

## 狭山市窓口受付等業務委託仕様書

### 1 業務名

狭山市窓口受付等業務委託

### 2 目的

市民課窓口における申請書の受付、証明書の出力業務及びフロア案内業務を民間委託することにより、民間事業者の専門性・ノウハウを活用し、当該業務の効率化と市民サービスの向上を図ることを目的とする。

### 3 業務期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日まで

### 4 業務内容

- (1) 狭山市（以下「発注者という。」）が受託者（以下「受注者」という。）に委託する業務は、別紙1「委託業務内容」のとおりとする。
- (2) 受注者は、本仕様書、発注者が提供する資料等に基づき本業務の内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、業務に必要なすべてのマニュアル等を作成し、そのマニュアルに従い業務を行うこと。また、マニュアルは適宜、発注者と協議のうえ更新すること。

### 5 業務日及び時間

#### (1) 業務日

月曜日から金曜日及び年度当初・年度末の臨時開庁日

フロア案内業務は、毎月第4日曜日も業務日とする。なお、年度末は臨時開庁日と第4日曜日のいずれかの日とする。

ただし、次に掲げる日は業務を要しないものとする。

- ①国民の祝日に関する法律に規定する休日
- ②12月29日から翌年の1月3日までの日

#### (2) 業務時間

① 月曜日から金曜日まで及び年度当初・年度末の臨時開庁日

午前8時45分～午後4時30分

② 毎月第4日曜日

午前8時45分～正午

※開庁日等の変更に伴い、業務日、業務時間に変更が生じる場合は、別途協議のうえ決定し書面にて取り交わすこと。

※業務時間内に受け付けた申請書等に全て対応することとし、業務時間の直前直後における申請等については、臨機応変に対応すること。また、繁忙期など通常の業務時間で処理できないときは、都度、発注者と協議し、発注者が必要と認める範囲内で本業務を履行することとする。

## 6 業務場所

狭山市役所 1階 総合窓口フロア・市民課内  
(別紙2「レイアウト図」のとおり)

※レイアウトに変更があった場合には、都度、協議し対応することとする。

## 7 業務体制

### (1) 人員配置 (別紙3参照)

受注者は、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こと。また、業務従事者の休暇等により当該業務に支障が出ないよう、補充人員の配置を行うものとする。

### (2) 業務従事者

受注者は、業務の遂行にあたり、業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を選任し、書面により発注者に報告すること。また、変更があった場合も同様とする。業務従事者は、関係法令等の一定の知識、理解を有する者で、継続して雇用される正社員、契約社員である者とし、その配置にあつては市民課の同業務またはフロア案内業務について1年以上の経験もしくは同等の能力を有する者が過半数になるように配置しなければならないものとする。

なお、業務従事者の業務及び配置に関しては、受注者の裁量により決定するものとする。

### (3) 業務管理責任者

受注者は、発注者との連絡調整及び円滑な業務遂行のため、業務従事者の中から業務管理責任者を選任し、書面により発注者に報告すること。

業務管理責任者は、市民課の同業務経験2年以上もしくは同等の能力を有する者で、かつ、自治体（市民課の同業務またはフロア案内業務）における責任者経験が1年以上の者とし、業務実施場所に常時配置するものとする。

また、発注者は、業務についての指示、依頼等は受注者の業務管理責任者に対して行い、業務従事者に対しては行わないものとする。

なお、業務管理責任者が不在の場合には、代理を置き、受注者との連絡調整に支障をきたさないように努めること。

### (4) 定例会議

受注者は、本業務を円滑に遂行するため、本業務に係る疑義の解消、実績の報告や、今後の予定等の必要な情報の共有について、発注者との月次の定例会議を開催する等、

定期的な情報共有の場を設けるものとする。

なお、受注者は、定例会議の都度、議事録を作成し、発注者に提出すること。

また、受注者は業務に関する発注者からの連絡事項等は速やかに業務従事者に連携を行うこと。

## 8 苦情等への対応について

- (1) 本業務を遂行するにあたり、窓口における苦情、トラブルが発生したときは、受注者が責任を持って誠実に対処するとともに、遅滞なく発注者に報告し、必要に応じて発注者に引き継ぐこととする。
- (2) 苦情等については、原因究明、解決策及び再発防止策を講じ、発注者へ報告すること。
- (3) 個人情報紛失、漏洩、盗難、深刻な苦情等の事態（以下「事故」という。）が発生した場合には、発注者に速やかに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こと。
- (4) 事故にかかる負担金等が生じた場合については、全て受注者が負うものとする。
- (5) 受注者は、暴力行為や脅迫など危険な行為の対応については市と連携して対応する。

## 9 受注者の責務

- (1) 関係法令の遵守  
受注者は、本仕様書のほか、労働基準法、労働安全衛生法等労働関係法令、その他の関係法令や市条例、規則及び規程を遵守し、誠実かつ常に遅滞なく業務を完了させなくてはならない。
- (2) 守秘義務及び資料の複製等の禁止  
受注者は、業務上知り得たことを本業務遂行以外の目的に使用してはならない。これらのことは、本契約終了後も同様とする。  
また、市が提供する一切のデータ、資料等を本業務以外の目的で利用し、複製し、複製し及び持ち出してはならない。
- (3) 情報セキュリティ及び個人情報の適正な管理  
個人情報の保護等に関して、受注者は、本業務が極めて秘匿性が高い個人情報を取り扱うことから、業務従事者に対するセキュリティ教育を十分に行い、業務遂行に細心の注意を払うこと。また、業務で使用した個人情報が記載された紙類は、発注者指定の方法でまとめて保管し、退庁時に発注者に引き継ぐこと。
- (4) 業務端末及び周辺機器の使用制限  
業務履行の際は、発注者の承認を受けた業務端末及び業務に必要な周辺機器のみを使用すること。また、業務端末は、委託された業務にのみ使用すること。
- (5) 信用失墜行為の禁止  
受注者及び業務従事者は、発注者の信用を失墜するような行為を行わないこと。
- (6) 受注者は、当該業務遂行中においてトラブルや特殊ケースが発生した場合、責任をもって対処し、直ちに発注者に連絡しその指示に従うこと。また、内容によっては、発

注者に引き継ぎ、遅滞なくその状況を書面にて報告しなければならない。

- (7) 受注者は、個人情報保護に関する社内規程を有する事業者であり、かつ、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定する「プライバシーマーク」取得事業者または「ISMS」認定事業者とする。
- (8) 環境マネジメントシステムへの対応  
受注者は、本業務を遂行するにあたっては、狭山市環境マネジメントシステムに準拠し、環境への負荷の軽減に努めること。

## 10 業務報告

受注者は、あらかじめ定められた期間ごとに業務報告書を発注者に提出しなければならない。

## 11 経費の区分

通常業務に必要な機械器具類及び備品等は、発注者が提供し使用させるものとする。

## 12 業務従事者の研修等

受注者は、業務従事者に対し、必ず本業務の開始前及び業務開始後は年2回以上、受託者内の法務部門等が監修した業務を実施するために必要な知識を習得するための研修を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。なお、研修を実施する場合は事前に発注者と協議し、その場合における費用については、受注者の負担とする。また、必要に応じ、業務に関するフォローアップ研修を発注者と協議し実施するものとする。費用については、受注者の負担とする。

## 13 一括再委託等の禁止

受注者は、この契約による業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。ただし、あらかじめ受注者の承諾を得た場合に限り、主たる部分以外の業務を第三者に再委託することができる。

## 14 支払方法

- (1) 委託料の支払いは、毎月払いとする。
- (2) 受注者は、請求書を提出する前に、発注者から業務完了確認を得なければならない。

## 15 改善勧告等

- (1) 発注者は、日々の従事者の業務遂行状況及び請求時に提出された業務完了報告書の内容に基づいた検証確認の結果、本仕様書の内容を満たしていないと判断したときは、改善が必要と思われる事象につき、改善勧告を行う。なお、改善勧告は、日々の従事者の遂行状況の瑕疵についても行うことができる。受注者は、前述により業務従事者を交代する場合は、書面により発注者の承諾を得るものとし、業務に支障をきたさな

いよう受注者の責任により業務の引き継ぎを行うこと。

- (2) 発注者は、改善勧告を行っていたにもかかわらず、改善が見受けられない場合は、受注者に対して書面にて改善指導を行う。
- (3) 受注者は、改善指導を受けた日から30日以内に（発注者の休日を含む。）発注者に対して改善計画書を提出し、業務改善に努めなければならない。
- (4) 発注者は受注者が改善計画書のとおり業務の遂行が不適切と判断できる場合は、委託金等の負担なく、受注者に対して契約を解除することができる。

## 16 履行責任

受注者が、受注者に帰すべき事由により、本業務の遂行が困難になった場合には、速やかに発注者に報告するとともに、行政サービスの安定的・継続的な供給を確保するために適切な措置を講じなければならない。その場合において、発注者に損害を与えた場合には、その損害額を賠償する。

## 17 業務の引き継ぎ

次契約の業務受託者が異なる場合、次契約の委託業務が円滑に行われるように、受注者は責任をもって次契約の業務受託者に業務を引き継ぐこと。引き継ぎにあたっては、マニュアル等を含め書面によって行うものとする。

次契約の業務受託者が現場での確認及び引き継ぎ等を希望した場合、これに協力するものとする。また、当該引き継ぎについては、契約期間満了日までに終了するものとする。

## 18 損害賠償

受注者が、本仕様書に違反し、受注者の責めに帰すべき事由により、発注者または第三者に損害を与えた場合には、その損害額を賠償する。

## 19 その他

- (1) 受注者は、善良な受託者として本仕様書に基づき、業務を誠実に遂行すること。
- (2) 受注者は、業務従事者の服務規定を定め、職場秩序の維持を行うものとする。
- (3) 受注者は、業務従事者に市民に不快感を与えない服装、受注者から独立した体制で本業務を運営していることを示すことのできるユニフォーム等と名札を用意し、着用させること。この費用は受注者が負担すること。
- (4) 受注者は、発注者の指定した履行場所で業務を行い、書庫等には立ち入らないこと。
- (5) 業務従事者は、履行場所にデータ保存可能な機器を持ち込まないこと。
- (6) 本仕様書の業務履行のため、発注者と受注者は、必要に応じて打ち合わせを実施するものとする。
- (7) 業務遂行時において疑義が生じた場合、また、本仕様書に定めのない事項であっても、業務に関連するものについては、双方協議のうえ、業務に支障をきたすことのないよう履行すること。