

彦根市ライフサービス課フロントヤード等委託業務仕様書

1 業務名 彦根市ライフサービス課フロントヤード等委託業務

2 目的

本業務は、彦根市ライフサービス課の窓口におけるフロントヤード業務(手続・届出等の申請書の記載補助、受付番号発券操作、各種証明書が発行できるマルチコピー機案内、一般的な庁舎案内等)およびマイナンバーカード関連事務補助を民間委託することにより、丁寧で質の高い市民サービスの提供および職員の窓口負担軽減を図ることを目的とする。

3 契約期間

(1) 契約期間

令和8年8月1日から令和11年7月31日まで

(2) 業務履行期間

令和8年10月1日から令和11年7月31日まで

(3) 業務準備期間

令和8年8月1日から令和8年9月30日まで

4 業務内容

(1) 庁舎総合案内・受付業務

市役所本庁舎1階総合案内付近において、来庁者への挨拶および次の業務に従事する

ア 来庁者の用件に係る関係課への案内、取り次ぎ

イ 荷物・郵便物等の受け取り、担当課への取り次ぎ

ウ 総合案内横のラックのパンフレット等、ソファ、情報公開コーナーの整理

エ 総合案内に係る電話の取り次ぎ

オ 拾得物、忘れ物の保管(最終、公有財産管理課に届け出)

カ 業務日誌の記入および提出

キ 総合窓口付近のシャッター開閉

ク 車椅子、手押し車、ベビーカーの貸し出しに係る取り次ぎ

ケ その他必要な業務

(2) 各種申請内容(別紙参照)に合わせた申請書様式の配布や記載方法の説明

(3) 記入漏れ等書類に不備がないことの確認

※受付時に来庁者の手戻りや職員からの再説明を発生させないことを重視すること

(4) マイナポータルでの転出手続きの案内、操作補助

※来庁者所有の各種端末を直接接触することのない範囲での簡易的な口頭による支援

(5) 基本的なマイナンバーカードに関する質問への対応

(6) 申請書自動作成システムの操作説明および案内

(7) 閑散期におけるマイナンバーカード関連資料の封入作業等

- (8) 発券機での受付および人の誘導、発券機ロール紙補充
- (9) 総合受付および記載台、カウンター周りの清掃
- (10) 待ち時間が長い場合の来庁者への対応
- (11) 来庁者へのマルチコピー機への誘導および操作方法の説明、紙補充、エラー対応等、コンビニ交付の周知活動
- (12) その他必要な業務

5 実施場所

- (1) 名称 彦根市役所ライフサービス課
- (2) 所在地 彦根市元町4番2号

6 就業時間および所要人数等

- (1) 就業時間等は、彦根市の休日を定める条例(平成2年彦根市条例第12号)に定める市の休日を除く開庁日の午前9時00分から午後4時45分までとする。ただし、休憩時間による案内業務の空白時間を解消するため、1日2交代勤務とするなど、休憩時間はないものとする。
- (2) 本仕様書記載の業務実施にかかる業務従事者の配置体制について、原則として3名以上配置すること。なお、業務従事者に欠員が生じた場合は、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本業務の円滑な遂行に努めること。
- (3) 業務従事者の内1名は、業務従事者の指揮監督、本業務の適正な進行管理および委託者との連絡等を行う統括責任者として配置すること。

7 業務従事者の資格等

本仕様書記載の業務を遂行するため、業務従事者は接遇に関する専門的知識および経験を有する者、またはそれに準じる研修を受けた者であること。なお、受託者は、業務従事者の氏名、経験および資格等を委託者に届け出ること。(業務従事者の変更が生じる場合も随時提出のこと。)

8 服装および装具

業務従事者の服装は、華美なものおよび露出が多いものならびにジーンズ等は避け、その他髪などの身だしなみについても、公共サービスを提供する者にふさわしいものとし、名札等で業務従事者であることが分かるようにすること。

9 留意事項

- (1) 委託者は、この業務履行上、緊急かつ必要と認められるものについては、受託者に対し、臨機の措置を講ずるよう求めることができるものとする。
- (2) 業務従事者は、市民に不快感を与えないよう懇切丁寧な対応を行うものとする。
- (3) 業務従事者は、業務上、彦根市の信用を傷つけるような行為をしてはならない。
- (4) 業務従事者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。業務が完了した後も同様とする。
- (5) この仕様書に記載のない事項でも、法令等により義務付けられている業務に関する事項につ

いては、委託業務の中に含まれるものとする。

- (6) 受託者は、自らの責任において、上記4に記載した業務を円滑に遂行するために、適宜、業務従事者に対する必要な研修を行うこと。また、本業務の遂行に必要なノウハウを確実に継承し、業務従事者の変更時には、業務の遂行に支障のないよう事前教育を万全に行うこと。
- (7) 受託者は、書面による委託者の事前の承諾を得ない限り、本業務の一部または全部を再委託することはできないものとする。

10 経費の負担

(1) 委託者が負担するもの

- ア 当該業務に必要な施設、設備および事務備品等
- イ 当該業務に必要な光熱水費
- ウ その他、委託者が負担することが適当であると認められるもの

(2) 受託者が負担するもの

- ア 委託者負担する以外の必要な事務用消耗品
- イ その他受託者が負担することが適当であると認められるもの

11 損害賠償

業務上の事故等について、受託者の取扱不備や操作不良により機器を損傷させた時および受託者の責に帰する理由により発生した事故は、受託者の責任において措置するものとし、これにより発生した損害は受託者が負担するものとする。

12 個人情報の保護

業務の履行については、彦根市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和5年彦根市条例第6号)、その他関連法令等に基づき、業務を通じて知り得た情報は、業務目的以外には使用しないこと。

また、彦根市情報セキュリティポリシーを十分理解の上、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざん、その他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。業務完了後も同様とする。

13 その他

- (1) 当市では、市民満足度の向上に向けた取組を行っているため、安定した市民サービスが提供できるよう、受託者の責任において定期的な研修等を行い、業務従事者の資質の向上に努めること。
- (2) 本契約終了時に他の業者への引継ぎがある場合には、誠実に対応すること。
- (3) 上記業務の業務従事者が勤務のために利用する職員駐車場は設置しない。
- (4) 本仕様書に規定するもののほか、業務内容、履行方法等について疑義が生じた場合には、委託者と受託者が協議を行い、その解決を図るものとする。
- (5) 業務内容の変更等について、軽微な変更内容については、変更契約せずに、協議のうえ対応するものとする。

(別紙)

各種申請内容
転入届
転居届
転出届(転出証明書の再発行、転出取消を含む)
世帯変更届
各種戸籍届出
印鑑登録関係
マイナンバーカード関係
旧氏併記関係
外国人にかかる手続関係(通称名記載やカナ併記などを含む)
臨時運行許可関係
各種証明書発行

各種証明書例
印鑑登録証明書
住民票の写し
住民票記載事項証明書
不在住証明書
各種戸籍謄抄本(除籍・原戸籍等含む)
不在籍証明書
戸籍の附票
廃棄証明書
受理証明書
独身証明書
身分証明書
課税証明書
所得証明書
営業証明書
評価証明書
公課証明書
固定資産課税台帳の写し
納税証明書
完納証明書