

北上市市民課窓口業務委託に係る仕様書

1 名称

北上市市民課窓口業務委託

2 目的

北上市（以下「委託者」という。）生活環境部市民課の窓口業務等を専門的なノウハウを有する民間事業者（以下「受託者」という。）に委託することにより、定型業務の省力化による人員配置の最適化を図りながら、市民サービス向上と業務効率化を実現することを目的とする。

3 履行期間

業務準備期間（研修期間及び移行準備期間）

令和6年4月1日から令和6年9月30日まで

業務委託期間

令和6年10月1日から令和9年9月30日まで

4 履行場所

岩手県北上市芳町1番1号

北上市役所本庁舎1階 生活環境部市民課内（別紙図面参照）

5 履行（窓口開設）時間等

(1) 窓口開設日

次のアからウに該当する日を除く日とする。

ア 土曜日及び日曜日

イ 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

ウ 12月29日から翌年の1月3日まで

(2) 窓口開設時間

午前8時30分から午後5時15分までとする（ただし窓口業務時間延長の実施日である火曜日は午後6時30分まで。休憩時間については、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）。

なお、業務開始前後における開設にあたっての準備作業（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等）及び窓口終了後の作業（端末及び周辺機器の終了、不要文書廃棄、執務室等の清掃、報告書作成等）についても業務範囲に含むものとし、住民手続きにかかる一連の処理が業務時間外に及ぶ場合は、委託者と協議の

うえ、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。また時間外に執務室に立ち入る際は委託者へ入退室の連絡を行うこと。

6 委託業務内容

受託者は、個人情報保護及び情報セキュリティに関する法令等を遵守して、委託者の貸与する操作機器等により機器操作手引き書に従って以下の業務を行い、その責任を負うものとする。

細部の仕様については別添資料1、証明書発行等処理数については別添資料2、要求水準については別添資料3のとおりとする。

(1) 証明書(住民票関係証明、戸籍関係証明、戸籍の附票、印鑑登録証明、行政証明等)発行窓口業務

ア 各証明書の請求者について、法令・要領に基づく形式的な確認

イ 各証明書の請求書受領、記載内容について、法令・要領に基づく内容確認

ウ 各証明書の作成(システム入力操作含む)

エ 上記ウにより作成した各証明書(委託者職員による交付の可否の意思決定を受けたものに限る)の交付、レジスターでの現金による手数料の徴収・領収書の発行、キャッシュレス決済での領収書の発行

オ 請求書、レジスターに係る各種集計事務

※1 キャッシュレス決済による手数料の徴収及び納付事務については、令和6年度中に開始予定であるため具体的な仕様については、変更となる可能性がある。

※2 公金の徴収等が委託内容に含まれるため、令和6年4月1日施行改正地方自治法第243条の2に規定する指定公金事務取扱者となること。

(2) 印鑑登録業務

ア 印鑑登録申請、廃止等に係る申請の受付

イ 印鑑登録申請に係る、印影の登録及び印鑑登録原票の作成

ウ 印影登録申請に係る照会書の作成及び説明

エ 印鑑登録原票等関係書類の出力、印鑑登録証(委託者職員による交付の可否の意思決定を受けたものに限る)の交付

オ 登録書類の整理

ただし、北上市印鑑条例に規定する要件を満たすものに限る。

(3) 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及び確認

イ 自動車臨時運行許可証の作成

ウ 自動車臨時運行許可証及びナンバープレート(委託者職員による交付の可否の意思決定を受けたものに限る)の交付

- エ 自動車臨時運行許可証及びナンバープレートの返納受付
- (4) 郵便物の仕分け等及び郵便請求（公用請求を含む）に関する業務
 - ア 郵便物の受領、開封、仕分け
 - イ 申請書の受付、分類及び添付書類の確認
 - ウ 戸籍謄（抄）本、住民票等の写しの作成
 - エ 封入・発送（委託者職員による交付の可否の意思決定を受けたものに限る）
 - オ 郵便請求受付精算日報の記載、公用請求受付日報の記載
- (5) 住民基本台帳に関する書類整理等の業務
 - ア 住民異動届等の整理（綴り作業など）
 - イ 証明書交付申請書の集計
 - ウ 上記業務に付随する事務
- (6) 満足度アンケートの実施

委託期間中1回以上、来庁者を対象に、窓口で配布するなどの方法によりアンケートを実施すること。アンケートは受託者が作成し、その内容については事前に委託者の承認を得るものとする。なお、受託者の窓口対応などをもとに、来庁者が満足度について判断できるよう調査項目等を工夫すること。アンケート結果については定例報告会にて報告し、回収したアンケートは委託者に提出すること。

7 苦情対応

委託対象業務に関する苦情、トラブル対応は受託者が行い、速やかに委託者へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜委託者に引き継ぐこと。

8 業務履行における注意事項

- (1) 委託業務には、代理人及び第三者の請求等によるものを含む。受託者は、代理人からの請求等にあたっては代理権限の確認、第三者からの請求等にあつては添付すべき資料の確認を行う。
- (2) 証明書等の交付決定は委託者が行う。受託者は、証明書等の作成および入力等の処理を行った場合、速やかに関係書類を添えて委託者に引渡し、委託者が確認するものとする。

9 実施体制

(1) 従事者の配置

ア 受託者は、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、地方自治法（昭和22年法律第67号）、戸籍法（昭和22年法律第224号）、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）、北上市印鑑条例（平成3年4月1日）等、関係法令等の趣旨を十分理解し円滑に業務を行える者（以下「従事者」という。）を、委託者の指定する場所に配置

し、業務に従事させるものとする。委託期間開始後、直ちに委託業務に従事できる体制を整えること。

イ 従事者に欠員が生じる場合は、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本事業の円滑な遂行に努めること。特に、窓口業務繁忙期（2月～5月）については配慮すること。

ウ 受託者は、従事者が委託業務を適切かつ円滑に行なえるように研修計画及び研修資料を作成し、委託者に報告すること。その上で法令の遵守、職務専念、信用失墜行為の禁止、特定個人情報の保護等についての教育を受託者の責任において実施すること。また実施内容を委託者に速やかに報告すること。

エ 受託者は、従事者に業務に適した服装をさせること。また、執務スペースに入るときは受託者の社員証等の身分証明書を着用させること。

(2) 業務責任者及び業務副責任者

ア 受託者は、従事者の中から業務遂行上の責任を負うべき者を業務責任者として定める。

イ 受託者は、従事者の中から業務副責任者を定め、業務責任者が欠けたときは業務副責任者がその職務を代行する。

ウ 業務責任者と業務副責任者については、業務開始の60日前までに委託者に報告するものとする。

エ 受託者は、業務の円滑な実施のため、業務責任者または業務副責任者を履行場所に常駐させるものとする。

オ 業務責任者または業務副責任者は、業務従事者の指揮、監督、指導及び教育を行い、トラブル発生時には委託者と連絡調整のうえ、必要な対応をとる。

カ 委託者または受託者が必要と認める場合、委託者と業務責任者間で事務打ち合わせを行うことができるものとする。

キ 業務責任者に欠員が生じる場合は、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本業務の円滑な遂行に努めること。

(3) 服務規律

ア 受託者は、来庁者に対する接遇に細心の注意を払うよう努めること。

イ 受託者は、秩序及び風紀の維持に責任を負い、関係法令を遵守し、秩序ある契約の履行に努めること。

10 貸与物件等

委託者が、受託者に貸与する物件等は次のとおりとし、無償とする。

- (1) システム及び操作機器等
- (2) 機器操作手引き書
- (3) 備品（机、椅子、その他事務用品等）

11 貸与システム及び操作機器等

- (1) 業務の実施にあたって操作するシステム及び機器等は次のとおりとする。

貸与物件にかかる必要な部品・消耗品、及び修繕・補修等の費用は、全て委託者の負担とする。ただし、受託者の責により物件を滅失又は毀損した場合は、受託者は損害を委託者に賠償しなければならない。受託者は、善良な管理者としての注意をもって物件を使用し、第三者に使用させてはならない。

住民基本台帳システム（株式会社TKC）
戸籍システム（富士フィルムシステムサービス株式会社）
プリンター
印鑑登録印影スキャナー
契印機
レジスター
金庫
コピー機

- (2) 委託者が受託者と共用する機器等

委託者は、受託者が契約を円滑に履行する目的に限り、履行場所において委託者が所有する下記に定める機器を受託者と共用する。機器の使用に必要な部品・消耗品及び修繕・補修等の費用は、全て委託者の負担とする。ただし、受託者の責により物件を滅失し、又は毀損した場合は、受託者は損害を委託者に賠償しなければならない。

窓口案内表示システム
会計呼び出し表示システム

- (3) 使用及び経費の負担

ア 契約の履行にあたっては、貸与物件等と操作機器の使用について善良な管理者の注意義務を負うものとし、事前に点検し、業務に支障をきたすと判断される場合は速やかに委託者に報告し指示に従わなければならない。

イ 業務は、貸与物件等と操作機器を使用し、これらを事務室外に持ち出したり委託業務以外で使用してはならない。

ウ その他、従事者の福利厚生のために使用する備品の調達及び維持管理は、受託者の負担とする。

12 操作用 ID の管理

委託者は、北上市情報セキュリティポリシーに基づき、端末機の操作用 ID の管理を行い、受託者の従事者数に応じた操作用 ID を貸与する。

受託者は、従事者が退職等により本委託業務に従事しなくなった場合は、委託者に従事しなくなった者の操作IDの返納を報告しなければならない。

従事者は端末へのアクセスは業務上必要最小限とし、離席時にはログオフする等適切に使用すること。

13 業務履行計画書の提出

(1) 受託者は、契約締結後7日以内に、次の事項を含む業務履行計画書を作成し、委託者に提出するものとする。

ア 業務知識、端末操作の習熟及び守秘義務等、従事者の資質向上のための研修計画

イ 業務分担を明確にした組織体制

ウ 休暇、欠員補充等の連絡体制

エ 休憩、昼食休憩及び交代等の労務管理の方法

オ 業務責任者の役割

カ その他契約書及び仕様書の条項における委託者に示すべき事項

(2) 委託者は、前項の業務履行計画書に疑義があると認めるときは、当該業務履行計画書を受理した日から7日以内に、受託者に説明を求めることができる。

14 協議体制

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、毎月及び臨時的に委託者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、日程は委託者と協議の上決定する。

なお、定例報告会は、業務責任者または副責任者、委託者が出席する。

(2) 臨時報告会

委託者及び受託者は定例報告会開催時期以外にも、報告・協議すべき内容がある場合は臨時報告会を開催することができる。

なお、臨時報告会の出席者は定例報告会に準じる。

15 報告事項等と業務の改善措置

報告事項等は次のとおりとする。

報告書類	提出期限	様式	提出部数
従事者報告書	当該月の前月末日	任意	1部
従事者変更届	その都度	〃	〃
業務責任者報告書	業務開始60日前	〃	〃
業務副責任者報告書	業務開始60日前	〃	〃
研修実施報告	実施後直ちに	〃	〃

勤務予定表	当該月の前月末日	協議	〃
業務日報	毎日、業務終了後	〃	〃
業務月報	毎月、業務終了後	〃	〃

委託者は必要に応じて資料の提出を求めたり、業務の改善措置を指示することができる。

16 受託者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

ア 受託者は、契約の履行に当たり、「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、「北上市情報管理運用規則（平成 17 年 12 月 27 日北上市規則第 76 号）」を遵守すること。個人情報の取扱いについては別記「委託契約に係る個人情報特記条項」と次に掲げる事項を遵守しなければならない。

イ 受託者は、以下のいずれかの認証を取得していること。

- ① プライバシーマーク
- ② ISO/IEC27001 又は JISQ27001

ウ 受託者は、契約の履行に当たり取扱う個人情報等について、あらかじめ委託者の承諾を得た場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いはこの契約が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

エ 受託者は、業務責任者及び業務従事者と、この契約の終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに委託者へ提出すること。なお、提出後に、業務責任者又は業務従事者を新たに配置した場合には、従事する前日までに上記誓約書の写しを委託者へ提出すること。

オ 受託者は情報セキュリティに関して違反が生じ又は生ずるおそれがあることを知った場合、速やかに委託者に報告すること。報告フローについては受託者内で定めたものを準備期間内に報告すること。また、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、及びセキュリティ監査等の実地調査に対応すること。

カ 特定個人情報については、各種証明書等の請求受付時において本人確認書類として個人番号カードの確認を行うこと、住民票等請求時において個人番号入りの住民票の写し等を交付し書類の保管等を行うことがあるため、取り扱いを厳格に順守すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

ア 受託者は、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

イ 受託者は、本業務終了後又は委託者が求めたときは、本業務において入手し又は作成した個人情報を含む資料を返還し、又は委託者の指示する方法により廃棄しなければならない。前者の場合は、委託者は当該情報の返還を受けたことを証する書面を

受託者に交付し、後者の場合は、受託者は廃棄した旨を証する書面を委託者に交付することとする。

(3) 情報機器等の使用の制限

受託者は、業務責任者及び業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（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。）の使用を禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者の本部への報告業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ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に委託者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、委託者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委託者と協議のうえ決定すること。

(4) 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申請書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、紛失、毀損等を発見したときは、直ちに委託者にその内容を報告し、対応を協議するものとする。また事故の内容等については、必要に応じて委託者が公表するものとする。

17 雇用者としての責務

受託者は、業務の公共性、重要性に鑑み、業務従事者に対して法律で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、また適正かつ良好な労働条件の確保に努めなければならない。

18 事務室管理

事務室の整理整頓を徹底すること。

19 契約方法及び支払方法

(1) 契約は、月額契約とする。

(2) 契約代金の支払いは、月払いとする。受託者は履行月の翌月に委託者に対して当該月分の請求をすることができる。委託者は、受託者からの請求があった際は、受託者の履行状況を確認の上、その請求を受理した日から起算して30日以内に支払うものとする。

20 損害賠償等

受託者がこの契約の履行に当たり、故意または過失により委託者や第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

21 業務の引継ぎ

(1) 委託者からの引継ぎ

委託者は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託者に対して必要な措置を講ずる。

(2) 本業務終了の際に民間事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

受託者は、次期受託者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継ぎ期間を設け次期受託者に対して業務の引継ぎを行うとともに、必要な教育を行うこと。その際、委託者からの資料等の請求は、受託者の不利益になると委託者が認めた場合を除きすべて応じるものとする。また、契約期間満了時に処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。なお、委託者が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととし、受託者が上記の規定に違反し委託者に損害が生じた場合には、委託者は受託者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

22 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に委託者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) トラブル等の対応

本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生した場合は、責任をもって対処するとともに、速やかに委託者へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜、委託者に引き継ぐこと。また、苦情等については、速やかに委託者に報告するとともに、適正かつ迅速な処理に努めること。

(3) 非常時における対応

災害発生時には、委託者と協力して来庁者の避難、誘導等を行うこと。また、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、別途委託者と協議のうえ、その解決に努めるものとし、受託者は協議結果について業務従事者に必要な指示を行うものとする。

23 その他

この仕様書及び契約書に定めのない事項は、必要に応じて委託者受託者が協議の上、業務を実施するものとする。