

習志野市窓口サービス推進室窓口業務委託
仕様書

習志野市役所 市民課・国保年金課・税制課

1. 目的

本業務は、習志野市（以下「市」という。）市民課、国保年金課、税制課の窓口等における次項に掲げる業務について、民間事業者の知識、経験及び創意工夫等を生かし、より効率的で効果的な業務運営の実現と市民サービスの向上を図ることを目的とする。

2. 業務内容

受託事業者に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。また、受託事業者は、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。

また、今回の業務委託の対象となる業務について、業務履行期間内に市民課、国保年金課、税制課で異なる繁忙期に従事者を流動的に配置するなど一元的な運営体制を確立すること。

(1) 一般共通業務

- ① 業務に係る問い合わせ応答業務
- ② 業務環境の準備及び撤収に係る業務
- ③ 庁舎内関連窓口への案内

(2) 市民課窓口等業務

- ① 証明書統合窓口受付業務
- ② 証明書交付業務
- ③ 証明書郵送請求業務
- ④ 本庁舎グラウンドフロア（以下「GF」という。）フロアマネジャー業務

(3) 国保年金課窓口等業務

- ① 国民健康保険資格・賦課関係業務
- ② 国民健康保険給付業務
- ③ 後期高齢者医療制度業務

(4) 税制課窓口等業務

- ① 税務証明に関する業務
- ② 税務証明の郵送請求に関する業務
- ③ 原動機付自転車等の登録・廃車・変更等に関する業務
- ④ 軽自動車税（種別割）減免申請の窓口受付等に関する業務
- ⑤ 市税等口座振替の窓口受付等に関する業務

(5) 本市の状況に合ったワンストップ化に向けた助言

3. 業務履行期間

令和4年10月1日から令和7年9月30日まで

| | |
|------------|---------------------|
| 業務準備・引継ぎ期間 | 令和4年7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7年9月30日 |

4. 業務日等

(1) 業務日

次の各号に該当する日を除く日とする。

- 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 年末又は年始における日で習志野市の休日に関する条例（平成元年条例第21号）に規定する市の休日
- (2) 実施時間
午前8時30分から午後5時15分までとする。
ただし、一連の処理が時間外に及ぶものについては、上記実施時間に関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。
この場合の時間外に係る経費は委託費に含まれるものとする。
- (3) 窓口受付時間
午前8時30分から午後5時までとする。
窓口受付時間内に受付した届出・請求等の処理については、全て対応するものとする。
- (4) 受託事業者が事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、市と予め協議の上、市が必要と認める範囲内で本業務を実施することができる。

5. 実施場所

本業務を実施する場所は、次のとおりとする。
千葉県習志野市鷺沼二丁目1番1号
習志野市役所GF及び市民課、国保年金課、税制課

6. 本業務に求められるサービス水準

- (1) 本委託事業に求められるサービス水準は次のとおりとする。

① 市民課窓口等業務

| 基本的な方針 | 主要事項 | 測定指標 | |
|----------------------------------|-----------|---|----------|
| GFフロアマネジャーを通じて、利用者に適切なサービスを提供する。 | 迅速性の確保 | 来庁者への声掛けから番号札発券までの時間（対応が困難な案件を除く） | 概ね1分以内 |
| | 正確性の確保 | 業務内容に定めるすべての処理における誤謬率 | 1%未満 |
| | 利用者満足度の確保 | 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件数 | 月3件以下 |
| 窓口業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供する。 | 迅速性の確保 | 番号札発券から受付呼出までの時間 | 概ね5分以内 |
| | | 市による証明書等引き渡し後から交付及び手続完了までの時間（対応が困難な案件を除く） | 概ね5分以内 |
| | 正確性の確保 | 業務内容に定めるすべての処理における誤謬率 | 1%未満 |
| 利用者満足度の確保 | 利用者満足度の確保 | 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件数 | 月3件以下 |
| | | | |
| 郵送請求業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供する。 | 迅速性の確保 | 処理後の証明書等発送日（対応が困難な案件を除く） | 原則郵便物到着日 |
| | 正確性の確保 | 業務内容に定めるすべての処理における誤謬率 | 1%未満 |

| | | | |
|--|-----------|--------------------------------------|-------|
| | 利用者満足度の確保 | 受託事業者の責めに帰すべき事由による処理及び電話対応に対するクレーム件数 | 月3件以下 |
|--|-----------|--------------------------------------|-------|

② 国保年金課窓口等業務

| 基本的な方針 | 主要事項 | 測定指標 | |
|--|-----------|--------------------------------|---------|
| 国民健康保険及び後期高齢者医療制度の窓口業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供する。 | 迅速性の確保 | 番号札発券から受付呼出までの時間 | 概ね5分以内 |
| | | 受付から手続き完了までの時間（対応が困難な案件を除く） | 概ね20分以内 |
| | 正確性の確保 | 業務内容に定めるすべての処理における誤謬率 | 1%未満 |
| | 利用者満足度の確保 | 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件数 | 月3件以下 |

③ 税制課窓口等業務

| 基本的な方針 | 主要事項 | 測定指標 | |
|---------------------------------|-----------|--|----------|
| 税務証明窓口等業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供する。 | 迅速性の確保 | 番号札発券から受付呼出までの時間 | 概ね5分以内 |
| | | 受付から作成、市による確認後、交付及び手続き完了までの時間（対応が困難な案件を除く） | 概ね20分以内 |
| | 正確性の確保 | 業務内容に定めるすべての処理における誤謬率 | 1%未満 |
| | 利用者満足度の確保 | 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件数 | 月3件以下 |
| 郵送請求業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供する。 | 迅速性の確保 | 処理後の証明書等発送日（対応が困難な案件を除く） | 原則郵便物到着日 |
| | 正確性の確保 | 業務内容に定めるすべての処理における誤謬率 | 1%未満 |
| | 利用者満足度の確保 | 受託事業者の責めに帰すべき事由による処理及び電話対応に対するクレーム件数 | 月3件以下 |

(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することができる。

受託事業者は、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経費は受託事業者の負担とする。

7. 実施体制

業務の遂行にあたっては、統括管理責任者、業務責任者及び業務従事者（以下「従事者等」という。）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い、万全を期すること。

（1）統括管理責任者の配置

- ① 受託事業者は、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。
- ② 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、業務責任者の育成、研修計画の作成、リスク管理等を行うこと。
- ③ 統括管理責任者は、個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いに関する知識を有すること。
- ④ 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。
- ⑤ 統括管理責任者は、いずれかの課業務の業務責任者を1つ兼務することができる。

（2）業務責任者の配置

- ① 受託事業者は、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業務責任者を選任し、履行場所に常駐させること。その際、地方公共団体において同種又は類似業務の経験を1年以上有し、関係法令等を十分に理解し、精通している者を配置するよう努めること。
- ② 業務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。
- ③ 業務責任者は、次の業務を実施すること。
 - ア 市との協議及び連絡調整の窓口
 - イ 業務の遂行状況の確認、法令遵守の確認
 - ウ 業務従事者の指揮・管理
 - エ 業務従事者の指導・育成・教育
 - オ 業務報告、業務改善のための課題抽出及び改善策の提示
 - カ 統括管理責任者の補佐、業務従事者等との情報共有
 - キ トラブル発生時の迅速な対応及び報告
- ④ 業務責任者は、業務に関する市からの連絡事項は速やかに業務従事者に伝達すること。

（3）業務従事者の配置

- ① 受託事業者は、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で、パソコンの操作に習熟している業務従事者を配置すること。
- ② 業務従事者は、トラブル発生時には、業務責任者へ速やかな報告、引継ぎを行うこと。
- ③ 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）服装等

- ① 勤務時間中においては、受託事業者において用意する名札の着用を義務付けること。
- ② 本委託事業は、公務を執り行っていることを十分認識し、市民への窓口対応があることから、市の定める「んっ？なにか変わった！？～習志野市接遇マニュアル～」を

参考に、風紀信用等を損なうことのないよう節度ある服装、身だしなみを心掛けること。また、市の信用を失墜するような行為を行わないこと。

- ③ 勤務時間中の喫煙は禁止する。また、休憩時間においても、指定の喫煙場所で喫煙すること。

(5) 本業務における指揮・命令等

従事者への指揮・命令、管理・監督及び指導・育成は、受託事業者が責任を持って行い、従事者が市に指示を求めることがないようにしなければならない。

8. 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取り扱い

- ① 受託事業者は、本業務の実施にあたり、習志野市個人情報保護条例（平成 10 年条例第 22 号）、習志野市個人情報保護条例施行規則（平成 10 年規則第 35 号）並びに別記個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- ② 受託事業者は、以下のいずれかの認証を取得していること。
- ア プライバシーマーク
 - イ ISO/IEC27001 又は JIS Q 27001
- ③ 受託事業者は、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、並びに目的外利用及び収集を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。なお、上記の取り扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。
- ④ 受託事業者は、従事者等の本委託業務の契約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市へ提出すること。なお、業務開始後に新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを市へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取り扱い

- ① 受託事業者は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下、「届書等」という。）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。
- ② 受託事業者は、委託内容書等に定める場合を除き、届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。
- ③ 受託事業者は、本業務終了後又は市が求めたときは、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及び電磁的記録を返還、または市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、市は当該情報の返還を受けたことを証する書面を受託事業者に交付し、後者の場合は、受託事業者は廃棄した旨を証する書面を市に交付することとする。

(3) 情報機器等の持ち込み制限

- ① 受託事業者は、従事者等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。）の持ち込みを禁止する。ただし、統括管理責任者及び業務責任者が受託事業者の本部への報告義務や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、事前に市の許可を得ることとする。
- ② 受託事業者は、許可を得て持ち込んだ端末を、市のネットワークに接続することを禁止する。
- ③ 受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所については市と協議のうえ決定す

ること。

(4) 事故発生時の対応

受託事業者は、自己の責めに帰すべき事由か否かに関わらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届書等について、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、直ちに市にその内容を報告し、具体的な対応について市と協議するものとする。

当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに市に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

9. 使用することができる設備、機器等及び費用分担

- (1) 受託事業者が使用することができる設備、機器等は別紙2「1. 使用することができる設備、機器等」のとおりとする。
- (2) 機器等は、業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や実施場所以外への持ち出しを禁止するとともに適切に取り扱うこと。
- (3) 端末操作にあたっては、操作を熟知し、常に正常に作動するよう努め、不具合と思われる事象が生じたときは、速やかに市へ報告すること。
- (4) システムの使用時間は、午前8時30分から午後8時までとする。ただし、業務開始の事前準備として、システムを使用する場合はこの限りでない。
- (5) システム端末の使用にあたり、市は業務に従事する者1人につき1つのユーザーIDを付与するものとする。
- (6) 費用分担については別表2「2. 費用分担」のとおりとする。

10. 業務従事者に対する研修

- (1) 受託事業者は、業務開始日までに従事者に対し関係法令等の専門的知識、接遇、端末操作、個人情報保護、その他業務に必要な研修を実施した上で、従事者を配置すること。
- (2) 受託事業者は、業務開始以降も随時必要な研修を実施し、本業務の実施状況、課題の整理、業務改善策の検討を行うなど、本業務の質の維持及び向上に努めること。
- (3) 研修に要する一切の経費は、受託事業者が負担し、研修場所についても受託事業者が確保するものとする。
- (4) 受託事業者は、研修終了後速やかに市へ研修内容の報告を行うこと。

11. 報告会の開催

- (1) 受託事業者は、委託業務の実施状況報告、課題の整理、業務改善策の検討などを行うため、市を交えた報告会を必要に応じて開催すること。
- (2) 開催にあたっては、受託事業者は日程について事前に市と協議すること。
- (3) 報告会を開催した際は、開催内容をとりまとめ、直ちに報告書を作成し、市へ提出すること。

12. 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、任意の様式により次に掲げる報告書等を作成し、市に提出すること。

(1) 業務計画書

① 業務開始2か月前までに、次の事項を記載した業務計画書を作成し、市へ提出すること。

- ア 業務実施体制（役割分担、人員配置、欠員時の補充体制）
- イ 業務引継ぎに関する手順等に関すること
- ウ 従事者の育成、研修に関すること（事前研修を含む）

- エ 情報セキュリティ等のリスク管理に関すること
- オ トラブル、災害等の緊急時における連絡体制及び対応フロー
- カ その他必要な事項

② 業務開始後は必要に応じて更新を行い、その都度市へ提出すること。

(2) 名簿

- ① 業務開始1か月前までに、総括管理責任者、業務責任者及び業務従事者の名簿を市へ提出すること。
- ② 変更が生じた場合は、その都度市へ提出すること。
- ③ 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。

(3) シフト表

- ① 1か月分のシフトを業務実施月前月の20日までに市へ提出すること。
- ② 提出後に変更が生じた場合は、速やかに最新版を市へ提出すること。

(4) 業務マニュアル

- ① 業務開始日までに業務を遂行するにあたって必要な作業手順等を記載した業務マニュアルを作成し、市へ提出すること。
- ② 業務マニュアルの著作権その他の権利は市に帰属するものとする。
ただし、受託事業者は、本業務を遂行するにあたり必要な限り自由にマニュアルを使用し、また改変できるものとする。なお、改変した場合は、その都度市へ報告すること。

(5) 業務報告書

受託事業者は、定められた期日までに以下の報告書を提出すること。

- ① 年次報告（前年10月1日から9月30日までの報告を10月15日までに提出）
 - ア 年間業務実績
 - イ 年間サービス水準の達成状況
 - ウ 研修内容及び実績等
- ② 月次報告（業務実施月翌月の報告会にて報告）
 - ア 月間業務実績
 - イ 月間サービス水準の達成状況
 - ウ 業務履行上の課題等
- ③ 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
- ④ 随時報告
 - ア 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、業務従事者交代報告、感染症発生状況等を事件発生後速やかに報告すること。
 - イ アンケートにより市民の利用満足度調査を年1回以上行うこと。内容については事前に市の承認を得るものとし、実施後はその結果を分析して報告書として取りまとめて報告すること。

1.3. 引継ぎ

(1) 市及び現行事業者からの引継ぎ

受託事業者は、契約締結後速やかに、業務開始日から滞りなく業務を開始できるよう

準備を行うとともに、GFフロアマネジャー業務及び税制課窓口等業務は市より、証明書統合窓口受付業務、証明書交付業務、証明書郵送請求業務及び国保年金課窓口等業務は現行の受託事業者より業務の引継ぎを受けるものとする。市は当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受託事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

(2) 本委託事業終了の際に受託事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

本委託事業の終了に伴い受託事業者が変更となる場合には、受託事業者は、当該業務の開始日までに、業務引継書及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、次回の受託事業者に対し、引継ぎを行うこととする。

なお、業務の引継ぎに際し、市又は市が指定する者からの資料等の請求については、市と受託事業者との協議のうえ、受託事業者の不利益になると市が認めた場合を除き、受託事業者はこれに全て応じるものとする。

市は当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託事業者及び次回の受託事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

また、引継ぎにかかる費用は、受託事業者の負担とする。

14. トラブル等の対応

(1) 本業務を遂行するにあたりトラブルが発生した時は、責任をもって対処するとともに、遅滞なく市へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜市へ引継ぐこと。

(2) 苦情については、責任をもって対処するとともに、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、速やかに市に引継ぎを行うこと。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。

(3) 事故、災害等の緊急事態が発生した場合においては、緊急時の連絡体制、対応フローに基づき、遅滞なくその状況を市へ報告するとともに、業務遂行に支障をきた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。

(4) 災害発生時は、市と協力して利用者の避難・誘導等を行うこと。

15. 損害賠償

受託事業者が、本契約の内容に違反し、受託事業者の責めに帰すべき理由により、市又は第三者に損害を与えたときは、受託事業者の責任においてその損害を賠償すること。なお、本契約終了後に損害が発生し、又は損害の発生を知った場合も同様とする。

16. 再委託の禁止

受託事業者は、本業務の全部を他に委託し、又は請け負わせてはならない。

ただし、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により市の承諾を得た場合は、本業務の一部を再委託することができる。

17. 委託費の支払い

(1) 受託事業者は、業務を履行したときは、直ちに業務委託完了届等を提出し、市が必要な検査を行った上で、当該検査を合格した場合において、受託事業者からの請求により支払うものとする。

(2) 市は、請求を受けた日から起算して30日以内に委託費を支払うものとする。

(3) 委託費は、月額払いとする。

18. その他

本仕様書に定めのない事項、関係法令等の改正に伴う事務の変更又は疑義が生じた事項については、市と協議の上決定することとする。