

令和8年度オンライン手続きサポートコーナー等運営業務委託 提案仕様書

1 名称

令和8年度オンライン手続きサポートコーナー等運営業務委託

2 業務目的

本業務は、行政手続きのうち、オンライン手続きにより来庁することなく完結可能な手続きであるにもかかわらず、オンライン手続きの認知不足や操作に対する不安等により区役所の窓口利用を選択している者がいると想定されることや、特に転出届等の手続きが集中する繁忙期において窓口の混雑及び待ち時間が発生している状況を踏まえ、来庁者へのオンライン手続きの支援及び周知等を行い、オンライン手続きの利用を促進することにより、来庁者の利便性の向上並びに窓口の混雑緩和及び待ち時間の短縮に寄与することを目的とする。

3 業務概要

(1) 業務の内容

【会場準備関係】

- ① サポートコーナーの設置
- ② チラシ・ポスター・操作手順書の作成

【運営関係】

- ③ 西区役所来庁者に対するオンライン手続きへの声かけ及び案内
- ④ サポートコーナー（※）におけるオンライン手続きに係る操作支援
 - ア 転出届（マイナポータルによる申請に係る端末操作の支援）
 - イ 国民健康保険資格喪失届（市が提供するオンライン申請に係る端末操作の支援）
- ⑤ マルチコピー機による証明書発行支援
- ⑥ 報告（日報・月報の作成・提出）

※ サポートコーナーは、福岡市西区役所1階において端末操作支援を行うために設置するスペースをいうものとする。

(2) 履行場所

福岡市西区役所（福岡市西区内浜1丁目4-1）

(3) 履行期間等

- ① 履行期間：契約締結日～令和9年3月31日まで
- ② 業務実施期間：令和9年1月から3月までの区役所の開庁日（平日+臨時開庁日1日）
- ③ 業務実施時間：午前8時45分から午後5時15分まで
- ④ 契約締結日から業務実施期間の開始日までの期間：準備期間（打合せ・事業者による研修）

4 提案を求める事項

提案にあたっては、下記の各事項に係る提案書を作成すること。

(1) 業務を安定的に継続して実施するための履行体制

運営にかかる人員配置は、フロア全体に対応する体制として、原則、常時2名以上（やむを得ない場合は一時的に1名体制とすることができる。）を配置することとし、業務実施期間中、突発的な従事員の不足が生じた場合にも安定的に従事人員を確保できる履行体制について記載すること。また、その実現性を担保できる事実や根拠があれば記載すること。

(2) 経験・能力を有する従事者の確保及び育成・研修

本業務を円滑に実施するためには、マイナポータル及び福岡市が提供するオンライン手続き（グラファー）並びにマルチコピー機の操作等に関し、相当の知識を有する必要がある。また、端末の操作が不慣れな人等へ親切な接遇を行うことも求められる。この観点から、以下の事項について記載すること。

① 従事者の選定基準

業務を遂行するためにどのような経験・能力を有する者を確保するか記載すること。

② 従事者の確保方法

①を満たす必要な人員を履行開始までにどのような方法で確保するか。また、その実現性を担保できる事実や根拠があれば記載すること。

③ 従事者の育成

従事者にどのような研修や教育を行うのか、具体的な教育内容及び頻度について記載すること。

(3) 来庁者への案内方法及びサポートの方法

本業務は、区役所窓口の待ち時間を削減する取組みであり、区役所窓口での手続きを目的に来庁した者をオンライン手続き又はマルチコピー機への利用に誘導する必要がある。この観点から市民が実施内容を把握し、オンライン手続きやマルチコピー機を利用したくなるような案内の方法やスムーズな端末操作のサポートを行うための接遇や掲示の方法その他の工夫について記載すること。

(4) その他 本業務委託を効果的かつ効率的に実施するために有効な方策(任意)

上記提案事項のほか、本業務委託を効果的かつ効率的に実施するために有効な契約方法や運用方法といった契約に際し、約款又は仕様書に規定した方が良い提案があれば記載すること。

(5) 提案に係る費用見積

提案に基づく業務を履行するために必要な経費について、可能な限り詳細な見積をご提示ください。なお、見積総額（税込）が提案競技募集要項に記載の上限額を超えないよう注意してください。

5 業務の詳細要件

【会場準備関係】

(1) サポートコーナーの設置

受託者は、業務開始日までに本市と協議のうえ、サポートコーナーを設置すること。

当該サポートコーナーには、利用者がオンライン手続きを円滑に行うことができるよう、必要な備品、掲示物その他必要な設備を配置すること。ただし、机、椅子等の什器については本市が準備するものとし、受託者は当該什器を使用してサポートコーナーを設営すること。設置場所は本市が指定する区役所1階フロア内の1箇所とし、使用可能面積は概ね 180cm 四方程度とする。

(2) 掲示物・操作手順書の作成

受託者は、本業務の実施にあたり、掲示物及び操作手順書を作成すること。操作手順書の作成にあたっては、高齢者やスマートフォン操作に不慣れな方にも分かりやすい内容及びデザインとなるよう工夫すること。

なお、作成した掲示用物及び操作手順書については、本市の承認を得たうえで使用すること。

作成数量は、受注者において設定するものとする。

【運営関係】

(3) 西区役所1階フロアにおける案内

①サポートコーナーへの誘導

区役所 1 階フロアにおいて、来庁者のうち、転出届又は国民健康保険資格喪失届を目的として来庁した者に対し、声かけ等を行い対象者を把握すること。その上で、転出届についてはマイナポータル、国民健康保険資格喪失届については福岡市が提供するオンライン申請の各利用条件を確認のうえ、発注者が指定する条件に該当する者をサポートコーナーへ案内すること。

②マルチコピー機への誘導

区役所 1 階フロアにおいて、来庁者のうち、窓口での証明書発行を目的として来庁した者に対し声かけ等を行い対象者を把握すること。その上で、発注者が指定する条件に該当する者を区役所設置のマルチコピー機へ案内すること。

(4) サポートコーナーにおけるオンライン手続きの支援

サポートコーナーにおけるオンライン手続きの支援については、利用者の端末を用いた操作支援を行うこととし、支援にあたっては、従事者において、マイナポータルの操作に習熟したうえで、入力画面の操作手順を示した手順書等を作成し、これを用いて対応すること。なお、来庁者の状況に応じて、複数の利用者に対し並行して操作支援を行うものとする。

(3)及び(4)にかかる想定件数は、下記のとおりである。また、令和7年度の転出届数等（提案競技の参加申込者に参考資料として提供予定）も参考にすること。

【想定件数】

① 転出届に係る来庁者数（オンライン手続きへの声かけ対象）：約 16～77 件／日

② 転出届に係るオンライン支援件数：約 5～23 件／日

③ 国民健康保険資格喪失届に係る（オンライン手続きへの声かけ対象）：約 14 件／日

- ④ 国民健康保険資格喪失届に係るオンライン支援件数：約１件／日
※上記件数は、目安として示すものであり、実際の件数は増減する場合がある。

(5) 区役所設置のマルチコピー機による証明書発行支援

マルチコピー機での証明書の発行に係る操作支援にあたっては、福岡市が設置するマルチコピー機の操作及び手続き内容について、受託者において確認・習熟し、利用者からの質問に適切に対応すること。

なお、この業務にかかる想定件数は、下記のとおりである。

【想定件数】

○マルチコピー機による証明書発行支援：７～１０件／日

※上記件数は、目安として示すものであり、実際の件数は増減する場合がある。

(6) 報告

受託者は、業務の実施状況について、次に掲げる事項を記録し、本市へ報告すること。なお、報告方法及び様式については本市の指示によるものとする。

① 日次報告・月次報告

ア オンライン手続きサポートに係る対応件数（転出届・国民健康保険資格喪失届別）

- 1 オンライン手続きサポートコーナーへの案内（声掛け等）件数
- 2 オンライン手続きサポートコーナー 対応件数
- 3 内、オンライン手続き 完了件数

イ マルチコピー機による証明書発行支援に係る対応件数

- 1 マルチコピー機への案内（声掛け等）件数
- 2 マルチコピー機による証明書発行支援 対応件数
- 3 内、証明書発行支援 完了件数

ウ その他業務の実施状況に関する事項

6 業務実施における要件等

(1) 従事者の要件、研修及び服務規律

- ① 受託者は、本業務に従事する者について、業務遂行に必要な知識及び接遇能力を有する者を配置すること。また、業務開始前及び業務期間中において、業務内容、個人情報保護及び接遇に関する研修を実施し、業務品質の確保に努めること。
- ② 従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、利用者に安心及び信頼を与える対応を行うこと。
- ③ 利用者からの問い合わせ、相談及び要望については、真摯に対応し、その意図を正確に把握したうえで適切に対応すること。
- ④ 業務上の誤り又は問題が発生した場合は、速やかに是正するとともに、受託者内で情報共有を行い、必要に応じて本市へ報告すること。
- ⑤ 従事者は、服装、態度及び言葉遣いに留意し、名札の着用等により役割・身分を明確にす

ること。

(2) 関係窓口との連携

受託者は、総合受付・窓口案内、その他の関係窓口と連携し、円滑な来客対応を行うこと。

(3) 現場対応及び利用者への配慮

受託者は、来庁者の状況に応じた適切な対応を行うこと。特に、高齢者、障がい者その他体の不自由な者が来訪した場合は、必要に応じて介助、誘導等を行い、安全かつ円滑に利用できるよう配慮すること。

(4) 苦情及びトラブル対応

受託者は、利用者からの苦情及びトラブルについて、適切かつ迅速に対応すること。また、対応内容について必要に応じて本市へ報告するとともに、再発防止に努めること。

(5) マニュアル、FAQ等について

- ① 受注者は、本業務の遂行に使用するマニュアルやFAQを作成した場合には、本市の承認を受けたうえで使用すること。内容を更新又は刷新した場合も同様とする。なお、マイナンバーカードを取り巻く情勢の変化（随時国から発出される通知を受けての内容修正等）や、現場従事者の意見も踏まえ、利用しやすいマニュアルになるようになるよう常に努めること。
- ② 市民からの問合せ等への対応にあたりマニュアル及びFAQによりがたいもののうち、制度に関するもの及び本市の対応に関する事項については、対応案について本市の承認を得たうえで対応すること。それ以外の事項については、受注者の責任を以て対応すること。

(6) その他

- ① 本業務に必要な機器、通信環境、端末及びサポートコーナー設営に必要な資材等は、受託者の負担により準備及び設置すること。
- ② 従事者用の作業所、着替室、打合せを行う会議室、休憩所及び荷物保管所等は、市において準備しないため、必要に応じて、受託者の負担より別に用意すること。

7 その他契約に関する要件

(1) 契約条件

契約に係る条件等は、別添資料4「契約書（案）」によることとする。

(2) 業務遂行責任者の設置

受託者は、本業務を円滑に実施するため、業務遂行責任者を選任し、あらかじめ本市に届け出ること。業務遂行責任者は、現場運営の管理、従事者への指示及び本市との連絡調整を行うものとする。

(3) 業務計画書等の提出

受注者は、契約締結後1週間以内に、実施体制表及び業務計画書を本市に提出し、承諾を得ること。また、従事者の名簿を作成し本市に提出すること。

(4) 報道機関等の取材への対応

報道機関等より受付窓口の業務風景についての撮影要請があった場合は、受注者は可能な限り協力すること。なお、報道機関等への対応は原則として本市で行うので、受付窓口等に直接取材要請があった場合は、直ちに本市へ連絡すること。

(5) 情報セキュリティ対策

受注者は、本業務が取り扱う情報の重要度を認識した上で、個人情報保護及びセキュリティ関連規定に準拠し、技術的対策、物理的対策及び人的対策のそれぞれの観点から必要な情報セキュリティ対策を実施すること。

(6) 危機管理

受託者の責務において、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、本業務遂行に支障をきたさないよう本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や緊急連絡網を整備し、本市に提出すること。

(7) 著作権

本委託において受注者において制作し納品された成果物及びデータの著作権は、福岡市に帰属するものとする。福岡市は作成したデータを活用し、自ら、または受託者や受託者以外の事業者へ委託し、修正や再編集などの必要な加工や印刷、他自治体への提供等を行うことができる。なお、提案者等の独自技術の使用等により成果物の改変等ができない場合は、必ず提案書に記載しておくこと。

(8) 経費の負担

本業務の履行に必要な経費は、全て受注者の負担とする。

履行確認等に関する特記仕様書

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。