

仕 様 書

福岡市（以下「市」という。）は、受託事業者に対し、「引越し行政手続きオンライン予約サービス運営業務」及び「引越し手続き案内コールセンター運営業務」（以下「本事業」という。）を委託する。

本事業の内容及び業務の範囲については、本仕様書によるものとする。

1. 件名

引越し行政手続きオンライン予約サービス運営業務及び引越し手続き案内コールセンター運営業務委託

2. 委託の目的

引越しに係る複数の行政手続きについて、オンライン化及び集約化するとともに、電話等での問い合わせの対応も合わせて委託することで、職員の窓口受付業務や電話対応業務の負担を軽減するとともに、市民の手続きの簡素化及び区役所における待ち時間の短縮を図る。

3. 委託業務履行の基本

本事業の受託にあたり、受託事業者が有する、オンライン受付業務や各行政手続の事務処理、電話対応業務に係る知識、経験、ノウハウを活かし、効率的で安定・確実な業務の執行を、各業務所管課と緊密な連携を図りながら、円滑に行っていくとともに、市民に適切かつ迅速丁寧な対応を行い、市民の満足度の向上に努めることを求める。

4. 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

なお、契約締結日から令和8年6月30日までは、前受託者から本業務の引継ぎを受ける等の事前準備期間とする。

5. 履行場所

(1) 引越し行政手続きオンライン予約サービス運営：

福岡市中央区長浜3丁目11-3市場会館10階1014号室の一部(15㎡)

(2) 引越し手続き案内コールセンター運営：

市が認める日本国内

6. 委託業務の概要

下記の各業務を行う。

(1) 「引越し行政手続きのオンライン予約サービス」(以下「オンライン予約サービス」という。)

引越しにかかる区役所での複数の手続きについて、市民に事前にスマートフォンなどから手続きに必要な情報を電子申請してもらい、区役所各所管課で事前確認しておくことで、来庁時には本人確認書類等の提示と各申請書類への署名などだけで完了するサービスを実施している。

オンライン予約サービス利用者は、土日に開庁している証明サービスコーナー(天神、博多駅、千早)及び博多区役所(2階)証明発行コーナー(以下「証明サービスコーナー等」という。)でも手続きができ、平日に区役所に来庁しても準備ができているため待ち時間が短縮される。

履行の方法については、別紙1を標準とする。

(2) 「福岡市引越し手続き案内コールセンター」(以下「コールセンター」という。)

引越しにかかる区役所での一般的な手続きに関する市民からの電話による問い合わせについて、個人情報に関わることを除き、可能な限りの回答を行うとともに、オンラインサービスを積極的に案内し、市民の利便性の向上を図る。

なお、資格の可否など市の判断を要するもの等、公権力の行使にあたる回答は、コールセンターでの対応業務外とするもの。

履行の方法については、別紙2を標準とする。

(3) 連携体制

(1) と (2) は、連携体制を整え、市民が引越しに伴う区役所での手続きが円滑にできるよう、適切なサービスを提供すること。

ア. 「コールセンター」にかかってきた問い合わせの中で、「オンライン予約サービス」が対象とする手続きの場合は、適切にオンラインサービスを案内すること。

イ. 「オンライン予約サービス」利用者で、その他に区役所における引越しに関する手続きが必要な場合は、それらを併せて一連の案内を行うこと。

ウ. 連携体制については、実施計画書に盛り込むこと。

(4) デジタル庁による引越し手続きのオンラインサービス（いわゆる引越しワンストップサービス、https://www.digital.go.jp/policies/moving_onestop_service）を正しく理解し、オンライン予約サービスとともにどちらの制度も効果的に運用できるように、市と協力しながら業務を遂行すること。

7. 利用見込み

本サービスの利用は、令和6年度が約8,000件、令和7年度4～2月が約6,500件である。なお、卒業・入学・転勤などで特に住所異動が増加する3月は、サービスの利用が急増するため、運営体制を整え、適切に対応すること。

過去2年度分の住民台帳関係処理件数及び本サービス申込数は別紙3のとおり。

8. 運営時間

(1) 「オンライン予約サービス」

区役所窓口開設時間に準じ、連絡調整ができる体制で運用すること。

(2) 「コールセンター」

月曜日から金曜日の9時から20時まで

※それぞれ、祝日・年末年始（12月29日から1月3日）を除く

9. 受注者の責務

(1) 業務報告

ア.実施計画書

業務の実施にあたっては、あらかじめ市と協議し、次の事項を含む計画書を作成し、この契約締結後速やかに市に提出すること。

(ア) 本事業の実施体制（リスク管理体制含む）

(イ) 業務従事者の定着（補充）・研修体制

(ウ) サービスレベル維持・向上に関する体制

(エ) 業務マニュアル改定体制

イ.日報

日々の入電数、受信件数、処理件数（手続きや区役所毎の内訳含む）及び課題等を報告すること。

ただし、トラブル発生時の報告、緊急課題に関わる協議事項については、随時、報告・協議すること。

ウ.実施報告書（月報）

日報をもとに、当該月分の入電数・処理件数等の統計・分析、業務実施に係る課題とその改善策、当該月の課題事項に対する対応状況、サービス要求水準の達成状況を作成するとともに、根拠資料となる当該月受信分の利用者にかかる関係書類等とあわせて、当該月の翌月20日（20日が閉庁日の場合はその前開庁日）までに市に提出すること。

実施報告書をもとに、市と協議しながら業務改善及び市民サービスの向上に努めること。

(2) 全体管理責任者の配置

本事業を着実に実施するために、本事業の全体管理責任者を配置するとともに、「オンライン予約サービス運營業務」及び「コールセンター運營業務」に各業務責任者（正・副）を配置すること。また、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を常に整え、その体制を明確にすること。

ア.受託事業者は、全体管理責任者の氏名、所属及び連絡先（電話番号、電子メールアドレス）を事前に書面で市に届けること。

イ.全体管理責任者は、市との連絡等を行う窓口となり、受託事業全体のマネジメント、実施計画の進捗状況及び業務の実施状況の管理・分析・改善、連絡事項の周知徹底を行うこと。

ウ.全体管理責任者は、容易に連絡が取れる体制を整え、トラブル発生時等において業務責任者（副責任者）による対応が困難な場合には、業務責任者（副責任者）から対応を引継ぐなど、早期対応・収束にあたること。

(3) 業務責任者の配置

ア.受託事業者は、「オンライン予約サービス運營業務」及び「コールセンター運營業務」の各業務責任者（正・副）を定め、当該責任者の氏名、所属及び連絡先（電話番号、電子メールアドレス）を事前に書面で市に届けること。

イ.業務責任者及び副責任者は、引越しに関連する行政手続きを熟知している者であって、実施にあたっては、業務内容を十分理解し、遅滞なく正確に行えるものであること。

ウ.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) 業務従事者

ア.受託事業者は、業務従事者に対し、法律で定められた雇用主として一切の義務を履行し、また、適正な労働条件の確保に努めなければならない。

イ.受託事業者は、業務従事者の名簿をあらかじめ市に提出することとし、業務従事者に変更があった場合も同様とする。

ウ.受託事業者は、守秘義務の履行を担保するために業務従事者との連署による誓約書を市に提示すること。

エ.業務従事者は、受託事業者による直接雇用とすること。

(5) 業務従事者への研修

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事前研修を行

うこととし、履行時には、業務に支障を生じさせてはならない。また、研修は、各業務についての知識を有する者が行い、履行開始後においても、常に業務従事者の技能的向上に努めなければならない。

ア.守秘義務、情報セキュリティ、個人情報保護を理解させること。

イ.業務の重要性を理解させること。

ウ.必要な知識を習得させること。

エ.端末機を迅速に操作する技術を習得させること。

オ.事務処理手順を理解させること。

(6) 市との連絡調整

ア.受託事業者は、市担当者と、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。

イ.運営上の課題がある場合は、改善案を提示すること。

ウ.市担当者は、受託事業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。受託事業者は、市担当者の要求があった場合、双方協議の上、その要求事項を実施すること。

(7) 苦情・トラブル等の対応

ア.本事業を行うにあたり、トラブルが生じた場合には責任を持って対応するとともに、遅滞なく市に報告すること。

イ.苦情については、事案に応じた現状分析を行い、内容及び対応について市へ報告するとともに、報告書を提出すること。

(8) 秘密の保持

受託事業者及びその業務従事者は、この契約の履行にあたっては、秘密の保持に関する全ての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し、業務を行う上で知り得たことについて、契約期間中及び契約解除後において、いかなる理由によっても他人に漏らしてはならない。

(9) 品質管理項目、サービス要求水準

市民サービス品質の維持・向上のため、業務の正確性・迅速性について、以下に定めるサービスレベルを確保すること。

ア.「オンライン予約サービス運營業務」

項目	測定対象	測定方法	要求水準
処理誤り率 (対所管課)	確認照会で作成した帳票(届出書等、照会文書類、照会メール)	誤作成帳票数※÷全作成帳票数×100 ※統合端末での確認や他市情報により判明する、事務局で判断ができない誤りは除く	1%以下
連絡誤り率 (対利用者)	利用者へのメール・電話	連絡期限超過・連絡漏れ利用者数÷全利用者数×100	0.1%以下
処理所要日数	審査完了後の予約案内メール	開庁日8時半までに受信した申請分を3営業日以内に配信した数÷全配信数×100	90%以上
事故件数	セキュリティ事故	個人情報の漏洩や紛失、誤送信が発生していないこと	0件

イ.「コールセンター運營業務」

項目	測定対象	測定方法	要求水準
応答率	入電	受電数÷入電数×100 (電話の繋がりのやすさ)	80%以上
回答率	問い合わせ	職員にエスカレーションせずに対応を完結した回答件数÷問い合わせ全件数×100	70%以上
紹介率	住民異動届(転入・転居・転出)の問い合わせ	オンライン利用の紹介件数÷住民異動届の問い合わせ全件数×100	50%以上
事故件数	セキュリティ事故	個人情報の漏洩や紛失が発生していないこと	0件

(10) 契約終了時の業務の引継ぎ

ア.受託事業者は本契約が終了した場合(期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む)に、本事業を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引き継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際は、引継ぎ項目及び必要となる資料については、市と事前に取り決めのうえ、業務に支障をきたさないよう責任をもって対応すること。

イ.受託事業者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託事業者等が速やかに業務を遂行できるようにすること。

ウ.市と事前に取り決めた引継ぎ項目において未完了であった場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。市は、受託事業者が上記に違反し損害が生じた場合には、受託事業者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

10. 個人情報保護・セキュリティ対策について

本事業では、個人情報を厳格な管理の下で取り扱う必要があるとともに、情報漏えい等が発生しないように細心の注意を払う必要がある。

受託事業者は、プライバシーマーク、ISO/IEC27001、JISQ27001、オフィスセキュリティマークの認定、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及び福岡市情報セキュリティに関する規則、契約に付随する「個人情報・情報資産取扱い特記事項」等の規定を遵守すること。

11. 設備等

(1) 市より貸与する設備等は以下の通りである。

部屋面積	約 15 m ²
福岡市電子申請システム兼 福岡市全庁OAシステム	6 台
外付けハードディスク	1 台
住民記録システム兼住居表示システム	2 台
複合機（区役所市民課との専用 FAX）	1 台 FAX 番号：092-753-7300
プリンター（住民記録システム専用）	1 台
ネットワーク環境 ※検索機能等のインターネット接続はない。	基幹業務LAN等
電話機	6 台
電話回線（光電話回線）	電話番号 092-711-6932（2 回線） 092-711-6933（3 回線）
キャビネット	1 台

(2) 市から貸与する上記については、以下の場所及び時間帯に限り使用できる。

ア.福岡市中央区長浜3丁目11-3 市場会館10階1014号室職員執務室の一部
(約 15 m²)

イ.月曜日から金曜日の8時45分から17時30分まで

※祝日、年末年始(12月29日から1月3日)を除く

※受託業務が貸与時間内に完了しない場合においては、受託事業者は延長の申し出を行うことができる。市は必要と認める範囲で延長を許可するものとする。

(3) 市から貸与する設備等についての条件は以下のとおりである。

ア.市から貸与する設備等については、無償とする。

イ.居室にかかる賃貸料、光熱費及び共益費は、市の負担とする。

ウ.居室にかかる電話料金は、市の負担とする。ただし、市民からの問い合わせや市民への必要な連絡、各区役所等への連絡など、本事業にかかる連絡手段の使用に限ること。

エ.本契約満了後に次事業者に本事業を引き継ぐ場合または本事業終了時は、原状復旧すること。ただし、受託事業者が配備した備品等を、市の承諾のうえ、次事業者との合意に基づき引き継ぐ場合はこの限りではない。

(4) その他必要な机等の備品は、市の承諾のうえ、受託者で設置すること。

受託事業者が設置する備品等はシール貼付等を行うなど、市備品等と区別するための手段を講じること。

12. 検査及び報告

市は、必要があると認めるときは、委託業務の処理状況について、受注者に対し随時に検査をし、又は報告を求めることができる。

13. 成果品の帰属

本業務実施に伴い作成された以下の成果物は、市に帰属する。

(1) 業務・研修に関する報告書

(2) 業務引継ぎに関する書類（業務マニュアル他）

※業務マニュアルについてはデータによる提出を行うこと。

14. 契約にかかる注意事項

(1) 本仕様書に示すほか、業務委託契約書の記載事項を確認すること。

(2) 委託業務従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成については包括的受託の観点から、受注者が責任をもって遂行体制・指揮命令系統を確保し、円滑な業務の実施を行うこと。

(3) この仕様書の解釈について疑義が生じたとき又は、法令や国からの通知等により業務委託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、市と協議のうえ解決すること。

(4) 受注者は、本仕様書または別に市より指示を受けた作業以外に、設備や機器等を使用してはならない。

(5) 関係法令や市制度の見直しによる取扱いの変更等により仕様の変更が生じる場合は、双方協議のうえ、合理的な範囲で取扱い及び仕様を変更し、受注者の負担によりこれを処理するものとする。