

玉名市岱明・横島・天水支所窓口業務委託仕様書

玉名市岱明・横島・天水支所窓口業務委託に関する仕様書は次のとおりとし、受託者は、本仕様書及び別に締結する業務委託契約書に基づき業務を履行しなければならない。

また、関係法令等を遵守し、業務の公共性、重要性を十分に理解した上で、窓口業務を滞りなく円滑に遂行できる者（以下「従事者」という。）を玉名市が指定した場所に配置し、業務に従事させなければならない。

1 委託業務の名称

玉名市岱明・横島・天水支所窓口業務

2 委託期間

契約締結の日から平成29年7月31日までとする。

なお、契約締結の日から平成26年7月31日までは、引継期間とする。

3 業務概要

(1) 業務場所

玉名市役所岱明市民生活課、横島市民生活課、天水市民生活課とする。

(2) 業務実施日及び業務時間

ア 業務実施日

土曜日、日曜日、年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）及び国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く平日とする。

イ 業務時間

午前8時30分から午後5時15分までとする。

(3) 業務内容

業務の内容は、次のとおりとする。

なお、業務内容の詳細及び取扱実績については、別表第1及び別表第2のとおりとする。

ア 住民異動届に関すること。

(ア) 住民異動届の受付に関する業務

(イ) 住民票の記載に関する業務

(ウ) 転出証明書の作成に関する業務

(エ) 転出証明書の引渡業務

イ 住民票の写し等の交付に関すること。

(ア) 住民票の写し等の交付請求の受付に関する業務

- (イ) 住民票の写し等の作成に関する業務
- (ウ) 住民票の写し等の引渡業務
- ウ 戸籍の届出に関すること。
 - (ア) 戸籍の届出の受領に関する業務
- エ 戸籍届出の不受理申出に関すること。
 - (ア) 戸籍届出の不受理申出の受領に関する業務
- オ 戸籍の附票の写しの交付に関すること。
 - (ア) 戸籍の附票の写しの交付請求の受付に関する業務
 - (イ) 戸籍の附票の写しの作成に関する業務
 - (ウ) 戸籍の附票の写しの引渡業務
- カ 戸籍謄抄本等の交付に関すること。
 - (ア) 戸籍謄抄本等の交付請求の受付に関する業務
 - (イ) 戸籍謄抄本等の作成に関する業務
 - (ウ) 戸籍謄抄本等の引渡業務
- キ 印鑑登録に関すること。
 - (ア) 印鑑登録申請書の受付に関する業務
 - (イ) 印鑑登録証の作成に関する業務
 - (ウ) 印鑑登録証の引渡業務
- ク 印鑑登録証明書の交付に関すること。
 - (ア) 印鑑登録証明書の交付請求の受付に関する業務
 - (イ) 印鑑登録証明書の作成に関する業務
 - (ウ) 印鑑登録証明書の引渡業務
- ケ 埋葬・火葬許可に関すること。
 - (ア) 死体火葬許可証の交付請求の受付に関する業務
 - (イ) 死体火葬許可証の作成に関する業務
 - (ウ) 死体火葬許可証の引渡業務
- コ 玉名斎場使用許可に関すること。
 - (ア) 玉名斎場使用許可証の交付請求の受付に関する業務
 - (イ) 玉名斎場使用許可証の作成に関する業務
 - (ウ) 玉名斎場使用許可証の引渡業務
- サ 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付に関すること。
 - (ア) 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付に関する業務
 - (イ) 被保険者証等の作成に関する業務
 - (ウ) 被保険者証等の引渡業務
- シ 後期高齢者医療関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等

- の交付に関すること。
 - (ア) 後期高齢者医療関係の各種届出書・申請書の受付に関する業務
 - (イ) 被保険者証等の作成に関する業務
 - (ウ) 被保険者証等の引渡業務
- ス 国民年金関係の各種届出書・申請書の受付に関すること。
- セ 介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付に関すること。
 - (ア) 介護保険関係の各種届出書・申請書の受付に関する業務
 - (イ) 被保険者証等の作成に関する業務
 - (ウ) 被保険者証等の引渡業務
- ソ 子ども医療の各種届出書・申請書の受付に関すること。
- タ ひとり親医療の各種届出書・申請書の受付に関すること。
- チ 畜犬の登録に関すること。
 - (ア) 畜犬の登録申請の受付に関する業務
 - (イ) 犬鑑札の引渡業務
- ツ 狂犬病予防注射済票の交付に関すること。
 - (ア) 狂犬病予防注射済票の交付請求の受付に関すること
 - (イ) 狂犬病予防注射済票の引渡業務
- テ 市税関係の各種届出書・申請書の受付に関すること。
- ト 地方税法に基づく納税証明書の交付に関すること。
 - (ア) 納税証明書の交付請求の受付に関する業務
 - (イ) 納税証明書の作成に関する業務
 - (ウ) 納税証明書の引渡業務
- ナ 納税証明書以外の市税（料）関係証明書等の交付に関すること。
 - (ア) 市税（料）関係証明書等の交付請求の受付に関する業務
 - (イ) 市税（料）関係証明書等の作成に関する業務
 - (ウ) 市税（料）関係証明書等の引渡業務
- ニ 行政証明書の交付に関すること。
 - (ア) 行政証明書の交付請求の受付に関する業務
 - (イ) 行政証明書の作成に関する業務
 - (ウ) 行政証明書の引渡業務
- ヌ 転入（転出・転居）者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知に関すること。
- ネ 市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付に関すること。
- ノ 交通災害共済関係の各種届出書・申請書の受付に関すること。
- ハ 防犯対策事業関係の各種届出書・申請書の受付及び防犯灯交換球等の

- 引渡しに関すること。
- (ア) 防犯対策事業関係の各種届出書・申請書の受付に関する業務
- (イ) 防犯灯交換球等の引渡業務
- ヒ 農業委員会関係証明書等の交付に関すること。(※業務期間は、平成27年4月1日から平成29年7月31日までとする。)
- (ア) 農業委員会関係証明書等の交付請求の受付に関する業務
- (イ) 農業委員会関係証明書等の作成に関する業務
- (ウ) 農業委員会関係証明書等の引渡業務
- フ 岱明地域・横島地域予約制乗合タクシー利用登録申請書の受付に関すること。
- へ 各種証明書等手数料の領収に関すること。
- ホ 業務運用マニュアルの作成に関すること。
- マ 上記業務に関連する業務で市が指示すること。

4 引継期間

- (1) 受託者は、この引継期間において、市から提供する業務指示書及びヒアリング等を基に、業務運用マニュアルを作成し、市に納品すること。
- (2) 受託者は、この引継期間中において、社員の確保を行い、平成26年8月1日から円滑に業務遂行ができるように従事者に対して、接遇、個人情報保護及び危機管理に関する研修並びに市職員立会いのもと、現場研修及び操作研修を実施すること。
- (3) 受託者は、上記の研修を実施する場合、事前に「実施計画表」(任意様式)を市に提出すること。
- (4) 受託者は、研修終了後直ちに「研修報告書」(任意様式)を市に提出すること。
- (5) 引継期間に係る費用については、全て受託者の負担とする。

5 業務履行における留意事項

(1) 人員配置

窓口業務従事者の数は、常に業務量に見合った人員を配置し、業務に支障をきたさないようにしなければならない。

なお、業務については、即日処理を原則とする。

(2) 委託業務における指揮、命令等

ア この業務における従事者への指揮、命令、監督及び指導並びに従事者の管理及び育成は、この業務の範囲の一環として受託者が責任をもって実行すること。なお、従事者への指導、トラブル発生時の対応等に関する指揮、

命令等を行う監督者として、受託者はあらかじめ従事者の中から業務責任者を配置しなければならない。

市は、業務責任者に対し業務内容についての説明を行うものとする。

イ 受託者は、労務時間等に関する指示、休暇その他の管理に関することを事前に市と打ち合わせ、従事者は業務中に直接市から指示を受けないこととする。

ウ 職場への入退室に関する規律の決定及び管理、業務場所や直接指揮命令するものの決定は、受託者が行うこととする。

(3) 市との業務連携

受託者へ委託する業務の範囲は、届出等の受付、確認、端末入出力、その他これらに付随する業務までとし、各種証明書等の交付の審査、決定は市が行うものとする。

また、委託業務以外の問い合わせ等については、市職員に引き継ぐものとする。

(4) 苦情処理

原則として、窓口における苦情・トラブルについての対応は、受託者側が責任をもって行い、市への協議・引継ぎが必要な場合は、業務責任者から市へ協議・引継ぎを行うものとする。

(5) 守秘義務

受託者は、この業務を遂行するうえで知り得た情報に対する守秘義務を遵守すること。この守秘義務は、この業務をやめた後も当該業務に従事していた者に遵守させること。守秘義務を担保するため、受託者は従事者との連署による秘密保持に関する誓約書を提出するものとする。

(6) 個人情報の適正な取扱い

ア 個人情報の範囲

「個人情報」とは、玉名市個人情報保護条例第2条第1項第2号で定義する個人の情報であり、特定の個人が識別され、又は識別され得るもの（法人等の役員に関するものを除く。）をいう。

なお、個人情報には以下を含む。

(ア) 文書、入出力帳票、入出力画面、図表、台帳、マイクロフィルムなどに記載又は表示されている個人情報

(イ) 磁気ディスク、光ディスク、磁気テープ、磁気カード、ICカードな

どの電磁的記録媒体に記録されている個人情報

イ 個人情報の取扱いとは

この業務において、「個人情報の取扱い」とは、個人情報に関する収集、記入、編集、加工、修正、更新、検索、入力、蓄積、変換、合算、分析、複写、複製、保管、保存、搬送、伝達、出力、消去、廃棄等の一切の行為をいう。

ウ 個人情報の取扱いに係る留意事項

受託者は従事者に対して、個人情報の取扱いに関する次の遵守事項を周知し、従事者は個人情報の適正な取扱いに関する誓約書を市に提出しなければならない。

(ア) 個人情報の第三者への提供、漏洩、無断複写及び持ち出しの禁止

(イ) 業務場所への不要な物品の持ち込み禁止

(ウ) 業務場所からの物品の持ち出し禁止

(エ) 個人情報の電子メール等での送信禁止

(オ) 権限以外の行為の禁止

(カ) 玉名市個人情報保護条例上の罰則規定の周知

受託者は、個人情報の適正な取扱いに関する誓約書を提出した者以外の個人及び法人その他の団体に、個人情報の取扱いを行わせてはならない。

エ 関係法令及び玉名市個人情報保護条例等の遵守

受託者は、この業務の受託に伴う個人情報の取扱いについて、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び玉名市個人情報保護条例（平成17年条例第13号）を遵守しなければならない。

(7) 受託者の責務

ア この業務を遂行するに当たり、市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

イ 受託者は従事者全員に対して、接遇、個人情報保護、危機管理等の研修を実施すること。

ウ 受託者は業務に適した服装を定め、その身分を明確にするための名札を必ず着用させるものとする。また、その服装等は事前に市の承認を得ることとし、これらに係る費用は受託者の負担とする。

エ 受託者は、委託業務に関わる事故事件等不測の事態が発生した場合は、速やかにその状況を市に報告しなければならない。

6 事業計画書等の提出

- (1) 受託者は、毎年度の事業実施に先立ち、従事者の業務分担、研修計画、人員配置等を記載した事業計画書（任意様式）を提出し、市の確認を受けること。
- (2) 受託者は、業務の適正な遂行及び庁舎の保全管理のため、毎年度の業務実施に先立ち、顔写真付きの従事者名簿（任意様式）を市に提出すること。
なお、従事者に異動等があった場合も同様とする。
- (3) 受託者は、従事者が勤務する月の前月 25 日までに「勤務予定表」（任意様式）を市に提出すること。
- (4) 受託者は、毎日の業務終了後「業務報告書（日報）」（任意様式）に必要事項を記入し翌日中に、また、月ごとの「業務報告書（月報）」（任意様式）は、翌月の 10 日まで市に提出すること。

7 市が提供する業務システム端末機器等

- (1) 本業務において利用する業務システム端末や機器については、以下の数を上限として、市が無償で貸与する。

品名	配置場所		
	岱明	横島	天水
業務システム端末	4 台	3 台	3 台
プリンタ	2 台	2 台	2 台
スキャナ	1 台	1 台	1 台
レジスタ	1 台	1 台	1 台

- (2) 端末機器等の使用に当たっては、本市セキュリティポリシーを遵守するとともに、注意義務をもって取り扱うこととし、事務室から一切持ち出すことを禁止する。

8 委託料の支払

委託料は、受託者の請求により契約書に定める方法で支払うものとする。

9 契約期間満了に伴う引継ぎ

契約期間満了に当たっては、受託者が作成する業務遂行に係る業務引継書（任意様式）及び業務マニュアルの引渡しを行い、後任の受託者に業務引継ぎを行わなければならない。

10 その他

この仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は、その都度協議のうえ、定めるものとする。