

仕 様 書

1 件名

戸籍・住民異動等に係る問合せ電話対応等業務委託

2 履行期間

令和6年6月1日から令和7年3月31日まで

※ 令和6年6月1日から同月30日までは準備期間とする。

3 履行場所

墨田区役所区民部窓口課

4 委託業務

(1) 問合せ電話対応業務

ア 住民からの問合せ業務

イ 自治体等からの問合せ業務

ウ 住民票の写し等の電話予約受付

※ 各業務の詳細は別紙のとおり

(2) F A Qの更新等

ア 問合せ電話対応を通じてのF A Qの更新

区が提供するF A Q データ（一問一答形式、約250件）を随時更新し、常に最新のものとすること。

イ 区民自らが求める回答に導くことができるF A Q整備のための提案

区が提供するF A Q データを基に、より効果的かつ効率的に利用者が求める回答に導くことができるよう、F A Q データの改良案を提案すること。また、提案した改良案について、区の承認を得た上でF A Q データを作成すること。

(3) 問合せ電話対応業務の効率化等の提案

ア 本業務の効率化や業務改善を図る具体的な提案をすること。

イ 業務水準を向上させるための方法、対策について提案すること。

5 業務運営時間

(1) 業務日

月曜日から金曜日まで

（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く。）

※ 時間内に受け付けた問合せには、全て当日中に遅滞なく完了させること。

(2) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで

ただし、水曜日は、午前8時30分から午後7時まで

6 業務の実施体制

(1) 要員の配置

本業務を遂行するに当たり、統括管理責任者、従事者等の要員を配置すること。1日及び履行期間を通じて、本業務に支障をきたすことのないよう、要員を確保し区民サービスを低下させることなく業務を遂行すること。

(2) 統括管理責任者

ア 統括管理責任者は、区との協議の窓口となり、本業務に係る経験及び法令に基づく専門的知識を有するとともに、業務全体を把握し、円滑な業務遂行に資する者を常駐させること。また、不在となる場合は、あらかじめ区と協議の上、代理者を配置すること。

イ 統括管理責任者の役割は次のとおりとする。

本業務全体の管理、進捗状況の管理、実績の管理・分析、業務の改善、業務の質・精度の維持・向上（自己点検プログラムの作成等）、連絡事項の周知徹底、従事者の育成、研修計画の作成、リスク管理及び区への報告等を行うこと。

(3) 業務従事者

業務従事者は、統括管理責任者の監督のもと本業務の内容を十分に理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能な者を適正数配置すること（本業務に係る経験及び法令に基づく専門的知識を有する者を可能な限り配置すること。）。

7 業務従事者への教育・研修

(1) 本業務を遂行する上での接遇及びスキル等、本業務遂行上必要な知識及び能力について、受託者の責任において従事者教育を行うこと。また、能力及びスキル向上のための教育を継続的に行うこと。

(2) 本業務開始前に、業務マニュアル等に基づき、本業務を円滑に行えるよう導入研修を実施すること。

8 業務マニュアルの作成及び更新

区が提供するFAQ及び業務手順書を参考に業務遂行に必要なマニュアルを作成すること。また、作成したマニュアルは随時更新し、業務を円滑に遂行すること。なお、マニュアルの所有権及び著作権は区に属するものとする。

9 業務遂行上で区が負担するもの

(1) 固定電話（4台）

(2) 備品

机（4台）、椅子（4台）、複写機（1台）、シュレッダー（1台）

なお、複写機及びシュレッダーは区職員と共用で使用するものとする。

(3) 光熱水費・通信費

(4) 住民記録システム端末（2台）及び周辺機器、戸籍システム端末（1台）及び周辺機器

10 契約締結後の提出物

区が指定する期日までに次の資料を提出すること。

(1) 業務実施計画書

①業務実施体制図、②エスカレーション体制図、③情報セキュリティに関する教育計画等業務開始後の実施方針をまとめた計画書を提出すること。

(2) 要員配置表

要員配置表を提出すること。また、要員配置表に記載された要員の配置を変更するときは、事前に区の了承を得た上で変更後の要員配置表を提出すること。

1.1 業務報告書の提出

本業務の執行に関し、次の実績報告書を作成し、定められた日時までに報告すること。

(1) 日次報告 翌営業日午前11時までに報告

(2) 月次報告（月次集計を含む。） 翌月の10日までに報告

(3) 年次報告 翌年度の4月10日までに報告

※ 業務分析及び業務改善に係る提案を含む。

1.2 定例報告会等

本業務全般について、毎月10日頃までに月1回の報告会を区と受託者（統括管理責任者）で行うものとする。

報告会の議事録は受託者が作成し、翌月の報告会までに区に提出すること。

1.3 個人情報等の取扱い

個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び「個人情報等の取扱いに関する特記事項」を順守すること。

また、情報セキュリティ要件については、区の情報セキュリティポリシーを遵守し、個人情報の保護や秘密の保持に留意すること。

1.4 品質保持

(1) 受託者は、必要な関係法令について、常に高い見識を維持し、迅速かつ正確な処理を行い、高いサービス水準を維持すること。また、法制度改正に伴う変更情報に関する知識も速やかに習得すること。

(2) 受託者は、本業務が墨田区の公務の一端を担うことを認識した上で、現場従事者の電話対応に当たっては、迅速、正確かつ公平を期するとともに、言葉遣いに注意し、区民等に不快の念を抱かせないよう十分留意すること。

(3) 課題が発生した場合には、受託者は、速やかに解決策を提案し改善すること。

(4) 業務の履行確認及びサービスの質の向上、品質管理を維持するため、受託者自ら業務の実施状況の自己分析を行い、業務内容の点検、評価及び改善を行うこと。

(5) 服装は、来庁者に不快感を与えない等を考慮し、名札を着用すること。

1.5 苦情対応等

本業務に係る苦情やトラブルが発生したときは、誠実に対応し、受託者が責任をもって対応すること。また、本内容について、遅滞なく区へ報告を行うとともに、内容が区の処理の範疇

に該当する場合は、区に引き継ぐこと。苦情等に関しては現状分析と改善策を講じ区へ報告すること。

16 安全衛生

- (1) 受託者は、受託者の統括管理責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法その他の関係法令に基づき、労働者に対する法令上の責任を負うとともに、受託者の責任により適切な労働管理を行うこと。
- (2) 受託者は、本業務に係る安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。機器等の障害や事故・災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように、区と連携して十分な対応を図ること。

17 業務の引継ぎ

受託者は、本業務を円滑に遂行するために必要な一切の業務の引継ぎを区に対して行い、履行期間内に完了させること（契約期間終了後も引き続き本業務を履行することとなる場合を除く。）。

18 支払方法

12回払い。毎月の履行検査確認後、受託者からの適法な請求により支払う。

19 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、区と受託者の協議により決定すること。
- (2) 「9 業務遂行上で区が負担するもの」以外の経費（消耗品、教育費、書籍代等）については、受託者の負担とする。

20 担当

墨田区区民部窓口課 担当 増渕

電話：03-5608-6100

E-mail：MADOGUCHI@city.sumida.lg.jp

1 問合せ電話対応の業務内容

諸証明、戸籍届出、住所異動（外国人含む。）、印鑑登録、コンビニ交付等に係る問合せに対し、4回線の電話で対応すること。対応内容はすべて記録し、区へ報告すること。

なお、定型的な問合せ内容ではなく、対応できない問合せが発生した場合には、円滑に区に引き継ぐこと。問合せ電話対応業務の年間の想定件数は次のとおり。

電話問合せ件数 約200～400件/日
住民票の写し等の電話予約受付件数 約2,000件/年

(1) 住民からの問合せ業務

- ア 持ち物や窓口までの交通手段等に係る質問に対応すること。
- イ 証明書の請求方法及び証明書の見方等についての質問に対応すること。
- ウ 戸籍の届出方法及び届出用紙の記載方法等についての質問に対応すること。
- エ 一般的な住所異動等の届出及び印鑑登録等に係る質問に対応すること。
- オ 一般的なコンビニ交付に係る質問に対応すること。

(2) 自治体等（他の官公署を含む。）からの問合せ業務

住民基本台帳及び戸籍データの照会等に対応すること。

(3) 住民票の写し等の電話予約受付

- ア 住民票の写し等の交付に係る予約の電話を受け、請求内容等必要事項を聞き取り、受付表を作成する。

電話予約ができる証明書（4種類）

①住民票の写し ②印鑑登録証明書 ③住民票記載事項証明書 ④戸籍の附票

- イ 電話予約一覧表を作成する。