

橋本市窓口業務等アウトソーシング委託 仕様書

令和 8 年 7 月

橋本市 総務部 財政課

目 次

1. 目的.....	- 2 -
2. 契約期間.....	- 2 -
3. 窓口等業務の履行にあたっての基本的な考え方.....	- 2 -
4. 窓口等業務対象業務.....	- 3 -
5. 窓口等業務の業務期間.....	- 3 -
6. 窓口等業務の履行場所・業務日・業務時間・休業日及び配置人数.....	- 4 -
7. 窓口等業務の業務内容.....	- 5 -
8. 窓口等業務サービス水準.....	- 10 -
9. 窓口等業務実施体制.....	- 10 -
10. 窓口等業務における受託事業者の責務.....	- 11 -
11. 窓口等業務で 사용할 ことができる端末等.....	- 13 -
12. 報告会の開催.....	- 13 -
13. 各種報告書等の作成及び提出.....	- 14 -
14. 窓口等業務の引継ぎ.....	- 15 -
15. 窓口等業務における緊急時の対応.....	- 15 -
16. 庁舎等総合管理業務の業務項目及び業務内容.....	- 16 -
17. 庁舎等総合管理業務の業務期間及び業務場所.....	- 16 -
18. 庁舎等総合管理業務の負担区分.....	- 16 -
19. 庁舎等総合管理業務の留意事項.....	- 16 -
20. 再委託の禁止.....	- 17 -
21. 第三者賠償.....	- 17 -
22. リスク分担.....	- 17 -
23. 委託料の請求.....	- 18 -
24. その他.....	- 18 -

1. 目的

橋本市窓口業務等アウトソーシング委託は、橋本市（以下「本市」という。）の市民課、税務課、総務課及び消防本部の窓口等業務等並びに橋本市庁舎（北別館及び旧市民会館含む）、教育文化会館、保健福祉センターの総合管理業務を一括して民間事業者に出スーシングすることにより、スケールメリットを図りながら、民間事業者の有する専門的な技術又は経験に基づく窓口の混雑緩和、業務効率化、接遇の向上等に係る創意工夫を活用し、市民サービスの向上と行政事務の効率化を両立させることを目的とする。

2. 契約期間

契約締結日の翌日から令和12年3月31日まで

3. 窓口等業務の履行にあたっての基本的な考え方

窓口等業務の履行にあたっては、単なる人員の供給ではなく、専門的な業務に対応でき、かつ品質や納期を設定した成果保証を求めるものであり、以下の点に留意し業務にあたること。

（1）専門知識を保持していること

窓口等業務は、単なる窓口業務ではなく、請求の権限、申請理由等の確認や必要とする疎明資料の判断等を伴うものであり、多岐に渡って存在するルールに沿った判断ができる専門知識を保持していること。

受託者は、自己の有する専門的な技術又は経験に基づき、窓口の混雑緩和、業務効率化、接遇の向上等について創意工夫を図り業務を行うものであること。

（2）組織的な管理体制が構築されていること

窓口等業務の実施にあたっては、関係法令の遵守は当然ながら、事前に本市と協議した運用ルールに沿って、迅速かつ確実に業務を履行できるよう、受託者の責任において教育を行った人材を配置するなどの組織的な管理運営体制が構築されていること。

（3）守秘義務の厳守

窓口等業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、窓口等業務上知りえた情報を漏らし、又は盗用してはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

（4）信用失墜行為の禁止

窓口等業務の実施にあたっては、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し市民の満足度の向上に努め、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

（5）従事者への配慮等

受託者は、窓口等業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対して法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に配慮するとともに、従事者の安全と健康を確保し、快適な職場環境の形成を推進するよう努めなければならない。また、本市は受託者の職場環境の整備に関して必要な協力を行う。

（6）公正な取扱い

受託者は、業務の提供について、利用者を区別することなく公平・公正に取り扱わなければならない。

4. 窓口等業務対象業務

- (1) 市民課窓口・内部事務関連業務
- (2) 税務課窓口・内部事務関連業務
- (3) 総務課内部事務関連業務
- (4) 消防本部内部事務関連業務

5. 窓口等業務の業務期間

(1) 事前準備期間

受託者は窓口等業務の開始前に受託者が雇用する統括責任者等従事職員に対するインシヤル研修（マニュアル作成、服務規律・倫理・コンプライアンス・個人情報保護等研修、接遇研修、業務に関する座学研修及び現場研修等）を以下の事前準備期間中に行い、窓口等業務の円滑な開始を図ること。

- ① 市民課窓口・内部事務関連業務（市民課日直関連業務を除く）
- ② 市民課窓口・内部事務関連業務（市民課日直関連業務）
契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで
- ③ 税務課窓口・内部事務関連業務（確定申告及び市民税申告会場運営補助に関する業務・給与支払報告関係事務等）
契約締結日の翌日から令和9年12月31日まで
- ④ 税務課窓口・内部事務関連業務（確定申告及び市民税申告会場運営補助に関する業務を除く）
契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで
- ⑤ 総務課内部事務関連業務（入札受付事務）
契約締結日の翌日から令和9年12月31日まで
- ⑥ 総務課内部事務関連業務（入札受付事務を除く）
契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで
- ⑦ 消防本部内部事務関連業務
契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

(2) 業務履行期間

- ① 市民課窓口・内部事務関連業務（市民課日直関連業務を除く）
- ② 市民課窓口・内部事務関連業務（市民課日直関連業務）
令和9年4月1日から令和12年3月31日まで（36か月）
- ③ 税務課窓口・内部事務関連業務（確定申告及び市民税申告会場運営補助に関する業務・給与支払報告関係事務等）
令和10年1月1日から令和10年3月31日まで
令和11年1月1日から令和11年3月31日まで
令和12年1月1日から令和12年3月31日まで（計9か月）

- ④ 税務課窓口・内部事務関連業務（確定申告及び市民税申告会場運営補助に関する業務を除く）

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで（36か月）

- ⑤ 総務課内部事務関連業務（入札受付事務）

令和10年1月1日から令和10年3月31日まで

令和11年1月1日から令和11年3月31日まで

令和12年1月1日から令和12年3月31日まで（計9か月）

- ⑥ 総務課内部事務関連業務（入札受付事務を除く）

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで（36か月）

- ⑦ 消防本部内部事務関連業務

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで（36か月）

6. 窓口等業務の履行場所・業務日・業務時間・休業日及び配置人数

（1）業務の履行場所

- ① 市民課窓口・内部事務関連業務、税務課窓口・内部事務関連業務、総務課内部事務関連業務（公用車運行管理業務を除く）

橋本市東家一丁目1番1号 橋本市庁舎

- ② 総務課内部事務関連業務（公用車運行管理業務）

橋本市公用車駐車場内（市庁舎東側立体駐車場）

- ③ 消防本部内部事務関連業務

橋本市東家六丁目2番1号 橋本市消防庁舎

（2）業務日及び業務時間（日直業務以外）

原則、月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで。ただし、5（2）に列挙する業務のうち①及び④（窓口関連業務）については、月曜日から金曜日の午前9時00分から午後4時30分までとする。（なお、別添の各業務特記仕様書に特段の定めがある場合は、その定めるところによる。）

なお、業務時間前後における開庁にあたっての準備事務及び窓口終了後の事務についても業務範囲に含むものとし、一連の処理が業務時間外に及ぶものについては、業務時間外にかかわらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長にかかる経費については、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

（3）休業日（日直業務以外）

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までとする。

ただし、本市が休日開庁を実施する場合はこの限りでない。その際の費用負担は別途協議する。

（4）日直業務の業務日

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第17号）に規定する休日及び12月29日から1月3日までの日

(5) 日直業務の業務時間

午前9時00分から午後4時30分まで（休憩1時間を含む）

ただし、日直業務時間内に受け付けた届出等には全て対応することとする。この場合の時間延長にかかる経費については、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

(6) 配置人数

- ・ 月別業務件数などに基づく繁忙月判別と実績に基づく処理時間などにより必要な要員数を算出し、業務対応に必要な場合は速やかに増員を行うなど柔軟な要員配置を行うこと。
- ・ 繁忙月に必要な要員数は別表1の業務実績及び別添の各業務単位の月別処理件数表により判別すること。ただし、市民課・窓口内部事務関連業務（日直業務除く）において毎年3月・4月に最低配置人数に1名以上追加して配置すること。
- ・ 急な欠員が生じた場合を含め、交代要員を配置する等必要な措置を講じ以下の最低配置人数を欠くことの無いようにし窓口等業務の円滑な遂行に努めること。

- ① 市民課窓口・内部事務関連業務（日直業務除く） 最低配置人数7名
- ② 市民課窓口・内部事務関連業務（日直業務） 最低配置人数1名
- ③ 税務課窓口・内部事務関連業務（確定申告及び市民税申告会場運営補助業務を除く）
最低配置人数4名
- ④ 税務課窓口・内部事務関連業務（確定申告及び市民税申告会場運営補助業務・給与支払報告関係事務等） 最低配置人数5名
- ⑤ 総務課契約検査係内部事務関連業務
最低配置人数：令和9年度：2名・令和10年度：1名・令和11年度2名
- ⑥ 総務課内部事務関連業務（公用車運行管理業務を除く）
最低配置人数2名
- ⑦ 総務課総務管理係内部事務関連業務（公用車運行管理業務）
最低配置人数：午前8時00分から午後12時30分まで1名、午前8時15分から午後5時00分（11時30分から12時30分まで休憩）まで1名
- ⑧ 消防本部内部事務関連業務 最低配置人数1名

7. 窓口等業務の業務内容

窓口等業務の内容については以下のとおりとする。なお、(1)市民課窓口・内部事務関連業務および(3)ウ総務管理係公用車運行管理業務の詳細については、別添の各業務特記仕様書を参照すること。

主な業務の取扱件数は、別表1の業務実績及び別添の各業務単位の月別処理件数表から推定すること。

(1) 市民課窓口・内部事務関連業務（市民課月別処理件数表参照）

ア 窓口・内部事務関連業務

(ア) 証明書等発行業務

- ① 住民票等発行に関する業務（広域交付を除く）

- ② 戸籍謄本等発行に関する業務（広域交付申請を含む）
 - ③ 印鑑登録証明書発行に関する業務
 - ④ 諸証明発行に関する業務
 - ⑤ 印鑑登録に関する業務
 - ⑥ 臨時運行許可に関する業務
 - （イ） 住民異動届に関する業務
 - ⑦ 転入届・転居届・転出届（転出証明書再発行、世帯分離等の世帯変更届出含む）に関する業務
 - （ウ） 戸籍届出受付に関する業務
 - ⑧ 戸籍届出受付に関する業務（届書に関する情報出力のみ）
 - （エ） その他の業務
 - ⑨ 本人通知事前登録制度申込に関する業務
 - ⑩ 郵送請求に関する業務
 - ⑪ 窓口来庁者への対応全般
 - ⑫ 電話対応
 - （オ） 手数料集計業務
 - ⑬ 上記業務の各種手数料の集計に関する業務
 - イ 市民課日直関連業務
 - ① 戸籍の各届出の受付業務
 - ② 埋火葬許可証作成・交付事務
 - ③ 斎場利用許可書作成・交付事務
 - ④ 各種戸籍届出の預かり
 - ⑤ 仮ナンバーと臨時運行許可証返却の受取り
 - ⑥ 電話及び来庁者への対応
 - ⑦ その他、日直業務に関わること
 - ⑧ 平日受付の証明書申請書等の整理（アにおける平日対応でも可）
 - （２） 税務課窓口事務・内部事務関連業務（税務課月別処理件数表参照）
 - ア 税務課収納係窓口・内部事務関連業務
 - ① 完納証明、納税証明、納付額証明書発行業務（申請書・請求書の内容確認、証明書の作成・交付、手数料の受領、交付件数の集計日計表の作成）
 - ② 窓口での納付書収納業務（税務課窓口で受付、納付書印刷、市税の領収、領収書・釣銭の返金、滞納管理システムへの交渉記録の入力等）
 - ③ 口座振替に関する事務（システム入力、口座振込結果の消込、口座振替不能納付書の作成等）
 - ④ 収納消込に関する事務（共通納税データ取込、介護保険料・市民税・固定資産税・都市計画税・軽自動車税・国民健康保険税消込、延滞金入力、業後日次バッチ、SKS 修正、コンビニデータダウンロード、軽 JNKS 登録）
- ※SKS：収納結果データ確認サービスシステム。消込用データを収納システムに取り込む前に内容の確認・修正を行う仕組み。

- ⑤ 督促状に関する業務（抜き取り、発送、データ入力・取消）
- ⑥ 確定延滞金に関する事務（通知書及び納付書の作成、封入封緘）
- ⑦ 市税及び介護保険料・後期高齢者医療保険料の収納及び滞納処分（差押調書・配当計算書等への押印・送付、エクセル台帳への入力）
- ⑧ 電子申請郵送請求を含む郵送請求に関する業務（郵送用請求書及び添付書類の内容確認、請求書内容と戸籍・住民データの照合、証明書作成、領収書発行等）
- ⑨ 還付請求書に関する業務（内容確認、還付対象口座等の入力）
- ⑩ 電話及び来庁者への対応
- ⑪ 郵便物の発送確認及び発送業務（発送物有無確認、件数集計、差出依頼表作成）

イ 税務課市民税係窓口・内部事務関連業務

- ① 確定申告及び市民税申告会場の運営補助に関する業務（設置、受付整理、記録補助・相談対応等）
- ② 軽自動車税異動データの入力及びエラー修正（申告書システム入力、入力データの確認・エラー修正、申告書の入替及び保管等）
- ③ 軽自動車税（原動機付自転車等）の登録、廃車、名義・番号変更（申請書受付・確認、システム入力、標識交付証明書・廃車申告受付書・ナンバープレートの交付等）
- ④ 軽自動車税の減免申請（減免案内通知・申請書・減免認定通知等の印刷・封入・発送、システム入力、申請書受付等）
- ⑤ 各種税証明の交付（申請書・請求書の内容確認、証明書の作成・交付、手数料の受領、交付件数の集計日計表の作成）
- ⑥ 納税通知書及び申告書の封緘・発送（普通徴収・特別徴収・法人・軽自動車）
- ⑦ 所在地証明（営業証明）の発行
- ⑧ 電子申請郵送請求を含む郵送請求に関する業務（郵送用請求書及び添付書類の内容確認、請求書内容と戸籍・住民データの照合、証明書作成、領収書発行等）
- ⑨ 法人市民税申告書に関する事務（封緘・発送）
- ⑩ 郵便物の確認及び課内配布（課内担当への仕分け・配布等）
- ⑪ 郵便物の発送確認及び発送業務（発送物有無確認、件数集計、差出依頼表作成）
- ⑫ 窓口申告相談の職員への案内
- ⑬ 普通徴収・特別徴収・法人・軽自動車に関する印刷事務
- ⑭ 市民税係に属する課税照会対応（文書番号確認、回答書コピー、回答用所得証明書、封筒等の作成等）
- ⑮ 住民税申告の発送（封筒宛名印刷、同封物作成、封入封緘）
- ⑯ 給与支払報告関係事務（給与支払報告開封、特徴番号確認・記載、給与支払報告イメージ採取等）
- ⑰ 電話及び来庁者への対応
- ⑱ 各種申請書・申告書・届出書の受付・処理等

（３）総務課内部事務関連業務

ア 契約検査係内部事務関連業務（総務課契約検査係月別処理件数表参照）

- ① 入札受付事務（書類の受付・整理・台帳入力・入札契約書類案作成及び郵送・契約書案作成・入札結果等の複写事務等）
- イ 総務管理係内部事務関連業務（総務課総務管理係月別処理件数表参照）
 - ① 総務課管理コピー機及びFAXの保守管理（用紙・インク等消耗品の発注・補充、各課複写手数料管理、庁舎入口コピー機の売上金額確認、釣銭補充、手書き領収証書と機械打ちの納付書作成）
 - ② その他庶務事務（支出収入等伝票用資料作成、公用車給油券発行、橋本市都市計画基本図管理、電話対応・窓口来客の用件確認及び取次）
 - ③ 公用車問合せ対応（庁内からの申請案内・説明、整備・修理内容の整備業者問合せ等）
 - ④ 庁舎等の管理（庁舎関係施設等の定期確認）
 - ⑤ 公用車配車調整（車両入替時の予約確認・調整、事故時の車両使用不可通知・車両調整等）
 - ⑥ 燃料費の管理・支払管理（請求書受付、給油伝票と突合、集計表の入力）
 - ⑦ 公用車オイル・タイヤ交換、バッテリーその他修繕手配（整備工場との日程調整、修繕等手配・入庫・引取り、修繕等一覧への整理、修繕履歴の入力）
 - ⑧ 公用車修繕・車検等のデータ管理・支払管理（請求書受付、修繕内容確認、修繕決裁用資料の作成、支出伝票作成依頼等）
 - ⑨ 緊急運行車両等事前届出のデータ整理、申請書類作成
 - ⑩ 車検データ管理（車検業者の選定、車検業者との調整、車検日の通知、車検証回収、車両台帳の車検日更新等管理）
 - ⑪ その他車両データ管理（各課車両情報照会、デスクネットへの車両情報登録）
 - ⑫ ETCカード管理（毎月の請求書の振り分け、カード新規発行時の随時処理）
 - ⑬ 安全運転管理者（安全運転管理者申請書類等作成、安全運転管理者講習会の通知等作成）
 - ⑭ 車両保険管理（自動車損害共済加入解約、一覧表管理）
 - ⑮ 市有バス申請受付（受付簿等へ入力、使用申請課へ運行ルート等の確認・詳細資料依頼、許可後の市市有バス使用承認申請書の整理）
 - ⑯ 市有バス運行計画（使用申請課へ運行ルート等の再確認・詳細資料催促、運行計画を委託者へ提出またはFAX、運行計画書・配車報告書の整理）
 - ⑰ 庁舎掲示板等管理業務（依頼元・掲示物確認、掲示承認申請受付、掲示物設置や回収等掲示板等管理）
 - ⑱ 庁舎落とし物対応（拾得物の引取り、デスクネットで拾得物の周知、所有者の確認、受領書の受理、拾得物の引渡し、警察への提出書（占有者拾得分）作成）
 - ⑲ その他庶務事務（北別館等鍵の貸出・返却、電話対応・窓口来客の用件確認及び取次）
 - ⑳ 公用車車両管理（新規車両写真撮影、休日及び災害発生予想時の事前の給油依頼、ドライブレコーダー録画状況確認（データ消去等含む）
 - ㉑ 事故対応（事故車両写真撮影、事故履歴情報の整理等の補助的業務に限る）

ウ 総務管理係公用車運行管理業務

- ① 公用車洗車・車内清掃（各車両1回/2ヵ月）
- ② 12ヵ月点検（整備士資格保有者による受託者による点検又は整備工場等有資格者に依頼して実施すること）及びオイル（年1回）・オイルエレメント交換（年1回）
- ③ 公用車運行前及び帰庁後の点検（オイル量、傷、電球、タイヤ状況等の自主点検）
- ④ 公用車駐車場管理（表示物の管理・差替え、配車位置の調整）
- ⑤ 公用車鍵・運行使用簿の貸出（デスクネットで予約状況確認、返却後の予約解除処理）

（4）消防本部内部事務関連業務

- ① 電話・窓口対応業務（受付・記録、各課への案内・振り分け等）
- ② 文書、メール等処理業務（収受・郵送、整理・回付、定型的文書作成等）
- ③ システム登録業務（伝票、文書管理、公用車等予約、ホームページ・SNS等）
- ④ データ入力・管理業務（光熱水費や通信費等のExcel入力・管理等）
- ⑤ 現金受渡業務（職員旅費等に係る現金の受渡し等）
- ⑥ 掲示物管理業務（のぼり、ポスター等）
- ⑦ 車検・法定点検手配業務

（5）準備業務

受託者は、上記業務の移行を円滑に遅滞なく行うため、以下の準備業務を行うこと。
なお、準備業務にかかる費用は、受託者が負担するものとする。

ア 業務設計・業務マニュアルの作成

仕様書その他本市が提供する資料及び本市からの業務の引継ぎ等に基づき窓口等業務の内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、窓口等業務に必要なマニュアルを作成すること。また、そのマニュアルには本市と受託者との業務分担一覧を作成し、添付すること。なお、作成されたマニュアルは本市に帰属するものとし、業務開始後にマニュアルに変更が生じた場合も同様とする。

イ 窓口等業務の執行体制の整備・従事者の確保

窓口等業務の執行体制の整備及び従事者を確保すること。

ウ 備品等の調達

必要な備品、事務用品等を調達し、市の承認を得ること。

エ 研修

- ① 本仕様書5.（1）事前準備期間に記載のとおり、業務開始日までに窓口等業務に必要な知識及び技能を習得させること。また、本市が有するシステム等の操作に関する研修を業務開始日までに本市の協力のもとに3回以上実施すること。
- ② 受託者は、業務開始以降も随時必要な研修を実施し、窓口等業務の実施状況、課題の整理、業務改善策の検討を行うなど、窓口等業務の質の維持及び向上に努めること。
- ③ 研修に要する一切の経費は、受託事業者が負担し、研修場所についても受託事業

者が確保するものとする。

④ 受託事業者は、研修終了後速やかに市へ研修内容の報告を行うこと。

オ 窓口等業務の導入管理・試行運用

業務開始日までに導入管理及び試行運用を行うこと。

(6) トラブルへの対応

ア 受託者は、窓口等業務を遂行するにあたり、トラブル及びイレギュラーなケースが発生した際は、責任を持って対処するとともに、遅滞なく本市へ報告すること。

また、内容に応じ対応を適宜、本市へ引き継ぐこととし、市民へ発する文書等は本市に許可を得たうえで行うこと。

イ 苦情等については、現状分析と解決策を講じ、本市へ報告すること。

ウ 業務時間中の災害発生時においては、本市と協力して来庁者の避難誘導を行うこと。

8. 窓口等業務サービス水準

(1) サービス水準の設定

受託者は、本市と協議の上、サービス水準維持・向上のために必要な具体的な測定方法及び評価方法を設定すること。

(2) 窓口利用者アンケートの実施

窓口サービスの向上を図るため、来庁者の意見を把握し、窓口等業務に反映するため、窓口利用者へのアンケートを年1回以上実施すること。

(3) 満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告

サービス水準が本市と受託者が協議の上で定められた水準に達しない場合、本市は受託者に対し原因の分析、課題の抽出、改善策の策定等必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。

受託者は、本市から勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種経費は受託者の負担とする。

9. 窓口等業務実施体制

(1) 業務従事者の確保

受託者は、窓口等業務を円滑に実施するため、必要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により、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。また、業務運営開始当初や繁忙期だけでなく業務習熟度なども勘案すること。

従事者は受託者の直接雇用とし、業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、服装、接遇態度に気を配り、親切・丁寧な対応を心がけること。受託者は雇用契約書の写しその他直接雇用が確認できる書類を本市に提出し直接雇用されていることの承認を受けること。

なお、業務中は名札又は制服を着用させ、本市職員との区分を明確にする対応をと

ること。その際の費用は受託者の負担とする。

(2) 統括責任者等の指定

受託者は、従事者の指揮監督を行うとともに、円滑に窓口等業務を遂行するため、窓口等業務について一切の管理を行う統括責任者1名と、各部門の指揮・監督を行う業務責任者を3名以上、業務責任者が不在の場合に業務責任者を代理するとともに、各部門の指揮・監督を代行できる業務副責任者を必要人数選任し、本市に届け出ること。

なお、受託者は、業務責任者又業務副責任者のいずれかを必ず各業務の履行場所（市民課・税務課・総務課）に常駐させ、常に本市と連絡が取れる体制を整えること。

(3) 統括責任者等の条件

統括責任者、業務責任者及び業務副責任者は、窓口等業務の履行に必要な法的知識及び専門知識を有する者、従事者等に対して適正な処理を指導できる者を充てること。

(4) 業務従事者

受託者は、統括責任者、業務責任者及び業務副責任者の指揮監督下において、窓口等業務の実務担当者として、担当業務の制度やマニュアルなどの記載内容等を理解し、窓口対応、システム操作など担当業務を的確に行える業務従事者を配置すること。公用車運行管理業務従事者については、12か月点検を実施できる者を含めた人員を配置すること。

なお、窓口等業務の受託にあたり、新たに従事者を雇用する場合は、可能な限り、市内雇用に努めること。

10. 窓口等業務における受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

ア 受託者は、窓口等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年法律第57号）及びその関連法令、「橋本市情報セキュリティポリシー」、「橋本市情報セキュリティ共通実施手順」を遵守すること。

イ 受託者は、プライバシーマーク、ISO/IEC270001又はJIS Q270001の認証を受けていること。

ウ 受託者は、窓口等業務で取り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ない。また、本契約の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは窓口等業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

エ 受託者は、統括責任者、業務責任者、業務副責任者及び業務従事者について、窓口等業務の終了後及び退職後においても有効な、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の写しを業務開始までに本市へ提出すること。なお、業務開始後に、統括責任者等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本市へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

ア 受託者は、窓口等業務で取り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。

イ 受託者は、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。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

ウ 受託者は、本契約終了後に本契約において入手し又は作成した個人情報を含む資料及び電磁的記録がある場合は、それを返還し又は本市の指示する方法により廃棄しなければならない。返還の場合は、本市は当該情報の返還を受けたことを証する書面を受託者に交付し、廃棄の場合は、受託者は廃棄した旨を証する書面を本市に交付することとする。

(3) 情報機器等の持込み制限

受託者は、統括責任者、業務責任者、業務副責任者及び業務従事者、またその関係者にかかわらず情報端末（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。）の無断持ち込みをしてはならない。ただし、業務責任者又は業務副責任者が受託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必要がある場合には、機器名、仕様、用途等を報告の上、事前に本市の許可を得て使用することができる。なお、その際、次に掲げる事項について留意すること。

ア 受託者は、許可を得て持ち込んだ端末のネットワーク接続を必要とする場合、本市とあらかじめ協議の上接続すること。

イ 受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所については、本市と協議の上決定すること。

(4) 撮影機器及び録音機器等の持込み制限

受託者は、統括責任者、業務責任者、業務副責任者及び業務従事者、またその関係者にかかわらず、カメラやICレコーダー等の撮影機器及び録音機器の無断持ち込みをしてはならない。ただし、本業務の実施に必要な場合は、事前に本市の許可を得て使用することができる。

(5) 事故発生時の対応

受託者は、自己の責めに帰すべき場合か否かにかかわらず、本業務で取り扱う個人情報及びこれを含む届書等について、漏えい、紛失、目的外の使用又は収集、紛失、毀損等を発見したときは、直ちに本市にその内容を報告し、具体的な対応について本市と協議するものとする。当該協議前に適宜の応急処置をとる必要がある場合には、当該措置後直ちに本市に漏えい等の内容及び処置について報告し、対応を協議するものとする。

(6) 特定個人情報を取り扱う業務に関する委託先チェックリスト

受託者は、契約前に別添の本市が定める「特定個人情報を取り扱う業務に関する委託先チェックリスト（以下、チェックリスト）」を提出するものとする。チェックリストに一つでも「×」の項目がある場合、業務開始までに「○」となるよう改善するものとする。

1 1. 窓口等業務で使うことができる端末等

受託者が使うことができる端末・什器等は以下のとおりとする。

場所	端末・什器等	数量
市民課	基幹系端末（職員と共有）	6 台
	戸籍総合システム端末・証明発行用（職員と共有）	2 台
	LGWAN・インターネット環境端末	1 台
	LGWAN 環境端末	1 台
	基幹系プリンタ（職員と共有）	3 台
	戸籍総合システムプリンタ（職員と共有）	3 台
	LGWAN・インターネット環境プリンタ（職員と共有）	1 台
	レジスター	1 台
税務課	基幹系端末	4 台
	LGWAN・インターネット環境端末	1 台
	基幹系プリンタ（職員と共有）	2 台
	LGWAN・インターネット環境プリンタ（職員と共有）	1 台
	レジスター	1 台
総務課	LGWAN・インターネット環境端末	3 台
	LGWAN・インターネット環境プリンタ（職員と共有）	1 台
消防本部	LGWAN・インターネット環境端末	1 台
	LGWAN・インターネット環境プリンタ（職員と共有）	1 台
各課	机（1800×600 程度）（内部事務用）	協議の上決定
	オフィスチェア	協議の上決定
	キャビネット（袖机）	協議の上決定
	書類入れ	協議の上決定
	電話機	職員と共有

その他、窓口等業務に必要な機材等が発生した場合は、受託者の負担で準備すること。

1 2. 報告会の開催

受託者は、窓口等業務の実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示を行うため、毎月及び臨時的に本市を交えた報告会を開催すること。

ア 定例報告会

定例報告会は、毎月 1 回開催するものとし、日程は本市と協議の上決定する。

イ 臨時報告会

市及び受託者は、臨時的に報告会を開催することができる。この場合において、日程は両者で協議の上決定する。

ウ 本市からの業務改善の要請について

本市は、窓口等業務の実施にあたり改善すべき事例が発生した場合は、その内容について、定期または臨時の報告会において受託者に報告書を提出する。

受託者は、当該報告書の内容を精査し、業務従事者への研修の実施、業務手順書の修正等により改善を図るものとし、その改善内容を計画書又は報告書として作成し、本市に提出すること。

1 3. 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、任意の様式により次に掲げる報告書等を作成し、市に提出すること。

(1) 業務計画書

- ① 業務開始2か月前までに、次の事項を記載した業務計画書を作成し、本市へ提出すること。

ア 業務実施体制（役割分担、人員配置、欠員時の補充体制）

イ 業務引継ぎに関する手順等に関すること

ウ 従事者の育成、研修に関すること（事前研修を含む）

エ 情報セキュリティ等のリスク管理に関すること

オ トラブル、災害等の緊急時における連絡体制及び対応フロー

カ その他必要な事項

- ② 業務開始後は必要に応じて更新を行い、その都度市へ提出すること。

(2) 名簿

- ① 業務開始1か月前までに、総括管理責任者、業務責任者、業務副責任者及び業務従事者の名簿を市へ提出すること。
- ② 変更が生じた場合は、その都度市へ提出すること。
- ③ 業務従事者等名簿の提出は、セキュリティ管理及び個人情報の漏えい防止が目的であり、当該名簿に記載のない者が執務室内に立ち入らないようにすること。

(3) シフト表

- ① 1か月分のシフトを業務実施月前月の20日までに市へ提出し承認を得ること。
- ② 提出後に変更が生じた場合は、速やかに最新版を市へ提出し承認を得ること。

(4) 業務マニュアル

- ① 業務開始日までに業務を遂行するにあたって必要な作業手順等を記載した業務マニュアルを作成し、市へ提出し承認を得ること。
- ② 業務マニュアルの著作権その他の権利は市に帰属するものとする。
ただし、受託事業者は、本業務を遂行するにあたり必要な限り自由にマニュアルを使用し、また改変できるものとする。なお、改変した場合は、その都度市へ報告し承認を得ること。

(5) 業務報告書

受託者は、定められた期日までに以下の報告書を提出すること。

- ① 年次報告（前年10月1日から9月30日までの報告を10月15日までに提出）
 - ア 年間業務実績
 - イ 年間サービス水準の達成状況
 - ウ 研修内容及び実績等
- ② 月次報告（業務実施月翌月の報告会にて報告）

- ア 月間業務実績
- イ 月間サービス水準の達成状況
- ウ 業務履行上の課題等
- ③ 日次報告（翌営業日までに報告）
 - ア 証明書等の種類別処理件数
 - イ 手数料等の各種収納金額
- ④ 随時報告
 - ア トラブル発生時の内容報告、緊急課題の報告、業務履行に係る協議事項の報告、改善策の立案・提示、業務従事者交代報告、感染症発生状況等を事件発生後速やかに報告すること。
 - イ アンケートにより市民の利用満足度調査を年1回以上行うこと。内容については事前に市の承認を得るものとし、実施後はその結果を分析して報告書として取りまとめて報告すること。

1 4. 窓口等業務の引継ぎ

受託者は、契約が終了した場合（契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）は、窓口等業務に関し、供用を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく本市へ返還しなければならない。なお、供用を受けたものについて、滅失・損傷等が生じた場合は、受託者はその損害を賠償するとともに、施設については、受託者の負担において原状に回復するものとする。

本業務の終了に伴い受託者が変更となる場合には、受託者は、契約期間中に引継期間を設け、業務引継書及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、次回の受託者に対し、引継ぎを行うこととする。

なお、業務の引継ぎに際し、市又は市が指定する者からの資料等の請求については、市と受託者との協議のうえ、受託者の不利益になると本市が認めた場合を除き、受託者はこれに全て応じるものとする。

本市は当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託者及び次回の受託者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

また、引継ぎにかかる費用は、本契約受託者の負担とする。

1 5. 窓口等業務における緊急時の対応

（1）緊急時（災害時等）の連絡体制等

受託者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、本市と協議の上、窓口等業務開始前に内容についての承諾を受けること。

（2）緊急時（災害時等）の報告

緊急を要する場合は、受託者は責任をもって対処するとともに、本市の承諾を得て事前に定めた方法により遅滞なく本市へ報告する等、必要な措置を講じること。

16. 庁舎等総合管理業務の業務項目及び業務内容

(1) 業務項目

- ① 庁舎清掃業務
- ② 庁舎警備業務
- ③ 庁舎日直業務
- ④ 庁舎総合案内・フロアマネージャー業務
- ⑤ 庁舎環境衛生管理業務
- ⑥ 庁舎自動扉保守点検業務
- ⑦ 庁舎エレベーター保守点検業務
- ⑧ 庁舎及び立体駐車場消防用設備点検業務
- ⑨ 旧市民会館清掃業務
- ⑩ 教育文化会館清掃業務
- ⑪ 保健福祉センター清掃業務
- ⑫ 保健福祉センター警備業務
- ⑬ 保健福祉センター総合案内業務
- ⑭ 保健福祉センター環境衛生管理業務
- ⑮ 保健福祉センター特殊建築物・建築設備管理業務
- ⑯ 保健福祉センター自動扉保守点検業務
- ⑰ 保健福祉センターエレベーター保守点検業務
- ⑱ 保健福祉センター消防用設備点検・防火対象物定期点検業務
- ⑲ 保健福祉センター自家用電気工作物・非常用発電機設備保守点検業務

(2) 業務内容

別添庁舎等総合管理業務における各業務特記仕様書のとおり

17. 庁舎等総合管理業務の業務期間及び業務場所

(1) 業務履行期間 令和9年4月1日～令和12年3月31日

(2) 業務場所

橋本市東家一丁目1番1号（市本庁舎、北別館）

橋本市東家一丁目6番27号（市教育文化会館、旧市民会館）

橋本市東家一丁目3番1号（市保健福祉センター）

18. 庁舎等総合管理業務の負担区分

- (1) 本業務に必要な資器材及び消耗品、作業服は、受注者負担とし、負担区分の明確でないものは発注者及び受注者が協議し定めるものとする。
- (2) 本業務に必要な光熱水費は、発注者負担とするが、極力無駄のないようにすること。
- (3) 時間外等の経費については、委託料に含むものとする。

19. 庁舎等総合管理業務の留意事項

- (1) 従事者の服装については、常に一定の服装及び名札を着用させ、従事者であるこ

- とを明確にし、来庁者等に不快感を与えないよう常に清潔を保たせるようにすること。また執務スペースに入るときは受託者の社員証等確認書類を携帯すること。
- (2) 電気機器の使用にあたり、事前に発注者の承認を受け、事故のないように配慮すること。また、庁舎内・外のコンセント使用時には、他の機器に影響が出ないようにすること。
- (3) 従事者名簿及び報告書等の提出
- ①受託者は、各業務着手前に当該業務に従事する者の住所、氏名、生年月日等を記した名簿を提出すること。以後、従事人の異動がある場合も事前に報告すること。
 - ②業務日誌は、業務終了後に担当者に提出し、その確認を受けること。なお、書式等については、後日打ち合わせするものとし、費用は、受注者負担とする。
 - ③各業務を行うにあたり、各種提出書類及び資格証明書等の提出を発注者が求めた場合は速やかに提出し、書式等については、発注者と協議し決定するものとし、費用は受注者負担とする。
- (4) 本業務実施中に本市の備品及び建築物に破損があった場合は、速やかに発注者に報告し受注者の責任において原状回復を行うこと。
- (5) 業務実施にあたり、受注者は、契約書、本仕様書、特記仕様書等に基づいて、信義に従って誠実に履行するものとする。
- (6) 各業務を実施するにあたり、有資格者の実施すべき業務については、当該有資格者であると確認することができる資格書等の写しを提出すること。
- (7) 関係法令を遵守すること。
- (8) 各業務に従事する者に対し、教育・研修を行い、サービス向上に努めること。

20. 再委託の禁止

受託者は、本契約の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。

21. 第三者賠償

受託者が、本契約の内容に違反し、受託事業者の責めに帰すべき理由により、本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任においてその損害を賠償すること。なお、本契約終了後に損害が発生し、又は損害の発生を知った場合も同様とする。

22. リスク分担

本契約の締結にあたり、施設の管理運営上の事故・天災・物価上昇等の経済状況の変化など、事前に予測できない事態が発生し、管理運営の経費や収入が影響を受ける場合があるため、リスクに対する負担を協議し、別表2のとおりリスク分担表を作成する。なお、その他のリスクはその都度、協議し分担を決定する。

23. 委託料の請求

受託者は、別に定める支払計画書(支払明細書)の該当回の業務完了後、本市に対して完了報告書を委託者に提出した上で、本市による検査合格後に、契約金額の当該支払回にあたる金額を請求するものとする。

24. その他

この仕様書の解釈に疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、本市と協議の上解決すること。

なお、窓口等業務に関連して実施する臨時的な業務（給付金業務等）が発生した場合は、窓口等業務を基本として、費用負担を別途協議する。

別表1 主な窓口業務等の実績（令和6～7年度）件数（単位：件）

業 務 名		令和6年度	令和7年度
市民課住民係・戸籍係窓口関連業務			
住民票の写し交付件数		12,417	11,371
住民票記載事項証明交付件数		274	262
転入届受付件数		1,177	1,107
転居届受付件数		768	685
転出届受付件数		1,287	1,392
世帯変更届受付件数		654	760
印鑑登録受付件数		1,513	1,405
印鑑登録廃止受付件数		1,790	1,738
印鑑登録証明書交付件数		8,273	7,345
戸籍謄・抄本交付件数		7,356	6,485
身分証明書、独身証明書等交付件数（窓口有料・無料）		720	719
仮ナンバー発行件数		487	378
住民票の写し・住民票記載事項証明郵便請求件数		2,613	2,517
戸籍謄・抄本郵便請求件数		6,966	6,994
身分証明書、独身証明書等交付件数（郵便請求）		201	197
出生届受付件数（休日預かり含む）		304	279
離婚届受付件数（休日預かり含む）		84	86
死亡届受付件数（休日預かり含む）		898	888
婚姻届受付件数（休日預かり含む）		142	157
市民課日直関連業務			
戸籍の各届受付件数		381	417
埋火葬許可証作成・交付件数		293	310
斎場利用許可書作成・交付件数		331	346
仮ナンバー・仮ナンバー許可証返却受取り件数		16	21
税務課窓口・内部事務関連業務			
確定申告運営受付件数 5日間		652	629
市民税申告運営受付件数 24日間		1,642	1,685
軽自動車税の異動件数		8,687	8,940
原付等の登録、廃車、名義・番号変更件数（合算）		1,424	1,389
軽自動車税の減免申請受付件数		410	398
所在地証明（営業証明）		9	12
所得証明発行件数		4,192	3,533
納税（完納）証明発行件数		1,207	1,441
軽自動車税納税証明発行件数		561	497

業 務 名		令和 6 年度	令和 7 年度
	郵送請求受付件数（有料・税証明関係）	市民税係 71 収納係 12	市民税係 67 収納係 13
	郵送請求受付件数（公用）	車検用 9	車検用 6
	給与支払報告書処理件数	11,757	10,467
	市税の申告書発送件数	2,778	2,712
	市税の督促状発送件数	21,044	19,080
総務課契約検査係内部事務関連業務			
	入札参加資格業者届受付件数（本申請） （2年に1回）	0	2,150
	入札参加資格業者届受付件数（追加申請） （2年に1回）	130	0
	入札参加資格業者届受付件数（変更申請） （通年随時変更受付）	450	630
総務課総務管理係内部事務関連業務			
	総務課所管公用車台数	34	36
	公用車車検支払件数	17	24
	公用車手配（申請・貸出）デスクネッツ受付件数	6,550	7,041
	公用車事故件数	18	23
	公用車修繕支払件数	23	29
	市有バス申請受付件数	56	54
総務課総務管理係公用車運行管理関連業務			
	公用車運行使用簿貸出件数	6,550	7,041
	運行管理対象軽貨物台数	19	21
	運行管理対象軽乗用台数	1	1
	運行管理対象小型貨物台数	3	3
	運行管理対象普通貨物台数	1	1
	運行管理対象小型乗用台数	0	0
	運行管理対象普通乗用台数	9	9

別表２ リスク分担表

リスクの種類	内 容	リスク分担	
		本市	受託者
法令等の変更	窓口等業務に影響を及ぼす法令等の変更	○	
物価変動	契約後のインフレ、デフレ		○
人件費変動	契約後の和歌山県地域別最低賃金の変動	○	
金利変動	契約後の金利変動		○
事故・災害	本市の責任による事故の発生	○	
	受託者の責任による事故の発生		○
	不可抗力（天災等）による事故の発生	○	
	施設・設備の劣化等による事故	○	
契約不履行	本市の指示書等の内容不備によるもの	○	
	受託者の労使間における労働争議によるもの		○
	不可抗力（天災等）によるもの	○	
財務	本市の支払い遅延、不払等	○	
	受託者の倒産等		○
従事者の不正、犯罪	情報漏えい、横領等		○
解除権	受託者の帰責事由による解除		○
	本市の帰責事由による解除	○	

※別添公用車運行管理業務特記仕様書により受注者が維持管理業務を遂行することに関し生じた事象に関しては、発注者が加入する自動車保険の補償が及ぶ範囲内は受注者の負担とし、その余は受注者の負担とする。ただし、受注者に故意又は重過失がある場合は、受注者の負担とする。

※その他のリスクは、発生した際に本市と受託者の協議により分担を決定する。