

令和 3 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

令和 3 年度弘前市市民課窓口業務等業務

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の専門的知識と創意工夫を最大限に活用し、より一層快適で安定した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の実現を目的とする。

3. 委託業務の基本的な考え方

窓口業務等（以下「本業務」という。）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本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、本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

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

（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、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）、弘前市個人情報保護条例（平成 18 年 2 月 27 日弘前市条例第 20 号）、別紙 3「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」、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、常に本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

令和3年10月1日から令和6年9月30日まで

5. 業務の実施時間等

(1) 月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時まで

(2) 繁忙期における窓口延長（年度末から年度初めにかけて14日程度の期間）

① 平日午後5時から午後7時まで

② 土曜日及び日曜日の午前8時30分から午後5時まで

(3) 休業日

(2)を除く、弘前市の休日に関する条例（平成18年2月27日弘前市条例第2号）に規定する日。

(4) その他

業務時間外においても、事前の準備又は事後の整理等を必要とする場合には、発注者と協議の上、発注者が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。この場合、業務時間外にかかる経費は委託料に含まれるものとする。

6. 業務の実施場所

弘前市役所 市民生活部 市民課（青森県弘前市大字上白銀町1番地1）内

7. 委託期間開始前研修の設定と進め方

本業務にあたっては、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、本業務及びその周辺業務について従事する実地研修を行うとともに、調整事項等を協議する。

なお、委託期間開始前研修を通して、委託期間での工数(委託職員数)について、適正化の余地がある場合は、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。

8. 業務内容

業務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(5)のとおりとする。

なお、業務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(5)の内容を変更するものとする。

(1) フロア案内業務

① 来庁者への用務内容確認及び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。）

② 市民課及び国保年金課へ用務のある来庁者への番号札発行機の発券支援業務

- ③繁忙時における各種様式の記載支援業務
- ④来庁者に渡す案内等の準備及び配布
- ⑤簡単なアンケートの依頼及び回収
- ⑥番号札発行機周辺及び記載台の整理整頓及び清掃（各種配布物の整理、補充を含む。）

(2) 各種証明書等の交付及び手数料徴収・収納業務

- ①印鑑登録証明書交付申請書の受付及び交付業務（受付に関する電話対応及び手数料の徴収・収納を含む）
 - ②各種証明書等（※参照）の交付業務（手数料の徴収・収納を含む）
- ※交付対象証明書等【住民票、住民票記載事項証明書、住所本籍変更証明書、転出証明書、印鑑登録証、印鑑登録証明書、戸籍附票、戸籍証明書、戸籍受理証明書、戸籍記載事項証明書（届書写し）、身分証明書、火葬許可証、埋葬許可証、改葬許可証、臨時運行許可証、転入学通知書、出稼手帳】

(3) 郵送請求及び公用請求に対する証明書発行業務（※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。）
 - 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（手数料の收受、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。）
- ※郵送での委託交付対象証明書【住民票、住民票記載事項証明書、転出証明書、住所本籍変更証明書、戸籍附票、戸籍証明書、戸籍受理証明書、戸籍記載事項証明書（届書写し）、身分証明書】

(4) 印鑑登録業務

- ①印鑑登録等申請書等の受付業務（受付に関する電話対応を含む。）
- ②印鑑登録等に係るデータ入力業務
- ③印鑑登録原票の処理及び整理業務
- ④照会書等郵便物の準備及び発送
- ⑤各種配布物の整理、印刷及び補充

(5) 住民異動届における住民基本台帳等入力業務

- ①住民異動データの入力業務
- ②戸籍附票異動データの入力業務

(6) 全般管理業務

- ①作業日程の管理、作業進捗の管理及び業務日報による報告
- 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弘前市所定の手続きにより指定する金融機関に手数料を納付
- ⑥発注者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
- ⑦日常業務に付随する各種書類の点検保管
- ⑧業務マニュアルの作成・更新
- ⑨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

9. 業務用機材の負担区分

本業務に必要なとする機材のうち、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をもって取り扱うものとし、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

10. 業務の履行

本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受注者は、履行期間開始後、直ちに本業務に従事できる体制を整えること。
- ②受注者は、本業務の履行に関し、受注者の社員に対し、必要の都度受注者の責任負担において業務の遂行に必要な知識の習得、接遇等の研修を行うこと。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、「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、本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受注者は、本業務の履行に際し、管理責任者及び各業務における担当者を適切に配置し、業務量の変動に応じ効率的かつ効果的な業務遂行が可能な体制を整備すること。
- ⑧受注者は、本業務の進捗管理を徹底し、必要な場合には人員の配置を工夫するなどして、遅滞なく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、本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努め、又は、業務遂行能力を有する者に交代すること。
- ⑪受注者は、本業務の実施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) 従事者及び人員配置上の留意事項

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を設定すること。

特に繁忙期や休日明けの業務日については従事者の業務習熟度等を勘案し、十分な体制を構築すること。

配置人員設定にあつては、仕様書8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月及び4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。

ア. 管理責任者

受注者は、各業務における担当者の指揮監督及び発注者との連絡等を行うため管理責任者を常駐させること。管理責任者が不在の場合は、管理責任者と同等の能力を有する副管理責任者がその職務を代行すること。

① 基本要件

- ・業務内容及び関係法令に精通しており、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、対応マナーが優れていること。
- ・業務内容、業務システムの仕様及び操作について十分な知識や経験を有し、各業務における担当者を指揮・監督して円滑な業務運営を図ることができること。

② 職務

- ・発注者との連絡調整
- ・各種報告書の提出
- ・業務計画や状況に応じた従事者の適正な人員配置
- ・従事者への指揮・命令、管理・監督及び指揮・育成
- ・トラブル発生時における対応、報告

受注者は本業務において、トラブルが生じた場合には責任を持って対応するとともに、遅滞なく発注者に報告すること。また、内容によっては、適宜対応を発注者へ引き継ぐこと。なお、苦情等については、現状分析と解決策を講じ、発注者へ報告すること。

イ. 従事者

① 基本要件

- ・業務内容及び関連法令を十分に理解し、本業務を滞りなく円滑に遂行できること。
 なお、全従事者のうち過半数が自治体における個人情報を含む業務等の経験を1年以上有する者又はそれに準じるスキルがある者であること。
- ・住民基本台帳等入力業務に従事する者は、過半数が実務経験を2年以上有する者又はそれに準じるスキルがある者で、端末操作も的確に行えること。

② 職務

- ・本仕様書「8. 業務内容」に記載の業務
- ・トラブル発生時における管理責任者等への報告及び引き継ぎ
- ・管理責任者との連携によるマニュアルなどの作成及び改定

(3) 服務規律

- ①受注者は、本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、本業務の履行中、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、本業務の履行に際し、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、本業務の引継ぎが円滑に遂行できるよう次の受注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 1. 受注者の従事者の募集にあたって

本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、なるべく市内雇用に努めること。

1 2. 再委託の禁止

受注者は本業務を他の第三者に再委託又は請け負わせてはいけない。

なお、本業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、発注者に対し、本業務の着手前に書面により再委託する旨を申請し、その承認を得なければならない。

1 3. 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 4. 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日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