

高知市住民票の写し等交付に係る郵送及び窓口業務仕様書（共通事項）

1 委託業務の概要

住民票の写し等交付に係る郵送及び窓口業務

2 目的

民間事業者の多様な専門性及び創意工夫の活用により、効率的で効果的な市民サービスを安定して提供することを目的とする。

3 業務履行場所

高知市役所本庁舎 1 階中央窓口センター(高知市本町五丁目 1 番 45 号)

4 業務履行期間

令和 7 年 11 月 1 日から令和 12 年 10 月 31 日まで

5 業務実施日及び業務実施時間

(1) 業務実施日

高知市役所の開庁日（高知市の休日を定める条例（平成元年条例第 21 号）第 1 条第 1 項に規定する休日以外）

(2) 業務実施時間

原則として 8 時 30 分～17 時 15 分

ただし、業務の始業準備に要する時間及び当日の業務が全て終了するまでを業務実施時間とする。また、12 時から 13 時までの昼休みの時間帯は交代制で勤務すること。

6 業務体制

受託者は、委託業務が円滑に実施されるよう、従事者の配置等について次の事項に配慮すること。

- (1) 業務に必要な知識及び技能を有するとともに、業務の関係法令の趣旨と重要性を十分に理解したうえで、委託業務を滞りなく遂行できる従事者を配置すること。
- (2) 郵送業務、窓口業務それぞれに、業務責任者及び業務副責任者を定めること。（副責任者は複数名設置を可とする。）また、各業務において、業務責任者及び業務副責任者のうち少なくとも 1 名を常駐させること。
- (3) 郵送業務、窓口業務の各従事者は、各業務専属とせず、ローテーション等によりいずれの業務にも従事できるようにすること。業務の繁忙・閑散に応じて、両業務間における従事者の調整及び応援要員の配置等により、各業務に不足のない適切な人数を配置すること。また、繁忙期間及び昼休みの時間帯の従事者数については業務に支障をきたすことのないよう特に配慮すること。

- (4) 次の人員数以上を常時従事させること。(ただし、業務の遂行に差支えがないことが明らかな場合、協議により、次の人員数未満となることを認めることがある。)

	8:15 ～ 8:30	8:30 ～ 9:00	9:00 ～ 10:00	10:00 ～ 11:00	11:00 ～ 12:00	12:00 ～ 13:00	13:00 ～ 14:00	14:00 ～ 15:00	15:00 ～ 16:00	16:00 ～ 17:15	17:15 ～ 業務 終了
郵送 窓口 業務	2名	5名	5名	8名	8名	6名	6名	6名	6名	6名	2名

- (5) 郵送業務、窓口業務ともに、業務責任者及び業務副責任者は、業務に従事することにより、従事人員に含むことができる。
- (6) 窓口や電話にてトラブルや苦情が発生した場合は、受託者が責任を持って対応すること。また、対応した内容や解決策、今後の対応案について本市に報告すること。

7 業務従事者

- (1) 業務従事者は、市民に対して親切で丁寧な接遇を行うこと。
- (2) 業務従事者は業務に関連する法令等について理解し、契約期間当初から迅速かつ正確に業務を遂行できる者であること。
- (3) 業務従事者の服装については、業務に適したもので、市職員との区別を明確にできる統一感のある服装とするほか、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こと。また、業務時間中は名札を着用すること。

8 個人情報の保護

業務の実施に際し、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 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）」を遵守するとともに、適切な個人情報の管理体制を構築し、作業の管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況について、毎年 10 月に本市に報告すること。本市はこれらの事項について検査を行うものとする。

9 本市が提供する設備

- (1) 業務システムの端末・設備・什器等は委託期間中無償で貸与したものをを使用すること。また、業務遂行にあたり必要である一般的な事務用品は本市が提供する。
- (2) 設備の使用にあたっては、次の点に留意すること。
- ① 使用は業務上必要な場合に限定し、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しは禁止する。
 - ② 受託者の故意又は過失により設備等に破損が生じた場合の現状復旧に要する費用は受託者の負担とする。

10 準備・研修等

- (1) 受託者は、担当する業務の業務分析を行い、業務マニュアルを作成し市の承認を得ること。ただし、前期受託者の作成した業務マニュアルを参考として作成しても差し支えない。また、業務マニュアルの著作権は高知市に属するものとする。
- (2) 受託者は、業務マニュアルに基づいて、受託業務従事者に対し、定期的に業務に必要な知識の習得・接遇・人権・法令遵守・個人情報の取扱いのための研修を行うこと。また、前期受託者による業務引継等に受託業務従事者を参加させるなどして、滞りなく業務が遂行されるよう努めるものとする。
- (3) 受託者は、常に受託業務従事者の能力向上に努め、(2)の研修を実施する場合は、事前に「研修実施計画書」を市に提出するとともに、研修後速やかに実施結果について「研修実施報告書」を提出するものとする。

11 業務の引き継ぎ

当該契約期間満了後に業務受託者が交代する場合には、次期業務受託者が業務を円滑に行えるよう、確実に業務の引き継ぎを行うこと。なお、引き継ぎは、「業務マニュアル」を含め、書面によって行うこととし、次期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は、委託開始前1ヶ月程度を目処に、これに協力すること。

12 賠償保険への加入

業務上の瑕疵により生じる損害賠償に対応できる賠償資力を確保するため、適切な保険に加入すること。

13 特定業務委託契約について

本契約は、高知市公共調達条例に規定する「特定業務委託契約」に該当することから、受託者は対象労働者に市が定める基準額以上の賃金を支払うこと、労働台帳を作成し提出すること及び業務の一部を下請負者に請け負わせるときは下請負者に誓約書を提出させることを義務付ける。

また、基準額以上の賃金が支払われない場合、対象労働者は受託者又は市長に申し出ることができ、これらのことについては「特定業務委託契約に関する特約条項」により契約を交わすこととする。

14 指定公金事務取扱者

本契約は、委託内容に公金の徴収等が含まれるため、地方自治法第243条の2及び高知市指定公金事務取扱者の指定等に係る事務取扱要綱に基づき、高知市から「指定公金事務取扱者」の指定を受けること。

15 その他

- (1) 業務責任者及びその他の従事者の名簿を事前に提出すること。また、特段の事情により従事者に変更が生じる場合は、その都度事前に変更後の名簿を提出すること。
- (2) 高知市が指定した業務報告書（日報等）を提出すること。
- (3) 業務の遂行状況の確認等のために高知市と受託業者で行う、連絡会議（月1回程度

で、必要に応じて随時開催する)に参加すること。

(4) 業務履行開始日までに行う準備及び引き継ぎ等にかかる経費は、受託業者の負担とする。

16 想定業務量

(単位：件)

	郵送業務			窓口業務		
	請求書 受付件数	証明書 発行件数	電話対応	請求書 受付件数	証明書 交付件数	電話対応
4月	1,200	2,500	530	6,500	6,500	470
5月	1,300	2,500	500	5,800	5,800	460
6月	1,100	2,200	500	6,500	6,500	320
7月	1,200	2,200	560	6,300	6,300	310
8月	1,000	2,000	510	5,500	5,500	230
9月	1,000	2,100	510	5,300	5,300	210
10月	1,100	2,100	600	5,600	5,600	260
11月	1,000	2,400	510	5,100	5,100	250
12月	1,000	1,900	480	5,200	5,200	240
1月	1,100	2,300	520	5,300	5,300	250
2月	1,000	1,900	460	5,500	5,500	290
3月	1,000	1,900	520	5,400	5,400	310
合計	13,000	26,000	6,200	68,000	68,000	3,600

(補足) 郵送業務

- ・請求書受付件数……郵送にて受け付ける請求書の枚数
- ・証明書発行件数……発行する証明書の通数

窓口業務

- ・請求書受付件数……窓口にて受け付ける請求書の枚数
- ・証明書交付件数……市職員が発行した証明書を、窓口にて交付・会計する件数
(窓口業務については、請求書受付件数と証明書交付件数は同数となる)