

(案)

大阪市平野区役所

住民情報業務等委託 長期継続契約

業務仕様書

令和4年5月

大阪市平野区役所

目次

第1章 委託業務の概要

1	委託業務名称	4
2	委託の目的	4
	(1) 柔軟性を備えた運用体制の確立と効率化	4
	(2) 作業品質の確保と安定した業務運営の維持	4
3	委託業務の基本的な考え方	4
	(1) スムーズかつ安定的な業務の移行	4
	(2) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営	4
	(3) 市民満足度の向上	5
	(4) 個人情報保護の徹底	5
	(5) モニタリングの実施と品質の向上	5
	(6) 本市と受注者の緊密な連携	5
4	委託業務の基本的要件	5
	(1) 委託期間と全体スケジュール	5
	(2) 詳細スケジュール	6
	(3) 履行場所	6
	(4) 運営日・運営時間	7
5	委託業務とその概要	7
	(1) 運営準備業務	7
	(2) 運営業務	8
6	受注者と本市の主な役割分担	10
	(1) 基本的な考え方	10
	(2) 受注者と本市の主な役割分担	10
7	前提条件	11
	(1) 守秘義務及び資料等の複製の禁止	11
	(2) 委託業務における指揮・命令等	11
	(3) 信用失墜行為の禁止	11
	(4) 業務従事者の服装等	11
	(5) 資料等の適正な保管	11
	(6) 危機管理	11
	(7) 本市が提供する業務システム端末機等	12
	(8) 物品等の保守管理	13
	(9) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更	13

第2章 委託業務の詳細

1	運営準備業務	14
	（1）業務設計・マニュアル作成業務	14
	（2）業務実施体制の構築・要員配置	15
	（3）要員教育業務	17
	（4）ファシリティ整備	19
	（5）業務の導入管理（運営準備・業務引継）	21
2	運営業務	22
	（1）窓口処理業務	22
	（2）郵送等処理業務	34
	（3）手数料の徴収・収納業務	37
	（4）フロアマネージャー業務	37
	（5）報告・管理業務	38

第3章 サービス水準

1	基本的な考え方	40
2	運営方針	40
3	満たすべきサービス水準	42
	（1）指標とサービス水準の概要	42
	（2）サービス水準の指標値の算出にかかる「達成目標値」の設定	50
	（3）サービス水準の評価方法	52
	（4）満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告	55
4	適用除外	55

第4章 その他

1	契約終了時の業務の引継ぎ	56
2	セキュリティーポリシー	57
	（1）入退室管理の徹底	57
	（2）要員の管理	57
	（3）その他情報セキュリティー対策の実施	57
3	納入成果物	58
4	委託事業費の支払	59

5	留意事項	59
	(1) 関係法令等の遵守	59
	(2) 本市施策との整合性	60
	(3) 提案内容の遵守	61
	(4) 第三者賠償	61
	(5) 個人情報漏えい等事故防止	61
	(6) 再委託	61
	(7) 疑義を生じた案件の取扱い	62
	(8) 業務の流れについて	62
	(9) 想定業務量	62
	(10) 「大阪市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた合理的配慮の提供	62
	(11) その他	63

第5章 特記仕様書

1	職員等の公正な職務の執行の確保に関する特記仕様書	64
2	秘密保持に関する特記仕様書	65
3	暴力団等の排除に関する特記仕様書	67
4	グリーン配送にかかる特記仕様書	68

【別紙】

別紙1	本市が提供する執務スペース等	
別紙2	取扱証明書及び取扱届出一覧	
別紙3	重要管理ポイント	
別紙4	主な業務に関する業務フローや業務工程の考え方	
別紙5-1	事務処理件数	
別紙5-2	窓口サービス提供の環境に関するデータ	
別紙6	取扱様式例	
別紙7-1	サービス水準の指標「標準処理時間」の測定にかかるイメージ図	
別紙7-2	サービス水準の指標「処理誤り割合」の現行契約における達成状況	
別紙7-3	サービス水準の指標「標準処理時間」の現行契約における達成状況	

第1章 委託業務の概要

1 委託業務名称

大阪市平野区役所 住民情報業務等委託

2 委託の目的

大阪市においては、「民間でできることは民間に委ねる」との考え方のもと、市民サービスの向上と効率的な業務運営の実現に向けて、「平野区役所住民情報課」における住民情報業務（窓口処理業務・郵送等処理業務）、手数料の徴収・収納業務、フロアマネージャー業務、その他関連業務について、個人情報の保護に十分留意したうえで、以下の効果をめざして本仕様書及び特記仕様書に基づき業務を委託する。

（1）柔軟性を備えた運用体制の確立と効率化

住民情報の窓口を訪れる来庁者数は繁閑があり、状況の変化に合わせた人員の配置を行い、効率的な運用体制を確立することで、業務運営コストの低減を実現する。

（2）作業品質の確保と安定した業務運営の維持

市民へ提供する委託業務については、明確かつ客観的なサービス水準の指標を設定し、サービス水準の維持・向上を図るためのチェック体制を確立することにより、業務全体の作業品質を確保し、一方で、市職員については、専門性の高い業務や、公権力の行使にあたる業務などに専念することで、安定した業務運営体制を維持し、総体として行政サービスの向上を図る。

3 委託業務の基本的な考え方

以下の基本的な考え方に基づいて業務を遂行すること

（1）スムーズかつ安定的な業務の移行

業務の混乱・市民サービスの低下を招かないよう契約締結から委託業務開始までの間に要員確保や体制構築をはじめとした責任のある業務設計及び要員教育等を行い、業務のスムーズかつ安定的な移行を実現する。

（2）民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営

効率的な運営手法や顧客対応スキルなど受注者が有するノウハウを最大限に活用し、業務の目的を実現する。

(3) 市民満足度の向上

市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ迅速丁寧に対応するとともに、必要な場合は、市職員と円滑な連携を図り、市民満足度の向上に努める。

(4) 個人情報保護の徹底

本業務は、個人情報を厳格な管理のうえで取り扱うことが必要な業務であり、受注者は本業務の実施にあたって、「個人情報保護法」及び「大阪市個人情報保護条例」を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。

(5) モニタリングの実施と品質の向上

(1)～(4)の基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、受注者は定期的なモニタリングを行い、常に業務の質、精度の維持・向上に努めること。

(6) 本市と受注者の緊密な連携

受注者は、市民と直接接する第一線の窓口業務であることを認識し、自己の責任性で業務を遂行することを前提としたうえで、適切な範囲で、本市と受注者が緊密に連携を行える体制を互いに構築し、サービス向上に努めること。

4 委託業務の基本的要件

受注者は、以下の基本的要件を満たしたうえで業務を実施する。また、本仕様書に記載のない細部事項は、発注者としての本市（以下、単に「本市」という。）と受注者が協議のうえ定める。

(1) 委託期間と全体スケジュール

ア 委託期間

契約締結日から令和7年11月30日まで

イ 全体スケジュール

- ・ 契約締結日から令和4年11月30日までに委託業務の運営に向けた基本的な業務準備を行う。うち、前受注者（契約締結日の前日まで本市と住民情報業務等委託契約を締結し、当該業務を受託していた者をいう。以下同じ。）からの引継期間中に、従事者を実際に配置し、実地での業務引継ぎを行うこと。
- ・ 令和4年12月1日から令和7年11月30日までの間、業務運営を行うこと。

(2) 詳細スケジュール

業務をスムーズかつ安定的に移行するために、以下に示すスケジュール案を基本とし、計画的に本業務を実施すること。なお、受注者は、更に効率的・効果的な業務スケジュールがあれば、理由を付して本市に提案できるものとする。

時 期	令和4年				
	8月	9月	10月	11月	12月
業者決定	★				
契約締結		★			
運営準備 業務引継		▶			
運用開始					▶

運営準備においては、業務設計・要員手配・機材準備・要員研修など、必要な事項を適切な時期に行うこと。

業務委託開始時の混乱を避けるため、事前に、受注者で基礎知識に関する研修を行ったうえで、前受注者からの引継期間中に、従事者を適切に配置し、実地での業務引継を行う。実地での業務引継については、運用開始時に、市民サービスに影響を及ぼさないよう、最適な実施案を協議し、本市・前受注者と合意のうえ決定する。また、運用の開始については、令和4年12月1日からとする。

(3) 履行場所

履行場所は次のとおりとする。

大阪市平野区役所（大阪市平野区背戸口3丁目8番19号）

1階 住民情報課 約 71㎡

詳細は、別紙1を参照のこと。

ただし、フロアマネージャー業務については、区役所の1階正面玄関から住民情報課窓口付近とする。

受注者が業務を履行するために必要な場所は、区役所の業務スペースのうち、本市が

指定する場所を基本とする。ただし、戸籍書庫への入室が必要となる場合など、例外事項については、別途取り決めを行うこととする。

別紙1のレイアウトについては現時点での予定であり、本市が行う委託準備のためのレイアウト変更工事の進捗状況や委託後の運営状況などによって変更となる場合がある。

(4) 運営日・運営時間

運営日及び運営時間については、次の考え方を基本としたうえで、それ以外の時間に業務を行う場合は、あらかじめ本市と協議を行うこと。

ア 窓口開庁時間

月～木 9：00～17：30

金 9：00～19：00

日 9：00～17：30（年間13～14回）

- ・日曜開庁は、毎月第4日曜日（ただし、3月末から4月初めの時期に1～2回程度の臨時開庁を追加で実施）
- ・お昼休みの時間帯についても、窓口業務は実施すること。
- ・窓口で受付を行い、一連の処理が開庁時間外に及ぶものについては、上記の窓口開庁時間に関わらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。

イ 窓口開庁時間前後の事務

受注者においては上記時間帯の前後20分程度、窓口開庁にあたっての準備事務及び窓口終了後の事務が経常的に発生し、これについても委託業務範囲に含むものとする。（端末の準備・終了、金銭の準備・保管、各種連絡調整等）

ウ 休業日

年末年始（12月29日から翌年1月3日）

土日祝日（第4日曜、繁忙期等臨時開庁日を除く）

5 委託業務とその概要

本業務と概要は以下のとおりとする。

(1) 運営準備業務

本業務を適切に行うため、本市と連携しながら、受注者が以下の準備業務を行い、本業務を遂行するための適切な実施体制を構築すること。

ア 業務設計・マニュアル作成

- イ 業務実施体制の構築・要員配置
- ウ 要員教育
- エ ファシリティ整備
- オ 業務の導入管理（運営準備・業務引継）

(2) 運營業務

運營業務の概要は以下のとおりとする。

なお、業務工程上、公権力の行使にあたる業務については本業務の対象外であり、本業務と明確に分離・区分している。

ア 委託に関する基本業務

(ア) 窓口処理業務

i 証明書発行業務

- (i) 受付業務
- (ii) 作成業務
- (iii) 交付業務

ii 届出処理業務

- (i) 住民基本台帳等事務システム端末入力業務
- (ii) 交付業務

iii カード補記対応業務

- (i) 補記業務
- (ii) 交付業務

iv 個人番号カード関連窓口業務

【個人番号通知書・通知カード関係業務】

- (i) 交付受付業務
- (ii) 紛失受付業務
- (iii) マイナンバーカード発行等に伴う返納受付業務

【個人番号カード関係業務】

- (i) 交付受付業務
- (ii) 有効期間変更届受付業務
- (iii) 申請取りやめ申出受付業務
- (iv) 暗証番号変更・再設定申請受付業務
- (v) 紛失・発見受付業務
- (vi) 返納受付業務
- (vii) 再交付申請受付業務
- (viii) 住基異動に伴う交付申請書交付業務

【その他業務】

- (i) 集計業務
- (ii) マニュアル等整理業務
- (イ) 郵送等処理業務
 - i 証明書発行業務
 - (i) 作成業務
 - (ii) 発送業務
 - ii 届出処理業務
 - (i) 住民基本台帳等事務システム端末入力業務
 - (ii) 発送業務
 - iii 通知等に基づく住民票記載関係業務（住民基本台帳等事務システム端末入力業務）
- (ウ) 手数料の徴収・収納業務
- (エ) フロアマネージャー業務

※ 委託に関する基本業務のうち、本市が、職員のOJT（オン・ザ・ジョブ・トレーニング）の一環として処理するもの（同業務の一部を処理するものを含む。）（以下「本市OJT用基本業務」という。）は、本業務の対象外とする。

本市OJT用基本業務は、本市職員の定例的な人事異動時（4月）等、区役所住民情報業務等の初任者等が当該業務に習熟するためにOJTを行うことが必要かつ適当と本市が認める時期に行うものとし、かつ、想定業務量（詳細は、第4章の5の（9）を参照のこと。）をふまえた「業務実施体制の構築・要員配置」（詳細は、第2章の1の（2）を参照のこと。）その他の受注者における契約上の義務の履行を阻害しない態様で行うものとする。

なお、本市が本市OJT用基本業務を実施するにあたっては、上記態様の確保の観点から、事前に受注者と協議する。

イ 基本業務に関連する業務

- (ア) 報告・管理業務

6 受注者と本市の主な役割分担

(1) 基本的な考え方

委託による業務部門と本市職員による業務部門が協働し、適正かつ効率的・効果的に運営していく。

委託業務部門において行う業務については、受注者で完結するものである。委託業務部門において行う業務に関し、日次の運營業務において、細部の取決めがなされていないために業務案件の処理中に疑義が生じた場合には、当該案件を委託業務範囲から除外し、本市に引き継ぐこととするほか、本仕様書に定めのない事項については、本市および受注者の責任者間において連絡・調整・協議を行うこと。

(2) 受注者と本市の主な役割分担

受注者と本市の主な役割分担については以下のとおり。

業務区分		役割分担	
		受注者	本市
運営準備業務	<ul style="list-style-type: none"> ・準備作業 ・業務引継 	<ul style="list-style-type: none"> ・準備管理と実施 ・業務引継管理と実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・受注者への協力 ・業務マニュアル作成の基となる資料の提供
運營業務	<ul style="list-style-type: none"> ・証明受付窓口業務 ・証明書作成業務 ・交付窓口業務 ・手数料徴収・収納業務 ・住民基本台帳等システムにかかる端末入力業務 ・カード補記対応業務 ・個人番号カード関連窓口業務 ・フロアマネージャー業務 	<ul style="list-style-type: none"> ・委託業務の実施 ・必須事項について市へ提案・報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・審査業務への対応 ・例外事例等への対応 ・委託業務以外への対応
その他 (ファシリティ、備品類等準備物)	<ul style="list-style-type: none"> ・業務遂行に必要な業務スペース、什器設備の準備、設置工事 ・業務遂行に必要な各種備品類等の準備 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務遂行に必要な全て（市が準備・提供するものを除く）を整備・運用保守 	<ul style="list-style-type: none"> ・一部什器、備品類等の準備、提供 ・業務システム端末の提供 ・業務スペースの提供

7 前提条件

その他以下の条件を前提として、業務を遂行すること。

(1) 守秘義務及び資料等の複製の禁止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえ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。また、本市が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用・複写及び複製をしてはならない。

(2) 委託業務における指揮・命令等

本業務における各業務に従事する要員への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成については、包括的受託の観点から、本業務の範囲の一環として受注者が責任をもって、本業務の遂行体制・指揮命令システムを確保し、円滑な業務の実施を行うとともに、全ての委託業務の実施状況を適切に管理・把握し、定期的なモニタリングを行い、受注者が主体的にサービス品質の向上に努めること。

(3) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(4) 業務従事者の服装等

受注者は業務を遂行するにあたり、従事者における本市の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、受注者の負担で、名札を着用する等その身分を明確にするための措置をとり、業務従事中、市民から民間事業者の従事者であること（本市職員ではないこと）が認識できるようにしておくこと。

(5) 資料等の適正な保管

本市から提供を受けた本業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票類等は、重要な個人情報を含むものが多数であり、適切かつ厳重に保管すること。

(6) 危機管理

業務システム運用上、機器の障害等は十分に想定されるため、作動不具合等、日常におけるシステム稼働状況を観察し、トラブルに発展しないよう事前の対策・緊急時の対策を講じること。

個人情報の管理についても、漏えい・滅失・き損・流出等がないよう日常の管理体制を整え、事故の発生を未然に防止する対策や緊急時の体制を整備すること。

事務対応や接客対応において、苦情や常識を逸脱するような要求・業務妨害にあたる行為など、その発生を未然に防止する対策はもとより、トラブルに至った場合はマネージャー・サブマネージャー・担当者が連携して対応を行い、受注者が責任をもってその解消に当たること。

事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように、本市と連携しながら対応策及び緊急時の体制を整備すること。

(7) 本市が提供する業務システム端末機等

本業務において利用する業務システムや機器は、下記のとおりとし、委託期間中、原則として受注者に供用する。なお、業務システムや機器については、委託業務上必要な場合に限って使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止するとともに、適切に取り扱うこと。

提供する機器・物品等		数量等（予定）
住民基本台帳等事務システム（専用）	端末	8 台
	プリンタ	4 台
	カード補記業務用カード印字プリンタ	1 台
戸籍情報システム	端末	3 台
	プリンタ	3 台
戸籍広域発行システム	必要時のみ	1 台
税務事務システム	プリンタ	1 台
住民基本台帳等事務・税務事務システム（共用）	端末	4 台
	プリンタ	1 台
証明書の作成にかかわる原簿等	必要時のみ	

- ・戸籍広域発行システムを除く各システムについては、受注者からの書面による利用申請に基づき、利用範囲を制限した受注者用のユーザーIDを一定数貸与することとし、従事者1人につき、1つのIDを付与することとする。
- ・一般的な事務用パソコン及び事務用プリンタは本市から提供は行わない。
- ・業務端末のドラム・トナー及び証明書の専用用紙については、本市が必要数を提供することとするが、受注者が在庫管理を行い、委託業務に支障がないよう在庫不足となる前に、予め本市に提供を依頼することとする。また、必要最小限の使用とするため、専用用紙の廃棄数については、モニタリング対象とすること。
- ・本市が供用する端末等が上記と変更となる場合は、協議のうえ、別途定めるものとする。

る。

- ・本市受注者分を合わせて1台しかない端末等については、受注者へ供用したうえで別途使用ルールを定め、本市と共用すること。

(8) 物品等の保守管理

本市が提供する本市固有の物品等については、執務室外への持ち出しや、所定の利用方法以外の使用を禁止するとともに、最大限の注意をもって管理を行うこと。

業務端末の保守については本市が行うものとするが、障害等が生じた場合、その障害等が受注者の故意または重大な過失による場合は、その損害相当分の費用については受注者の負担とする。

(9) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

委託業務の内容において、制度改正や取扱方法などの変更（住民基本台帳法など関係規程の改正や本市制度の見直し等による取扱の変更、業務システム等の導入など）や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、双方協議のうえ、合理的な範囲で取扱い及び仕様を変更し、受注者の負担によりこれを処理するものとする。

第2章 委託業務の詳細

1 運営準備業務

以下の各準備業務を行うこと。

(1) 業務設計・マニュアル作成業務

ア 業務概要

業務遂行時の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や本市との役割分担など業務内容をより明確にするため、前受注者から業務引継を十分に受けたうえで、前受注者が作成する業務引継書をはじめ本仕様書及び本市が提供する業務関連資料等に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、業務に必要な委託業務マニュアル等を準備すること。マニュアルについては、必要に応じて、随時、内容の変更を行い、委託業務の運用開始前に初版を、及び変更時に（最終年度は契約終了時に）改定版を、それぞれ本市へ提出すること。

なお、令和4年12月の運用開始までに不明な点等について本市・前受注者へ確認し、合意を形成すること。

イ 業務要件

- ・本仕様書の各要件を踏まえるとともに、あらかじめ本市が提供する業務内容の資料及びヒアリングなどを通じて、本業務の内容を十分に把握したうえで、業務設計を適切に行い、必要な業務マニュアルを作成すること。
- ・業務マニュアルは、以下の観点を基本として、効果的に委託業務を実施できるよう作成すること。
 - (ア) 基本情報（窓口で受付等に関する業務手順、証明書作成や端末入力に関する業務手順、本業務の数値目標、運営体制、一日の業務の流れ、本市職員との連携、個人情報の保護など）
 - (イ) 施設及び設備に関する運用ルールと業務手順
 - (ウ) 危機管理・緊急対応業務に関するルールと業務手順
 - (エ) 業務実施体制に関するルールと業務手順（要員体制表、教育計画等）
 - (オ) 本業務の自己点検プログラムに関するルールと業務手順（実施体制、実施範囲、結果報告等）
 - (カ) 内部監査に関するルールと作業手順（監査体制、監査業務範囲、監査報告）
- ・作成したマニュアルは、内容の検証を行ったうえで、本市へ提出し、了承を得ること。
- ・業務マニュアルについては、要員教育までに基本事項を作成し、必要の都度、内容

の修正を行うこと。

- ・法改正や組織変更等により、業務内容の変更などがあった場合は、市が提供する資料に基づき、適宜・適切に業務設計・業務マニュアルを見直し、内容の修正を行うこと。
- ・業務遂行上、本市と連携をとるために必要となる各種様式類については、本市と協議のうえで適宜作成すること。

(2) 業務実施体制の構築・要員配置

ア 業務概要

受注者については、住民情報業務等を十分に理解し、本業務を遂行するための適切な能力を有した人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。

また、突発的に欠員が生じた場合についても、交替要員を配置するなど、本業務の遂行に支障をきたすことなく、円滑な業務の遂行に努めること。

特に業務開始当初や繁忙期・休日明けの開庁日については、要員の業務習熟度なども勘案し、十分な体制を構築するよう特段の配慮を行うこと。

なお、受注者は大阪市の品位を傷つけるような者を従事させてはならず、適性を欠く従事者については、速やかに受注者の責任において、業務遂行能力を有するように研修し、又は有する者と交代させること。

イ 業務要件

- ・本業務を遂行するにあたり、マネージャー、サブマネージャー、担当者等の適切な役割分担の要員を業務量の変動に応じ、適切に配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備すること。
- ・要員については、その2分の1以上が、本市の各区役所等において第1章の5の(2)のイに掲げる「委託業務に関する基本業務」に従事した経験（同業務の一部に従事した経験を含む。以下、同じ。）を1年以上有する者又は本市以外の地方公共団体において同業務に準ずる業務に従事した経験（同業務の一部に従事した経験を含む。以下、同じ。）を1年以上有する者とする。
- ・受注者は、本業務を適切に行うことができると判断された者を、自己の責任により要員として選考、確保すること。また、受注者は業務体制の構築段階において、本市に対し、本仕様書に記載する業務体制について説明を行うこと。
- ・本業務の運用開始以後、業務運営場所には、マネージャー又はサブマネージャー（複数名も可）は必ず常駐し、業務繁忙や重大なトラブルの発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、十分な体制を確保すること。
- ・業務に従事する者は、担当業務の理解及び服務規律の保持（サービス、服装、態度、言葉づかい）に努め、公共施設で業務に従事することを自覚し、利用者に安心と信

頼感を与えるよう努力すること。

- ・本業務においては一部外国語による対応が必要となる場合があるため、日常英会話等の対応が可能なものを一部配置するなど、業務に支障をきたさないよう配慮すること。なお、別紙5-2に「窓口において外国語対応を要する来庁者の割合」等関連する情報を掲載しているので、参考にすること。
- ・役割分担については、次の観点を基本としたうえで、より効率的・効果的なものとなるよう努めること。

(ア) マネージャー

本業務の総括責任者としてマネージャーを配置すること。マネージャーの主な業務内容は次のとおり。

- ・本業務のマネージメント全般（要員配置計画、目標設定等の事業計画の立案、業務運営管理等）
- ・事業計画の進捗状況を把握し、定期的な実績管理・分析
- ・業務実績報告の作成と市への報告（処理件数、業務完了報告、サービス水準達成状況、課題とその改善方法）
- ・業務改善推進に関する業務（業務フロー等の再点検、業務改善策の検討）
- ・業務の質、精度の維持・向上（職員満足度調査、自己点検プログラム、サービスレベル管理、モニタリング等）
- ・各種調整業務（問題点の協議、解決等）
- ・本業務セクション全体の業務に必要な研修計画の立案・実施
- ・サブマネージャーの育成
- ・サブマネージャー、担当者の要員配置の調整（繁忙時における要員交替等）
- ・運用開始に向けた準備（全体スケジュールの作成と実行管理）
- ・業務上の連絡事項や注意事項のサブマネージャー、担当者への周知徹底
- ・本業務にかかる情報セキュリティ等のリスク管理
- ・トラブルへ結びつかせないための窓口や待合状況の把握
- ・トラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応
- ・委託業務に関する基本業務
- ・本市職員への報告・連携

(イ) サブマネージャー

担当者のリーダーとして、各部門の指揮・監督を行うサブマネージャーを配置すること。サブマネージャーの主な業務内容は次のとおり。

- ・担当業務の要員管理、業務管理（処理スケジュールの立案、進捗管理、シフト管理）

- ・ マネージャーへの業務報告
- ・ 業務状況に合わせた担当者への指示
- ・ トラブルへ結びつかせないための窓口や待合状況の把握
- ・ トラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応
- ・ 業務未完了時や繁忙期等の担当者業務支援（担当者業務の随時実施）
- ・ 課題抽出と改善策の検討
- ・ 業務改善、及び法令変更時におけるマニュアル改訂、処理手順書、業務フロー等の修正
- ・ 担当者の育成（長期担当者への継続的な研修、法令・システム等変更時の担当者研修）
- ・ 運営開始に向けた準備（処理手順書、業務フロー・マニュアル等の作成、研修計画の立案と実施）
- ・ 担当業務における業務の質、精度の維持・向上、モニタリング
- ・ 委託業務に関する基本業務
- ・ 本市職員への報告・連携

（ウ）担当者

本業務の実務担当者として、担当業務の制度やマニュアル等の記載内容などを理解し、システム操作も的確に行える担当者を配置すること。担当者の主な業務内容は次のとおり。

- ・ 委託業務に関する基本業務
- ・ 日々の業務における課題抽出
- ・ トラブル発生時におけるサブマネージャー等への報告及び引継ぎ
- ・ サブマネージャーとの連携によるFAQ及びマニュアルなどの改訂

（3）要員教育業務

ア 業務概要

本業務を遂行し、区役所における業務を効率的に運営するため、本市及び業務引継を行う前受注者と十分に連携したうえで、教育計画及び教育資料を準備し、必要な研修等を実施し、本業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを持った要員を育成すること。

なお、知識・能力の習熟度は、受注者が定期的にチェックすること。習熟度のチェック方法は予め、本市と実施方法等を合意のうえ、その結果を本市に報告することし、習熟度が不足している場合は、速やかに習熟度向上に向けた適切な対応を行うこと。

イ 業務要件

- ・本業務を適切に遂行できるよう教育体制を確保すること。
- ・教育計画（カリキュラム）を作成し教育資料を作成すること。また教育計画に基づき教育資料を使用して要員教育を行うこと。
- ・教育計画、実施内容は事前に市へ報告すること。また、実施結果を速やかに市へ報告すること。
- ・要員のモチベーションを高めるための方策を継続的に講じること。
- ・初期教育は少なくとも次の内容を満たした教育を実施し、本業務を遂行するうえで必要な能力を習得させること。また、当該教育の実施にあたっては、前受注者からの引継期間中に従事者を適切に配置したうえで前受注者との間で行う業務引継を十分に活用し、本業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを習得させること。
- (ア) マナー、コミュニケーション、人権などの観点から、窓口業務を遂行するための基本的な能力やシステム操作など、本業務を適切に遂行できる能力を習得させること。
- (イ) 個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう十分な教育を徹底すること。とりわけ、個人情報を業務目的外で閲覧することは、法を守るべき立場の行政における事務としてあるまじき行為であり、本市職員のみならず本業務の従事者においても決して許されないものであることを理解させるように教育を徹底すること。
- (ウ) 住民情報業務等に関する制度概要を理解し、適切にこの業務を遂行できるよう十分な教育を行うこと。
- (エ) 本市固有の業務システムを使用する際の端末操作や、窓口での取り扱いなどの業務に関する研修については、関係法令など基本的な知識に関する研修を受注者で事前に実施のうえで、実施方法やスケジュールについて本市・前受注者と協議のうえ、本市・前受注者の協力のもと、必ず運用前に実地で実施すること。
- (オ) 住民情報業務に関する法制度のほか、当区役所内の取り扱い業務及び担当フロア、当区の町名・区内に設置される主要公共機関名、公共交通機関の駅の所在など、当区の業務を遂行するうえで、必要となる知識についても、十分な教育を行うこと。
- ・初期教育とは別に、次の事項を留意のうえ、要員のスキルアップを目的とした教育を適宜行うこと（第3章の3の(1)の⑥をあわせて参照のこと。）。
 - (ア) 定期的な教育を行い、使用用途による必要とする証明書の範囲や、使用目的による発行する証明書の証明事項の違いなど、市民が必要とする内容にこたえられるよう、請求書の読み取り判断力・請求時の聴き取り判断力など、本業務を遂行する上で、必要な能力の維持向上を図ること。

- (イ) 各要員の習熟度を把握するとともに、誤りの頻度の多い事項の分析を行い、証明書の作成にかかる処理時間、届書の入力にかかる処理時間の縮減が図れるよう、習熟度向上に向けた適切な教育を継続的に行うこと。
- (ウ) 制度改正や業務内容の変更があった場合は、本市が提供する資料に基づき、内容を理解し、適切に本業務が遂行できるよう迅速かつ十分な教育を行うこと。
- (エ) 各要員のスキル不足に起因して、円滑な業務運営に支障をきたすような事象が発生しないよう研修実施体制を整えること。万が一、業務に支障をきたすような事象が発生した場合は、速やかに状況を分析し、必要な教育等の対応を行うこと。
- ・本市固有の業務システム端末操作、窓口での取り扱いなどについては、事前に受注者で関係法令など基本的な知識に関する研修を実施のうえ、本市・前受注者の協力のもと、必ず運用前に実地で実施すること。
- ・業務システム端末の操作方法、窓口での受付・交付方法などの業務知識の習得は、窓口処理業務（２の（１）を参照のこと。）の遂行を通じたOJTとして行うこととし、業務知識の習得のみの目的で、業務システム端末の操作や各種台帳の閲覧等を行わないこと。
- ・その他、市の協力が必要な場合は、その旨を依頼し、合意を得たうえで、要員教育を行うこと。

（４）ファシリティ整備

ファシリティについて、本市は業務遂行に必要なスペースと一部設備、什器等を原則として受注者に供用する。受注者は本市の庁舎管理上の必要な手続きを行ったうえで、ファシリティを適切に整備すること。

ア 本市が供用するもの

- ・業務遂行に必要なスペースは、範囲を決めて供用し、賃料については契約書等に別に記載がある場合以外は無償とする。ただし、運営上で必要な、電力、水道及びガス等の光熱水費は、面積に応じ受注者が負担することとし、負担方法については、本市と締結する契約書等に定めることとする。
- ・住民基本台帳等事務システム、戸籍情報システム、税務事務システム等本市固有の業務システムについては、本市が供用する。

提供する機器・物品等	数量等（予定）
事務用机	19 台
事務用椅子	25 脚
作業用机	1 台
電話機	1 台
金銭登録機	2 台

※上記以外に、業務上必要なコピー機については、本市と受注者で業務が混在しないよう使用ルールを定め、本市と共用として、必要時に供用する。

※本市が供用する物品等が上記と変更となる場合は、協議のうえ、別途定めるものとする。

イ 受注者が負担するもの

- ・受注者が準備する設備、什器等は次表のとおりとする。

設備・什器等
事務用パソコン・プリンタ ※1
事務用消耗品
その他委託業務を遂行するために必要なもの

※1 事務用パソコンについては、本市は準備しないため必要な場合受注者で用意すること。ただし、USBメモリ等の持ち出しが可能な記録媒体については利用不可とする。機器の持ち込みにあたっては、利用目的を明確にしたうえで、情報管理の対策については徹底するとし、事前に内容を本市に報告のうえ了解を得ること。また、適正な利用がされているかの確認を定期的に行い、本市へ報告を行うとともに、必要に応じ、本市が利用状況を確認することも可能とすること。

- ・本市により供用する物品、環境のほか、受注者の管理業務等で業務遂行上必要な場合において、以下の条件により設置スペースを考慮に入れ、業務遂行上必要な文具類など一般的な消耗品や手数料保管の金庫、シュレッダーなど必要最低限の物品およびパソコン等の機器の持ち込みについては、受注者の負担で準備し使用すること。

- (ア) 必要な物品、機器は受注者が用意したうえで、機器、物品等の持ち込み・撤去に関しては、対象物品等について、事前に書面にて本市に報告し、許可を得ること。
- (イ) 持ち込んだ物品、機器の管理を徹底すること。本市は一切の責任を負わない。
- (ウ) 持ち込んだ物品、機器を一時的に外部へ持ち出す際には、本市へ事前に報告を行

い、許可を得ること。

(エ) 委託期間終了後における持ち込み物品の撤去及び施設の原状回復にかかる費用は、受注者が負担すること。

(オ) 受注者は、従事者が使用するロッカー等の使用を希望する場合、物品については、受注者の負担で用意することとし、その設置場所や設置台数については、受注者と本市と協議のうえ決定するものとする。

(カ) 電力、水道及びガス等の光熱水費については、次の計算式に基づき受注者占有面積に相当する額を受注者が負担することとする。なお、負担方法等の詳細については、契約書と別途、協定書を取り交わし、定めるものとする。

受注者負担光熱水費＝平野区役所年間光熱水費×受注者占有面積÷平野区役所全体床面積

※ 年間の業務委託期間が12ヶ月に満たない場合は、委託期間に応じた按分計算を行う

※ 平野区役所全体床面積は約12742.84㎡

※ 平野区役所年間光熱水費とは平野区役所の庁舎管理のため支出している光熱水費で、電気料金・水道料金・ガス料金の合計

令和3年度の平野区役所年間光熱水費は30,226,388円である。

(5) 業務の導入管理（運営準備・業務引継）

ア 業務概要

委託業務を円滑に導入・運営するために必要な業務設計から運用までの全てについて、業務の導入管理を行う。また、市民サービスの低下をきたすことなく業務の履行を行えるよう、実際に要員を配置し、実地における前事業者からの業務引継をおこなったうえで、運用を実施すること。

イ 業務要件

(ア) 運営準備

- ・それぞれの準備の作業項目ごとに責任者を設置し、準備作業体制について考え方と各作業要員の役割を記載した体制図を本市へ提出すること。
- ・各準備作業について、作業内容の詳細及びスケジュールを定め、作業計画書（全体スケジュール、作業項目別スケジュール、作業手順書（意思決定手順、指示命令系統、書類管理手順、準備前作業で利用する書類の様式などを含む））及び業務体制図を事前に提出すること。
- ・本市と全体を統括する責任者、作業項目ごとの責任者及び作業要員で構成した定例会議を開催し、作業項目ごとの進捗状況の報告などを行うこと。また、定例会議には、必要に応じて、前受注者に参加を求めること。
- ・本市と定例会議やその他打ち合わせを行った場合は、速やかに議事録を作成し、本

市へ提出すること。

- ・各準備作業について、スケジュールの遅延が発生する可能性がある要因を発見したとき、又は障害が発生した場合には、定例会議を待たず、直ちに本市へ報告すること。また当該要因や障害を解決し、スケジュールの遅延が発生させないための対応策をあわせて提案し実施すること。

(イ) 業務引継

- ・本業務の基本的な窓口対応、端末操作等を理解するため、実際に要員を配置し、前受注者からの業務の引継を行うこと。
- ・前受注者からの業務引継状況については、速やかに本市に報告すること。
- ・本業務のうち前事業者が受託していなかったものについては、本市から業務引継を受けること。
- ・業務引継の状況に問題があった場合は、研修案や改善策案などを速やかに作成し、本市へ提出すること。改善策を実施した場合は、その結果を報告し、本市の承認を得ること。
- ・業務引継中の改善経過において、本市固有の事項に関する技術指導など、本市の協力が必要な場合については、受注者の提案により協議を行うこととする。

2 運営業務

受注者は次の一連の流れを基本として、業務を遂行するとともに、本市と協力し、より効果的な業務手順の構築に努めること。

(1) 窓口処理業務

ア 証明書発行業務

(ア) 受付業務

【業務内容】

- ・受付窓口において、住民票の写し・戸籍謄（抄）本・印鑑登録証明書・税関係証明書・その他行政証明書など別紙2に定める各種証明書等について、交付申請の受付を行う。自動車の臨時運行許可証、市税の納付書の再発行についても、窓口における受付業務として、申請の受付を行う。ただし、「聞取りを要する本人確認」（戸籍法施行規則第11条の2第3号に規定する本人確認をいう。以下この項において同じ。）業務を除く。
- ・本市職員が担当する工程である「審査業務」（※）において「処理誤り」であると判断される場合における当該あらためて処理を行う受付業務（以下、この項において「再処理案件」という。）及び細部の取決めがなされていないために疑義を生じた場合における受付業務（以下、この項において「疑義案件」と

いう。)については、委託業務範囲から除く。

- ・受付を行った請求書等については、次工程の「(イ) 作成業務」に引き渡す。
- ・受付業務においては、請求書等の記載内容を確認するとともに、本人確認資料、委任状、そ明資料など条件に応じ必要となる資料を確認し、証明書の発行に必要な事項の確認を手戻りのないように行うこと。
- ・なお、「聞き取りを要する本人確認」を要する案件、再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。
- ・書類等の不備など、証明書の発行申請に際して必要な書類が不足又は不適当なことが法令・通達等に照らして明白な場合については、請求者に対して当該事実を通知し説明を行うこと。そのうえで、請求者が所要の追完、差替え等を行うことなく、従前の書類をもって交付申請の受付を求める場合、当該案件にかかる受付業務について、委託業務範囲から除いたうえで、本市職員に対して引継ぎを行うこと。

(※)「審査業務」とは、窓口処理業務・郵送等処理業務における『「受付業務」→「作成（・入力・補記）業務」→「審査業務」→「交付（・発送）業務」』という個々の案件に関する処理の流れ自体に着目し、その流れにおける工程のひとつとしての「審査業務」をさすものと表記しており、もっぱら工程の処理主体間の関係に着目して「受注者が処理した工程に対して発注者がチェックし、誤り箇所を指摘して修正させる」との如き業務をさすものとして表記しているものではないことに留意すること。以下同じ。

【留意事項】

- ・状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適切に対応すること（第2章の1の（2）を参照のこと。）。
- ・区役所の窓口では、当該窓口での取扱範囲に関わらず様々な問い合わせが発生する可能性があるため、適切な部署への案内を行うなど、円滑に対応すること。
- ・窓口における苦情・トラブル対応のうち、委託業務に関するものは、原則受注者が対応すること。

(イ) 作成業務

【業務内容】

- ・窓口において受付を行った請求書等を確認し、住民基本台帳等事務システム・戸籍情報システム・税務事務システム等を使用し（ただし、一部に、手書き等の処理を要するものもある。）、必要な証明書等を作成する。自動車の臨時運行

許可証及び市税の納付書の再発行についても、作成業務として対応する。

- ・本市職員が担当する工程である「審査業務」において「処理誤り」であると判断される場合における当該あらためて処理を行う作成業務（以下、この項において「再処理案件」という。）及び細部での取決めがなされていないために疑義が生じた場合における作成業務（以下、この項において「疑義案件」という。）については、委託業務範囲から除く。
- ・請求書等については、証明書発行受付窓口で受け付けたものだけでなく、届出受付窓口で届出とあわせて受け付けたものを含めたすべてについて対応すること。
- ・作成した証明書等については、請求書等とともに本市職員による次工程の審査工程に引き渡すこと。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

【留意事項】

- ・状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適切に対応すること（第2章の1の（2）を参照のこと。）。
- ・交付申請等の内容によっては、その内容自体に関して、交付申請等の来庁者への対面による確認や他都市への電話確認を行うなど（ただし、戸籍謄抄本等に関する交付申請等に関しては、確認すべき事項が法令・通達等に照らして明白である場合における確認に限る。）、付随する業務が発生する場合もあるので、適切に対応すること。
- ・受付を終えているものであっても、請求内容に疑義がある場合などについては、前工程の受付工程と連携し、確認を行ったうえで、作成を行うこと。
- ・作成誤りなどが発生しないよう、状況を把握したうえで、適切な要員教育や確認体制の構築など、効果的な業務体制の構築に努めること。
- ・請求者の続柄確認等のために、本市の各業務システム・各種台帳に記録・記載のある個人情報の閲覧・確認業務が生じることがあり、その場合においては、個人情報の適切かつ厳格な取扱いを行う観点から、本市の提示する事務取扱いに従い、当該閲覧の記録を徹底すること。

（ウ）交付業務

【業務内容】

- ・本市職員による審査工程を経て交付が可能となった証明書等について、交付窓口において、請求者を呼び出し、所定の手数料を徴収したうえで、レジで発行

する領収書とともに引き渡しを行う。(手数料の徴収については、「(3) 手数料の徴収・収納業務」を参照のこと。)

- ・自動車の臨時運行許可証及び市税の納付書の再発行についても、当該業務として交付窓口で交付すること。
- ・証明書等の交付を終えた後、請求書等は適切に管理し、一日の処理分をまとめ、たうえで、本市へ引き渡すこと。

【留意事項】

- ・状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適切に対応すること（第2章の1の(2)を参照のこと。)
- ・交付にあたっては、誤交付のないよう、また請求書等の内容と齟齬がないよう内容確認を厳格に行うとともに、交付窓口で内容について問い合わせ等があった場合は適切に対応すること。
- ・窓口における苦情・トラブル対応のうち、委託業務に関するものは、原則受注者が対応すること。

イ 届出処理業務

(ア) 住民基本台帳等事務システム端末入力業務

【業務内容】

- ・届出窓口において本市職員が受付を行った住民異動届、印鑑登録(新規・廃止)申請、戸籍届などの届出等に基づき、住民基本台帳等事務システムを使用した届出関係の情報を入力を行う。
- ・本市職員が担当する工程である「審査業務」において「処理誤り」と判断される場合における当該あらためて処理を行う入力業務(以下、この項において「再処理案件」という。)及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における入力業務(以下、この項において「疑義案件」という。)については、委託業務範囲から除く。
- ・入力を行った届出書等については、本市職員による次工程の審査工程に引き渡すこと。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

【留意事項】

- ・状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適切に対応すること（第2章の1の(2)を参照のこと。)
- ・届出等の内容によっては、その内容自体に関して、届出等の来庁者への対面に

よる確認や他都市への電話確認を行うなど（ただし、戸籍に関する届出等に関しては、確認すべき事項が法令・通達等に照らして明白である場合における確認に限る。）、付随する業務が発生する場合もあるので、適切に対応すること。

- ・誤りが発生しないよう、事務処理を行う要員の教育及び処理内容の確認体制の構築に努めること。
- ・住民異動届と同時に関連する戸籍届を受付した場合、戸籍に関する届については、本市職員が戸籍情報システムによる入力作業を行うため、適切な手順で連携して対応すること。
- ・届出者の続柄確認等のために、本市の各業務システム・各種台帳に記録・記載のある個人情報の閲覧・確認業務が生じることがあり、その場合においては、個人情報の適切かつ厳格な取扱いを行う観点から、本市の提示する事務取扱いに従い、当該閲覧の記録を徹底すること。

(イ) 交付業務

【業務内容】

- ・本市職員による審査工程を経て交付が可能となった転出証明書など届出等に伴う関連物について、交付窓口において、届出者を呼び出し、引き渡しを行う。
- ・関連物の交付を終えた後、届出書等は適切に管理し、一日の処理分をまとめたうえで、本市へ引き渡すこと。

【留意事項】

- ・状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適切に対応すること（第2章の1の（2）を参照のこと。）。
- ・交付にあたっては、誤交付のないよう、また届出書等の内容と齟齬がないよう内容確認を厳格に行うとともに、交付窓口で内容について問い合わせ等があった場合は適切に対応すること。
- ・窓口における苦情・トラブル対応のうち、委託業務に関するものは、原則受注者が対応すること。

ウ カード補記対応業務

(ア) 補記業務

【業務内容】

- ・窓口において受付を行った変更届出に基づき、対象となる個人番号カード、住民基本台帳カード、在留カード、特別永住者証明書（以下「カード等」という。）の補記を行う。
- ・本市職員が担当する工程である「審査業務」において「処理誤り」とであると判

断される場合における当該あらためて処理を行う補記業務（以下、この項において「再処理案件」という。）及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における補記業務（以下、この項において「疑義案件」という。）については、委託業務範囲から除く。

- ・補記を行ったカード等については、本市職員による次工程の審査工程に引き渡すこと。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

【留意事項】

- ・状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適切に対応すること（第2章の1の（2）を参照のこと。）。
- ・届出の内容によっては、その内容自体に関して、届出の来庁者への対面による確認や他都市への電話確認を行うなど（ただし、戸籍に関する届出等に関しては、確認すべき事項が法令・通達等に照らして明白である場合における確認に限る。）、付随する業務が発生する場合もあるので、適切に対応すること。
- ・誤りが発生しないよう、事務処理を行う要員の教育及び処理内容の確認体制の構築に努めること。
- ・届出者の続柄確認等のために、本市の各業務システム・各種台帳に記録・記載のある個人情報の閲覧・確認業務が生じることがあり、その場合においては、個人情報の適切かつ厳格な取扱いを行う観点から、本市の提示する事務取扱いに従い、当該閲覧の記録を徹底すること。

(イ) 交付業務

【業務内容】

- ・本市職員による審査工程を経て交付が可能となったカード等について、交付窓口において、届出者を呼び出し、引き渡しを行う。
- ・関連物の交付を終えた後、変更届出書は適切に管理し、一日の処理分をまとめ、たうえで、本市へ引き渡すこと。

【留意事項】

- ・状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適切に対応すること（第2章の1の（2）を参照のこと。）。
- ・交付にあつては、誤交付のないよう、また変更届出書の内容と齟齬がないよう内容確認を厳格に行うとともに、交付窓口で内容について問い合わせ等があった場合は適切に対応すること。
- ・窓口における苦情・トラブル対応のうち、委託業務に関するものは、原則受注

者が対応すること。

エ 個人番号カード関連窓口業務

- ・別紙1で掲げる執務スペースにおいて、次に掲げる業務を行う。

【全体における留意事項】

- ・状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適切に対応すること（第2章の1の（2）を参照のこと。）。
- ・区役所の窓口では、当該窓口での取扱範囲に関わらず様々な問い合わせが発生する可能性があるため、適切な部署への案内を行うなど、円滑に対応すること。
- ・受付においては、記載内容を確認するとともに、本人確認や届出資格を有する事実の有無など条件に応じて必要となる資料等を確認し、手戻りのないように行うこと。
- ・窓口における苦情・トラブル対応のうち、委託業務に関するものは、原則受注者が対応すること。

【個人番号通知書・通知カード関係業務】

(ア) 交付受付業務

【業務内容】

- ・個人番号通知書は、転送不要の簡易書留郵便で住民票の住所へ送付されるが、あて所なし、保管期間超過、受取り拒否等となったものについては、郵便局より各区役所へ返戻される。
返戻された通知書を取りにきた市民に対して、交付受付を行う。
- ・受付業務においては、本人確認資料、委任状など条件に応じ必要となる資料が整っていることを確認する。
- ・本市職員が担当する次工程において「処理誤り」とであると判断される場合における当該あらためて処理を行う受付業務（以下、この項において「再処理案件」という。）及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における受付業務（以下、この項において「疑義案件」という。）については、委託業務範囲から除く。
- ・受付後、次工程に引き渡す。
- ・書類等の不備など、交付に支障をきたす場合などについては、その旨を請求者に伝え、適切に対応すること。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

(イ) 紛失受付業務

【業務内容】

- ・ 市民より通知カードの紛失届の受付を行う。
- ・ 受付業務においては、本人確認資料、委任状など条件に応じ必要となる資料が整っていることを確認する。
- ・ 本市職員が担当する次工程において「処理誤り」と判断される場合における当該あらためて処理を行う受付業務（以下、この項において「再処理案件」という。）及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における受付業務（以下、この項において「疑義案件」という。）については、委託業務範囲から除く。
- ・ 受付後、次工程に引き渡す。
- ・ 再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

(ウ) 返納受付業務

【業務内容】

- ・ マイナンバーカードの交付を受けようとする場合等の通知カードの返納受付
- ・ 本市職員が担当する次工程において「処理誤り」と判断される場合における当該あらためて処理を行う受付業務（以下、この項において「再処理案件」という。）及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における受付業務（以下、この項において「疑義案件」という。）については、委託業務範囲から除く。
- ・ 受付後、次工程に引き渡す。
- ・ 再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

【個人番号カード関係業務】

(ア) 交付受付業務

【業務内容】

- ・ 交付に来られた申請者に対して、交付受付を行う。
- ・ 受付業務においては、本人確認資料、委任状など条件に応じ必要となる資料が整っていることを確認する。
- ・ 電子証明書、暗証番号等について、説明を行う。
- ・ 本市職員が担当する次工程において「処理誤り」と判断される場合にお

ける当該あらためて処理を行う受付業務（以下、この項において「再処理案件」という。）及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における受付業務（以下、この項において「疑義案件」という。）については、委託業務範囲から除く。

- ・受付後、次工程に引き渡す。
- ・書類等の不備など、交付に支障をきたす場合などについては、その旨を請求者に伝え、適切に対応すること。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

【留意事項】

- ・交付内容により手数料の徴収を行う。

(イ) 有効期間変更届受付業務

【業務内容】

- ・有効期間の変更について市民から届出があった場合は、内容確認のうえ受付を行う。
- ・受付業務においては、本人確認資料、委任状など条件に応じ必要となる資料が整っていることを確認する。
- ・本市職員が担当する次工程において「処理誤り」とであると判断される場合における当該あらためて処理を行う受付業務（以下、この項において「再処理案件」という。）及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における受付業務（以下、この項において「疑義案件」という。）については、委託業務範囲から除く。
- ・受付後、次工程に引き渡す。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

(ウ) 申請取りやめ申出受付業務

【業務内容】

- ・個人番号カードの交付申請を行った申請者から、取消申出書の受付を行う。
- ・受付業務においては、本人確認資料、委任状など条件に応じ必要となる資料が整っていることを確認する。
- ・本市職員が担当する次工程において「処理誤り」とであると判断される場合における当該あらためて処理を行う受付業務（以下、この項において「再処理案件」という。）については、委託業務範囲から除く。

という。)及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における受付業務(以下、この項において「疑義案件」という。)については、委託業務範囲から除く。

- ・受付後、次工程に引き渡す。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

(エ) 暗証番号変更・再設定申請受付業務

【業務内容】

- ・個人番号カードの交付を受けた市民から、暗証番号変更申請及び再設定にかかる申請書の受付を行う。
- ・受付業務においては、本人確認資料、委任状など条件に応じ必要となる資料が整っていることを確認する。
- ・本市職員が担当する次工程において「処理誤り」とであると判断される場合における当該あらためて処理を行う受付業務(以下、この項において「再処理案件」という。)及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における受付業務(以下、この項において「疑義案件」という。)については、委託業務範囲から除く。
- ・受付後、次工程に引き渡す。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

(オ) 紛失・発見受付業務

【業務内容】

- ・市民より個人番号カードの紛失届の受付を行う。
- ・届出者に対して、警察及びコールセンターへ連絡を行うように案内する。
- ・個人番号カードの紛失届を受け付け、一時停止処理をされている市民から発見の連絡を受けた際は、カードの現物と本人確認を行い、受付を行う。
- ・受付業務においては、本人確認資料、委任状など条件に応じ必要となる資料が整っていることを確認する。
- ・本市職員が担当する次工程において「処理誤り」とであると判断される場合における当該あらためて処理を行う受付業務(以下、この項において「再処理案件」という。)及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における受付業務(以下、この項において「疑義案件」という。)については、委託

業務範囲から除く。

- ・受付後、次工程に引き渡す。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

(カ) 返納受付業務

【業務内容】

- ・職権消除等に伴い、個人番号カードの返納届の受付を行う。
- ・国外転出の場合、個人番号カードへ国外転出による返納の旨を記載し、本人に還付する。
- ・本市職員が担当する次工程において「処理誤り」と判断される場合における当該あらためて処理を行う受付業務（以下、この項において「再処理案件」という。）及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における受付業務（以下、この項において「疑義案件」という。）については、委託業務範囲から除く。
- ・受付後、次工程に引き渡す。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

(キ) 再交付申請受付業務

【業務内容】

- ・個人番号カードを紛失等により再交付を希望する市民から申請があった場合は、本人確認のうえ申請受付を行う。
- ・受付業務においては、本人確認資料、委任状など条件に応じ必要となる資料が整っていることを確認する。
- ・本市職員が担当する次工程において「処理誤り」と判断される場合における当該あらためて処理を行う受付業務（以下、この項において「再処理案件」という。）及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における受付業務（以下、この項において「疑義案件」という。）については、委託業務範囲から除く。
- ・受付後、次工程に引き渡す。
- ・書類等の不備など、交付に支障をきたす場合などについては、その旨を請求者に伝え、適切に対応すること。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

票」を活用すること。

(ク) 住基異動に伴う交付申請書交付業務

【業務内容】

- ・本市より住基異動の対象者のリストを受領し、住民基本台帳等事務システムにて申請者情報更新入力処理を行い、リストの返却と共に入力結果を報告する。
- ・本市職員が担当する次工程において「処理誤り」と判断される場合における当該あらためて処理を行う交付業務（以下、この項において「再処理案件」という。）及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における住基異動に伴う交付業務（以下、この項において「疑義案件」という。）については、委託業務範囲から除く。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

【その他業務】

(ア) 集計業務

【業務内容】

- ・日々、月々等のカード交付枚数の集計などを行う。

(イ) マニュアル等整理業務

【業務内容】

- ・よりよく業務が行えるように提案を行い、マニュアルの整理を行う。
- ・問い合わせの集約・整理を行う。

【留意事項】

- ・配置を要する日時については、第1章の4の(4) 運営日・運営時間のとおりであり、状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適切に対応すること（第2章の1の(2)を参照のこと。）。

(2) 郵送等処理業務

ア 証明書発行業務

(ア) 作成業務

【業務内容】

- ・送付のあった請求書等を確認し、住民基本台帳等事務システム・戸籍情報システム等を使用し、必要な証明書等を作成する。

- ・ 処理簿の記載・仕分けなども併せて行うこと。
- ・ 本市職員が担当する工程である「審査業務」において「処理誤り」と判断される場合における当該あらためて処理を行う作成業務（以下、この項において「再処理案件」という。）及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における作成業務（以下、この項において「疑義案件」という。）については、委託業務範囲から除く。
- ・ 作成した証明書等については、請求書等とともに本市職員による次工程の審査工程に引き渡すこと。
- ・ 再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

【留意事項】

- ・ 状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適切に対応すること（第2章の1の（2）を参照のこと。）。
- ・ 交付申請等の内容によっては、その内容自体に関して、交付申請等の発送元への電話等による確認や他都市への電話確認を行うなど（ただし、戸籍謄抄本等に関する交付申請等に関しては、確認すべき事項が法令・通達等に照らして明白である場合における確認に限る。）、付随する業務が発生する場合もあるので、適切に対応すること。
- ・ 作成誤りなどが発生しないよう、状況を把握したうえで、適切な要員教育や確認体制の構築など、効果的な業務体制の構築に努めること。
- ・ 請求者の続柄確認等のために、本市の各業務システム・各種台帳に記録・記載のある個人情報の閲覧・確認業務が生じることがあり、その場合においては、個人情報の適切かつ厳格な取扱いを行う観点から、本市の提示する事務取扱いに従い、当該閲覧の記録を徹底すること。

(イ) 発送業務

【業務内容】

- ・ 本市職員による審査工程を経て交付が可能となった証明書等について、精算・封入作業を行う。（手数料の徴収については、「(3) 手数料の徴収・収納業務」を参照のこと。）
- ・ 証明書等の封入作業を終えた後、請求書等は適切に管理し、一日の処理分をまとめたうえで、本市へ引き渡すこと。

【留意事項】

- ・状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適切に対応すること（第2章の1の（2）を参照のこと。）。
- ・発送にあたっては、誤送付のないよう、また請求書等の内容と齟齬がないよう内容確認を厳格に行うこと。

イ 届出処理業務

(ア) 住民基本台帳等事務システム端末入力業務

【業務内容】

- ・送付のあった届出書等を確認し、住民基本台帳等事務システムを使用した届出関係の情報の入力を行う。
- ・開封や処理簿の記載・仕分けなども併せて行うこと。
- ・本市職員が担当する工程である「審査業務」において「処理誤り」であると判断される場合における当該あらためて処理を行う入力業務（以下、この項において「再処理案件」という。）及び細部の取決めがなされていないために疑義が生じた場合における入力業務（以下、この項において「疑義案件」という。）については、委託業務範囲から除く。
- ・入力を行った届出書等については、本市職員による次工程の審査工程に引き渡すこと。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあっては「職員引継ぎ処理記録票」を活用すること。

【留意事項】

- ・状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適切に対応すること（第2章の1の（2）を参照のこと。）。
- ・届出等の内容によっては、その内容自体に関して、届出等の発送元への電話等による確認や他都市への電話確認を行うなど（ただし、戸籍に関する届出等に関しては、確認すべき事項が法令・通達等に照らして明白である場合における確認に限る。）、付随する業務が発生する場合もあるので、適切に対応すること。
- ・誤りが発生しないよう、事務処理を行う要員の教育及び処理内容の確認体制の構築に努めること。
- ・続柄確認等のために、本市の各業務システム・各種台帳に記録・記載のある個人情報 の閲覧・確認業務が生じることがあり、その場合においては、個人情報の適切かつ厳格な取扱いを行う観点から、本市の提示する事務取扱いに従い、当該閲覧の記録を徹底すること。

(イ) 発送業務

【業務内容】

- ・本市職員による審査工程を経て交付が可能となった転出証明書など、届出等に
伴う関連物の封入作業を行う。
- ・関連物の封入作業を終えた後、請求書等は適切に管理し、一日の処理分をまと
めたくて、本市へ引き渡すこと。

【留意事項】

- ・状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適
切に対応すること（第2章の1の（2）を参照のこと。）。
- ・発送にあたっては、誤送付のないよう、また請求書等の内容と齟齬がないよう
内容確認を厳格に行うこと。

ウ 通知等に基づく住民票記載関係業務（住民基本台帳等事務システム端末入力業務）

【業務内容】

- ・住民基本台帳法第9条第2項の規定による通知その他職権による住民票の記
載の端緒となる通知等に基づき、住民基本台帳等事務システムを使用した通
知等関係の情報の入力を行う。
- ・本市職員が担当する工程である「審査業務」において「処理誤り」であると判
断される場合における当該あらためて処理を行う入力業務（以下、この項にお
いて「再処理案件」という。）及び細部の取決めがなされていないために疑義
が生じた場合における入力業務（以下、この項において「疑義案件」という。）
については、委託業務範囲から除く。
- ・入力を行った通知書等については、本市職員による次工程の審査工程に引き渡
すこと。
- ・再処理案件及び疑義案件については、適切に本市職員に引継ぎを行うこと。再
処理案件及び疑義案件にかかる当該引継ぎにあつては「職員引継ぎ処理記録
票」を活用すること。

【留意事項】

- ・状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適
切に対応すること（第2章の1の（2）を参照のこと。）。
- ・通知等の内容によっては、その内容自体に関して、通知等の発出元である他都
市への電話確認を行うなど、付随する業務が発生する場合もあるので、適切に
対応すること。
- ・誤りが発生しないよう、事務処理を行う要員の教育及び処理内容の確認体制の

構築に努めること。

- ・続柄確認等のために、本市の各業務システム・各種台帳に記録・記載のある個人情報 の 閲 覧 ・ 確 認 業 務 が 生 じ る こ と が あり、その場合においては、個人情報の適切かつ厳格な取扱いを行う観点から、本市の提示する事務取扱いに従い、当該閲覧の記録を徹底すること。

(3) 手数料の徴収・収納業務

【業務内容】

- ・証明書等の交付手数料その他の事務手数料の徴収を行い、領収書を発行すること（(1) のアの (ウ) 及び (2) のアの (イ) を参照のこと。）。
- ・徴収した手数料については、厳格に管理し、毎営業日、精算金額を本市へ報告すること。
- ・手数料徴収・収納業務については、地方自治法施行令第 158 条及び大阪市会計規則第 35 条に基づく歳入の徴収・収納の委託であり、受注者であることを市民に明示する方策を行う必要があり、手法については、事業者名の告示・領収書への記載・看板の掲示を基本とする。
- ・納付にあたっては、本市が報告を受け作成する指定の納付書を使用し、手数料を徴収した翌々日（閉庁日については、翌開庁日）に、区役所派出銀行の窓口で納付を行うこと。

【留意事項】

- ・手数料の徴収・収納業務を行うにあたっては、レジの釣銭や定額小為替の準備など、必要な対応についても円滑に行うとともに、未収金のないように努め、本市に損害を与えたときは、当該損害の金額を賠償しなければならない。
- ・窓口における苦情・トラブル対応のうち、委託業務に関するものは、原則受注者が対応すること。

(4) フロアマネージャー業務

- ・区役所の住民情報課のフロア全体において、来庁者に積極的に声をかけ、次のアに掲げる業務を行う。なお、時間帯ごとのフロアマネージャーの標準的な必要人数はイに掲げるとおりとする。

ア 業務内容

- (ア) 窓口での受付にかかる各種申請書・届出書の案内と記載指導
- (イ) 来庁者に対する区役所等での諸手続きの簡易な説明・窓口の案内
- (ウ) 市民からの簡易な問い合わせへの対応

【留意事項】

- ・フロアマネージャー業務については、住民情報業務の範囲を超えて様々な分野の問い合わせ等が発生するが、委託業務の範囲として、本市の提供する資料などをもとに適切に対応すること。

イ 時間帯ごとの標準的な必要人数

曜日	月～木	金		日
(時間帯)	(9:00～17:30)	(9:00～17:30)	(17:30～19:00)	(9:00～17:30)
配置人数	2名	2名	1名	1名

【留意事項】

- ・配置を要する日時については、第1章の4の(4)運営日・運営時間のとおりであり、上記の表は、各日における時間帯ごとの内訳を示したものである。
- ・上記の表に掲げる人数はあくまで標準であり、業務が閑散となる時期・時間帯及び昼休みなどの休憩時間については、この限りではないほか、状況に応じて配置人数を調整するなど、市民サービスの維持・向上のため、適切に対応すること(第2章の1の(2)を参照のこと)。

(5) 報告・管理業務

ア 各種報告書の作成業務

統計資料、業務日誌、その他各種報告書の作成を行う。

イ 管理業務

- ・業務の適正な運営と改善を行うため、この業務全体の事業計画の策定や実績管理、リスク管理等を行うこと。
- ・本市が指定する受注者のサービス水準の評価に向けたモニタリングの実施やそれに基づく検証、業務遂行上の課題の把握と改善策の立案・実行を行うとともに、これらの内容をとりまとめたうえ、定例的に本市に説明と報告を行うこと(サービス水準についての詳細は第3章を参照のこと)。
- ・上記の定例的な報告に際しては、上記内容に加え、証明書専用用紙の廃棄数(第1章の7の(7)を参照のこと)、受注者の要員教育にかかる知識・能力の習熟度(第2章の1の(3)のアを参照のこと)、接遇・市民満足度向上の研修の実施状況(第4章の5の(2)を参照のこと)その他サービス品質の向上にかかるものとして発注者・受注者間で報告事項として合意した事項に関する受注者の取組みの状況・モニタリング結果をあわせて報告すること。

- 本業務については、継続的に知識の習熟を図る必要がある業務であり、運営準備業務に記載の要員教育の観点を踏まえながら、受注者が適切な要員教育を継続的に行うことを必須要件とし、本市との連携・報告を行うこと。この継続的な要員教育にあたっては、原則として、1の(3)に掲げる要員教育に準じた内容・体制・方法を採用すること。
- 受注者のスタッフの著しい離職はサービス水準の低下につながるため、そのような事態が発生することのないよう、スタッフの満足度の向上にも努めるとともに、欠員が生じた場合は、業務に支障をきたさないよう、1の(2)に掲げる業務実施体制・要員配置や1の(3)に掲げる要員教育を確保するなど適切な対応を行うこと。

第3章 サービス水準

1 基本的な考え方

本章は、本業務を遂行する上で満たすべきサービス水準（以下、「サービス要求水準」という。）及びその評価方法等について定めたものである。受注者は、本章で定めるサービス水準を満たすよう最大限の努力を払わなければならない。

また、本章で定めたサービス水準の指標値を基にサービス水準の達成度ポイントを算定するとともに、受注者にそのポイント数に連動した契約金額を支払うものとする。

なお、各指標のサービス要求水準は、本市が指定しているが、「①業務の処理誤り割合達成率」「③ 標準処理時間」については、サービス水準の指標値の算出にかかる「達成目標値」（当該算出にあたり実際の測定結果値を除する定数値をいう。）について、企画提案書で提案することとしているので、留意されたい。（詳細は、下記3の（1）の①・③を参照のこと。）

2 運営方針

本委託業務においては、サービス内容・適用範囲・サービス品質への要求水準の明確化、運営ルールの明確化を目的として、サービス要求水準合意書を締結する。合意書締結にあたっての基本方針等は次のとおり。

- （1）設定するサービス水準の遵守（達成・維持）を合意書締結の第一の目的とする。
- （2）合意書締結時のサービス水準の設定項目及びその達成度は、第3章3の内容による。
- （3）サービス水準の測定方法等細部事項については、受注者と本市において協議のうえ決定し、合意書に明記するものとする。
- （4）合意書は各年度に前年度の実績を踏まえ、受注者と本市で合意のうえ、必要に応じて設定項目や達成度、測定方法等の見直しを行うものとする。また、本委託期間中に設定項目に影響のある変更等が発生した場合においても、必要に応じて見直しを行うものとする。
- （5）合意書の適用範囲を明確にし、適用対象外とする項目については免責事項等として定義する。

締結した合意書を適切に維持・運営するために、本市及び受注者よりメンバーを選出した定例会議を構成することとする。定例会議は、月次で開催し、サービス水準達成状況報告及び課題の共有と改善策・対応方針の検討を行うこと。

報告資料の作成主体は受注者とし、受注者の提示資料をもとに、問題点に対する対応策、対応方針の決定・承認などを行う。また、年度末においては、必要に応じて次年度の設定項目やその達成度、測定方法等の見直し・変更を行う。なお、サービス要求水準

達成のため、業務開始当初など必要な場合は、週次など会議の頻度を上げ、開催するものとし、時間帯は業務の繁閑状況を考慮し、本市と受注者が協議し設定することとする。

3 満たすべきサービス水準

(1) 指標とサービス水準の概要

本市が指定する満たすべきサービス水準の指標とその概要については次のとおりとする。

なお、具体的な測定方法などは、受注者から提案し、本市と協議のうえ決定することとする。

指標	サービス要求水準	測定 サイクル	評価 サイクル
① 業務の処理誤り割合達成率	100%	毎営業日	四半期
② 処理期限の達成率	100%	毎営業日	四半期
③ 標準処理時間	100%	毎月	四半期
④ 市民満足度	70%以上	四半期	四半期
⑤ 個人情報の漏えい及び紛失 事故件数	0 件	毎営業日	四半期
⑥ 要員教育の実施回数	毎月実施	毎月	毎月
⑦ 発注者の職員満足度	70%以上	半年	半年
⑧ 受注者の職員満足度	70%以上	半年	半年
⑨ 業務改善提案件数	年 4 件以上	四半期	四半期

① 業務の処理誤り

「処理誤り」とは、受注者が作成した証明書や、住民基本台帳等事務システムの入力処理等について、本市の審査業務により処理の誤りと判断されたものをいい、受注者の業務知識の習熟度を確保する目的で測定する。なお、「受注者において、細部の取決めがなされていないために疑義が生じ、本市が引き継いで作成業務を処理した案件」と、「受注者が作成業務をしたもののその前工程である受付業務は本市が処理しており、受付業務の処理における過誤を原因として作成業務の処理に過誤が生じ、「処理誤り」に至った案件」については、「処理誤り」には含めないこととする。

ア 測定対象

(ア) 証明書の作成

- i 証明書の作成誤り（※1・3）
- ii 添付書類の確認漏れ（※2・3）
- iii 本人確認漏れ（※2・3）

(※1) 請求書に補記された内容だけでは、請求内容に関する「受付」工程での聞取り内容の当否について判断がつかず、やむなく本市職員があらためて「受付」工程の再処理を行うに至った場合は、「受付」工程につき、実質的に「i 証明書の作成誤り」に相当するものとして取り扱うこととする。

(※2) 「確認は行っているが請求書等への付記を忘れた」ことが「審査」工程において客観的に明確となるような場合は別として、「確認は行っているが、請求書への付記を忘れた場合」か「確認を行うこと自体を忘れた場合」か判断がつかず、やむなく本市職員があらためて「受付」工程の再処理を行うに至った場合は、「受付」工程につき、実質的に「ii 添付書類の確認漏れ」「iii 本人確認漏れ」に相当するものとして取り扱うこととする。

(※3) ただし、上記(※1)及び(※2)の取扱いについて、令和4年12月及び令和5年1月においては適用せず、同年2月から適用を開始することとする。

(イ) 住民基本台帳等事務システムの入力

i システムの入力誤り (※1・2)

(※1) 届出書に補記された内容だけでは、請求内容に関する「受付」工程での聞取り内容の当否について判断がつかず、やむなく本市職員があらためて「受付」工程の再処理を行うに至った場合であっても、上記(ア)の(※1)とは異なり、当該「受付」工程はそもそも委託業務範囲には含まれていないため、当該場合に至るか否かにかかわらず本市職員がその処理を担うものであるから、実質的に「i システムの入力誤り」に相当するものとして取り扱わないものとする。

(※2) ただし、上記(※1)の取扱いについて、令和4年12月及び令和5年1月においては適用せず、同年2月から適用を開始することとする。

【除外要件】

①証明書の交付時に、請求者より請求通数の変更依頼されたときなど、受注者の責によらない場合や、②受注者の責による場合であっても、それを「審査」工程で

チェックすることができず、後続する事務処理のなかで判明するに至った場合は、処理誤りにあたらないものとする。

なお、①の場合は、あらためて請求があったものとして取り扱うこととする。

イ 評価サイクル

毎営業日測定した結果に基づき、四半期ごとに処理誤り割合を算出する。

ウ サービス水準の算出方法

(事業者が提案する「達成目標値」÷測定結果※1) ×100=サービス水準

※1 測定結果=(処理誤り件数※2÷処理件数※3) ×100 (%)

なお、算出は「①ア 測定対象」の(ア)(イ)ごとに行い、平均値をもってサービス水準とする。

また、(ア)(イ)の内訳ごと(例:「(ア)証明書の作成」について、「住民票の写し」、「印鑑登録証明書」、「戸籍の附票」等業務分野ごとに件数を把握する)にサービス水準を算出する場合は、あくまで第1章3の(5)及び第2章2の(6)で定めるように「サービス品質向上のためのモニタリングにかかるサービス指標」として位置付けられるものであり、ここにいうサービス水準そのものではないことに留意する。

※2 処理誤り件数は、「職員引継ぎ処理記録票」のうち引継ぎ区分「処理誤り」にかかるものの枚数とする。

※3 処理件数は次のとおりとする。

- ・届出は届出件数
- ・証明書は請求処理件数

(例1) 1枚の請求書で「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「戸籍の附票」の3件の請求があった場合、請求処理件数は3件(項目ごとの件数)

(例2) 1枚の請求書で「住民票の写し」を2枚請求された場合、請求件数は1件

※4 現行契約(本件業務委託の公募型プロポーザルの発注公示時点において現に締結されている平野区役所住民情報業務等委託の長期継続契約をいう。)における「事務処理誤り件数」の割合は、別紙7-2を参照

エ サービス要求水準

100%

② 処理期限の達成率

処理期限の達成率とは、処理期限内に業務が完了している割合をいい、受注者の業務管理状況を確認する目的で測定する。

ア 測定対象及び処理期限

測定対象	処理期限
証明書の作成 (速達郵便による請求も含む)	受付日中に作成・交付すること (郵送請求の場合は受付日中に発送すること)
住民基本台帳等事務システムの 入力(別紙2に掲げる届出に 関する業務にかかるもの)	受付日中に入力を完了すること
住民基本台帳等事務システムの 入力(住基異動に伴う個人番号 カード交付申請書の交付業務に おける申請者情報更新にかかる もの)	受付日を含め、翌営業日中に完了すること
郵送請求の発送(速達以外)	受付日を含め5営業日中に発送すること

【除外要件】

- ・添付文書漏れなど、受注者の責によらない理由により、期限までに処理が完了できない案件
- ・郵送請求について、一度に多数の請求が行われた場合で、受注者と本市が双方協議のうえ、期限を延長した案件
- ・その他、期限までに処理が完了しないことをやむを得ないものとして、本市が了承した案件

イ 評価サイクル

毎営業日測定した結果に基づき、四半期ごとにサービス水準を算出する。

ウ サービス水準の算出方法

$100 - \text{処理期限未達成件数} \div \text{処理期限到来件数} \cdot 2 \times 100 (\%) = \text{サービス水準}$
 なお、算出は「②ア 測定対象」の項目ごとに行い、平均値をもってサービス水準とする。

※1 「処理期限未達成件数」「処理期限到来件数」にいう「件数」は、「① 業務の処理誤り割合」の「ウ サービス水準の算出方法」の「※3」の定義付けと同旨とする。

※2 「処理期限到来件数」とは、評価サイクルの当該四半期中に上記アの処理期限が到来するものをいう。(郵送請求については、到着日と処理期限日との間に4営業日の間隔があるため、注意すること。)

エ サービス要求水準

100%

③ 標準処理時間

標準処理時間とは、証明書発行業務や届出処理業務の一連の業務工程を対象とした処理時間をいい、受注者の業務習熟度の確認にとどまらず、「受注者において委託業務にかかる業務処理の一連の流れ全体をコントロールできているか」の確認を目的として測定する。

ア 測定対象

(ア) 対象案件

a 証明書発行業務

- ・原則として、第2章の2の(1)のアの(ア)で対象業務とされている各種証明書等について、対象とする。

※本人請求や第三者請求といった請求区分は問わない。

※第2章の2の(1)のアの(ア)で言及のある別紙2中「取扱証明書等一覧」に記載されている「個人番号カード(再交付)」、「公的個人認証サービス(電子証明)」は、「証明書発行業務」にはあたらないので、留意すること。

- ・同項(2)のアの(ア)で対象業務とされている証明書等については、対象に含まれない。

b 届出処理業務

- ・原則として、第2章の2の(1)のイの(ア)で対象業務とされている各種届出・登録申請等について、対象とする。
- ・同項(2)のイの(ア)で対象業務とされている届出書等については、対象に含まれない。

※業務フローが「受付工程：本市」⇒「入力工程：受注者」⇒「審査工程：本市」

⇒「交付工程：受注者」という基本的なフローと異なる業務（例：外国人の在留管理関係）については、対象外とする。

- ※上記対象業務のうち、「カード補記対応業務」と一体のものとして進行していく業務フローとなる案件（例：転入届の受付と同時に、個人番号カードの補記対応業務の受付も行う場合）については、「カード補記対応業務」も対象業務に含む。（一体のものであるがゆえに、分離して測定を行うことが困難であるため。）

（イ）対象工程

a 証明書発行業務

- ・「受付業務」（第2章の2の（1）のアの（ア））を開始する時点から、「作成業務」（同項の（イ））を完了するまでの時点を、対象とする。

※「受注者において委託業務にかかる業務処理の一連の流れ全体をコントロールできているか」といった趣旨に照らすと、測定の終了時点について、厳密に言えば、本市職員による審査工程に引き継ぐまでの時点とするべきところ、実際の測定作業の便宜を考慮して、「作成業務」の完了時点としていることに鑑みて、受注者にあつては、当該業務を遂行するうえで本市職員による「審査工程」への速やかな引継ぎに努めること。

- ・上記対象には、「受付業務」を終えてから「作成業務」を開始するまでの時間や、「作成業務」の処理過程における受注者による点検時間（点検を行う場合）も含まれる。
- ・以上について、実際の測定作業を想定し、具体的な時刻記録のタイミングに即して言えば、別紙7-1のイメージ図中、「★1」の時点から「★4」の時点までが対象となる。

b 届出処理業務

- ・本市職員により「受付業務」が完了した時点から、「住民基本台帳等事務システム端末入力業務」（第2章の2の（1）のイの（ア））を完了するまでの時点を、対象とする。

※「受注者において委託業務にかかる業務処理の一連の流れ全体をコントロールできているか」といった趣旨に照らすと、測定の終了時点について、厳密に言えば、本市職員による審査工程に引き継ぐまでの時点とするべきところ、実際の測定作業の便宜を考慮して、「住民基本台帳等事務システム端末入力業務」の完了時点としていることに鑑みて、受注者にあつては、当該業務を遂行するうえで本市職員による「審査工程」への速やかな引継ぎに努めること。

- ・上記対象には、本市職員による「受付業務」を終えてから「住民基本台帳等事務システム端末入力業務」を開始するまでの時間や、「住民基本台帳等事務システ

ム端末入力業務」の処理過程における受注者による点検時間（点検を行う場合）も含まれる。

- ・以上について、実際の測定作業を想定し、具体的な時刻記録のタイミングに即して言えば、別紙7-1のイメージ図中、「★2」の時点から「★4」の時点までが対象となる

【除外要件】

- ・本市側で共有するネットワーク（回線及び機器）に起因する突発的な障害により業務システム端末の操作が一時的に不可能となった場合その他受注者の責によらない要因により測定対象の委託業務の処理が遅れた場合

イ 評価サイクル

毎月測定した結果に基づき、サービス水準を算出する。

なお、測定は、一部の従事者に偏ることなく、業務に携わるすべての従事者について測定できるよう、測定時期・時間等に工夫を行うこと。

ウ サービス水準の算出方法

$(\text{測定結果}_{※1} \div \text{事業者が提案する「達成目標値」}_{※2}) \times 100 = \text{サービス水準}$

なお、算出は、上記アにおける区分に従い「証明書発行業務」と「届出処理業務」ごとに行い、平均値をもってサービス水準とする。

- ※1 測定結果の単位は、30秒単位で切り上げた分単位（例：4分、4.5分）とする。
- ※2 詳細は、下記（2）を参照のこと。
- ※3 現行契約（本件業務委託の公募型プロポーザルの発注公示時点において現に締結されている平野区役所住民情報業務等委託の長期継続契約をいう。）における「標準処理時間」の達成状況は、別紙7-3を参照すること。

エ サービス要求水準

100%

④ 市民満足度

窓口における受注者の従事者の印象・接遇や説明内容のわかりやすさなど、前出の①～③では測ることのできない、「受付」や「交付」の工程等の業務遂行状況を確認する目的で、市民満足度を測定する。

市民満足度の測定は「窓口処理業務」（第2章の2の（1）を参照のこと。）にかかる用件で来庁した者に対するアンケートによるものとし、四半期ごとに実施するものと

する。アンケートは受注者が作成し、その内容については事前に本市の承認を得るものとする。また、受注者の市民対応などをもとに市民が判断できるよう工夫すること。

なお、実施にあたっては、次の点に留意することとする。

- ・アンケート回答用紙の配布については、「申請・届出等の受付」時に行うこと。
- ・アンケート回答の集計については、アンケート回答用紙の原本を納入成果物として本市へ提出すること。(参照、第4章の「3 納入成果物」)

ア 測定対象

- (ア) 窓口スタッフの印象(身だしなみ等)・接遇について
- (イ) 待ち時間について
- (ウ) 窓口スタッフの説明内容について
- (エ) 総合的な評価について

なお、回答は、「良い」「どちらかといえば良い」「どちらかといえば悪い」「悪い」の4段階とする。

イ 評価サイクル

四半期ごとに実施するアンケート結果に基づき、サービス水準を算出する。
 なお、算出に必要な標本数や実施日は受注者と本市で協議のうえ決定する。

ウ サービス水準の算出方法

上記アに掲げる項目ごとに、有効回答数の合計を分母と、「良い」「どちらかといえば良い」との回答数の合計を分子として算出した割合について、全項目の平均値を算出し、これをサービス水準とする。

エ サービス要求水準

70%以上

⑤ 個人情報の漏えい及び紛失事故件数

個人情報の漏えい及び紛失事故は、本業務の根幹にかかわるものであり、個人情報の取扱には最善の注意を払うことを求めるものであることから、求めるサービス水準は0件とし、発生の防止に努めること。

なお、本市の「審査」工程において受注者の事務処理上の過誤をチェックすることができなかつた等、当該事故の発生に本市の事務処理の寄与が認められる場合は、除外する。

⑥ 要員教育の実施回数

本業務の求める上記のサービス水準を達成・維持・向上を図るためには、日頃の継続的な要員教育が重要な事項であり、求めるサービス水準として、受注者が要員に対し教育の実施を少なくとも月1回は行うこととする。

⑦ 発注者の職員満足度

本業務を遂行するうえでは、適切な範囲で、本市と受注者が緊密な連携を行うことが、重要であり、その一環として、本市が求めるサービス水準として、本市の職員の満足度を70%以上と設定する。なお、測定方法については、本市と受注者が双方合意のうえ、決定するものとし、これにより把握した課題については、本市と受注者が双方で協議し、改善に努めることとする。

⑧ 受注者の職員満足度

本業務を遂行するうえでは、適切な範囲で、本市と受注者が緊密な連携を行うことが、重要であり、その一環として、本市が求めるサービス水準として、受注者の職員の満足度を70%以上と設定する。なお、測定方法については、本市と受注者が双方合意のうえ、決定するものとし、これにより把握した課題については、本市と受注者が双方で協議し、改善に努めることとする。

⑨ 業務改善提案件数

業務上の様々な観点についてモニタリングを行い、市民サービスの向上と効率的な業務運営に向けて、定例会議において、委託業務遂行上の業務改善提案を行い、実施すること。改善提案については、本市の職員との連携が必要な提案も可とする。なお、本市の改善勧告による措置については対象外とする。

そのサービス要求水準は、改善提案を年4件以上行い、改善策を実施することとする。

なお、改善策の実施結果については、本市に報告を行うこと。

(2) サービス水準の指標値の算出にかかる「達成目標値」の設定

ア 概要

- ・上記(1)のサービス水準の指標のうち、「① 処理誤り割合達成率」及び「③ 標準処理時間」については、「達成目標値」を、事業者において企画提案書で提案すること。
- ・企画提案内容については、別途サービス水準合意書に盛り込むこととする。

イ 目的

- ・平野区役所の住民情報窓口における来庁者の待ち時間の発生の要因のひとつとし

ては、時期・曜日・時間帯による来庁者の集中に加えて、個々の作業と作業の間で生じる「滞留」の影響が大きいと考えられる。

- ・これを改善するには、受注者において、「滞留」の発生の抑止を含めて委託業務にかかる業務処理の一連の流れ全体をこれまで以上にコントロールできるようにすることが、重要な方策のひとつであると考えられる。
- ・また、処理誤り件数割合についても、業務を正確に処理することが工程にかかる時間の短縮につながり、結果として、待ち時間の短縮につながるものであると考えられる。
- ・かかる観点から、上記（１）のサービス水準の指標のうち、「① 処理誤り割合達成率」については、誤交付を防ぎ、尚且つ、処理時間の短縮につながり、「③ 標準処理時間」については、「滞留」時間を含むように委託業務にかかる業務処理の一連の流れ全体を測定対象とするとともに、これにかかる「達成目標値」の設定について事業者の企画提案に委ねることとするものである。

ウ 提案に際して留意すべき事項

- ・提案内容については、別紙５－１に記載する事務処理件数や、別紙５－２に記載する「住民情報窓口サービス提供の環境」に関する情報を活用し、提案する「達成目標値」の算出の根拠・過程を明らかにするなど、合理的で説得力のあるものとする。
- ・上記（１）の③のアにおける区分に従い「証明書発行業務」と「届出処理業務」のそれぞれについて、「達成目標値」を提案すること。
- ・「処理誤り割合」については、「１％以下」において目標値を提案すること。
- ・「達成目標値」については、分単位（例：４分、４．５分）で提案すること。

エ 業務運用開始後の定例的な報告

- ・サービス水準の指標である「処理誤り件数の割合」及び「標準処理時間」の達成状況については、第３章の２に記載するとおり、定例会議で報告すること。
- ・上記報告に加え、上記アのとおり「処理誤り件数」及び「標準処理時間」の「達成目標値」を受注者自らが設定することに鑑みて、①その達成見通しについて、原則として測定実施月（毎月）の前月までの定例会議において、客観的な根拠・資料（企画提案時のものだけでなく、運用開始後に委託業務を遂行するなかで蓄積したものを含む。）に基づき報告するとともに、②その達成状況の評価・分析について、原則として測定実施月（毎月）の翌月の定例会議において、客観的な根拠・資料（企画提案時のものだけでなく、運用開始後に委託業務を遂行するなかで蓄積したものを含む。）に基づき報告すること。

(3) サービス水準の評価方法

第3章3(1)に記載の本市が指定する満たすべきサービス水準のうち、次に掲げる項目については、評価点を設定し、その評価点に連動して契約金額の変更を行う。

各指標の測定サイクルと評価点換算方法は次のとおりとする。

なお、各指標の測定に要する費用は、受注者が負担することとする。

ア 各指標の測定サイクルと評価点換算方法

指標名	サービス要求水準	評価サイクル	サービス要求水準達成区分	評価点
業務の処理誤り割合達成率	100%	四半期	100%超 100% 100%未満 90%未満	4 3 2 1
処理期限の達成率	100%	四半期	100% 99%以上 98%以上 98%未満	4 3 2 1
標準処理時間	100%	四半期	100%未満 100% 100%超 150%超	4 3 2 1
市民満足度	70%以上	四半期	80%以上 70%以上 60%以上 60%未満	4 3 2 1
個人情報の漏えい及び紛失事故件数	0件	四半期	0件 1件 2件以上	4 1 0
評価点合計				20

イ 評価点と支払率について

- ・契約時に、当初契約金額にかかる基本額（90%相当、以下「基本額」という。）と補正額（10%相当、以下「補正額」という。）の金額を契約書の特記事項として定める。
- ・評価点に応じた支払率は補正額について適用するものとし、評価対象期間（四半期）ごとに評価を行ったうえで、必要に応じて契約金額の変更を行う。
- ・評価点への換算は四半期単位で行う。・評価点に応じた補正額の支払率は次のとおりとする。

評価点 (X)	補正額の支払率 (Y)
$X < 8$	0%
$8 \leq X < 16$	50%
$16 \leq X \leq 20$	100%

- ・補正額にかかる支払いについては、以下に示す評価対象期間の実績をもとに四半期ごとに支払率を決定するとともに、必要に応じて当該四半期の属する会計年度の最終月（契約最終年度にあつては契約期間の最終月）の月末に一括して契約金額の変更を行ったうえで、当該月の基本額の支払いとあわせて支払うものとする。
- ・令和4年12月及び令和5年1月は、サービス水準の各指標の評価点にかかわらず、委託準備業務を適切に履行するとともに、合意したスケジュール通りに業務運営を履行することをもって、補正額の支払率を100%とする。なお、受注者の都合によりスケジュール通りの履行がされない場合、減額を行う。ただし、本市に確認や協議を行い、本市が了承した場合はこの限りではない。なお、サービス水準の測定は行い、本市へ報告を行うこと。
- ・当初契約金額に対する基本額・補正額の割合、及び、評価対象期間（補正額改定時期）は次のとおりである。

基本額と補正額の適用対象

年度	支払率		評価対象期間			
	基本額	補正額	補正額改定時期（予定）			
令和4年度 (4か月分)	90%	10%	令和4年12月及び令和5年1月 準備事務の履行・合意スケジュールでの 運営 ※なお、サービス水準の測定は行い、本 市に報告すること。			第4四半期 (令和5年 2～3月)
			令和5年3月分			
令和5年度 (12か月分)	90%	10%	第1四半期 (令和5年4 ～6月)	第2四半期 (令和5年7 ～9月)	第3四半期 (令和5年 10～12月)	第4四半期 (令和6年1 ～3月)
			令和6年3月分			
令和6年度 (12か月分)	90%	10%	第1四半期 (令和6年4 ～6月)	第2四半期 (令和6年7 ～9月)	第3四半期 (令和6年 10～12月)	第4四半期 (令和7年1 ～3月)
			令和7年3月分			
令和7年度 (8か月分)	90%	10%	第1四半期 (令和7年 4～6月)	第2四半期 (令和7年 7～9月)	第3四半期 (令和7年 10～11月)	
			令和7年11月分			

(4) 満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告

サービス水準が第3章3(1)に定める①～⑨のいずれかの項目が要求水準に達しない場合、本市は受注者に対し原因の分析、課題の抽出、改善策の策定など必要な改善を勧告することができる。受注者は、本市から勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について本市に書面で報告しなければならない。また、改善措置を講じる際に生じた各種経費は受注者の負担とする。

また、上記改善の勧告を行っているにも関わらず、第3章3(1)に定める①から⑤のいずれかのサービス水準の指標が2期連続で評価点1以下の水準、または、2項目以上のサービス水準の指標が2期連続で評価点2以下の水準であり、今後も改善が見込まれないと判断される場合、又は、著しく市民サービスの低下をきたしており市民の信頼の回復が困難と判断される場合、本市は本契約を解除することができるものとする。

4 適用除外

地震等の災害や電力会社からの電力供給の停止といった外部要因の障害による事由及び本市側の事由、本市が別途調達する物品等の障害等によって、受注者が合意書で設定したサービス水準を達成できなくなる場合が想定される。よって、以下については合意書適用対象外とする。

- (1) 本市側で供用するネットワーク（回線及び機器）に起因する障害
- (2) 本市側の事由を直接の原因とした事故・サービスレベルの低下
- (3) 電力会社からの電源供給が一定時間以上停止したことにより、委託業務の遂行が困難な場合
- (4) その他本市が受注者の原因ではないと認める場合

第4章 その他

1 契約終了時の業務の引継ぎ

- ・受注者は本契約が終了した場合（契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）は、本業務に関し、供用を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく、本市に返還しなければならない。なお、供用を受けたものについて、滅失・損傷等が生じた場合は、受注者は、その損害を賠償するとともに、施設については、受注者の負担において原状に回復させるものとする。
- ・本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際、本市及び次期受注者からの資料等の請求は、受注者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると本市が認めた場合を除き全て応じるものとする。

次期受注者から、事務引継ぎに係る端末操作研修等の依頼があった場合は、現受注者と次期受注者が協議を行い、合理的な範囲で、事務計画を立案し、業務に支障をきたさないよう責任をもって対応すること。

また、契約終了時に受注者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、新受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。なお、本市が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。本市は、受注者が上記の規程に違反し損害が生じた場合には、受注者に対しその損害額の賠償を求めることができる。
- ・引継ぎにあたっては、「業務引継ぎ書」を作成し、本市の確認・納入成果物としての本市への納入を経たうえで、次期受注者への引継ぎの基本ドキュメントとして活用すること。かかる観点から、「業務引継ぎ書」には、業務実施手順や手法、運営上の留意点等サービス水準の維持・向上に欠かせない定型的事項のほか、各作業の処理状況・気をつけるべきことなどを具体的に明確に記載しておくこと。（「3 納入成果物」を参照のこと。）
- ・本市は、受注者が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果物等が本市に業務引継ぎができる状態に至っていないときは、受注者に対して、当該成果物等の引渡しに代えて、当該契約の解除により本市に生じた損害の賠償を求めることができる。

2 セキュリティポリシー

(1) 入退室管理の徹底

本業務の実施にあたっては、執務室への入退室ができる者を、その許可を受けた者のみに制限し、本市の定める管理ルールに従って入退室管理を行わなければならない。また、業務従事者については、作業者の名簿を本市へ提出するとともに、執務室に入室する際には、身分証明書等を携帯し、執務時間中については、市民が認識できるよう名札を常に掲げること。

(2) 要員の管理

- ・電子データや帳票類をはじめ、窓口対応等により知り得た請求者等の個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損、流出等の防止、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こと。
- ・本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知りえ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。また、本市が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用・複写及び複製をしてはならない。
- ・本市の制度や本業務の基本的な考え方を熟知したうえで、本業務の進め方、入退室管理・業務システムのパスワードの適切な取り扱いなど情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱う上での留意点と保護対策などを業務マニュアルへ盛り込むとともに、要員に対して採用時及び定期的に行動規範の教育を十分に実施すること。
- ・要員に対して守秘義務違反に関する責任及び処罰の内容を周知徹底すること。
- ・情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施すること。
- ・要員教育の実施計画、実施内容及び実施結果を定期的に本市へ報告すること。
- ・受注者は、要員全員から受注者宛の守秘義務遵守についての誓約書を取得した上、当該誓約書の写しを業務実施前に本市へ提出すること。
- ・要員全員分の守秘義務遵守についての誓約書を業務実施前に本市へ提出すること。
- ・新たな要員を配置する場合は本業務に従事する前に前記の誓約書を本市へ提出すること。

(3) その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、本市の定める「大阪市個人情報保護条例（平成7年条例第11号）」、「大阪市個人情報保護条例施行規則（平成7年規則第69号）」、「大阪市情報セキュリティ管理規程（平成19年達第19号）」その他情報の保護に関連する各種業務規程等については、罰則規定も含め十分に理解したうえで、本市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すること。

3 納入成果物

本業務における納入成果物は以下のとおりとする。また、この成果物の一切の権利は、納入と同時に本市に帰属するものとする。各業務の履行状況については、成果物の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は以下のとおりとする。なお、成果物の内容だけでは、履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。

周期	報告内容	主な検査項目
運用 開始前	業務計画書	業務体制、スケジュール、作業計画、研修計画、など業務履行に向けた計画が具体的に記載されているか
	業務マニュアル・様式等	本市・前受注者に確認をとるなどして判明した具体的な作業・取扱方法などをわかりやすく記載しているか (更新があった場合は、随時に提出すること)
	要員育成報告書	研修計画や、業務に必要な研修等が十分行われているか、また、立場や役割に応じて育成がなされているか
運用開始後 (速やかに)	サービス要求水準に関する合意書	業務遂行の水準を客観的に評価できるような評価基準や測定方法となっているか (記載内容に変更等が発生した場合、随時に提出すること)
日次報告	業務実績	1日の処理件数、処理内容、業務実績に応じた適切な納付予定金額等が明確にされているか(様式複数あり)
月次報告	業務実績	処理日、処理件数、処理内容、問題点、改善内容、改善案などが明確にされているか
	サービス水準の達成状況等	作成したサービス水準の達成状況や、委託業務の状況について、総合的にモニタリング及び十分な検証が行われているか
	アンケート回答用紙の原本(ただし、該当月のみ)	事前に本市の承認を得たとおりの実施態様(例:本市承認済みの標本数や実施日)となっているか
	業務確認事項管理票	確認日時・確認項目・本市と受注者において確認した事項、調整状況などが具体的に記載されているか
年次報告	業務実績・運営上の課題・履行計画等	今年度の実績を踏まえ、業務実績、運営上の課題、要員の育成状況、改善策の立案、次年度の履行計画などが明確にされているか

業務引継ぎ	業務引継ぎ書	業務実施手順や手法、運営上の留意点等サービス水準の維持・向上に欠かせない定型的事項のほか、各作業の処理状況・気をつけるべきことなどが具体的に明確に記載されているか
-------	--------	---

※上記のほか、トラブル発生時の内容報告、緊急の課題、運営に関わる協議事項等については、随時行うものとし、必要に応じて、書面にて提出すること。

4 委託事業費の支払

委託事業費については、本市が受注者から受けた業務遂行状況や完了状況等の月次報告に基づき、必要な検査を行ったうえで、当該検査を合格した場合において、請求できるものとする。ただし、この請求は月1回を超えることができない。

なお、本市は、受注者からの請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

(1) 基本額

月額算出

委託事業費のうち基本額は、各月分ごとに請求をうけて支払うものとし、その額は、基本額を36月で割った金額とする。なお、1円未満の端数が生じる場合は、令和4年12月分の支払い時にまとめて支払うものとする。

(2) 補正額

委託事業費のうち補正額は、第3章の3の(3)の「イ 評価点と支払率について」に記載された内容に基づき支払うものとする。

(3) その他

委託事業費については、令和4年12月1日分より発生するものとし、契約締結時から令和4年11月30日までの間については、委託事業費は発生しないものとする。

なお、この仕様書による契約については、複数会計年度にわたる長期継続契約となることから、各年度の予算成立額が所要の契約金額に満たない場合は、契約解除・契約変更等の事態が生じうる。

5 留意事項

(1) 関係法令等の遵守

受注者は、法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。本業務に関係する主な法令は以下のとおりである。

関係法令
住民基本台帳法（昭和 42 年 7 月 25 日法律第 81 号）
住民基本台帳法施行令（昭和 42 年 9 月 11 日政令第 292 号）
住民基本台帳法施行規則（平成 11 年 10 月 6 日自治省令第 35 号）
戸籍法（昭和 22 年 12 月 22 日法律第 224 号）
戸籍法施行規則（昭和 22 年 12 月 29 日司法省令第 94 号）
大阪市印鑑条例（昭和 49 年 12 月 21 日条例第 82 号）
地方税法（昭和 25 年 7 月 31 日法律第 226 号）
地方税法施行令（昭和 25 年 7 月 31 日政令第 245 号）
地方税法施行規則（昭和 29 年 5 月 13 日総理府令第 23 号）
大阪州市税条例（昭和 29 年 5 月 29 日条例第 16 号）
大阪州市税条例施行規則（昭和 29 年 9 月 17 日規則第 53 号）
道路運送車両法（昭和 26 年 6 月 1 日法律第 185 号）
道路運送車両法施行規則（昭和 26 年 8 月 16 日運輸省令第 74 号）
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 5 月 31 日法律第 27 号）
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施行令（平成 26 年政令第 155 号）
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施行規則（平成 26 年 7 月 4 日内閣府・総務省令第 3 号）
大阪市手数料条例（昭和 40 年 4 月 2 日条例第 35 号）
個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）
大阪市個人情報保護条例（平成 7 年 3 月 16 日条例第 11 号）
大阪市個人情報保護条例施行規則（平成 7 年 8 月 31 日規則第 69 号）
大阪市情報セキュリティ管理規程（平成 19 年 4 月 1 日達第 19 号）
その他業務上の関係法令
労働社会保険諸法令（社会保険労務士法第 2 条第 1 項第 1 号）

(2) 本市施策との整合性

受注者は従事者がさまざまな人権問題や基本的人権について正しい認識を持ち、業務を遂行するよう適切な研修、及び、個人情報保護及び秘密保持についての研修を少なくとも毎年度 1 回実施し、本市へ所定の様式で報告すること。

また、本市が掲げる市民志向の人材育成の方針との整合性に留意し、接遇・市民満足度向上の研修についても、少なくとも毎年度 1 回実施し、本市へ報告すること。

(3) 提案内容の遵守

提案内容に基づき、本市と協議して定めた業務及び受注者として果たすべき責務について、誠実に履行すること。なお、本仕様書における規定事項と提案内容に差異が生じた場合、そのどちらの内容を採用するかについては、本市が決定するものとする。

(4) 第三者賠償

ア 受注者が業務を行うにあたり第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害の賠償を行わなければならないときは、受注者がその賠償額を負担すること。

イ 個人情報の取扱をはじめとした業務上の各種リスクを勘案し、万が一不測の事態が発生し、第三者に賠償を行わなければならない事態が発生した際に対応できるよう保険に入るなどの対策を行い、準備業務時点で対策の状況を本市に提示すること。

(5) 個人情報漏えい等事故防止

受注者は、日々の業務を遂行するに当たり、別紙3に示す重要管理ポイントの基本的な考え方を基本として、誤交付や書類紛失等の個人情報漏えい等の事故防止策を行うこと。なお、個人情報漏えい等の事故が起こった場合は、第3章の3の(3)サービス水準の評価方法に定める評価の対象となるとともに、本市より事実の公表や、事案内容に応じ事業者に対する措置を行う場合があるため、事故が発生することのないよう特段の配慮を行うこと。

(6) 再委託

ア 受注者は、本仕様書に定める業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。

イ 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、本市の承諾を必要としない。

ウ 受注者は、ア及びイに規定する業務以外の業務の再委託にあたっては、書面により本市の承諾を得なければならない。

なお、元請の契約金額が1,000万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。

エ 地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、本市は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の3分の1以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと本市が認めたときは、この限りではない。

オ 受注者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実

施しなければならない。

なお、再委託の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

(7) 疑義を生じた案件の取扱い

- ・受注者は、本業務の実施にあたり、細部の取決めがなされていないために業務案件の処理中に疑義が生じた場合には、当該案件を委託業務範囲から除外し、本市に引き継ぐこと。
- ・本仕様書に記載されていない業務についても、同様に本市に引き継ぐこととする。

(8) 業務の流れについて

本業務のうち主な業務に関する業務フローや業務工程の考え方は、別紙4に示す標準的な考え方を基本とする。ただし、別紙4については、主な項目については、本市の標準的な事務処理要領に基づいて基本的な考え方を示すものであり、庁舎のレイアウト上の構造をはじめとする各種事由により、実際の工程とは異なる場合もあるため、業務フロー上の本市と受注者の切り分けの考え方の枠組みを基本としたうえで、本市及び受注者の責任者間で調整を行ったうえで委託業務を遂行すること。

(9) 想定業務量

別紙5に過年度の業務件数を掲載するので、これを基準として本業務における業務量を想定すること。

ただし、当初想定していた業務量と実績に大幅な差異が生じ、本市がこれを認めた場合は、それに準じた契約内容の変更等について、本市及び受注者双方で協議するものとする。

なお、参考として、別紙5に、過年度の本業務の処理体制をあわせて掲載する。

(10) 「大阪市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた合理的配慮の提供

受注者は、本業務が本市の事務又は事業を実施する事業者であることから、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）に基づき大阪市が定めた「大阪市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえ、過重な負担が生じない範囲で、障がいのある人が障がいのない人と同等の機会が確保できるよう環境への配慮に努めるとともに、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、個々の場面において必要とする社会的障壁の除去について、合理的な配慮の提供に努めなければならない。

(11) その他

ア 受注者は、本件業務の遂行中に事故等が発生したときは、その事故等の発生の帰責の如何に関わらず、直ちにその旨を本市に報告し、速やかに応急処理を加えた後、遅滞なく書面により詳細な報告並びにその後の具体的な事故防止策を、書面にて提出しなければならない。

イ 前項の事項が、個人情報の漏えい、滅失、き損、流出等の場合には、受注者は、速やかに前項に規定する措置を講じなければならない。また、事故により、以降の事務の円滑な進行を妨げる恐れがあるときは、受注者は速やかに問題を解決し、業務進行に与える影響を最小限にするよう努めなければならない。

ウ 本業務における業務遂行にあたっては、平野区長と契約を行い、平野区住民情報課と運営にあたっての協議を行うことを基本とする。ただし、全市施策との整合性を図るため、必要に応じ、区役所を支援する立場にある市民局から業務状況の報告等を求める場合があるため、適切に協力すること。

エ 応札にあたっては、本仕様書を十分検討し、疑義ある場合は質問期間内に募集要項に記載の方法により質問し、その内容を熟知のうえ応札するものとする。質問受付期間経過後の疑義については受付しない。契約後における仕様書の疑義は、本市の解釈によるものとする。

第5章 特記仕様書

1 職員等の公正な職務の執行の確保に関する特記仕様書

(条例の遵守)

第1条 受注者および受注者の役職員は、「大阪市平野区役所住民情報業務等委託（以下「当該業務」という。）」の履行に際しては、「職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例」（平成18年大阪府条例第16号）（以下「条例」という。）第5条に規定する責務を果たさなければならない。

(公益通報等の報告)

第2条 受注者は、当該業務について、条例第2条第1項に規定する公益通報を受けたときは、速やかに、公益通報の内容を本市（平野区役所総務課）連絡先：06-4302-9625）へ報告しなければならない。

2 受注者は、公益通報をした者又は公益通報に係る通報対象事実に係る調査に協力した者から、条例第12条第1項に規定する申出を受けたときは、直ちに、当該申出の内容を本市（平野区役所総務課）連絡先：06-4302-9625）へ報告しなければならない。

3 受注者は、この契約の履行に関して、本市の職員から違法又は不適正な要求を受けたときは、その内容を記録し、直ちに本市（平野区役所総務課）連絡先：06-4302-9625）へ報告しなければならない。

(調査の協力)

第3条 受注者及び受注者の役職員は、本市又は大阪市公正職務審査委員会が条例に基づき行う調査に協力しなければならない。

(公益通報に係る情報の取扱い)

第4条 受注者の役職員又は受注者の役職員であった者は、正当な理由なく公益通報に係る事務の処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(本市の解除権)

第5条 本市は、受注者が、条例の規定に基づく調査に正当な理由なく協力しないとき又は条例の規定に基づく勧告に正当な理由なく従わないときは、本契約を解除することができる。

2 秘密保持に関する特記仕様書

(目的)

第1条 本特記仕様書は、本市が受注者に委託する業務を通じて知り得た秘密が、第三者に漏えいすることを防止し、かつ秘密漏えいの可能性を排除する一方、本市のデータの滅失、き損、紛失、盗難等を防止し、秘密を保持するため、必要かつ十分な措置を講じることを目的とする。

(秘密の範囲)

第2条 本特記仕様書に定める秘密の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 委託業務遂行のため、本市より預託された記録媒体（磁気ディスク、磁気テープ、フロッピーディスク、紙等をいう。）の記録内容
- (2) 本市から預託された記録媒体をもとにして処理した結果、得られた成果及び記録媒体の記録内容
- (3) 入力データの内容
- (4) 本市からの指示に基づき、秘密扱いすべき旨取り決められた秘密事項
- (5) 作業場所への立入り及び退庁に関して知り得たセキュリティ情報
- (6) 委託業務に関して知り得た本市の職務上の秘密事項

(規程の整備)

第3条 受注者は、秘密保持、個人情報保護及びデータ保護の重要性に鑑み、秘密保持等に遺漏のないよう就業規則、業務規程、その他規程を整備しなければならない。

(資料等の管理等)

第4条 本件業務を処理するために本市から引き渡された資料等について、受注者は資料名、部数、受領日等を記載した台帳を作成し、漏えい、滅失、き損、流出等を防止するために適切に管理しなければならない。

2 複写複製した資料等がある場合は、前項と同様に台帳を作成し管理しなければならない。

(教育訓練)

第5条 受注者は、受注者の業務員に対し、本市の秘密を保持することの職責の重要性を認識させ、故意又は過失による漏えい等の防止を徹底させるため、あらゆる機会を通じ、絶えず教育し、訓練しなければならない。

(牽制組織)

第6条 受注者は、機密保持のため、受注者の業務員が相互に牽制しうる体制を組織し、委託業務を遂行しなければならない。

(作業場所への立入り及び退庁)

第7条 受注者の業務員の作業場所への立入り及び退庁は、定められた手順により行なわなければならない。なお、代替要員が必要な場合は、予め本市に申請し、許可を得なければならない。

- 2 受注者の業務員は、本市が許可した範囲以外に立ち入ってはならない。
- 3 受注者の業務員は、業務実施日以外に作業場所へ立ち入ってはならない。

(作業場所への入退室者管理)

第8条 受注者の業務員は、作業場所への入退室者について、絶えず注意を払い、定められた入退室手続きに違反している者を発見したときは、直ちに本市に連絡しなければならない。

(秘密保持の期間)

第9条 受注者は本特記仕様書で定める秘密保持について、原契約が期間満了、解除又は解約後も効力を有するものとする。

(その他の事項)

第10条 その他秘密保持に必要な事項は、本市と受注者とが協議のうえ定める。

3 暴力団等の排除に関する特記仕様書

1 暴力団等の排除について

- (1) 受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者。以下同じ。）は、大阪市暴力団排除条例（平成 23 年大阪市条例第 10 号。以下「条例」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者（以下「暴力団密接関係者」という。）に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をしてはならない。
- (2) 受注者は、条例第 7 条各号に規定する下請負人等（以下「下請負人等」という。）に、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をさせてはならない。
- また、受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者と下請契約、資材・原材料の購入契約又はその他の契約をした場合は当該契約を解除させなければならない。
- (3) 受注者は、この契約の履行にあたり暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から条例第 9 条に規定する不当介入（以下「不当介入」という。）を受けたときは、速やかに、この契約に係る本市監督職員若しくは検査職員又は当該事務事業を所管する担当課長（以下「監督職員等」という。）へ報告するとともに、警察への届出を行わなければならない。
- また受注者は、下請負人等が暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者から不当介入を受けたときは、当該下請負人等に対し、速やかに監督職員等へ報告するとともに警察への届出を行うよう、指導しなければならない。
- (4) 受注者及び下請負人等が、正当な理由なく本市に対し前号に規定する報告をしなかったと認めるときは、条例第 12 条に基づく公表及び大阪市競争入札参加停止措置要綱による停止措置を行うことがある。
- (5) 受注者は第 3 号に定める報告及び届出により、本市が行う調査並びに警察が行う捜査に協力しなければならない。
- (6) 本市及び受注者は、暴力団員又は暴力団密接関係者に該当すると認められる者からの不当介入により契約の適正な履行が阻害されるおそれがあるときは、双方協議の上、履行日程の調整、履行期間の延長、履行内容の変更その他必要と認められる措置を講じることとする。

2 誓約書の提出について

受注者及び下請負人等は、暴力団員又は暴力団密接関係者でないことをそれぞれが表明した誓約書を提出しなければならない。ただし、本市が必要でないと判断した場合はこの限りでない。

4 グリーン配送に係る特記仕様書

1 本契約に基づき物品等を大阪市に納入する際には、車種規制非適合車を除く次の各号に定める自動車（以下「グリーン配送適合車」という。）を使用しなければならない。

(1) 低公害車

ア 天然ガス自動車

イ 電気自動車

ウ ハイブリッド自動車

エ 車両総重量が3.5トンを超えるLPガス自動車

(2) ガソリン自動車

(3) LPガス自動車（ただし、第1号エに掲げるものを除く。）

(4) ディーゼル自動車

注 「車種規制非適合車」とは「自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（自動車NOx・PM法）」に定める窒素酸化物排出基準又は粒子状物質排出基準に適合しない自動車である。

なお、物品配送業務を他人に委託するときは、受託人の使用する自動車についてグリーン配送適合車の使用を求めること。

2 本契約締結後速やかに、本市が別途定める様式により、物品配送業務に使用する自動車がグリーン配送適合車である旨の届出を環境局環境管理部環境管理課あて行うこと。ただし、既に本市に届出済みの自動車を使用する場合又は次の各号に定める自動車を使用する場合はこの限りではない。

(1) 大阪府グリーン配送実施要綱に基づく大阪府グリーン配送適合車

(2) 神戸市グリーン配送ガイドラインに基づく神戸市グリーン配送適合車

3 本市に届出済みのグリーン配送適合車に、グリーン配送適合ステッカーを貼付すること。

4 物品等を納入した際に、本市職員が確認のため「グリーン配送適合車届出済証」等の提示を求めた場合には、協力すること。

大阪市グリーン配送に関する問合せ

大阪市環境局環境管理部環境管理課
自動車排ガス対策グループ

電話：06-6615-7965