

大野城市 総合窓口 業務委託の概要

1 業務範囲

総合案内センター（フロアマネージャー業務）

庁内案内、申請書記入指導

証明コーナー（総合窓口支援業務）

各種証明書申請受付・発行業務

異動受付コーナー（総合窓口支援業務）

住民異動届及び住民異動届に伴う国保・医療・児童手当・介護保険・福祉に関する受付、印鑑登録受付、住民異動処理の電算入力

2 受託事業者決定方法及び応札者

請負可能な業者は1社のみ 特命随意契約

3 契約における留意事項

委託契約仕様書に業務内容を明記し、その業務以外に従事させていない。
フロアマネージャー、総合窓口支援それぞれのグループに受託事業者現場統括責任者（スーパーバイザー）としてチーフが配置されているため、契約範囲内での業務の詳細は、市職員とチーフで調整。
委託職員による業務の独立性を明確にし、指揮命令がなされないよう事務スペースを明確に区分。

4 サービスの質の面で、民間事業者に求める水準

<フロアマネージャー業務>

市が実施する行政サービスについて、基礎的な知識を有すること。
お客様に対する接遇研修の実施など、接遇等を向上させるために必要な取組みが社内で確立していること。
住民票、印鑑証明、戸籍及び税証明等についての基礎的知識がある従業員を有し、かつ従事させる従業員に対し、適切に指導できる監督者を有すること。
住民異動、印鑑登録、戸籍届出等についての基礎的知識があり、申請書記載指導ができること。

<総合窓口支援業務>

住民票、印鑑証明、戸籍及び税証明等についての十分な知識があり、本人確認事務を円滑に行い、申請受付ができる従業員を有し、かつ従事させる従業員に対し、適切に指導できる監督者を有すること。
住民異動、印鑑登録についての十分な知識があり、本人確認事務を円滑に行い、受付事務ができる従業員を有し、かつ従事させる従業員に対し、適切に指導できる監督者を有すること。
お客様に対する対応マナーが優れている従業員を有し、かつ従事させる従業員に対し、適切に指導できる監督者を有すること。