

仕様書

I 件名

博多区役所窓口案内等業務委託

II 概要

1 履行期間

令和7年10月1日から令和8年3月31日まで

2 履行場所

博多区役所

3 業務日時

業務日時は、原則として以下のとおりとする。ただし、業務時間中に対応を開始し、業務時間外に及んだときは、業務時間に関わらず、その対応が完了するまでの間は引き続き業務を行うこととし、この場合における経費等については、本契約に含むものとする。

(1) 業務時間

午前8時30分から午後5時30分まで

(2) 業務日

- ① 履行期間のうち、福岡市の休日定める条例（平成2年12月22日条例第52号）第1条に規定する日（以下「休日」という。）を除く日。（以下「平日」という。）

※福岡市の休日定める条例第1条に規定する日

ア. 日曜日及び土曜日

イ. 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178条）に規定する休日

ウ. 12月29日から翌年の1月3日までの日（イに掲げる日を除く。）

- ② 上記休日のうち、発注者の指定する日。（臨時開庁日（1日程度）及びその他指定する日）

なお臨時開庁日の業務時間は臨時開庁の時間に合わせることを。

※臨時開庁は、例年3月の最終日曜日に実施しているが選挙等により日程が変わる場合がある。

III 業務内容

1 窓口案内等業務

- ・来庁者への窓口案内は、来庁用件を確認し、該当する窓口の場所及び手続き等が必要となる物等を案内すること。
- ・案内の方法は、タブレット端末を用いる等、業務従事者の個人の能力に依存しない環境を用意するとともに、的確に案内すること。また、インカム等を活用し、各階の連

携を図り、スムーズな案内を行うこと。

- ・案内の範囲は、博多区役所内の窓口のほか、周辺の公共施設等の場所や連絡先、「市政だより」「市ホームページ」等に掲載されている市政情報とする。

2 各課手続きの補助業務

各課の手続きを行う来庁者に対して、2階及び3階の各記載台コーナーにおいて、各種申請書の記載方法を説明する等、来庁者が各課窓口での手続きを円滑に行えるよう適切な補助を行うこと。

3 マイナンバーカード利用機器への案内及び操作補助業務

- ・マイナンバーカード（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）第2条第7項に規定する「個人番号カード」のことをいう。以下同じ。）保有者に、手続きが簡素化される「※1 住民票等の自動交付機」や「※2 申請書自動作成機」の利用を案内し、操作が分からない利用者には操作案内を行うこと。
- ・操作案内を補助するため、「※1 住民票等の自動交付機」付近に、準備業務委託で作成した使い方を説明する動画（P V。以下「説明動画」という。）を再生できる機器を設置し、開庁時間は常時放映すること。

※1 住民票等の自動交付機とは

マイナンバーカードを利用し、住民票の写し（住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）第6条の規定により編成した住民票の写しのことをいう。以下同じ。）や印鑑証明（福岡市印鑑条例（昭和35年8月18日条例第39号）第12条の2に規定する印鑑登録証明書のことをいう。）等の証明書について、申請者による端末の操作のみで取得できる自動交付機のことをいう。

※2 申請書自動作成機とは

マイナンバーカードに記録された情報を利用して、引越しや出生等来庁の目的別に必要となる様々な申請書に氏名、住所、生年月日、性別を印字して一括出力する機器のことをいう。

4 番号発券機の操作補助業務

- ・1～3階フロアに設置している番号発券機（窓口の受付順番を記載した番号を採番、発行する機械のことをいう。）の操作補助を行うこと。操作補助を行うにあたり、来庁者の用件を聞き、発券機の渡り機能（各窓口の受付順番を共通化した番号を採番する機能のことをいう。）の登録を行うこと。
- ・メールやQRコード等による待ち人数確認方法の案内・操作補助等を行うこと。

5 環境整理

- ア 記載台コーナーにおける申請書類の補充等
- イ マイナンバーカード利用機器における用紙やインクの補充及び機器の入切電等
- ウ 番号発券機の紙やインクの補充及び機器の入切電等
- エ 上記ア、イ、ウの周辺における忘れ物の博多区総務部総務課への引継ぎ
- オ 窓口受付開始時間前後の業務で使用する範囲の整理整頓

6 オンライン申請PRコーナーにおける案内及び操作補助

福岡市におけるオンライン上で申し込みができるサービス（住民票や税証明等の郵送請求及び引っ越しオンライン手続き等のうち、区役所の業務に係るものをいう。）のPRを行うとともに、希望する来庁者には案内及び操作補助を行うこと。

IV 実施体制

業務を最も効率的に実施できる体制を常に整え、その体制を明確にすること。

また、本委託を確実にを行うため、業務責任者を配置し、実施計画の作成、発注者との連絡調整、マニュアル・FAQの更新、必要な機材の調達、従事者への研修等を行うこと。また、各階の業務の繁閑に応じて、業務遂行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制とすること。

1 業務責任者の配置

- (1) 受注者は、業務責任者及び副責任者を定めること。
- (2) 業務責任者及び副責任者は、博多区役所及び博多区新庁舎内の業務内容を十分理解し、容易に連絡が取れる体制を整えること。
- (3) 業務責任者及び副責任者は、業務従事者の管理監督を行うこと。
- (4) 業務責任者及び副責任者は、本委託の目的や趣旨を十分に理解し、市民サービスの向上に資する管理能力や研修を行う技術を有する者であることが望ましい。変更する場合も同様の能力を有するものを配置することが望ましい。
- (5) 業務責任者又は副責任者は、発注者との事務連絡等を行う窓口となり、「業務委託全体のマネジメント」、「事業計画の進捗状況及び業務の実施状況の管理・分析・改善」、「連絡事項の業務従事者への周知徹底」、「業務従事者の育成・リスク管理」をできる者であることが望ましい。

2 業務従事者

- (1) 上記「Ⅲ 業務内容」を行う従事者として、上記「Ⅱ概要－3業務日時」の時間中、下表の「配置人数目安」を参考に1階から3階の各階に常時1名以上を配置するものとする。ただし、発注者の示す最低基準を満たしていれば、来庁者の状況を考慮し、発注者や来庁者に有益となる適切な人数を配置することを妨げるものではない。

【配置場所・配置人数目安】

業務日 配置場所	平日 (繁忙期を除く)	繁忙期 (※1)	臨時開庁日 (※2)	その他指定する日(※3)
3階	2人	3人	2人	期間を通して 1名×60日
2階	1人	2人	1人	
1階	1人	1人	1人	
合計	4人	6人	4人	

(※1)繁忙期は3月(平日)とする。

(※2)臨時開庁日(休日)は平日の配置人数と同じとする。

(※3)「その他指定する日」は、原則1か月前までに発注者から受注者へ文書で通知し、指定日数(時間数)の範囲内で双方協議の上決定するものとする。

- (2) 業務従事者は、博多区役所及び各窓口における基本的な業務、設備等について把握するとともに、自治体においての勤務経験があるものや受注者による十分な接遇等の研修を受けた者等であることが望ましい。
- (3) 業務従事者のうち、業務を統括するリーダーを1名選任し、配置することが望ましい。

3 受注者の責務

- (1) 受注者は、業務従事者に対し、法令等で定められた雇用主としての一切の義務を履行し、また、適正な労働条件の確保に努めること。
- (2) 受注者は、業務従事者の健康管理を適切に行い、来庁者へ感染症拡散の恐れある場合に代替職員に業務従事させる等の必要な措置をとること。
- (3) 受注者は、業務従事者の名簿を事前に発注者に提出すること。また、履行期間中に業務従事者の配置転換、退職等により業務従事者を変更する場合も同様とする。
- (4) 受注者は、業務上知り得た秘密を正当な理由なく第三者に開示しないよう、常に細心の注意を払うこと。
- (5) 業務従事者は、受注者による直接雇用とすること。
- (6) 受注者は、業務を遂行するにあたり、業務従事者が市民の信用を損なうことのないよう、適切な服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、不快感を与えない身だしなみの確保に努めることが望ましい。

また、受注者は、本業務にふさわしい制服と名札を業務従事者に着用させることが望ましい。

4 研修等の実施

発注者は、業務を円滑に行うため、業務従事者に対して、次の事項に留意した研修を行い、業務従事者の技能向上に努めること。また、研修の実施にあたっては、業務に支障を生じさせないこと。

- (1) 守秘義務及び個人情報保護について理解させること。

- (2) 業務の重要性を理解させること。
- (3) 業務に必要な知識を習得させること。
- (4) あらゆる人権に配慮した接遇を身につけさせること。
- (5) 事務処理手順を理解させること。
- (6) クレーム対応についてのスキルを身につけさせること。

5 発注者との連絡調整

- (1) 受注者は、発注者と少なくとも月1回以上の定例打合せを行い、業務品質確保のための課題整理を行うこと。
- (2) 受注者は、運営上の課題がある場合は、改善案を提示すること。
- (3) 発注者は、受注者からの報告を受け、必要がある場合には、改善や内容の変更を求めることがある。この場合において、双方協議の上、受注者はその事項を速やかに実施すること。
- (4) 受注者は、定例打合せで決定した事項について、マニュアル・FAQ・説明動画の内容を発注者の承認を得た上で更新することが望ましい。

6 トラブル等の対応

本契約の実施において、トラブル等が生じた場合には、受注者は責任を持って対応するとともに、速やかに発注者に報告すること。また、トラブル等の対応に日時を要した場合は、事案の内容、経過及び対応について発注者からの請求に応じ、速やかに報告書を提出すること。

トラブルの発生に伴い、配置場所から離れる際は、業務に支障を生じることがないように、交代職員を配置すること。

7 秘密の保持

受注者及び業務従事者は、秘密の保持に関する法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意をはらう義務を有する。また、業務上知り得た秘密については、契約期間中及び契約終了（契約解除を含む。）後において、正当な理由なく他人に漏らしてはならない。

8 個人情報保護

受託事業者は、プライバシーマーク（一般財団法人日本情報経済社会推進協会によるものをいう。）、ISO 27001（ISMS）又はこれと同等以上の認定もしくは認証をいずれか1つ以上取得していること。

個人情報保護その他の情報資産の取扱いについては、福岡市個人情報保護条例（平成17年6月23日条例第103号）、福岡市情報セキュリティに関する規則（平成23年3月31日規則第51号）その他の法令及び契約に付随する「個人情報・情報資産取扱特記事項」等の規定を遵守すること。

9 業務に係る費用及び区分

本契約に係る費用は、来庁者に負担を求めてはならない。また、発注者と受注者において、本契約に係る費用を次のとおり区分する。

No.	項 目	発注者	受注者
1	発注者が各課窓口等で使用する申請書及び封筒 発注者の事業等に係る広報物	○	
2	業務で使用するPC・プリンター・タブレット端末・インカム・ インターネット接続等（各種機器を使用するために必要なケー ブル等を含む。）		○
3	業務で使用する文具及びコピー用紙等		○
4	業務で使用（携帯）する名札		○
5	「Ⅱ 概要－3 業務日時」に規定する日時の業務に係る経費		○

V 品質管理

市民サービスの安定的な提供のため、受注者において定期的に業務従事者に対する来庁者アンケート等のモニタリングを行い、常に業務の質、精度の維持・向上に努めること。また、別途、発注者が実施するモニタリングに対して協力すること。

VI 履行確認等に関する特記事項

1 確認資料の整備及び提出について

業務委託料の支出にあたり従事者の勤務状況を確認するため、受注者の負担により出勤簿、タイムカード等の勤怠状況に係る書類を整備し提出すること。

2 現地調査について

業務委託の内容が適切に履行されているか確認するため、発注者が必要と判断した場合には、事前予告なく当該業務の履行に関連する受注者の施設等を現地調査することがある。この場合、受注者は誠実に応じること。

3 不正請求が発覚した場合の対応について

受注者が虚偽の書類の提出等不正な手段により業務委託料の支払いを受けたときは、契約書の規定に基づき違約金を支払う必要があるほか、競争入札参加停止等の措置を行う場合がある。

VII その他

1 業務報告

業務を実施した月の翌月15日までに、業務の実施経過について記載した実施報告書を作成し、提出すること。そのうえで、定例打合せ等で課題整理を行い、その結果を業務計画書等に反映する等、改善に努めること。

2 契約終了時の業務の引継ぎ

- (1) 受注者は本契約が終了した場合（履行期間の満了及び契約解除により契約が終了した場合を含む。）に、発注者が本事業を受注者以外の者に引き継ぐ必要があると判断した場合は、本契約の履行期間中に引継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。また、引継ぎ項目についてあらかじめ発注者の承認を得ること。
- (2) 受注者において処理途中のものがある場合は、市民サービスの低下をまねくことのないよう事務の種類やその状態を明確にし、本事業を受注者から引き継ぐ者が速やかに業務を遂行できるよう必要な処置を講ずること。
- (3) 発注者と受注者が事前に取り決めた引継ぎ項目について、履行期間中に未完了であった場合は、引き続き業務の引継ぎを行うこと。この場合において、引継ぎに要した費用は受注者の負担とする。

また、受注者が上記に違反し、発注者、本事業を受注者から引き継ぐ者その他の関係者に損害が生じた場合には、受注者は損害の回復に要した費用を負担するものとする。ただし、発注者の指示により受注者から引き継ぐ者その他の関係者に損害が生じたものについてはこの限りでない。

3 協議事項

この仕様書の解釈について疑義が生じたとき、又は関係法令や国の通知等により業務に影響がある場合及びこの仕様書に定めのない事項については、発注者と協議のうえ実施すること。