

## 福山市役所本庁舎総合案内及び市民課窓口案内業務委託仕様書

- 1 業務名 福山市役所本庁舎総合案内及び市民課窓口案内業務
- 2 履行期間 2026年(令和8年)4月1日から2027年(令和9年)3月31日まで
- 3 業務場所 福山市東桜町3番5号  
福山市役所1階市民ホール周辺
- 4 業務日時  
福山市の休日を定める条例(平成元年条例第29号)に規定する休日を除く、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、業務時間の前後における窓口開始及び終了後の事務についても業務範囲に含むものとし、各種業務における一連の処理が業務時間外に及ぶものについては、業務時間に関わらず、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係る経費については、受託者が負担すること。
- 5 業務内容  
効率的かつ効果的な運用とするため、業務従事者はいずれの業務も対応できるようにし、各業務を一体的に運用すること。
  - (1) 総合案内業務  
市役所へ来庁した者が、目的の窓口へ円滑に到達できるよう、市民ホール内に案内員を配置し、次の業務を行う。また、情報収集等に必要なタブレット等のOA機器を1台以上配置すること。  
なお、本業務における案内参考件数は別表1のとおり。
    - ア 来庁者への庁舎内その他の適切な案内  
カウンター内での案内に加え、状況に応じて市民ホール内で声掛け案内を行うこと。
    - イ 駐車券認証等の適切な案内及び駐車券紛失時の手続  
市営東桜町駐車場の駐車券認証機を設置し、駐車券紛失時を含めた案内を行うこと。
    - ウ パンフレットスタンドへの掲示を認めた掲示物の適切な管理  
市民生活課に依頼のあった掲示物の整理整頓や掲示期間等の管理を行う。併せて、定期行物等の配布を行うこと。
    - エ 落とし物の受理及び引継ぎ  
市役所敷地内の落とし物の受理を行い、関係部署への引継ぎを行うこと。
    - オ その他、上記業務に付随する業務

(2) 市民課窓口案内業務

市民課等へ来庁した者が、目的の手続を円滑に行えるよう、記載台周辺に案内員を配置し、次の業務を行う。

ア 市民課窓口申請、届出等をする書類の内容説明及び窓口ガイドの配布、記載補助及び窓口支援システムの案内及び入力補助

市民課窓口における問合せ対応及び各窓口案内及び関連する窓口への案内を行う。複雑な内容の質問等については市職員に円滑に引継ぎを行うこと。

なお、手続一覧及び手続別参考件数は別表2のとおり。

イ オンライン申請時のスマートフォン操作補助

オンライン申請による手続を希望する市民へのスマートフォンの操作補助を行う。複雑な内容の質問等については市職員に円滑に引継ぎを行うこと。

ウ 番号発券機操作補助

市民課・保険年金課各種手続に伴う番号発券機操作の説明や補助を行うこと。発券機のロール紙の取替を行うこと。

なお、操作方法の変更があった場合、受託者は市と協議の上、業務従事者が操作の習熟に必要な措置を講じること。

エ 記載台周辺の整理整頓・消毒等

記載台周辺や市民課窓口カウンターの整理整頓や消毒、チラシ・各種請求等様式の補充を行うこと。

オ その他、上記業務に付随する業務

(3) その他業務

ア 各種業務の報告

受託者は受託者が作成する様式により、各種業務の受付件数等の日報を毎日電子データにて提出すること。

また、苦情やトラブル発生時には対応結果を含め、直ちに市に報告するとともに、受託者が作成する様式により記録及び報告すること。

イ 業務従事者等の報告

受託者は、あらかじめ市に対して業務従事者等の名前等を報告するとともに、その承認を受けること。また、変更等があった場合も同様とする。併せて、業務従事者等の勤務表を毎月電子データ及び書類で報告すること。

ウ 業務改善等会議の開催

市と受託者は必要に応じて会議を開催し、業務内容や課題、業務改善等について協議することとする（内容により書面による会議も可能とする）。また、会議資料及び議事録の作成は受託者で行うこと。なお、開催は市が指定する日時とし、開催に係る経費は

受託者が負担すること。

#### エ 窓口利用者アンケートの実施

受託者は窓口サービスの向上を図るため、市民の意見を把握し、業務に反映するため年に1回以上、アンケートを実施すること。アンケートの実施時期や質問項目は事前に市と協議して決定すること。併せて、結果を分析し、改善案等をまとめた報告書を作成し市に提出すること。

#### オ 業務実施マニュアル

業務委託契約締結後、別途業務実施マニュアルを提供する。

### 6 業務体制

効率的かつ効果的な運営が可能な体制とするため、繁忙閑散期を考慮した適正数の人員を配置すること。なお、配置人数は基本配置人数以上とする。体制変更を行う場合は、市と受託者が協議して決定することとする。

#### (1) 業務従事者等の基本配置人数

業務日時における午前8時30分から午後5時15分まで3人を配置すること。なお、業務従事者はいずれの業務も対応できるようにすること。

#### (2) 現場責任者の配置

本業務の現場を管理する現場責任者を1人以上配置すること。なお、現場責任者は業務従事者の中から選任すること。

#### (3) 業務責任者の配置

本業務を総括的に管理する業務責任者を1人以上配置すること。なお、業務責任者は業務従事者以外の者から選任すること。

#### (4) 突発的な欠員に対する対応

業務従事者等に欠員が生じた場合、受託者は速やかに交代要員を配置するなど必要な措置を講じ、業務の円滑な遂行に努めること。

### 7 業務従事者及び現場責任者、業務責任者の要件

#### (1) 業務従事者の要件

業務従事者は現場責任者及び業務責任者の指示を受け、業務を適切に行う。受託者は業務の遂行上、必要な知識や技能を有し、円滑に業務を遂行できるよう以下の要件を満たす者を配置すること。

ア 基本的なビジネスマナーを身に着けていること。

イ 業務内容について適正に理解し、遂行できる者であること。

ウ コンプライアンス、個人情報保護に関する高い知識及び技能を持つ者であること。

(2) 現場責任者の要件

現場責任者は、現場従事者を指揮監督するとともに、円滑な現場業務の履行を管理する。受託者は業務従事者の要件に加え、以下の要件を満たす者を配置すること。

ア 本業務と類似性の高い業務において現場業務の実績が5年以上あること。

イ 現場業務を統括・掌握し、業務従事者を指揮監督できること。

ウ 苦情やトラブルに関する対応業務に長けていること。

エ 現場業務に有用な情報の収集や日常の業務改善提案を具体的に行えること。

(3) 業務責任者の要件

業務責任者は業務管理、進捗管理、各種調整事務、業務の運営調整を行う。受託者は業務従事者の要件に加え、以下の要件を満たす者を選任すること。

ア 本業務と類似性の高い業務において運営管理の実績が1年以上あること。

イ 業務全体を統括・掌握し、業務従事者を指揮監督できること。

ウ 業務全体に有用な情報の収集や業務改善提案を具体的に行えること。

(4) 要件を欠く場合の対応

市は業務従事者等が要件を欠くとした場合に当該従事者の交代等必要な措置を受託者に求めることができることとする。この場合、受託者は速やかに実情を調査のうえ、必要な措置を講じることとする。

8 業務従事者等の服務等

(1) 業務従事者等は業務に適した服装、身分を明確にするための名札や腕章等を着用すること。

なお、服装等に要する費用は受託者が負担すること。

(2) 業務従事者等は職員用のロッカーや休憩室を利用できるものとする。

(3) 業務従事者等の駐車場は受託者が準備し、費用負担すること。

9 機密情報の取扱い及び個人情報の取扱い

(1) 機密情報

受託者は、本業務の履行に関して知り得た秘密及び行政事務に関する機密事項について、他の目的に使用し、又は第三者に漏えいしてはならない。契約完了後又は解除後も同様とする。

## (2) 個人情報保護

受託者は、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)をはじめとする個人情報保護に関する法令等を遵守しなければならない。

また、本業務の履行に関して知り得た個人情報の内容をほかの目的に利用し、又は第三者に漏えい若しくは不当な利用を行ってはならない。契約完了後又は解除後も同様とする。

## 10 業務の引継ぎについて

(1) 本業務の履行開始後、市から従事者へ実地研修を行う。

(2) 業務従事者等に変更があった場合は、後任者の業務に支障をきたさないように、受託者は受託者の職員を常駐させるなど、引継ぎを行うこととし、その経費については受託者の負担とする。

(3) 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行わなければならない。その際、受託者は市及び次期受託者からの資料等の請求に、受託者の不利益になると市が認めた場合を除き、応じなければならない。また、次期受託者が実地研修を希望する場合、受託者の不利益になると市が認めた場合を除き、受託者は実地研修に協力しなければならない。なお、市が引継ぎ未完了と判断した場合、受託者は本契約期間終了後であっても無償で引継ぎを行うものとする。

## 11 業務委託料の支払について

(1) 業務委託料は、実施した業務に対して毎月支払うものとする。

(2) 毎月の支払金額は、契約金額を 12 で分割したものとする。

(3) その際の分割金額に千円未満の端数があるときは、その端数全額をすべて最初の支払月に係る分割金額と合算し支払うものとする。なお、支払計画様式については別表 3 のとおり。

## 12 その他経費等の負担

(1) 受託者は、業務に必要な限りで、市の施設の一部を無償で使用することができる。

(2) 市は、業務に必要な経費のうち光熱水費を負担し、その他の経費は受託者の負担とする。

(3)業務上必要となるOA機器及びネットワークについては受託者が用意し、管理を行う。

13 その他

この仕様書に定めのない事項については、市と受託者が協議して決定することとする。

## 別表1

総合案内業務 2022～2024 年度月別案内件数

(単位：件)

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
2022	2,787	2,581	2,883	3,145	3,201	3,079	3,530	2,674	2,719	3,722	4,232	3,876	38,429
2023	3,204	3,026	3,303	2,929	3,234	2,668	2,827	2,464	2,399	2,955	2,839	3,327	35,165
2024	3,245	2,743	2,693	3,253	3,113	2,743	3,518	2,863	2,644	3,109	3,295	4,091	37,310

## 別表2

市民課窓口案内業務手続一覧及び2022～2024 年度手続別件数(単位：件)

項目	内容	2024年度	2023年度	2022年度
証明発行	戸籍謄抄本	86,460	89,762	90,007
	住民票	73,339	70,719	78,211
	戸籍附票	20,839	22,630	22,103
	印鑑証明	22,718	24,570	27,442
	諸証明	4,123	4,540	4,726
印鑑登録	登録申請	5,544	5,500	5,666
	廃止	6,575	6,421	6,378
	引替	21	27	24
住民異動届	転入, 転居など	21,080	21,366	20,252
国保年金 (市民課受付分)	保険・年金得喪	766	1,597	3,437
戸籍届出	各種戸籍届出	12,091	6,860	11,959
パスポート	申請・交付	13,865	13,379	5,440
臨時運行許可		424	380	434

別表 3

福山市役所本庁舎総合案内及び市民課窓口案内業務委託料の支払計画

福山市役所本庁舎総合案内及び市民課窓口案内業務委託料の支払計画	
	2026 年度
4 月分	
5 月分	
6 月分	
7 月分	
8 月分	
9 月分	
10 月分	
11 月分	
12 月分	
1 月分	
2 月分	
3 月分	
合計	