

大和市市民課窓口業務等委託（債務負担行為）基本仕様書

第1章 委託業務の概要

- 1 委託業務の目的
- 2 履行期間及び場所等
- 3 基本方針
- 4 委託業務の概要
- 5 発注者と受注者の役割分担
- 6 前提条件

第2章 委託業務の詳細

- 1 事前準備
- 2 運営業務
- 3 運営管理業務

第3章 サービス水準

- 1 履行水準
- 2 モニタリング

第4章 その他

- 1 業務の引継ぎ
- 2 危機管理
- 3 想定業務量の修正
- 4 委託料の支払
- 5 特記事項

【別紙】

- 別紙1 執務スペース案
- 別紙2 証明書等一覧
- 別紙3 令和5年度窓口業務実績
- 別紙4 マイナンバーカード交付状況
- 別紙5 マイナンバーカードサポート窓口執務スペース案
- 別紙6 ご遺族支援コーナー執務スペース案
- 別紙7 令和5年度ご遺族支援コーナー運用実績
- 別添 個人情報（特定個人情報を含む）の取扱いに関する特記事項
- 環境方針
- 情報資産の取扱いに関する特記事項

第1章 委託業務の概要

1 委託業務の目的

本業務は、豊富な業務知識等を備えた人員の安定的な確保と、業務の進行状況や混雑状況に合わせた人員配置により、高度な情報セキュリティを維持しながら市民課全体の窓口業務の効率向上を図ることはもとより、来庁者の目的に応じた的確かつ丁寧な説明や案内を行うとともに、国や市の新たな施策やその他社会情勢の変化等に速やかに対応するなど、常に市民サービスの向上に資する窓口の運営・管理を実現することを目的とする。

2 履行期間及び場所等

(1) 業務履行期間

契約締結日(令和7年9月予定)から令和11年1月31日まで

うち準備期間:契約締結日から令和8年1月31日まで

うち運用期間:令和8年2月1日から令和11年1月31日まで

(2) 業務履行場所

履行場所は大和市役所(大和市下鶴間一丁目1番1号)本庁舎1階市民課他とする。

なお、執務スペース案については別紙1のとおりとする。

また、マイナンバーカードサポート窓口の執務スペース案については、別紙5のとおりとする。

(3) 履行スケジュール

準備期間においては「4 委託業務の概要-(2)スケジュール」に基づき、必要に応じて発注者と受注者が協議のうえ決定する。運用期間においては、次の条件を基本とし、その他の時間に業務を行う場合は、あらかじめ発注者の許可を得て実施できるものとする。

①履行日・窓口運営時間

・月～金曜日(祝日を除く) 8時30分～17時15分

・土曜日(祝日含む・隔週) 8時30分～17時15分

・主な業務の履行日は下記とする。ただし3月下旬から4月上旬の下記以外の土曜日については、臨時で開庁する。

	証明交付		住民異動入力	印鑑登録	フロア案内	マイナンバーカード 関連事務
	窓口	郵送				
月～金曜日	○	○	○	○	○	○
第二・第四 土曜日	○	×	○	○	○	○

②窓口運営時間前後の事務

上記時間帯の前後、窓口開庁にあたっての準備事務及び窓口終了後の事務が経常的に発生する場合、これについても委託業務範囲に含むものとする（端末の準備・終了、金銭の準備・集計・報告、各種連絡調整等）。なお、本業務に係る申請・証明交付請求・申出・届出（以下「申請等」という。）を取り扱う窓口（以下「申請等窓口」という。）又は発注者が対応する届出窓口（以下「届出窓口」という。）で受付後、本業務に係る事務処理が時間外に及ぶものについては、上記の窓口運営時間に係わらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。

③休業日

ア 年末年始（12月29日から翌年1月3日）

イ 月曜日から金曜日の間の祝日

ウ 日曜日、その他発注者が指定する日

3 基本方針

本業務は、以下の基本方針に基づいて遂行すること。

(1) 円滑な業務の履行

受注者は、準備期間において円滑かつ安定的に業務を運用開始できるよう体制を構築すること。運用期間中においても、安定的な要員確保や、業務知識に関する教育、業務進捗・混雑状況に応じ柔軟かつ効率的な人員配置を継続的に行い、円滑な履行を図ること。また、企画提案書に記載されている事項を履行するとともに、大和市市民課窓口業務等委託に関する確認書についても遵守すること。なお、業務の円滑な進捗のため、準備期間において発注者と受注者間で十分に協議し、運用開始後においても、必要に応じて情報共有を図り、業務に支障のないよう努めるものとする。

(2) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営

受注者は、効率的な運営手法や接遇、入力スキルなど、有するノウハウを最大限に活用した運営を行うこと。また、これに基づき発注者に対し業務改善に向けた提言を行うこと。

(3) 市民サービスの向上

受注者は、市民からの信頼を損なうことのないよう、常に適正かつ丁寧に対応すること。また、窓口寄せられる情報を収集し、申請等窓口のサービスの質的向上を図ること。

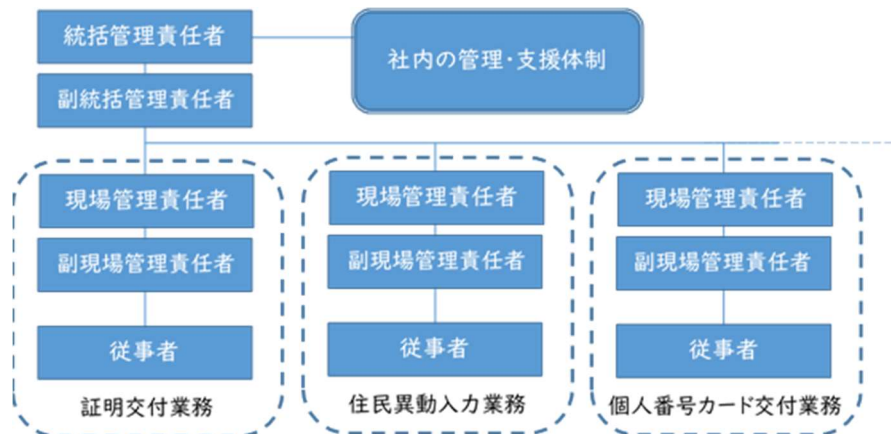
(4) 業務の専門的知識の保持

受注者は、十分な教育体制を整備し、業務知識を保持することにより、全従事者に対し、的確かつ正確に業務を完結させる能力を確保すること。なお、従事者への委託業務の履行に必要な法的・専門的知識の教育・研修等は受注者の負担で実施するものとする。

(5) 組織的な事業管理体制の構築

受注者は、「統括管理責任者」「副統括管理責任者」「現場管理責任者」「副現場管理責任者」を配し、各責任者の職責を明確化するとともに、組織的な事業管理体制を構築すること。特に現場への支援体制に関しては万全を期すること。

(例)



(6) 個人情報保護の徹底

受注者は、本業務の実施に当たり発注者と同水準の個人情報保護に関する義務が課されることから、「個人情報保護法」「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」「大和市個人情報保護条例」及び「大和市個人情報保護条例施行規則」「大和市情報セキュリティポリシー」並びに別添「個人情報（特定個人情報を含む）の取扱いに関する特記事項」を遵守するとともに、受注者としての教育・管理体制と個人情報の厳格な管理に万全の体制を整備すること。

(7) 公金等の適正な取扱

受注者は、公金等の取扱に当たり、法令及び発注者が定めるガイドラインに従い、公正かつ正確に実施すること。

(8) モニタリングの実施

発注者は、受注者に対し運用期間中に履行状況の報告を求めるとともに、明示した履行すべき水準（以下、「履行水準」という。）に達しているかを含めた履行状況を確認するため、モニタリングを実施し、契約内容が的確に履行されているか評価するものとする。

(9) 再委託の禁止

受注者は、本業務を再委託してはならない。ただし、発注者の許可がある場合はこの限りでない。

4 委託業務の概要

(1) 事前準備

- ①業務実施手順書の作成
- ②実施体制の構築
- ③適正な従事者の配置
- ④業務引継ぎ
- ⑤業務の運用管理・窓口運用テスト

(2) スケジュール

作業内容	9月	10月	11月	12月	1月	2月
契約	◆					
業務実施手順書作成	→	→				
実施体制の構築	→	→				
従事者研修・業務引継ぎ		→	→	→		
運用テスト(必要に応じて実施)				→	→	
運用(業務委託開始)						→

現行の窓口業務委託契約から円滑かつ安定的に移行するため、計画的に本業務を実施すること。
 なお、受注者は、さらに効率的・効果的な業務スケジュールがある場合、理由を付して発注者に提案することができる。

(3) 委託業務の概要

- ①証明請求受付・作成・引渡し・手数料収受及び管理業務
- ②証明書郵送業務(税証明の郵送を除く)(電話予約含む)
- ③臨時運行許可(仮ナンバー)申請書受付、返納等に係る業務
- ④印鑑の登録及び廃止等に係る業務
- ⑤住民異動届等の入力に係る業務
- ⑥地図販売業務
- ⑦課内郵便物郵送業務・電話対応・各種書類等の引渡しに係る業務
- ⑧各種報告、成果物の納品
- ⑨運営管理
- ⑩緊急時の対応
- ⑪フロア案内業務
- ⑫個人番号カード関連業務
- ⑬個人番号カードの健康保険証利用登録支援業務
- ⑭ご遺族支援コーナー運営業務

5 発注者と受注者の役割分担

本業務の委託内容は、法令等並びに発注者が示す基準に基づき、受注者で対応し、完結するものであるが、制度運用に照らして判断できない場合は、受注者は速やかに発注者に引継ぐこと。また、受注者は、引継ぎ案件及び今後引継ぎが想定される案件に関し、マニュアルの作成、見直し、更新等を含め以降の委託業務範囲について協議に応じること。

6 前提条件

受注者は、以下の各条件を前提として、業務を行うこと。

(1) 守秘義務及び資料の複製等の禁止

- ①従事者は、業務上知り得た個人情報等の内容を他人に漏らしてはならない。(以下「守秘義務」と

いう。)この守秘義務に関し、従事者は在職中、退職後を問わず遵守すること。また、発注者が提供する一切のデータ、資料等をこの業務以外の目的で利用、複写、複製及び持出しをしてはならない。

- ②受注者は、これらを厳守するために万全の措置を講じるとともに、発注者に「個人情報保護に関する誓約書」を提出すること。

(2) 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・育成は、すべて受注者の業務として責任を持って実行すること。

(3) 法令等の遵守及び信用失墜行為の禁止

- ①本業務を遂行するにあたり、発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。
- ②公共業務に携わる重要性を理解し業務運営時だけでなく地域社会においても、あらゆる法令や義務を遵守し、発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(4) 機器、備品、資料等の適正な管理保管

- ①発注者が準備する機器、備品等については適切かつ厳重に管理を行うこと。
- ②発注者から提供を受けた本業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票類は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に保管すること。

(5) 危機管理

受注者は、業務で使用する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、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体制を整備すること。また、必要に応じて、従事者に対し、従事者自身及び周囲の者の安全を図るよう協力する教育を行うこと。

(6) 従事者の服装等

- ①受注者は、業務を遂行するにあたり、発注者の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない公共業務に相応しい服装を定め、良好な接遇を行うとともに、その身分を明確にするための名札を着用させること。なお、名札は受注者の負担で作成するものとし、記載内容及びデザインは事前に発注者の承認を得ること。ただし、名札のストラップの色は発注者が指定するものとする。また、フロア案内業務従事者及びご遺族支援コーナー従事者については、受注者の負担により、ビブスやエプロン等来庁者が視認しやすい工夫を加えること。
- ②業務遂行中の私語や携帯電話等の使用、又は、バッグや財布等の私物を作業机の上に乗せる等、来庁者から個人情報や公金の不適切な取扱いを疑われる行為は禁止する。
- ③業務時間内の休憩時間は、市民課フロア内での飲食は禁止する。体調管理等のため休憩時間以外に飲食する場合には、来庁者から見えないようにすること。
- ④従事者が車通勤をする場合は、市役所内の駐車場は利用せず、近隣の駐車場を借りること。
- ⑤その他の就業条件については、原則として受注者の就業規則によるものとする。

(7) 制度改正・組織変更等への対応

制度改正や組織改正等により仕様変更等の対応を要する場合、受注者は、受託業務、運用フロー、委託費用について協議に応じること。また本業務において使用するシステム、機器、請求書等に変

更があった場合、同様の協議の上、研修の実施等従事者が取扱の習熟に必要な措置を講ずること。