

宇城市市民課等窓口業務委託仕様書

1 目的

本業務は、宇城市市民部市民課、市民部税務課、三角支所総合窓口課及び小川支所総合窓口課（以下「宇城市市民課等」という。）の窓口における各種届書及び申請書の受付、各種証明書等の作成及び引渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

2 業務内容

受託者に委託する業務は別紙 業務内容のとおりとする。

3 履行期間

契約締結日の翌日から令和 1 1 年 1 月 2 2 日までとし、各業務期間については次のとおりとする。

業務準備期間	契約締結日の翌日から業務開始日の前日まで
業務開始日	令和 8 年 1 月 5 日
業務終了日	令和 1 0 年 1 2 月 2 8 日
最終報告書提出日	令和 1 1 年 1 月 2 2 日

4 実施日時

（１）実施日

本業務を実施する日は、次のアからウに該当する日を除く日とする。

ア 日曜日及び土曜日

イ 「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

ウ 年末又は年始における日で宇城市の休日を定める条例に規定する休日

（２）実施時間

本業務の実施時間は、原則として宇城市市民課等諸証明発行担当窓口の開設時間（午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分まで）とする。

ただし、上記実施時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、委託者とあらかじめ協議の上、委託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。

また、延長窓口や繁忙期の休日開庁を必要とする場合には、委託者と協議の上、決定する。この場合、業務に係る経費は委託者と受託者で協議の上、決定するものとする。

5 実施場所

本業務の実施場所は、以下のとおりとする。

- (1) 宇城市市民部 市民課
- (2) 宇城市市民部 税務課
- (3) 宇城市三角支所 総合窓口課
- (4) 宇城市小川支所 総合窓口課

6 本事業に求められるサービス水準

宇城市市民課等窓口業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供するため、誤交付や本人確認漏れ、申請書の記載漏れや手数料徴収漏れがないように努め、必要に応じて再発防止等を含めた改善を行うこと。

また、利用者アンケートを定期的実施し、創意工夫をもって利用者満足度を確保すること。アンケートの実施にあたっては、委託者と協議のうえ実施する。

7 実施体制

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うえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。

(1) 定義

業務責任者とは、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、委託者との注文に関する交渉等の権限を有している者を指す。

また、業務副責任者（業務リーダー）とは、責任者がやむを得ない事情により事務を行うことができない場合、代行して事務を行うものを指す。

業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

(2) 業務責任者、業務副責任者（業務リーダー）及び業務従事者の雇用

業務責任者、業務副責任者（業務リーダー）及び業務従事者は、原則として受託者において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに委託者に報告し、対策を施すこと。

(3) 業務責任者及び業務副責任者（業務リーダー）の配置及び業務

ア 受託者は、本業務の実施にあたり、業務責任者を常時配置すること。また、必要に応じて副責任者（業務リーダー）を配置すること。

業務責任者及び業務副責任者（業務リーダー）の配置にあたっては、受託者の責任において業務の実施に必要な人数を配置すること。

業務責任者は、以下の（ア）から（カ）に掲げる業務を実施すること。

（ア）委託者との連絡調整

（イ）各種報告書の提出

（ウ）業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置

（エ）業務従事者に対する指揮・監督

（オ）業務従事者に対する指導及び教育

(カ) トラブル発生時における対応、報告

イ 業務責任者は、委託者との情報共有について月次の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する委託者からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。

(4) 各種報告書等の作成及び提出

受託者は、次のアからエに掲げる報告書等を作成し、委託者に提出すること。また、著作権には十分に配慮すること。

ア 業務計画書

(ア) 報告時期

毎年度3月上旬（初年度に限り12月中旬）

(イ) 報告内容

スケジュール、人数、業務内容等

イ 業務手順を明らかにしたマニュアル等

(ア) 報告時期

業務開始10日前まで（マニュアル等を更新した際は、随時）

(イ) 報告内容

受託者にて作成・改訂した業務にかかる手順等マニュアルとその他の改善提案等

ウ 業務従事者名簿等

(ア) 報告時期

業務開始10日前まで（業務従事者が変更になった場合は、随時報告）

(イ) 報告内容

業務従事者氏名、役職等

エ 業務報告書

(ア) 報告時期

日報：業務履行の日の翌開庁日午前中まで

月報：業務履行月の翌月10日まで

年報：各年度末の翌月20日まで※

※令和10年度については、契約履行期日まで

ただし、当該日が休日の場合は翌開庁日までとする。

(イ) 報告内容

業務内容、件数、苦情等

オ 業務完了通知書（部分検査用）

(ア) 報告時期

業務履行月の翌月 10 日まで

(イ) 報告内容

委託名、委託場所、委託期間、委託金額、履行期間及び委託料等

8 受託者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

ア 受託者は、本業務の実施にあたり、「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）、「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 5 月 31 日法律第 27 号）及びその他関連法令、「宇城市個人情報保護法施行条例」（令和 4 年 12 月 13 日条例第 36 号）、「宇城市個人情報保護法施行条例施行規則」（令和 5 年 3 月 31 日規則第 29 号）並びに「宇城市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

イ 受託者は、以下のいずれかの認証を事業開始時までに取り得していること。

(ア) プライバシーマーク

(イ) ISO/IEC 27001 又は JISQ 27001

ウ 受託者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

エ 受託者は、業務責任者及び業務従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに委託者へ提出すること。なお、業務開始後に、業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを委託者へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

ア 受託者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

イ 受託者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(3) 情報機器等の持ち込み制限

受託者は、業務責任者、業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップ PC、ノート PC、タブレット PC 及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USB メモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者が受託

者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に委託者の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

ア 受託者は、許可を得て持ち込んだ端末を、委託者のネットワークに接続することを禁止する。

イ 受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については委託者と協議の上、決定すること。

9 使用することができる設備、機器等

受託者が使用することができる設備、機器等は以下のとおりとする。費用負担については、別表 契約条項にて定める費用分担のとおりとする。

設備・機器・備品・サービス等	総数	本庁 個数	三角 個数	小川 個数	備考
住民情報システム端末	10	5	2	3	
戸籍システム端末	4	2	1	1	
異動受付支援システム端末 (楽する窓口対応用端末)	3	3	—	—	楽する窓口対応は本庁のみ
プリンタ	7	3	2	2	異動受付支援システム用プリンタを含む
カード印字用プリンタ	4	1	1	2	
コピー機 (FAX 兼用)	3	1	1	1	市職員と共用
マルチコピー機	4	2	1	1	
電話機	4	2	1	1	
スキャナー	6	4	2	2	印鑑登録用含む
契印機	3	1	1	1	
シュレッダー	3	1	1	1	市職員と共用
発券機	1	1	—	—	
セミセルフレジ	6	3	2	1	代用レジスター含む
事務用机	12	7	3	2	小川支所は長机
椅子	15	8	3	4	
袖机	3	2	1	0	
キャビネット	5	3	0	2	市職員と共用

金庫	3	1	1	1	市職員と共用
ロッカー	1 1	5	1	5	
休憩スペース	3	1	1	1	市職員と共用

上表にない設備、機器等の使用については、委託者と協議の上、決定する。

1 0 業務従事者に対する研修

受託者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、業務を実施するために必要な知識を習得する為の研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。また、常に問題意識を持ち業務に取り組むなど従事者の意識を高め、本業務の質の向上に繋がるよう責任者も含めた業務従事者に対する研修を行うこと。

1 1 引継ぎ

（１）委託者からの引継ぎ

委託者は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託者に対して必要な措置を講じることとする。

本業務を新たに実施することとなった受託者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、委託者から業務の引継ぎを受けることとする。当該引継ぎには委託者による研修も含むこととし、主に業務責任者に対して実施するが、必要に応じて受託者全体に技術指導を行うこととする。

（２）本業務終了の際に民間事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

委託者は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、民間事業者及び次回の事業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託者が変更となる場合には、受託者は、当該業務の開始日までに上記 7（４）イ及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、次回の事業者に対し、引継ぎを行うこととする。

1 2 緊急時の対応

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

（２）緊急を要する場合は、受託者は責任をもって対処することともに、必要な措置を直ちに講じること。

1 3 再委託

受託者は、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、委託者に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

1 4 その他

本仕様書に定めのない事項については、委託者と協議の上、決定することとする。

別表

○契約条項にて定める費用分担

委託者と受託者の費用分担については、業務準備期間、実施期間、引継ぎ時においてそれぞれ以下のとおりとする。

(1) 業務準備期間における費用分担

委託者、現行受託指定事業者（引継元）、今回受託する事業者（引継先）の費用分担については、以下のとおりとする。なお、現行業務委託をしていない場合は、引継元が委託者となる。

事項（内容）	負担する者			備考
	委託者	受託者		
		引継元	引継先	
本業務の研修			○	
申請書類など申請に必要な用紙の準備	○			
申請書類にかかる記入例	○			
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙の準備	○			
その他、業務実施に必要な用紙の準備	○			
文房具などの消耗品の準備			○	
印刷に必要なトナーの準備	○			
パソコン、プリンタ、コピー機や電話機などの機器の調達	○			
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の準備	○			
業務従事者の名札、制服の準備			○	

カードキー等入退室（庁）に必要な物品の準備	○			
ロッカーや休憩スペースなどの業務実施の補助に必要な物品（福利厚生施設等）の準備			○	
光熱水費	○			
通信費	○			※電話・ファクシミリ等
情報システム	○			

（２）本業務の実施期間における費用分担

業務開始日から業務終了日までにおける委託者と受託者の責任分担については、以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者		備考
	委託者	受託者	
申請書類など申請に必要な用紙	○		
申請書類にかかる記入例	○		
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙	○		
その他、業務実施に必要な用紙	○		
文房具などの消耗品		○	
セミセルフレジ故障時に使用する領収印		○	
印刷に必要なトナー	○		
パソコン、プリンタ、コピー機や電話機などの機器の追加調達	○		
パソコン、プリンタ、コピー機	○		

や電話機などの機器の維持管理			
パソコン、プリンタ、コピー機や電話機などの機器の補修（受託者の責めに帰すべき事由による場合）		○	
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の追加調達		○	
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の維持管理		○	
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の補修（受託者の責めに帰すべき事由による場合）		○	
業務従事者の名札、制服の追加調達		○	
業務従事者の名札、制服の維持管理		○	
業務従事者の名札、制服の補償		○	
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の追加調達	○		
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の維持管理	○		
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の補償	○		
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の追加調達または準備		○	
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の維持管理		○	

休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の補修（受託者の責めに帰すべき事由による場合）		○	
光熱水費	○		
通信費	○		※電話・ファクシミリ等
法令等の変更による増加費用および損害の負担	○		
情報システムの追加調達	○		
業務終了に伴う、執務場所の原状回復日費用		○	

（３）引継ぎ時における費用分担（受託者が変更になる場合）

現行の受託者（引継元）と次回の受託者（引継先）の費用分担は以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者			備考
	委託者	受託者		
		引継元	引継先	
引継ぎに関する成果物の作成（納入）		○		※成果物の例として各種業務手順書、FAQ等のナレッジデータ、業務遂行に関する留意事項等が挙げられる。
引継先に対しての引継ぎ		○		
引継先に対しての仕掛案件にかかる引継ぎ		○		※業務終了日の時点において仕掛中となる案件がある場合