

## 島田市窓口受付等業務包括業務委託共通仕様書

### 1 目的

島田市（以下「委託者」という。）で取り扱う窓口における各種届書及び申請書の受付、各種証明書等の作成及び引き渡し並びに窓口案内等に関する業務を委託し、民間事業者のノウハウの活用及び創意工夫により効率的な業務の遂行と市民サービスの向上を図ることを目的とする。

### 2 業務の内容

委託業務の内容及び詳細は、別紙「島田市窓口受付等業務包括業務委託個別仕様書」のとおりとする。

### 3 業務委託期間

契約予定日	令和元年12月
業務準備期間	契約日から業務開始日まで
業務開始日	令和2年4月1日
業務終了日	令和6年3月31日

### 4 実施日時

実施日時は、別紙「島田市窓口受付等業務包括業務委託個別仕様書」のとおりとする。

### 5 実施場所

実施場所は、次のとおりとする。

所在地	庁舎名	実施場所	
島田市中心中央町1番の1	島田市役所本庁舎	1階	総合案内窓口
			市民課
			国保年金課
			子育て応援課
		2階	電話案内（DM室A又は1階 宿直室）
			課税課 納税課
島田市中河町283番地の1	島田市保健福祉センター	2階	長寿介護課
			健康づくり課
			国保年金課
島田市金谷本町2014番地の2	島田市金谷南支所	1階	金谷南地域総合課
島田市竹下470番地の2	島田市金谷北支所	1階	金谷北地域総合課
島田市川根町家山4153番地の6	島田市川根支所	1階	川根地域総合課

## 6 本業務に求められるサービス水準

各業務に求められるサービス水準は、市民サービスの向上を目的としていることから、利用者の満足度を確保することとする。

利用者の満足度はアンケートによるものとし、下記項目を参考にし、受託者が作成すること。また、内容については、事前に委託者の承認を得るものとする。

- (1) 実施回数 年1回以上（実施時期は委託者と協議すること）
- (2) アンケート数 300サンプル
- (3) 評価 3段階評価（良い・普通・悪い）
- (4) 評価項目（参考）

- ア 窓口表示のわかりやすさについて
- イ 申請書等の書きやすさについて
- ウ 窓口業務従事者の接遇について
- エ 説明のわかりやすさについて
- オ 待ち時間について

基本的な方針	主要事項	測定指標
島田市窓口受付等業務包括業務委託を通じて、市民サービスの向上を図る	利用者満足度の確保	3段階評価のうち「良い」及び「普通」の割合が90%以上

※利用者満足度アンケートの実施にあたっては回答者を無作為に選ぶことにより、集計結果に偏りが出ないように工夫をすること。

## 7 業務実施体制等

本業務を請け負う者（以下「受託者」という。）は業務を円滑にするため、業務遂行のための適切な能力を有した従事者を必要かつ十分に確保したうえで、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運営が可能な体制を構築すること。

### (1) 定義

- ア 管理責任者とは、業務を統括し、業務量の変動に応じた人員の増減等適切な調整を行い、委託者との交渉の権限を有する者。
- イ 統括現場責任者とは、各業務実施場所での業務遂行に関する統括を行う者。
- ウ 現場責任者とは、受託業務に関して十分な知識を有するもので、業務実施場所での業務遂行に関する指示、業務所管課との連絡調整を行う者。
- エ 現場副責任者とは、現場責任者が労務管理上不在となる場合または複数の部署を受け持つ場合に現場責任者の職務を代理で行う者。
- オ 業務従事者とは、現場責任者の指示や命令により業務を遂行する者。

### (2) 管理責任者、統括現場責任者、現場責任者、現場副責任者及び業務従事者

管理責任者、統括現場責任者、現場責任者、現場副責任者及び業務従事者（以下、「業務従事者等」という。）は、原則として受託者において直接雇用すること。

### (3) 管理責任者の業務

受託者は、管理責任者を指定し、委託者との窓口となり本業務全体の管理を行わせること。業務実施場所については、常駐することを求めない。

管理責任者の業務は次のアからエのとおりとする。

- ア 本業務全般の統括・掌握、委託者との調整及び連携
- イ 隔週で業務実施場所の巡回
- ウ 委託者との全体定例会への出席（毎月）
- エ 管理責任者を除く業務従事者等に対する労務管理、フォロー、業務指導及び業務全体のマネジメント

(4) 統括現場責任者の業務

受託者は、市役所本庁舎に統括現場責任者を常時配置し、各現場責任者を統括させること。なお、統括現場責任者は現場責任者を兼ねることができることとする。また、統括現場責任者が業務実施場所の巡回等により市役所本庁舎を離れるときは、市役所本庁舎内の現場責任者の中から統括現場責任者代理を選任し、配置すること。

統括現場責任者の業務は次のアからオのとおりとする。

- ア 管理責任者との連絡調整
- イ 管理責任者の代理による業務実施場所の巡回
- ウ 現場責任者及び業務従事者の統括
- エ 委託者との全体定例会への出席（毎月）
- オ 配置場所ごとの個別定例会の調整及び出席

(5) 現場責任者の業務

受託者は、委託者が指定する業務実施場所に現場責任者を常時配置し、各業務の指揮管理を行わせること。また、現場責任者が不在のときは、現場副責任者の中から現場責任者代理を選任し、配置すること。

現場責任者の業務は次のアからクのとおりとする。

- ア 業務所管課との連絡調整
- イ 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置
- ウ 配置場所ごとの個別定例会への出席（毎月）
- エ 業務従事者に対する指揮・監督
- オ 業務従事者に対する指導及び教育
- カ トラブル発生時における対応及び業務所管課への報告
- キ 各種報告書の作成及び提出
- ク 必要に応じ、全体定例会への出席

(6) 統括現場責任者及び現場責任者の配置場所

統括現場責任者及び現場責任者の配置場所については、次のとおりとする。

配置場所		統括現場責任者	現場責任者
島田市役所本庁舎	電話案内・総合案内窓口	○	○
	市民課		○
	国保年金課		○
	子育て応援課		○
	課税課・納税課		○
島田市保健福祉センター	長寿介護課・健康づく		○

	り課・国保年金課		
島田市金谷南支所	金谷南地域総合課		○
島田市金谷北支所	金谷北地域総合課		
島田市川根支所	川根地域総合課		○

(7) 従事者の被服等

本業務に従事する者の被服は、受託者が窓口業務に相応しい制服を用意するとともに、受託者が用意する名札を必ず着用すること。

(8) 突発的な欠員に対する対応

本業務に従事する者に欠員が生じた場合は、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本業務を円滑に遂行すること。

(9) 計画書等の作成及び提出

ア 業務計画書

受託者は任意の書式により、当該業務を円滑に開始するための事前研修、業務開始後の研修、業務実施に係る組織体制、業務引継に関する手順等に関する履行計画等が記載された業務計画書を業務開始日の2か月前までに業務所管課へ提出すること。

イ 業務にかかる手順等マニュアル

受託者にて作成・改訂した業務にかかる手順等マニュアルを業務開始日の1か月前までに業務所管課へ提出すること。

ウ 業務従事者名簿

受託者は任意の書式により、業務従事者等の氏名等が記載された名簿を業務開始日前までに業務所管課及び人事課へ提出すること。

なお、業務開始後に、本業務に新たに従事する者を雇用した場合には、その者が従事する前までに新たな名簿を業務所管課へ提出すること。

(10) 報告書等の作成及び提出

受託者は、次のアからウに掲げる報告書等を作成し、業務所管課に提出すること。ただし、イとウは、人事課にも提出すること。

報告内容及び様式については、業務所管課と協議し、決定すること。

ア 日報：業務履行日の翌日

イ 月報：業務履行月の翌月10日

ウ 年報：業務履行翌年度4月15日（ただし、契約満了の日においては、業務完了報告書と併せて提出すること）

(11) 委託料の支払い

委託料の支払いは、毎月払いとし、当該月報の確認検査完了後、受託者から提出される請求書を受け取った日から30日以内に支払うこととする。

ただし、年度末及び契約満了時については、年報の確認検査完了後、受託者から提出される請求書を受け取った日から30日以内に支払うこととする。

なお、請求書は「島田市窓口受付等業務包括業務委託個別仕様書」ごと提出すること。

## 8 受託者の責務

(1) 業務遂行に関する事項

- ア 受託者は、本業務を遂行するに当たり、関係法令及び本仕様書を遵守すること。
- イ 受託者は、本業務を円滑に遂行するため、委託者と情報共有を綿密に行うとともに、本仕様書の内容に不明な事項が生じた場合には、速やかに委託者と協議を行うこと。
- ウ 受託者は、本業務に係る苦情があった場合は、責任をもって対処すること。
- エ 受託者は、一般的な窓口対応として、制度の内容説明、申請書類等の提出書類への記載補助、内容及び必要書類の確認、配布等を行うこと。

(2) 守秘義務及び個人情報の取扱い

- ア 受託者は、本業務の遂行するに当たり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、島田市個人情報保護条例(平成17年条例第16号)その他の関係法令を遵守すること。併せて、特定個人情報(個人番号を含む個人情報をいう。)を取り扱う業務の遂行に当たっては、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)、個人情報保護委員会の定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインを遵守すること。
- イ 受託者は、本業務を遂行するに当たり知り得た個人情報及び業務に関する情報等(以下「個人情報等」という。)を他に漏らしてはならない。

また、受託者は個別仕様書に指示がある場合を除き、本業務を遂行することにより知り得た個人情報等を契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。これらの取扱いはこの契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- ウ 受託者は、本業務を遂行するに当たり個人情報等を収集するときは、その事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行うこと。
- エ 受託者は、特定個人情報を取り扱う従業者を明確にしておくこと。
- オ 受託者は、本業務に従事する者と、本業務の契約終了後又は退職後において有効な、個人情報等の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを本業務の開始までに委託者へ提出すること。

なお、業務開始後に、本業務に新たに従事する者を雇用した場合には、その者が従事する前までに上記誓約書の写しを委託者へ提出すること。

(3) 情報セキュリティの取扱い

受託者は、本業務を遂行するに当たり、島田市行政情報ネットワーク運用規程(平成17年訓令甲第11号)その他情報セキュリティに係る内規等に準じて、行政情報ネットワーク及び情報システム機器を取り扱うこと。

(4) 個人情報等の適切な管理

- ア 受託者は、本業務を遂行することにより知り得た個人情報等の漏えい並びに本業務において取り扱う個人情報等の改ざん、滅失及びき損の防止その他の個人情報等の適正な管理のために必要な措置を講じること。
- イ 受託者は、委託者の指示又は承諾がある場合を除き、この契約による事務を処理するために委託者から引き渡された個人情報等が記録された資料等を複製し、又は複製しないこと。
- ウ 受託者は、この契約の終了(解除の場合を含む。)後又は委託者からの求めがあった

ときは、本業務において入手し、又は、作成した個人情報等を含む資料及び電磁的記録を委託者へ返還し、又は、委託者の指示する方法により廃棄すること。また、当該情報の返還及び廃棄に際しては、委託者と受託者間で次の書面の交付を行うこと。

(ア) 返還時

委託者は当該情報の返還を受けたことを証する書面を受託者に交付すること。

(イ) 廃棄時

受託者は当該情報を廃棄した旨を証する書面を委託者に交付すること。

エ 受託者は、本業務の開始までに業務実施場所ごとの個人情報等の管理者を指定すること。個人情報等の管理者は、業務実施場所における個人情報等の適切な取り扱いを確保するため必要な措置を講じること。

オ 委託者は、必要があると認めるときに、受託者が本業務を遂行するに当たり取り扱っている個人情報等の管理状況について随時に実地調査することができる。委託者が個人情報等の管理方法について、本仕様書「8 受託者の責務」において示した法令、規程及びガイドライン等に違反することを理由として受託者に改善を申し入れた場合、受託者はこれに従うこと。

(5) 事故発生時の対応

ア 受託者は、自己の責めに帰すべき場合か否かに関わらず、本業務において取り扱う個人情報等について、漏えい、改ざん、滅失、毀損、本業務の目的外の利用、不適法な収集等を発見したときは、直ちに委託者に事故の内容を報告し、具体的な対応について協議を行うこと。ただし、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、受託者は当該処置後直ちに委託者に事故の内容及び処置について委託者に報告し、以後の対応について協議を行うこと。

イ 受託者は上記協議の後、事故再発防止策を書面により委託者へ提出すること。

## 9 使用することができる設備、機器等

(1) 設備、機器等

業務の遂行に必要な設備、機器等（以下「備品等」という。）は、原則として、委託者が貸与する。受託者が使用することができる備品等は、各業務実施場所において委託者が指定する電話機、市役所本庁舎2階印刷室及び島田市保健福祉センター2階図書室内のコピー機等のほか、別紙「島田市窓口受付等業務包括業務委託個別仕様書」に記載するものとし、無償で使用できるものとする。

また、効率的な業務を実施するために必要な備品等がある場合は、あらかじめ委託者の承認を得た上、受託者の負担により持ち込むことができる。この場合において、あらかじめ委託者と協議し、委託者が提供する備品等と識別できるよう必要な措置を講じなければならない。

業務従事者等が、故意又は過失により、建物、備品等を損傷した場合には、直ちに事業所管課に届けるとともに、その損害を賠償しなければならない。

(2) 情報機器等の持ち込み制限

受託者は、情報端末（デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ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、業務遂行において情報端末等を持ち込む必要があると考えられる場合には委託者へ協議し、委託者の承認を得た場合のみ委託者が指定する条件下において持ち込み、利用することができる。

なお、下記についても留意すること。

- ・受託者は、許可を得て持ち込んだ端末を、委託者のネットワークに接続することを禁止する。
- ・受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については委託者と協議のうえ決定すること。

### (3) 情報端末機利用におけるID及びパスワード

委託者は、情報端末機の利用における個人識別及びアクセス制限のため、業務従事者へID及びパスワードを付与しなければならない。業務従事者は、これにより許可された情報以外にアクセスしてはならない。

## 10 独自サービス提供における業務スペース

収入印紙、県証紙及び郵券の販売等、市民の利便性向上に資する独自のサービスを提供するために、業務スペースの一部を使用する場合は、委託者と協議するものとする。

## 11 本業務に従事する者の駐車場等

(1) 本業務に従事する者の駐車場については、次のとおりとする。

- ・島田市役所本庁舎…必要に応じて受託者において用意すること。
- ・島田市保健福祉センター…必要に応じて受託者において用意すること。
- ・島田市金谷南支所…必要に応じて受託者において用意すること。
- ・島田市金谷北支所…委託者において、有料で貸与する。
- ・島田市川根支所…委託者において、有料で貸与する。

なお、巡回業務において使用する車両1台の駐車場については、委託者が指定する場所に駐車することを認める。

(2) 本業務に従事する者の駐輪場については、委託者が指定する場所に駐車することを認める。

## 12 本業務に従事する者の休憩及び待機場所

本業務に従事する者の休憩及び待機場所については、委託者が指定する場所とする。また、ロッカーについては、受託者決定後、双方協議のうえ決定する。

## 13 業務従事者等に対する研修

(1) 受託者の責務

ア 受託者は、業務従事者等に対し、本業務の開始前及び開始後に、業務を遂行するに当たり必要な知識を習得する為の研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。なお、業務開始後の研修については、定期的に行うこと。

イ 受託者は実施した研修内容を委託者へ報告すること。

ウ 受託者は、業務従事者等に対し、本業務を遂行するに当たり遵守すべき事項を周知すること。

## (2) 委託者の責務

委託者は、業務開始前に本業務を遂行するに当たり必要な実務を習得するための研修会を開催する。管理責任者の参加は必須とし、他の業務従事者等もこの研修会に参加すること。ただし、やむを得ない事情によりこの研修に参加できなかった者又は業務開始後新たに本業務に従事する者に対して、管理責任者は必ず研修内容を伝えなければならない。

## 14 引継ぎ

### (1) 委託者からの引継ぎ

委託者は、本業務の引継ぎが円滑に実施されるよう、受託者に対して必要な措置を講ずる。

本業務を新たに実施することとなった受託者は、業務開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、委託者から業務の引継ぎを受けることとする。

### (2) 本委託事業終了の際に受託者の変更が生じた場合の引継ぎ

委託者は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託者及び次回の受託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。

本委託事業の終了に伴い受託者の変更となる場合には、受託者は、当該業務の開始日までに、業務引継書により、次回の受託者に対し、引継ぎを行うこととする。

## 15 緊急時の対応

(1) 受託者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、委託者と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受け、提出すること。

(2) 緊急を要する場合は、受託者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく委託者へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

(3) 受託者は、災害等が発生した場合には、来庁者の安全を確保すること。

## 16 再委託

受託者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、委託者に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

## 17 損害の賠償

業務の遂行に当たり、受託者の責めに帰すべき事由により、委託者又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

## 18 業務実施場所等の変更

市役所本庁舎については、令和5年度中に建て替えによる移転が予定されている。また、金谷南支所、金谷北支所については、機能の統合が予定されている。それにより、業務実施



場所等が変更となる可能性がある。

## **19 協議**

法令や制度の改廃等により、臨時の対応や仕様の変更が必要な場合には、委託者と受託者が誠実に協議した上で定める。