

## 石巻市市民課窓口業務民間委託仕様書（案）

### 1 業務名

石巻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専門的知識や技術を有する民間事業者に委託し、業務の効率化と良質な市民サービスを提供することを目的とする。

### 3 委託期間

平成31年8月1日から平成34年7月31日まで

ただし、契約締結日から事業実施までの期間については準備及び引継期間とし、平成31年5月1日から平成31年7月31日までを窓口業務委託運用期間とする。

### 4 業務場所

宮城県石巻市穀町14番1号

石巻市役所本庁舎2階 生活環境部市民課及び待合スペース

### 5 業務日及び業務時間、休業日

#### (1) 業務日及び業務時間

ア 月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時まで

イ 毎月第一、第三日曜日の午前9時から午後1時まで

ウ 繁忙期における窓口延長（年度末から年度初めにかけて10日から14日程度の期間）

（ア） 平日午後5時から午後7時まで

（イ） 土曜日及び日曜日の午前9時から午後5時まで

エ その他

業務時間前後における開庁に当たっての準備事務（端末及び周辺機器の起動、各種申請書用紙、改ざん防止用紙等の準備）及び窓口終了後の事務（端末及び周辺機器の終了、不用文書廃棄、報告書作成等）についても業務範囲に含むものとし、業務における一連の処理が時間外に及ぶものについては、石巻市（以下「市」という。）とあらかじめ協議の上、業務時間にかかわらず、処理が完了するまで引き続き業務を行うこと。この場合、時間外に係る経費は委託料に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に定められた休日（（1）イ及びウを除く。）及び12月29日から翌年の1月3日まで。

#### (3) 休憩

労働基準法を遵守し、業務時間内で業務に支障を来たさない範囲において、交代で取得するものとする。

## 6 委託業務内容

- (1) 証明書発行窓口業務  
証明書発行窓口において、請求等による受付・作成業務
- (2) 印鑑登録業務  
印鑑登録に係る申請等の受付、印鑑登録原票の作成業務
- (3) 公用、郵送請求業務  
官公署等からの請求等による受付・発行・交付業務、私的請求による受付・発行・交付業務（電話による対応を含む。）
- (4) 住基異動入力処理業務  
住民異動届出による住基システム入力業務及びこれに伴う各種券面記載事項変更に係る補助業務
- (5) マイナンバーカード業務  
マイナンバーカード等の交付申請及び券面記載事項変更に係る補助業務（窓口での申請手続対応に限る。）
- (6) フロア案内業務  
証明書交付請求、各種異動届出等の来庁者の記載補助及び市民課各種手続に伴う番号案内表示機操作補助

## 7 参考業務量

別紙「平成29年度集計表」のとおり

- (1) 証明書発行集計表
- (2) 印鑑登録事務集計表
- (3) 住民異動届集計表（※暦年集計）
- (4) マイナンバー関係集計表
- (5) 休日開庁集計表

## 8 業務に係る費用分担等

- (1) 市が提供する備品等
  - ア 事務用机及び椅子（受付カウンター分を含む。）
  - イ 契印機
  - ウ 電話機
  - エ 電子複写機
  - オ 簡易コピー機

- カ FAX
- キ シュレッダー
- ク 証明書発行に係る申請書、用紙、改ざん防止用紙及び印刷に必要なトナー等  
ただし、エからキについては共用とする。
- (2) 受託者が負担するもの
  - ア 受託事業者と従事者（以下「従事者」という。）との連絡に係る経費（通信費等）
  - イ 従事者が使用する事務用品
  - ウ 従事者が着用する制服（又はこれに準ずる物）、名札等
  - エ 情報機器等（事務用パソコン及び周辺機器、USBメモリー等）  
※原則、持込み禁止とするが、管理責任者が当該業務のため必要な場合に限り可とする。その場合は、あらかじめ市の許可を得ること。

## 9 端末機の適正運用

受託者が端末機を使用する際、市は、その者を識別できるID等を与えるものとし、使用する端末機については、次のとおりとする。

- (1) 住民情報システム（富士通（株）：MICJET MISARIO）及びプリンター
- (2) 戸籍総合システム（富士ゼロックスシステムサービス（株））及びプリンター
- (3) 印鑑登録印影スキャナー
- (4) 印鑑カードリーダー
- (5) 通知カード等裏面印字プリンター用パソコン及びプリンター
- (6) 窓口案内表示機システム
- (7) 税情報システム（日立：ADWORLD）

※（1）から（4）まで、（7）については平成32年1月1日、（5）については平成33年3月1日にシステム改修等があるため、改修後の端末機の設置状況により変更するものとする。

## 10 業務の処理及び管理等

### (1) 業務の処理

市の定めた委託業務は、即日処理することを原則とする。

市は、日々の業務に必要な入力帳簿等を受託者に渡し、受託者は、業務完了後、市に速やかに引き渡さなければならない。

### (2) 業務の管理等

従事者に対する業務の遂行方法に関する指示、その他の管理については、受託者が自ら行うものとする。

受託者は、受託する業務について、業務内容や作業手順、判断基準、業務に当たっ  
ての連絡体制等について、マニュアル等を作成し、従事者が市に指示を求めることが  
ないようにしなければならない。

ただし、次の場合において、市は従事者に直接、技術指導等を行うことができるも  
のとする。

ア システム改修が行われ、改修後の端末機を従事者が初めて使用する場合等におい  
て、当該端末機の操作方法等について、受託者の監督の下、市が従事者に操作方  
法等の説明を行うこと。

イ 安全上緊急に対処する必要がある場合において、市が直接、従事者に指示を行う  
こと。

### 1 1 従事者及び人員配置上の留意事項

業務の遂行に当たり、市と緊密に連絡をとりながら、良質なサービスを継続して提供し  
ていくべきことを十分に認識し、次の事項に留意して受託業務を円滑に処理するよう、万  
全を期すること。

また、業務量の変動に応じた適正な配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築する  
こと。特に業務運営開始当初や繁忙期・休日明けの業務日、繁忙時間帯については、従事  
者の業務習熟度等を勘案し、十分な体制を構築すること。

#### (1) 従事者

ア 受託者は、常に本業務を円滑に遂行できる人数の従事者を配置すること。

イ 受託者は、受託業務を適正に処理するため、当該業務に係る関連法令について十  
分理解し、業務を遂行するための適切な能力を有した者を確保すること。

ウ 業務遂行に当たり、適切な服装の着用と身だしなみに努め、執務スペースに入る  
ときは、社員証等の身分証明書を携帯すること。

#### (2) 管理責任者

受託者は、従事者の指揮監督及び市との連絡等を行うため、少なくとも管理責任  
者1名は常駐させること。また、変更がある場合には事前に通知すること。

##### ア 基本要件

(ア) 窓口業務及び関係法令に精通しており、市民との対応業務を行うためのコミ  
ュニケーション能力を有し、対応マナーが優れていること。

(イ) 窓口業務内容、業務システムの仕様及び操作について十分な知識や経験を有  
し、従事者を指揮・監督して、円滑な業務運営を図ることができること。

なお、これらの能力は同一人が保有する必要はない。

##### イ 管理責任者の職務

(ア) 市との連絡調整

(イ) 各種報告書の提出

(ウ) 業務計画や状況に応じた従事者の適正な人員配置

(エ) 従事者に対する作業指揮及び監督

(オ) 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

ウ 管理副責任者（管理責任者の代理）

管理責任者が不在の場合は、管理責任者と同等の能力を有する管理副責任者が、その職務を代理すること。

エ 従事者名簿の提出

受託者は、上記「1.1 従事者及び人員配置上の留意事項」に掲げる条件を満たした従事者の名簿及び職歴票を下記「1.2 研修計画等」に掲げる事前研修の開始前までに提出しなければならない。

## 1.2 研修計画等

### (1) 従事者の研修

ア 受託者は従事者に対し、関係法令等の専門的知識、接遇、端末操作、個人情報保護その他業務に必要な研修を受託者の責任において実施し、業務の円滑な移行を実現すること。その研修の方法及び内容については市と事前に協議を行うこと。

イ 研修に要する一切の費用は、受託者の負担とする。

### (2) 市が実施する研修への参加

市は、下記に例示する研修を実施する場合、技術指導として、すでに業務に従事している従事者、管理責任者に対しても参加を求めることができる。

ア 制度改正等による業務内容の変更対応

イ システム改修等による操作変更対応

ウ その他業務の履行に必要とされる研修

### (3) 受託者による定期研修の実施

受託者は、業務能率向上のため、定期的にフォローアップ研修を行い書面にて報告するものとする。

## 1.3 市への報告及び協議

(1) 受託者は、受託業務実施状況報告、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、毎月1回及び臨時に市を交えた報告会を開催すること。

また、業務上課題が発生した場合、又は応対手順の整理及び業務見直しの必要がある場合は、市と協議を行うものとし、受託者は、協議に至る経緯及び協議結果等について記録し、報告書として市に提出するものとする。

(2) 受託者は、受託業務に係る計画書及び実績報告書等を毎月、市の指定する日までに提出すること。

## 1.4 個人情報の取扱い

### (1) 守秘義務

ア 本業務に関して市から知り得たあらゆる情報は、これを第三者に開示又は漏えいしないこと。契約終了後も機密保持義務はその効力を失わない。

イ 市が提供するデータ・資料については、適切に管理し、本業務以外での目的で複製、複写及び第三者の提供はしないこと。また、本業務終了後又は市が求めたときは、当該データ等を返還又は廃棄しなければならない。

### (2) 個人情報保護対策

ア 個人情報の取扱いに当たっては、石巻市個人情報保護条例等の関係法令を遵守し、最大限の注意を払うこと。また、プライバシーマーク使用許諾若しくはこれと同等の個人情報保護に関する認証、又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）等の第三者機関の評価によるセキュリティ基準の認定を取得していること。

イ 受託者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

## 1.5 賠償責任

受託者は、業務の処理に関し、受託者の責に帰すべき事由により、市又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてその損害を賠償しなければならない。

なお、本契約終了後に損害が発生し、又は損害の発生を知った場合も同様とする。

## 1.6 危機管理等

### (1) 事故対策

受託者は、自らの責務において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じなければならない。

受託者は、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、業務遂行に支障を来たすことがないよう市と連携して十分な対応を図るものとする。

また、受託者は、事前に緊急時の体制を整備するものとする。

### (2) 非常時における対応

受託者は、大規模災害等の発生により本業務の遂行が困難な状況となった場合は、別途市と十分に協議の上、その解決に努めるものとし、受託者は、協議結果について従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行うものとする。

### (3) トラブル等の対応

本業務を遂行するに当たり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく市へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜市に引継ぐこ

と。

苦情等については、遅滞なく市に報告するとともに、適正かつ迅速な処理に努めること。

災害発生時には、市と協力して利用者の避難、誘導等を行うこと。

#### 1.7 契約期間満了に伴う引継ぎ

契約期間満了にあつては、受託者は、業務遂行に係る手順書の作成を行い、後の受託者への業務引継ぎを行うものとする。

#### 1.8 再委託の禁止

受託者は、本業務を他の第三者に再委託又は請け負わせてはいけない。

なお、本業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、市に対し、本業務の着手前に書面により再委託する旨を申請し、その承認を得なければならない。

#### 1.9 補則

この仕様書に記載のない事項又はこの仕様書に関して疑義が生じた場合は、市及び受託者の双方が協議の上、決定する。