

## 窓口業務委託仕様書

### 1 委託業務の名称 上天草市窓口業務委託

### 2 委託期間

平成27年10月1日から平成30年9月30日まで

ただし、平成27年9月1日から平成27年9月30日までの期間は準備期間とし、準備期間については、契約予定者と協議する。

### 3 業務実施の基本

受託者は、必要な知識及び技能を有するとともに、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、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。）を上天草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。

### 4 委託業務内容

委託業務の内容は次のとおりとする。ただし、業務の詳細については、仕様書詳細（別表1）のとおりとする。

- (1) 戸籍謄抄本等の交付に関する事。
- (2) 身分証明書の交付に関する事。
- (3) 埋葬・火葬許可に関する事。
- (4) 戸籍の附票の写しの交付に関する事。
- (5) 住民異動届に関する事。
- (6) 住民票の写し等の交付に関する事。
- (7) 住居表示証明書の交付に関する事。
- (8) 不現住証明書の交付に関する事。
- (9) 住民基本台帳カード関係の各種届出書・申請書の受付及び住民基本台帳カードの交付に関する事。
- (10) 個人番号カード関係の各種届出書・申請書の受付及び個人番号カードの交付に関する事。
- (11) 住民票コード変更届の受付に関する事。
- (12) 電子証明書関係の各種届出書・申請書の受付及び証明書の交付に関する事。
- (13) 印鑑登録申請に関する事。
- (14) 印鑑登録証明書の交付に関する事。
- (15) 旅券（パスポート）に関する事。

- (16) 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事。
- (17) 後期高齢者医療関係の各種届出（申請）書の受付及び被保険者証等の交付に関する事。
- (18) 国民年金関係の各種届出書・申請書等の受付に関する事。
- (19) 妊婦関係の各種届出書・申請書の受付に関する事。
- (20) 予防接種関係の各種届出書・申請書の受付及び予診票等の交付に関する事。
- (21) 特定健康診査等各種検診関係の各種届出書・申請書の受付及び手帳等の交付に関する事。
- (22) 児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する事。
- (23) 子ども医療の各種請求書・届出書の受付及び受給者証等の交付に関する事。
- (24) ひとり親医療の各種請求書・届出書の受付に関する事。
- (25) 児童扶養手当の各種請求書・届出書の受付に関する事。
- (26) 保育所関係の各種届出書・申請書の受付に関する事。
- (27) 生活保護の診療依頼書等の交付に関する事。
- (28) 障害者保健福祉関係の各種届出書・申請書の受付及び手帳の引渡に関する事。
- (29) 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事。
- (30) 高齢者福祉事業関係の各種届出書・申請書の受付に関する事。
- (31) 市税関係の各種届出書・申請書の受付に関する事。
- (32) 自動車臨時運行許可申請書の受付及び許可証の交付に関する事。
- (33) 畜犬関係の各種届出書・申請書の受付及び狂犬病注射済票等の交付に関する事。
- (34) 転入者へのごみ収集カレンダー、ごみ分別の手引き及びごみ袋の配付に関する事。
- (35) 市立斎場の予約確認に関する事。
- (36) 市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付に関する事。
- (37) 浄化槽設置整備事業補助金事前申請書の受付に関する事。
- (38) 下水道対象地域の確認に関する事。
- (39) 農林水産施設関係の各種届出書・申請書の受付に関する事。
- (40) 緑の募金の受付に関する事。
- (41) 農業者年金現況届の受付に関する事。
- (42) 農業委員会委員選挙人名簿登載申請書の受付に関する事。

- (43) 海運会館の使用願の受付及び鍵の貸与に関する事。
- (44) 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事。
- (45) 奨学金貸与申請書の受付に関する事。
- (46) 学校体育施設・社会体育施設使用願の受付及び鍵の貸与に関する事。
- (47) 市主催イベント等の申込書受付及びチケット等の販売に関する事。
- (48) 水道事業関係の各種届出書・申請書の受付に関する事。
- (49) 印刷機使用許可申請書の受付及び成果物の引渡に関する事。
- (50) 市税(料)証明書の交付に関する事。
- (51) 税・使用料・手数料等に関する事。
- (52) 各種証明の郵便請求等に関する事。
- (53) 口座振替依頼書の配布に関する事。
- (54) 各種委員・管理者等公募の受付に関する事。
- (55) 郵便物の受付及び発送に関する事。
- (56) 通送便の受渡しに関する事。
- (57) 本課への文書送達に関する事。
- (58) 窓口の案内に関する事。
- (59) 上記業務に関連する業務で市が指示する事。

## 5 準備期間における研修等

- (1) 受託者は、準備期間において、平成27年10月1日からスムーズな委託業務の執行が可能となるよう、従事者全員に対して、現場研修・操作研修(市職員立会のもと)並びに接遇、個人情報保護、危機管理の研修を実施することとする。
- (2) 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。
- (3) 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。

## 6 業務時間等業務条件

- (1) 業務は、月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (2) 常に業務量に見合った人員を配置し、即日処理を原則とする。

7 業務場所

市民課（松島庁舎）、大矢野窓口センター（大矢野庁舎）、姫戸統括支所、龍ヶ岳統括支所、その他上天草市が指定した場所とする。

8 業務を要しない日

土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始（12月29日～1月3日）

9 業務履行における留意事項は、次のとおりとする。

(1) 委託業務における指揮・命令等

- ① この業務における各業務に従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・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、従事者の指揮監督を行うに当たり、受託者はあらかじめ従事者の中から責任者及び副責任者を置くものとし、責任者不在時は副責任者がこれを行う。市は、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。
- ② 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。
- ③ 職場への入退場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。

(2) 業務日報及び報告事項

- ① 受託者は、契約締結後速やかに、従事者（責任者及び副責任者を含む。）の名前、業務経験を記した書類を市に提出すること。また、変更があった場合は、その旨を速やかに届け出ること。
- ② 受託者は、前月25日までに従事者の翌月の「勤務予定表」を市に提出すること。
- ③ 業務日報は、翌月の10日まで市に提出すること。

(3) 貸与備品等使用機器について

- ① 端末入出力作業については、市の指定する市民課等のOA機器を使用し、使用に当たっては、注意義務をもって取り扱うこと。
- ② 受託者が業務を遂行するに当たり、その業務を遂行するに必要なOA機器、事務用品は、市が無償で貸与し、事務室から一切持ち出すことを禁止する。なお、入力業務について、成果は市職員の確認を受けること。

(4) 守秘義務について

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従事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誓約書を提出するものとする。

(5) 個人情報の適正な取扱いについて

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、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び上天草市個人情報保護条例（平成17年上天草市条例第8号）を遵守しなければならない。

(6) 受託者の責務

- ① 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。
- ② 受託者は人材育成を図るため、従事者全員に対して、接遇、個人情報保護、危機管理の研修を実施し、終了後直ちに「検収報告書」を市に提出すること。また、新たに従事者を採用した場合は、研修を実施したうえで従事させること。
- ③ 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。
- ④ 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。

(7) 次期契約者に対する業務の引継ぎ

受託者は契約期間満了又は契約の解除により契約が終了する場合は、本業務の引継ぎが円滑に遂行できるよう、次期契約者に対して適切な引継ぎを行うこと。なお、引継ぎに要する費用は、受託者が負担すること。

(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) 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、上天草市及び受託者で協議の上、決定するものとする。