

## 有田市市民課窓口業務委託仕様書

### 1. 業務名称

有田市市民課窓口業務委託

### 2. 履行期間、業務期間

履行期間 令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

事前準備期間 令和6年4月1日から令和6年7月31日まで

業務期間 令和6年8月1日から令和9年3月31日まで

### 3. 業務場所

和歌山県有田市箕島50番地 有田市役所 庁舎2階 市民課

### 4. 業務日及び業務時間

#### (1) 業務日及び業務時間

業務日 年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く月曜日から金曜日まで。

業務時間 午前8時30分から午後5時15分まで。ただし、始業準備に要する時間及び業務状況による業務終了の延長時間及び業務終了後の整理も業務時間に含めるものとする。

#### (2) 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。

### 5. 業務に関する基本方針

(1) 多くの来庁者が訪れる窓口であり、様々な権利義務を伴う手続きに必要となる重要な業務であることを認識し、適正かつ正確に業務運営を行い、来庁者の信頼に応えるために、正確かつ迅速な事務処理及び親切・丁寧な窓口対応と良好な接遇を行うものとする。

(2) 本業務は住民基本台帳及び戸籍事務等各種法令等に基づき行われるものであり、請求者の求めに的確に対応するため、請求権限・申請理由の確認、疎明資料等の有無の必要性、その他適宜に判断できるよう、高度な専門的知識を安定的に保持していくものとする。

(3) 安定的に質の高い市民サービスを提供していくために、計画的な人材育成を行い、急な欠員が生じるなど不測の事態には体制確保のための後方支援体制を迅速に行い、繁忙期・閑散期に応じて市民サービスを低下させない人員体制を整える

等の組織運営を行うものとする。

- (4) 業務で取扱う個人情報の重要性を認識し、個人情報の厳格な管理と個人情報保護への取組（情報漏洩防止策等の完璧を目指した行動・行為等）を行うものとする。
- (5) 来庁者の人権を尊重し、高齢者や障がい者、外国籍の方などにも配慮した質の高い窓口サービスの提供に努めるものとする。
- (6) キャッシュレス決済や証明書自動交付機（キオスク端末）、窓口のデジタル化が導入された際には対応するものとする。（令和6年3月から順次導入予定）

## 6. 業務内容

業務名一覧
(1) コンシェルジュ業務
(2) 戸籍届出の受付・入力業務
(3) 証明書交付関係窓口業務
(4) 証明書郵便請求処理業務
(5) 住民異動関係窓口業務
(6) 中長期在留者に係る住居地の届出受付業務
(7) 特別永住許可等に関する届出受付業務
(8) カード券面記載事項変更業務
(9) 印鑑登録業務
(10) 臨時運行許可業務
(11) 個人番号カード関係窓口業務
(12) その他市民課窓口受付業務
(13) 入力等業務
(14) 各種証明書発行の集計及び手数料の集計等
(15) ライフイベント（死亡・出生・住所異動）に係るワンストップ窓口業務
(16) その他業務

### (1) コンシェルジュ業務

来庁者が目的の手続きを円滑に行えるよう、申請書等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 来庁者の用件等に応じて申請書等記載台又は受付窓口を案内・誘導する。  
ただし、市民課関係以外の用件等の場合は、所管課を案内する。
- ② 申請書等記載台において、必要に応じ申請書等の記載に関する支援を行う。
- ③ 申請書等の記載を終えた来庁者に番号札発券機で番号札を取るよう案内・誘導する。
- ④ 詳細または複雑な質問等については、内容に応じて市職員に円滑な引継ぎを行うこと。
- ⑤ 申請書等の補充、窓口の消耗品の交換管理

- ⑥ 申請書等記載台等の整理整頓
  - ⑦ 証明書自動交付機（キオスク端末）が導入された場合には、操作方法について説明及び補助を行うこと。（令和6年度中に導入予定）
  - ⑧ その他必要に応じて、来庁者の補助をすること。
- (2) 戸籍届出に関する説明・受付・入力業務（死亡届、出生届、婚姻届、離婚届等）
- ① 戸籍届出書等の交付管理（説明含む）
  - ② 届出書に記載された事項を記入例と照合すること。この際、記入漏れがあれば、指摘すること。
  - ③ 届出事件本人と届出人及び来庁者（窓口に出頭した者）の関係を確認すること。
  - ④ 届出内容が法令上、必要な要件を満たしているかどうかの確認を行うこと。
  - ⑤ 届出の内容について、戸籍情報システムへの戸籍情報の登録を行うこと。
  - ⑥ 届出の記載内容と戸籍情報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、市職員へ審査を依頼すること。
  - ⑦ その他
    - ・ 死亡届受付時には火葬許可申請書の受付も行い、火葬許可証を交付すること。
    - ・ 届出人から請求があった場合に受理証明書を交付すること。
    - ・ 届出人から届出後の戸籍の証明書等の請求があった場合には、記載された交付申請書を預かり、市職員に引き継ぐこと。
- (3) 証明書交付関係窓口業務
- 次表に掲げる各種証明書の交付請求の受付から交付までの業務を次に掲げる要領により行うこと。

区分	受付・交付書類
住民票関係証明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民票の写し（※1、※2、※3）</li> <li>・ 改製原住民票・履歴の住民票の写し</li> <li>・ 住民票の除票の写し（※1）</li> <li>・ 記載事項証明書（※1）</li> <li>・ 除票の記載事項証明書（※1）</li> <li>・ 廃棄証明・保存のない証明</li> </ul>
戸籍関係証明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍全部・個人事項証明書</li> <li>・ 戸籍謄抄本</li> <li>・ 除籍謄抄本</li> <li>・ 改製原戸籍謄抄本</li> <li>・ 戸籍一部事項証明書</li> <li>・ 戸籍記載事項証明書</li> <li>・ 除籍記載事項証明書</li> <li>・ 改製原戸籍記載事項証明書</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍関係届出又は書類記載事項証明書</li> <li>・戸籍届出の受理（不受理）証明書</li> <li>・戸籍の廃棄証明・保存のない証明</li> </ul>
附票	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍の附票の写し（※1）</li> <li>・戸籍の附票の除票の写し（※1）</li> <li>・戸籍の附票の廃棄証明・保存のない証明</li> </ul>
印鑑登録証明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・印鑑登録証明書</li> </ul>
諸証明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身分証明書</li> <li>・不在籍証明</li> <li>・不在住証明</li> <li>・婚姻要件具備証明書</li> <li>・独身証明書</li> </ul>

（※1） 支援措置対象者は受付後、市職員に引き継ぐ。

（※2） 本人以外から個人番号・住民票コード記載の住民票の請求があった場合は、本人に郵送する（住所等要確認）。

通常の送料を超えるもの（速達や特定記録など）は超過送料分の切手を預かること。

（※3） 広域交付住民票は受託者で受け付け、統合端末を使用するため市職員が発行する。

① 証明書等の交付請求の受付

ア 請求者、申出者又は申請者（以下「請求者」という。）が法令上請求することができるものであるかについて確認する。ただし、代理人による請求のときは、委任状等による代理権限について確認する。

イ 請求者の本人確認を運転免許証等の市が求める本人確認のための身分証明により確認する。

ウ 申請書等の記載内容を確認し、記載内容が不十分なときは、請求者に加筆・修正等を求める。

エ 申請に際して必要な書類を確認し、書類が不足又は不適當なときは、請求者に追完・差替えを求める。

② 証明書等作成

ア 申請内容に応じてシステムに必要事項を入力し、各種証明書をプリントアウトする。ただし、広域交付住民票については市職員が作成する。

イ プリントアウトした各種証明書が申請内容と間違いないかをチェックする。（申請内容及び申請事由と各種証明書に記載された事項に矛盾があるときは、請求者に確認する。）

③ 証明書交付

請求者に申請内容と証明内容を説明した上で、証明書を請求者に渡し、必要な

証明手数料を受け取り、領収書を渡す。

④ その他

その他証明書発行に関するトラブル等が発生した場合は、市職員に引継ぎ、対応する。

(4) 証明書郵便請求処理業務

① 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、分類を行い、郵送請求に関係のない郵便物については市職員に引き渡すこと。

② 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書に係るものについては、市職員に引継ぐこと。

区分	受付・交付書類
住民票関係証明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し</li> <li>・改製原住民票・履歴の住民票の写し</li> <li>・住民票の除票の写し</li> <li>・記載事項証明書</li> <li>・除票の記載事項証明書</li> <li>・廃棄証明・保存のない証明</li> </ul>
戸籍関係証明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍全部・個人事項証明書</li> <li>・戸籍謄抄本</li> <li>・除籍謄抄本</li> <li>・改製原戸籍謄抄本</li> <li>・戸籍一部事項証明書</li> <li>・戸籍記載事項証明書</li> <li>・除籍記載事項証明書</li> <li>・改製原戸籍記載事項証明書</li> <li>・戸籍関係届出又は書類記載事項証明書</li> <li>・戸籍届出の受理（不受理）証明書</li> <li>・戸籍の廃棄証明・保存のない証明</li> </ul>
附票	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍の附票の写し</li> <li>・戸籍の附票の除票の写し</li> <li>・戸籍の附票の廃棄証明・保存のない証明</li> </ul>
諸証明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身分証明書</li> <li>・不在籍証明</li> <li>・不在住証明</li> <li>・婚姻要件具備証明書</li> </ul>

・独身証明書
--------

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

イ 申請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。

ウ 請求等に際して必要な書類や手数料分の定額小為替など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を行い、追加の送付を求めること。

エ 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。

オ 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。

カ 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。

③ 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。

④ 郵送請求に関する証明書交付業務

上記③により作成した証明書等の封入封緘を行い、ポストへ投函または所定の場所へ投入すること。

なお、郵送請求に関する証明書交付の納期は、原則即日とする。

ただし、書類不備や疑義案件、支援措置、発行抑止等の請求または大量請求に関しては、この限りではない。

⑤ 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。

⑥ 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。

(5) 住民異動関係窓口業務

住民異動届出書（以下「異動届」という。）等の受付から端末入力、来庁者への案内までの業務を行う。

郵送による異動届の受付及び形式審査を行うこと。

① 異動届の受付

ア 届出者が法令上届出をすることができる者であることを確認する。

イ 届出者の本人確認を運転免許証等の市が求める本人確認のための身分証明

により確認する。なお、代理人による届出の場合は、委任状等による代理権限について確認する。

ウ 異動届の記載内容を確認する。

エ 届出に際して必要な書類を確認する。(記載内容が不足又は不適當なときは追完・差替えを求める。)

オ 異動届に伴い生じる個人番号カード記載事項変更申請、印鑑登録及び廃止申請等市が提示した各種申請及び証明書等に関する申請を受け付ける。

カ 異動事由別に聞き取り等を行い、必要な手続き(個人番号カードに関する説明を含む)について案内する。

キ その他国外転入、住所設定など住民基本台帳ネットワークシステムでの取り扱いが必要な異動届や申請内容の処理・取扱いが不明な異動届を受け付けた場合、また届出者とのトラブル発生等が生じた場合は、市職員に引継ぎ、対応する。

## ② 住民異動入力業務

住民異動情報を住民基本台帳システム端末に入力し、異動届の記載内容と住民基本台帳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、市職員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

ア 異動届の届出者に対し、住民異動関係書類の交付及び市のパンフレット等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。

イ 転出証明書若しくは転出証明書に準ずる証明書を発行の上、届出者へ交付し、必要事項の説明を行うこと。

ウ 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。

エ 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、(3)の表に掲げる証明書の交付申請があった場合は、(3)①に準じて、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(9)に記載の印鑑登録業務と同様の処理を行うこと。

オ 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、(3)の表に掲げる証明書について、(3)②と同様に作成すること。

カ 住民異動手続後の各種証明書の交付業務

上記オにより作成した証明書等の交付等を(3)③に準じて交付すること。

## (6) 中長期在留者に係る住居地の届出受付業務

### ① 住居地の届出受付業務

- ア 住居地の届出の受付及び形式審査を行うこと。
  - イ 届出書類に基づき、届出者の本人確認、代理権の確認その他必要な確認を行うこと。
  - ウ 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。
  - エ 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届出書の記載内容等を完璧な状態にすること。
- ② 在留カードへの住居地の記載に関する業務
    - 市職員により受理決定された届出書により、在留カードの所定の欄に追記するとともにシステム入力を行う。
  - ③ 在留カードの返還に関する業務
    - 追記された在留カードを届出者へ返還すること。
- (7) 特別永住許可等に関する届出受付業務
- ① 申請・届出の受付に関する業務
    - ア 申請者・届出人の確認、申請書・届出書の記載事項及び添付書類の確認
    - イ 代理人及び取次者からの申請・届出の受付も含む。
  - ② 特別永住者証明書への住居地及び交付年月日の記載に関する業務
    - ア 特別永住者証明書への記載のみならず、システム入力操作を含む。
  - ③ 特別永住許可書及び特別永住者証明書の交付（特別永住者証明書については再交付を含む。）、特別永住者証明書の返還及び失効した特別永住者証明書の返納に関する業務
- (8) 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
    - 個人番号カード、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い、必要に応じて市職員に引き継ぐこと。
  - ② カード記載事項の変更内容入力業務
    - カード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個人番号カード、在留カード及び特別永住者証明書の交付を行うこと。
- (9) 印鑑登録業務
- ① 印鑑登録、廃止及び亡失申請等受付業務
    - 印鑑登録における登録、廃止及び亡失の申請等の受付及び形式審査を行うこと。
  - ② 印鑑登録、廃止及び亡失等関係書類作成業務



- ア 印鑑登録、廃止及び亡失等の申請に応じ、システム入力を行うこと。
- イ 印鑑登録原票及び照会書・回答書を作成すること。
- ウ 照会書・回答書の送付準備をすること。
- エ 照会書・回答書の送付対象者へ、再来庁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

- ア 印鑑登録証を交付し、必要事項の説明を行うこと。
- イ 印鑑登録の手数料の受取り及び領収書の受渡しを行うこと。

(10) 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事項の説明を行い、手数料の受取り及び領収書の受渡しを行うこと。

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。

(11) 個人番号カード関係窓口業務

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 個人番号カード交付通知受付業務

個人番号カードの交付通知書を受け付け、市職員に引き継ぐこと。

③ 個人番号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。再交付申請を受けた場合は、再交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

④ 個人番号カード申請書の受付業務

個人番号カードの申請者に対し、紙面を用いて申請支援、申請用顔写真の撮影、申請書作成などの申請受付を行い、通知カード（個人番号通知書の場合は内容確認のうえ返却）、住民基本台帳カード（所有者のみ）を回収し、市職員に引き継ぐこと。

(12) 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、市職員に引継ぐこと。

- ア 住民基本台帳閲覧に関すること
- イ 住民基本台帳実態調査に関すること
- ウ 住民基本台帳支援措置に関すること
- エ 本人通知制度に関すること

(13) 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、住民基本台帳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（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) 戸籍の附票記載事項通知（19条1項通知）
- (カ) 戸籍照合通知（19条2項通知）
- (キ) 本籍転属通知（19条3項通知）

- 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。

(14) 各種証明書発行の集計及び手数料の集計等

ア 当日の証明書発行に伴う申請書に記載された各種証明書の数を集計し、市が定める手数料集計表に入力する。

イ 当日の証明書発行に伴う手数料の額を集計する。

ウ 各種申請書に記載されている項目から、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）その他各種法律等に基づいて、証明書が交付されているかを確認する。

(参考)

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 300円
住民票の写しの広域交付	1件 300円
身分に関する証明	1件 300円
住民票の記載事項証明（除票を含む）	1件 300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 300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件 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	1件 750円

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	
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件 350円 上質紙を用いる場合は、 1件 1,400円
住民基本台帳の一部の写しの閲覧	1件 200円
自動車の臨時運行の許可の申請に対する審査	1件 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件 300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広域交付	1件 450円 令和6年3月1日より
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広域交付	1件 750円 令和6年3月1日より
戸籍の届出若しくは申請の受理の証明書の交付（電子化された届書等情報の内容の証明書の交付）等	1件 350円 令和6年3月1日より
戸籍電子証明書提供用識別符号の発行	1件 400円 令和6年3月1日より
除籍電子証明書提供用識別符号の発行	1件 700円 令和6年3月1日より

- (15) ライフイベント（死亡・出生・住所異動）に係るワンストップ窓口業務  
 死亡届・出生届・住所異動届に係る他課が所管する事務手続きの受付業務  
 ※令和5年度については試行運用中であるため、本格運用は令和6年度からの予定。

(16) その他業務

- ① 委託業務に関する電話問合せ対応（判断を伴うもの、困難事例は市職員に引き継ぐこと）

※第一順位の入電は受託者のスペースに配置する電話とする。

- ・住民からの問合せで、委託業務に係る分は受託者が対応する。
- ・それ以外の問合せについては、市職員に引き継ぐこと。

- ② 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。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。

- 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、申請書等に基づき、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。

7. 予定業務量（令和3年度及び4年度実績）

1年間の各業務内容に係る件数は、別紙\_有田市市民課業務件数から推定するものとする。

8. 業務運営体制

業務を確実かつ円滑に実施し、質の高いサービスを提供するために、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、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備しなければならない。

(1) 受託者の責務

受託者は、委託業務処理に当たる当該職員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追う。

(2) 業務従事者の基本要件

① 「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又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の範囲等について」（平成20年1月17日内閣府通知、最終改定令和元年6月24日）における取り扱える業務について窓口業務を遂行できる知識を有していること。

② 一般常識を持ち、適切な接遇が行えること。

③ パソコンの操作及びコンピュータの知識を一定程度理解していること。

④ 制服等を着用するなど適切な服装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。

⑤ 守秘義務に関する誓約書を有田市に提出できること。

(3) 統括責任者、業務責任者の配置

受託者は、業務従事者の管理監督、指揮命令及び発注者との連絡調整を行う統括責任者を1人配置しなければならない。

① 統括責任者の要件

ア 本業務の運営に関し、市との連絡及び調整を行う。また、個人情報の管理責任者として行政機関の窓口業務で必要となる知識を有している者であること。

イ 業務全体の責任者として、業務管理、実績管理、進捗管理、各種調整事務、各業務従事者の育成計画及びリスク管理を実施し、市との連絡窓口として市職員との調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行うこと。

ウ 受託者の常用雇用者であること。

## ② 業務責任者の要件

ア 常駐の責任者として、統括責任者の職務の一部を代理できるとともに、業務管理を行い、業務従事者に状況に応じた適切な対応を指示できること。

イ 業務従事者を総括し、対応サービスの品質を適正に保つこと及び業務に関わる運用を管理することを職務内容とする。加えて、業務従事者では対応が困難な案件について適切に対応でき、業務で必要となる十分な知識を有し、業務従事者への十分な教育・研修等ができること。

ウ 苦情および相談に関する対応業務に長けていること。

エ 業務実施場所に常時1人以上の配置をすること。ただし、業務責任者はコンシェルジュの従事者を兼ねることができる。

オ 官公庁における同類業務において業務実績が1年以上ある受託者の常用雇用者であること。

## (4) 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。

### 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、業務の実施にあたり改善すべき事例が発生した場合には、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対し、書面を交付する。

受託者は、当該書面の内容を精査し、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を図るものとし、その改善内容を計画書または報告書として作成し、市に提出すること。

## (5) 突発的な欠員に対する対応

業務責任者または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。

## (6) 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。

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

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。

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

（休憩、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 統括責任者、業務責任者及び業務従事者名簿

##### ④ 業務手順書等の作成

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。

##### 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。

令和6年8月1日から業務を開始するための履行開始前研修に要する経費は、受託者が負担する。

#### (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) その他の責務

受託者は、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。

## 9. 個人情報の取扱い及び秘密保持

(1) 個人情報の取扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び関係法令の規定、個人情報取扱特記事項等に関する内容を遵守し、最大限の注意を払うこと。

(2) IS027001、IS09001、IS014001の認証を取得しており、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマークを必ず更新するとともに、個人情報保護措置を講じた体制整備を行うこと。

(3) 受託者及びその業務従事者は、業務従事中に知り得た市の業務上の秘密及び個人情報を他人に漏らしてはならない。これは業務期間満了後においても同様とする。

(4) 受託者及びその業務従事者の責に帰すべき事由により、個人情報に係る損害を与えた場合は、受託者がその賠償をしなければならない。

### (5) 情報機器等の持込み制限

受託者は、業務責任者及び業務従事者、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及びプリンター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、統括責任者等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、事前に本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。

ア 受託者は、許可を得て持ち込んだ端末を、本市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本市と協議のうえ決定すること。

### (6) 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、紛失、毀損等を発見したときは、直ちに本市にその内容を報告し、具体的な対応について本市と協議するものとする。

当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに本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、必要台数等を事前に市と協議し、市が無償貸与する。

受託者において、別途業務に必要な備品等を持ち込む場合には、市に事前に申出を行い、承認を得たうえで受託者の負担で用意すること。

什器等の種類
住民基本台帳システム端末
戸籍システム端末
プリンター
印鑑登録用スキャナー
カード裏書印字システム
契印機
番号案内呼出機
キャッシュレス決済端末
コピー機
電話機・ファックス機
シュレッダー
事務机
椅子

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（貸与するプリンター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、通信運搬費等は、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となる経費
- ④ 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、有田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。

また、現在、市において雇用している会計年度任用職員の雇用について十分配慮すること。

## 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、次の受託者に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) 一括再委託の禁止

受託者は、業務の全部を一括して、又は主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

受託者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の承諾を得なければならない。

### (4) 支払

ア 令和6年4月1日以降、事前準備期間に係る金額は初回請求時に支払う。

また、業務期間に係る契約額の $\frac{3}{2}$ 分の1の金額を毎月終了後に受託者が提出する請求書により支払う。端数が出る場合は最終月で調整する。

なお、初回請求時は事前準備期間に係る金額と業務期間に係る契約額の $\frac{3}{2}$ 分の1の金額を1枚の請求書で請求しても差し支えない。

イ 受託者は、月ごとに出勤簿等当該業務の履行状況がわかるものを添付して市に提出し、当該業務にかかる月ごとの検査を受ける。

ウ 受託者は、市の行う検査に合格したときは、当該業務の金額を請求することができる。

エ 受託者は、定められた時期に前号に定める金額を請求書で請求するものとし、市は、適法な請求書を受理した日から30日以内に当該業務の金額を支払う。

### (5) 提出書類

受託者は、業務従事者について、次の書類を提出しなければならない。

ア 守秘義務に関する誓約書

イ 委託業務従事者名簿

ウ 勤務予定表

(6) 第三者賠償

受託者が業務を行うにあたり、第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害賠償を行わなければならないときは、受託者がその損害額を負担すること。また、万一、個人情報漏洩などがあつた場合等の損害賠償に対応できる保険にも加入すること。

(7) その他

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合及び業務内容又は履行方法等に疑義が生じた場合は、市と受託者が協議を行い、その解決を図るものとする。