おくやみ窓口業務委託　要求水準書

1.　件名

おくやみ窓口業務委託

2.　概要

所沢市（以下「本市」という。）では、死亡後に必要となる市役所の各種の手続きについて、遺族の不安や負担を減らすことができるよう、手続きの案内及び受付を行う専用の窓口を開設するものである。また、本件業務を民間事業者に委託し、安定的なサービスの提供を行い、遺族に寄り添った市民サービスの向上を目指し、あわせて市の業務効率を図るものである。

3.　履行期間

契約締結日～令和１０年９月３０日まで

※債務負担行為の設定による令和９年度から令和１０年度までの複数年契約とする。

4.　履行場所

所沢市役所（埼玉県所沢市並木一丁目１番地の１）

5.　業務時間等

（１）　業務従事時間

午前８時３０分から午後５時まで

・窓口開設時間内に受け付けた申請等に全て対応すること 。

・窓口開設時間の直前直後における申請等については、受託者が責任をもって業務を処理すること。

（２）　窓口開設・電話受付時間

午前９時００分から午後４時３０分まで

・１日あたり８～10 件の予約に対応すること。

（３）　窓口開庁日

次に掲げる日（以下「閉庁日」という。）を除く。

・日曜日及び土曜日

・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

・１２月２９日から翌年の１月３日まで

6.　業務委託内容

（１）　おくやみ窓口体制構築業務

①　別紙１「対応手続例一覧」の精査と、その他おくやみ窓口に関係課から移管できる手続を洗い出し、それらの手続の対応方法及び証の回収有無、関係課への連携方法等を調整すること。

②　おくやみ窓口業務仕様書作成

手続き名・対応条件・対応方法・必要なもの・受領後の対応等、照会手続きごとに業務仕様を書き起こし、おくやみ窓口業務仕様書としてまとめたものを作成すること。

③　おくやみ窓口環境整備業務

おくやみ窓口の設置開設にあたり、以下の内容について、整備・準備を行う。

ア　おくやみ窓口運営で使用する筆記用具や消耗品等

※電話機・電話回線については、本市が受託者に提供する。

イ　おくやみ窓口における看板等設置物

おくやみ窓口開設時に設置する窓口の案内看板等

（２） おくやみ窓口運営業務

亡くなられた方の状況に応じて必要な手続きを抽出、申請書作成の補助、受付調整等を行い、ご遺族の負担を軽減することを目的として、おくやみ窓口における利用者に応じた手続きの説明、関係課への手続きの必要性の確認、申請書等の作成支援、担当窓口の案内等の業務を実施するものとする。

①　おくやみ窓口窓口対応

死亡届の提出後に必要な諸手続きについて、おくやみ窓口での取り扱いを含め、契約後、本市と受託者で協議の上、業務フローと受託者が作成した業務仕様書に従い、おくやみ窓口のご案内を行う。

②　予約準備・個別対応

おくやみ窓口は原則電話または予約システムによる予約制とし、利用者の利用予定日前に関係課と適切に連携し、必要な手続きを抽出の上、事前に利用者の手続きについて把握・準備をしておくこと。

また、利用者や故人の状況等に応じて、柔軟な応接が求められる際には、関係課の指示に従うこと。おくやみ窓口での案内後、利用者への案内に不備等がある場合や事前に利用者に伝えるべき内容がある場合は、適宜関係課と連携の上、利用者に架電し、内容の確認または再度正しい案内を行うなど、必要な措置を個別に講じること。

③　受電対応

おくやみ窓口の電話に入る市民等からの問い合わせについて、相手方種別（市民、団体、企業、行政機関等をいう。以下同じ。）及び用件を聞き取り、業務フロー及び業務仕様書等を利用して一元的に回答すること。個人情報や専門性を有する予約内容については、ルールに基づき正確かつ迅速に案内すること。なお、業務フロー及び業務仕様書等に回答がない場合は、相手方の連絡先等必要な情報を聴取し、記録した上で一旦電話を切り、所管課を確認すること。所管課が判明した場合、内容を引き継いで折り返し所管課から回答するよう依頼すること。市の業務でなかった場合は、おくやみ窓口からその旨を伝え、完結すること。

ア　当該事業でない他官庁等に関するお問い合わせ等についても、各団体のホームページの閲覧を通じた対応や、インターネット情報を通じて、柔軟に対応すること。

イ　市政に関するご意見・苦情が入電した場合（広聴）は、申出人の意図を十分に正確かつ詳細に内容をお伺いすること。応対に当たっては、あらかじめ市と協議の上、受託者が作成した業務仕様書に基づき適切に応対すること。

ウ　対応終了後は、速やかに各種業務に対応した応対履歴の保存を行うこと。個人情報を伴う応対履歴については、原則、保存しないこととする。

④　飛び込み対応

予約がない利用希望者が来庁された場合、可能な限りおくやみ窓口にて案内を行うこと。

⑤　市民満足度調査

おくやみ窓口利用者に対し、案内終了後にアンケートを実施の上、おくやみ窓口の対応についての市民満足度調査を行うこと。その結果は市に提出し、調査方法の詳細については、市と

別途協議すること。なお、おくやみ窓口については、窓口所要時間を把握できるようにすること。

⑥　品質改善措置

⑤の結果を踏まえて、本市がおくやみ窓口の対応業務の品質が低下していると判断した場合は、本市の求めに応じて迅速に改善措置を講じ、月次報告会等において報告をすること。市の求めがない場合でも、同様とする。

⑦　その他

ア　開設日において、架電・受電の際も窓口は並行して稼働するものとする。

イ　市役所外での手続き等の案内など、上記①～⑤に付随する業務は、おくやみ窓口で市民から聞き取った個人情報が漏洩、滅失またはき損されないよう十分注意して行うこと。

ウ　書類及び書き損じの申請書やメモ等、全ての紙媒体については、シュレッダー等による粉砕・溶解等の方法により処理すること。

（３）　各種データ登録・管理業務

以下、予約受付業務に係る各種データを登録し、データベースの管理業務を行うものとする。

①　予約日時
②　死亡届提出日
③　死亡日
④　死亡届提出自治体
⑤　故人の氏名、住所、生年月日
⑥　手続者（来庁者）の氏名、住所、生年月日
⑦　手続者（来庁者）の電話番号（連絡番号）
⑧　故人と手続者（来庁者）の続柄
⑨　手続者（来庁者）が代表相続人か否か

（４）　その他

契約期間内でのおくやみ窓口設置による、本市での効果検証について、協力すること。また、本項で指定しない業務であっても、市と協議の上、決定した業務について従事すること。

7.　業務報告

受託者は、次表のとおり定期報告を行い、 本市による業務履行確認を受けることとする。なお、詳細の内容及び報告期限については、本市と協議の上、決定するものとする。

周期	報告内容
日時報告	業務日誌等
月次報告	月次業務実績 委託業務履行上の課題及び業務改善策等
年次報告	年次業務実績、履行状況等
随時報告	トラブル等発生時の内容報告、その他緊急の課題等

8.　定例報告会の実施

受託者は、定例報告会を月１回開催し、業務の進捗状況、課題の整理、業務改善策の提示等について本市に報告するものとする。なお、急を要する情報・報告等については、市と協議のうえ、臨時での報

告会を実施することとする。

9. 業務委託の前提条件

（1） 守秘義務

本業務に携わった者は、業務上知り得た個人情報等の内容を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。

（2） 資料の複製等の禁止

市が提供する一切のデータ、資料等は適切かつ厳格に管理することとし、本業務以外の目的で利用・複写・複製及び持ち出しをしてはならない 。

（3） 委託業務における指揮・命令等

本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成については、受託者が責任を持って行うこと。

（4） 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するに当たり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

（5） 業務従事者の服装等

受託者は本業務を遂行するに当たり、従事者に対し、華美でなく市の信用を損なわない適切な服装等に努めるとともに、その身分を明確にするための名札を着用させるものとする 。

（6） 資料等の適正な保管

本市から提供を受けた本業務に関する資料及び帳票類等は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に管理すること。また、第三者への提供をしてはならない。

（7） 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、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十分な対応策及び緊急時の対応を整備すること。

（8） 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、本市と受託者が協議の上、仕様の変更を行うこととする。

10. 業務実勢体制について

（1） 委託業務従事者の配置

本業務を円滑に遂行するため、業務を遂行するための人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な委託業務従事者の配置を行う。

なお、おくやみ窓口は常時２窓口開設するため、必要な人員を配置し、従事者の休暇、事故等による欠員が生じた場合は、代替の従事者を配置することとする。

① 業務従事者の基本要件

住民基本台帳事務や戸籍事務等を十分理解し、窓口業務等を滞りなく円滑に遂行できる従事者を配置し、業務に従事させること。

② 統括管理責任者及び副責任者の配置

受託者は、業務に従事する者の指揮監督を行うとともに、円滑に受託業務を遂行するため、現場を総括する責任者を配置すること。また、統括管理責任者が不在の場合、統括管理責任者を代理する副責任者を配置すること。

なお、統括管理責任者及び副責任者は、市民課の現場管理責任者との窓口となり、業務は次のとおりとする。

ア　本業務のマネジメント全般
イ　本市との連絡調整
ウ　事業計画の進捗管理
エ　定期的な実績管理・分析と報告
オ　業務改善に関する業務
カ　現場管理責任者・担当者の育成
キ　本業務にかかる情報セキュリティ等のリスク管理
ク　委託業務に関する基本業務

③　現場管理責任者の配置

受託者は、担当者のリーダーとして、各部門の指揮・監督を行う現場管理責任者を配置すること。また、各現場管理責任者が不在の場合、現場管理責任者を代理する者を配置すること。

なお、現場管理責任者の業務は、つぎのとおりとする。

ア　担当業務の要員管理、業務管理
イ　本市との連絡調整
ウ　統括管理責任者及び副責任者への業務報告
エ　業務状況に合わせた担当者への指示
オ　担当者の育成
カ　業務の質、制度の維持・向上
キ　業務改善に関する業務
ク　トラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応
ケ　委託業務に関する基本業務

④　担当者の配置

受託者は、本業務の実務担当者として、担当業務の制度やマニュアル等の記載内容などを理解して対応できる担当者を配置すること。

11. トラブルへの対応について

（1） 本業務を遂行するにあたり、おくやみ窓口における苦情・トラブルが発生したときは、受託者が責任を持って対応すること。本内容については、速やかに本市に報告を行うとともに、必要に応じて本市に引き継ぐこと。また、苦情については、原因究明、対応策及び再発防止策を講じ、本市へ報告すること。

（2） 機器の障害や事故、災害等によるあらゆる障害及び緊急事態が発生した場合、業務の遂行に支障がないように事前に十分な対応策及び緊急時の対応を整備するものとする。また、災害が発生した場合や来庁者が倒れる等の事故があった場合は、本市の指示に従い、適切な対応をとるものとする。

12. 委託業務従事者の研修

（１） 受託者は、本業務が円滑に遂行できるよう、研修計画及び研修資料を作成の上、委託業務従事者に対して事前研修を行うこと。

① 業務に必要な関係法令等の知識を習得させること。

② 業務の重要性を理解させること。

③ 個人情報の保護や守秘義務、情報セキュリティを理解させること。

④ 事務処理の方法を理解させること。

⑤ 端末機を迅速、正確に操作する技能を習得させること。

⑥ 窓口での接遇の重要性を理解させるとともに、その技能を習得させること。

⑦ 遺族に対するグリーフケアに関する研修を少なくとも年１回は実施すること

⑧ 外国籍の方や障害のある方など配慮が必要な方に対する適切な案内を習得させること。

（２） 業務システムの端末操作及び窓口での取扱いなどについては、関係法令等基本的な知識に関する研修を受託者で事前に実施の上、実地で行うことも可能とする。

（３） 受託者は、履行開始後においても研修を実施し、常に委託業務従事者の技能向上に努めなければならない。

（４） 研修の一切の費用は、受託者の負担とする。

13. 次期契約者に対する業務の引継ぎ

受託者は、次期受託者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継期間を設け、次期受託者に対して業務の引継ぎを行うとともに、必要な教育を行うこと。その際、本市からの資料等の請求は、受託者の不利益になると本市が認めた場合を除き全て応じるものとする。また、契約期間満了時に処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

なお、本市が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととし、受託者が上記の規定に違反し、本市に損害が生じた場合には、本市は受託者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

14. 成果品等

（１）本業務における成果品の一切の権利は、全て本市に帰属すること。各業務の履行状況については、必要に応じて中間検査を実施するとともに、業務完了後は成果品の内容を確認することにより最終検査を行う。

（２） 成果品の内容に誤りがある場合、受託者は速やかに修正し、それに要する経費は受託者の負担とする。

（３） 本市は、受託者が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果品等が本市に業務引継ぎができる状態に至っていないときは、受託者に対して、当該成果品等の引渡しに代えて、当該契約の解除により本市に生じた損害の賠償を求めることができる。

15. 個人情報保護の徹底

本業務の実施にあたって、個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）及び所沢市個人情報の保護に関する法律施行条例等を遵守するとともに、個人情報を含む本業務において知りえる全ての情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。

16. 情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施あたって、個人情報保護法（平成１５年法律第５７号）、所沢市情報セキュリティポリシー、総務省発出「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」及びその他情報セキュリティに関する法令等を本市職員と同様に遵守し、個人情報の保護や機密の保持に留意すること。

17. 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に委託し、または、請け負わせてはならない。ただし、委託し、または、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ協議の上、本市の承諾を受けた場合はこの限りではない。

18. 第三者賠償

受託者が業務を行うにあたり、第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害の賠償を行わなければならないときは、受託者がその賠償額を負担すること。

19. 委託費の支払い

委託費については、月次報告等に基づき、本市が必要な検査を行った上で、当該検査を合格した場合において、受託者からの請求により月払いで支払いを行うものとする。

20. その他留意事項

（１） 受託者は、市役所または市役所外の来庁者への案内を行うに当たっては、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。本業務の契約が終了し、または解除された後においても同様とする。また、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）、及び契約書等に基づき、市役所の来庁者の個人情報の取り扱いについては十分配慮し、適切な対応をしなければならない。

（２） 受託者は常に本市と密接な連携を図り、効率的執行に努めなければならない。

（３） 本業務における経緯、資料等はすべて明確にしておかなくてはならない。

21. 関係法規等の遵守

（１） 受託者は、関係法規等を遵守し、法規法令の主旨に沿って業務を実施しなければならない。

（２） 受託者は、この契約による業務を行うに当たり、別紙「秘密情報及び個人情報の取扱に関する特記事項」を遵守しなければならない。

（３） 受託者は本業務を本市の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受注者に対して特記事項を遵守させなければならない。

22. その他

本要求水準書に定めのない実施上の事項及び疑義がある場合は、別途協議の上、実施するものとする。また、受託者はできる限り市の指示に従って業務を行うこと。

別紙１　対応手続き例一覧

・故人の戸籍謄本、除票の写し等の交付手続き
・印鑑登録証の返納手続き
・世帯主変更の手続き
・マイナンバーカードの返納手続き
・介護保険被保険者証の返納手続き
・介護保険利用者負担助成金に関する手続き
・介護保険負担割合証に関する手続き
・高額介護サービス費の請求手続き
・介護保険料の還付請求手続き
・身体障害者手帳の返納
・精神障害者保健福祉手帳の返納
・療育手帳の返還
・自立支援医療費受給者証の返還
・精神障害者保健福祉手帳の返納
・特別障害者手当の停止・未支払い分の請求手続き
・障害児福祉手当の停止・未支払い分の請求手続き
・重度心身障害者等医療費の停止・未支払い分の請求手続き
・障害福祉サービスの受給者証の返納
・（国保・後期）葬祭費の請求手続き
・（国保・後期）還付請求
・（国保・後期）高額療養費の請求
・原動機付自転車、小型特殊自動車の名義変更・廃車手続き
・故人の住民税の納税・申告に関する手続き
・高齢者見守り・緊急通報システム利用停止手続き
・紙おむつ購入費支給に関する手続き
・ごみ収集支援（ふれあい収集）に関する手続き
・高齢者配食サービスに関する手続き
・児童手当に関する手続き
・児童扶養手当に関する手続き
・子ども医療費に関する手続き
・特別児童扶養手当に関する手続き
・ひとり親家庭等医療費助成に関する手続き
・保育所等 在園・申請に関する手続き
・生活保護に関する手続き
・市営住宅に関する手続き
・上下水道に関する手続き
・土地や家屋に関する手続き
・犬の登録事項変更手続き
・原爆被爆者援護事業に関する手続き
・故人に係る上記以外の各種手続き