

浦添市市民課窓口業務一部民間委託(第4期)仕様書

1 件名

浦添市市民課窓口業務一部民間委託(第4期)

2 目的

市民課窓口業務の一部を民間に委託することにより柔軟性を備えた運用体制を確立すると共に、作業品質の確保及び安定した業務運営の維持を図ることで市民サービスの更なる向上を目的とする。

3 場所

浦添市安波茶1丁目1番1号

浦添市役所市民課(市民課待合ロビーを含む。)

4 窓口開設時間等

(1)窓口開設時間

窓口開設時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。正午から午後1時までの時間も業務は実施する。

浦添市と業務受託者の協議の上、合意できた場合、窓口開設時間を変更できるものとする。

(2)休日等

勤務を要しない日は、「浦添市職員の休日及び休暇に関する条例」第3条の規定を準用する。

(3)その他

上記(2)の定めに関わらず、3月、4月の繁忙期には、臨時窓口を開設するものとする。

※3月最終日曜日及び4月第1日曜日に開設予定

5 委託業務内容

法令・通達・マニュアル等に定めのない業務は、裁量的判断を伴う行為として、速やかに市に引き継ぐものとする。

(1)証明書交付業務

ア 各証明書の交付請求(申出)の受付に関する業務

イ 各証明書の作成に関する業務

ウ 各証明書の引渡しに関する業務

エ 手数料の徴収及び収納に関する業務

【証明書等一覧】

区分	証明書
住民票関係証明	住民票の写し、住民票除票の写し、住民票記載事項証明書、除票記載事項証明書、広域交付住民票※1、その他住民票に関する証明書
戸籍関係証明	戸籍全部個人事項証明書、除籍全部個人事項証明書、改製原戸

	籍謄抄本、除籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、受理証明書※2、広域交付戸籍謄本等、その他戸籍に関する証明書※3
戸籍の附票証明	戸籍の附票の写し、戸籍の附票の除票の写し、改製原戸籍の附票の写し、その他戸籍の附票に関する証明書
印鑑登録証明	印鑑登録証明書
行政証明	身分証明書、不在住証明書、不在籍証明書、戦災滅失証明書、独身証明書、その他行政証明に関する証明書※4
その他	死体(胎)埋火葬許可証、住民票コード通知書、身上調査照会(回答書)、出生届済証明、入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書、その他証明書

※1広域交付住民票は住民基本台帳ネットワークシステム統合端末(以下「統合端末」という。)の操作を含まない。

※2受理証明書は要旨編集を含まない。

※3婚姻要件具備証明書を除く。

※4行政証明に関する証明書は沖縄における戸籍の再製までに発生した滅失戸籍、臨時戸籍、仮戸籍等の証明書の作業を含まない。

(2)住民異動届出関連業務

- ア 住民異動の受付に関する業務(統合端末の操作を含まない、特例転入出・電子申請に関する業務を含む)
- イ 転出証明書の引渡しに関する業務
- ウ 住民異動に伴う関係課への案内に関する業務
- エ 外国人住民の住居地届出等に関する業務(在留カード及び特別永住者証明書の券面更新を含む)
- オ 国民健康保険関係届の受付に関する業務(住民異動届出時のみ)
- カ 入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書の作成及び引渡しに関する一部業務
- キ 住民基本台帳の記載事項変更に伴う個人番号カードの券面更新に関する業務(統合端末の操作を含まない。)
- ク 個人番号カードを利用した特例転入出に関する業務(統合端末の操作を含まない。)
異動に係る予約管理業務については、情報の収集、効率的な運用の提案と実施等、適宜本市からの相談、協議に応じること。

(3)戸籍届出関連業務

- ア 戸籍届の受取に関する業務
- イ 戸籍の入力に関する業務(単独での戸籍訂正・更正の入力を除く)
- ウ 本人確認通知書の作成に関する業務
- エ 人口動態調査票の作成業務
- オ 戸籍届書の保存業務(編綴・スキャン作業)

(4)戸籍附票関連業務

- ア 戸籍の附票(本籍人)の記載に関する業務
- イ 住民基本台帳法第19条3項通知に関する業務

(5)印鑑登録関連業務

- ア 印鑑登録及び廃止等の受付に関する業務
 - イ 印鑑登録及び廃止等の処理に関する業務
 - ウ 印鑑登録証の作成に関する業務
 - エ 印鑑登録証の引渡しに関する業務
 - オ 印鑑登録証の廃止・回収に関する業務
 - カ 印鑑登録証の一時停止の受付に関する業務
 - キ 手数料の徴収及び収納に関する業務
- (6) 郵送による各証明書の請求(以下「郵送請求」という。)関連業務
- ア 郵送請求の受付に関する業務
 - イ 郵送請求の証明書等の作成に関する業務
 - ウ 郵送請求の封入及び発送に関する業務
 - エ 手数料の徴収及び収納に関する業務
- (7) 電子証明書関連業務
- ア 住民異動届出に伴う電子証明書の申請受付業務(統合端末の操作を含まない。)
 - イ 手数料の徴収及び収納に関する業務
- (8) 自動車臨時運行許可に関する業務
- ア 自動車臨時運行許可申請書の受付に関する業務
 - イ 自動車臨時運行許可証の作成に関する業務
 - ウ 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業務
 - エ 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業務
 - オ 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電話連絡に関する業務
 - カ 手数料の徴収及び収納に関する業務
- (9) フロアサービスに関する業務
- ア 各種届書及び証明書交付請求書に関する記載補助業務
 - イ 関係課への案内及び説明業務
 - ウ 待合ロビーの管理業務
- (10) キャッシュレス決済対応セミセルフレジの取り扱いに関する業務
- ア キャッシュレス決済対応セミセルフレジの操作説明に関する業務
 - イ キャッシュレス決済対応セミセルフレジの手数料の回収及び集計業務
 - ウ キャッシュレス決済対応セミセルフレジの消耗品等の補充業務
 - エ キャッシュレス決済対応セミセルフレジの障害発生時の一次対応業務
- (11) 日計・集計に関する業務
- ア 窓口交付(一般・公用等)の日計・集計に関する業務
 - イ 郵送請求(一般・公用等)の日計・集計に関する業務
- (12) 受託業務への問い合わせに関する業務
- ア 受託業務に関する案内・対応・相談業務
 - イ 受託業務に関する電話への対応業務
- (13) 一般旅券事務に関する業務(電子申請を含む。)
- ア 一般旅券発給申請の受付に関する業務
 - イ 一般旅券発給申請の状況管理に関する業務
 - ウ 一般旅券引換書の引渡しに関する業務

- エ 一般旅券の引渡しに関する業務
- オ 一般旅券の未受領者への受領連絡に関する業務
- カ 手数料の徴収及び収納に関する業務
- (14)特別永住許可等に関する業務
 - ア 特別永住許可の記載案内、申請書受取り、引継ぎに関する業務
 - イ 特別永住者証明書等の記載案内、申請書受取り、引継ぎに関する業務
- (15)住民基本台帳閲覧に関する業務
 - ア 住民基本台帳閲覧の受付に関する業務
 - イ 住民基本台帳閲覧の台帳提示に関する業務
 - ウ 手数料の徴収及び収納に関する業務
- (16)個人番号カード及び個人番号通知書等に関する業務
 - ア 住民異動に伴う個人番号カードの申請受付業務(統合端末の操作を含まない。)
 - イ 住民異動に伴う個人番号通知書及び個人番号カードの受領申請受付業務(統合端末の操作を含まない。)
 - ウ 個人番号通知書の引渡しに関する業務
 - エ 手数料の徴収及び収納に関する業務
- (17)市民課業務マニュアルの作成に関する業務

業務マニュアルは、業務経験のない者でも円滑に業務を遂行できるよう、専門用語の多用を避け、業務の流れが把握できる構成とし、必要に応じて図、フロー図、Q&A などを用いてわかりやすく作成すること。

なお、あらかじめ本市の確認を受けたうえで委託業務開始前までに納品すること。また、法改正や制度改正、運用変更等があった場合においても確認を受けたうえで修正後のマニュアルを速やかに納品すること。

受託者が自己の従事者の業務遂行の手引きとして別に作成する文書は、名称の如何にかかわらず市民課業務マニュアルには含まれない。

 - ア 市民課業務マニュアルの作成に関する業務(要件は以下に例示)
 - ・委託業務における市と受託者の処理工程、手順が明示された業務フロー資料
 - ・市と受託者の業務役割りを示した資料
 - ・業務の根拠となる関係法令や通知などに加え、市が独自に定めている取り扱いや判断基準も併せて整理した資料
 - ・その他、業務を円滑に実施するために必要となる体制や実施環境等について確認できる資料
 - イ 市民課業務マニュアルの更新、最適化に関する業務
- (18)市民満足度アンケートについて
 - ア 市民満足度アンケートの企画立案
 - イ 市民満足度アンケートの配布・回収・集計業務
 - ウ 市民満足度アンケート結果及び分析結果を市へ報告
- (19)その他の業務
 - ア 開示請求等に関する確認支援業務
 - イ 申請書、届書用紙等の在庫管理、編綴及び件数記録に関する業務
 - ウ 業務開始前の準備及び業務終了後の片付け・整理業務
 - エ 忘れ物の一時保管及び担当部署への引継ぎ業務

6 業務受託の前提条件

(1) 個人情報の保護及び情報の適正な管理

本委託業務の実施に当たっては、「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律施行令」、「浦添市個人情報保護法施行条例」、「浦添市情報セキュリティ基本方針」その他情報の保護に関連する各種業務規程等を遵守し、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

(2) 守秘義務及び資料等の複製の禁止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。また、本市が提供する一切のデータ、資料等については、適正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・複写及び複製をしてはならない。

(3) 信用失墜行為の禁止

本業務の遂行に当たっては、常に適切かつ丁寧に対応し、利用者への満足度向上に努め、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(4) 受託業務における指揮・命令等

受託業務における現場従事者への指揮・命令、管理・監督及び指導・育成は、受託者が責任をもって行うこと。

(5) 現場従事者の服装等

業務に従事する現場従事者は、制服等を着用し、身分を明確にする名札を着用するものとする。なお、これらに要する費用は、受託者負担とする。

(6) 危機管理への対応

日常的な機器障害への対応だけでなく、突発的に起こる様々な障害、事故、災害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ような十分な対応策と緊急時の体制を整備すること。

(7) 仕様等の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じた場合には、市と受託者が協議の上、仕様及び契約内容の変更を行う場合があることとする。

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、従事者が操作の習熟に必要な措置を講じること。

(8) 政策的取り組みへの協力

本市の政策的取り組みについて、協議のうえ本委託業務において積極的に協力し、円滑な業務遂行に助力すること。

(9) その他、窓口を円滑にする工夫

本市の窓口業務における現状や課題を把握、共有しながら、業務の円滑化や市民サービスの向上につながる改善策を提案し、主体的に取り組むこと。

7 業務体制

(1) 受託者は、業務の円滑な処理を保証するため、業務の処理内容や繁忙期等混雑が予想される日を勘案し、現場従事者を配置すること。また、現場従事者のうち、受託業務に精通し、現場における管理、指揮監督、その他業務の遂行に必要な事務をつかさどる現場責任者を常時配置すること。

(2) 外国語及び手話に対応可能な従事者を常時配置するか、またはそれと同等

の対応が可能な仕組みを導入すること。

(3)業務従業者のスキル向上

業務従事者に対して業務に必要な研修を行い、スキル向上に努めること。また、「8 業務報告」の月次及び年次報告において実施内容(開催日、研修内容、参加人数等)を報告すること。

(4)処理期限

本仕様書の業務について、次の処理期限を守ること。

No.	業務内容	処理期限
1	窓口受付の関連業務	即時
2	証明書等交付業務	即時
3	戸籍入力業務	届書受理日の翌営業日以内
4	郵送請求処理業務	15:00 以前受領分…即日 15:00 以後受領分…翌日 速達分…即日 公用請求郵便物及び同一差出人大量郵便物… 別途協議のうえ決定
5	一般旅券発給申請等	送付前処理業務の当日受理分…即日 旅券の引渡分…即日
6	上記以外の業務	別途協議の上、決定

8 業務報告

受託者は下表について報告及び提出を行い、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、本市と協議の上、決定するものとする。

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

9 定例報告会の実施

受託者は、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、本市を交えた定例報告会を月1回開催すること。

10 機材・備品等の負担について

- (1)電算等の市民課業務に関する基幹系システムは、浦添市保有のシステムを無償貸与する。
- (2)机・椅子・パソコン、キャッシュレス決済対応セミセルフレジ・発券機等、基本的な機材・備品は、浦添市保有の機材・備品を新規で購入するものも含めて無償貸与する。
- (3)業務遂行に必要な筆記用具等及び待合ロビー管理にかかる消耗品(雑誌等)は受託者が準備負担するものとする。ただし、当市が無料貸与する機材・備品にかかる消耗品、

申請書及び証明用紙は当市が負担する。

11 委託業務従事者の研修

- (1) 受託者は、本委託業務が円滑に遂行できるよう、下記ア～カに関する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て事前研修を行うこと。ただし、受託者が、発注者から新たな設備を借り受けた後初めて使用する場合、借り受けている設備に発注者による改修が加えられた後初めて使用する場合等においては、受託者による業務処理の開始に先立って、発注者が委託業務従事者に対し当該設備の操作方法等について実習を含む説明を行う。
 - ア 業務に必要な関係法令等の知識を習得させること。
 - イ 業務の重要性を理解させること。
 - ウ 個人情報の保護や守秘義務、情報セキュリティを理解させること。
 - エ 事務処理の方法を理解させること。
 - オ 端末機を迅速、正確に操作する技能を習得させること。
 - カ 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託者で事前に実施の上、実地で行うことも可能とする。
- (3) 受託者は、履行開始後においても、研修を実施し、常に受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、受託者の負担とする。

12 トラブルへの対応について

受託業務遂行に当たり、苦情・トラブルやイレギュラーな出来事が発生したときは、受託者は責任をもって対処するとともに、遅延なく本市へ報告すること。

苦情については、現状・原因分析と解決策及び再発防止策を講じ本市へ報告すること。

13 成果品

- (1) 本委託業務における成果品とは本仕様書5(17)の市民課業務マニュアル及び8の業務報告にあるものをいう。
- (2) 受託事業者は、本市が成果品を利用するにあたり、事前に受託事業者の承諾を得ている場合には、成果品に関する著作権人格権を行使しないものとする。
- (3) 検査の結果、成果品について加除・訂正の指示を受けた場合は、受託者は速やかにその指示に従うものとし、それに要する経費は受託者の負担とする。

14 再委託の禁止

業務受託者は、受託した業務を再委託してはならない。

15 第三者賠償

- (1) 業務受託者が業務を行うに当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、受託者がその賠償額を負担すること。
- (2) 個人情報の取扱いをはじめとした業務上の各種リスクを勘案し、万が一不測の事態が発生し、第三者に賠償を行わなければならない事態が発生した際に対応できるよう保険に

入るなどの対策を行うこと。

16 次期契約者に対する事務引継

受託者は、次期受託者が他の事業者に変更される場合、当該業務の開始日までに、業務が円滑に執行されるよう次期受託者に対して業務の引き継ぎを行うこととする。また、次期受託者へ引き継ぎが完了したことを本市より確認を受けるものとする。

その際、本市からの資料等の請求は、受託者の不利益になると本市が認めた場合を除きすべて応じるものとする。なお、次期受託者への引き継ぎは本契約履行期間内において完了するものとする。

本市は、受託者が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果品等が本市に業務引継ができる状態に至っていないときは、受託者に対して、当該成果品等の引き渡しに代えて、当該契約の解除により本市に生じた損害の賠償を求めることができる。

17 支払方法

支払いは月払いとする。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、受託者からの請求により支払うものとする。