

フロア案内等業務委託仕様書（案）

1. 目的

本業務は、日野市市民窓口課におけるフロア案内、各種届書及び申請書の受付並びに各種証明書等の作成及び引き渡し等に関する業務を民間事業者へ委託し、これまで市が行ってきた市民サービスの上に、民間事業者による効率化等を図ることで、窓口混雑改善のほか多様化する市民ニーズにきめ細かく対応した質の高い市民サービスの提供を目的として実施するものである。

2. 業務内容

受託事業者へ委託する業務は以下のとおりとする。詳細は別紙を参照のこと。

- (1) フロア案内に関する業務
- (2) 証明書等窓口申請受付・発行に関する業務
- (3) 住民票の異動・変更届等受付及び入力に関する業務
- (4) 外国人住民の届出に関する業務
- (5) 印鑑登録に関する業務
- (6) 自動車臨時運行許可に関する業務
- (7) 住民基本台帳カード・住民票コードに関する業務
- (8) 公的個人認証（電子証明書）に関する業務
- (9) 個人番号カードに関する業務
- (10) 窓口業務における各種申請書・届出書等の整理及び保管に関する業務
- (11) 通知等の文書の発送業務
- (12) 住民基本台帳の一部の写しの閲覧に関する業務
- (13) 郵送による各種証明書申請の受付及び発行に関する業務
- (14) 証明書交付等手数料収納に関する業務

3. 実施期間

- | | | | |
|-----------|----------|-----------|----|
| (1) 契約期間 | 契約日の翌日から | 令和7年9月30日 | まで |
| (2) 業務開始日 | 令和4年10月 | 1日 | |
| (3) 業務終了日 | 令和7年 | 9月30日 | |

4. 実施日時

- (1) 実施日

本業務を実施する日は、次の①から③に該当する日を除く日とする。ただし、業務履行期間に窓口開庁日の変更があるときは、受託事業者は業務遂行に支障がないよう下記「8. 実施体制」の項に基づき対応すること。

そのほか、下記の①、②、④において住民基本台帳システムの更新（法制度改正及び住民情報システムバージョンアップ対応を含む）または町名地番整理事業等に伴う既存データの移行または更新等の作業が生じるときは、受託事業者は事前に日野市と協議の上、対応すること。

①日曜日

②「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

③12月29日から翌年の1月3日まで

④市が市民窓口課を開庁すると定めた日

（2）実施時間

本業務の実施時間は、原則として日野市市民窓口課の開庁時間（午前8時30分から午後5時15分まで）とする。

ただし、上記実施時間外においても、窓口開庁時間内に発生した届出・請求等の処理について開庁時間内に完了できない場合は、日野市と受託事業者が協議して実施時間を延長することとする。

また、業務の準備や事後の整理等を必要とする場合には、日野市と予め協議の上、日野市が必要と認める範囲内で本業務を実施するものとする。

5. 実施場所

本業務を実施する場所は、以下のとおりとする。

日野市神明一丁目12番地の1 日野市役所1階 市民窓口課

なお、具体的な配置は別紙のレイアウト図を参照のこと。市民窓口課内に設ける事務従事者の「立ち入り禁止」区域については、契約後、別途指示する。

6. 支払条件

令和4年10月から毎月払いとする。検査完了後、受託事業者からの請求により30日以内に支払う。

7. 本事業に求められるサービス水準

本事業に求められるサービス水準は、以下のとおりとする。

下記、サービス水準に満たない場合は、事業者による速やかな改善報告並びに人員体制等に起

因する場合は、人員入替等サービス品質維持に向けた対応策を講じること。

(1) 証明書申請に関し、番号発券から受付で呼ぶまでの時間

1年一日平均 3分以内

(2) 証明書申請に関し、交付誤り

1年1月平均1件以内

(3) 住民異動入力に関し、誤入力による差し戻し件数

1年1月平均2件以内

8. 実施体制

受託事業者は、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とする。

(1) 定義

業務責任者とは、実施場所における業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、日野市との仕様内容及び業務内容に関する交渉等の権限を有している者を指す。業務責任者は、業務及び関係法令等に精通している者とする。

業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

(2) 業務責任者及び業務従事者

業務責任者及び業務従事者は、原則として受託事業者において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに日野市に報告し、対策を施すこと。

受託事業者は、業務実施に係る業務従事者の配置体制について、日ごと若しくは時間帯ごとに業務の繁忙度合い等を考慮しつつ、適正にすべての業務を遂行できる体制を作るものとし、必要に応じて業務間の融通を図るものとする。

(3) 業務責任者の配置及び業務

受託事業者は、本業務の実施に当たり、業務責任者を実施場所へ常時配置すること。業務責任者の配置に当たっては、受託事業者の責任において業務の実施に必要な人数を配置すること。また、業務責任者が不在の場合の副業務責任者を配置すること。なお、業務責任者及び副業務責任者は、業務従事者を兼ねることができる。

業務責任者は、以下の①から⑥に掲げる業務を実施すること。

①日野市との連絡調整

②各種報告書の提出

- ③業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
- ④業務従事者に対する指揮・監督
- ⑤業務従事者に対する指導及び教育
- ⑥業務に関する苦情・トラブル対応は、原則、業務責任者が行う。トラブル発生時における業務従事者からの引継ぎ及び対応を行い、必要に応じて日野市に報告する。ただし、市の制度、政策に対する考え方や方針等に関する事、受託業務以外の業務に関する事については、業務責任者は速やかに日野市に引継ぎ、日野市が対応する。トラブル対応の方法等については、まずはその原因を把握して市民への丁寧な説明を行うこととし、そのうえで必要に応じて日野市と協議すること。

なお、業務責任者は日野市との情報共有について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こととする。受託事業者は 定例会議の都度、議事録を作成すること。また、業務に関する日野市からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。その他、業務責任者は本業務遂行上で求められる法令・条例等や行政情報等に関し、情報の収集及びその理解に努め、業務従事者との共有を図ることで、市民への説明または問い合わせに的確に答えられるようにすること。

- (4) 受託事業者は、業務中の事故の発生を極力防止することに努め、万一発生した場合には迅速かつ適切な処置をとるとともに、直ちに日野市へ連絡する。発生後には事実を調査し、別途書面にて報告するものとする。
- (5) 受託事業者及び業務従事者は、業務の実施にあたって、日野市又は第三者に損害を及ぼしたときは賠償責任を負う。
- (6) 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、次の①から⑥に掲げる報告書等を作成し、日野市に提出すること。

①業務計画書

ア 報告時期

契約締結後、業務開始日までに提出。

イ 報告内容

詳細の内容は、業務締結後日野市と協議の上決定する。

②業務手順を明らかにした書類等

ア 報告時期

契約締結後、業務開始日までに提出。

業務開始後毎月提出。

イ 報告内容

受託事業者にて作成・改訂した業務にかかる手順等マニュアルとその他の改善提案等

③業務従事者名簿

受託事業者は、業務従事者の氏名、業務経験年数、役割を名簿としてあらかじめ日野市に提出しなければならない。また、業務従事者に変更があった場合には、書面により日野市へ報告するものとする。

なお、日野市は、提出された業務従事者名簿を実施場所への入退室管理その他情報セキュリティ対策のために利用するものとし、個人情報として適切に取り扱うこととする。

ア 報告時期

契約締結後、業務開始日までに提出。

業務開始後毎月提出。

④情報セキュリティ対策責任者

ア 報告時期

契約締結後、業務開始日までに提出。

業務開始後毎月提出。

イ 名簿の提出

情報セキュリティ対策責任者の氏名及び、情報セキュリティ対策責任者が不在の際にその責任を代行できる者の氏名。

ウ 情報セキュリティ研修受講報告

日野市が別途開催する情報セキュリティ全体研修への受講、または未受講者に対し、情報セキュリティ対策責任者による日野市情報セキュリティ教育の実施による受講状況報告。業務開始提出時には受講予定、年度末にはその結果が報告されていること。なお、日野市情報セキュリティ全体研修は、毎年11月～12月に開催する予定である。

⑤業務報告書

ア 報告時期

月次業務報告書：毎月の業務終了後、直ちに提出する。

業務履行日報（日計表含む）：当日の業務終了後、直ちに提出する。

イ 報告内容

発券からの交付時間、誤入力による差し戻し件数、好評・苦情記録
詳細の内容は、業務締結後日野市と協議の上決定する。

⑥業務完了届

ア 報告時期

契約満了時に提出。

イ 報告内容

詳細の内容は、業務締結後日野市と協議の上決定する。

(7) 業務従事者の服装は、来庁された方に不快感を与えないよう、身だしなみ等に細心の注意を払い、節度あるものとする。認められない例としては以下の①から④のとおり。

受託事業者は、受託事業者の負担による制服等の着用により業務従事者と日野市職員を外見から判別し易くなるよう留意すること。あわせて、受託事業者が用意する名札を来庁者から見やすい位置に着用するものとする。

ただし、上記に定める服装について、日野市が実施する「夏のエコスタイル運動」期間においては、その取り組み内容に準じ、節度ある範囲のなかで室温に応じた服装を可とする。

①ジーンズ、遊び着風な服装

②華美なアクセサリ、大きなゆれるイヤリング、派手な指輪等の装飾品、派手なネイル

③サンダル等歩き回るときに足音のする履物

④その他業務に支障をきたす身なり

9. 使用することができる設備、機器等

受託事業者が使用することができる設備、機器等は以下のとおりとする。費用負担については、「別表 契約条項にて定める費用分担」のとおりとする。

設備・機器・備品・サービス	個数	備考
住民情報システム端末	21	ジーシーシー
印鑑登録専用スキャナー	2	E P S O N
戸籍・郵送システム端末	5	ジーシーシー ※住民情報システム端末と兼用 うち1台は日野市と共有
裏書システム	2	DNP アイディーシステム
顔認証システム	3	
マイナポータル環境	3	
個人番号カード交付管理・予約システム環境	4	
プリンター	6	※うち1台は日野市と共有
コピー機	1	

電話機	2	
受付窓口カウンター	1 1	ローカウンター受付窓口 8 ※うち2つは日野市と兼用 ハイカウンター受付窓口 2 ハイカウンター交付窓口 1
番号発券機	1	※日野市と共有
事務用机	1 4	
椅子	4 1	窓口カウンターエリア 8 証明発行エリア 3 入力エリア 6 郵送請求エリア 6 マイナンバー受付エリア 4 マイナンバー事務エリア 4 その他事務エリア 6 専用休憩スペース 4
業務キャビネット（証明申請書保管用）	2	※日野市と共有
業務キャビネット（届書保管用）	2	※日野市と共有
業務キャビネット（印鑑登録申請書保管用）	8	※日野市と共有
業務キャビネット（郵送請求保管用）	3	※日野市と共有
業務キャビネット（マイナンバー用）	5	※日野市と共有
業務キャビネット	1	
レジ（自動つり銭排出機能付き）	2	
業務従事者私物保管キャビネット	2	
コート収納キャビネット	2	
コートハンガー	2	
休憩スペース	2	※うち1つは、庁舎2階の休憩室を日野市と共有
駐輪場	2	※日野市と共有

10. 業務従事者に対する研修等

(1) 研修の実施と日野市への報告

受託事業者は、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、社内の法務部門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為の研修（服務規律、接客、

倫理・コンプライアンス、個人情報保護等)を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。業務開始後に研修を実施した際は、業務従事者が研修内容を習得したか否かを測定するための理解度確認テストを行い、研修内容及び理解度テスト結果を日野市へ報告書を提出すること。

(2) 円滑な業務遂行に向けた実施体制の維持向上

受託事業者は、本委託業務の目的を達成するために、研修及び日常の業務をとおして、常に業務事業者の能力向上に努め、本委託仕様書が定めるサービス水準をすべての業務従事者が達成する体制を構築し、その維持向上を図ること。

1 1. 引継ぎ

本業務の終了に伴い受託事業者が変更となる場合には、受託事業者は、当該業務の終了日までに、上記8(6)②及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、次の事業者に対し、引継ぎを行い、その完了を日野市に報告することとする。

なお、引き継ぎにかかる費用は受託事業者が負担する。

1 2. 緊急時の対応

(1) 業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、日野市と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。

(2) 緊急を要する場合は、受託事業者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく日野市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

1 3. 再委託の禁止

当業務では高度な個人情報を取り扱うため、情報漏えいのリスクの低減、事件発生源の特定化を実現するため、業務の再委託は禁止する。

1 4. 受託事業者の責務

(1) 情報セキュリティポリシーの遵守

①受託事業者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年5月30日法律第57号)及びその関連法令、「日野市特定個人情報保護条例」、「日野市情報セキュリティポリシー」内の「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」を厳正に遵守すること。

また、個人情報等をはじめとする日野市の情報資産の保護が適正に行われていることを確認するため、「情報保護に関する報告書」、「特定個人情報に関する報告書」を四半期ごとに提出すること。なお、「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」は市ホ

ームページの入札情報から入手できる。

②受託事業者は、以下のいずれかの認証を事業開始時までに取り得していること。

ア プライバシーマーク

イ ISO/IEC 27001又はJIS Q 27001

③受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示並びに目的外利用を行ってはならず、委託業務外の情報の収集を行ってはならない。また、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。本業務により知り得た情報をソーシャルメディアへ書きこむ等により漏えいしてはならない。なお、上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

④業務従事者はパソコン入力を行う際、市から付与されるID・パスワードおよび静脈による認証を行う。ID・パスワードの管理を厳格に行うとともに、他に知られることのないようにしなければならない。業務従事者間のID・パスワードの貸し借りを厳に禁止する。離席時のログオフ、着席時のログオンを日野市情報セキュリティ対策基準に沿って徹底すること。

⑤受託事業者は、業務責任者及び業務従事者に対し、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書を交わし、その写しを業務開始までに日野市へ提出すること。なお、誓約書については、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な誓約書とすること。また、業務開始後に、業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを日野市へ提出すること。

（2）個人情報を記録した文書等の取扱い

①受託事業者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

②受託事業者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。

③受託事業者は、本業務の実施に当たり作成、汚損、又は毀損等した届書等が不要となった場合には、日野市が指定する場所に廃棄すること。

（3）情報機器等の持ち込み制限

受託事業者は、業務責任者及び業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の執務場所への持ち込みを禁止する。

ただし、業務責任者が受託事業者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に日野市の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

- ①受託事業者は、許可を得て持ち込んだ業務責任者の情報端末等を、日野市のネットワークに接続すること及び充電を禁止する。情報端末等の保管場所、使用場所等については日野市と協議のうえ決定すること。
- ②受託事業者は、業務従事者の私物を日野市が指定するロッカーに保管すること。休憩時間等にロッカーから私物を持ち出す際は、日野市が用意する透明ポーチに入れることとする。実施場所での情報端末等の使用及び接続、充電は一切禁止する。ただし、実施場所内に設けた専用の休憩スペース内において、業務責任者の管理の元で休憩時間に限り、業務従事者の携帯電話・スマートフォンの使用を許可する。

15. その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、日野市と協議のうえ、決定することとする。
- (2) 環境負荷低減の取組みについて
 - 1) 日野市では、「SDGs 未来都市」として、資源の有効活用と廃棄物の削減による循環型社会の実現を目指し、環境マネジメントシステム「ひのエコ（事務事業のあらゆる領域における環境負荷の低減）」を推進している。

一方で、持続可能なまちを実現するためには、行政だけでなく、事業者や地域とのパートナーシップによる目標と価値観の共有が不可欠である。

このことを踏まえ、本業務の実施に当たっては、次に掲げる市の方針等（市ホームページにて閲覧可能）に記載している内容を遵守すること。

①環境基本計画 ②環境配慮指針 ③環境方針 ④環境管理上の要望について
⑤地球温暖化対策実行計画 ⑥日野市プラスチック・スマート宣言
 - 2) 洗剤の使用については、石けん成分以外の化学物質を使用した合成洗剤を使わないようにすること。ただし、業務履行上その目的を達成することが困難な場合に限り、必要最小限での使用を可能とする。
- (3) 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供の義務

本業務の履行にあたって、「日野市障害者差別解消推進条例（令和2年4月施行）」に基づき、次の事項に留意すること。

 - 1) 障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、事業者は合理的配慮の提供をすること。このほか、障害者に対してはその障害種別の特性について十分に留意の上、適切な対応を行うこと。
 - 2) 差別等事案を解決するための手続きの過程で、同条例第13条の規定に基づき、当該事業者が正当な理由なく同条例第12条の規定による「勧告」に従わないときは、市はその勧告の内容を公表することができる。

なお、「日野市障害者差別解消推進条例」は日野市ホームページにて確認することができる。

(4) 内部通報制度

1) 日野市では、組織全体のコンプライアンスを推進するため、「日野市職員等の内部通報に関する条例（令和3年6月1日施行）」を制定し、内部通報制度を導入している。本業務の履行に当たり、日野市の事務事業に関係する法令違反、不当な行為等を発見したときは、日野市が設置する行政監察員に対し、その旨を相談又は通報するよう努めるとともに、通報対象となる事実について、行政監察員が調査を行う際は、当該調査に協力しなければならない。

2) 内部通報をしたこと、又は行政監察員が行う調査に協力したことを理由として、不利益な取扱いを受けたと思われるときは、行政監察員に対し、その旨を相談又は申し出ることができる。

なお、「日野市職員等の内部通報に関する条例」その他内部通報にする通報先、通報方法等の詳細は、日野市ホームページにて確認することができる。

(5) 環境により負荷の小さい自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）他、各県条例の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

- ・ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
- ・自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

なお、通勤時の自動車利用は認めない。