

我孫子行政サービスセンター窓口業務委託（公契約）仕様書

1 委託事業の名称

我孫子行政サービスセンター窓口業務委託（公契約）

2 目的

本業務は、我孫子行政サービスセンター（旅券発給事務含む）における各種届出書及び申請書の受付、各種証明書等の作成及び交付、並びに窓口案内等に関する業務、及び窓口後方における端末入力や書類作成業務、旅券発給業務における申請、受け渡しを委託することにより、安定した市民サービスの提供及び質の向上を図ることを目的とする。

3 履行場所

本業務を実施する場所は、次のとおりとする。

- (1) 住 所 千葉県我孫子市本町3丁目1番2号 けやきプラザ1階 (82.29 m²)
- (2) 施設名 我孫子行政サービスセンター

4 実施期間

契約予定日	令和6年9月末
業務準備期間	契約締結日の翌日から令和7年3月31日まで
業務開始日	令和7年4月1日
業務完了日	令和9年3月31日

5 実施日時

(1) 実施日

本業務を実施する日は、次の①～③に該当する日を除く日とする。

- ①日曜日
- 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年末又は年始における日で我孫子市の休日に関する条例（平成元年条例第21条）に規定する市の休日

(2) 実施時間

本業務の実施時間は、次のとおりとする。

- ①月曜日、水曜日、金曜日 午前8時30分から午後8時まで
- ②火曜日、木曜日、土曜日 午前8時30分から午後5時まで

ただし、窓口開始時間は、午前9時からとし、上記実施時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、我孫子市と予め協議の上、我孫子市が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。また、労働基準法（昭和22年法律第49号）及びその関連法令を遵守すること。

6 業務内容

別紙1 我孫子行政サービスセンター窓口業務委託仕様書のとおり。

なお、システム標準化や法改正への対応に伴い業務に大幅な変更がある場合は別途協議する。

7 実施体制

(1) 人員配置

受託事業者は、本業務を円滑に実施するため、業務運用責任者1名、業務運用副責任者1名を配置し、かつ必要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業務の遂行が可能な体制を構築すること。

なお、人員の配置が確保されない期間が発生した場合、我孫子市は、受託者に対し委託費用の減額を含めた契約変更を申し出ることができることとする。ただし、やむを得ない理由があると我孫子市が認める場合は、この限りではない。

(2) 業務従事者

受託者は、本業務の実施にあたり、業務従事者を選任し、書面により我孫子市に報告することとする。業務従事者は、原則として受託者において直接雇用すること。

(3) 業務運用責任者及び業務運用副責任者

受託者は、本業務の実施にあたり、業務運用責任者及び業務運用副責任者を選任し書面により我孫子市に報告することとし、業務運用責任者又は業務運用副責任者は我孫子行政サービスセンターに常駐するものとする。また、我孫子市は受託者に対する連絡調整、指示、依頼等を業務運用責任者及び業務運用副責任者に行い、業務従事者に対しては行わないこととする。業務運用責任者が不在の場合、業務運用副責任者は業務運用責任者の業務を代行することとする。

(4) 業務運用責任者の業務

業務運用責任者は、次の①から⑦までの業務を実施することとする。

- ①我孫子市との連絡調整
- ②各種報告書等の提出
- ③業務計画及び状況に応じた、業務従事者の個別業務への割当
- ④領収日付印の管理
- ⑤業務従事者に対する指揮・監督
- ⑥業務従事者に対する指導及び教育
- ⑦トラブル発生時における対応、我孫子市への報告

また、業務運用責任者は我孫子市との情報共有のため月次の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設ける。なお、業務に関する我孫子市からの連絡事項は速やかに業務従事者へ連携を行うこととする。

(5) 業務管理責任者

受託者は、本業の実施にあたり、業務管理責任者を配置し、書面により我孫子市に報告することとする。業務管理責任者は、業務運用責任者及び業務運用副責任者に対し管理及び教育を行うこととする。

8 各種報告書等の作成及び提出

(1) 業務の手順を明らかにした書類等

受託者は、業務開始日 15 日前までに、我孫子市と協議の上、業務の手順を明らかにした書類及び事務要領、端末入力マニュアル並びによくある質問回答集等の資料を作成し、我孫子市に提出することとする。また、各書類等の改訂については我孫子市と協議の上、随時行うこととし、改訂後の書類等を速やかに我孫子市に提出することとする。なお、書類等の著作権は我孫子市及び受託者の双方に帰属することとする。

(2) 業務管理責任者等の選任届

受託者は、業務管理責任者等を選任したときは、あらかじめ我孫子市に選任届を提出することとする。なお、我孫子市は、本業務を実施する目的以外で、選任届に記載された情報を使用しないこととする。

(3) 業務報告書（月次）

受託者は、翌月 15 日までに、日単位で当月における配置人数、業務ごとの対応件数、総件数、窓口来訪者から寄せられた意見と対応、その他我孫子市と共有すべき情報等を明らかにした報告書を作成し、我孫子市に提出することとする。なお、書類等の著作権は我孫子市及び受託者の双方に帰属することとする。

(4) 業務報告書（年次）

受託者は、翌年度の 4 月 25 日までに、日単位で当年度における配置人数、業務ごとの日単位で当月における配置人数、業務ごとの対応件数、総件数、窓口来訪者から寄せられた意見と対応、その他我孫子市と共有すべき情報等を明らかにした報告書を作成、我孫子市に提出することとする。なお、書類等の著作権は我孫子市及び受託者の双方に帰属することとする。

9 サービス要求水準のためのアンケート調査の実施

サービス水準の測定のために、アンケートによる来庁者への満足度調査を年 1 回以上実施すること。アンケートは受注者が作成し、その内容については、事前に発注者の承認を得るものとする。なお、アンケート結果については、発注者へ報告すること。

10 公印・領収日付印の取り扱い

(1) 受託者は、我孫子市より貸与した公印並びに領収日付印を我孫子市公印規則（昭和 49 年規則第 28 号）に基づき、業務運用責任者に管理させることとする。

(2) 受託者は、公印並びに領収日付印について、細心の注意を払い、これを管理しなければならない。

なお、公印並びに領収日付印を紛失した場合は、直ちに我孫子市に届け出るとともに、我孫子市の指示を受けなければならない。

11 現金取扱者

受託者は、業務実施にあたり、証明発行手数料等の徴収等、現金を取り扱う現金取扱者を選任するとともに、我孫子市が指定する様式により我孫子市へ届出を行う。また、現金取扱者に変更が生じた場合は、速やかに我孫子市へ届出るものとする。

12 証明発行手数料等の取り扱い

- (1) 受託者は、証明発行手数料等やつり銭その他現金について、細心の注意を払い管理することとする。
- (2) 受託者は、証明発行手数料等をその日の業務終了後に、レジから出力される内訳を示す帳票と現金が一致していることを確認してから、引き渡さなければならない。
- (3) 受託者は、証明発行手数料等の取り扱いについて、受託者の責めに帰すべき事由により我孫子市に損害を与えたときは、その損害額を賠償しなければならない。

13 経費負担区分について

業務の実施に係る経費の負担区分については、「別紙2 経費負担区分一覧」のとおりとする。

14 機械器具等の取り扱い

- (1) 我孫子市は、受託者に対し業務実施のために必要な機械器具等は無償貸与することとする。無償貸与する機械器具等については、「別紙3 無償貸与物品一覧」のとおりとする。
- (2) 受託者は、機械操作にあたっては操作を熟知し、常に正常に動作するよう努めるものとする。
- (3) 受託者は、機械操作にあたって不具合と思われる事象があるときは、我孫子市に速やかに報告するものとする。
- (4) 受託者は、機械器具等を業務以外の目的に使用してはならない。

15 業務実施上の心得

- (1) 受託者は、市役所で業務していることを常に意識し、窓口来訪者を含め、来庁者に接するときは親切、丁寧、明朗な接遇にあたるとともに、かつ業務は正確かつ迅速に行うこととする。
- (2) 受託者は、市役所に相応しい態度及び服装を保つこととする。
- (3) 受託者は、業務管理責任者等に、市職員に準じた名札を着用させなければならない。その費用については、受託者が負担することとする。
- (4) 受託者は、業務を実施する場所の整理整頓に努めることとする。
- (5) 受託者は、個人情報適切に取り扱い、守秘義務を負うこととする。
- (6) 受託者は、適切な人権感覚をもって来庁者へ対応することとする。
- (7) 受託者は、職場秩序の維持を行うこと。
- (8) 委託者は、(1) から (7) に掲げる事項を遵守するために、業務運用責任者等に対する研修を行うとともに、必要に応じて指導を行うこととする。また、市役所で他の業務を行うものとして必要事項があれば、その事項について我孫子市に報告し、かつ遵守することとする。

16 業務運用責任者等に対する研修

- (1) 受託者は、個人情報の適切な取り扱い及び管理、守秘義務の遵守について、業務運用責任者等に対する事前の研修を行うこととする。
- (2) 受託者は、業務の手順、事務要領、端末入力等について、業務運用責任者等に対する事前の研修

を行うこととする。

- (3) 受託者は、言葉づかいや身だしなみ等のビジネスマナー及びコミュニケーション術について、業務運用責任者等に対する事前の研修を行うこととする。
- (4) 受託者は、窓口業務で必要な人権感覚及び法令遵守の精神について、業務運用責任者等に対する事前の研修を行うこととする。
- (5) 受託者は、市の職員に求められる知識やスキルを習得するために、業務運用責任者等に対して、随時必要な研修を行うこととする。
- (6) 研修に対する経費は受託者が負担し、研修場所も受託者が責任をもって確保すること。
- (7) 我孫子市は、(1) から (5) に掲げる事項について、必要に応じて、受託者に研修を行った旨の報告書を提出させることができる。

17 守秘義務及び個人情報の取り扱いについて

- (1) 受託者は、本業務を実施するにあたり、次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 (Pマーク)
 - ② I SMS
- (2) 受託者は、本業務の実施にあたり、「個人情報の保護に関する法律」(平成 15 年法律第 57 号)及びその関連法令、「我孫子市個人情報保護法施行条例(令和 4 年条例第 22 号)並びに「我孫子市個人情報等施行規則」(令和 5 年規則第 2 号)を遵守しなければならない。
- (3) 受託者は、本業務で取り扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外の使用を行ってはならないこととする。また、本業務の実施に必要なと我孫子市が認めた場合を除き、業務を実施する場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取り扱いは、本業務が終了(解除した場合も含む)した後においても同様とする。
- (4) 受託者は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した届出書等について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう、必要な措置を講じることとする。
- (5) 委託者は、本業務の実施に必要なと我孫子市が認めた場合を除き、届出書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じることとする。
- (6) 我孫子市は、我孫子市が保有する情報資産のうち、我孫子行政サービスセンター業務を遂行するために必要なシステム及び個人情報並びにそれを取り扱う端末等について、受託者が使用することを許可することとする。ただし、本業務の目的以外で情報の閲覧、収集、保有等をしてはならない。

18 事務の引き継ぎ

- (1) 受注者は、業務開始の初日から滞りなく業務を行うことができるよう、業務準備期間内に受注者から業務を引き継ぐものとする。また、発注者は当該引き継ぎに際し、引き継ぎが完了したことを確認するものとする。なお、業務準備期間内に要する経費は、受注者が負担するものとする。
- (2) 本委託業務終了の際に、受注者の変更が生じた場合、受注者は、履行期間内に次期受注者へ業務を引き継ぐものとする。また、受注者は、本委託事業の引き継ぎ書を作成し次期受注者に引き渡すものとする。なお、発注者は、当該引き継ぎに際し、必要な措置を講ずるとともに、引き継ぎが完

了したことを確認するものとする。なお、引き継ぎに要する経費は、各受注者が各自負担するものとする。

19 緊急時の対応

- (1) 業務管理責任者は、緊急時の連絡体制及び対応方法について、書類を作成し我孫子市と協議の上、業務開始前にその内容について我孫子市の承諾を受けることとする。
- (2) 緊急を要する場合は、受託者は責任を持って対処するとともに、遅滞なく我孫子市へ報告する等、必要な措置を直ちに講ずること。

20 委託料の請求及び支払い

- (1) 受託者は、我孫子市に対して本業務の委託料を月ごとに、委託業務実施月の翌月の15日までに、請求書及び業務完了報告書を提出することとする。
- (2) 我孫子市は受託者から提出された業務報告書等に基づき、本業務の実施状況について検収の上、請求のあった日から30日以内に、委託料を受託者に対し支払うこととする。

21 損害賠償

受託者は、委託者の責めに帰すべき理由により、我孫子市に損害を与えたときは、その損害額を賠償しなければならない。

22 我孫子市公契約条例

本業務は、我孫子市公契約条例（平成27年条例第1号）が適用される契約となることから、受託者は、当該条例及び関係例規の規定を遵守しなければならない。

23 特定個人情報等の取り扱い手順

本業務は、特定個人情報を取り扱う業務となるため、受託者は安全管理措置を定め、特定個人情報の取り扱い手順を遵守しなければならない。

24 一括委託の禁止

契約に係る履行の全部又は我孫子市が仕様書などの設計図書等で指定した主要な部分若しくは、概ね契約金額の2分の1以上に相当する業務を第三者に委任し、又は、請け負わせることは、原則禁止とする。

25 その他

- (1) 受託者は、善良な受託者として本仕様書に基づき業務を誠実に遂行することとする。
- (2) 受託者は、業務の実施にあたり、労働関係法規を遵守することとする。
- (3) 我孫子市は、受託者に対し業務の実施状況について適宜に調査し、報告を求めることができる。
また、我孫子市が、必要と認める場合には、受託者に対し業務の改善を求めることができる。
- (4) この仕様書に定めるもののほか、業務の実施に関して必要な事項が生じた場合は、その都度我孫

子市と受託者が協議して定めることとする。

- (5) 業務の実施にあたっては、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）遵守するとともに、我孫子市の取り扱いに準じて障害者に対する合理的配慮の提供に努めることとする。
- (6) 契約の途中で消費税及び地方消費税が変更となった場合には、国税庁の指示に従い、契約の変更が必要なときは契約変更を行うものとする。