

業 務 仕 様 書

1 業 務 名	守山市市民サービスセンター運營業務
2 業 務 場 所	守山市市民サービスセンター (守山市播磨田町185番地1 「モリーブ」内2階)
3 業 務 の 基 本 方 針	<p>(1)市政の動きをはじめ地域行政情報の積極的な発信により、市民と行政とのコミュニケーションを推進するとともに、市民の利便性の向上を図るために設置する市民サービスセンターの設置目的を熟知し、常に規律と節度をもって業務を遂行しなければならない。</p> <p>(2)業務の遂行にあたっては、常に親切、丁寧を旨とし、サービス精神に徹すると共に、市民サービスセンターの効率的な事務処理に努めるよう業務従事者の指導および教育を行わなければならない。</p> <p>(3)この仕様書に定めのない事項であっても、市民サービスセンターの設置目的から必要と思われることは、市と協議のうえ、積極的に取り組まなければならない。</p> <p>(4)業務上知り得た個人情報については、守山市個人情報保護条例により適切な取り扱いを行わなければならない。</p>
4 業 務 内 容	<p>市が委託する業務の内容は次のとおりとするので、誠実に履行するものとする。なお、市民サービスセンター所長（守山市環境生活部市民課長。以下「所長」という。）は、市民サービスセンターには常駐しないため、疑義が生じた場合は、その都度、面談または電話等で協議して業務を履行するものとする。</p> <p>(1) 市政等情報提供業務</p> <p style="margin-left: 20px;">ア 市政および地域の情報案内等に必要な情報を広報、市のホームページ、担当課の資料等から情報を収集し、また守山市駅前総合案内所および守山市市民交流センターならびに公益財団法人守山市文化体育振興事業団と情報を共有し、提供を行う。</p> <p style="margin-left: 20px;">イ 各種情報紙の管理を行う。</p> <p style="margin-left: 20px;">ウ 利用者等からの市政情報の照会時に担当課への確認およびその内容の提供を行う。</p> <p>(2) 諸証明の取次ぎ交付業務</p> <p style="margin-left: 20px;">ア 取り扱う証明書は、戸籍法、住民基本台帳法、守山市印鑑登録条例、地方税法等に基づく証明書とする。</p> <p style="margin-left: 20px;">イ 申請書を受け付けた場合、直ちに市民課に専用ファクシミリで送信し、申請書およびその添付書類の記載内容の審査ならびに証明書発行の可否の判断は市民課において行い、市民課から専用ファクシミリで返信された証明書を申請人に的確に交付する。</p> <p style="margin-left: 20px;">ウ 証明書交付時、手数料を徴収する。</p> <p style="margin-left: 20px;">エ 手数料は収納後すみやかに市指定納付書により、市指定金融機関等へ払い込むとともに申請書を市民課に引き継ぐ。</p> <p>(3) ごみ袋等の販売業務</p> <p style="margin-left: 20px;">ア 守山市への転入者等に指定ごみ袋および粗大ごみ処理券を販売する。</p> <p style="margin-left: 20px;">イ グリーンエフ、おむつエフを交付する。</p> <p style="margin-left: 20px;">ウ ごみ袋等販売時、手数料を徴収する。</p> <p style="margin-left: 20px;">エ 手数料は収納後すみやかに市指定納付書により、市指定金融機関等へ払い込むとともにごみ袋等の在庫管理を行う。</p> <p>(4) 市立図書館の貸出図書の返却受付業務</p> <p style="margin-left: 20px;">ア 貸出図書の返却を受け付ける。</p> <p style="margin-left: 20px;">イ 市立図書館に速やかに取り次ぐ。</p>

4 業務内容

- (5) 滋賀県立図書館、守山市、草津市、栗東市および野洲市の図書館情報の提供業務
利用者等からの蔵書等の照会時に、インターネットを利用しまたは施設に直接照会するなどし、情報の提供を行う。
- (6) 守山市誌の販売業務
ア 販売時、頒布料を徴収する。
イ 頒布料は収納後すみやかに市指定納付書により、市指定金融機関等へ払い込む。
- (7) 犬の登録受付および登録事項変更届の受付業務
ア 登録申請書および登録事項変更届を受付け、登録申請の時は鑑札を交付する。
イ 鑑札交付時、手数料を徴収する。
ウ 手数料は収納後すみやかに市指定納付書により、市指定金融機関等へ払い込むとともに登録申請書および登録事項変更届を環境政策課に引き継ぐ。
- (8) 市役所各担当課への諸文書の取次ぎ業務
- (9) 市内幼稚園・保育園児の絵画作品の展示業務
- (10) 憩いの場の提供業務
ふれあいコーナーにおいて、自由に閲覧できるよう新聞や情報誌の設置を行う。
- (11) ふれあいサロン実施業務
ふれあいコーナーや相談室において、概ね週に1回程度、来所者や同伴の子どもに、用件の待ち時間などに遊びを教えたり、話相手になるなど世代間交流を図る。
- (12) 専門相談員による相談会実施業務
行政書士・社会保険労務士などによる専門相談会を毎月1回ずつ実施する。
- (13) 障害者施設ならびに施設で製作される製品の紹介業務
- (14) 報告書の作成および提出業務
ア 業務日誌を作成し、所長に提出し確認を受ける。
イ 各月終了後、すみやかに下記のを担当課へ提出する。
 - ・ 利用状況表および(2)の業務にかかる手数料内訳報告書ならびに取り次ぎ件数表（市民課へ）
 - ・ (3)の業務にかかる販売月報および在庫報告書（ごみ減量推進課へ）
 - ・ (6)(7)の業務にかかる取り扱い報告書（公文書館、環境政策課へ）
 - ・ 収納日報の写しおよび納入通知書兼領収書〔(2)(3)(6)(7)の業務担当課へ〕ウ 毎年度終了後、すみやかに下記のを市民課へ提出する。
 - ・ 利用状況表（当該年度分）
 - ・ (2)の業務にかかる取り扱い件数集計表（当該年度分）
 - ・ 上記のほか、業務の実態等を把握するために必要な事項の報告書
- (15) コンビニ交付実施の案内業務
(2)の業務においては、平成30年4月1日から休日（土・日・祝）における住民票等証明書の発行業務を廃止する。そのことによる、コンビニエンスストアでの交付とサービスの利用に必要なマイナンバーカードの取得について、案内および説明をする。
- (16) 施設の維持・管理業務
ア 施設を適正に維持・管理するとともに、美化に努める。
イ 施設の開閉および施錠を行う。
ウ 相談室を利用する市役所各担当課などとの連絡調整を行う。

	(17) 上記各業務に付随する一般的な業務および市民サービスセンターの設置目的を達成するために必要な業務
5 履行期間	平成 29 年 10 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで
6 就業日、就業時間	履行期間のうち、「モリーブ」の休業日および市の指定する日（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日）を除いた日の午前 10 時から午後 6 時まで
7 特記事項	<p>(1) 業務計画書の提出について 受託者は、毎年度、業務を開始するまでに、業務計画書を所長に提出すること。</p> <p>(2) 接遇や個人情報保護に関する研修を積極的に行うこと。</p> <p>(3) 人権にかかる研修を実施するなど、人権への配慮を行うこと。</p> <p>(4) 業務従事者について パソコンならびにインターネットの操作ができる者を配置すること。本業務への学生・生徒の従事は認めない。</p> <p>(5) 業務従事者名簿の提出について 受託者は、業務を開始するまでに、業務に従事する者の氏名およびその責任者について履歴書を添え所長に報告すること。その者に変更があった場合は、速やかに報告すること。また、毎月の勤務予定表をその月の前月の 25 日までに所長に報告すること。</p> <p>(6) 再委託の禁止について 受託者は、当該業務を他に委託し、または請け負わせてはならない。ただし、市の承諾を得たときは、この限りでない。</p> <p>(7) 損害の賠償について ア 受託者は、業務の実施に当たり、受託者の責めに帰すべき事由により、市または第三者に損害を与えた場合は、その損害を補償しなければならない。 イ 前記アにおいて、損害を受けた第三者の求めに応じて、市がその損害を賠償したときは、市は受託者に対して求償権を有するものとする。</p> <p>(8) 委託契約の取り消しについて 市は、受託者が次のいずれかに該当すると認めたときは、委託契約を解除し、または業務の全部もしくは一部を停止させ、支払った経費の全部もしくは一部の返還およびこれにより生じた損害の賠償を命じることができる。 ア 仕様書に基づく市の指示に従わなかったとき。 イ 仕様書に違反したとき。 ウ 受託の決定を受ける際の応募資格に不適合となったとき。 エ その他、不適切な行為が認められるとき。</p> <p>(9) 委託料の支払いは、1 ヶ月毎とする。</p> <p>(10) 本業務の遂行に必要な通信料、光熱水費、消耗品費は、市において負担するものとする。</p> <p>(11) 業務従事者の通勤用の駐車場は、必要な台数の駐車場を受託者自らの経費において確保すること。</p> <p>(12) 受託者は法令に抵触することのないよう業務運営を行うこと。</p> <p>(13) 業務履行期間前には、業務が円滑に行えるよう事前研修を行うこと。</p>