

吹田市市民課前フロア案内等業務仕様書

1 件名

吹田市市民課前フロア案内等業務

2 目的

本市は転入転出等の住民異動が多く、市民課前フロアは常に混雑している。業務委託により効果的な案内等を行うことにより、来庁者が適切に希望の窓口で手続きできるようにすることや事前に問合せに対応することで、市民サービス向上を図ることを目的とする。

3 主な業務内容

- (1)フロア案内業務
- (2)フロア案内に関する問合せ対応等業務

4 履行期間

令和6年9月1日から令和7年10月31日まで（14か月）

5 契約期間

契約締結日から令和7年10月31日まで

契約手続完了後、履行開始までを業務引継ぎ期間とし、業務開始までに必要な引継ぎ、環境整備等を行うこと。

6 履行場所

- (1)フロア案内業務及び問合せ対応業務

吹田市役所本庁舎中層棟1階市民課窓口前フロア（窓口番号101、102、103及び104）

（以下「市民課前フロア」という。）

- (2)その他

吹田市本庁舎中層棟1階市民課横事務室を業務従事者ロッカー等の設置スペースあるいはその他の作業等に使用しても差し支えない。

7 履行時間

月曜日から金曜日（祝休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く）

8時50分から17時30分まで

※ただし、全ての来庁者対応が終わるまでは業務を行うこと。また、繁忙時期（3月1日から5月15日まで）については、8時30分には業務を開始すること。

※履行場所に変更が生じた場合には、上記時間外に撤去・設営を行うものとする。

8 本業務の前提条件

- (1)住民異動数（令和5年度）29,649件
- (2)戸籍届出数（令和5年度）13,424件
- (3)マイナンバーカード関連手続数（令和5年度）13,489件
- (4)印鑑登録申請数（令和5年度）9,658件

(5)各種証明発行数（令和５年度）113,349 件

参考 吹田市総人口 382,336 人 （令和６年３月末現在）

吹田市総世帯数 184,802 世帯 （令和６年３月末現在）

９ 業務内容

(1)業務従事者を市民課前フロアに配置する。

(2)業務従事者は、来庁した申請者等の誘導、案内及び混雑時の整理等、また、問合せ対応を行う。
詳細については以下のとおり。

ア 用件に応じた市民課窓口の案内

（本庁高層棟１階マイナンバー窓口、本庁高層棟２階国民年金担当への案内を含む。）

イ 市民課での各種届出・申請に必要な書類等の記入説明

ウ 市民課での住民異動届出書の記入箇所の不備確認

エ 市民課での届出に関する持参物の確認

オ 市民課で発行する各種証明書に関する説明

カ 市民課で発行する各種証明書の交付申請書の記入説明及び記入箇所の不備確認

キ 本市が設置している受付番号発券機を利用した番号札の発券、番号呼出し等の案内

（届出種別毎に待機番号、手続済番号を管理し、呼び出し時に不在であった方の番号があれば、市民課職員と連携し、適切に対応すること。）

ク 出張所についての案内

ケ パスポート申請書や離婚届書、婚姻届書等の配付

コ 転入者のうち、希望者へのくらしの友の配付

サ 市民課前フロア案内全般における効率的な案内

シ 個人番号カードを利用したコンビニエンスストア等における各種証明書交付（以下「コンビニ交付」という。）に係る案内と操作説明資料の配付

ス 来庁者から依頼された記念撮影への対応

セ 市民課窓口における来庁者の逸失物の拾得と市民課職員への引渡し

(3)想定される質疑応答集を受託者において作成する。

質疑応答集の内容については市民課職員が内容を確認することとし、新たな質問等があった際は加筆修正など改善を図り、市民課職員に報告すること。

(4)苦情・トラブル対応

市民課業務に関する苦情にも対応すること。やむを得ず市民課職員の対応が必要と判断された場合は、速やかに報告すること。

なお、発生したトラブル等については、市民課職員に報告を行うこと。

(5)業務内容に関する留意事項

ア 来庁者の様子を気を配り、必要に応じて適切な声掛けを行い、待ち時間を利用して必要書類の事前確認を行うこと。

イ 案内を行う際には、引継ぎシートを作成するなど、市民課職員とスムーズに連携できるよう工夫すること。

ウ 市役所内の他の窓口への来庁者については、必要に応じて適切な部署を案内すること。

エ 市役所外の公共施設については、必要に応じて地図を渡すなどして案内すること。

オ 市民課前フロアの混雑具合に応じて、待合用の椅子を追加するなど、臨機応変に努めること。

カ 英語話者等からの問合せ等に対応できる体制とすること。

キ 質疑応答集をもとに質問等に対して丁寧に対応すること。

- ク 市民課職員が来庁者を呼び出した際には、フロア内を巡回し、来庁者を窓口まで案内すること。
- ケ 業務時間内で受け付けた案件については、責任を持って最後まで対応すること。
- コ 今後、開庁日や業務時間の変更等が決定した場合には、市と協議のうえ業務体制を変更、調整すること。

10 経費の負担区分

- (1) 市が貸与する備品等及び負担する経費以外は、受託者が用意又は負担すること。
市が貸与する備品等及び負担する経費は、受付番号発券機、受付番号表示モニター、交付番号表示モニター及びそれらに係る消耗品、作業場所並びに光熱水費等に係る経費とする。
- (2) 受託者は、市から貸与された備品等について、受託者の責任において通常の用法に従い使用し、本業務以外の用途で使用してはならない。
- (3) 受託者は市から貸与された備品等について、本業務を円滑に遂行するため、日常的な管理に努め、備品の不足や故障が発生した際には、速やかに市民課職員にその旨を報告すること。
- (4) 受託者は、市から貸与された備品等について、市から返却の要請があった場合には、これに従うこと。
- (5) 受託者は、市から貸与された備品等について、受託者の故意または過失により滅失、き損等の損害を与えた場合は、速やかに市民課職員にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを回復すること。
- (6) 受託者において用意する備品等の搬入及び設置費用については、受託者が負担すること。また、受託者に変更があった場合等、受託者が用意した備品等の撤去費用についても、受託者が負担すること。

11 業務実施体制

(1) 業務責任者の配置

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な処理を行えるよう業務を実施する責任者（以下「業務責任者」という。）を常駐させ、次の事項を行わせること。なお、業務責任者の変更は、事前に市に通知のうえ、やむを得ないと市が認めた場合に限り可とする。また、受託者は、職務を代理できる業務副責任者を選任し、業務責任者の補佐及び不在の際の代理を行わせることとする。業務副責任者の変更は、事前に市に通知のうえ、やむを得ないと市が認めた場合に限り可とする。

- ア 業務全体の履行状況を管理し、定期的に市民課職員に報告すること。
- イ 業務の円滑な遂行を管理し、市民課職員との連絡調整にあたること。
- ウ 混雑状況に応じ、業務従事者を柔軟に配置すること。
- エ 業務従事者に対する指揮監督及び指導を行うこと。
- オ 業務遂行上の危機管理に配慮し、事故等が起こった場合や業務遂行時の苦情等には速やかな対応を行い、結果について市民課職員に報告を行うこと。
- カ 業務履行上問題がある時は、市民課職員と協議のうえ業務の改善を行うこと。

(2) 業務従事者

業務に必要な端末機操作の基礎知識と技術を有する者とし、住民基本台帳法、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）及びその他関係法令等の趣旨と業務の公共性を十分理解し、実務に実行性のある者とする。

(3) 業務従事者名簿等

受託者は、委託業務の適正な執行及び保安全管理のため、業務従事者名簿及び業務体制表を作成し、あらかじめ市に提出すること。

(4) 人員配置

市民課前フロアは、常時3名以上の人員配置とするが、繁忙時期（3月10日から5月15日まで）においては、常時5名以上の人員配置とする。

(5) その他

ア 受託者は、業務従事者等に対し、受託者が作成する名札を着用させること。なお、名札の形式については事前に市と協議すること。

イ 受託者は、業務責任者及び業務副責任者が両者とも臨時的に不在となる場合は、その職務を代理する者を速やかに指定し、市民課職員に通知すること。

ウ 受託者は、業務従事者等に支障が生じ、臨時に変更する場合は、その旨と臨時従事者の氏名を市民課職員に通知し、業務の遂行に万全を期すること。

エ 市は、業務従事者等のうち著しい不適格者があると認められるときは、受託者に対して是正措置を求めることができる。

オ 受託者は、状況に応じて適正かつ柔軟に業務従事者等を配置し、業務の処理が最も効率的に行えるよう、業務実施体制を整えること。また、事前の想定数と実際の数とに差があり、業務に支障が出る場合は、速やかに席数等を調整し、柔軟に対応できる体制とすること。

12 業務計画

受託者は、令和6年8月31日までに業務を履行できる体制を整えること。また、市と連絡を密にし、スケジュールどおりに業務が履行できるよう適切な進行管理を行うものとする。

13 報告

報告は、日報、月報及び年報により行うものとする。様式については、市と協議のうえ決定し市の承諾を得ること。

14 法令遵守と教育

(1) 受託者は、業務の実施にあたり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。

(2) 受託者は、本業務が重要な公共業務であり、なおかつ個人情報を取扱うことに留意し、業務従事者等に適切な教育指導と監督を行うこと。

(3) 業務を遂行するうえで必要な接遇及びスキル等、必要な知識及び能力を習得させるため、受託者の責任において従事者教育を実施すること。その際、研修計画及び応対マニュアルやFAQ（よくある質問）等の研修資料を作成し、市民課職員の確認を得たうえで、適切な研修を行うこと。

なお、研修に要する経費等は、受託者の負担とする。

15 トラブル対応・危機管理

受託者の責務において、窓口業務等に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の履行に支障をきたすことがないよう市と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、市に提出すること。

16 秘密の保持及び個人情報の保護

(1) 受託者は、本業務の処理上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、このことは、本委託契約終了後も同様とする。

(2) 履行場所以外には、許可なく無断で立ち入らないこと。

- (3)本業務は、特定個人情報情報を扱う場合もあるため、情報漏えい等が発生しないように細心の注意を払うこと。

17 支払い条件

業務委託料は年度払い（毎年4月1日から翌年3月31日まで）とし、受注者の請求に基づき市から受託者へ支払うものとする。

令和6年度は令和6年9月1日から令和7年3月31日まで

令和7年度は令和7年4月1日から令和7年9月30日まで

18 損害賠償責任

委託業務の処理に関して生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）は、受託者が負担するものとする。ただし、その損害が市の責めに帰すべき理由により生じたときは、この限りでない。

19 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に委託してはならない。ただし、当該業務の一部について第三者に委託する必要がある、市がやむを得ないと認めたときはこの限りでない。

20 業務の引継ぎ

- (1)受託者は、本業務が適正かつ円滑に実施できるよう、委託業務の準備期間中に、予定する業務従事者等に、本市及び前受託者から委託業務の引継ぎを受け、委託業務の開始時に混乱が生じないようにすること。

なお、委託業務の引継ぎに要する費用は、受託者が負担すること。

- (2)受託者の変更があった場合は、本業務が円滑に行えるよう、現受託者は次期受託者に業務の引継ぎを行うこと。次期受託者が現場の確認及び引継ぎを希望した場合は、これに協力すること。

なお、本業務の引継ぎに要する費用（契約期間内において、引継ぎを行う者として負担すべき費用に限る。）は、現受託者が負担すること。

21 その他

- (1)受託者は、市の信用を失墜する行為を行ってはならない。
- (2)受託者は、プライバシーマークの付与認定を受けている者又はI SMS/ISO 27001の認証を取得している者であること。
- (3)受託者が用意する窓口における設置物や案内表示について、庁舎内の他の窓口と統一した対応が必要な場合や市から窓口用備品等の貸与がある場合については、市と協議のうえ内容を決定する。
- (4)感染症による業務減少の場合については、市と協議のうえ内容を決定する。
- (5)この仕様書に定めるもののほか、業務の実施について必要な事項は、市と協議のうえ、決定する。