

小牧市市民窓口課等業務委託仕様書

1 件 名

小牧市市民窓口課等業務委託

2 目 的

本業務は、小牧市市民窓口課及び各支所並びに各市民センターにおける各種業務を民間委託とし、迅速かつ正確・効率的な処理体制を確立し、民間事業者の技術と創意工夫を活用することにより一層の快適な市民サービスを提供し、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

3 委託期間 令和 8 年 10 月 1 日～令和 11 年 9 月 30 日

4 委託業務

業務内容については、別紙 1「市民窓口課等業務内容」及び別紙 2「市民センター窓口及び施設管理業務内容」のとおり

5 実施場所

業務の実施場所は、下記のとおりとする。

(1) 市民窓口課等業務

- ・小牧市役所 市民窓口課
小牧市堀の内三丁目 1 番地
- ・小牧市役所 味岡支所（味岡市民センター内）
小牧市久保新町 60 番地
- ・小牧市役所 篠岡支所（東部市民センター内）
小牧市篠岡二丁目 23 番地
- ・小牧市役所 北里支所（北里市民センター内）
小牧市下小針中島二丁目 130 番地

(2) 市民センター窓口及び施設管理業務

- ・小牧市味岡市民センター
- ・小牧市東部市民センター
- ・小牧市北里市民センター

6 業務時間及び業務日

(1) 市民窓口課

窓口受付時間は、午前 9 時 00 分から午後 4 時 00 分までとし、窓口受付時間外における事前準備及び窓口終了後事務についても業務時間に含めるものとする。また、窓口にて受け付けた案件の一連の処理が業務時間外に及ぶものについては、処理完了までの業務を行うものとする。

なお、業務は即日処理を原則とするが、本市が必要と認める場合はこの限りでない。

業務日は、下記のとおりとする。

- ・平日（国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日）を除く。）
- ・第 2・第 4 日曜日（年末年始（12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日）を除く。）

但し、上記の定めに関わらず、臨時窓口を開設する必要性が生じた場合、双方協議のうえ、業務日、業務時間及び業務内容を設定する。

(2) 各支所

窓口受付時間は、午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分までとし、窓口受付時間外における事前準備及び窓口終了後事務についても業務時間に含めるものとする。また、窓口にて受け付けた案件の一連の処理が業務時間外に及ぶものについては、処理完了までの業務を行うものとする。

なお、業務は即日処理を原則とするが、本市が必要と認める場合はこの限りでない。

業務日は、下記のとおりとする。

- ・平日（国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日）を除く。）

但し、上記の定めに関わらず、臨時窓口を開設する必要性が生じた場合、双方協議のうえ、業務日、業務時間及び業務内容を設定する。

(3) 各市民センター

窓口受付時間は、午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分までとし、窓口受付時間外における事前準備及び窓口終了後事務についても業務時

間に含めるものとする。また、窓口にて受け付けた案件の一連の処理が業務時間外に及ぶものについては、処理完了までの業務を行うものとする。

なお、業務は即日処理を原則とするが、本市が必要と認める場合はこの限りでない。

業務日は、下記のとおりとする。

・公民館開館日（小牧市公民館の管理に関する規則（昭和 47 年教委規則第 1 号）に定める休館日を除く。）

但し、上記の定めに関わらず、本市が特に必要があると認め、これを変更し、又は臨時の休館日もしくは臨時の開館日を設ける場合、双方協議のうえ、業務日、業務時間及び業務内容を設定する。

7 業務実施体制

- (1) 受注者は、本業務を適切に遂行するための能力を有した従事者を十分確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、確実かつ円滑な運営が可能な業務の実施体制を構築すること。
- (2) 受注者は、業務に従事する者の指揮監督を行うとともに、円滑に委託業務を遂行するため、現場を統括する現場責任者及び現場責任者を代理する現場副責任者を選任すること。
- (3) 受注者は、業務を円滑に実施するため、現場責任者又は現場副責任者を業務場所に常駐させ、各業務実施場所と相互連携を図り、必要に応じ情報や事例を共有し、迅速な伝達等を行うこと。
- (4) 受注者が従事者の休暇等を認めた場合、又は教育、研修等を実施する場合については、受注者は予め代替要員を確保するなど、業務遂行に支障のないように配慮しなければならない。また、急病その他やむをえない事情により、委託業務の円滑な実施が損なわれる状態となった場合においても、受注者は速やかに代替要員を確保し、回復に努めなければならない。
- (5) 従事者は業務を遂行するにあたり、本市の信用を損なわない適切な服装の着用や接遇、不快感を与えない身だしなみに努めること。また、受注者の負担で、その身分を明確にするため名札を着用するなど、市職員並びに来庁者との区分を明確なものとする。
- (6) 受注者は、業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対して法律で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労

働条件の確保に努めなければならない。

8 業務履行における留意事項

(1) 各業務共通の留意事項

ア 受注者は、業務の実施に先立ち、発注者と十分な協議を行うものとし、次に掲げる書類を速やかに提出し、その承認を受けたうえで円滑に業務を行うものとする。

- ・業務従事者等名簿
- ・個人情報保護に関する誓約書
- ・業務マニュアル
- ・その他発注者が指示する書類

イ 委託業務の内容において、関係法令改正や制度改正、取扱い方法（住民基本台帳関係規則等の改正や本市制度の見直し等による取扱い、システム更新等）及び組織体制等の変更により、仕様等に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。

ウ 受注者は、発注者が行う小牧市環境マネジメントシステムの運用に関する取組に協力するものとする。

エ 受注者は、各市民センターで実施する消防及び防災訓練（避難・初期消火・通報訓練等）に参加し、施設の防災に努めること。

オ 受注者は、地震等の天災、火災若しくは事故等が発生した場合の業務の継続について、発注者の指示に従うこと。

カ 複数名の業務従事者により交替制で業務を行う場合は、業務が正確かつ円滑に行われるよう、業務従事者間において引継ぎ等を十分に行うものとする。また、その引継ぎ等に関して発注者に情報を共有する必要がある場合には、業務従事者から発注者あて行うものとする。

(2) 市民窓口課等業務

ア 「市民窓口課等業務内容」に定める業務のうち、証明書等の交付決定及び戸籍届出の受理決定並びに入力内容等の最終確認は発注者が行うものとする。

受注者は、証明書等の作成及び入力等の処理後、入力内容の確認を実施し、速やかに関係書類を添えて発注者に引き渡し、発注者はこれを審査するものとする。

履行内容に誤りがあった場合は、受注者は速やかに訂正し、再度発注者の審査を得るものとする。

イ 受注者は、戸籍法(昭和 22 年法律第 224 号)、住民基本台帳法(昭和 42 年法律第 81 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 年法律第 27 号)、小牧市印鑑の登録及び証明に関する条例(昭和 55 年小牧市条例第 13 号)、地方税法(昭和 25 年法律第 226 号)、道路運送車両法(昭和 26 年法律第 185 号)、児童手当法(昭和 46 年法律第 73 号)、国民健康保険法(昭和 33 年法律第 192 号)、高齢者の医療の確保に関する法律(昭和 57 年法律第 80 号)、小牧市医療費の支給に関する条例(平成 15 年小牧市条例第 9 号)、国民年金法(昭和 34 年法律第 141 号)及び関係法令の趣旨並びに業務の重要性を十分に理解し、業務を滞りなく円滑に実施しなければならない。

(3) 市民センター窓口及び施設管理業務

ア 「市民センター窓口及び施設管理業務内容」に定める業務のうち、施設利用貸出に係る利用許可判断、利用条件の決定、利用制限の要否その他これらに付随する最終的な判断については、すべて発注者が行うものとする。

イ 受注者は、社会教育法(昭和 24 年法律第 207 号)、小牧市公民館の設置及び管理に関する条例(昭和 47 年小牧市条例第 11 号)及びその他市内公共施設関係法令の趣旨並びに業務の重要性を十分に理解し、業務を滞りなく円滑に実施しなければならない。

9 個人情報保護

(1) 受注者は業務上知り得た情報について、他へ一切漏らしてはならない。また、委託期間終了後も同様とする。

(2) 受注者は、個人情報保護に関する法律(平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号)及び関係法令、小牧市個人情報の保護に関する法律施行条例並びに小牧市個人情報の保護に関する法律等施行細則、小牧市個人情報等情報資産に関する特記事項(別添)を遵守し、個人情報(特定個人情報(個人番号をその内容に含む個人情報をいう。))を含む。)保護の厳格な管理に万全の体制を整備しなければならない。

(3) 個人情報の紛失、漏洩、盗難、誤送付等の事態(以下「事故」という。)が発生した場合には、発注者に速やかな事故の内容を報告し、

「事故発生報告書」を迅速に提出するとともに適切な対応措置を講ずるものとする。

1 0 研 修

- (1) 受注者は、業務を的確で効率的に行うため、従事者に対し事前に研修を行うものとする。また、発注者の求めに応じて、研修の内容及び結果を報告するものとする。
- (2) 委託期間の途中で新たに従事者を配置する場合においては、業務が円滑に履行できるよう事前に教育・研修を必ず行い、教育・研修後業務に従事させること。
- (3) 研修内容には、法令等の基礎知識を取得させるための研修及び業務内容の実務研修を含めること。
- (4) 研修に要する費用は、受注者の負担とする。

1 1 業務報告等

- (1) 受注者は、業務遂行状況等の報告について、発注者と月 1 回以上の定例報告会を開催するものとする。
- (2) 受注者は、業務履行において改善すべき事案や業務に係る処理が遅延している事案は、速やかにこれを是正し、定例報告会で報告するものとする。
- (3) 受注者は、定例報告会の議事録を作成し、翌月の定例報告会までに発注者へ提出するものとする。
- (4) 受注者は、毎月及び毎年度の業務完了後、発注者に対して「市民窓口課等業務」、「市民センター窓口及び施設管理業務」それぞれの月次報告書（勤務者予定表、月次業務実績、業務実施上の課題及び改善案等）及び年次報告書（年次業務実績、業務実施状況等）を作成し、「市民窓口課等業務」にあつては市民窓口課、「市民センター窓口及び施設管理業務」にあつては各市民センターへ提出することとする。

1 2 設備機器等

- (1) 業務を遂行する事務室等は、無償で使用できるものとする。
- (2) 業務を遂行するにあたり必要な設備、機器等は、別紙 3「OA 機器貸与一覧」のとおりとし、発注者が受注者に対し無償で貸与するものとする。ただし、その取扱いは注意義務をもって行うものとし、目

的外の使用並びに業務場所以外での使用及び持出しを禁止する。なお、小牧市役所庁舎入退出管理用の IC カードに限り、業務場所以外への持出しを可とする。

- (3) 本業務に関し貸与を受けた設備、機器等について、損害が生じた場合は、受注者はその損害を賠償するものとする。
- (4) 受注者において、別途、業務に必要な備品等を持ち込む場合には発注者に事前に申出を行い、承認を得たうえで受注者の負担で用意するものとする。

1 3 苦情等の対応

- (1) 受注者が行う業務に関連する苦情等が発生したときは、受注者は責任を持って誠実に対処するとともに、延滞なく発注者へ報告するものとする。
- (2) 苦情等については、現状・原因分析と解決策及び再発防止策を講じ、発注者へ報告するものとする。ただし、重大なものについては書面にて行う。

1 4 品質基準

- (1) 業務の正確性及び迅速性について、高い水準のサービス提供を遵守すること。また、本業務に係る法令等を含めた専門的知識・経験を有する従事者により業務を安定的に履行すること。
- (2) 処理基準を発注者と協議のうえ決定し、継続的なサービスの向上を図るものとする。
- (3) 発注者は、サービス水準について、履行状況を毎月確認するものとする。発注者は、受注者が発注者の要求するサービス水準に達しない場合は、原因分析や改善措置を講じるよう勧告することができるものとする。受注者は勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について書面で報告しなければならない。
- (4) 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。

1 5 業務の引継ぎ

次期受注者が現受注者と異なる業者に変更となった場合は、現受注者は、委託期間中に引継ぎ期間を設け、業務に支障をきたすことのないよう業務の引継ぎを行うこと。その際、発注者及び次期受注者から

の資料等の請求は、現受注者の不利益になると発注者が認めた場合を除き全て現受注者が応じるものとする。

1.6 代金の支払

受注者は、毎月、月次報告書を提出した後、「市民窓口課等業務」、「市民センター窓口及び施設管理業務」それぞれに適正な請求書を作成し、市民窓口課及び各市民センターあて提出することとする。毎月の請求額は、それぞれの内訳額を36で除して算出した額とし、各市民センターの請求にあっては、さらに3分割とする。なお、各年度の月払いの請求額に100円未満の端数が生じた場合は、各年度の最初の支払い（令和8年10月分、以降各年度4月分）にその端数を加えて支払うものとする。

1.7 再委託の禁止

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。

1.8 契約の解除

(1) 発注者は受注者が次のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

- ・この契約を履行しないとき、又は履行する見込みがないとき。
- ・この契約の締結、又は履行にあたり不正な行為をしたとき。
- ・その他受注者がこの契約に違反したとき。

(2) 翌年度以降において歳入歳出予算の金額について減額又は削除があった場合、当該年度末をもってこの契約を解除する。

(3) 前2号のいずれかに該当し、契約を解除した場合、発注者は受注者に対し、既履行部分に相当する額の委託料を支払うものとする。

1.9 損害賠償等

(1) 受注者は、委託業務に対して、従事者の責に帰すべき事由により発生した損害について、その損害額を負担しなければならない。

(2) 損害に伴い、発注者又は第三者の名誉信頼を損なうに至った場合は、受注者は、その回復に努めなければならない。

20 その他

本仕様書に定めのない新たな事項又は、疑義が生じた事項については、必要に応じて双方協議してこれを定めるものとする。