

流山市おおたかの森市民窓口センター窓口業務等業務委託仕様書

1 目的

本業務は、流山市おおたかの森市民窓口センターの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渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託することにより当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

2 履行期間

令和7年10月1日から令和12年9月30日まで

ただし、受託事業者は令和7年10月1日から安定した運用ができるよう、契約締結日の翌日から、従事者への事前教育、訓練等を行わなければならない。

3 履行場所

千葉県流山市おおたかの森北一丁目2番地の1
流山市おおたかの森市民窓口センター

4 実施日時

(1) 勤務日

次のアからウに該当する日を除く日とする。

ア 日曜日

イ 「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

ウ 年末又は年始における日で「流山市の休日を定める条例」
(平成元年条例第23号)に規定する休日

(2) 勤務日時

ア 勤務時間

(ア) 月曜日から金曜日まで

午前8時30分から午後7時まで

(イ) 土曜日

午前8時30分から午後5時まで

イ 実施時間

- (ア) 午前 8 時 30 分までに業務開始ができること、また、上記時間内に案内した案件は、処理終了までとする。
- (イ) 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）及びその関連法令を遵守すること。
- (ウ) 上記実施時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、流山市と予め協議の上、流山市が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。

5 委託料の支払

委託料の支払いは、令和 7 年 10 月から令和 12 年 9 月以降に月々の委託者の検査に合格後、委託料の 60 分の 1 に相当する額を受託事業者の請求を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。

6 業務内容

「別添 1 業務内容詳細」のとおり

なお法改正等に伴い業務の大幅な変更がある場合は別途協議する。

7 実施体制

受託事業者は、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業務の遂行が可能な体制を構築することとする。

また、外国人の市民へも対応ができるような体制を構築すること。

(1) 定義

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、受託業務に関する交渉等の権限を有している者を指す。また、受託業務について十分な能力を有することを必要とする。

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指す。

(2) 業務責任者及び業務従事者

業務責任者及び業務従事者は、原則として受託事業者において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに流山市に報告し、対策を施すこと。

(3) 業務責任者の配置及び業務

ア 受託事業者は、本業務の実施に当たり、業務責任者を常時配置すること。業務責任者の配置に当たっては、受託事業者の責任において業務の実施に必要な人数を配置すること。

業務責任者は、以下の（ア）から（カ）に掲げる業務を実施すること。

（ア）流山市との連絡調整

（イ）各種報告書の提出

（ウ）業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置

（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、報告

イ 業務責任者は流山市との情報共有を図るため、月次の定例会議を開催する等、定期的な情報交換の場を設けることとする。

また、業務に関する流山市からの連絡事項が速やかに業務従事者に伝わる体制を整備すること。

（４）各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、次のアからウに掲げる報告書等を作成し、流山市に提出すること。

ア 業務報告書

（ア）報告時期

月次

翌月初めを基本として、流山市と協議の下、行うこととする。

（イ）報告内容

以下のとおり

・窓口集計処理

様式は「別添２ 窓口集計処理」その１からその４のとおり。ただし、旅券業務については、下表の件数及び内訳数とし、様式は定めないこととする。

1	各日の種別申請件数
2	各日の種別交付件数
3	各種申請者住所別内訳（市町村単位）

・届出書、申請書等への記載漏れ・誤記載件数及び割合

- ・ 本人確認漏れ件数及び割合
- ・ 誤交付件数及び割合
- ・ 手数料徴収漏れ件数及び割合
- ・ 受託事業者の責めに帰すべき事由による接客に対するクレーム件数並びに改善案

イ 業務手順を明らかにした書類等

(ア) 報告時期

手順更新時及び契約終了時

(イ) 報告内容

受託事業者にて作成・改訂した業務にかかる手順等マニュアルとその他の改善提案等

ウ 業務従事者名簿

当該名簿は本業務に関すること以外には使用しないこと。また、報告時期は契約締結後履行期到来前及び業務事業者が変更したときとする。

8 サービス要求水準

本委託契約におけるサービス品質の確保を目的として、それらを測定する指標を定めるとともに、各指標に対してサービス要求水準を定める。受託事業者は、定められた各水準の維持、達成及び向上に向けて最大限の努力を払わなければならない。

(1) 定義

測定すべき指標、要求水準は下表のとおり。

項番	指標	要求水準
1	各種事務処理時間	市職員と同等以内
2	届出書、申請書等への記載漏れ・誤記載	1. 5 %
3	本人確認漏れ	1. 5 %
4	システム入力誤り	1 %
5	手数料徴収漏れ	0 %
6	証明書等誤交付	0 %
7	個人情報の漏えい及び紛失事故	0 %
8	受託事業者の担当者満足度	80 %

(2) 測定

各指標の測定サイクルは(1)表内項番1は四半期、2から7は毎月、8は半年を目安とする。

9 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

ア 受託事業者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号)及びその関連法令、「流山市個人情報の保護に関する法律施行条例」(令和4年条例第21号)並びに「流山市個人情報の保護に関する法律等施行規則」(令和5年規則第13号)、個人情報保護委員会の公表している「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」及び別記「委託先における個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

イ 受託事業者は、以下のいずれかの認証を取得していること。

(ア) プライバシーマーク(Pマーク)

(イ) ISMS

ウ 受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了(解除の場合を含む。)した後においても同様とする。

エ 受託事業者は、業務責任者及び業務従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに流山市へ提出すること。なお、業務開始後に、業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを流山市へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

ア 受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等(以下「届書等」という。)について、漏えい、紛失、き損等が発生しないよう必要な措置を講ずること。

イ 受託事業者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の

全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講ずること。

(3) 受託事業者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、業務を実施するために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。

(4) 受託事業者は、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。

10 使用できる設備、機器等

受託事業者が使用することができる設備、機器等は以下のとおりとし、流山市が用意する。ただし、受託事業者の責めに帰す事由により設備、機器等の機能が損なわれた場合、受託者の負担にて、充足又は費用弁償すること。

- ・住民記録・証明発行等システム端末 9 台
- ・プリンタ 3 台
- ・カードプリンタ 4 台
- ・印鑑登録用スキャナ 5 台
- ・複写機 1 台
- ・電話機 3 台
- ・ファックス 1 台
- ・シュレッダ 1 台
- ・受付カウンタ 9 台
- ・発券機 1 セット
- ・窓口用レジスター 1 台
- ・窓口用キャッシュレス決済端末 1 台
- ・事務用机 15 台
- ・椅子 13 脚
- ・キャビネット 5 台
- ・旅券保管用金庫 1 台
- ・光熱水費、通信費、各種トナー、印刷用紙
- ・従事者用ロッカー 2 台（扉 5 枚、鍵 5 個）

・ 休憩室

1 1 引継ぎ

本業務の終了に伴い受託事業者が変更となる場合には、受託事業者は、当該業務の開始日までに、上記 7 - (4) - イ及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、次回の事業者に対し引継ぎを行うこととする。

引継ぎに係る書類作成や提供に関する経費は本公示の受託事業者が負担すること。

流山市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、民間事業者及び次回の事業者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

1 2 緊急時の対応

- (1) 業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、流山市と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。
- (2) 緊急を要する場合は、受託事業者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく流山市へ報告する等、必要な措置を直ちに講ずること。

1 3 その他

- (1) 受託事業者が受託業務に関して派遣労働者を受け入れる場合、関連業務で既に流山市が受け入れている事業者を指名することはできない。
- (2) 本委託契約に基づいて受託事業者が流山市に引渡が完了するまでの間に受託事業者が保管する現金等の一部または全部が流山市又は受託事業者の責めに帰すことができない事由により盗難、滅失、毀損したときは、その盗難、滅失、毀損による危険は受託事業者が負担する。
- (3) 契約締結日の翌日から履行期間までの準備期間に生ずる一切の費用は受託事業者が負担するものとする。また、準備中に当該準備に携わる者に起因する問題については、受託事業者の責任の下で解決するものとする。

- (４) 本仕様書に定めのない事項については、流山市と協議のうえ、決定することとする。