

尾道市窓口サービス関連事務の業務委託仕様書

1 委託業務の名称

尾道市窓口サービス関連事務の業務委託として、次の3業務を委託する。

- (1) 保険年金課窓口等業務
- (2) 子育て支援課窓口等業務
- (3) 社会福祉課入力等業務

2 委託期間

(1) 準備期間

契約締結日から令和5年1月31日までの間に、委託者から受託者へ委託業務の説明、マニュアルの提供、実施方法の調整等を行う。

(2) 業務引継

令和4年12月1日から令和5年1月31日までの間に、新たな受託者は委託者及び現受注者から業務を引き継ぎ、うち15日程度は業務責任者、副業務責任者及び業務従事者の予定者の全てが実際の業務を行う実地演習を行う。

(委託料を見込むために上記期間を設定しているが、委託料の範囲内であれば上記期間以前においても業務引継を行うことは可能である。)

(3) 委託本稼働

令和5年2月1日から令和8年1月31日まで

3 履行場所

広島県尾道市久保一丁目15番1号 尾道市役所 本庁舎

4 業務の履行日時

(1) 業務時間

原則、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、始業準備に要する時間及び業務状況による業務終了の延長時間も業務時間に含める。

(2) 業務実施日

土曜日、日曜日、年末年始(12月29日～翌年1月3日)及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日を除く日とする。

(3) その他

ア 午前8時30分までに受付準備を完了すること(受付準備中に市民対応が必要な場合は、臨機に対応すること。)

イ 午後5時15分時点で窓口を利用者がいる場合(関係課窓口を利用者がおり、午後5時15分までに関係課から連絡がある場合を含む。)は、当該利用者へ

の対応及び業務整理が済むまで業務（端末の準備・終了、金銭の準備・保管、各種連絡調整等）を行うこと。

- (4) 上記の日時以外で業務を行う場合は、あらかじめ委託者と受託者双方で協議する。

5 業務の内容

- (1) 委託業務の内容は、別紙委託業務一覧のとおりとし、認定、決定など判断を要する場合や公権力の行使に該当する業務は、対象外とする。
- (2) 制度変更、関連手続の廃止・追加等があった場合は、委託者及び受託者が協議の上、委託業務の内容を変更する。
- (3) 受託者のノウハウを活用することにより、柔軟かつ安定的なサービス提供体制を構築するとともに、窓口サービスを効果的・効率的に実施する。

6 業務体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、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。

(1) 定義

ア 管理者とは、本業務を統括し、人員の管理、教育の実施、法令順守の推進等を行うとともに、委託者と本業務の履行に係る協議を行う窓口となる者をいう。

イ 業務責任者とは、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、委託者との注文に関する交渉等の権限を有している者をいい、業務従事者を兼任することができる。ただし、業務従事者との兼任は、業務責任者としての業務遂行に支障を及ぼさない範囲内とする。

ウ 副業務責任者とは、業務責任者が休暇等により不在又は事故のとき、業務責任者の任にあたる者をいう。

エ 業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者をいう。

(2) 業務責任者及び業務従事者

受託者は、業務実施に係る業務従事者の配置体制について、業務の繁忙度合い等を考慮しつつ、適正に業務を遂行できる体制を整える。

(3) 業務責任者の配置及び業務

ア 受託者は、本業務の実施に当たり、受託業務内容、業務システムの仕様及び操作に精通し、作業従事者に対して適正な処理を指導できる業務責任者を常時配置する。

イ 受託者の責任において業務の実施に必要な人数の業務責任者を配置し、業務責任者は、次の以下の(7)から(8)までに掲げる業務を実施する。

- (7) 委託者との連絡調整

- (イ) 各種報告書の提出
- (ロ) 業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
- (ハ) 業務従事者に対する指揮・監督
- (ニ) 業務従事者に対する指導及び教育
- (ホ) トラブル発生時における対応・報告

ウ 業務責任者は、委託者との情報共有について定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けるとともに、業務に関する委託者からの連絡事項を速やかに業務従事者に伝達する。

(4) 業務責任者及び業務従事者の服装等

業務責任者、副業務責任者及び業務従事者は、業務時間中は、名札及び制服を着用するとともに、受託者の社員証等の身分証明書を携帯する。なお、これらに要する費用は、受託者の負担とする。

(5) 突発的な欠員に対する対応

受託者は、業務責任者又は業務従事者に欠員が生じた場合も、速やかに副業務責任者又は代替の業務従事者を配置するなど、本事業を停滞させることのない円滑な体制を確保する。

(6) 各種報告書等の作成及び提出

受託者は、次のアからカまでに掲げる報告書等を作成し、委託者に提出する。

- ア 業務計画書
- イ 業務手順及び人員の配置を明らかにした書類等
- ウ 業務責任者、副業務責任者及び業務従事者の名簿
- エ 業務報告書（課題とその改善策、対応状況等を記載した日報・月報・年報）
- オ 研修実施報告書（業務を遂行するために必要な能力を習得させる研修）
- カ 自己点検シート・業務改善報告書

7 情報セキュリティ

受託者は、本業務の性質に鑑み、次の事項に十分に留意して業務を遂行する。

(1) 個人情報の保護

電子データや帳票類をはじめ、相談対応等により知り得た申請者の個人情報（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）第2条第5項に規定する個人番号をその内容に含む個人情報（以下「特定個人情報」という。）を含む。以下同じ。）については、情報の漏えい、滅失、毀損等を防止し、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じる。

(2) 情報漏えいの防止

本業務に携わった者は、個人情報及び業務の遂行を通じて知り得た情報を漏ら

してはならず、その職を退いた後も同様とする。

(3) 情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施に当たっては、委託者が定める尾道市個人情報保護条例（平成6年条例第2号）、尾道市個人情報保護条例施行規則（平成7年規則第30号）、尾道市セキュリティーポリシー（平成16年4月1日策定）のほか、個人情報の保護に関する各種規程等について委託者の職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意し、特定個人情報については、機密事項として特に慎重に取り扱い、その保護に努める。

(4) 業務責任者は、緊急時の連絡体制及び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認を受ける。

(5) 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。

8 関係法令の遵守

受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等、関係法令に基づいて適正に業務を遂行する。

9 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、事前の書面による了承を委託者から得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

10 作業環境

(1) 執務スペース

執務スペースは、履行場所内のあらかじめ定めたスペースとする。ただし、必要に応じて、他のスペースで執務を行うことは可能とする。

(2) 設備・機器

業務に必要な机、椅子、端末、OA機器等は、委託者が貸与する。

(3) 消耗品等

筆記用具等の消耗品は、受託者が準備する。ただし、コピー用紙及びプリンタートナーは、委託者が業務上必要と認める範囲内において支給する。

(4) 資料等

本業務を行うために必要な委託者が所有する資料等は、必要に応じて受託者に貸与する。ただし、委託者の許可なく業務拠点外へ持ち出すことはできない。

11 教育・研修

- (1) 受託者は、本業務に必要なスキル及び個人情報保護等の安全対策を維持・向上させるため、定期的に研修を実施し、資質と業務遂行能力の向上を図る。
- (2) 教育及び研修は、費用も含め全て受託者の責任において行い、実施した内容は、研修実施報告書により委託者へ報告を行う。

1.2 履行状況の確認

(1) 基本的な考え方

受託者は、仕様書添付の委託業務一覧の処理件数を標準的に処理すべき件数と認識し、委託業務の円滑・確実に遂行し、委託者は、その履行状況を確認するため、受託者に報告を求めるものとする。

(2) 履行水準

本業務における履行すべき水準は、次のとおりとする。

① 適切な人員体制	事業実施に必要な人員・体制が確保されているか。
② 責任体制の確立	従事者への管理監督体制・責任体制が確保されているか。
③ 人材育成	従事者への十分な研修等・情報提供が行われているか。 委託者へ直接、業務指示を要求していないか。
④ 安全管理体制	事故の未然防止の取組みが行われているか。 事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されているか。 従事者への教育・訓練が行われているか。
⑤ 個人情報保護、情報セキュリティ、法令遵守体制	守秘義務、個人情報保護、情報セキュリティ、法令遵守に対する対応が行われているか。
⑥ 市民サービス	親切かつ迅速な対応が行われているか。 公平なサービス提供及び応対が行われているか。 身だしなみや言葉遣いが適切であるか。
⑦ 業務の実施状況	各業務が遅滞なく適切に行われているか。 来庁者の利便性向上に向けた取組みが行われているか。 来庁者のクレームや要望に対する対処は適正に行われているか。 各種マニュアルが適正に整備されているか。
⑧ 創意工夫	業務に関する受託者による創意工夫が行われているか。

(3) 履行状況の確認の実施

委託者は、履行水準への達成状況の確認を次のとおり実施する。

ア 定期確認

- (7) 受託者は、月ごとの業務実施状況及び履行水準の達成状況について、「自己点検シート」を作成し、委託者へ提出する。
- (イ) 委託者は、提出された自己点検シートに基づき、必要に応じて実施の確認を行い、業務実施状況及び履行水準について評価を行う。

イ 履行水準に達しない場合

- (7) 定期確認の結果、履行水準に達していない場合は、委託者は、受託者に対して「業務改善事項通知書」を送付し、受託者は、直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について委託者へ業務改善報告書を提出する。
- (イ) 委託者は、業務改善報告書の提出を受けたときは、速やかに確認の上、業務改善モニタリング結果通知書を送付する。なお、改善措置を講じる際に生じた経費等は受託者の負担とする。

(4) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

ア 委託業務の内容において、制度改正や取扱方法等の変更（関係規定の改正や委託者の制度の見直し等による取扱いの変更、業務システム等の導入等）や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、委託者及び受託者双方で協議の上、対応措置について決定する。

イ 窓口サービスを取り巻く環境の変化に伴い、今後、新たな業務を実施する場合や実施場所に変更を生じる場合は、委託者及び受託者双方で協議の上、仕様及び契約内容の変更を行う場合がある。

(5) 委託業務の表示等

受託者は、業務を実施する場所において、利用者に対し、当該業務が委託者の委託を受けて実施されている旨を明らかにする表示をする。

(6) 適用除外

地震等の災害その他受託者の責めに帰さない事由（委託者が認める場合に限る。）は、本仕様書に定める義務の履行の適用除外とする。

1.3 事前準備

- (1) 受託者は、業務開始日までに、本業務の内容を把握し、要員計画等運営に必要な業務設計を行うこと。
- (2) 委託者が提供するマニュアルやヒアリングなどを通じて、業務開始日には業務従事者が自立的、安定的に業務ができるようマニュアル内容を精査・充実させ、従事者用業務マニュアルを作成する。
- (3) 従事者用業務マニュアルは、業務開始日までに委託者へ提出し、その後も必要の都度、内容の修正を行い、委託者へ提出する。

1.4 契約終了時の業務引継ぎ

- (1) 契約終了後に他の事業者（以下「引受者」という。）が本業務を受託することとなった場合は、引受者が業務開始日から円滑に業務を行えるよう、受託者は、本業務の実施方法、未了業務等について2か月以内で委託者及び引受者へ業務の引継ぎを行う。
- (2) 引継ぎに当たっては、必要に応じて文書とし、事務引継書を作成し、委託者及び引受者へ引き渡す。
- (3) 引継ぎに際しては、業務の詳細について把握している者が行う。
- (4) 引継ぎに要する費用は、受託者の負担とする。

1.5 その他

- (1) 業務責任者、副業務責任者及び業務従事者の管理・監督は、受託者が行う。
- (2) 受託者は、本業務の遂行に当たり必要な処理判断基準等を作成し、事前に委託者の確認を受ける。
- (3) 業務従事者から委託者の職員への委託業務に関する質問は、緊急又は特殊なもの及び委託者が特別に認める場合を除いて行うことができない。
- (4) 受託者は、本業務を遂行するに当たり、トラブル及び異例な事案が発生した場合は、委託者へ直ちに報告し、対応方法を協議する。なお、苦情等は、受託者において責任を持って対応するとともに、現状分析と解決策を講じて委託者へ報告する。
- (5) システム障害等の緊急事態が発生した場合は、双方協議のうえ解決する。
- (6) その他本仕様書に明記されていない事項は、双方協議の上、決定する。