

名取市市民課窓口等業務委託に係る仕様書

1 件名

名取市市民課窓口等業務委託

2 目的

本業務は、市民課窓口業務において、民間事業者の専門的知識、技術、経験及び人材育成力を活かし、業務の最適化を図りながら、効率的かつ効果的に運営することにより、市民満足の高い窓口サービスの実現を図ることを目的とする。

3 業務履行期間

令和6年10月1日から令和9年9月30日までとする。

委託料は、令和6年10月1日をもって発生するものとし、契約締結時から業務委託開始までの間については発生しないものとする。

本契約の履行にあたり、受注者への引継期間を設定し、従事者の移行等について市は一切関与せず、事業者間で行うこととする。

なお、業務の委託開始までの開設準備及び引継作業期間にかかる経費は、受注者の負担とする。

4 業務履行場所

名取市増田字柳田 80 番地

名取市役所 1 階 生活経済部 市民課及び総合案内カウンター

5 業務時間等

(1) 窓口開設時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

ただし、窓口開設時間内に入庁した者に係る届出等に関する入出力業務等は当日に処理する。また、繁忙期など通常の窓口開設時間では処理できないときは、都度、市と協議するものとする。

(2) 窓口開庁日

名取市の休日を定める条例(平成元年 12 月 25 日名取市条例第 16 号)に規定する休日を除く日。

(3) その他

証明書作成業務等で閉庁日に臨時窓口を開設する場合、その日数は年に 3 日を超えない範囲とし、開庁日及びその時間は、市と協議のうえ、決定するものとする。

ただし、個人番号カード等関連業務については、年に 14 日を超えない範囲で閉庁日に開設するものとする。

6 委託業務内容

以下のとおりとする。

(1) 証明書に関する業務（証明書の種類については、証明書の内容を参照）

- ① 各種証明書の作成に関する業務
- ② 公民館等で交付する証明書の受付・作成等に関する業務
- ③ 交付件数・手数料の集計に関する業務
- ④ 各申請書等の整理に関する業務（レジ操作は含まれず）
- ⑤ その他、各種証明書の交付関連業務遂行上の行為または補助的業務

【証明書の内容】

・住民票関係証明、戸籍関係証明（広域交付を含む）、戸籍の附票、印鑑登録証明、行政証明、その他

(2) 住民異動届関連業務

- ① 住民票の記載に関する業務（住民記録システム入力）
- ② 異動届の補記に関する業務（住所、行政区の確認）
- ③ 転出証明書（転出証明書に準ずる証明書）の作成に関する業務
- ④ 在留カード等の裏書処理
- ⑤ 住民基本台帳法第9条第2項及び第30条の50による通知の異動届起票に関する業務
- ⑥ 住民異動に伴う通知書等の発送に関する業務
- ⑦ 届書等の整理に関する業務

(3) 戸籍届出関連業務

- ① 受付帳及び戸籍の記載に関する業務（戸籍システム入力）
- ② 改製不適合戸籍及び附票の記載
- ③ 戸籍の附票の記載に関する業務（住民基本台帳法第19条第4項及び第17条の2第2項による附票の異動情報入力を含む）
- ④ 本人確認通知の作成に関する業務
- ⑤ 戸籍届書送達確認書の作成に関する業務
- ⑥ 住民基本台帳法第9条第2項通知の作成に関する業務
- ⑦ 住民基本台帳法第19条第3項通知の作成に関する業務
- ⑧ 人口動態票の作成に関する業務
- ⑨ 通知等の整理に関する業務
- ⑩ 戸籍届に伴う設定処理（戸籍・住基）と帳票出力
- ⑪ 火葬予約受付・斎場と郵便局へのFAX

(4) 印鑑登録関連業務

- ① 印鑑登録・廃止に関する業務（印鑑登録システム入力）

- ② 印鑑登録証の作成に関する業務
- ③ 照会書の作成・発送に関する業務
- ④ 申請書等の整理に関する業務
- (5) 臨時運行許可に関する業務
 - ① ナンバープレートの準備、許可証の作成に関する業務
 - ② 発行管理簿の記載に関する業務
 - ③ ナンバープレート返却時の処理に関する業務
- (6) 郵便による各証明書の請求（以下「郵便請求」という。）関連業務
 - ① 郵便請求に伴う請求書の仕分けに関する業務
 - ② 郵便請求の受付に関する業務
 - ③ 郵便請求の作成に関する業務
 - ④ 郵便請求の手数料に係る収支及び精算に係る業務
 - ⑤ 郵便請求の封入及び発送に関する業務
 - ⑥ 書類等の整理に関する業務
- (7) 個人番号カード等関連業務
 - ① 個人番号カード交付前の業務
 - ・ 個人番号受領後の券面事項の確認
 - ・ 転出者・住基カード保持者の確認
 - ・ 個人番号カード交付チェックシートその他申請書類等の準備
 - ・ 個人番号カード交付通知書の封入・発送（発送に要する費用は市負担）
 - ・ 個人番号カード交付予約受付
 - ・ 個人番号カード交付受付（予約外）
 - ② 個人番号カード電子証明書更新前の業務
 - ・ 個人番号カード電子証明書更新に関する問い合わせ対応
 - ・ 個人番号カード電子証明書更新予約受付
 - ・ 個人番号カード電子証明書更新予約受付（予約外）
 - ③ 個人番号カード交付時、個人番号カード電子証明書更新時の業務
 - ・ 対象者の受付・確認・申請書類等配布・記載案内
 - ・ 住基カード返納に伴う印鑑登録証の作成
 - ・ 個人番号カード交付回答書・カード返納届等申請書類の整理に関する業務
 - ④ ①～③に付随する業務
 - ・ 個人番号カード・電子証明書更新等に関する問い合わせ対応
 - ・ タブレット端末等を用いて個人番号カードの申請受付
- (8) 総合案内関連業務
 - ① 1階総合案内カウンターにおける来庁者への対応に関する業務
 - ・ 定例相談時の相談室への案内

- ・各課業務に応じた庁舎案内
- ・市主催の行事・会議等の時間・場所案内
- ・市業務案内、市主催・共催イベント、観光に関する各種パンフレット等の希望者への配布
- ・市に関する簡易な概要照会についての対応
- ・庁外施設の場所、行き方及び電話番号照会への対応
- ② 担当課への連絡に関する業務
 - ・来客・来賓等
 - ・苦情等についての案内及び報告
- ③ 庁舎管理者への連絡に関する業務
 - ・遺失物、駐車関係等
 - ・呼び出し・迷子等の庁内放送の依頼
 - ・庁舎内備品等に係る異常等
- ④ 身体障害者や高齢者等への介添え
- ⑤ 新聞及び公共的広報資料等の備え付け及び管理
- ⑥ 市民ホール設置の窓口番号表示機及びテレビ管理
- (9) 市民課記載台周辺における業務
 - ① 各種届書及び証明書交付申請書に関する記載補助業務
 - ② 多機能端末機の操作説明に関する業務
 - ③ 多機能端末機での証明発行に関する業務
 - ④ 発券機の案内に関する業務
- (10) その他関連業務
 - ① 窓口及び執務室内の整理整頓及び清掃や申請書類の補充、各種サインの確認及び掲示物の整理
 - ② 多機能端末機の紙の補充、トナーの交換
 - ③ 日次、月次、年次等の報告
 - ④ 業務の進捗状況、課題整理、業務改善策の提示等を行うための定例報告会の実施に関する業務
 - ⑤ 上記(1)～(9)に付随する業務及び市民課担当職員から業務主任者への指示事項。

7 業務報告

受託者は、表1の定期報告を行い、本市による業務履行確認を受けることとする。
 なお、詳細の内容及び報告期限については、市と協議の上、決定するものとする。

表1【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及び業務改善策等
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

8 定例報告会の実施

受注者は、業務の進捗状況、課題の整理、業務改善策の提示等を行うための、市を交えた定例報告会を毎月開催すること。

9 業務受託の前提条件

(1) 守秘義務

本業務に携わった者は、業務上知り得た個人情報等の内容を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。

(2) 資料の複製等の禁止

本市が提供する一切のデータ、資料等は適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。

(3) 委託業務における指揮・命令等

本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成については、受注者が責任を持って行うこと。

(4) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、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し、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(5) 業務従事者の服装等

受注者は本業務を遂行するにあたり、従事者に対し、華美でなく本市の信用を損なわない適切な服装等に努めるとともに、その身分を明確にするための名札を着用させるものとする。

(6) 資料の適切な保管

本市から提供を受けた本業務に関する資料及び帳票類等は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に管理すること。

(7) 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対応策及び緊急時の対応を整備すること。

(8) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、本市と受注者が協議の上、仕様の変更を行うこととする。

また、本業務において使用するシステムの変更があった場合、研修の実施等、本市と協議の上、従事者が操作の習熟に必要な措置を講じること。

10 従事者の配置

- (1) 受注者は、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）、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）、名取市印鑑条例（昭和 57 年名取市条例第 22 号）等関係法令等の趣旨を十分理解し円滑に業務を行える者（以下「従事者」という。）を本市の指定する場所に配置し、業務に従事させなければならない。
- (2) 委託業務に従事する従事者は、その 3 分の 1 以上が自治体における個人情報を含む端末作業業務等の経験を（1 年以上）有する者またはそれに準じるスキルがある者とし、履行期間開始後、直ちに委託業務に従事できる体制を整えること。
- (3) 受注者は、業務実施のために必要な人員は常に確保し業務が遅滞することのないようにすること。特に窓口繁忙期（2 月から 5 月）については、配慮すること。
- (4) 受注者は、委託業務契約締結後 7 日以内に従事者名簿を作成し発注者に提出すること。

11 業務責任者及び業務副責任者の設置

- (1) 従事者の指揮監督については、受注者が行う。
- (2) 受注者は、従事者の指揮監督を行うにあたり、あらかじめ従事者の中から業務責任者を選出し、本市に届け出なければならない。
- (3) 受注者は、業務責任者の業務の補佐するため、あらかじめ従事者の中から業務副責任者を選出し、本市に届け出なければならない。
- (4) 受注者は、第 6 項の委託業務内容に関し実務経験と業務に関する法的知識及び、適正な業務運営に関する知識と経験を有する者を業務責任者及び業務副責任者として選出しなければならない。
- (5) 受注者は業務責任者の役割を明確にし、常に適正な管理体制をとらなければならない。
- (6) 受注者は、業務の円滑な実施のため、業務責任者または業務副責任者を業務の場所に常駐させる。
- (7) 受注者は、業務責任者が不在の場合は、業務副責任者にその職務を代行させなければならない。

12 貸与物件等

本市が受注者に貸与する物件等は次のとおりとする。

- (1) 市民課事務室及び控え室
- (2) 操作機器
- (3) 備品（机、椅子、電話）
- (4) 機器操作手引書

13 設備機器等

(1) 受注者が本業務の履行にあたって操作する機器は、表2のとおりとする。

ただし、受注者が、業務の適切な運営のため、更なる設備機器等が必要な場合は、本市と協議するものとし、本市の設置が不可能な場合は、庁舎管理上必要な手続きを行った上で、受注者の負担で、当該設備機器を設置することができるものとする。

表2

電動回転保管庫	1台
ファクシミリ機能つき複写機	1台
印鑑用磁気リーダー	2台
印鑑登録用スキャナー	2台
住記システムプリンター	6台
戸籍システムプリンター	3台
住民記録システム端末（ディスプレイ等含む）	6台
戸籍情報システム端末（ディスプレイ等含む）	3台
タブレット端末	1台
電話機	4台
異動受付支援システム用端末	1台
異動受付支援システム用プリンター	1台

- (2) 受注者は、当該設備機器等は、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止するとともに、適切に取り扱うこと。
- (3) 受注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、損害を本市に賠償しなければならない。

14 本市システムの状況

- (1) 住民記録システム
日本電気株式会社 COKAS-R/ADII
- (2) 戸籍システム
富士フィルムシステムサービス株式会社
戸籍総合システム・ブックレスクラウドサービス

(3) 異動受付支援システム

富士フィルムシステムサービス株式会社

15 委託業務従事者の研修

(1) 受注者は、本委託業務が円滑に遂行できるよう、研修計画及び研修資料を作成の上、委託業務従事者に対し事前研修を行うこと。

- ① 業務に必要な関係法令等の知識を習得させること。
- ② 業務の重要性を理解させること。
- ③ 個人情報保護や守秘義務、情報セキュリティを理解させること。
- ④ 事務処理の方法を理解させること。
- ⑤ 端末機を迅速、正確に操作する技能を習得させること。
- ⑥ 窓口での接遇の重要性を理解させるとともに、その技能を習得させること。

(2) 業務システムの端末操作及び窓口での取扱いなどについては、関係法令等基本的な知識に関する研修を受注者で事前に実施のうえ、本市の協力のもと、実地で行うことも可能とする。

(3) 受注者は、履行開始後においても、研修を実施し、常に委託業務従事者の技能向上に努めること。

(4) 研修の一切の費用は、受注者の負担とする。

16 次期受注者に対する業務の引継ぎ

受注者は、次期受注者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継期間を設け、次期受注者に対して業務の引継ぎを行う。

その際、本市からの資料等の請求は、受注者の不利益になると本市が認めた場合を除き全て応じるものとする。

また、契約期間満了時に処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

なお、本市が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととし、受注者が上記の規定に違反し本市に損害が生じた場合には、本市は受注者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

17 業務履行計画書の提出

(1) 受注者は、この契約締結後、7日以内に、次の事項を含む業務履行計画書を作成し、本市に提出しなければならない。ただし、本市がその必要がないと認めるときは、この限りではない。

- ① 業務知識、端末操作の習熟及び守秘義務等従事者の質的向上のための研修体制
- ② 業務分担を明確にした組織体制

- ③ 休暇、欠員補充等の連絡体制
 - ④ 休憩、昼食休憩及び交代等の労務管理の方法
 - ⑤ 責任者の役割
 - ⑥ その他契約書及び仕様書の条項における本市に示すべき事項
- (2)本市は、前項の業務履行計画表に疑義があると認めるときは、当該業務履行計画表を受理した日から7日以内に、受注者に対してその説明を求めることができる。
- (3)業務履行計画は、本市及び受注者を拘束するものではない。

18 受注者の雇用者としての義務

受注者は、業務の公共性、重要性に鑑み、業務従事者に対して法律で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、また適正且つ良好な労働条件の確保に努めなければならない。

19 個人情報保護の徹底

本委託業務の実施にあたって、個人情報保護法及び名取市個人情報保護条例並びに(別紙)個人情報取扱特記事項を遵守するとともに、個人情報を含む本委託業務において知りえる全ての情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。

20 情報セキュリティ対策の実施

本委託業務の実施にあたって、名取市個人情報保護条例、名取市情報セキュリティポリシーを本市職員と同様に遵守し、個人情報の保護や機密の保持に留意すること。

21 再委託の禁止

受注者は、本委託業務を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。

ただし、委託し、又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本市の承諾を受けた場合はこの限りではない。

22 第三者賠償

受注者が業務を行うにあたり、第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害の賠償を行わなければならないときは、受注者がその賠償額を負担すること。

23 委託費の支払い

委託費については、月次報告等に基づき、本市が必要な検査を行った上で、当該検査を合格した場合において、受注者からの請求により支払うものとする。

24 その他

本業務の履行に際し、システム障害等の緊急事態が起こった際は本市との協議の上、解決すること。

また、本仕様書に定めのない事項については、本市と協議のうえ、決定することとする。

(別紙)

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

(従事者の明確化)

第3 受注者は、業務に従事する者を明確にし、発注者から求めがあったときは、発注者に報告しなければならない。

(従事者への監督及び教育)

第4 受注者は、業務に従事する者に対し、個人情報の適正な取扱いについて監督及び教育を行わなければならない。

(収集の制限)

第5 受託者は、業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(個人情報の目的外利用及び提供の禁止)

第6 受託者は、発注者の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用し、又は発注者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、き損及び滅失の防止等)

第7 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、き損及び滅失の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(持ち出しの禁止)

第8 受注者は、発注者の指示又は承諾があった場合を除き、業務を処理する場所から個人情報を持ち出してはならない。

(資料の返還等)

第9 受託者は、業務を処理するために、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料は、業務完了後直ちに返還し、引き渡し、又は発注者の指示に従い廃棄若しくは消去するものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第10 受注者は、業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を発注者の承諾なしに複写又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第11 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、発注者が承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。

2 受注者は、発注者の承諾により個人情報の取扱いを第三者に委託する場合には、当該第三者の業務に関する行為について、発注者に対し全ての責任を負うものとする。

(実地調査)

第12 発注者は、必要があると認めたときは、受注者の業務に係る個人情報の取扱いについて実地に調査をすることができる。

(契約内容の遵守状況の報告)

第13 受注者は、発注者から求めがあったときは、契約内容の遵守状況について報告をしなければならない。

(事故発生時における報告)

第14 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

(損害賠償)

第15 受注者は、業務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責めに帰すべき事由により発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。