田原本町総合窓口業務等委託仕様書

田原本町総合窓口業務等を委託するに当たり、その仕様は以下のとおりとする。

１．業務名称

　　田原本町総合窓口業務等委託

２．目的

　　総合窓口業務等を民間事業者に委託することにより、当該業務の安定した住民サービスを提供すること及び、民間事業者の技術と創意工夫を活用することにより一層の快適な住民サービスを提供することを目的とする。

３．履行場所

　　奈良県磯城郡田原本町890番地の１（田原本町役場庁舎1階）

４．委託期間

　　平成31年10月１日から平成34年９月30日まで（長期継続契約）

ただし、平成31年８月1日から同年９月30日までは、業務を履行するための準備及び引継ぎ期間とする。なお、引継ぎ期間にかかる経費等は受託事業者の負担とする。

５．窓口業務の開庁日・時間

　(1) 窓口業務の開庁日

田原本町の休日を定める条例（平成元年田原本町条例第14号）第１条第１項に規定する休日を除く日とする。

(2) 窓口業務の開庁時間

午前8時30分から午後5時15分まで。ただし、窓口については、上記時間を過ぎた場合でも、窓口に申請者等がいなくなるまでとし、当日が納期となっている他の業務についても、上記時間を過ぎても完了しなければ、すべての業務を処理するまでを業務時間とする。また、特段の事情が生じた場合には、別途協議を行い決定する。

６．委託する業務の内容

(1) 証明発行窓口業務

本町役場庁舎1階総合窓口（証明書発行窓口）において、請求等による受付・作成事務を行うものとする。請求者の求める手続きにより詳細な手順に差異はあるが、主な業務の流れは以下のとおりとする。

① 証明書交付請求の受付業務

ア 請求の任に当たっているものが本人であるかどうか確認するための資料を提示し、若しくは提出させること。

イ 請求者が、請求することができる者であるかどうか確認を行うこと。

ウ 申請書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。

エ 請求に関して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。

オ 申請書類の不備や添付書類の不足、または不適当なときや、請求権限が確認できない場合などにおいては、その旨を請求者に伝え、適宜加筆、修正等を求めること。

カ 請求の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示し、若しくは提出させること。

キ 証明書発行窓口においては、当該窓口での取扱範囲に関わらず様々な問い合わせが発生する場合があるため、適切な部署への案内等円滑に対応すること。

○受付証明書

|  |  |
| --- | --- |
| 区　　分 | 証明書の種類 |
| 戸籍関係証明 | 全部・個人事項証明書、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、身分証明書、受理証明書、廃棄済証明書等 |
| 附票関係証明 | 戸籍の附票の写し等 |
| 住民票関係証明 | 住民票の写し、住民票記載事項証明書等 |
| 税関係証明 | 所得証明書、課税・非課税証明書、納税証明書等 |
| その他 | 独身証明書、印鑑登録証明書等 |

② 証明書の作成業務

ア 証明書の作成の担当者については、申請書を確認し、総合住民情報システム及び戸籍情報システム（以下「業務システム」という。）を使用し、必要な書類を作成する。端末の操作権限等は本町より付与する。

イ 証明書によっては、手書きによる処理など、付随する業務についても併せて行うこと。

ウ 作成した証明書については、申請書とともに本町へ引き継ぎ、本町にて審査を行う。

(2) 郵送請求業務

① 証明書交付請求の受付業務

ア 来庁による証明書交付申請の受付業務と同様とするが、手数料の確認や受付処理手順が来庁の場合と異なるケースもあるため注意すること。

イ 申請書より、受付簿を作成すること。

ウ 申請書の書類に不備、手数料の不足等を有する案件については、請求者へ電話照会及び説明を行い処理すること。

② 証明書の発行業務

ア 来庁による証明書の発行業務と同様に証明書を作成し、申請書とともに本町へ引き継ぎ、本町にて審査を行う。

イ 電話による請求者からの進捗状況に関する問い合わせや、発送済みの証明書の内容についての問い合わせに対しては説明や回答を行うこと。

③　証明書の交付業務

ア 請求者が支払うべき手数料の徴収を行うこと。収納した交付手数料は、1日分を集計し、本町へ引き渡すこと。

イ 発送する証明書については、受付簿に送付履歴を記録すること。

ウ 本町にて審査済みの証明書及び領収書等を封入し、発送すること。

エ 交付を終えた後、申請書は適切に管理し、1日の処理分をまとめたうえで、本町へ引き渡すこと。

(3) 各証明書の集計に関する業務

① 窓口交付（一般・公用）の集計（日報・月報・年報）をし、本町へ報告すること。

② 郵送請求（一般・公用）の集計（日報・月報・年報）をし、本町へ報告すること。

　(4) 照会・問い合わせ対応事務

　　　　窓口において、来庁者に対する案内や相談への対応を行うこと。証明書交付請求や異動届出等来庁者の目的を確認し、適切な誘導を行うこと。

　(5) フロア案内業務

窓ロにおいて、来庁者に対する案内を行うこと。証明書交付請求や各種届出の申請等来庁者の目的を確認し、適切な誘導を行うこと。

　　① 申請者への記載案内

来庁者の目的を確認し、必要となる申請書等の書き方等を案内すること。記載内容等について確認を求められた場合は円滑に対応すること。

　　② 待受番号発券機・窓ロへの誘導

来庁の目的に合わせて、待受番号を発券するよう来庁者に対して案内し、番号の呼出があった際には窓ロへ誘導すること。

　　③ 関連部署等への案内

総合窓口での手続き後に別途関連部署等への申請が必要な場合もあるため、来庁者からの問い合わせについては、適切な部署への案内等円滑に対応すること。

　(6) 窓口業務に付帯する業務について

　　① 業務開始までに指定された端末等を準備し、業務終了後は後片付けを行うこと。

　　② 業務開始までにカウンター周辺の整理整頓を行い、申請書等の整理及び補充、その他掲示物等の整理を行うこと。

　(7) 窓口業務等処理参考件数

別紙1「委託業務処理件数表」のとおり。

７．納期

本業務を遂行する上で満たすべき納期を下記のとおり定める。各業務について納期管理が可能な体制を構築すること。なお、記載されていない納品期限に関しては、別途本町と協議のうえ決定すること。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 業　　　務 | | 納　　　期 |
| 証明書 | 証明発行窓口受付業務 | 即時 |
| 郵送請求業務 | 速達 | 即時 |
| 私用(個人) | 午後３時までの到着分…即日  午後３時以降到着分…翌開庁日午前中 |
| 私用(業者) | 翌開庁日中 |
| 公用 | ３開庁日中  ※大量の公用申請等についてはその都度本町と協議の上決定 |

８．事前準備

　(1) 業務開始後に混乱を招かないよう契約締結から委託業務開始までの間に業務従事者の確保や研修、本町業務の詳細を把握し、業務の安定的な移行を実現すること。なお、事前準備に要する費用についても、この委託料に含めるものとする。

(2) 受託者と本町の間の業務の引渡し方法や業務の切り分け方法について、法律に基づいて十分に検討すること。

９．手順書やマニュアル作成

(1) 本町との役割分担など業務内容をより明確にするため、本仕様書及び本町が提供する業務関連資料等に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、業務に必要な委託業務手順書やマニュアル等を準備し、業務開始1カ月前には本町に報告すること。

(2) 委託業務手順書やマニュアル等に変更が生じた場合は、変更後に本町に提出すること。

10．従事者研修

(1) 本業務を遂行し、総合窓口における業務を効率的に運営するため、研修計画及び研修資料を準備し、必要な研修等を実施し、本業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを持った従事者を育成すること。また、委託業務開始後においても、新たな業務従事者に対して業務従事前に必要な教育・研修等を行うほか、既に従事している者に対しても、住民サービス向上や制度改正対応等のため適宜、教育・研修等を行い、業務運営に支障をきたさないようにすること。

(2) 研修においては、各業務に関する制度概要、マナー、コミュニケーション等の基本的な能力やシステム操作のほか、個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう十分な教育を徹底すること。

(3) 住民基本台帳法・戸籍法・旅券法・番号法・印鑑登録に関する条例等、本業務に関連する基本的な法令知識や自治体窓口業務に関する基本的な知識について、本町への質問等は認めない。受託者が有するノウハウにより研修を実施し、業務に混乱を招かないようにすること。

(4) 業務に関する全ての研修は受託者がその責任において、適切に行い、要する費用はすべて受託者の負担とする。

11．業務体制

(1) 本業務を遂行するための適切な能力を有した従事者を確保したうえで、繁忙期にあっても円滑に業務を遂行するなど、業務量の変動に応じた適正な配置を行い、確実かつ円滑な運営が可能な体制を構築すること。

(2) 受託者は、確実な業務執行体制を構築するために受託業務に関して十分な知識を有する管理責任者（以下、「責任者」）を配置し、本町総合窓口内に常駐させること。また、責任者が不在の場合に備え、あらかじめその業務を代理で行うもの（以下、「副責任者」という。）を指名しておくこと。

(3) 受託者は、責任者及び副責任者の氏名及び業務経験等について、事前に本町に届け出ること。

(4) 責任者は、他の従事者よりも関連法令や業務知識、情報端末の操作等に関する知識や経験を豊富に有しており、本町との相談・協議する上で適切な人員とすること。

(5) 責任者（責任者不在の場合は副責任者）の責務は以下のとおりとする。

　① 本町との連絡調整、業務報告等の提出・報告

　② 情報セキュリティに関するリスク管理

　③ 業務量に応じた配置、全体進捗管理

　④ 業務従事者に対する作業指揮、監督、指導

　⑤ 窓口や電話等での事故やクレーム等の処理・報告

(6) 受託者はフロアの案内を行う業務従事者を配置すること。

(7) 受託者は、業務を第三者へ委託してはならない。

(8) 事前に準備した手順書やマニュアルに定めた内容や基本的な業務に関する本町への質問は原則的に認めない。また、事前に準備した手順書やマニュアルに定めた以外の特殊な事例が発生し、緊急に判断が必要な場合には、必ず責任者から本町に相談し、判断を仰ぐこと。

(9) 窓口や電話にてトラブルや苦情が発生した場合は、原則として受託者が責任を持って対応すること。対応した内容や解決策、今後の対応案については、本町に報告すること。また、内容に応じ即時の対応が必要な場合には、適宜本町へ引き継ぐこと。

(10) 継続的な町民サービスレベルの維持と向上を図る為、納期の達成状況や業務遂行における課題の報告と改善策について検討すること。検討した改善策については、本町の承認を得て実施すること。

(11) 委託期間終了時には、後任受託者に対して、業務の引き継ぎに必要な期間を設けて適切な引き継ぎを行うとともに、後任受託者の事前研修に協力すること。また、委託期間に取り扱った個人情報に関する秘密保持に万全を期すること。

12．業務従事者

(1) 業務従事者は、個人情報に関する秘密保持等の義務を誓約したものとする。

(2) 業務従事者は、町民に対して親切で丁寧な接遇を行うこと。

(3) 業務従事者は、業務に係る住民基本台帳法、戸籍法等の関連法令について十分理解し実務に精通していること。また、契約期間当初から迅速かつ正確に遂行できること。

(4) 業務従事者は、業務の遂行場所が公的機関であることを考慮し、身だしなみ等を整えるとともに、業務時間中は、統一された名札を受託者にて作成し着用すること。

(5) 受託者は、業務従事者の氏名、住所及び実務経験年数を事前に本町に届け出ること。

(6) 本町は業務従事者が以下のいずれかに該当すると認められる場合は、受託者に対し当該業務従事者の交代を求めることができる。

　① 来庁者に対し、繰り返し不快の念を抱かしめるような言動又は行為があったと認められる場合

　② 業務遂行にあたり、十分な知識・技能を有していない場合

　③ 上記のほか、本町又は来庁者に対し、甚だしく不穏当な言動又は行為があったと認められる揚合

13．業務報告

　　受託者は、次の報告書を作成し、指定の期日までに本町へ提出すること。（報告フォームや報告項目については、協議のうえ決定する。）

なお、トラブル報告書・業務改善報告書等については、随時提出すること。

(1) 日報 業務履行の日の翌営業日までに提出

(2) 月報 業務履行月の翌月10日までに提出

(3) 年報 各年度末の翌月15日までに提出

ただし、平成34年度については、委託期間終了後翌月15日までに提出すること。

14．本町が提供する設備

業務にあたっては、本町が提供する設備を利用して遂行すること。その他本業務の遂行にあたり必要となる機器・機材等は本町の了承を得たうえで、受託者が準備すること。

(1) 業務システムの端末・設備・什器等

本業務において利用する業務システム用端末等については、委託期間中無償貸与する。また、業務スペースと設備の一部、什器等を無償貸与する。

一般的な事務用機器や受託者の管理業務用で必要となる機器、機材、文具類、一般消耗品等は、本町からは提供しないものとする。設備の数や配置については、別途、契約締結後に受託者と協議するものとする。なお、業務システム端末、設備等は本町職員も使用する。

※無償貸与する主な端末・設備等

　　窓口業務システム用端末、ボイスコール(発券機)、プリンター、コピー機、レジスター、机、椅子

(2) 使用条件

① 使用は業務上必要な場合に限定し、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しは禁止する。

② 業務システムの用紙、トナーなどの消耗品については本町より提供するが、在庫不足等により業務に支障をきたすことがないよう受託者により適正な管理を行うこと。

③ 受託者の故意又は過失により設備等の破損に関する原形復旧に要する費用は受託者の負担とする。

④ 業務システムの保守は本町で行うため、障害発生時は本町に速やかに報告すること。

15. リスク分担

契約の締結にあたり、施設の管理運営上の事故・天災・物価上昇等の経済状況の変化など、事前に予測できない事態が発生し、管理運営の経費や収入が影響を受ける場合があるため、リスクに対する負担者を協議し、リスク分担表を作成する。なお、想定されるリスクは、別紙２「リスク分担表」のとおりとし、リスク分担表に記載されたリスク以外の負担については、その都度、協議を行い決定する。

16. 個人情報保護対策

個人情報の取扱いにあたっては、田原本町個人情報保護条例（平成14年田原本町条例第14号）、田原本町個人情報保護事務取扱要綱（平成15年田原本町告示第６号）及び田原本町の情報セキュリティ基本方針（平成20年制定）の規定を遵守し、最大限の注意を払うこと。またＩＳＯ／ＩＣＥ２７００１又はプライバシーマークのセキュリティ規格の認定を受け、個人情報保護体制を確立し、守秘義務の遵守と適切な管理体制を構築すること。

17. 契約金額の請求及び支払い

受託者から毎月の業務完了後、本町に対して業務完了の報告書を提出したうえで、本町による履行状況の確認を受けた後、契約金額の1ヶ月分にあたる金額の請求があった後、本町は当該請求金額を速やかに支払うものとする。

18．協議体制

(1) 定例会

本町及び受託者は、月に1回、前月の業務についての報告や業務手順等の協議を行うために定例会を開催するものとする。

(2) 窓口対応等、即時回答が必要な疑義等が生じた時の協議体制

緊急性のあるもの及び特殊なもの、その他特別に本町が必要と認める事項が生じた場合において、責任者又は副責任者と本町が協議を行う。

19. 契約の解除

本仕様書に定める各業務の納期や規定が遵守されない、または町民サービスが著しく低下した場合には、本町から改善要求を実施する。本町からの改善要求に対しては、原因の分析や改善策を文書にて提出すること。（改善策に要する費用については、受託者が負担すること。）改善策が提示されない若しくは、長期間にわたり改善されない場合には、本町と受託者が協議のうえ、契約期間内であっても契約を解除することができることとする。

また、受託者は契約の解除により損害を受けた場合においても、本町に対して、その損害の賠償を請求できないものとする。

20. その他

(1) 本仕様書に記載uのない細部事項は、本町と受託者が協議のうえ決定する。

(2) その他委託内容に疑義が生じたときは、本町と受託者が相談を行い決定する。

(3) 元号を改める政令が施行されたときは、この仕様書（別紙を含む。）における改元前の元号に係る日は、改元後の元号に係る応当日に読み替えるものとします。