

能美市市民サービス課窓口業務人材派遣業務委託仕様書

1 業務名

能美市市民サービス課窓口業務人材派遣業務委託

2 目的

本業務は、能美市役所市民生活部市民サービス課業務のうち、窓口における業務（住民票、戸籍等にかかる端末処理を含む）や案内業務など、定型的かつ専門性の高い業務について、派遣委託を活用し、市民満足度の高い窓口サービスの実現を図ることを目的とする。

3 契約方法

地方自治法施行令第167条の17に規定する契約（「長期継続約」という。）を締結することができる契約を定めるものとする。

4 派遣期間

令和7年8月1日から令和8年7月31日まで

5 派遣場所

能美市役所

6 平日勤務は3名とする。

A 市民サービス課窓口業務者（2名）

（1）就業日

原則月曜日から金曜日とし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定められた休日及び年末年始（12月29日～1月3日）（以下「法定休日」という。）、能美市が指定する休日以外は除く。

（2）就業時間

8時30分から17時15分（実働7時間45分）とする。ただし、火曜日と木曜日については1名が10時15分から19時（実働7時間45分）とする。

(3) 休憩時間

11時30分から12時30分(1時間)と12時30分から13時30分(1時間)の交代制とする。

(4) 業務内容

従事する業務内容は、8(1)-(11)

B 市民サービス課窓口業務者(1名)

(1) 就業日

原則月曜日から金曜日とし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定められた休日及び年末年始(12月29日～1月3日)(以下「法定休日」という。)、能美市が指定する休日以外は除く。

(2) 就業時間

8時30分から17時15分(実働7時間45分)とする。

(3) 休憩時間

13時から14時の1時間とする。

(4) 業務内容

従事する業務内容は、8(8)とする。

7 日曜日勤務は2名とする。

(1) 就業日

毎月第1日曜日とする。

(2) 就業時間

9時から16時(実働6時間)とする。

(3) 休憩時間

13時から14時(1時間)とする。

(4) 業務内容

従事する業務内容は、8 (8) のみとする。

8 就業時間外勤務

原則なし。ただし、労働時間が1日7時間45分を超えた場合は、法定労働時間である1日8時間までは割増しなしの単価とし、8時間を超えた超過勤務時間は単価を25%割増す。また、法定休日の勤務時間は、単価を35%割増す。なお、就業時間外勤務が生じる場合には、派遣元事業者における時間外労働・休日労働に関する協定書の延長可能時間数を限度とする。

9 業務内容

業務名一覧
(1) フロアマネージャー業務
(2) 証明書交付関係窓口業務
(3) 住民異動関係窓口業務
(4) 中長期在留者に係る住居地の届出受付業務
(5) カード券面記載事項変更業務
(6) 印鑑登録業務
(7) 自動車臨時運行許可業務
(8) マイナンバーに係る業務
(9) その他市民サービス課窓口受付業務
(10) 各種手数料の収納及び証明書交付申請書の集計業務
(11) その他の業務

(1) フロアマネージャー業務

市民サービス課へ来庁した者が、目的の手続きを円滑に行えるよう、次の業務を行うこと。

ア 市民サービス課窓口における問合せ対応及び各窓口案内

市民サービス課手続に関する問合せ対応及び関連する各窓口への案内を行うこと。詳細または複雑な内容の質問等については、市職員への円滑な引継ぎを行うこと。

イ 各種届書及び申請書の記載内容説明及び記載補助

市民サービス課窓口における証明書交付、各種届出及び申請の方法、提出書類への記載内容等を説明し、記載補助を行うこと。

ウ 番号発券機操作補助

市民サービス課各種手続に伴う番号発券機操作の補助を行うこと。

エ 相談・苦情受付

フロア案内業務中に、本市の業務に関した相談、苦情等を受けた場合は、その内容を把握し担当部署等に連絡をすること。併せて、当該相談・苦情等の内容を、業務日報等により市職員に報告すること。

(2) 証明書交付関係窓口業務

ア 証明書交付業務

(ア) 各種証明書の申請書受付業務

証明書受付・交付窓口において、証明書の交付申請の受付及び形式審査を行うこと。請求者、申出者及び申請者(以下「請求者等」という。)が、法令上、請求、申出及び申請(以下「請求等」という。)することができる者であるか形式的な確認を行うこと。

請求書等に記入された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行い、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正を求めること。

請求等に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行い、添付書類が不足または不適當なときは、適宜追完または差替え等を求めること。

(イ) 証明書作成業務

各種証明書の請求等に基づき、証明書を作成すること。ただし、広域交付住民票については、市職員が作成する。

(ウ) 証明書交付業務

上記(イ)により作成した証明書等の交付並びに手数料の徴収及び収納を行うこと。

イ 郵送請求処理業務

各種証明書の郵送請求に関する郵便物の仕分け業務

市職員から市民サービス課宛到着郵便物を受領し、細分類を行い、郵送請求に関係のない郵便物（特定記録郵便等）については部署ごとに記録し市職員に引き渡すこと。

（３） 住民異動関係窓口業務

ア 住民異動受付業務

住民異動関係窓口において、住民異動申請書の受付及び形式審査を行うこと。住所変更届の申出があったときは、CHAT 窓口申請システムの利用の案内を行うこと。届出書類等に基づき、届出者及び異動者の本人確認、代理権の確認その他必要な確認を行うこと。

届出に際して必要となる書類等が不足または不適當なときは、適宜、差替え等を求めること。

窓口で受領した住民異動申請書の記載内容に不備がある場合は、必要に応じて、届出者に直接確認するなどして届書の記載内容等を完備な状態にすること。

イ 住民異動入力業務

住民異動情報（転出手続きに限る）を住民記録システム端末に入力し、住民異動申請書及び住民異動届の記載内容と住民記録システム端末の照合を行うこと。入力内容に誤りを発見した場合は、速やかに修正すること。確認後、市職員へ審査を依頼すること。その他の異動については、市職員へ入力を依頼すること。

ウ 住民異動に関する説明並びに証明書等の発行及び交付業務

住民異動申請書の届出者に対し、住民異動関係書類の交付及び市の広報パンフレットの配付を適宜行うとともに、必要に応じて住民異動に関する諸手続について説明すること。

転出証明書若しくは転出証明書に準ずる証明書を発行の上、届出者へ交付し、必要事項の説明を行うこと。

住民異動に伴って、市の関係部署において必要となる手続がある場合は、適宜、関係部署に引継ぎを行うこと。

エ 住民異動手続後の各種証明書及び印鑑登録の申請書受付業務

住民異動手続後において、（２）ア（ア）に掲げる証明書の交付申請があった場合は、当該申請の受付及び形式審査を行うこと。

この場合において、印鑑登録の新規登録が必要なときは、下記（６）に記載の印鑑登録業務と同様の処理を行うこと。

オ 住民異動手続後の各種証明書の作成業務

住民異動手続後の各種証明書の請求に基づき、(2) ア (ア) に掲げる証明書について、(2) ア (イ) と同様に作成すること。

カ 住民異動手続後の各種証明書の交付業務

上記オにより作成した証明書等の交付並びに手数料の徴収及び収納を行うこと。

(3) 中長期在留者に係る住居地の届出受付業務

ア 住居地の届出受付業務

住居地の届出の受付及び形式審査を行うこと。

届出書類に基づき、届出者の本人確認、代理権の確認その他必要な確認を行うこと。

届出に際して必要となる書類等が不足または不適當なときは、適宜、差替え等を求めること。

届出書の記載内容に不備がある場合は、必要に応じて届出者に直接確認するなどして届出書の記載内容等を完璧な状態にすること。

イ 在留カードへの住居地の記載に関する業務

市職員により受理決定された届出書により、在留カードの所定の欄に本人確認書類裏書印字システムにより入力し、印刷すること。

ウ 在留カードの返還に関する業務

追記された在留カードを届出の任に当たっている者へ返還すること。

(4) カード券面記載事項変更業務

ア カード記載事項の変更届受付業務

マイナンバーカード、住民基本台帳カード、在留カード及び特別永住者証明書の記載事項変更届の受付及び形式審査を行うこと。

イ カード記載事項の変更内容入力業務

本人確認書類裏書印字システムに記載事項変更届出内容に応じた入力を行い、カードの所定欄に印刷すること。

届書及び入力画面により入力内容の照合を行うこと。また、入力誤りを発見した場合は速やかに修正すること。

ウ 記載内容変更済カード交付業務

記載内容を変更したマイナンバーカード、住民基本台帳カード、在留カード及び特別永住者証明書の交付を行うこと。

(5) 印鑑登録業務

ア 登録、廃止及び登録証再交付申請受付業務

印鑑登録における登録、廃止及び登録証再交付の申請の受付及び形式審査を行うこと。

イ 印鑑登録、廃止及び関係書類作成業務

印鑑登録、廃止の申請に応じた入力を行うこと。

印鑑登録原票及び照会書・回答書を作成すること。

照会書・回答書の送付準備をすること。

照会書・回答書の送付対象者へ、再来庁の手続について必要事項の説明を行うこと。

ウ 印鑑登録証交付業務

印鑑登録証を交付し、必要事項の説明を行うこと。

印鑑登録証の交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

マイナンバーカードを所持しているものには、コンビニ交付システムで出力できることを案内すること。

(6) 自動車臨時運行許可業務

ア 自動車臨時運行許可申請受付業務

自動車臨時運行許可申請書の受付及び形式審査を行うこと。

イ 自動車臨時運行許可証の作成業務

自動車臨時運行許可証の作成を行うこと。

ウ 自動車臨時運行許可証の交付業務

仮ナンバーの貸出し及び自動車臨時運行許可証の交付並びに必要な事項の説明を行い、手数料の徴収及び収納を行うこと。

エ 自動車臨時運行許可証及び仮ナンバーの回収業務

返却された仮ナンバーと自動車臨時運行許可証を受け取り、その確認を行うこと。貸出期間満了となった未返却の申請者に対し、電話等による返却の催促を行うこと。

(7) マイナンバーに係る業務

ア 返戻された個人番号通知書の窓口交付業務

留置期間満了等により市に返戻された個人番号通知書の交付を行うこと。

イ マイナンバーカード交付通知受付業務

マイナンバーカードの交付通知書を受け付けること。

ウ マイナンバーカード及び通知カードの紛失届、マイナンバー変更届、再交付申請の受付業務

上記届書及び再交付申請書の受付及び形式審査を行うこと。

エ マイナンバーカード申請書の交付業務

申請書の発行申請を受け付けること。その後、発行された申請書を交付すること。

オ マイナンバーカード及び通知カードの返納届受付業務

マイナンバーカード及び通知カードの返納届受付業務返納届の申請を受け付けること。

カ 券面記載事項変更届受付業務

(4) に記載のカード券面記載事項変更業務と同様の処理を行うこと。

キ 電子証明書に関する受付業務

電子証明書の発行・更新、廃止・失効、暗証番号設定・変更に関する申請を受け付けること。

ク マイナンバーカードに関する問合せ対応

マイナンバーカードに関する問合せ対応を行うこと。

(8) その他市民サービス課窓口受付業務

市民サービス課窓口で取り扱っている次の届出、申出または申請を受け付けること。

ア 住民基本台帳閲覧に関すること

イ 住民基本台帳実態調査に関すること

ウ 住民基本台帳支援措置に関すること

エ 各種戸籍に関すること

(9) 各種手数料の収納及び証明書交付申請書の集計業務

業務により発生した各種手数料の収納、及び証明書交付申請書の集計を行うこと。

(10) その他の業務

市民サービス課窓口において市が実施する現況調査その他本業務の目的を実現するために市が実施する取組に協力すること。

ア 各種通知の発送業務

住民異動届または戸籍届出に伴う他自治体への通知の送付準備及び発送を行うこと。

イ 住民基本台帳関係書類及び整理業務

市民サービス課で取り扱う申請書の整理・編綴作業を行うこと。

ウ 印鑑登録原票整理業務

印鑑登録原票の書類の整理を行い、市が指定する場所に収納すること。

エ 窓口配付物等の準備業務

届出に伴って市民に配付する配付物の準備及び庁舎内に掲示するポスター等の掲示等の作業を行うこと。

オ 広告付窓口封筒の使用枚数の集計

窓口に設置している広告付窓口封筒の使用枚数を市が指定する場所に記録すること。

カ その他申込書等受付及び収納に関する業務

その他市民サービス課以外の他課の依頼による各種申込書の受付及び上記(10)の手数料の収納を行うこと。

10 派遣元事業者の責務

(1) 派遣労働者が能美市の指揮命令に忠実に従い、職務の規律、秩序及び施設管理上の諸規則等を遵守し、就業の諸規則を違反しないよう、業務遂行に必要な教育・指導等適切な措置を講じること。

(2) 派遣元事業者は、事務処理方法等について改善する必要性が発生した場合、市と協議のうえ、改善策を決定し実施すること。

(3) 派遣労働者の契約期間中、派遣元事業者の責任において必要な社会保険に加入させること。

(4) 派遣労働者の契約期間中、派遣元事業者の責任において必要な通勤に要する費用を負担すること。

(5) 労働者派遣法及び労働基準法等労働関係法規（ガイドライン等を含む）の規定を遵守し、事前に、派遣労働者が労働者派遣法第35条の2、第35条の3、第40条の2第1項、及び同法第40条の3の各条項に違反することとならないように、必要な情報（派遣労働者の氏名）を能美市に通知する他、関連する情報を相互に提供し確認し共有し合う等、誠意をもって緊密に連携するものとする。

1 1 派遣労働者の条件

(1) 派遣労働者は、一般企業や市町村での窓口案内業務の就業経験があること。

(2) 派遣労働者は、市職員からの業務上の指示に従うこと。

(3) 派遣労働者は、守秘義務を厳守すること。

(4) 派遣労働者は、各業務遂行に際し、常に基準やマニュアル等を確認し、市関係職員の指示を逸脱しないように、細心の注意を払って業務にあたるよう徹底すること。

(5) 派遣労働者は、処理方法が不明な件について独自で判断せず、市職員と協議すること。

(6) 派遣労働者は、履行期限が設けられている業務について期限を厳守すること。

(7) 派遣労働者は、市で作成した「接遇ハンドブック」に従い身だしなみ、言葉使いに留意し、市民に不快感を与えないように努めること。

(8) 派遣労働者は、市が給付する専用の名札を着用し、身分の明確化を図ること。

(9) 派遣労働者は、毎日、業務終了後、業務開始時間及び終了時間等の勤務報告を書面にて市の関係職員に対し報告し、確認を得ること。

(10) 派遣労働者は、作業の進捗状況に関して、指揮命令者へ報告すること。

(11) 派遣労働者は、発生した課題等に関して、指揮命令者へ報告すること。

1 2 特記事項

(1) 派遣業務遂行上発生した事故等については、市の原因により生じたものを除き、派遣元事業者が責任を負うものとする。

(2) 派遣労働者は、業務上の疑義等は速やかに市責任者に申し出てその指示に従うものとする。

(3) 派遣労働者が病気などの やむを得ない 理由により業務に従事できない場合は、市の求めに応じて 派遣元事業者 が責任を持って代替人員の確保を図ること。ただし、業務の持続性及び効率性を確保する観点から、市は代替人員の派遣を求めない場合がある。

(4) 市は、派遣労働者の事務能力または業務態度について、市責任者が不相当と認めた場合には派遣元事業者と協議のうえ、当該派遣労働者を交代させることができるものとする。

1 3 その他

(1) 派遣元事業者の要件として、次の要件を満たしていること。

ア 競争参加資格を満たし、かつ仕様書の要件を満たす人材の派遣が可能であること。そのための十分な登録者数を有すること。

イ 派遣する人材は、信用に足る人物であり、自社からの派遣実績1年以上であることが望ましい。

ウ 労働者派遣法に基づき、派遣元事業者の講ずべき措置として派遣労働者の労働条件の向上や教育訓練の機会の確保その他雇用の安定を図るための必要な措置、福利厚生等の管理を行うこと。また、労働安全衛生法に定められた健康診断が適切に行われていること。

エ 派遣労働者に対し、就業前に接遇研修を実施することができること。

オ 契約期間途中で契約労働者が交代する場合、代替者を遅滞なく手配できること。

カ トラブルへの対応や苦情処理体制が十分に整備されていること。

キ 全ての契約手続き、請求手続きに不備のないこと。

(2) 業務遂行時において疑義が生じた場合、また、本仕様書に定められ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ものとする。

(3) 入札にあたっては、1人1時間当たりの単価で応札するものとする。