

佐野市市民課窓口業務委託仕様書

1 業務名

佐野市市民課窓口業務委託

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、市民満足度の高い窓口サービスの実現を図ることを目的とする。

3 業務実施期間

契約予定日 令和5年8月1日

事前準備期間 契約締結日から令和5年9月30日まで

業務期間 令和5年10月1日から令和8年9月30日まで

4 業務の場所

栃木県佐野市高砂町1番地

佐野市役所1階市民課及び当該フロア周辺

5 業務日及び業務時間・休業日

(1) 業務日及び業務時間

本業務の実施時間は、原則として佐野市市民課窓口の開庁時間（月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで）とする。ただし、発注者（以下「市」という。）による休業日における市役所開庁の実施、佐野市の執務時間を定める規則（平成17年佐野市規則第1号）の改正その他の事由により、窓口取扱時間に変更がある場合には、市はあらかじめ受託者と協議することとする。

なお、業務時間の前後における開庁に当たっての準備事務及び窓口終了後の事務（端末の終了、金銭の集計、報告書作成等）についても業務範囲に含むものとし、住民手続きにおける一連の処理が業務時間外に及ぶものについては、業務時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長にかかる経費についても、当該契約に係る委託料にあらかじめ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（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日まで（年末年始の休日）とする。ただし、市が休日開庁を実施する場合は、この限りでない。

(3) 延長・休日窓口開設

上記(1)及び(2)の規定に関わらず、毎週水曜日及び金曜日について午後7時まで開庁時間を延長し、毎月第4日曜日、3月の最終日曜日及び4月の第1日曜日については、休日窓口を開設するものとし、開設時間は午前9時から午後1時とする。

なお、取扱業務については佐野市執務時間外窓口業務実施要領に掲げる市民課所管部分とする。ただし、戸籍届の受領は除く。

(4) 休憩時間

労働基準法（昭和22年法律第49号）を遵守し、業務時間内で業務に支障を来さない範囲において、交代で取得するものとする。

6 業務内容

業務名一覧
(1) フロアマネージャー業務
(2) 証明書交付関係窓口業務
(3) 住民異動関係窓口業務
(4) 中長期在留者等に係る住居地の届出受付業務
(5) カード券面記載事項変更業務
(6) 印鑑登録業務
(7) 臨時運行許可業務
(8) 個人番号に係る業務
(9) その他市民課窓口受付業務
(10) 各種手数料の収納及び収納した手数料の払込み業務
(11) 入力等業務
(12) パスポート申請に係る業務
(13) その他の業務

(1) フロアマネージャー業務

市民課へ来庁した者が、目的の手続きを円滑に行えるよう、記載台の周囲等に案内要員として立ち、次の業務を行うこと。

① 市民課窓口における問合せ対応及び各窓口案内

市民課手続に関する問合せ対応及び関連する各窓口への案内を行うこと。

詳細または複雑な内容の質問等については、市職員への円滑な引継ぎを行うこと。

② 各種届書及び申請書の記載内容説明及び記載補助

市民課窓口における証明書交付、各種届出及び申請の方法、提出書類への記載内容等を説明し、記載補助を行うこと。また、必要に応じて証明書コンビニ交付サービスについて説明すること。

③ 番号発券機操作補助

市民課各種手続に伴う番号発券機操作の補助を行うこと。

④ 相談・苦情受付

フロア案内業務中に、本市の業務に関する相談、苦情等を受けた場合は、その内容を把握し担当部署等の市職員に連絡をすること。併せて、当該相談・苦情等の内容を業務日報により市に報告すること。

⑤ 記載台並びに待合ロビーの管理業務

記載台の整理整頓及び時計、筆記用具の確認、業務前後の待合フロアの遺失物等のチェックをすること。

(2) 証明書交付関係窓口業務

① 証明書交付業務

(ア) 各種証明書の申請書受付業務

証明書受付・交付窓口において、次表に掲げる証明書の交付申請の受付及び形式審査を行うこと。

区分	受付・交付書類
戸籍関係証明	全部・個人事項証明書、一部事項証明書、戸籍謄抄本、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、除籍記載事項証明書、改製原戸籍記載事項証明書、戸籍届書記載事項証明書、戸籍届出の受理（不受理）証明書、戸籍届出の特別受理証明書、戸籍の廃棄済証明書 広域交付戸籍証明書(令和6年3月実施予定)、届書等情報内容証明書
附票	戸籍の附票の写し、戸籍の附票の除票の写し、附票の廃棄済証明書
住民票関係証明	住民票の写し、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
印鑑登録証明書	印鑑登録証明書
行政証明	身分証明書、不在籍証明書、不在住証明書、滅失証明書、婚姻要件具備証明書、独身証明書、埋葬許可証、火葬許可証、改葬許可証
その他	町区域・地番変更証明書、合併証明書

請求者、申出者及び申請者(以下「請求者等」という。)が、法令上、請求、申出及び申請(以下「請求等」という。)ができる者であるか形式的な確認を行うこと。

請求書等に記入された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行い、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正を求めること。

請求等に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行い、添付書類が不足または不適當なときは、適宜追完または差替え等を求めること。

(イ) 証明書作成業務

各種証明書の請求等に基づき、証明書を作成すること。ただし、広域交付住民票については、市が作成する。

(ウ) 証明書交付業務

上記(イ)により作成した証明書等の交付並びに手数料の徴収及び収納を行うこと。

② 郵送請求処理業務

(ア) 各種証明書の郵送請求に関する郵便物の仕分け業務

市職員から市民課宛到着郵便物を受領し、細分類を行い、郵送請求に関係のない郵便物については市に引き渡すこと。

(イ) 郵送請求に関する証明書の申請書受付業務

次表に掲げる証明書の交付申請の受付及び形式審査を行うこと。

なお、仕分けした郵送請求に関する郵便物のうち、次表に掲げる証明書以外の証明に係るものについては、市に引継ぐこと。

区分	受付・交付書類
戸籍関係証明	全部・個人事項証明書、一部事項証明書、戸籍謄抄本、除籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、改製原戸籍謄抄本、除籍記載事項証明書、改製原戸籍記載事項証明書、戸籍届書記載事項証明書、戸籍届出の受理（不受理）証明書、戸籍届出の特別受理証明書、戸籍の廃棄済証明書届書等情報内容証明書
附票	戸籍の附票の写し、戸籍の附票の除票の写し、附票の廃棄済証明書
住民票関係証明	住民票の写し、除票の写し、住民票記載事項証明書、除票記載事項証明書
行政証明	身分証明書、不在籍証明書、不在住証明書、滅失証明書、婚姻要件具備証書、独身証明書、改葬許可証
その他	町区域・地番変更証明書、合併証明書

請求者等が、法令上、請求等することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。

請求書等に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、記載された内容が不十分なときは、直接請求者等に電話等で連絡を取り、確認を行うこと。

請求等に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足または不適當なときは、請求者等に電話等で連絡し説明を行い、追加の送付を求めること。

請求等の任に当たっている者が本人であるか確認するための資料を確認し、不足または不適當なときは、請求者等に電話等で連絡を行い、追加の送付を求めること。

請求等の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を確認し、不足または不適當なときは、請求者等に電話等で連絡を行い、追加の送付を求めること。

第三者からの請求等に際しても上記の業務を実施すること。

(ウ) 郵送請求に関する証明書作成業務

各種証明書の郵送請求に基づき、証明書を作成すること。

(エ) 郵送請求に関する証明書交付業務

上記(ウ)により作成した証明書等の封入封緘を行い、ポストへ投函すること。

なお、郵送請求に関する証明書交付の納期は次のとおりとする。ただし、郵便の遅配、書類不備や疑義案件、支援措置、発行抑止等を対象とする請求または大量請求に関しては、この限りではない。

郵送物の種類	納期
公用請求以外の郵便物	2 営業日以内
公用請求による郵便物	3 営業日以内

(オ) 証明書の郵送請求に関する入電対応業務

郵送請求に係る電話対応（申請手続の説明、申請の進捗状況の確認、交付した証明書の内容等に関する対応）を行うこととし、業務時間中において、常時 1 回線を必ず保証すること。

(カ) 郵送請求処理関連業務

申請書類を返送日ごとに仕分けし、編綴を行うこと。

郵送請求に係る処理を保留している申請書類の管理を行うこと。

(3) 住民異動関係窓口業務

① 住民異動受付業務

住民異動関係窓口において、住民異動申請書の受付及び形式審査を行うこと。

市から受け取った郵送及び電子申請による住民異動申請書の受付及び形式審査を行うこと。

届出書類等に基づき、届出者及び異動者の本人確認、代理権の確認その他必要な確認を行うこと。

届出に際して必要となる書類等が不足または不相当なときは、適宜、差替え等を求めること。

窓口で受領した住民異動申請書の記載内容に不備がある場合は、必要に応じて、届出者に直接確認するなどして、正しい記載内容にすること。

郵送にて受領した住民異動申請書に必要な書類が不足している場合、または、記載内容に不備がある場合は、届出者に対し、電話または文書の送付により、不足書類の追加提出または届書等の再提出を依頼すること。

② 住民異動入力業務

住民異動情報を住基システム端末に入力し、住民異動申請書及び住民異動届の記載内容と住基システム端末の照合を行うこと。入力内容に誤りを発見した場合は、速やかに修正すること。確認後、市へ審査を依頼すること。

③ 住民異動に関する説明並びに証明書等の発行及び交付業務

住民異動申請書の届出者に対し、住民異動関係書類の交付及び市の広報パンフレットの配付を適宜行うとともに、必要に応じて住民異動に関する諸手続について説明すること。

転出証明書若しくは転出証明書に準ずる証明書、国民健康保険証、介護保険資格異動連絡票、介護保険証または就学通知書を発行の上、届出者へ交付し、必要事項の説明を行うこと。

住民異動に伴って、市の関係所管において必要となる手続がある場合は、適宜、関係所管に引継ぎを行うこと。

④ 住民異動手続後の各種証明書及び印鑑登録の申請書受付業務

住民異動手続後において、（２）①(ア)の表に掲げる証明書の交付申請があった場合は、当該申請の受付及び形式審査を行うこと。

この場合において、印鑑登録の新規登録が必要なときは、下記（６）に記載の印鑑登録業務と同様の処理を行うこと。

⑤ 住民異動手続後の各種証明書の作成業務

住民異動手続後の各種証明書の請求に基づき、（２）①(ア)の表に掲げる証明書について、（２）①(イ)と同様に作成すること。

⑥ 住民異動手続後の各種証明書の交付業務

上記⑤により作成した証明書等の交付並びに手数料の徴収及び収納を行うこと。

（４）中長期在留者等に係る住居地の届出受付業務

① 住居地の届出受付業務

住居地の届出の受付及び形式審査を行うこと。

届出書類等に基づき、届出者及び異動者の本人確認、代理権の確認その他必要な確認を行うこと。

届出に際して必要となる書類等が不足または不適當なときは、適宜、差替え等を求めること。

届出書の記載内容に不備がある場合は、必要に応じて届出者に直接確認するなどして、正しい記載内容にすること。

② 在留カード等への住居地の記載に関する業務

受理決定された届出書により、在留カード等の所定の欄に追記するとともにシステム入力を行うこと。

③ 在留カード等の返還に関する業務

追記された在留カード等を届出の任に当たっている者へ返還すること。

（５）カード券面記載事項変更業務

① カード記載事項の変更届受付業務

マイナンバーカード、住民基本台帳カード、在留カード及び特別永住者証明書の記載事項変更届の受付及び形式審査を行うこと。

② カード記載事項の変更内容入力業務

本人確認書類裏書印字システムに記載事項変更届出内容に応じた入力を行い、カードの所定欄に印刷すること。

届書及び入力画面により入力内容の照合を行うこと。また、入力誤りを発見した場合は速やかに修正すること。

③ 記載内容変更済カード交付業務

記載内容を変更したマイナンバーカード、住民基本台帳カード、在留カード及び特別永住者証明書の交付を行うこと。

(6) 印鑑登録業務

① 登録、廃止、一時停止（解除）及び登録証再交付申請受付業務

印鑑登録における登録、廃止、一時停止、一時停止解除及び登録証再交付の申請の受付及び形式審査を行うこと。

② 印鑑登録、廃止、一時停止（解除）及び関係書類作成業務

印鑑登録、廃止、一時停止及び一時停止解除の申請に応じた入力を行うこと。

印鑑登録原票及び照会書・回答書を作成すること。

照会書・回答書の送付準備をすること。

照会書・回答書の送付対象者へ、再来庁時の手続について、必要事項の説明を行うこと。

③ 印鑑登録証交付業務

印鑑登録証を交付し、必要事項の説明を行うこと。

印鑑登録証の交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

(7) 臨時運行許可業務

① 臨時運行許可申請受付業務

臨時運行許可申請書の受付及び形式審査を行うこと。

② 臨時運行許可証の作成業務

臨時運行許可証の作成を行うこと。

③ 臨時運行許可証の交付業務

仮ナンバーの貸出し及び臨時運行許可証の交付並びに必要な事項の説明を行い、手数料の徴収及び収納を行うこと。

④ 臨時運行許可証及び仮ナンバーの回収業務

返却された仮ナンバーと臨時運行許可証を受け取り、その確認を行うこと。

貸出期間満了となった未返却の申請者に対し電話等による返却の催促を行うこと。

(8) 個人番号に係る業務

① 返戻された個人番号通知書の窓口交付業務

留置期間満了等により市に返戻された個人番号通知書の交付を行うこと。

② マイナンバーカード交付通知受付業務

マイナンバーカードの交付通知書を受け付け、市に引継ぐこと。

③ マイナンバーカード及び通知カードの紛失届、個人番号変更届、再交付申請の受付業務

上記届書及び再交付申請書の受付及び形式審査を行うこと。

④ マイナンバーカード交付申請書の交付業務

申請書の発行申請を受け付け、市に引継ぐこと。その後、発行された申請書を交付すること。

⑤ マイナンバーカード及び通知カードの返納届受付業務

返納届の申請を受け付け、市に引継ぐこと。

⑥ 券面記載事項変更届受付業務

(5) に記載のカード券面記載事項変更業務と同様の処理を行うこと。

⑦ 電子証明書に関する業務

電子証明書の発行・更新、廃止・失効、暗証番号設定・変更に関する申請を受け付け、市に引継ぐこと。

⑧ マイナンバーカードに関する問合せ対応

マイナンバーカードに関する問合せ対応を行うこと。

対処できないことが発生した場合は、直ちに市に引き継ぐこと。

(9) その他市民課窓口受付業務

市民課窓口で取り扱っている次の届出、申出または申請を受け付け市に引継ぐこと。

① 住民基本台帳閲覧に関すること

② 住民基本台帳実態調査に関すること

③ 住民基本台帳支援措置に関すること

④ 本人通知制度に関すること

⑤ 各種戸籍に関すること

⑥ 認可地縁団体の印鑑登録及び証明に関すること

(10) 各種手数料の収納及び収納した手数料の払込み業務

下記の表を参考に、業務により発生した各種手数料の収納及び収納した手数料の払込みを行うこと。

① 収納する手数料の種類及び金額

手数料の種類	金額
住民票または戸籍附票の写し（除票を含む。）の交付	1 件 200 円
住民票の写しの広域交付	1 件 200 円
身分に関する証明	1 件 200 円
住民票の記載事項証明（除票を含む。）	1 件 200 円
印鑑登録証の交付	1 件 200 円
印鑑登録証明書の交付	1 件 200 円
戸籍に記録されている事項の全部または一部を証明した書面の交付	1 通 450 円
戸籍に記載した事項に関する証明書の交付	1 件 350 円
除かれた戸籍の謄本若しくは抄本の交付または除かれた戸籍に記載されている事項の全部若しくは一部を証明した書面の交付	1 通 750 円
除かれた戸籍に記載した事項に関する証明書の交付	1 件 450 円
戸籍の届出若しくは申請の受理の証明書の交付または届書その他の書類に記載した事項の証明書の交付	1 通 350 円
住民基本台帳の一部の写しの閲覧	1 時間につき 500 円
認可地縁団体印鑑登録の証明	1 枚 200 円

自動車の臨時運行の許可の申請に対する審査	1両 750円
上記以外の戸籍または住民票に関する証明書の交付	1通 200円

② 収納した手数料の払込み

窓口で収納した手数料については、委託収納計算書（当該計算書に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）及び委託収納整理簿、レシートを添えて、翌日（翌日が上記5（2）の休業日に当たるときはその翌日）に市へ報告するとともに、指定金融機関に納付するものとする。

また、委託収納金受払簿を備えて、収納または受払の都度記載し、関係書類とともに整理するものとする。

キャッシュレス決済が導入された際には対応すること。

（11）入力等業務

① 住民異動届または戸籍届出による住民情報の変更及び各種通知に伴う入力業務

各種届出に伴う関連通知に基づき、住基システムまたは戸籍システムに次に掲げる情報を入力すること。

（ア）本人確認情報データ更新

（イ）転入通知

（ウ）住民票記載事項通知（住基法9条2項通知）

（エ）戸籍届出に伴う職権記載（出生・婚姻・離婚・死亡等）事項

（オ）戸籍照合通知

（カ）戸籍の附票記載事項通知

なお、（ア）から（オ）は即日入力とし、（カ）については2営業日以内に入力すること。

② 各種通知の発送準備業務

住民異動届または戸籍届出に伴う他自治体への通知の送付準備及び発送を行うこと。

③ 住民基本台帳関係書類及び整理業務

市民課で取り扱う申請書の整理・編綴作業を行うこと。

④ 印鑑登録原票整理業務

印鑑登録原票の書類の整理を行い、市が指定する場所に収納すること。

⑤ 窓口配付物の準備業務

届出に伴って市民に配付する配付物の挟み込み作業を行うこと。

⑥ 処理件数等集計業務

届書に基づき、日次集計を行った各種届出件数を市が指定する場所に記録すること。

（12）パスポート申請に係る業務

① パスポート申請受付業務

（ア）受付案内業務（申請書受け渡し、記載説明、各ブースへの案内）

（イ）申請書等受付業務（受付に関する電話対応及び付随業務を含む。）

（ウ）引換書の引渡し業務

② パスポート交付業務

（ア）パスポートの交付受付業務（引換書の確認を含む。）

(イ) パスポートの交付業務（旧パスポートの無効処理及び返還を含む。）

③ 相談業務

(ア) パスポート全般に関する問い合わせに対する対応（電話対応を含む。）

(イ) 対応困難な事案の市への引継ぎ

④ 付随業務等

(ア) 栃木県への申請書類等の発送業務

(イ) 栃木県からのパスポート等受取業務

(ウ) 苦情及びトラブルに対する対応（電話対応を含む。）

(エ) 各種用紙及び事務用品の管理

(オ) 関係書類の作成及び報告

(13) その他の業務

市民課窓口において市が実施する現況調査その他本業務の目的を実現するために市が実施する取組に協力すること。

7 予定業務量（令和3年度実績）

1年間の各業務内容に係る件数は、下記業務実績から推定するものとする。

各種証明書発行件数（※件数には自動交付機で発行したものは除く）

名称		件数※	(うち郵送請求)	自動交付機
戸籍 関連 証明	全部事項証明	10,215	(1,722)	—
	個人事項証明	1,724	(205)	—
	戸籍記載事項証明	1	—	—
	除籍全部事項証明	1,584	(454)	—
	除籍個人事項証明	36	(13)	—
	除籍・改製原謄本	10,845	(4,574)	—
	除籍・改製原抄本	16	(3)	—
	受理証明	231	—	—
	戸籍証明	78	—	—
	身分証明	795	(163)	—
証明 住民 票 関連	住民票謄本	11,447	(135)	824
	住民票抄本	14,700	(3,303)	2,214
	戸籍の附票	1,991	(924)	—
	住民票記載事項証明	697	—	—
関連 印鑑	印鑑登録証明	23,950	—	5,757
	印鑑登録	3,043	—	—
諸証明	不在籍証明等	662		

※自動交付機は令和4年6月30日で廃止

郵送に係る公用請求分

名称		件数
戸籍 関連 証明	全部事項証明	1, 8 5 9
	個人事項証明	6 6
	除籍全部事項証明	5 4 8
	除籍個人事項証明	4
	除籍・改製原謄本	4, 4 9 2
	除籍・改製原抄本	3
連 住 証 民 明 票 関	住民票謄本	5 9 9
	住民票抄本	7 1 2
	戸籍の附票	2, 1 2 1
諸証明	不在籍証明等	2 4 5

臨時運行許可

名称	件数
臨時運行許可申請	5 8 2

パスポート申請・交付

名称	件数
パスポート申請	2 1 8
パスポート交付	2 0 9

住民異動・各種入力・個人番号関係

住民異動受付(概数)	約 1 7, 0 0 0	左記の件数のうち国保関係手続を伴ったもの(概数)	約 2, 0 0 0
戸籍職権記載(概数)	約 3, 0 0 0	附票入力	1 2, 3 9 7
通知カード・マイナンバーカード券面事項変更			1, 0 6 8

8 受託者の責務

(1) 業務従事者及び業務責任者等の配置及び研修等

① 業務従事者

受託者は、常に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上で、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とする。

受託者は、受託業務を適正に処理するため、「市町村の出張所・連絡所等における

窓口業務に関する官民競争入札または民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務範囲について」（平成20年1月17日内閣府通知）において取扱える業務を遂行するための適切な能力を有した業務従事者を確保するとともに、業務従事者のうちから、住民基本台帳事務、戸籍事務等を十分に理解した業務責任者及び副責任者の適正な配置を行うこと。

なお、業務遂行に当たっては、業務従事者は、適切な服装の着用と身だしなみに努めること。また、業務中は名札を着用すること。

② 業務責任者、副業務責任者

受託者は、業務従事者の指揮監督及び市との連絡等を行うため、業務責任者を少なくとも1名は常駐させること。業務責任者に変更がある場合は、事前に通知すること。また、各業務の指揮を行う副業務責任者を、各業務履行場所に必要人数配置すること。業務責任者が不在時にはその任にあたる副業務責任者を1名以上選任し、配置すること。

(ア) 業務責任者、業務副責任者の資格

業務責任者は、本委託事業全般を統括・掌握するとともに、①の業務従事者としての能力を備えるだけでなく、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。

個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いに関する知識を有すること。

業務従事者の管理監督を行うとともに、適切な業務処理を指導し、円滑な業務運営を図ることができること。

副業務責任者は、業務責任者と同等の能力を有し、各業務従事者に適切な業務処理を指導し、円滑な業務処理を図ることができること。

(イ) 業務責任者、業務副責任者の職務

業務責任者の職務は、市との連絡調整、業務計画や状況に応じた業務従事者の人員配置、業務従事者に対する作業指揮及び監督並びに指導教育、トラブル発生時における対応及び市への報告等をする。

なお、業務責任者が不在の場合は、業務責任者と同等の能力を有する業務副責任者がその職務を代理すること。

③ 業務従事者への研修等

受託者は、業務従事者に対し、接遇能力、関係法令等の専門的知識、端末操作等の業務処理能力、個人情報保護等に係る情報セキュリティ能力その他業務に必要な能力に関する研修等を受託者の責任及び負担において実施し、本業務の遂行に必要な人材を確保し、育成すること。なお、研修方法及び内容については、あらかじめ市に報告すること。また、業務委託期間も定期的に研修を実施し、業務従事者の能力向上を図ること。

(2) 報告会の開催

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

① 定例報告会

定例報告会は、毎月1回開催することとし、日程は市と協議の上決定する。

受託者は定例報告会までに下記内容の月次報告書を作成し、報告すること。

(ア)業務実施に係る課題とその改善策

(イ)前月の課題事項に対する対応状況

(ウ)従事者の育成状況(研修実施状況等)

(エ)サービスレベルの達成状況 ※別紙参照

② 臨時報告会

受託者は、臨時報告会の開催を市に要求することができ、市はこれに応じることとする。この場合において、受託者はその日程について事前に市と協議すること。

市は、臨時的に報告会を開催することができる。この場合において、市は受託者にあらかじめ日程を通知するものとする。

③ 市からの業務改善の要請について

市は、業務の実施に当たり改善すべき事項の発生及びサービスレベル等に達しない場合には、その内容について、定期または臨時の報告会において受託者に要請書を提出する。

受託者は、当該要請書の内容を精査し、業務従事者への研修の実施、業務手順書の修正等により改善措置を講じるとともに、その結果について書面で市に報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種経費は受託者の負担とする。

(3) 窓口利用者アンケートの実施

受託者は窓口サービスの向上を図るため、市民の意見を把握し、業務に反映するため、毎年度1回以上窓口利用者アンケートを実施すること。なお、アンケートの質問項目は事前に市と協議のうえ決定すること。併せて、実施結果を分析し、改善策等を取りまとめた「アンケート実施報告書」を作成し、市へ提出すること。

(4) 突発的な欠員に対する対応

業務従事者に欠員が生じた場合は、速やかに交代要員を配置するなど必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。

(5) トラブル等への対応

本業務を遂行するに当たってトラブル等が発生したときは、受託者は、責任を持ってこれに対処するとともに、遅滞なく市へ報告すること。また、その内容に応じて適切かつ迅速に市へ引継ぐこと。

また、本業務に対する苦情等が発生したときは、受託者は、遅滞なく市に報告するとともに、原因究明及び再発防止策を講じるなど適切かつ迅速な処理に努めること。

(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、業務の履行に支障をきたすことがないように十分な対応策と来庁者の安全確保を図るための緊急時の体制を整備すること。また、災害発生時においては、受託者は、市と協力して可能な限り来庁者の避難及び誘導を行うこと。

(7) 事前準備

① 事前準備の期間

受託者は、契約締結後、速やかに本業務の履行に向けた準備を行うこと。

② 履行計画書

受託者は、契約締結後、次の事項を含む履行計画書を作成し、市へ提出すること。

(ア) 人員配置計画（組織体制図、業務フロー図等）

(イ) 業務履行開始までの研修計画

(ウ) 業務従事者の業務分担及び労務管理方法（昼食休憩等における交代方法など）

(エ) 休暇等による業務従事者の欠員時の補充体制

③ その他の提出書類

受託者は、次の書類を作成し、市へ提出すること。

(ア) 業務着手届

(イ) 業務責任者及び副業務責任者、業務従事者名簿

④ 業務手順書・マニュアル等の作成

(ア) 受託者は、本仕様書に記載する業務内容その他市が提供する業務関連資料に基づいて本業務の詳細内容を把握し、その業務に必要な設計を適切に行うとともに、市との役割分担など業務内容をより明確にするため、市と協議の上、当該設計に関する業務手順書、マニュアル等を作成すること。

作成した業務手順書等については、業務開始前に市の確認を受けること。

(イ) 手順書、マニュアル等に変更が生じた場合は、変更後のものを速やかに市へ提出すること。

⑤ 履行開始前研修

受託者は、②(イ)の研修計画に基づいて必要な研修を実施し、業務開始時において本業務を遂行する上で必要な一定の業務スキルを持った業務従事者を養成すること。

なお、研修においては、本業務に関する制度概要の理解、接遇能力、関係法令等の専門的知識などの基本的な能力及び端末操作等の業務処理能力のほか、個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守等の情報セキュリティ能力について、十分な教育を実施すること。ただし、研修に要する費用は、受託者の負担とする。

(8) 適法性の確保

受託者は、本業務に関する法令並びに各府省庁通知及び告示などの内容を十分に認識した上で、適法性を確保しながら業務に取り組むこと。

(9) 再委託の禁止

受託者は、業務処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。

(10) その他の責務

受託者は、業務の正確性及び迅速性について高い水準のサービスを提供することとし、別紙で定めるサービスレベルを遵守することとする。また、安定的かつ継続的に市民ニーズに応じた質の高い窓口サービスを提供するために必要となる施策を自らの責任において講じること。

(1 1) 第三者賠償

- ① 受託者が行った本業務に関係し第三者に及ぼした損害について、当該第三者に対して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、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、受託者は保険に加入するなどの対策を行うこと。

9 個人情報の取扱い

(1) 守秘義務

受託者は、本業務に関して市より知り得たあらゆる情報は、これを第三者に開示または漏えいしないこと。

なお、契約終了後も受託者の機密保持義務は、その効力を失わない。

また、市が提供するデータ、資料等については適正に管理し、本業務以外の目的での利用、複製、複写及び第三者への提供をしないこと。

(2) 個人情報保護対策

個人情報の取扱いに当たっては、「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）及び関係法令、「佐野市個人情報の保護に関する法律施行条例」（令和5年佐野市条例第5号）の規定を遵守し、最大限の注意を払うこと。また、併せて個人情報保護措置を講じた体制の整備を行うとともに、市の情報セキュリティチェックを受けること。

(3) 情報機器等の持込み制限

受託者は、業務責任者及び副業務責任者、業務従事者、その関係者に関わらず執務場所への情報端末（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。）の持込みを禁止する。ただし、業務責任者及び副業務責任者が受託者の本部への報告義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込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に市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。

- ① 受託者は、許可を得て持ち込んだ端末を、市のネットワークに接続することを禁止する。
- ② 受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については市と協議のうえ決定すること。

(4) 個人情報に関する事故発生時の対応

受託者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届書等について、漏えい、紛失、目的外の使用または収集、毀損等を発見したときは、直ちに市にその内容を報告し、具体的な対応について市と協議するものとする。

当該協議前に適宜応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに市に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

10 費用負担

(1) 市が貸与するもの

業務に必要なスペース及び次表の什器等は、市が無償貸与する。

什器等の種類	貸与台数
住基システム端末	7 台
戸籍システム端末	3 台
プリンタ	6 台
印鑑登録用スキャナー	2 台
本人確認書類裏書印字システム	1 台
契印機	2 台
番号案内呼出機	1 式
レジスター	1 台
引違収納庫	1 台
ロッカー（20 人用）	1 台
コピー機	協議の上決定
事務机	協議の上決定
椅子	協議の上決定

市は、受託者と協議し業務上必要と認められる場合には、一時的に台数を超過して使用させることができる。

市固有の業務システムは、市が無償貸与するものとし、受託者はこれを用いて業務を行わなければならない。

各システム端末機の使用に当たっては、受託者の業務従事者 1 人につき 1 つのユーザー ID を付与するため、受託者は、契約期間中にシステムを使用する業務従事者を書面にて市に報告することとし、付与された全ての ID を管理するものとする。

なお、システム端末機での操作は、本業務の遂行に必要な範囲に限る。

(2) 市が負担する経費

本業務の遂行に必要と市が認める備品類（パソコン台、受付カウンター等）及びこれらに必要な消耗品（貸与するプリンタ等に係る消耗品を含む。）並びに申請書等の印刷物や電気料等は、市が用意または負担するものとする。ただし、受託者は常にその節減に努めなければならない。

(3) 受託者が負担する経費

次のものは受託者が負担するものとする。

- ① 業務従事者の着用する名札等に要する費用
- ② 受託者と業務従事者との連絡（電話等）に要する経費
- ③ 業務従事者への研修等に必要な経費
- ④ 手数料用レジスターの店名スタンプ変更費用
- ⑤ 受託に伴うフロアレイアウトや発券機の変更費用
- ⑥ その他本業務の実施に必要となる経費

1 1 業務従事者の募集にあたって

業務従事者の募集にあたっては、佐野市内から雇用が可能な場合は、なるべく市内雇用を進めること。ただし、力量等の確保が困難な場合はこの限りではない。

1 2 法令上の責任

受託者は、本業務の処理に当たる業務従事者に対する雇用者及び使用者として、労働関係法令による全ての責任を負うこと。

1 3 その他

(1) 受託者は、本業務の公共性及び重要性に鑑み、業務従事者に対し法律で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、正確かつ良好な労働条件の確保に努めること。

(2) この契約の業務期間満了後の新たな契約に係る受託者が変更となる場合は、あらかじめ市と調整の上、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、次期受託者に対して、業務内容を記した書類(マニュアル、業務手順書など。ただし、受託者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害する恐れがあると認められるものを除く。)により、必要な業務の引継ぎを行うこと。

この場合において、引継ぎに係る費用は、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

(3) 市と受託者は、協議の上、業務時間、委託内容等の変更について合意した場合、変更することができるものとする。

別紙 サービスレベル

【証明窓口業務】

項	測定対象	測定方法	測定頻度	サービスレベル
処理時間	戸籍の全部(個人) 事項証明	受付終了～審査依頼	指定期間	概ね5分
	住民票の写し	受付終了～審査依頼	指定期間	概ね5分
	印鑑登録証明書	受付終了～審査依頼	指定期間	概ね2分
正解率 ※1	証明書の作成	誤作成の有無を確認する	毎日	95%以上
納期	証明書の作成	即日処理ができていくこと	毎日	100%
事故	セキュリティ事故 ※2	セキュリティ事故が発生していないこと	毎日	0件

※1 正解率とは、受注者が作成した証明書等について、市の審査により誤作成等を指摘され、差し戻されたものを除く申請の割合をいう。

(算定式) 正解率＝正しく作成された件数÷発行件数×100

※2 セキュリティ事故とは、個人情報の漏えい、紛失等をいう。

【郵送請求業務】

項	測定対象	測定方法	測定頻度	サービスレベル
正解率 ※1	証明書の作成	誤作成の有無を確認する	毎日	95%以上
納期 ※3	速達による請求	郵便物を受領した即日での処理	毎日	100%
	本人請求(普通便)	郵便物受領後1営業日内での処理	毎日	100%
	職務上請求書	郵便物受領後1営業日内での処理	毎日	100%
	第3者請求(普通便)	郵便物受領後1営業日内での処理	毎日	100%
	公用請求(普通便)	郵便物受領後1営業日内での処理	毎日	100%
事故	セキュリティ事故 ※2	セキュリティ事故が発生していないこと	毎日	0件

※3 郵送請求業務の納期は、郵便物の遅配、書類不備や疑義案件、発行抑止等を対象とする請求又は大量請求に関しては、この限りではない。