

市原市市民課窓口業務等委託仕様書

市原市は、受託事業者に対し、「市原市市民課窓口業務等（以下「本業務」という。）」を委託する。

委託の内容及び業務の範囲については、本仕様書によるものとする。

1 委託業務の名称

市原市市民課窓口業務等委託

2 目的

本業務は、市原市市民課の窓口における各種証明書の交付請求の受付及び作成、印鑑の登録及び廃止並びに窓口案内等に関する業務、おくやみコーナーにおける事前準備、予約受付及び案内等を民間委託し、人員の安定的な確保や、業務の進行状況や繁閑状況に合わせた人員配置をすることにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約予定日	令和6年7月下旬
業務開始日	令和6年8月1日
業務終了日	令和8年3月31日

4 履行日時

(1) 履行日

① 月曜日から金曜日（祝日を除く）

② 第2・第4日曜日（祝日を含む）

ただし、年末又は年始における日で「市原市職員の勤務時間、休日、休暇等に関する条例」に規定する休日に該当する日を除く。

また、おくやみコーナー業務の履行日は①のみとする。

(2) 履行時間

本業務の履行時間は、原則として窓口開庁時間（午前8時30分から午後5時15分まで。日曜日は午前8時30分から午後5時まで）とする。

ただし、上記履行時間外において、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、市原市とあらかじめ協議のうえ、市原市が必要と認める範囲内で本業務を履行することとする。

5 履行場所

本業務を履行する場所は、以下のとおりとする。

- (1) 住所 千葉県市原市国分寺台中央1丁目1番地1
- (2) 施設名 市原市役所 第1庁舎
- (3) 執務場所 1階 市民課及び記載台周辺・待合スペース、市民課おくやみコーナー及び国民健康保険課9番窓口

6 業務に関する基本方針

- (1) 市役所において、多くの市民が訪れる窓口であることを認識し、親切・丁寧な窓口対応を心掛け、市の信用を傷つけることのないよう常に質の高い市民サービスを提供すること。
- (2) 正確かつ迅速な事務処理を行うこと。
- (3) 重要な公共業務に携わっていることを認識し、法令を遵守し公正な業務運営を行うこと。
- (4) 受託事業者は、本業務の履行に当たり市原市と同水準の個人情報保護に関する義務が課されることから、業務で取り扱う個人情報の重要性を認識し、個人情報を取り扱う時は、「個人情報の保護に関する法律」「市原市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年市原市条例第28号)」の本旨に従い、個人の権利利益を侵害することのないよう適正に取り扱うこと。
- (5) 繁忙日及び繁忙期を適切に見極め、合理的な業務従事者の配置により、円滑な業務運営を行うこと。
- (6) 受託事業者は、効率的な運営手法や接遇など、民間事業者として有するノウハウを最大限に活用した運営を行うこと。また、本業務を履行する中で、業務改善の必要性がある場合は、市原市に対し業務改善に向けた提言を行うこと。

7 本業務に求められるサービス水準

(1) 満たすべきサービス水準

本業務に求められるサービス水準は次のとおりとする。

① クレーム件数

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

② 業務改善提案

年間1件以上の業務改善提案をすること。

(2) 満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告

サービス水準が上記で定められた要求水準に達しない場合、市原市は受託事業者に対し、原因の分析、課題の抽出、改善策の策定等必要な改善措置を講じるよう勧告できる。

受託事業者は、市原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経費は受託事業者の負担とする。

8 業務内容

(1) フロア案内業務

市民課に来庁した者が、目的の手続きを円滑に行えるよう、次の業務を行う。

- ① 市民課各窓口の取り扱い業務内容の説明
- ② 目的窓口への誘導案内及び職員への引継ぎ
- ③ 記載台への案内及び各種申請書、届出書等の記載補助
- ④ 番号札発券機への案内及び操作説明
- ⑤ 証明書交付端末の操作案内
- ⑥ 記載台周辺の整理整頓、申請書等の補充

(2) 各種証明書の交付請求の受付及び証明書作成（窓口公用請求を含む）

※証明書の種類については、表1【証明書一覧】を参照

① 受付

- ア 請求者が法令上請求することができる者であるか確認する。
- イ 請求者の本人確認を行う。（代理人による請求の場合は、代理権限の確認を行う。）
- ウ 交付請求書の記載内容を点検する。（記載内容が不十分なときは加筆・修正などを求める。）
- エ 請求に際して必要な書類を確認する。（書類が不足又は不適當なときは追完・差し替えなどを求める。）

② 作成

- ア 端末機器の操作もしくは手作業により証明書を作成する。
- イ 市原市職員へ作成した証明書の照合を依頼する。

(3) 印鑑登録業務

① 作成

- ア 市原市職員の決定を受けた印鑑登録及び廃止の申請内容を印鑑登録システムへ入力する。
- イ 印鑑登録については、入力完了後、印鑑登録証を作成する。
- ウ 印鑑登録と同時に印鑑登録証明書の交付請求があった場合は、登録後、証明書を作成する。
- エ 印鑑登録、証明書作成が終了したら、市原市職員へ照合を依頼する。

(4) その他

① 在留カード等の券面記載事項の変更

- ア 端末操作もしくは手作業により、異動処理後の在留カード、特別永住者証明書の券面記載事項を変更する。
- イ 市原市職員へ変更したカード等の照合を依頼する。

② その他上記業務に関連する業務

表1 【証明書一覧】

住民票関係証明	住民票の写し、住民票除票の写し、改製原住民票の写し、住民票記載事項証明書、住所証明、その他証明書
戸籍関係証明	戸籍全部（個人）事項証明書、除籍全部（個人）事項証明書、戸籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、届書記載事項証明書、一部事項証明書、戸籍届出の受理（不受理）証明書、その他証明書、広域交付の全部事項証明書・除籍全部事項証明書・除籍謄本・改製原戸籍謄本・届出等情報内容証明書・戸籍等電子証明書・電子証明書提供用識別符号
戸籍の附票	戸籍の附票の写し、除附票の写し
印鑑登録	印鑑登録証明書
行政証明	身分証明書、戸籍の廃棄済証明書、不在籍証明書、独身証明書、不在住不在籍証明書、その他証明書
税務証明	所得証明書、課税証明書、非課税証明書、固定資産税関係証明書（課税台帳兼名寄帳の写し、評価額証明書、税額証明書、記載事項証明書、年税額証明書、所在地証明書、固定資産価格通知書）、納税証明書（市県民税、固定資産税、償却資産税、法人市民税、軽自動車税）、完納証明書、酒類販売業の完納証明、課税のないことの証明、法人住所証明書、軽自動車税納税証明書、その他証明書

(5) おくやみコーナーに関する業務

※おくやみコーナーでの対応業務の種類については、表2を参照

① 予約状況の確認及びおくやみコーナーの準備及び片づけに関する業務

ア パソコン立上げ等準備

イ 当日予約情報の確認及び出力

ウ 終業時のパソコンシャットダウン及びおくやみコーナーに関する片づけ

② 予約来庁者の本人確認及び説明

ア 予約来庁者の本人確認書類（市原市住民基本台帳法施行細則に定めるもの）のコピーを取得し、ファイルに挟み、おくやみコーナーの手続完了まで保管する。

※本人確認書類については、表4【本人確認書類】を参照

イ おくやみコーナーにおける手続の概要（概ね以下の内容）を来庁者に説明する。

- ・ 予約時に概ね必要な手続を抽出しており、担当課が順次おくやみコーナーに来て手続を行うこと。また、担当課職員の入替に時間を要すること。

- ・ 要件等が複雑な手続については、おくやみコーナーで対応できず、関係課にご足労いただく必要があること。
 - ・ 不足書類等があった場合は、郵送で対応する場合があること。
- ③ 予約来庁者に関する業務
- ア 対応終了する担当課から数えて次の次にあたる対応予定課への連絡及び確認
(例) 1番目の担当課手続が終わった時は3番目の担当課に連絡
 - イ 各課の対応状況の把握
- ④ おくやみコーナーの予約希望者及び予約者に関する電話等の対応
- ア 来庁予定者と死亡者の情報聞取りとおくやみコーナー予約フォームへの代理入力及びキャンセル入力
 - イ おくやみコーナーに関するお問合せ対応
- ⑤ 来庁者対応に関する事務
- ⑥ 予約無し来庁者対応に関する業務
- ア 来庁者に死亡者の情報の聞取り及び案内シートの作成。
 - イ コーナーが埋まっている時は国民健康保険課9番窓口に移動し対応すること
 - ウ 関係各課への案内
- ⑦ おくやみ関連手続きのうち担当課窓口で行う業務がある来庁者に担当課を案内 ※担当課窓口を案内する手続業務 表3を参照
- ⑧ その他
- その他上記業務に関連する業務

表2 【おくやみコーナーで実施する手続】

	項 目	担 当 部 署
1	世帯主変更届	市民課
2	軽自動車税	市民税課
3	国民健康保険	国民健康保険課
4	後期高齢者医療保険	国民健康保険課
5	身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳	障がい者支援課
6	自立支援医療受給者証(精神通院)	障がい者支援課
7	介護保険	高齢者支援課
8	児童手当・子ども医療費助成	子ども福祉課

	項 目	担 当 部 署
9	年金に加入中の方・年金をもらっていない方	市民課 国民年金室
10	老齢・障害・遺族年金等を受給されていた方	市民課 国民年金室
11	市営住宅	住宅政策課 市営住宅係
12	樹林保全地区等の所有者の方	環境管理課
13	市営水道使用者(名義人)の方	給水課
14	下水道使用者(名義人)の方	給水課
15	図書館・図書室を利用していた方 (図書カードの返却のみ)	中央図書館

表3 【専用窓口を案内する手続】

	項 目	担 当 部 署
1	児童扶養手当・遺児手当・ひとり親家庭等医療費助成	子ども福祉課
2	市営墓園の承継(名義変更)	保健福祉課
3	固定資産税	固定資産税課
4	農地を相続された方	農業委員会事務局
5	農業者年金を受給されていた方・加入中の方	農業委員会事務局
6	森林の土地の所有者の方	農林業環境整備課
7	図書館・図書室を利用していた方(本の返却がある方)	中央図書館

表4 【本人確認書類】(市原市住民基本台帳法施行細則に定めるもの)

1 点の提示でよいもの(官公庁発行の写真付きの書類がある場合)
<ul style="list-style-type: none"> ・運転免許証・パスポート・個人番号(マイナンバー)カード ・住民基本台帳カード(写真付き)・身体障害者手帳・療育手帳 ・在留カードなど
2 点以上の組合せが必要なもの(官公庁発行の写真付きの書類がない場合)
(ア) の書類
<ul style="list-style-type: none"> ・各種健康被保険者証・介護保険被保険者証・後期高齢者医療被保険者証

・年金手帳・公的年金証書・住民基本台帳カード(写真なし)など
(イ) の書類
・写真付きの学生証・写真付きの社員証など

※ (ア) の書類一つと (イ) の書類一つ、または(ア)の書類 2 つの提示を求める。

9 履行体制

受託事業者は、本業務を確実かつ円滑に履行するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、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常時整備すること。

(1) 統括責任者、副責任者等の業務従事者の配置

- ① 受託事業者は、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、市原市との業務に関する交渉等の権限を有する統括責任者を、従事者の中から選任し配置すること。

また、統括責任者の不在時にその任に当たる副責任者を、従事者の中から1名以上選任し配置すること。

- ② 業務従事者の配置について、フロア案内を原則2名以上配置することとし、その他の業務については、業務の繁忙状況を考慮しながら、適正な人数を配置すること。

特に、業務開始当初や下記の繁忙期については、業務従事者の業務習熟度なども勘案し、十分な体制を構築するよう特段の配慮を行うこと。

また、業務間の融通を図ることができるよう、業務従事者は、すべての業務を行えること。

<参考>

ア. 現在の窓口配置状況

フロア案内2名、証明書受付2名、証明書作成2名、おくやみコーナー1名、合計7名

※繁忙日は、合計8名（証明書作成1名増）

イ. 繁忙期

3月中旬から4月中旬、6月中旬、土日祝日の次の開庁日

ウ. 1日の中の繁忙となる時間帯

10時から15時

- ③ 統括責任者、副責任者及び業務従事者は、受託事業者において直接雇用することとする。
- ④ 業務従事者は、本業務と類似性の高い業務（フロア案内業務又は接客業務）の業務経験者であり、行政機関又は民間企業において、一般事務経験を通算して1年以上有する者。または、同等の能力を有すると認められる者であること。

⑤ 統括責任者は、業務が円滑に行われるよう業務従事者の指揮・監督、業務の管理、市原市職員との連絡・調整を行うこと。

(2) 業務従事者の届出、研修等

① 受託事業者は、市原市に対して、本業務の開始2週間前までに、業務従事者の名簿及び本仕様書に定める業務従事者の要件を満たすことを証する書面を提出し、市原市の承認を得なければならないものとする。

② 受託事業者は、業務従事者に欠員が生じたとき、または交代が必要となったときは、原則、交代の日の1か月前までに文書で市原市に報告をしなければならない。この場合、後任の業務従事者の研修期間中は、増員等の対応を行い、業務に支障をきたさないようにすること。

③ 市原市は、業務の履行等に支障をきたすと認めるときは、受託事業者に対し、業務従事者の交代を含め必要な措置を依頼することができる。

10 マニュアルの更新

受託事業者は、市原市が提供するマニュアルを、業務開始後も業務に合わせて随時更新する。また、その権利は市原市に帰属する。

11 業務従事者に対する研修

受託事業者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び開始後に、業務を実施するために必要な知識等を習得するための研修（事務処理、端末操作、法令の知識、服務規律、個人情報保護等）を定期的に行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。また、研修を実施した際は、報告書を市原市に提出すること。

12 業務従事者の服務等

(1) 業務従事者の服装は、市原市職員に準じて、男性・女性ともオフィスカジュアル（夏場のクールビズスタイルも含む）とし、来庁者に不快感を与えないよう清潔感のある服装に努め、身だしなみを整えることに留意すること。

(2) 勤務時間中は、受託事業者が用意する名札等の着用を義務づけるものとする。

(3) 業務従事者が自家用車通勤をする場合は、市民駐車場・公用車駐車場は利用せず、職員駐車場を利用すること。

(4) その他業務従事者の就業条件については、原則受託事業者の就業規則によるものとする。

13 トラブルへの対応

受託事業者は本業務を遂行するにあたり、窓口等において、苦情・トラブルが発生したときは、受託事業者が責任を持って迅速に対応すること。なお、本内容については、市原市に随時報告を行うとともに、市原市職員への引き継ぎが必要なもの

は、統括責任者または副責任者から市原市へ引き継ぐものとする。

また、受託事業者の責めに帰すべき事由による苦情等については、原因究明・対応策及び再発防止策を講じ、市原市へ報告すること。

1.4 モニタリングの実施

市原市は、受託事業者に対し、運用期間中に履行状況の報告を求めるとともに、以下に示す履行すべき水準（以下、「履行水準」という。）に達しているかを含めた履行状況を確認するため、モニタリングを実施し、契約内容が的確に履行されているか評価するものとする。

(1) セルフモニタリング

受託事業者は、月ごとの業務実施状況及び履行水準の達成状況について、自己点検シートを作成し、市原市に提出すること。

(2) 定例会の実施

市原市と受託事業者は、毎月定例会を実施する。定例会において、市原市は、提出された自己点検シートに基づき、業務実施状況及び履行水準についての評価を行うこと。また、評価の結果、改善の必要があると認めた場合は、受託事業者に対し、業務改善事項通知書を送付するものとする。

(3) 業務改善

業務改善事項通知書が送付された場合、受託事業者は業務改善事項通知書に記載された事項についての改善策を業務改善計画書として提出し、市原市に了承を得ること。また、改善終了後は業務改善報告書を市原市に提出すること。

履行水準

	項目	履行水準
1	業務実施状況	<ul style="list-style-type: none">・法や基準等に従い、適正かつ適切な業務処理を、遅滞なく受託事業者の責任において行われている。・市原市と受託事業者の役割分担を理解し、適切な業務引継等が行われている。
2	組織的な業務管理体制	<ul style="list-style-type: none">・受託事業者による現場の管理監督体制が確保されている。
3	安定した業務従事者確保と適切な配置	<ul style="list-style-type: none">・業務実施に必要な業務従事者の安定的な確保や、業務の進行状況、繁閑状況に応じた配置が行われている。
4	教育体制	<ul style="list-style-type: none">・各業務従事者の習熟度を把握し、業務実施に必要な教育や情報提供が十分に行われている。
5	個人情報保護	<ul style="list-style-type: none">・事故の未然防止の取組が行われている。・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。

		・業務従事者への教育、訓練が行われている。
6	トラブル発生時の組織的な取組体制	・想定し得るリスクを考慮し、問題の未然防止の取組が組織的に行われている。 ・トラブル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。 ・業務従事者への教育、訓練が行われている。
7	市民サービス	・親切・丁寧な窓口対応、分かり易い説明が行われている。 ・正確かつ迅速な事務処理が行われている。 ・身だしなみや言葉遣い等が公共事務の従事者として適切である。
8	創意工夫	・効率的な運営手法や接遇など、民間事業者として有するノウハウを活用した運営がされている。

1.5 窓口アンケートの実施

受託事業者は、窓口を利用した市民の満足度を測るため、1年に1回（9月頃、600人程度）窓口アンケートを実施することとする。

様式は市原市が用意したものを使用し、実施・集計後、市原市が求める様式で報告する。

1.6 提出書類

受託事業者は、本業務に関する次の書類を市原市に提出すること

（1）業務開始日2週間前まで

- ① 統括責任者・副責任者の届出（任意様式）
- ② 業務従事者の届出（任意様式）

（2）契約完了後

- ① 業務完了届

（3）随時報告

- ① 業務報告書（月報・日報）（任意様式）

毎日業務終了後、業務履行状況等を業務日報として報告し、月間業務実績や業務履行上の課題等を業務月報として報告すること。

- ② 業務シフト表（月次）（任意様式）

- ③ 業務従事者交代報告書（任意様式）

- ④ 研修実施報告書（任意様式）

定期的に研修を実施し、その内容について報告すること。

- ⑤ 随時報告

トラブル発生時の内容報告、緊急課題の報告、業務履行に係る協議事項の報告、改善策の立案・提示等速やかに報告すること。

1 7 委託料の支払い

支払いは月払いとし、毎月1日から末日までを1か月分とし、翌月の受託事業者からの正当な請求を受けた日から30日以内に市原市は受託事業者に支払うものとする。

1 8 再委託の禁止

受託事業者は、書面による市原市の事前の承認を得ない限り、本業務の一部または全部を再委託することはできないものとする。

1 9 事業主としての義務

受託事業者は、業務従事者に対して、民法（明治29年法律第89号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）、健康保険法（大正11年法律第70号）、労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）、その他の法律に規定される事業主または使用者としてのすべての義務を負わなければならないものとする。

2 0 機械器具及び物品の貸与

- (1) 業務従事者が業務の遂行に必要な機械器具等は、市原市が貸与し、消耗品を付与するものとする。
- (2) 受託事業者は、善良な管理者の注意をもって機械器具等を使用・管理するものとし、故意または過失により機械器具等が滅失もしくは毀損し、またはその返還が不可能となったときには、市原市の指定した期間内に代品を納め、もしくは原状に復し、または損害を賠償しなければならない。
- (3) 機械器具等の使用にあたっては、市原市職員に確認すること。
- (4) 受託事業者は、情報端末（携帯電話、スマートフォン、パソコン、タブレット端末、プリンター等）や記録媒体（USBメモリ、SDカード等）を持ち込み、使用する場合には、市原市に事前に文書で申し出て、承認を得ること。

2 1 業務履行期間満了等による業務の引継ぎ

この契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き本業務を履行することとなる場合を除く。）または、契約書の規定に基づく契約の解除があるとき、受託事業者は、本業務の履行に関する留意事項を取りまとめた引継書を作成し、市原市へ提出すること。また、引継書の内容について、市原市が指定する者への説明を行うこと。なお、業務の引継ぎに関する経費等は、受託事業者の負担とする。

2 2 個人情報の保護及び秘密保持、特定個人情報保護

- (1) 受託事業者は、業務の実施にあたり、個人情報を取り扱う時は、「個人情報の保護に関する法律」「市原市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4

年市原市条例第28号)」の本旨に従い、個人の権利利益を侵害することのないよう適正に取り扱わなければならない。また、別記「個人情報の取り扱いに関する特記仕様書」を遵守しなければならない。

- (2) 受託事業者は、個人情報保護のための情報セキュリティの徹底を図る観点から、以下のいずれかの認証を取得していること。
 - ・プライバシーマーク
 - ・ISO/IEC 27001またはJISQ 27001
- (3) 業務従事者は、在職中及び退職後において、本業務の履行により知り得たすべての情報等を他人に開示・漏洩してはならない。
- (4) 受託事業者は、本業務に関して、個人情報の漏洩・苦情・その他の事故等を防止するための適切な措置を講じなければならない。
- (5) 個人情報の紛失・漏洩・盗難・深刻な苦情等の事態（以下「事故」とする。）が発生した場合には、発注者に速やかに事故の内容を報告し、事故発生報告書を迅速に提出するとともに適切な対応措置を講ずること。

【事故発生報告書に記載すべき事項】

 - ① 発生日時
 - ② 事故の内容、原因、経緯、被害状況、講じた措置
- (6) 受託事業者は、本業務を履行するために作成等した個人情報等をこの業務以外で利用、複製、複製及び持ち出しはせず、速やかにかつ確実に廃棄するものとする。

2.3 暴力団等排除に係る契約の解除

市原市は、警察本部からの通知に基づき、受託事業者が以下の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。この場合において、契約の解除により受託事業者に損害が生じても、市原市はその損害の賠償の責めを負わないものとする。

- (1) 受託事業者が、市原市暴力団排除条例（平成23年市原市条例第13号）に違反したと認められたとき。
- (2) 受託事業者が、千葉県暴力団排除条例（平成23年千葉県条例第4号）に違反したと認められたとき。
- (3) 受託事業者及びその役員等が、暴力団員等と密接な関係を有していると認められたとき。

2.4 損害賠償責任

- (1) 本業務の実施において、受託事業者の責めに帰すべき事由により市原市に損害が生じた場合、受託事業者は、その損害を賠償しなければならない。
- (2) 本業務の実施において、受託事業者の責めに帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合、受託事業者は、その損害を賠償しなければならない。

- (3) 市原市は、受託事業者の責めに帰すべき事由により発生した損害について、第三者に賠償した場合、受託事業者に対して、賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

2.5 その他

本仕様書に規定するもののほか、業務内容・履行方法等について、疑義が生じた場合は、市原市と受託事業者が協議を行い、その解決を図るものとする。