（共用）
契印機	1台（共用）
印鑑登録カード用印字機	1台
レジスター	1台
コピー機	1台（共用）
シュレッダー	1台
電話機	3台
事務机、椅子	協議の上決定
保管庫	協議の上決定
更衣ロッカー（鍵なし）	協議の上決定（余りがある場合）
その他業務に必要なもの	必要数

#### 1.4 費用の負担区分

(1) 委託者は次に掲げる費用を負担する。

- ①表4の設備機器等の保守管理にかかる費用
- ②各システム端末のプリンタ用トナー、消耗品
- ③業務で使用する、小浜市指定の申請書、届出用紙類、納付書、封筒
- ④証明用用紙、OA用紙、コピー用紙、レジペーパー類
- ⑤受託者と文書等を収受するためのトレイや文書保存のためのファイル類
- ⑥業務にかかる郵便料、電話料
- ⑦業務実施場所にかかる費用（光熱水費）

(2) 前記に規定する費用を除き、業務の遂行に必要な費用はすべて受託者の負担とする。

#### 1.5 文書およびデータの保存等

(1) 受託者は、業務に関する文書およびデータについて、委託者が指定する期日まで保存しなければならない。

(2) 受託者は、前記の保存期間が満了したときは、委託者の指示に従い当該文書およびデータを委託者に引き継がなければならない。

(3) 受託者は、業務に関するデータの作成保存にあたっては、当該文書のデータの漏えい、滅失、毀損および改ざんの防止のために必要な措置を講じなければならない。

(4) 前記に定めるもののほか、業務の実施に伴い発生した機密文書については、委託者の承認を得たうえで、裁断その他確実な方法により処分しなければならない。

#### 1.6 事前準備

業務を委託者からスムーズかつ安定的に移行するため、受託者において事前準備スケジュール表を作成し、業務委託開始に必要な準備を平成30年8月31日までに完了することとする。

(1) 受託者は、業務の実施に先立ち、委託者と十分な協議を行うものとし、次に掲げる書類を速やかに委託者に提出し、その承認を受けたうえで円滑に業務を行うものとする。

なお、⑤業務マニュアルについては2部作成し、各1部を各々保管するとともに委託開始後も必要に応じて協議し、変更ができることとする。ただし、⑤業務マニュアルの作成のための基となる資料については、委託者より提供する。

- ①業務着手届
- ②業務責任者・副責任者および業務従事者名簿
- ③個人情報保護に関する誓約書
- ④事前準備スケジュール表
- ⑤業務マニュアル
- ⑥その他委託者が指示する書類

(2) 事前準備にかかる費用は受託者の負担とする。

## 1.7 業務遂行体制

### (1) 業務従事者の確保

受託者は、業務を円滑に遂行するため、業務を遂行するための人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整えなければならない。

配置する人数は、「小浜市市民福祉課窓口業務一部委託プロポーザル」において受託者より提出された企画提案書によるものとする。

### (2) 業務責任者の指定

受託者は、業務従事者の指揮監督を行うとともに、円滑に受託業務を遂行するため、業務について一切の管理を行う業務責任者1名と、業務責任者を代理する副責任者1名以上を選任し、委託者に届け出なければならない。

受託者は、業務責任者または副責任者のいずれかを必ず業務場所に常駐させ、常に委託者と連絡が取れる体制を整えるものとする。

### (3) 代替要員の確保

受託者が業務従事者の休暇等を認めた場合、または教育、健康診断等を実施する場合については、受託者は予め代替要員を確保するなど、業務遂行に支障のないように配慮しなければならない。

また、業務従事者の急病その他のやむを得ない事情により、受託業務の円滑な実施が損なわれる状態となった場合にも、受託者は速やかに代替要員を確保し、回復に努めなければならない。

### (4) 受託者の雇用者としての義務

受託者は、業務の公共性および重要性に鑑み、業務従事者に対し、法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に努めなければならない。

業務従事者の労働時間、休暇、その他服務に関する管理は、受託者が行い、業務従事者は、委託者から直接指示は受けないものとする。

### (5) 業務従事者は直接雇用とすること。

## 1.8 事務引継ぎ

(1) 受託者は、業務契約期間が満了したときまたは契約が解除されたときは、速やかに業務委託に関する一切の事務を委託者および次期受託者へ引継がなければならない。

(2) 受託者は、次期受託者が他の業者に変更される場合は、本契約期間中に引継期間を設け、次期受託者に対し円滑に業務の引継ぎを行うとともに必要な教育を行うこと。その際、委託者および次期受託者からの資料の請求には、受託者の不利益になると委託者が認めた場合を除きすべて応じるものとする。

(3) 契約終了時に、受託者が処理途中であるものが発生した場合には、事務の種類やその状態を明確にし、委託者および次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

(4) 次期受託者の責による場合を除き、委託者が引継未完了と認めた場合は、受託者

は、契約期間終了後であっても、無償で引継ぎを行うこと。

#### 19 損害賠償

受託者が本仕様書に定める業務を履行しないために委託者に損害が生じた場合、または受託者の責による理由で本契約を解除したことにより委託者に損害が生じた場合は、委託者は受託者に対しその損害の賠償を求めることができる。

#### 20 成果品の帰属

業務の実施により作成された成果品（出力された帳票、受託者が履行期間内に作成、または取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て委託者に帰属する。

#### 21 再委託の禁止

受託者は、本委託業務を第三者に委託し、または、請け負わせてはならない。ただし、委託し、または、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により委託者の承諾を受けた場合はこの限りではない。

#### 22 第三者への損害

受託者が、委託業務の実施に際し、第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてこれを賠償するとともに、誠意をもって解決すること。

#### 23 保険への加入

損害賠償保険や傷害保険等、業務の遂行に必要と考えられる保険等については、受託者において加入すること。

#### 24 支払い方法

支払いは毎月払いとし、委託者による当該月の業務完了検査合格後、受託者からの請求により支払うものとする。

#### 25 その他

この仕様に定めのない事項、またはこの仕様に疑義が生じた事項については、必要に応じて委託者および受託者が協議してこれを定めるものとする。

## 委託業務細目

小浜市市民福祉課窓口業務一部委託にかかる委託業務細目については、以下のとおりとする。

## (1) 証明発行関連業務

証明書の種類については表1の証明書一覧を参照すること。(公用請求を含む)  
ただし、税証明については、利用者から要望があった場合のみとする。

- ①各証明書の交付請求の受付・作成・引渡し・手数料徴収に関する業務(端末の入出力操作を含む。)
- ②各申請書等の整理および発行件数等の集計に関する業務
- ③電話等による問合せに関する対応業務
- ④その他、証明発行関連業務遂行上の行為または補助的業務

表1【証明書一覧】

区分	証明書
住民票関係証明	住民票(除票)の写し、住民票記載事項証明書
戸籍の附票	戸籍の附票の写し、除附票の写し、
戸籍関係証明	全部・個人事項証明書、除籍全部・個人事項証明書、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、届書記載事項証明書、戸籍届出の受理証明書、事故簿戸籍謄抄本
行政証明	身元証明書、不在籍証明書、不在住証明書、廃棄証明書、独身証明書、婚姻要件具備証明書
印鑑登録	印鑑登録証明書
※税証明	所得証明書(個人)、納税証明書(個人・法人)、軽自動車納税証明書

(※税証明については、利用者から要望があった場合のみとする。)

## (2) 住民異動届出関連業務

- ①住民異動届(転入・転出・転居・世帯変更等)の受付に関する業務(端末の入出力操作を含む。)
- ②住民票への記載(職権によるものを含む)に関する業務(端末の入出力操作を含む。)
- ③転出証明書等の作成に関する業務(端末の入出力操作を含む。)
- ④転出証明書等の引渡し業務
- ⑤住民異動届けに伴う関連手続きの案内に関する業務
- ⑥戸籍の附票の記載に関する業務(端末の入出力操作を含む。)
- ⑦転入通知の入力に関する業務(端末の入出力操作を含む。)
- ⑧住民基本台帳法第9条第2項通知の入力に関する業務(端末の入出力操作を含む。)
- ⑨届出書等の整理に関する業務



- ⑩電話等による問合せに関する応対業務
- ⑪その他、住民異動届出関連業務遂行上の行為または補助的業務

(3) 戸籍届出関連業務

- ①戸籍届出に伴う住民票への記載に関する業務（端末の入出力操作を含む。）
- ②戸籍の記載および戸籍附票の記載に関する業務（端末の入出力操作を含む。）
- ③戸籍届書の謄本作成および発送に関する業務
- ④本人確認通知に関する業務
- ⑤戸籍届書送達確認書に関する業務
- ⑥住民基本台帳法第9条2項通知に関する業務
- ⑦住民基本台帳法第19条3項通知に関する業務
- ⑧人口動態調査に係る必要情報の入力および保健所への提出データ作成に関する業務
- ⑨相続税法（昭和25年法律第73号）第58条の通知に係る帳票の打出しおよび必要事項の調査および通知書作成に関する業務
- ⑩電話等による問い合わせに関する応対業務
- ⑪その他、戸籍届出関連業務遂行上の行為または補助的業務

(4) 印鑑登録関連業務

- ①印鑑の登録・廃止・登録証再交付申請の受付に関する業務（端末の入出力操作を含む。）
- ②印鑑の登録・廃止・登録証再交付に関する業務（端末の入出力操作を含む。）
- ③印鑑登録証の作成に関する業務（端末の入出力操作を含む。）
- ④印鑑登録証の引渡し業務
- ⑤登録手数料の徴収業務
- ⑥代理申請の場合の照会書発送業務
- ⑦申請書等の整理に関する業務
- ⑧電話等による問合せに関する応対業務
- ⑨その他、印鑑登録関連業務遂行上の行為または補助的業務

(5) 郵送による各種証明書の請求（公用請求含む。）（以下「郵送請求」という）関連業務

- ①郵送請求に伴う請求書の仕分けに関する業務
- ②郵送請求の受付に関する業務
- ③郵送請求の作成に関する業務（端末の入出力操作を含む。）
- ④郵送請求の手数料に係る収支および精算に関する業務
- ⑤郵送請求の封入および発送に関する業務
- ⑥申請書等の整理および交付簿の作成に関する業務
- ⑦郵送請求の発行件数等の集計に関する業務
- ⑧電話等による問合せに関する応対業務
- ⑨その他、郵送請求業務遂行上の行為または補助的業務

(6) 住民基本台帳カードおよび公的個人認証関連業務

- ①住民基本台帳カードの申請書の受付に関する業務（CS端末の操作を含まない。）
- ②電子証明書の申請書の受付に関する業務（CS端末、専用端末の操作を含まない。）
- ③広域交付住民票の写しの交付請求の受付、引渡し、手数料の徴収業務（CS端末の操作を含まない。）

④その他、住民基本台帳カードおよび公的個人認証関連業務遂行上の行為または補助的業務

(7) 庁舎総合案内業務

- ①来庁者からの問合わせに関する案内等業務
- ②来庁者からの依頼等による担当課への電話連絡等業務
- ③拾得物の保管、苦情などの担当課への引き継ぎ業務
- ④その他、庁舎総合案内業務遂行上の行為または補助的業務

(8) その他の市民福祉課窓口関連業務

- ①住民人口資料等の交付申請の受付および資料のコピー代金徴収業務
- ②コピーの受付およびコピー代金徴収業務
- ③手数料の集計および払込み業務（日計業務）
- ④窓口延長実績報告書作成業務
- ⑤他課への申請書類等の受付および引継ぎ業務
- ⑥申請書等の整理に関する業務
- ⑦電話等による問合わせに関する対応業務
- ⑧その他、窓口関連業務遂行上の行為または補助的業務