

苫小牧市総合窓口フロア等運營業務委託

仕 様 書

令和3年10月

苫小牧市市民生活部窓口サービス課、保険年金課、総務部総務課

## 目 次

1 件名 .....	1
2 目的 .....	1
3 業務内容 .....	1
4 履行期間等 .....	3
5 履行場所 .....	3
6 履行日時 .....	3
7 予定業務量 .....	4
8 業務スペース、使用するシステム等、貸与物件 .....	4
9 納入成果物 .....	5
10 業務の実施体制 .....	5
11 トラブルへの対応 .....	7
12 感染症対策 .....	7
13 業務水準 .....	7
14 守秘義務・個人情報の管理 .....	8
15 情報セキュリティの確保 .....	8
16 労働環境 .....	8
17 危機管理 .....	9
18 実績報告等 .....	9
19 連絡会の開催 .....	10
20 窓口サービスアンケートの実施 .....	10
21 費用負担 .....	10
22 備品等の持込 .....	11
23 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更 .....	11
24 損害賠償責任 .....	11
25 次期受託者に対する業務の引継ぎ .....	12
26 その他 .....	12

別紙1 委託業務項目等一覧

別紙2 業務スペースレイアウト図

別紙3 貸与物件一覧

別紙4 個人情報等特記事項

## 1 件名

苫小牧市総合窓口フロア等運営業務委託

## 2 目的

苫小牧市総合窓口フロアの運営にあたり、当該窓口等に必要な専門的知識、技術及び経験を有する民間事業者へ包括的に業務を委託することにより、民間のノウハウを活用した効率的な運営体制の確立と市民サービスの更なる向上を図ることを目的とする。

## 3 業務内容

苫小牧市（以下「市」という。）が委託する業務は、次のとおりとする。なお、各業務の詳細については、別紙1「委託業務項目等一覧」のとおりとする。

### (1) 窓口サービス課業務

- ア フロアマネージャー業務
- イ 証明書関連業務
- ウ 印鑑登録業務
- エ 郵送請求業務
- オ 住民異動届関連業務
- カ 戸籍届関連業務
- キ 証明書手数料等収納業務
- ク 旅券業務
- ケ その他付帯業務

### (2) 保険年金課業務

- ア 国民健康保険資格・賦課関連業務
- イ 国民健康保険給付関連業務
- ウ 国民健康保険保健事業関連業務
- エ 国民健康保険税収納関連業務
- オ 後期高齢者医療資格・賦課関連業務
- カ 後期高齢者医療給付関連業務
- キ 後期高齢者医療保健事業関連業務
- ク 後期高齢者医療保険料収納関連業務
- ケ 介護保険資格・賦課関連業務
- コ 介護保険料収納関連業務
- サ 国民年金関連業務
- シ その他付帯業務

(3) 総務課業務

ア 総合案内業務

イ 電話交換業務

(4) 各課共通業務

受託する事業者（以下「受託者」という。）は、上記の業務について、開始予定日から円滑かつ安定的に業務を遂行すること。なお、開始予定日は「4 履行期間等」のとおりとする。

(5) 適法性の確保

受託者は、業務に関する法令並びに各府省庁通知及び告示等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を遂行すること。

(6) 業務開始に向けた準備

受託者は、契約締結後、業務開始に向けて速やかに次の準備を行うこと。

ア 業務運営計画書の作成

繁忙期等の対応を含めた業務を遂行するために必要な実施体制、人員配置計画、連絡及び報告手段等、市と協議の上、必要な運営設計を行い、業務運営計画書を作成すること。

イ 判断基準書等の作成

本仕様書、市が提供する資料及びヒアリング等により、判断基準書及び業務手順書を作成すること。

ウ 緊急時対応計画書の作成

災害時等の緊急事態に対応するための緊急時対応計画書を作成すること。

エ 研修の実施

業務従事者に対する研修計画書を作成し、これに基づき、マナー及び接遇等を含め業務遂行に当たり必要な知識・技術を習得するための研修を実施すること。また、業務開始時まで業務を遂行する上で、必要な業務スキルを有する業務従事者を養成すること。

(ア) 業務内容の把握（業務を適正に遂行できるようにすること。）

(イ) 端末等必要な機器の操作の習得

(ウ) 個人情報保護、秘密保持に関する内容の把握（遵守できるようにすること。）

(エ) 業務に関する法令等についての知識の習得（遵守できるようにすること。）

#### 4 履行期間等

業務準備・引継ぎ期間	令和4年2月1日から業務開始予定日まで
業務開始予定日	令和4年10月1日
業務終了日	令和9年9月30日

#### 5 履行場所

原則として、苫小牧市役所（苫小牧市旭町4丁目5番6号）とする。

フロアマネージャー業務	北庁舎1階フロアほか
証明書関連業務 印鑑登録業務 郵送請求業務 住民異動届関連業務 戸籍届関連業務 証明書手数料等収納業務 旅券業務	北庁舎1階窓口サービス課執務室
国民健康保険資格・賦課関連業務 国民健康保険給付関連業務 国民健康保険保健事業関連業務 国民健康保険税収納関連業務 後期高齢者医療資格・賦課関連業務 後期高齢者医療給付関連業務 後期高齢者医療保健事業関連業務 後期高齢者医療保険料収納関連業務 介護保険資格・賦課関連業務 介護保険料収納関連業務 国民年金関連業務	北庁舎1階保険年金課執務室
総合案内業務	1階中央ロビーほか
電話交換業務	南庁舎7階電話交換執務室

#### 6 履行日時

原則として、次のとおりとする。ただし、市と受託者が協議の上、これを変更することができる。

履行日	次の（1）から（3）を除く平日とする。 （1）日曜日及び土曜日 （2）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 （3）12月29日から翌年1月3日まで
-----	--

履行時間	<p>窓口や電話の受付時間は、午前8時45分から午後5時15分までとする。なお、受付時間内に受付した案件については、その手続等が終了するまでとする（証明書の交付時等において、既に呼び出したが、不在であった方の対応は除く。）。</p> <p>このほか、履行時間の直前、直後における来庁者については、臨機応変に対応すること。</p>
臨時開設日	<p>年度末又は年度初めにおいて、休日のうち1日を臨時開設日とすることがある。なお、臨時開設日及び履行時間は、市と協議の上、決定する。</p>
その他	<p>(1) 履行時間の前後における準備、整理事務（端末機・番号発券機の準備・終了、金銭の集計、報告書の作成、届出書類の整理、連絡調整等）も業務範囲に含むものとし、一連の処理が履行時間外に及ぶものについては、履行時間にかかわらず、処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。</p> <p>(2) 繁忙期等において、履行時間内に来庁者の受付が終了しない場合等は、市と受託者が協議の上、履行時間を延長する。</p>

## 7 予定業務量

別紙1「委託業務項目等一覧」のとおり。

## 8 業務スペース、使用するシステム等、貸与物件

### (1) 業務スペース

別紙2「業務スペースレイアウト図」のとおり。

### (2) 使用するシステム等

住民記録、証明発行に使用するシステム	(株)RKKCS 総合行政システム
戸籍に関する業務に使用するシステム	富士フィルムシステムサービス(株) 戸籍総合システムブックレス
国民健康保険に関する業務に使用するシステム	(株)RKKCS 総合行政システム
後期高齢者医療制度に関する業務に使用するシステム	(株)日立製作所 北海道後期高齢者医療広域連合電算処理システム
介護保険に関する業務に使用するシステム	(株)RKKCS 総合行政システム
国民年金に関する業務に使用するシステム	(株)RKKCS 総合行政システム NTTデータ(株) 社会保険オンラインシステム

番号発券機	明光商会(株) MSボイスコールN e o
-------	--------------------------

(3) 貸与物件

別紙3「貸与物件一覧」のとおり。

(4) 貸与物件の返還及び原状回復

受託者は、契約期間終了時（契約解除により契約終了の場合を含む。）には、業務の遂行に当たり貸与を受けた物件を遅滞なく市に返還すること。なお、貸与を受けた物件について損害が生じた場合、受託者の責任において当該物件を原状に回復すること。

## 9 納入成果物

業務に関する納入成果物は、次のとおりとする。なお、この成果物に係る一切の権利は、納入と同時に市に帰属する。

納期	成果物	備考
業務開始前	業務運営計画書	変更が生じた場合、 随時更新し、提出すること
	判断基準書	
	業務手順書	
	緊急時対応計画書	
	研修計画書、研修実施報告書及び研修資料一式	
日次	日次報告書	「18 実績報告等」 のとおり
月次	月次報告書	
年次	次年度の業務運営計画書及び業務改善計画書	
随時	その他の報告資料等	「20 窓口サービスアンケートの実施」 のとおり
	窓口サービスアンケート実施報告書	
	その他市が指定する資料	
契約終了時	業務引継書	業務手順、具体的な留意点等

※成果物が市の求める水準に達していないと判断された場合は、市と受託者が協議の上、市は受託者に成果物の再提出を求めることができる。

## 10 業務の実施体制

業務の遂行に当たっては、統括管理責任者、現場責任者及び業務従事者を適正数配置し、効率的かつ効果的な運営体制により、正確で迅速な業務処理を行うこと。また、繁忙期・繁忙時間帯においては、業務が滞ることのないよう適切な人員配置を行うこと。

(1) 統括管理責任者の配置

- ア 受託者は、業務の円滑な遂行を図るため、業務全体を把握し、調整することができる統括管理責任者を配置すること。
- イ 統括管理責任者は、常に業務の遂行状況の把握に努め、業務全体の管理、業務実績の把握、業務水準の維持・向上、市との連絡調整、連絡事項の周知徹底、現場責任者の育成、研修計画の作成、リスク管理等を行うこと。
- ウ 統括管理責任者は、契約上の疑義が生じたとき、又は緊急に対応すべき事態が発生した場合、市と協議の上、必要な対応を図ること。

## (2) 現場責任者の配置

- ア 受託者は、業務の内容や処理の流れを熟知し、現場を適正に管理できる知識や経験を有している現場責任者を選任し、履行場所に常駐させること。
- イ 現場責任者が不在となる場合は、同程度のスキルを有する代行者を選任し、履行場所に配置すること。
- ウ 現場責任者は、市との協議及び連絡調整の窓口となり、業務の遂行状況の確認、法令遵守の確認、担当する業務従事者の指揮・管理、担当する業務報告、業務改善のための課題抽出及び改善策の提示、統括管理責任者の補佐、業務従事者との情報共有、トラブル発生時の迅速な対応、業務従事者の育成・研修計画の立案等を行うこと。
- エ 現場責任者は、腕章を着用する等、他の業務従事者との識別を明確にすること。

## (3) 業務従事者の配置

- ア 受託者は、業務の実務担当者として、担当業務の内容を理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能な業務従事者を配置すること。
- イ 業務従事者は、トラブル発生時には、現場責任者へ速やかな報告、引継ぎを行うこと。
- ウ 業務従事者は、公務を執り行っていることを十分認識し、身だしなみ、言葉遣い等に注意すること。また、市の信用を失墜するような行為を行わないこと。

## (4) 業務従事者等名簿、業務体制表及び勤務予定表の提出

- ア 受託者は、業務従事者等（統括管理責任者、現場責任者及び業務従事者をいう。以下同じ。）名簿及び業務体制表を作成し、あらかじめ市に提出すること。また、毎月の業務開始前に、市へ業務従事者等の勤務予定表を提出すること。なお、変更が生じた場合は、速やかに業務従事者等名簿及び勤務予定表の変更を行い市に提出すること。
- イ 業務従事者等名簿の提出は、セキュリティ管理及び個人情報の漏えい防止が目的であり、当該名簿に記載のない者が執務室内に立ち入らないようにすること。



#### (5) 業務従事者等の服装

受託者は、業務従事者等に対し、適切な身だしなみについて指導するとともに、制服（上着）及び受託者の従業員であることを示す名札を着用させ、その地位を明確にすること。

#### (6) 業務従事者の教育

受託者は、業務従事者等に対し、窓口業務等を遂行するうえでの接遇や業務スキル等、業務遂行に必要な知識及び能力を十分に習得させるため、受託者の責任において研修等を定期的実施し、業務水準の維持・向上に努めること。

#### (7) 判断基準書等の改善

適正かつ円滑な業務遂行のため、適宜、判断基準書等の改善を行い、業務水準の向上に努めること。なお、法改正等により業務内容に変更が生じた場合は、速やかに判断基準書等の更新を行い、市に提出すること。

### 11 トラブルへの対応

受託業務に関する苦情、トラブルが発生したときは、受託者の責任において対応するとともに、遅滞なく市へ報告すること。ただし、市の制度・施策に関すること、受託業務以外の業務に関すること等については、速やかに市に引継ぐこととする。なお、苦情等の発生後においては、その原因究明を行い、必要な再発防止策を講じること。

### 12 感染症対策

新型コロナウイルス感染症をはじめとした感染症対策として、マスク着用、こまめな手指消毒、窓口等の消毒、体調管理等を徹底するよう、受託者において業務従事者等に指導すること。

### 13 業務水準

#### (1) 業務水準の設定

市と協議の上、正確性及び迅速性について達成すべき業務水準を設定し、質の高いサービスの提供に努めること。また、業務内容についての専門的な知識及び経験を有する業務従事者等により業務を安定的に遂行すること。

#### (2) 業務水準の確認等

市は、定期的に業務の遂行状況を確認し、業務水準の達成状況に関する評価を行う。この評価において、設定した業務水準に達しないと認められた場合、受託者は、その原因分析を行い、課題の解決策等を明記した改善報告書を市に提出すること。

なお、繰り返し改善報告書の提出があつたにもかかわらず、設定した業務水準が達成

されない場合には、市は本契約を中途解除することができるものとする。

#### 14 守秘義務・個人情報の管理

- (1) 受託者は、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）、苫小牧市個人情報保護条例（平成7年条例第2号）その他の関係法令等を遵守すること。なお、個人情報及び特定個人情報の取扱いについては、別紙4「個人情報等特記事項」のとおりとする。
- (2) 受託者は、業務に関して知り得た個人情報等の内容を他に漏らし、又は不当な目的に使用及び収集してはならない。また、業務の遂行に必要な場合を除き、履行場所以外へ持ち出してはならない。本契約が終了又は解除された後においても、同様とする。
- (3) 受託者は、個人情報保護及び秘密保持の重要性に鑑み、業務遂行において遺漏のないよう就業規則、業務規定その他の規定を整備し、業務従事者等に遵守させること。
- (4) 受託者は、業務従事者等に対し、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を定期的実施し、その結果を市に報告すること。
- (5) 受託者は、業務従事者等と事前に情報セキュリティに関する誓約書を取り交わし、業務従事者等の退職後においても、情報が漏えいすることがないように対策を講じること。

#### 15 情報セキュリティの確保

- (1) 受託者は、業務の遂行に当たり、次の事項を遵守すること。
  - ア 業務の遂行においては、事前に市から許可を受けた情報端末及び記録媒体のみを使用すること。
  - イ 情報端末は、受託業務以外に使用しないこと。
  - ウ 市の情報セキュリティ対策を理解し、その内容を遵守すること。
- (2) 受託者は、上記の事項に違反し、市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償すること。

#### 16 労働環境

- (1) 受託者は、業務従事者等に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法その他の労働関係法令上の責任を負い、受託者の責任において労働管理を行うこと。業務従事者等の労働災害については、受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、市の庁舎内における市の責めに帰する事由による災害については、この限りでない。

- (2) 業務従事者等の雇用に当たっては、適法な雇用契約を締結し、適切な雇用形態とすること。
- (3) 市の庁舎内において、安全で衛生的な業務遂行を損なうおそれがある場合、受託者は直ちにその旨を市に報告すること。市は、これに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講じるものとする。なお、市が当該措置を講じるまでの間、受託者は、危険を回避するために必要な臨時的措置を講じることができる。
- (4) 上記の場合において、危険が重大であり、かつ急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (5) 地震、火災、疫病その他の不可抗力により、業務の全部又は一部が遂行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

## 17 危機管理

受託者は、事前に緊急時の体制を整備するとともに、受託者の責任において、業務遂行に関する安全対策に万全を期すため、必要な措置を講じること。機器等の障害が発生した場合や、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においては、市に遅滞なくその状況を報告するとともに、業務遂行に支障を来すことがないように、市と協議の上、十分な対応を図ること。

## 18 実績報告等

受託者は、業務の遂行に関し、定められた期日までに報告書を提出すること。

- (1) 日次報告（翌営業日までに報告）
  - ア 証明書等の種類別処理件数
  - イ 手数料等の各種収納金額
  - ウ 事務処理日報
- (2) 月次報告（業務遂行月の翌月 5 日までに報告）
  - ア 日次報告のまとめ
  - イ 事務処理月報
  - ウ 実績報告
  - エ 業務水準の達成状況
  - オ 業務分析・改善報告書
- (3) 年次報告（市と協議の上、決定した日までに報告）
  - ア 次年度の業務運営計画書及び業務改善計画書
- (4) その他の報告資料等（市と協議の上、決定した日までに報告）
  - ア 受託業務に関する報告書

## イ 業務区分ごとの統計資料

### 19 連絡会の開催

受託者は、月1回、各業務の月次報告、課題の整理、業務改善策の提示等のため、市との連絡会を開催すること。また、このほかに緊急に解決しなければならない課題等が発生した場合、臨時的に会議を開催すること。会議の日時については、市と受託者の協議により決定する。なお、連絡会等の議事録は、受託者が作成し、市に提出すること。

### 20 窓口サービスアンケートの実施

受託者は、窓口サービスに対する市民の意見を業務に反映させるため、年1回以上、窓口サービスアンケートを実施すること。実施時期、内容等については、市と受託者の協議により決定する。また、実施結果を分析し、「窓口サービスアンケート実施報告書」として取りまとめ、市に提出すること。

### 21 費用負担

市と受託者との業務準備・引継ぎ期間、履行期間及び契約終了時における費用分担は次のとおりとする。なお、表に定めのない事項が生じた場合には、市と受託者が協議の上、負担者を決定する。

#### (1) 業務準備・引継ぎ期間

内容	負担者		備考
	市	受託者	
業務従事者等の研修		○	
業務従事者等の制服、名札等の準備		○	
業務遂行に必要な貸与備品一式	○		※貸与物件一覧
休憩スペース、ロッカー等の準備	○		
業務引継ぎに係る執務室等の光熱水費、通信費	○		
貸与物件一覧に記載のない備品の追加調達		○	

#### (2) 業務委託期間

内容	負担者		備考
	市	受託者	
届書・申請書等の用意	○		
業務遂行に必要な貸与備品一式の維持管理	○		※貸与物件一覧
住民票等の偽造防止用紙、業務遂行に	○		

必要な用紙類			
印刷に必要なトナー	○		
執務室等の光熱水費、通信費	○		
業務従事者等が使用する文房具等の消耗品		○	
貸与物件一覧に記載のない備品の追加調達		○	
業務従事者等の制服、名札の追加調達		○	
ロッカー等の追加調達		○	
業務従事者等の教育		○	

### (3) 契約終了時

内容	負担者		備考
	市	受託者	
次期受託者に対する業務の引継ぎ		○	
追加調達した備品等の撤去・原状復帰		○	

## 22 備品等の持込

- (1) 原則として、受託者は、別紙3「貸与物件一覧」に記載のない備品等を履行場所に持ち込まないこと。ただし、受託者が業務遂行上必要とする備品等を履行場所へ持ち込む場合は、あらかじめ市と協議の上、許可を得ること。
- (2) 原則として、受託者は、情報端末（携帯電話、スマートフォン、ノートPC等）及び記録媒体（USBメモリ等）を履行場所に持ち込まないこと。ただし、受託者が業務遂行上必要とする場合は、機器、用途、設置場所等について市に事前に申請を行い、許可を得ること。
- (3) 上記の許可を得た情報端末であっても、市のネットワークに接続することは禁止する。

## 23 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、市と受託者が協議の上、見直しを行う。また、受託業務において使用するシステムの追加・変更があった場合についても、市と協議の上、必要な措置を講じること。

## 24 損害賠償責任

受託者が故意又は過失により、市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償すること。ただし、その発生が市又は第三者の責めに帰すべき事由による場合は、この限りでない。

## 25 次期受託者に対する業務の引継ぎ

受託者は、契約期間が終了となる場合（契約解除により契約終了の場合を含む。）、次期受託者が業務開始日から滞りなく業務を行うことができるよう、速やかに市及び次期受託者に対して業務の引継ぎを行うこと。この場合、市が必要と認める資料等は、遅滞なく全て提出すること。

## 26 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、市と受託者が協議の上、決定する。
- (2) 市は、必要があると認めるときは、業務に係る収納の事務について検査を行う。
- (3) 受託者は、受託業務の全部又は一部を再委託してはならない。
- (4) 本契約の履行に当たり、受託者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）を遵守し、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する苦小牧市職員の対応要領の趣旨を理解し、障害を理由とする差別の解消の推進に努めること。