

## 益城町住民保険課窓口業務委託仕様書

### 1. 目的

本業務は、益城町住民保険課の窓口における各種届書及び申請書の受付、各種証明書等の作成、引渡し及び窓口案内等に関する業務を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

### 2. 業務内容

受託事業者に委託する業務は別紙1のとおりとする。

### 3. 実施期間

契約予定日	2019年7月5日（金）
業務準備期間	契約日の翌日から業務開始日まで
業務開始日	2019年10月1日（火）
業務終了日	2023年9月29日（金）

### 4. 実施日時

#### (1) 実施日

本業務を実施する日は、次の（ア）から（ウ）までに該当する日を除く日とする。

（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号）に規定する休日

（ウ）年末又は年始における日で「益城町の休日を定める条例」に規定する休日

#### (2) 実施時間

本業務の実施時間は、原則として益城町住民保険課住民係担当窓口の開設時間（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、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、益城町と予め協議の上、益城町が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。

## 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。

益城町大字木山594番地（益城町役場仮設庁舎）

1階 住民保険課 住民係（待合ロビー等を含む。）

なお、現在建設を進めている庁舎が完成した場合は、新庁舎にて業務を実施することとする。

●別図1「フロアレイアウト」参照のこと

※契約締結後、什器等配置レイアウト等を益城町と協議のうえ、変更することは可能である。

## 6. 本事業に求められるサービス水準

第6次益城町総合計画第8章「効果的で効率的な行政運営を図るまちづくり」の目標「住民にとって行政サービスを利用しやすいまち」の実現を目指し、益城町新庁舎建設基本構想・基本計画の基本理念1「人にやさしく町民に親しまれる庁舎」の内容を十分に反映できるものとする。

上記の内容を踏まえ、本事業に求めるサービス水準を次のとおりとし、受託者は、サービス水準（測定指標）を満たすよう最大限の努力を払わなければならない。

なお、測定事項のうち、処理誤り率及び住民満足度については、益城町が提示する測定票により受託者が周期ごとに益城町に報告を行うこととし、住民満足度、研修実施回数、個人情報漏えい及び紛失件数、現金事故については、受託者が益城町と協議のうえ、様式を定め、周期ごとに益城町に報告を行うものとする。

また、算定の結果、サービス水準（測定指標）を下回った場合には、その原因、分析を行い、課題の把握と改善策の立案を行うなど改善措置を講じるとともに、その結果について益城町に書面で報告すること。

なお、改善措置を講じる際に生じた費用については受託者の負担とする。

基本的な方針	測定事項	測定内容	測定指標	周期
益城町住民保険課窓口業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供する。	処理誤り率	受託者が作成した証明書やシステムの入力処理などについて、益城町の審査により処理の誤りを指摘され、差し戻されたもの	処理誤り率 確保すべきレベルを3%以下とする。	毎月測定 毎年算定
	住民満足度	窓口アンケート※1の有効回答数に占める「満足」「やや満足」の割合	・窓口アンケートの満足度 75%以上 ・受託者の責めに帰すべき事由による接客に対するクレーム※2 12件以下	年測定 毎年算定
	研修実施回数		年間12回以上	毎月測定 毎年算定
	個人情報の漏えい・紛失件数		0件	随時測定 随時測定
	現金事故		0件	随時測定 随時測定

処理誤り率：（算定式）（処理誤り件数÷処理件数）×100

住民満足度：窓口アンケートの有効回答数を100件以上とすること

研修実施回数：（算定式）研修の実績報告により算定

※1 アンケートの実施にあたっては回答者を無作為に選ぶことにより、集計結果に偏りが出ないように工夫をすること。

※2 クレームには担当課へ寄せられたものの他に、益城町でホームページ等に掲載されている意見募集欄への投稿、町長または町民の声を集める担当課に届いた封書、はがき、FAX及び電話での声も対象とする。

## 7. 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、執務場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、益城町との業務に関する交渉等の権限を有している者を指す。

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、速やかに益城町に報告し、対策を施すこととする。

### (3) 業務責任者の配置及び業務

(ア) 受託事業者は、本業務の実施に当たり、業務責任者を常時配置することとし、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とする。

業務責任者は、以下の①から⑥までに掲げる業務を実施すること。

- ①益城町との連絡調整
- ②各種報告書の提出
- ③情報セキュリティに関するリスク管理
- ④業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置
- ⑤業務従事者に対する指揮、監督、指導、教育
- ⑥トラブル発生時における対応、報告

(イ) 業務責任者は益城町との情報共有について毎月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。また、業務に関する益城町からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うものとする。

### (4) 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、次の(ア)から(オ)までに掲げる報告書等を作成し、益城町に提出することとする。

#### (ア) 業務準備計画書

- ①報告時期  
契約締結後14日以内
- ②報告内容  
2019年9月30日までの受託準備に係る計画

#### (イ) 業務計画書

- ①報告時期

業務開始10日前までに提出するものとする。

②報告内容

実施体制、研修、個人情報及び機密情報の管理に関する組織体制及び安全対策

(ウ) 業務手順を明らかにしたマニュアル書類等

①報告時期

業務開始10日前までに提出するものとする。なお、マニュアルを更新する際は、随時益城町に報告するものとする。

②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
- ・本業務に係る業務従事者研修資料一式

(エ) 業務従事者名簿等

益城町が管理する目的で利用し、本業務に関すること以外には使用しない。

①報告時期

業務開始10日前までに提出するものとする。なお、業務従事者が変更になった場合は、随時報告するものとする。

②報告内容

- ・業務従事者の住所、氏名、生年月日、性別
- ・益城町が作成する個人情報保護及び機密情報保護に関する誓約書の写し

(オ) 業務報告書

①報告時期

日報：業務履行の日の翌開庁日までに提出

月報：業務履行月の翌月10日までに提出

年報：各年度末の翌月20日までに提出※

※2023年度については、委託期間終了後の翌月20日までに提出

トラブル報告：随時

業務改善報告：随時

②報告内容

協議のうえ様式等を作成し、決定するものとする。

## 8. 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、「益城町個人情報

報の保護に関する条例」、「益城町個人情報の保護に関する条例施行規則」並びに特記仕様書（別紙3）を遵守すること。

（イ）受託事業者は、以下のいずれかの認証を取得していること。

① プライバシーマーク

② I S O / I E C 27001又はJ I S Q 27001

（ウ）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ない。また、本委託業務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。

（エ）受託事業者は、業務責任者及び業務従事者と、本委託業務の契約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10日前までに益城町へ提出するものとする。なお、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益城町へ提出するものとする。

## （2） 個人情報を記録した文書等の取扱い

（ア）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ものとする。

（イ）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。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じるものとする。

## （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及びプリンター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、事前に益城町の許可を得ることとする。なお、下記についても留意するものとする。

①受託事業者は、許可を得て持ち込んだ端末を、益城町のネットワークに接続することを禁止する。

②受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については益城町と協議のうえ決定することとする。

## 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、機器等	個数	備考
住民情報システム端末	6 台	うち 2 台はノート型 P C
戸籍システム端末	2 台	
住民情報システム端末用 プリンター	3 台	
戸籍システム端末用 プリンター	1 台	
コピー機 (F A X 兼用)	1 機	町職員と共用利用予定
電話機	住民係用 2 機 案内用 1 機 計 3 機	
シュレッダー	1 機	町職員と共用利用予定
スキャナー	3 台	
レジスター	1 台	
証明書用契印機	1 台	町職員と共用利用予定
マイナンバーカード等 追記印字システム	1 機	
発券機※1	1 機	MS ボイスコール N E O
旅券用フォトカッター	1 台	
旅券用手動 void 機	1 台	
IC 旅券用交付窓口端末機	1 式	
受付窓口ハイカウンター	2 台	
受付窓口ローカウンター	2 台	
カウンター用イス	-	契約後の協議に数量を決定予定
事務用机 (長机)	1 台	
事務用イス	-	契約後の協議に数量を決定予定
キャビネット	-	契約後の協議に数量を決定予定
休憩スペース	1 部屋	仮設庁舎 1 階第 3 会議室※2

※1 紙の補充等は、設置事業者が行い、システムの動作確認等は、契約後、設置事業者と協議することとする。

※2 利用時間等については、契約後の協議にて決定する。

## 10. 業務従事者に対する研修

受託事業者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、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、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とする。

### 11. 引継ぎ

#### (1) 益城町からの引継ぎ

益城町は、受託事業者に対して必要な措置を講ずる。

本業務を新たに実施することとなった受託事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、益城町から業務の引継ぎを受けることとする。

#### (2) 本業務終了の際に民間事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

益城町は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、民間事業者及び次回の事業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。

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、当該業務の開始日までに、上記7（4）（ウ）及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、次回の事業者に対し、引継ぎを行うこととする。

### 12. 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、益城町と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けることとする。

(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、遅滞なく益城町へ報告する等、必要な措置を直ちに講じることとする。

### 13. 再委託

受託事業者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、益城町に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

### 14. その他

本仕様書に定めのない事項については、益城町と協議のうえ、決定することとする。