

郵便請求対応業務仕様書

1 勤務日、勤務時間、勤務場所

勤務日 呉市役所本庁舎の開所日

勤務時間 9時30分～17時15分（ただし、始業前の準備に要する時間及び業務状況による勤務時間後の業務延長も勤務時間に含める。）とする。

電話対応については、8時30分～17時15分（昼休み時間12時～13時も含む）対応すること。

勤務場所 呉市役所1階市民窓口課

2 従事人員

業務量に応じた人員に従事させること。また昼休み時間も電話対応が必要である。

なお、業務の状況により時間帯、曜日等により従事者を増減すること、他業務と兼任すること等は可能とする。（別紙「郵便請求実績表」を参照）

【参考】従事する人員の目安

個人（一般）の郵送請求：2名

職務上（弁護士・司法書士等）の郵送請求：1名

債権回収業者（クレジット会社等）の郵送請求：1名

公用（国又は地方公共団体等）及び無料（年金事務所等）の郵送請求：2名

昼休み時間従事者：2名

3 委託業務

次の委託業務内容は、現行業務の流れを主に示すものである。呉市では随時行政改革に取り組むこととしているため、市民サービスの向上、業務効率アップ、ミスの軽減などが図れる提案があれば受け入れる。

（1）住民票に関する業務

郵便により請求される住民票の写し（世帯全員、世帯一部）、除票の写し、住民票記載事項証明（世帯全員、世帯一部）（以下、「住民票の写し等」という。）の交付請求に係る郵便物の受領、仕分け、開封、申請書類・手数料確認、受付、申請内容の電話（手紙）による問い合わせ・連絡、市職員への住民票の写し等作成依頼・作成後の受取り、送付書類の確認・封入、手数料の集計、受付簿の作成、発送郵便物の総務課への持ち込み及び郵便局への持ち込み発送又は最寄りの郵便ポストへの投函

（2）戸籍に関する業務

郵便により請求される戸籍謄抄本、除籍・改製原戸籍謄抄本、戸籍の附票の写し、戸籍に関する証明書（以下「戸籍謄抄本等」という。）の交付請求に係る郵便物の受領、仕分け、開封、申請書類・手数料等の確認、受付、申請内容の電話（手紙）による問い合わせ・連絡、市職員

への戸籍謄抄本等作成依頼・作成後の受取り，送付書類等の確認・封入，手数料の集計，受付簿の作成，発送郵便物の総務課への持ち込み及び郵便局への持ち込み発送又は最寄りの郵便ポストへの投函

（注）請求された住民票の写し等，戸籍謄抄本等は，即日発行・発送を原則とする。

（３）郵便物等に関する業務

- ① 市民窓口課宛の郵便物を総務課メールボックス室で受領，仕分け，担当グループ等への配付
- ② 市民窓口課発送の郵便物及び各市民センター等宛の書類の総務課メールボックス室への持ち込み

委託業務（１）（２）（３）に関する事務の流れ

- ① 前日までに受付した請求書等（保留分）について事務処理を行う。また，当日受付の準備をする。
- ② 市民窓口課発送郵便物を総務課メールボックス室へ持ち込む。（９時４５分頃）
- ③ 総務課メールボックス室にて，市民窓口課宛郵便物を受領する。（概ね９時４５分～１０時頃）
- ④ 受領した郵便物を開封しながら次のとおり分類する。

〔郵便請求分類〕

- 個人（一般） ○債権回収業者等 ○職務上 ○公用（国又は地方公共団体）
- 無料（年金事務所等）

〔各グループ宛郵便分類〕

- 戸籍グループ ○住民記録グループ ○市民相談室 ○管理グループ（他３グループ宛以外の郵便物）

- ⑤ 分類後，戸籍グループ，住民記録グループ，市民相談室の郵便物はそれぞれのグループの市職員に渡す。
- ⑥ ⑤以外の申請郵便物を開封し，封筒内の請求書，手数料（定額小為替），返信用封筒，その他必要書類について確認のうえ，請求書から「戸籍・住民票関係請求書（郵便）」（以下「緑紙」という。）に請求内容を転記し，請求書，その他必要書類を添付し，証明書発行窓口の「受付トレイ」に入れ，市職員へ証明書等の発行を依頼する。

なお，緑紙にある受理番号と同じ番号を請求封筒，返信用封筒にも記載し，定額小為替とともに透明のビニールファイルに差込み手元に一時保管する。

- ⑦ 添付書類，請求内容，手数料等の不備等があったときは，請求者へ電話（手紙）による連絡調整を行う。
- ⑧ 受付簿へ受理番号順に請求者の住所・氏名を入力する。
- ⑨ 証明書発行窓口の「発行済トレイ」から証明書等を受け取る。
- ⑩ 「職務上（司法書士や行政書士等からの請求）」の請求については，請求書ナンバーの確認，請求者の所在確認等，不正請求のチェックを行う。

- ⑪ 再度請求内容と発行済み証明書等を照合し、確認後緑紙に必要事項を補足・追記する。
- ⑫ 精算書を作成する。
- ⑬ 証明書等を精算書と併せて返信用封筒に封入する。封入に際しては、請求内容と発送する証明書等・精算書の内容の最終確認を行い封入すること。
- ⑭ 封入後、総務課行き郵便受けボックスに入れるか、郵便局へ持ち込み発送又は最寄りの郵便ポストへ直接投函する。
- ⑮ 不備等による請求書返却分を封入し発送する。
- ⑯ 手数料（定額小為替）の集計・データ入力、緑紙を整理し、金庫等に保管する。
- ⑰ 請求書（個人、債権回収業者分）は請求封筒に戻し入れ、受付番号順にゴムでまとめ、発送日毎に整理し指定ボックスにて保管する。また、職務上、公用、無料分で不要となった請求封筒はシュレッダーで廃棄処理する。
- ⑱ 請求内容の不備、手数料不足等の保留分については、保留分トレイに入れ保管する（引き続き対応していく）。
- ⑲ 市民窓口課が発送する郵便物を14時15分までに総務課メールボックス室に持ち込むとともに、郵便物を受領し、上記④に基づき分類する。
- ⑳ ⑯で保管した手数料、緑紙と集計表は、翌朝、手数料収納等業務担当に預け、手数料収納等処理を依頼する。

（４）電話対応

- ① 勤務時間内（８時３０分～１７時１５分）に委託業者事務機電話及び内線電話にかかる電話について随時対応する。
- ② 電話対応は、主として郵送業務に関する電話問い合わせへの返答とし、他の業務については市職員へ取り次ぐ。
- ③ 昼休み時間に電話対応のため従事者を配置すること。

（５）その他の付帯業務

- ① 郵便請求対応業務に使用する緑紙に連番を押す（連番を付したものを使用するため）。
- ② 業務場所の整理整頓をはじめ、業務上発生したゴミ（必要なものはシュレッダーにかける）は、その日の業務終了時に指定の場所に搬送する。

フロアマネージャー業務及び手数料収納等業務仕様書

1 勤務日、勤務時間、勤務場所

(1) フロアマネージャー業務

勤務日 呉市役所本庁舎の開所日

勤務時間 8時30分～17時15分（ただし、始業前の準備に要する時間及び業務状況による勤務時間後の業務延長も勤務時間に含める。）とする。

昼休み時間（12時～13時）も業務を行うこと。

毎週木曜日（12月29日～1月3日び休日は除く）及び繁忙期における窓口延長、臨時窓口開設を行う場合は、委託者受託者協議してフロアマネージャー業務の履行時間を延長するものとする。

（別紙「臨時窓口開設時間」を参照）

なお、窓口延長、臨時窓口開設を行う場合、その時間数は、10月1日から起算する1年間において150時間を越えない範囲とし、延長する時間は1日当たり2時間を越えない範囲、臨時窓口の開設時間は前記の勤務時間を超えない範囲とする。

この場合の経費は、全て契約金額に含まれるものとする。

勤務場所 呉市役所1階市民窓口課ロビー

(2) 手数料収納等業務

勤務日 呉市役所本庁舎の開所日

勤務時間 8時30分～17時15分（ただし、始業前の準備に要する時間及び業務状況による勤務時間後の業務延長も勤務時間に含める。）とする。

昼休み時間（12時～13時）も業務を行うこと。

毎週木曜日（12月29日～1月3日び休日は除く）及び繁忙期における窓口延長、臨時窓口開設を行う場合は、委託者受託者協議して手数料収納等業務の履行時間を延長するものとする。

なお、窓口延長、臨時窓口開設を行う場合、その時間数は、10月1日から起算する1年間において150時間を越えない範囲とし、延長する時間は1日当たり2時間を越えない範囲、臨時窓口の開設時間は前記の勤務時間を超えない範囲とする。

この場合の経費は、全て契約金額に含まれるものとする。

勤務場所 呉市役所1階市民窓口課カウンター「お渡し窓口」

2 従事人員

業務の状況により従事者を増減すること、一時的に他業務からサポートする等は可能とする。

（別紙「来庁者実績表」及び「手数料収納実績表」を参照）

【参考】従事する人員の目安

フロアマネージャー業務：1名（8時30分～17時15分）

1名（10時30分～15時00分）

手数料収納等業務：１名

３ 委託業務

次の委託業務内容は、現行業務の流れを主に示すものである。呉市では随時行政改革に取り組むこととしているため、市民サービスの向上、業務効率アップ、ミスの軽減などが図れる提案があれば受け入れる。

（１）フロアマネージャー業務

- ① 来庁者の用件・問い合わせ等に応じて、発券機操作、申請書類（注１）の記載案内・補助、及び市民窓口課内の各種事務手続き窓口（注２）への案内を行う。
ただし、証明書等記載の内容、手続きの内容などで詳細な問い合わせがあった場合は、速やかに市職員に引き継ぐこと。
- ② 記載台及び待合スペースのフロア、書類、備品等の整理・整頓（各請求用紙・ボールペン・窓口封筒の補充、日付の変更、個人情報がないことの確認等）
- ③ 本庁舎の各所管窓口の案内等、来庁者等からの問い合わせへの対応（注３）。
- ④ 市民窓口課内備付けラックに配置のチラシ・ゴミ出しカレンダー等の案内をする。
- ⑤ 記載台、受付カウンター、筆記具等の定期的な消毒を行う。
- ⑥ ①から⑤までに付帯する業務及びその他の業務

（注１）記載案内を行う申請書類等について

- 住民票・印鑑証明書（本人申請用）・戸籍等の交付申請書
- 印鑑登録証明書（代理申請書）
- 所得・課税・納税証明書交付請求書

（注２）主な手続きについて

戸籍に関する届出、住民異動に関する届出、国民健康保険・国民年金に関する届出、外国人住民に関する届出、印鑑登録・個人番号カード・パスポート関係申請、自動車臨時運行許可申請、福祉関係に関する届出、その他各種申請届出、公金収納、各種相談の受付等

（注３）案内、問い合わせ等への対応について

市民窓口課ロビー外にある総合受付の受付職員不在時や受付職員が多忙により、総合受付での来客者への対応ができていない場合は、できうる限りその補助にあたる。

（２）手数料収納等業務

- ① 交付準備のできた証明書等を市職員から受け取り、札番号で請求者を呼び、本人確認の上、証明書等を渡す。
- ② 当該証明書等の手数料の徴収及び領収書（レシート）の交付
- ③ 徴収する手数料は、現金又は郵便局発行の定額小為替又は普通為替とする。
- ④ 領収証書の発行（請求者名の入った領収証が必要な場合は、レシートでなく手書きの領収証書を作成、発行する。）

- ⑤ レジ用ロールペーパー，窓口封筒の補充
- ⑥ つり銭の管理（両替）
- ⑦ 郵便請求対応業務担当から回付された前日郵便請求分の売上げをレジへ打ち込み，当日分に計上するとともに，緑紙を一時保管する。
- ⑧ 印鑑登録証明書交付（代理人申請書）の「発行お知らせはがき」に郵便番号記入，日付印の押印（裏面），余白の切り取りの処理を随時行う。
- ⑨ 業務終了後，徴収金を集計し，現金とレジ集計との一致確認をする。
- ⑩ 請求書を交付した証明書等の種類毎に分類し，「請求書」「現金」「集計レシート」を金庫等に保管する。
- ⑪ 日報書による報告
- ⑫ 翌日，庁内の銀行で徴収金を納付
- ⑬ 納付書(写)，請求書，集計レシート(写)を市職員に渡す。
- ⑭ 業務時間以降の交付についても，対応すること。
- ⑮ レジ窓口での問い合わせの取次ぎ業務
- ⑯ その他，①から⑮までに関する付帯業務

（３）手数料収納等業務に関する事務の流れ

ア 証明書等の交付業務の流れ

- ① 請求書と証明書等を照合し，証明書等の種類と交付件数を確認する。
- ② 誤りがない場合，請求書をレジの印字機にセットし，証明書等の内容に応じてレジの該当項目に打ち込み，領収書（レシート）を打ち出す。
- ③ 発券機で発行した番号カード（副券）のバーコードを読み込んで呼び出す。請求者本人であることを確認する。
- ④ 請求者本人に証明書等を確認してもらい，間違いがなければ，手数料額を告げ，自動釣り銭機へ投入案内する。番号カード（本券）はトレイにて受け取り，副券のバーコードを再度読み込み，番号表示を削除する。その後，領収書（お釣りがあれば釣り銭も一緒に）をトレイに入れ両手を添え，請求者に「ありがとうございました。」と一言添えて手渡す。

その際，窓口封筒の利用も併せて促す。

- ⑤ 請求書は，種別ごとに仕分けし，仕分けボックスに整理する。
- ⑥ ①から⑤の流れについては，委託者受託者協議して見直す場合がある。

イ つり銭準備金

- ① 手数料収納等業務に係るつり銭準備金は受託者が用意するものとする。
- ② 収納状況を勘案し，つり銭の支払いに支障をきたすことのないよう注意するとともに，業務終了後は金庫等で保管する。

ウ 業務終了に係る業務

- ① 受託者は，毎日の業務が終了後，点検・精算用のレシートをレジから出力するとともに，札・硬貨毎の金種票 を作成し収入金額の一致を確認し，業務責任者を通してチェックし，金庫等に保管する。

併せて、仕分けボックスの請求書（前日の郵便請求関係分も含む）、レシート等をカゴに整理し保管する。

② 手数料の過小・過大徴収への対応

手数料の過小・過大徴収した場合には、受託者の責任において調査し、委託者と協議して処理しなければならない。

③ 日報書を作成し、業務終了時に提出する。

④ レジから、キーを「終了」モードに合わせ抜き取る。印字機の電源を切る。

⑤ つり銭準備金、レジキーを金庫等で保管する。

⑥ 翌日に、前日分の徴収金（前々日分の郵便請求分も含む）を庁内の銀行で納付。

⑦ 納付書(写)、請求書、集計レシート(写)を市職員に渡す。

各業務共通事項

1. 業務の執行体制

(1) 業務従事者

ア 本業務に従事する者は、呉市の信用を失墜するような行為を行わない者であること。

イ 本業務開始までに従事者名簿（正副業務責任者を含む。）を呉市に提出すること。また、従事者が異動、退職した場合も報告すること。

(2) 各業務間での従事者のローテーション等

郵便請求対応業務、フロアマネージャー業務、手数料収納等業務の各従事者は、各業務専属とする必要はなく、ローテーション等によりいずれの業務に従事しても可とする。

(3) 業務責任者の配置

ア 本受託業務を円滑に遂行するため、業務責任者 1 名を置くこと。

イ 業務責任者は、常に委託者と連絡が取れる体制にすること。

ウ 業務責任者は、郵便請求対応業務、フロアマネージャー業務及び手数料収納等業務に十分な知識を持ち、業務従事者を指揮・監督して円滑に本業務を遂行できること。

エ 業務責任者も業務に従事することができる。

(4) 副業務責任者の配置

ア 副業務責任者 1 名を定めて、業務責任者が不在又は事故にあるとき、その任にあたらせること。

イ 副業務責任者は、郵便請求対応業務、フロアマネージャー業務及び手数料収納等業務に十分な知識を持ち、業務従事者を指揮・監督して円滑に本業務を遂行できること。

ウ 副業務責任者も業務に従事することができる。

(5) 準備・研修等

ア 受託者は、本業務遂行にあたり、市民窓口課、本庁舎及び関係機関への案内方法、市民窓口課窓口申請書類等の記載方法、各種申請の手順等の業務マニュアルを作成し、本業務開始までに呉市に提出すること。

イ 受託者は、業務マニュアルに基づいて、受託従事者に対し業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を行うこと。

なお、本業務開始の最初の 1 ヶ月間を目安に、実施研修を兼ね、業務責任者了承のもと、市職員から従事者への引継期間とする。

2. 経費の負担区分

(1) 本業務に要する経費の負担区分は、次のとおりとする。

ア 呉市が負担する経費

① 履行場所に係る経費（室料、机、椅子、光熱費、更衣室など）

② 業務で使用する電話、書類等を納める書棚等

③ 郵便請求対応業務で扱う市指定の申請書用紙類、市職員と書類等収受するためのト

レイ、ファイルケース、カゴ類等

イ 受託者が負担する経費

- ① 受託者が雇用する従事者等に係る経費（名札、制服、腕章、福利厚生費等）
- ② 従事者に対して行う研修費用
- ③ 業務で直接使用するレジスター（現金自動精算機能を備えたもので保守管理等の経費も含む）、パソコン、プリンタ、小型耐火金庫、手提げ金庫、文具等の物品

3. 定期報告

（1）報告書の提出

- ① 日々の業務終了時に、業務責任者（又は副業務責任者）名で報告書を作成し提出する。
- ② 毎月はじめに、業務責任者（又は副業務責任者）名で前月分の報告書を作成し提出する。
- ③ 1年度の業務が終了したら、業務責任者（又は副業務責任者）名で年度の業務集計を作成し提出する。

（2）ローテーション計画表の提出

郵便請求対応業務、フロアマネージャー業務、手数料収納等業務の各従事者について、翌月分のローテーション計画表を前月末日までに提出する。

4. 個人情報保護に関する取組み等

受託者は、市民等への案内及び証明書等の交付を行うにあたっては、業務遂行中に知り得た個人情報及び付随する事項について、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならない。

また、個人情報保護法、呉市個人情報保護条例、契約書等に基づき、市民等の個人情報の取扱いについては、十分配慮し適切な対応を行わなければならない。

5. 事務引継ぎ

受託者は委託業務の円滑な実施を図るため、市と協議のうえ履行期間開始前に必要な事務の引継ぎを実施する。事務引継ぎに関する費用は、受託者が負担する。

また、委託終了時においても、責任をもって業務の引継ぎを行うこと。

6. 損害賠償

受託者は、委託業務の実施にあたり、故意又は過失により市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

7. 提案内容に関すること。

手数料収納業務について、決まった事項はないが、キャッシュレス化の流れが加速している情勢を踏まえ、将来的にキャッシュレス収納の導入を行う際の提案者の考えを示してください。（レジスターの対応、集計方法の変更等について等。）

8. その他留意事項

(1) 制服等について

- ① 従事者は、業務の実施にあたっては制服・名札を着用すること。
- ② 身だしなみや制服は常に清潔を保ち、印象の良い対応に努めること。

(2) 高齢者等への対応について

来庁者が高齢者等、身体が不自由な者であるときは、必要に応じて来庁者を担当窓口まで案内するなど積極的な介助、親切な対応に努めること。

(3) 執務室入室制限

執務室内においては、職員事務エリア内は立入禁止とする。ただし、許可されたエリアにおいてはこの限りではない。

(4) その他

本仕様書に疑義が生じた場合は、又は本仕様に定めのない事項で必要がある場合は、甲及び乙が協議して定めるものとする。