

## 別添資料 3

### 北上市市民課窓口業務委託に係る要求水準仕様書

#### 1 基本的な考え方

窓口業務を通じて、安定した窓口サービスの提供を目的とした本委託事業に求められる要求水準は次のとおりとする。

#### 2 要求水準

##### (1) 定性的項目

評価項目	履行水準
ア 責任体制の確立	従事者への管理監督体制・責任体制が確保されていること。
イ 安全管理体制	(ア) 事故の未然防止の取組みが行われていること。 (イ) 事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されていること。 (ウ) 従事者への教育・訓練が行われていること。
ウ 個人情報保護、 情報セキュリティ、 法令遵守体制	守秘義務、個人情報保護、情報セキュリティ、法令遵守に対する対応が行われていること。
エ 市民サービス	(ア) 親切かつ迅速な対応が行われていること。 (イ) 公平なサービス提供及び応対が行われていること。 (ウ) 身だしなみや言葉遣いが適切であること。
オ 業務の実施状況	(ア) 各業務が遅滞なく適切に行われていること。 (イ) 来庁者の利便性向上に向けた取組みが行われていること。 (ウ) 来庁者のクレームや要望に対する対処は適正に行われていること。 (エ) 各種マニュアルが適正に整備されていること。

##### (2) 定量的項目

###### ① 必須水準

評価項目	履行水準
ア 適切な人員体制	事業実施に必要な人員・体制が確保されていること。 なお、最低遂行人数は、業務責任者、業務副責任者を含め4名以上とする。

イ 人材育成	従事者への研修または定例報告会後の事務従事者への情報提供が最低月1回以上行われていること。
--------	---

② 業務別誤謬割合

業務	測定指標
証明書発行窓口業務	すべての処理における誤謬率 0.5%未満
印鑑登録業務 臨時運行許可に関する業務 郵便物の仕分け及び郵便請求に関する業務	すべての処理における誤謬率 1.0%未満

※ 誤謬率とは、受託者が作成した証明書等について、委託者の審査により誤作成等を指摘され、差し戻されたものの申請の割合をいう。

③納期

業務	納期
証明書発行窓口業務	即時（ただし、住民異動や戸籍届出に伴う申請については、入力完了後とする。）
印鑑登録業務	即時（ただし、郵送等を用いた本人確認が必要な場合はこの限りではない。）
臨時運行許可に関する業務	即時
郵便物の仕分け及び郵便請求に関する業務	即日  到達日を含めて2日以内  到達日を含めて3日以内 （ただし、業務実施日以外は換算しない。また、請求書類等の不備により保留にする場合はこの限りではない。なお、一括で大量の請求により期間内に発送することが困難な場合には別途協議するものとする。）

住民基本台帳に関する書類整理の業務	異動届書等の整理	即日
	証明書交付申請書の集計	即日

④ 苦情件数

受託事業者の責めに帰すべき事由による接客に対する苦情は、月2件以下とすること。

⑤業務改善提案及び満足度アンケート調査（仕様書記載分一部再掲）

業務	測定指標及び補足事項
業務改善提案	年間1件以上
満足度アンケートの実施	アンケート実施回数：委託期間中に1回以上 市民満足度：60%以上

3 履行状況の確認の実施及び報告

市は、受託者に対し、業務の途中で履行した内容について報告を求め、本仕様書に示す履行水準の達成状況を定性的、定量的に確認するものとする。

(1) 定期確認

受託者は、各項目ごとの履行状況について、「自己点検シート」を作成し、市に提出する。市は、提出された「自己点検シート」に基づき、実施の確認を行い、業務実施状況及び履行水準について評価を行う。

(2) 満たすべき履行水準に達しない場合の勧告等

上記で定められた水準に達しない場合、市は受託者に対し原因の分析、課題の抽出、改善策の提案・実施等必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。

受託者は、市から勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について書面で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費用は受託者の負担とする。

4 補足事項

(1) 業務改善提案

ア 業務上の様々な観点について調査を行い、市民サービスの向上と効率的な業務運営に向けて、本委託事業遂行上の業務改善提案を行い、実施すること。

イ 業務改善提案については、北上市の職員との連携が必要な提案も可とする。

ウ 委託者による業務改善措置の勧告に対応する業務改善報告については対象外とする。

エ 業務改善提案による改善策の実施結果及び効果については、改善の結果が効果的であったのかを測定し、結果を委託者に報告すること。

(2) 満足度アンケートの実施

アンケート項目として、次の事項を盛り込むこと。

- ア 窓口業務従事者の接遇について
- イ 説明のわかりやすさについて
- ウ 待ち時間について