

第2期大牟田市市民課窓口業務民間委託仕様書

第1 委託の概要

1. 業務名

第2期大牟田市市民課窓口業務民間委託

2. 目的

本業務は、市民課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知識や経験、人材育成力等を活用した業務の最適化と、安定的な人員確保によるサービス水準の維持を図るとともに、繁忙期などに合わせた柔軟な人員配置を行うことで待ち時間を短縮するなど、市民サービスの向上と市民にやさしい窓口の推進を図ることを目的とする。

3. 業務期間

令和9年1月1日から令和11年12月31日まで

契約締結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

大牟田市市民課(福岡県大牟田市有明町2丁目3番地)

大牟田市役所本館2階市民課

5. 業務日及び業務時間・休業日

(1) 業務日及び業務時間

本業務の実施時間は、原則として大牟田市市民課窓口の開庁時間(月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで)及び(3)休日窓口開設対応のとおりとする。

ただし、発注者(以下「市」という。)による休業日における市役所開庁の実施及び大牟田市役所職員の勤務に関する規則(平成7年3月31日規則第41号)の改正その他の事由により、窓口の取扱時間等に変更がある場合は、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。その際の経費については、別途協議する。

なお、業務時間の前後における開庁に当たっての準備事務(申請書類・筆記用具等の整備、記載台の消毒、市民スペース・委託スペースの清掃等)及び窓口終了後の閉庁事務(端末の終了、金銭の集計、報告書作成等)については、通常の業務範囲に含むものとし、住民手続きにおける一連の処理が業務時間外に及ぶものについても、業務時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。

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。

(2) 休業日

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)に規定する休日及び 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日まで(年末年始の休日)とする。

ただし、市が休日開庁を実施する場合は、この限りでない。

(3) 休日窓口開設対応

上記(1)及び(2)の規定に関わらず、市が指定する年 13 回の日曜日について休日窓口を開設するものとし、開設時間は午前 8 時 30 分から午後 0 時 30 分までとする。

(4) 休憩時間

労働基準法(昭和 22 年法律第 49 号)を遵守し、業務時間内で業務に支障を来さない範囲において、交代で取得するものとする。

第2 委託業務

1. 業務内容

業務名一覧
(1) フロアマネージャー業務
(2) 諸証明交付業務
(3) 郵便請求・公用請求処理業務
(4) 印鑑登録業務
(5) 住民異動届に関する業務
(6) 入力業務
(7) 中長期在留者等に係る業務
(8) 住民異動等に伴うカード券面記載事項変更業務
(9) マイナンバーカードに係る業務
(10) 各種手数料等の収納及び収納した手数料等の振り込み業務
(11) 改葬許可及び改葬遺骸火葬許可の申請に関する業務
(12) 市民課窓口案内業務
(13) その他業務

(1) フロアマネージャー業務

来庁者が目的の手続きを円滑に行えるよう、申請書等記載台の周囲等に案内要員として立ち、次の業務を行うこと。

①発券機の操作

・来庁者の要件に応じて番号発券機を操作し番号札を発券する。

②問い合わせ対応及び各窓口案内・誘導

- ・市民課手続きに関する問い合わせ対応及び関連する各窓口への案内を行うこと。市が行う業務については、市に引き継ぐ。
 - ・市民課以外の業務に関する問い合わせは、該当課を案内する。該当課が不明な場合は玄関の総合案内を案内する。
- ③各種届出書及び申請書の記載に関する説明及び記載補助
- ・市民課窓口における証明書交付、各種届出及び申請の方法、提出書類への記載内容等を説明し、記載補助を行うこと。
- ④駐車券認証機の操作
- ・立体駐車場使用の来庁者から駐車券を預かり、認証機で処理を行う。
- ⑤各種届出書及び申請書の補充、窓口消耗品の交換・管理
- ⑥戸籍届出用紙の交付管理
- ・死亡届、出生届などの用紙を希望する病院等へ交付する。
- ⑦記載台、備品等の消毒、委託スペースの清掃
- ⑧公用請求の受付・引き渡し
- ⑨遺失物の管理
- ・市民課内で遺失物があった際は、発見した日時・状況を確認後速やかに回収し、記録簿を作成し、市が指定する職員に状況報告し引き継ぐ。
 - ・所有者が引き取りに来庁された場合、市が指定する職員からその状況を確認し、所有者の本人確認を行い引き渡す。また、記録簿に引き渡し記録を行う。
 - ・遺失物についての問い合わせを受けた場合は、市民課と玄関案内に遺失物として届いていないことを確認し、記録簿を作成し市に引き継ぐ。

(2) 諸証明交付業務

①各種証明書の申請書受付業務

- ・下表に掲げる証明書の交付請求の受付及び形式審査を行うこと。
- ・請求者、申出者及び申請者(以下「請求者等」という。)が、法令上請求することができる者であるか形式的な確認を行うこと。ただし、代理人による場合は、委任状等による代理権限について確認する。
- ・請求者等の本人確認を、運転免許証等の市が求める確認書類により確認する。
- ・請求書等の記載内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・請求等に対して必要な書類が添付されているかを確認し、添付書類が不足、不相当なときは、適宜追完、差し替えを求めること。

②諸証明の作成業務

- ・申請内容に基づき、証明書を作成すること。
- ・作成した各種証明書が申請内容と間違いないかをチェックする。申請内容及び申請事由と各種証明書に記載された事項に矛盾があるときは、請求者に確認をする。

※下表以外の帳票の作成は、市が行う。

③諸証明の引渡し・交付手数料の徴収

・請求者を控えの番号札で呼び出す。請求者から請求者用の番号札を受け取り、控えの番号札と一致することを確認し、請求者の氏名等の確認後交付手数料を徴収し、領収書とともに諸証明を引き渡す。

④申請書類等を日ごと・種類ごとに仕分け、編綴

⑤各種届出書及び申請書等の在庫管理(印刷等も含む)

交付対象諸証明は以下のとおり。

区 分	受付・交付書類
住民票関係証明	<ul style="list-style-type: none"> ・住民票の写し ※支援措置対象者は受付後市に引き継ぐ。 ※簡易の措置対象者(諸証明発行制限に関する申出者)は、受付・発行後市に引き継ぐ。 ※本人以外からマイナンバー・住民票コード記載の住民票の請求があった場合は、本人に郵送する。送料は申請者負担。 ※広域交付住民票は受注者で受け付け、市に引き継ぐ。(統合端末利用のため) ・改製原住民票・履歴の住民票の写し ・住民票の除票の写し ・記載事項証明書(手書き分・システム交付分) ・除票の記載事項証明書 ・廃棄証明・保存のない証明 ・年金現況届
附票	<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍の附票の写し ・戸籍の附票の除票の写し ・戸籍の附票の廃棄証明・保存のない証明
戸籍関係証明 ※戸籍の広域交付を含む ※相続・家系図作成などの廻りの業務を含む	<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍全部事項証明書・個人事項証明書 ・戸籍謄本・抄本 ・改製原戸籍謄抄本 ・除籍謄抄本(システム・システム以外) ・戸籍一部事項証明書 ・戸籍記載事項証明書 ・除籍記載事項証明書 ・改製原戸籍記載事項証明書 ・戸籍関係届出又は書類記載事項証明書

	<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍届出の受理(不受理)証明書(システム交付分のみ) ・戸籍の廃棄証明・保存のない証明 ・戸籍電子証明書提供用識別符号等通知書 ・除籍電子証明書提供用識別符号等通知書
印鑑登録証明関係	<ul style="list-style-type: none"> ・印鑑登録証明書 ※マイナンバーカード提示による証明書の交付は、市による統合端末での利用者用電子証明書の確認後受注者が発行する。
行政証明	<ul style="list-style-type: none"> ・不在住証明 ・不在籍証明 ・身分証明書 ・独身証明書(非本分も含む) ・婚姻要件具備証明書(システム交付分のみ) ・国外転出届出受理証明書

(3) 郵便請求・公用請求処理業務 ※オンライン請求(令和8年度中に開始予定)を含む

① 郵送請求・公用請求の受け取り及び仕分け業務

- ・総務課から郵便物を受け取り、仕分けをして、各担当へ引き渡す。
- ・市内の公用請求は、基幹系及び LGWAN 環境端末で申請書を受け取る。

② 郵便請求等に係る証明書の申請書受付

- ・下表に掲げる証明書の交付請求の受付及び形式審査を行うこと。
- ・請求者等が、法令上請求することができる者であるか形式的な確認を行うこと。ただし、代理人による場合は、委任状等による代理権限について確認する。
- ・請求者等の本人確認を、運転免許証等の市が求める確認書類により確認する。
- ・請求等に対して必要な書類が添付されているかを確認し、添付書類が不足、不相当なときは、請求者に対し、電話や文書等により、不足書類の追加や申請書等の再提出を求めること。

③ 郵便請求等に係る証明書作成

- ・申請内容に基づき、証明書を作成すること。
- ・作成した各種証明書が申請内容と間違いないかをチェックする。
- ※下表以外の帳票の作成は、市が行う。

④ 郵便請求等に係る入電対応業務

- ・郵送請求等に係る手続きの説明、不備者への連絡等の電話対応(専用電話番号あり)を行う。

⑤ 郵便請求等処理関連業務

- ・申請書類を日ごと、種類ごとに仕分け、編綴を行う。
- ・処理保留中の申請書類の管理を行う。

⑥日計表・月計表等の作成、収納に関する業務

- ・日計表、月計表の作成を行う。
- ・釣り銭、切手、為替の管理(為替の現金化を含む)を行う。

⑦郵便請求等に関する証明書の交付事務

- ・発送の納期は、下表のとおりとする。ただし、書類の不備や疑義案件がある場合、又は、大量請求等の理由により納期内の処理が困難な場合は、市と協議し納期を決定する。

種類	納期
速達郵便(返信が速達郵便であるものを含む) オンライン請求	即日
普通郵便	2営業日以内
公用請求	3営業日以内

交付対象諸証明は以下のとおり。郵送の際は市作成分も合わせて郵送すること。

区分	受付・交付書類
住民票関係証明	<ul style="list-style-type: none"> ・住民票の写し ・改製原住民票・履歴の住民票の写し ・住民票の除票の写し ・記載事項証明書(手書き分・システム交付分) ・除票の記載事項証明書 ・廃棄証明・保存のない証明 ・年金現況届
附票	<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍の附票の写し ・戸籍の附票の除票の写し ・戸籍の附票の廃棄証明・保存のない証明
戸籍関係証明	<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍全部事項証明書・個人事項証明書 ・戸籍謄本・抄本 ・改製原戸籍謄抄本 ・除籍謄抄本(システム・システム以外) ・戸籍一部事項証明書 ・戸籍記載事項証明書 ・除籍記載事項証明書 ・改製原戸籍記載事項証明書 ・戸籍関係届出又は書類記載事項証明書 ・戸籍届出の受理(不受理)証明書(システム交付分のみ) ・戸籍の廃棄証明・保存のない証明 ・戸籍電子証明書提供用識別符号等通知書(本籍地分のみ)

	・除籍電子証明書提供用識別符号等通知書(本籍地分のみ)
印鑑登録証明関係	・印鑑登録証明書(窓口での公用請求に限る)
行政証明	・不在住証明 ・不在籍証明 ・身分証明書 ・独身証明書(システム交付分のみ) ・婚姻要件具備証明書(システム交付分のみ) ・国外転出届出受理証明書
その他	・転出証明書の交付(郵送) ・改葬許可証の交付(郵送)

(4) 印鑑登録業務

①登録、廃止、亡失及び引替交付申請受付

・印鑑登録における登録(顔写真付き本人確認書類による即日登録・照会書による登録・保証人による登録)、廃止、亡失、引替交付申請の受付及び形式審査を行うこと。

②登録、廃止、亡失及び引替交付及び関係書類作成

・印鑑登録、廃止、亡失及び引替交付の申請に応じたシステム入力を行う。
・印鑑登録可視台帳(旧印鑑登録原票)、照会書、回答書の作成を行う。
・照会書・回答書の送付及び説明(速達での照会書・回答書の郵送を希望される場合は速達分の料金は申請者負担)を行う。
・年末年始等の長期休暇期間に照会書の期限が重なる場合は、市と協議の上、照会書の有効期間を延長すること。

③印鑑登録証交付

・印鑑登録証を交付し、必要事項の説明を行うこと。
・印鑑登録証の交付手数料の徴収を行い、領収書を発行する。

④成年被後見人の印鑑登録業務

・成年被後見人本人と成年後見人が同行しており、成年後見人であることの証明書(3ヶ月以内)があることを確認して市に引き継ぐ。

⑤印鑑登録証(カード)の在庫管理

⑥申請書類等の仕分け、編綴、印鑑登録可視台帳(旧印鑑登録原票)の抜き差し等

⑦統計業務等

・登録及び廃止の統計業務、翌営業日のバッチ処理、戸籍届等により発行保留になったカードの後処理等を含む。

(5) 住民異動届に関する業務

①住民異動届の受付

- ・届出人が法令上届出をすることができる者であるかを確認する。
- ・届出人の本人確認を、運転免許証等の市が求める確認書類により確認する。なお、代理人による場合は、委任状等による代理権限について確認する。
- ・住民異動届の記載事項の確認、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等求めること。
- ・届出に際して必要な書類の確認。(記載内容が不足又は不適當な場合は追完・差し替えを求める。)
- ・異動届に伴い生じるマイナンバーカード記載事項変更申請等を受け付ける。
- ・異動事由別に聞き取り等を行い、必要な手続き(マイナンバーカードに関する説明を含む)について案内する。
- ・国外転入、住所設定、氏名のフリガナなど住民基本台帳システムネットワークの確認は市に引き継ぐ。
- ・戸籍届を伴う住民異動届は市に引き継ぐ。
- ・郵送にて受領した住民異動届の受付、不備に係る電話確認、不足書類の追加提出依頼、届書の再提出依頼等を行う。

②住民異動に関する説明並びに証明書等の発行及び交付

- ・住民異動に伴うパンフレット等の配布を行い、必要に応じて住民異動に関する諸手続きについて説明すること。
- ・市が発行した転出証明書若しくは転出証明書に準ずる証明書の交付及び必要事項の説明を行う。特例転出や海外転出等証明書が発行されない場合も同様の説明を行うこと。
- ・住民異動に伴い、市の関係所管において必要となる手続きがある場合は、関係所管への引継や案内を行うこと。
- ・住民異動の手続き後、各種証明書の交付、印鑑登録及び印鑑登録証明書の交付等がある場合は、前記「諸証明交付業務」、「印鑑登録業務」と同様の処理を行う。

③その他

- ・異動手続きに関するパンフレット類の準備(市民課分の印刷や他課作成分の補充の連絡や取り合わせは受注者が行う)
- ・特例転入にかかる事前処理、準備

(6) 入力業務

①住民基本台帳をはじめとする市民課業務に関する届出書、申請書、通知等に基づく入力業務

- ・住民異動情報を住民記録システムに入力し、異動届の記載内容と住民記録システムの入力内容の照会を行うこと。

②戸籍届出及び通知並びに戸籍の附票記載事項変更に伴う入力業務

- ・住民基本台帳法第19条第4項による「戸籍の附票記載事項通知」に伴う入力
- ・住民基本台帳法第19条第3項による「本籍転属通知」に伴う確認
- ・長期休業終了前のお出勤も想定すること。

(7) 中長期在留者等に係る業務

①住居地の届出受付業務

- ・住居地の届出の受付及び形式審査を行うこと。
- ・届出人の本人確認を、運転免許証等の市が求める確認書類により確認する。なお、代理人による場合は、委任状等による代理権限について確認する。
- ・届出書の記載事項の確認、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等求めること。
- ・届出に際して必要な書類の確認。(記載内容が不足又は不適當な場合は追完・差し替えを求める。)
- ・在留カード及び特別永住者証明書、特定在留カード、特定特別永住者証明書(以下「在留カード等」という)の偽変造の確認は、市に引き継ぐ。

②特定在留カード等申請に係る業務

③特定在留カード等の交付に関する業務(窓口交付希望者)

④特定在留カード等の旧カードの返還に関する業務

(8) 住民異動等に伴うカード券面記載事項変更業務

①カード記載事項の変更届受付業務

- ・マイナンバーカード、在留カード等の記載事項変更の受付及び形式審査を行うこと。

②カード記載事項の変更内容入力業務

- ・記載内容変更届出内容に応じた入力を行い、カード所定欄に印刷すること。
- ・在留カード等の IC チップへの住居地の記録を行うこと。
- ・届書及び入力画面により入力内容の照合を行い、入力誤りを発見したときは速やかに修正すること。

③記載内容変更済カードの交付業務

- ・記載内容を変更したマイナンバーカード、在留カード等の交付を行うこと。

(9) マイナンバーカードに係る業務

①マイナンバー制度全般に関する受付・案内・誘導・問い合わせ対応(専用電話回線あり)

②マイナンバーカード申請サポート業務(通常申請、国外転出者の申請、特急発行申請)

- ・申請書の受付
- ・写真撮影(マイナアシストでの申請データ送信を含む)
- ・再交付手数料の収納(申請時来庁方式の場合)

③マイナンバーカードの交付に関する業務

- ・事前準備
- ・交付通知書発送
- ・予約受付(オンライン・電話)
- ・交付窓口対応
- ・交付管理システム処理(交付消込、各種メモ等入力)
- ・再交付手数料の収納(交付時来庁方式の場合)
- ④電子証明書の発行・更新等に関する受付業務
 - ・申請書の受付
 - ・再交付手数料の収納(再掲)
- ⑤その他マイナンバーカードに関する申請受付
 - ・交付(再交付)申請書の請求
 - ・記載事項の変更
 - ・戸籍法改正に伴う氏名のフリガナ記載
 - ・個人番号指定請求
 - ・国外転出者の継続利用
 - ・暗証番号初期化・変更、一時停止解除、廃止、失効、回収、申請及び交付取りやめ、通知カード・住民基本台帳カード返納等
- ⑥統計等に関する業務
 - ・交付等の日計処理
 - ・郵便料金集計
- ⑦その他の業務
 - ・申請書類をスキャンしデータ保存する。
 - ・申請書類の編綴
 - ・各種通知の返戻対応(住基メモ入力・削除を含む)
 - ・委任状、照会書の発送及び管理
 - ・各帳票の在庫管理及び印刷
 - ・各消耗品等の在庫管理

(10) 各種手数料等の収納及び収納した手数料等の振り込み業務

- ①収納する手数料等の種類及び金額に基づく手数料等の収納
 - ・収納する手数料等は、本仕様書 P2 の業務内容の(2)諸証明交付業務、(3)郵便請求・公用請求処理業務、(4)印鑑登録業務(8)マイナンバーカードに係る業務(10)改葬許可及び改葬遺骸火葬許可の申請に関する業務のほか、閲覧に係る手数料、船員事務手数料、火葬許可に伴う葬斎場使用料の収納処理(当直受付分も含む)である。
 - ・レジスター及びキャッシュレス決済機器を操作し、窓口での手数料等の収納を行う。
 - ・手書きの現金領収書を求められたときは発行する。

- ・本市の控えとして、スリッププリンターにより帳票の種類、交付日時、領収金額が分かる証拠書類を出力する。

- ・消耗品等の補充業務、障害発生時の対応業務を含む。

② 収納計算書(日計・月計)の作成及び市への報告

- ・閉庁後レジの清算処理を行い、収納計算書(日計)を作成し、市に報告する。

- ・レジの清算データを市が指定する場所に保存する。

- ・収納した現金は、市が準備した手提げ金庫に入れ、市に手渡すこと。

③ 収納した手数料等の振り込み

- ・翌営業日に市から手提げ金庫を受け取り、市が作成した納付書により指定金融機関へ納付する。

- ・為替は現金化して納付すること。

(11) 改葬許可及び改葬遺骸火葬許可の申請に関する業務

① 改葬許可申請受付及び交付

- ・改葬許可申請の受付及び形式審査を行うこと。

- ・改葬許可証の作成を行うこと。

- ・改葬許可証の交付を行うこと。

② 改葬遺骸火葬許可申請受付、交付及び料金の徴収

- ・改葬遺骸火葬許可申請の受付及び形式審査を行うこと。

- ・改葬遺骸火葬許可証の作成を行うこと。

- ・改葬遺骸火葬許可証の交付及び料金の徴収を行うこと。

(12) 市民課窓口案内業務

市民課で取り扱う次の届出等は市に引き継ぐこと。

① 住民基本台帳閲覧申請

② 住民基本台帳実態調査申出(職権消除関連)

③ 住民基本台帳支援措置申出、諸証明発行制限に関する申出

④ 旧氏併記に関する申請

⑤ 各種戸籍に関する届出・申出

⑥ 特別永住者証明書に関する届出

⑦ 個人情報開示請求、情報公開請求に関する申出

⑧ 区画整理に伴う地番変更証明(無料)

住所の地番変更証明

本籍の地番変更証明

⑨ 外国人住民の通称記載・削除、カタカナ併記名の登録

⑩ 火葬許可証の再交付

⑪火葬済証明書の交付申請

⑫船員事務

(13) その他業務

①委託業務に関する電話問合せ、メール問い合わせ対応

- ・第一順位の入電は受注者のスペースに配置する電話とする。
- ・市民等からの問合せ(電話・メール)で、委託業務にかかる内容は受注者が対応する。
- ・マイナンバーカード申請受付全般(困難事例を除く)に関するものは受注者が応じる。
- ・他市町村・国・県等行政機関からの照会、戸籍届出に関するものなど、委託業務以外の内容は市につなぐ(転送)。
- ・判断を伴うもの、困難事例は市に引き継ぐ。

②市民課内に設置した諸証明自動交付機の案内及び操作補助

③窓口アンケートの実施、その他市が実施する現況調査その他本業務の目的を実現するために市が実施する取組への協力

④開庁の準備、閉庁の処理、委託エリア・市民エリアの清掃

⑤発券機データによる来庁者の待ち時間等の分析業務

⑥各種申請用紙や届出書に記入された連絡先の電話番号入力業務

⑦委託期間中に窓口のデジタル化(書かない窓口システムや郵便請求のオンライン申請等)を導入した際に発生する業務

⑧窓口業務遂行に関する補助的業務

- ・住民基本台帳関係書類整理業務
- ・印鑑登録関係書類整理業務
- ・各種届出書及び申請書等、窓口配布物の印刷業務
- ・各種届出書及び申請書等の在庫管理、窓口配布物の準備業務
- ・来庁者数統計業務(1日の発券の数を市が指定する様式で報告する)

第3 参考年間処理件数(令和4年度～6年度実績)

1年間の各業務内容に係る件数は、「別紙 1_市民課業務実績(令和4年度～6年度)」から推定するものとする。

第4 実施体制等

1. 業務体制について

(1) 受注者の雇用者としての義務

受注者は、業務の公共性及び重要性を十分に理解し、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。仕様書及び業務委託契約書等に基づいて業務を確実に遂行するとともに、本市に報告

及び連携できる体制を確立し、適正な人員配置により業務を滞りなく実施し、業務の繁閑調整を適切に行い、確実に安定した運営が可能な体制を構築すること。

また、サービス品質の向上を目的として、業務改善の提案を行い、業務処理の効率化に努めること。

業務従事者の労働時間、休暇、その他サービスに関する管理は受注者が行い、業務における指揮・命令・管理・指導・育成について責任を持ち、「偽装請負」とならない業務体制を講ずること。

受注者は、全ての従事者に制服等を着用させるなど適切な服装と身だしなみに努めさせ、本市職員と区別ができるようにすること。業務中は名札をさせること。

(2) 業務責任者、業務副責任者の指定

受注者は、業務従事者への指揮・命令、管理・監督及び育成を行うとともに、円滑に受託業務を実施するため、業務について一切の管理を行う業務責任者及び業務副責任者を選任し、委託者に届け出なければならない。業務責任者と業務副責任者は、それぞれ1名以上とし本市市民課に常駐させること。

なお、業務責任者と業務副責任者を兼務させてはならない。業務責任者と業務副責任者に変更がある場合は、市に事前に通知すること。

ア 業務責任者の職務と要件

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業務副責任者がその職務を代理すること。

また、以下の要件を備えていることとする。

- ・本業務と類似性の高い業務(住民基本台帳、戸籍、税等の証明書発行業務、窓口対応)において国又は地方公共団体での運営管理の実績を有すること。
- ・受注者の常用雇用者であること。
- ・業務全般を統括・掌握し、かつ、調整を行い、本業務全般を指揮監督できること。
- ・本業務の受け入れ準備、体制構築、進捗管理ができること。
- ・本業務に有用な情報の提供や業務改善提案を具体的に実行できるものであること。
- ・断続的に業務に従事できること。
- ・従事者への指導ができ、従事者の人員不足時等に従事者の業務に従事できること。
- ・苦情・相談に関する対応業務に長けていること。

イ 業務副責任者

業務副責任者は、業務責任者の職務の一部を代理できるとともに、職務の遂行上、必要な知識や技術を有し、本市との連絡窓口として、本市職員との調整及び連携を行い、状況に応じた適切な対応を行うものとする。

業務従事者の要件に加え、以下の要件を備えていることとする。

- ・本業務と類似性の高い業務住民基本台帳、戸籍、税等の証明書発行業務、窓口対応)において国又は地方公共団体での業務経験者であること。
- ・断続的に業務に従事できること。
- ・従事者への指導ができ、従事者の人員不足時等に従事者の業務に従事できること。
- ・苦情・相談に関する対応業務に長けていること。

(3) 業務従事者の確保

ア 受注者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、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。業務従事者は、本業務の内容に精通している者又は業務経験のある者を優先的に採用すること。

第2の1に記載している業務を着実に行うことができるよう、別紙1に記載している委託業務に係る各種統計を参考に、業務従事者の体制を構築すること。

業務従事者は以下の要件を備えていることとする。

- ・基本的なビジネスマナーを身に着け、市民に対する円滑な対応ができること。
- ・当該業務内容について適正に理解し、遂行できる者であること。
- ・コンプライアンスに関する高い知識を持ち、個人情報についての深い知識を有すること。

イ 受注者が業務従事者の休暇等を認めた場合、又は教育、健康診断等を実施する場合については、受注者はあらかじめ代替要員を確保するなど、実務実施に支障のないように配慮しなければならない。

なお、あらかじめ予期できない欠員(急病・事故等)が生じた場合についても、受注者は代替要員の確保に努めるものとする。

(4) 業務責任者、業務副責任者、業務従事者への研修

ア 受注者は、業務責任者、業務副責任者、業務従事者に対して、業務を遂行する上で必要な研修を受注者の責任及び負担において実施し、本業務の遂行に必要な人材を確保し、育成すること。

イ 受託期間中に法改正等があった場合には、受注者が業務責任者、業務副責任者、業務従事者へ教育研修を行うこと。

ウ 各種業務システムの操作研修は、受注者において業務責任者、業務副責任者、業務従事者へ行うこと。

エ 受注者は、独自に業務手順書を作成し、従事者等に対し研修を行うこと。

オ 受注者は、業務責任者、業務副責任者、業務従事者に対して必要な個人情報等の保全・保護、漏えいの事故防止、セキュリティ、及び接遇の研修を行った上で業務に配置させること。

カ 研修方法及び内容については、あらかじめ市に報告すること。

(5) 緊急時の対応

ア 業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、市と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。

イ 緊急を要する場合は、業務責任者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく受注者へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

2. 実績報告等

受注者は、業務の遂行に関し、定められた期日までに報告書を提出すること。

(1) 日次報告(翌営業日までに報告)

- ・証明書等の種類別処理件数
- ・手数料等の各種収納金額
- ・事務処理日報

(2) 月次報告(翌月の定例報告会で報告)

- ・日次報告のまとめ
- ・事務処理月報
- ・実績報告
- ・業務水準の達成状況
- ・業務分析・改善報告書

(3) 年次報告(市と協議の上、決定した日までに報告)

- ・次年度の業務運営計画書及び業務改善計画書

(4) その他の報告書等(市と協議の上、決定した日までに報告)

- ・業務委託に関する報告書
- ・業務区分ごとの統計資料

3. 報告会の開催

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。

(1) 定例報告会

定例報告会は、毎月1回開催することとし、日程は市と協議の上決定する。

(2) 臨時報告会

受注者は、臨時報告会の開催を市に要求することができ、市はこれに応じることとする。

この場合において、受注者はその日程について事前に市と協議すること。

市は、臨時的に報告会を開催することができる。この場合において、市は受注者にあらかじめ日程を通知するものとする。

(3) 市からの業務改善の要請について

市は、業務の実施に当たり改善すべき事例が発生した場合には、その内容について、定期又は臨時の報告会において受注者に対し、書面を交付する。

受注者は、当該書面の内容を精査し、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、その改善内容を計画書又は報告書として作成し、市に提出すること。

4. トラブル等への対応

本業務を遂行するにあたってトラブル等が発生したときは、受注者は、責任を持ってこれに対処するとともに、遅滞なく市へ報告すること。また、その内容に応じて、対応を適宜市へ引き継ぐこと。

本業務に対する苦情等が発生したときは、受注者は遅滞なく市に報告するとともに、適切かつ迅速な処理に努めるとともに、原因究明及び再発防止策を講じるなど適切かつ迅速な処理に努めること。

受注者が、市や第三者に損害を及ぼしたときは、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。

災害発生時においては、受注者は、市と協力して来庁者の避難及び誘導を行うこと。

5. 事前準備

(1) 事前準備の期間

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。

(2) 履行計画書

受注者は、契約締結後、次の事項を含む履行計画書を作成し、市へ提出すること。

- ・人員配置計画(組織体制図等)
- ・業務履行開始までの研修計画
- ・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など)
- ・休暇等による業務従事者の欠員時の補充体制
- ・業務責任者及び業務従事者名簿

(3) 業務手順書等の作成

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関連資料に基づいて、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とともに、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等を作成すること。

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、大牟田市に帰属するものとする。作成後も必要に応じて随時内容の見直しを行い、改訂版(データ及び紙)を市へ提出すること。

(4) 履行開始前研修

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、関係法令等の専門的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。

なお、令和9年1月1日から業務を開始するための履行開始前研修に要する経費は、受注者が負担する。

(5) 契約期間満了に伴う引継ぎ

ア 現行の受注者からの引継ぎ

市は当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の受注者及び本業務を新たに実施することとなった受注者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務を新たに実施することとなった受注者は、本業務の開始日まで、業務内容を明らかにした書類により現行の事業者から業務の引継ぎを受けるとともに、業務を適正に処理できる者を配置しなければならない。なお、当該引継ぎによる費用は受注者の負担とする。

イ 本業務の終了に伴い受注者の変更が生じた場合の引継ぎ

市は当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受注者及び次回の受注者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の終了に伴い受注者の変更となる場合には、受注者は業務遂行にかかる手順書(人員配置を含む)及び仕掛かりに関する内容を記した書面により、次回の受注者に対し引継ぎを行うこととする。なお、当該引継ぎによる費用は受注者の負担とする。

(6) 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、毎年度1回以上、窓口利用者アンケートを実施すること。

なお、アンケートの実施時期や質問項目は、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。

(7) 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。

(8) 監査及び評価の実施

受注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、定期又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、定期又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、受注者に対して改善を求める等の措置を講ずる。

(9) その他の責務

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に必要となる施策を自らの責任において講じること。

6. 個人情報の取り扱い

(1) 守秘義務

受注者は、本業務に関して知り得たあらゆる情報を、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、第三者への提供をしないこと。

(2) 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 5 月 30 日法律第 57 号)の規定を遵守し、最大限の注意を払うこと。

また、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。

7. 設備等

(1) 市が貸与するもの

業務に必要なスペース及び以下の什器等は、市が無償貸与する。備品類等及び消耗品について、受注者自ら用意又は負担することを妨げるものではない。

市が貸与する什器の種類	貸与台数
住基・戸籍システム端末	18台
LGWAN 環境専用端末	1台
プリンタ	5台
マイナンバーカード等券面印字プリンタ	3台
印鑑登録用スキャナー	3台
コピー機 ※市と共用	1台
番号案内呼出機	1式
電話機(外線・内線) うち2台が専用回線(マイナンバー・郵送)	5台
レジスター(キャッシュレス決済対応)・スリッププリンター	1台
ポケットク(翻訳機)	1台
契印機	2台
マイナアシスト(マイナンバーカード申請用タブレット)	2台
特急申請用タブレット	2台
椅子	協議の上決定
キャビネット	協議の上決定

(2) 本市の端末やシステム等の利用について

業務内容によっては本市の端末やシステム等を利用することとなるため、以下の点を遵守すること。

ア LGWAN 環境を利用する業務は第2 委託業務 1. 業務内容のうち、本市が認める以下のもののみとする。

- ・(3)郵便請求・公用請求処理業務
- ・(9)マイナンバーカードに係る業務のうち③マイナンバーカードの交付に関する業務
- ・(13)その他業務のうち①委託業務に関する電話問合せ、メール問い合わせ対応、③窓口アンケートの実施、その他市が実施する現況調査その他本業務の目的を実現するために市が実施する取組への協力、⑤発券機データによる来庁者の待ち時間等の分析業務、⑦委託期間中に窓口のデジタル化(書かない窓口システムや郵送請求のオンライン申請等)を導入した際に発生する業務、⑧その他、窓口業務遂行に関する補助的業務の各種届出書及び申請書等、窓口配布物の印刷業務

イ LGWAN 環境に接続できる端末は本市が準備するもののみとし、受注者持ち込みの端末は一切認めない。

ウ 本市の端末やシステム等を利用する際の管理監督責任は本市にあるため、本市の情報セキュリティポリシーを遵守して利用を行うこと。

エ 従事者のアクセス権限については、業務遂行に必要最小限の範囲に限定し、定期的に見

直すこととする。

オ 本市の端末やネットワークに対するデータ持ち込みや持ち出しは禁止とする。

カ 受注者が端末機器等を自ら用意する場合は、市のネットワークへの接続を禁止する。また、受注者が自ら用意する端末機器等への個人情報の保存については、労務管理上従事者の個人情報を取り扱う場合を除き禁止する。

キ 各システムの使用に当たっては、受注者の従事者 1 人につき1つの ID を付与するため、受注者は契約期間中にシステムを使用する従事者を書面にて市に報告することとし、付与された全ての ID を管理するものとする。

(3) 市が負担する経費

本業務の遂行に必要と市が認める上記備品類及び消耗品、申請書等の印刷物、光熱水費、通信費は市が負担する。ただし、受注者は、常にその節減に努めなければならない。

(4) 受注者が負担する経費

- ・業務従事者が着用する名札、制服等に要する経費
- ・受注者と業務従事者との連絡(電話等)に要する経費
- ・業務従事者への研修等に必要な経費
- ・手書き領収書(レジで交付される領収書ではなく手書きを希望される場合等に使用)
- ・受注者が替わった場合の次期受注者への引継に要する経費
- ・受注者の責めに帰すべき理由により、市からの貸与物がき損した場合の修繕費
- ・その他、本業務の実施に必要な経費

8. その他

(1) 委託業務の内容において、制度改正や取り扱い方法等の変更(関係規定や市者側の制度の見直し等による取り扱いの変更、業務システムの導入等)や組織変更等により、仕様に変更が生じる場合は、市及び受注者双方で協議の上、対応措置について決定する。

なお、別紙1の各表に示す件数は、実際の業務の件数を保証するものではなく、あくまで過去の参考数値であり、申請者数の増加や事務手順の改訂等により業務件数の増加が生じることがあっても、原則、受注者において対応するものとするが、制度改正等により業務量が著しく増加する場合や、窓口サービスを取り巻く環境の変化に伴い、今後、契約締結時に見込んでいない新たな業務を実施する場合などには、市及び受注者双方で協議の上、契約内容の変更を行う場合がある。業務量が著しく減少する場合も同様とする。

(2) 本仕様書に記載のない業務であっても、市民課業務の運営上、本仕様書に記載の業務に関連し、受注者が当該業務を行うことが効率的もしくは市民サービスの向上に繋がると考えられ、かつ従事者の増加など受注者の業務運営体制に大きな変動を及ぼさない業務については、市

と受注者の合意により、受注者は当該業務を行うものとする。

- (3) 適宜、「市民課受付研修マニュアル」(基本データは市が提供)の改訂を行うこと。
- (4) この契約の業務期間満了後の新たな契約に当たり受注者が変更となる場合は、あらかじめ市と調整の上、次の受注者に必要な業務の引継を行うこと。この場合において、引継に要する費用は、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。
- (5) 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。
- (6) 受注者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、大牟田市に事前の書面による了承を得た場合、本業務の一部を再委託することができる。
- (7) 本仕様書に定めのない事項については、大牟田市と協議の上、決定することとする。