

清須市市民課窓口業務委託仕様書

1. 業務名

清須市市民課窓口業務

2. 目的

市民課の窓口における各種証明書等の作成および引渡しならびに窓口案内等に関する業務（以下「本業務」という。）を民間に委託することで、民間の柔軟性を備えた運用体制および民間のノウハウを活かした作業品質を確保し、効率的・効果的な運営を実現することで、窓口業務を円滑に実施し、市民サービスの質の向上を図ることを目的とする。

3. 委託期間

令和5年10月1日から令和8年9月30日までとする。

なお、契約締結日から令和5年9月30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、本業務に係る引継ぎ、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

清須市須ヶ口1238番地 清須市市民環境部市民課（待合ロビー等を含む。）

5. 業務時間等

(1) 業務実施日

本業務を実施する日は、次の①から③までに該当する日を除く日とする。

ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日が土曜日となる場合は、業務を実施する。

①日曜日

②国民の祝日に関する法律に規定する休日

③12月29日から翌年の1月3日までの日

(2) 業務実施時間

本業務を実施する時間は、平日は、午前8時30分から午後5時15分まで、土曜日は、午前9時から午後5時までとする。

ただし、業務時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、清須市と協議の上、清須市が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。なお、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ものとする。

6. 委託業務内容

(1) 表1に定める証明書の写し等の交付に関する業務

- ①証明書の交付請求（申出）の受付に関する業務
- ②証明書の作成に関する業務
- ③証明書の引渡しに関する業務
- ④手数料の徴収及び収納に関する業務

表1【証明書一覧】

戸籍関係	全部・個人事項証明書、除籍全部・個人事項証明書、戸籍・除籍一部事項証明書、戸籍謄本・抄本（事故簿含む）、除籍謄本・抄本、改製原戸籍謄本・抄本、戸籍・除籍記載事項証明書、戦災滅失証明書、不在籍証明書、身分証明書、独身証明書、本籍町名変更証明書、その他戸籍に関する証明書
住民票関係	住民票の写し、除住民票の写し、改製原住民票の写し、住民票記載事項証明書（居住証明含む）、広域交付住民票（作成業務は除く）、不在住証明書、その他住民票に関する証明書
戸籍の附票	附票全部・一部の写し、除附票の全部・一部の写し、通知書（附票の廃棄証明）、その他戸籍の附票に関する証明書
印鑑登録関係	印鑑登録証明書

(2) 印鑑登録及び廃止等に関する業務

- ①印鑑登録及び廃止等の受付に関する業務
- ②印鑑登録及び廃止等の記載に関する業務
- ③印鑑登録証の作成に関する業務
- ④印鑑登録証の引渡し及び廃止・回収に関する業務
- ⑤手数料の徴収及び収納に関する業務
- ⑥印鑑登録証の一時停止に関する業務

(3) 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。）に関する業務

- 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（端末の入出力操作含む。）
- ④郵送請求の手数料に係る収支及び精算に関する業務
- ⑤証明書及び領収書等の封入及び発送に関する業務
- ⑥申請書等の整理及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対応業務
- ⑨その他郵送請求業務実施上の行為又は補助的業務

(4) フロアサービスに関する業務

- ①各種届出書及び証明書交付申請書に関する記載補助業務
- ②待合ロビー一帯における関連窓口への案内及び説明業務

- ③待合ロビー一帯の管理（記載台消耗品・申請書等の補充及び整理、備品整理等）
- (5) 自動車臨時運行許可に関する業務
 - ①自動車臨時運行許可申請書の受付に関する業務
 - ②自動車臨時運行許可証の作成に関する業務
 - ③自動車臨時運行許可証の引渡し及び臨時運行番号標の貸与に関する業務
 - ④自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納の受付に関する業務
 - ⑤自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納がない場合における督促に関する業務
 - ⑥その他自動車臨時運行許可業務実施上の行為又は補助的業務
- (6) 窓口受付に関する業務（受付後、職員への引継ぎを行う。）
 - ①住民異動届の受付に関する業務
 - ②戸籍の各届出の受付に関する業務
 - ③中長期在留者に係る住居地の届出の受付に関する業務
 - ④特別永住許可等の申請、住居地等の届出の受付に関する業務
 - ⑤埋葬・火葬許可申請書の受付に関する業務
 - ⑥個人番号カードに関する受付業務
 - ⑦その他の市民課窓口関連業務

※今後、タブレット端末等を使用した申請書作成を実施した場合には、申請サポートについて、委託者及び受託者が協議する。
- (7) 総合案内に関する業務
 - ①来庁者等の案内（その為の情報収集）及び職員等の呼び出しを行う業務
 - ②拾得物の受領及び連絡等を行う業務
 - ③案内カウンター及び玄関ホール周辺並びに関係備品等の案内や不具合の報告、整理整頓を行う業務
 - ④コピー機使用の案内を行う業務
 - ⑤車イス等の貸出備品の管理、案内及び貸出に対応する業務
 - ⑥案内業務日誌等の記録を行う業務
- (8) 問い合わせに関する業務
 - ①委託業務に関する案内・対応業務
- (9) 申請書及び届出書用紙等の編綴及び在庫管理並びに件数記録に関する業務
- (10) 業務運用マニュアル作成・更新業務（業務に必要なマニュアルの作成・更新を行い納品すること。）
- (11) 業務開始前及び業務終了後の整理業務（来庁者案内、端末機器等の立ち上げ、フローア準備、清掃等）
- (12) (1)～(11)に係る事実上の行為又は補助的業務
- (13) 今回、選定された受託者においては、個人番号カード交付関連事務を委託する事業者として、別途、契約をおこなう。

7. 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）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）、清須市印鑑条例（平成17年清須市条例第17号）、清須市手数料条例（平成17年清須市条例第57号）その他関係法令を遵守し、業務を滞りなく円滑に実施しなければならない。
- (2) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、清須市個人情報保護条例（平成17年清須市条例第11号）、清須市個人情報保護条例施行規則（平成17年清須市規則第12号）及び清須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。

8. 業務実施の基本方針

受託者は、以下の内容で業務を実施する。

- (1) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営
効率的な運営方法及び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掛けるとともに、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
受託者は、本業務の実施に当たり、別紙「個人情報保護に関する特記事項」を遵守し、個人情報保護・情報セキュリティ確保のための定期的な研修の実施等、必要な措置を講じなければならない。
- (4) 秘密の保持
受託者は、個人情報を含む本業務において知り得るすべての情報の適正な管理に努め、他人に漏らしてはならない。
- (5) 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実施するために、常に業務の質、精度の維持・向上に努めること。

9. 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実施するものとする。

- (1) 本仕様書6に定める業務について、証明書等の交付決定及び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。
実施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、本仕様書6に定める業務を実施するにあたり、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、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上、仕様及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、委託者と協議の上、研修の実施等、業務責任者、副責任者及び業務従事者（以下「業務従事者等」という。）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、業務従事者等の教育や関係法令等の研修を実施し、常に業務従事者等の必要な知識の習得、技術向上に努めること。なお、研修に係る費用は、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) 業務従事者等の服装は、華美なものとならないよう、業務に適した服装に努め、統一された制服、顔写真付きの名札を着用するなど、市職員並びに来庁者との区分を明確なものとする。なお、これらに係る費用は、受託者の負担とする。

10. 業務実施体制

(1) 業務従事者の確保

受託者は、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で、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。

(2) 業務責任者の指定

受託者は、業務従事者への指揮・命令、管理・監督及び指揮・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1名及び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、業務責任者又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等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、受託者は、予め代替要員を確保するなど、業務実施に支障のないように配慮しなければならない。

また、業務従事者等の急病、その他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、業務の公共性及び重要性に鑑み、業務従事者等に対し、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。

業務従事者等の労働時間、休暇、その他サービスに関する管理は、受託者が行い、業務従事者等は、委託者から直接指示は受けないものとする。

(5) 業務従事者等は、受託者が直接雇用すること。

(6) 処理期限

本仕様書6に定める業務については、即時に処理をするものとする。ただし、委託者が認めた場合は、後日処理することができる。

1 1. トラブルへの対応

受託者が本業務を実施するにあたり、窓口等における苦情又は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、委託者への引継ぎが必要なものは、業務責任者又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、対応策及び再発防止策を講じ、委託者へ報告すること。

1 2. 業務報告

(1) 受託者は、表2の定期報告を行い、委託者による業務実施確認検査を受けることとする。なお、詳細な内容及び報告期限については、委託者と協議の上、決定するものとする。

(2) 委託者が必要と認めるときは、臨時に業務実施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2【定期報告】

	報告内容
日次報告	業務日誌等
月次報告	勤務者予定表、月次業務実績、委託業務実施上の課題及び改善案等
年次報告	年次業務実績、実施状況等
臨時報告	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) 業務を実施する事務室は、無償で使用できるものとする。

(2) 業務を実施するにあたり、必要なOA機器、備品及び事務用品等は、表3のとおりとし、委託者が受託者に対し、委託期間中、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をもって取り扱うものとし、目的外

の使用並びに業務場所以外での使用及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機器について、業務上必要な場合に限って行うものとする。

また、受託者と委託者の双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上で、使用ルールを定め、委託者と共用して使用すること。

- (4) 受託者の責任により、本設備機器等を滅失又は毀損した場合は、損害を委託者に賠償しなければならない。
- (5) 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、承認を得た上で、受託者の負担で用意すること。

表3【設備機器等】

住民基本台帳システム	端末3台、共用6台
戸籍システム	端末2台、共用4台
システム用プリンタ	4台、共用5台
契印機	1台（共用）
レジスター	2台（共用）
コピー機	1台（共用）
業務用パソコン	1台
業務用プリンタ	1台（共用）
シュレッダー	2台（共用）
電話機	2台
その他業務に必要なもの	協議の上決定

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3の設備機器等の保守管理に係る費用
- ②各システム端末のプリンタ用トナー、消耗品
- ③業務で使用する清須市指定の申請書、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業務に係る郵便料、電話料
- ⑦業務に係る事務消耗品
- ⑧業務実施場所に係る費用（光熱水費）

- (2) 前号に規定する費用を除き、業務の実施に必要な費用は、全て受託者の負担とする。

1 5. 報告文書及びデータの保存等

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

- (2) 受託者は、前号の保存期間が満了したときは、委託者の指示に従い、当該文書及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、毀損及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) 前各号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上で、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令和2年9月30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、その承認を受けた上で円滑に業務を行うものとする。

なお、⑤の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、当該マニュアルの作成のための基となる資料については、委託者が提供する。

- ①業務着手届
- ②業務従事者等名簿
- 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) 事前準備に係る費用は受託者の負担とする。

1 7. 事務引継ぎ

- (1) 受託者は、本業務委託期間が満了したとき又は本業務委託契約が解除されたときは、速やかに本業務委託に関する一切の事務を委託者及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、本業務委託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、委託者及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、全て応じるものとする。
- (3) 本業務委託契約終了時に、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、委託者及び次期受託者が速やかに業務を実施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、本業務委託契約期間終了後であっても、無償で引継ぎを行うこと。

18. 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。

19. 損害賠償

受託者が本仕様書に定める業務を適切に実施しないことにより、委託者に損害が生じた場合、又は受託者の責による理由で本業務委託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. 第三者への損害

受託者が、本業務の実施に際し、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。

21. 保険への加入

損害賠償保険や傷害保険等、業務の実施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。

22. 危機管理への対応

システム障害、事故、災害、情報漏えい等の緊急事態を想定し、業務の遂行に支障をきたすことがない十分な対応策と体制を整備すること。

23. 委託料の支払方法

委託料については、準備期間は履行完了後一括払い、本格稼働期間は月毎を単位とする分割払いとし、受託者が提供する請求書に基づいて支払いを行うものとする。

24. その他

本仕様書に定めのない事項、新たな提案又は疑義が生じた事項については、必要に応じて委託者及び受託者が協議してこれを定めるものとする。