

堺市西区役所市民課窓口業務等委託業務仕様書

1 業務名

堺市西区役所市民課窓口業務等委託業務

2 目的

区役所の市民課業務において、個人情報保護に十分に留意したうえで、繁閑に応じた柔軟な人員配置による混雑緩和、待ち時間の短縮など市民サービスの向上と、効率的な事務運用を目的として本仕様書に基づき業務を委託する。

3 委託業務の基本的な考え方

(1) 仕様書での用語解説と基本的な役割分担

本市職員とは、西区役所市民課職員をいい、役職を問わない。

業務責任者とは、現場責任者及び現場副責任者を管理・監督する者をいう。

現場責任者及び現場副責任者とは、業務責任者の不在時にその職務を代行する者をいう。

事務従事者とは受注者の窓口担当や入力担当をいう。

業務の内容に関して疑義が生じた場合は、現場責任者又は現場副責任者を通じて本市職員に引き継ぐこと。

(2) 業務の専門的知識を保持していること

本市区役所市民課窓口における業務は、単なる取次業務ではなく、請求や申請届出の 1 件毎に請求権及び申請届出理由の確認、必要とする疎明資料の判断、その他特有の多岐に亘って存在するルールに則っての確認が要求される。

また、戸籍届書や住民異動届におけるシステム入力に際しては、単なる機械的な入力作業ではなく、戸籍事務、住民基本台帳事務に関する専門的知識が必要となる。

(3) 組織的な業務管理体制が構築されていること

業務知識についても 1 人の経験者がいればそれで業務を完結できるような性質ではないため、業務について、運用方法並びに人材の教育、及び育成についての業務管理が必要となる。

そのため、業務の実施にあたっては関係法令を遵守するのはもちろんのこと、事前に本市と協議した運用ルールに則り、迅速かつ確実に業務を行えるよう、契約締結から業務開始までの間に受注者の責任において教育を行った人材を配置すること。

(4) 個人情報保護への特段の配慮があること

窓口業務の委託内容は、高度な業務知識と個人情報保護が強く求められる情報処理業務であり、本業務の実施にあたって「個人情報の保護に関する法律」及び「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」を遵守するとともに、個人情報の厳格管理のための万全の体制を構築すること。

(5) 市民サービスの向上

市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ迅速丁寧に対応するとともに、適切な受付窓口の案内・誘導をし、停滞や混乱を回避すること。また、たえず業務改善の意識を持ち、必要となれば本市への改善提案をするなど積極的に創意工夫に取り組み、本市職員と円滑な連携を図り、市民満足度の向上に努める。

(6) 役割分担の明確化

受注者は、市民と直接接する第一線の窓口業務であることを認識したうえで、自己の責任で業務を遂行することを前提とし、本業務の遂行にあたり必要な処理判断基準等については窓口業務開始前に本市と調整を行なったうえ決定し、適切な範囲で本市と受注者が緊密に連携を行える体制を互いに構築し、サービス向上に努めること。

受注者は、業務実施にあたり、仕様書に明記されていない細部の事項及び業務遂行中に生じた疑義については、速やかに本市と協議を行い、問題の解決を図ること。

4 業務体制について

(1) 履行場所には、現場責任者又は現場副責任者は必ず常駐し、業務繁忙や重大なトラブル発生時に臨機に対応ができる十分な体制を確保すること。業務に必要な事務従事者は受注者の責任において業務量の変動に応じて適切な要員を配置して、効率的な運用が可能な体制を整備すること。

業務従事者の休暇等に際しては、委託業務履行に支障がないよう適切な措置を講じること。

また、突発的に欠員が生じた場合についても、交代要員を配置するなどして、円滑な業務遂行に努めること。

(2) 現場責任者及び現場副責任者には、住民基本台帳、戸籍業務及び附票業務、税関連証明業務に精通し、事務従事者等に対して適正に指導できる者をあてること。

現場責任者及び現場副責任者は、委託契約の内容ごとに当該業務を把握し、他の事務従事者を指揮監督すること。ただし、委託業務の履行に支障がない場合は、7 業務内容のⅠからⅤの業務について兼任できるものとする。

(3) 業務責任者は、本市職員との窓口となり、委託業務全体のマネジメント、事業計画の進捗状況、業務の実施状況の管理・分析、業務改善進捗に関する業務、業務の質、精度の維持・向上、各種調整業務、連絡事項の周知徹底、事務従事者の育成・研修計画・リスク管理及び本市への報告を行うこと。なお、業務責任者は履行場所に常駐を求めるものではない。

(4) 現場責任者、現場副責任者及び事務従事者へは必要の都度、業務を遂行するうえでの接遇、及び必要な知識を習得するための教育・研修等を実施し、費用も含め全て受注者の責任により行うこと。

また、事務従事者に交代が生じる場合も同様とする。

(5) 業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、服装、態度に気を配り(風紀・業務規律を乱さない

こと)、関係法令を遵守し、親切・丁寧に対応し市役所に対するイメージの向上につながるよう努めること。

委託業務の履行中、事務従事者の名札を着用させること。

(6)以下のいずれかの事象が生じた場合、発注者は、その理由を示して受注者に事務従事者の是正を求めることができるものとする。なお、是正にかかる費用は受注者の負担とする。

ア 委託業務に必要な要件を著しく欠いている場合

イ 正当な理由なく委託業務を著しく遅延し、また委託業務に着手しない場合

ウ 委託業務の執行に著しく誠意を欠くと認められる場合

エ 委託業務の執行に専念していないと認められる場合

(7)「7 業務内容Ⅰ～Ⅴ」の各業務について、「8 納期管理」が可能な体制とすること。また、「9 設備及び使用する機器・機材等」を参考に最適な体制を提案すること。

(8)事故又は災害などの緊急事態が発生した場合においても、地元雇用の割合を増やすなどにより本業務の遂行に極力支障をきたすことがないよう、本市と連携しながら対応策及び緊急時の体制を整備すること。

5 履行期間等

履行期間は、契約締結日から令和10年3月31日までとする。

ただし、契約締結日から令和9年1月31日までは前受注者からの引継ぎ期間（試行運用を含む）とし、令和9年2月1日から令和10年3月31日までを窓口対応業務期間とする。

なお、事前の開設準備及び引継ぎ期間に係る経費は、受注者の負担とする。

6 履行場所・業務運営日・業務運営時間

(1)履行場所

堺市西区鳳東町6丁600番地 堺市西区役所市民課

詳細は別紙1参照のこと。

受注者が業務を履行するために必要な場所は、区役所の業務スペースのうち、本市が指定する場所を基本とする。但し、例外事項については、別途協議する。

(2)業務運営日・業務運営時間

開庁日：平日及び臨時開庁日(3月下旬から4月上旬に4回程度)

※原則として土曜・日曜・祝日、年末年始(12月29日から1月3日)を除く

開庁時間：9:00～17:30

※昼休みの時間帯(12:00～12:45)についても窓口業務は実施すること。

原則として、上記の開庁日、開庁時間内とするが、あらかじめ本市と受注者で協議して変更出来るものとする。

受注者は上記時間帯のほか、窓口開始にあたっての準備事務及び窓口終了後の整理事務に

についても委託業務範囲に含むものとする(端末の起動・終了、金銭の準備・保管、各種連絡調整等)。ただし、業務終了後はすみやかに退室すること。

また、窓口で受付を行い、一連の処理が時間外に及ぶものについては、上記の窓口開庁時間に関わらず処理が終了するまでの間、引き続き業務を行うこと。

3月及び4月の春休み期間、正月明けの開庁日、お盆の期間、その他の月においては月曜日の開庁日及び3日間以上の連休後の翌開庁日については、窓口が混雑するため、繁忙期対策を講じること。

7 業務内容

受注者は下記に定める各業務を行う。市民からの相談についても誠実に対応する。各業務において処理上確認等の必要が生じた場合は、電話照会を行う。照会に係る役割分担及び照会基準についてはあらかじめ本市と協議を行うこと。

業務の対象となる届出、証明書については別紙2参照のこと。なお、これらの帳票等については、すべて帳票種類別、日付順で編綴し納品すること。

また、各業務における業務量の実績については別紙3参照のこと。

住民異動や戸籍の届出に伴う市民への情報提供については、指示された配布物をあらかじめ準備し、届出受付時市民に配布すること。

なお、業務工程上、公権力の行使にあたる業務については本業務の対象外であり、本業務と明確に分離・区分している。

業務の詳細については、入札参加資格申請を行った業者に対し、別途資料として業務フローを提供する。

I 戸籍届関係業務

(1) 戸籍届書受付業務

届出窓口で戸籍届書の受付を行うものとする。受付に際しては、本人確認及び当該届出に対して戸籍法令上必要な要件を満たしているか、添付書類が添付されているか、届書に記載漏れはないか等の確認をすること。また本市職員の受理決定後、届出種類に応じて、必要な手続きを案内すること。また、届書の受理により発生する住民票の職権による記載・修正・消除を、本市導入の『総合行政システム』(以下「本市行政システム」という。)により行う。なおマイナンバーカードを持参した者については、本人等の了承を得たうえで暗証番号記載票を記入してもらうこと。

(2) 戸籍届書入力業務

ア システムへの入力

本市戸籍システムに対し戸籍情報を入力するものとする。

入力作業中に項目エラーや論理エラーが発生した場合、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。既存データと書類等に論理的な矛盾が発生した場合、本市職員に引き継ぐこと。

イ 入力内容の照合

本市戸籍システムの入力確認画面又は入力確認帳票により、入力内容を複数回照合するものとする。入力内容の誤りを発見した場合は速やかに修正すること。

(3) 戸籍届書関連業務

ア 附票入力

戸籍届書、住民基本台帳関係通知等に基づき附票データを作成し、付随する処理を行うものとする。

(ア) 戸籍届書に基づく附票データの作成

戸籍届書の受理審査時に確認された情報に基づき、入力項目を判断のうえ本市戸籍システムに入力するものとする。既存の附票データと届書情報に論理的な矛盾が生じた場合、本市職員へ引き継ぐこと。

(イ) 連携データに基づく附票データの作成

本市戸籍システムの連携機能を用いて、附票データを取り込み更新するものとする。エラーデータが発生した場合は、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。既存の附票データと連携用データに論理的な矛盾が生じた場合、本市職員へ引き継ぐこと。

(ウ) 住民基本台帳法関連通知の点検

他市町村からの住民基本台帳法関連通知につき点検し、必要に応じて本市職員へ引き継ぐこと。

イ 人口動態調査関連

人口動態調査に係る戸籍届出につき、本市戸籍システムに必要情報を入力すること。

ウ 戸籍関連各種帳票の出力

戸籍届書入力処理に係る各種帳票を作成する。

(ア) 住民基本台帳法第9条2項通知

(イ) 「おしらせ」(本人確認通知)

エ その他関連業務

戸籍入力処理等に係る関連業務を行うものとする。

(ア) 不受理申出書受付

(イ) 死体(胎)埋(火)葬許可証の作成及び交付事務

II 住民異動関係業務

(1) 住民異動届等の受付業務

届書の受付

届出窓口で住民異動届の受付を行うものとする。

受付では本人確認、及び当該届出に対して住民基本台帳法令上必要な添付書類が要件を満たしているか、届書に記載漏れはないか等を確認すること。なお、マイナンバーカードを持参し、本人等の了承を得た者については暗証番号記載票を記入してもらうこと。また、本市職員の受理決定後、異動事由に応じて聴取を行い、必要な手続きを案内すること。また、転入や転居する者のなかに堺市立の小中学校に通っている児童生徒がいる場合で転校が生じる場合は、就学通知書を交付すること。

(2) 住民異動届等の入力業務

ア システムへの入力

本市導入の本市行政システムに住民異動情報を入力するものとする。

入力作業中に項目エラーや論理エラーが発生した場合、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。既存データと書類等に論理的な矛盾が発生した場合、本市職員に引き継ぐこと。

イ 入力内容の照合

本市行政システムの入力確認画面又は入力確認帳票により、入力内容を複数回照合するものとする。入力内容の誤りを発見した場合は速やかに修正すること。

ウ 届出人への説明

届出人へ住民異動の完了報告を行うものとする。事後手続き案内、届出に伴う関連物の引き渡しを適切に行うこと。

(3) 中長期在留者に係る住居地の届出等受付業務

ア 届出の受付

出入国管理及び難民認定法に基づき本人確認及び必要書類等を確認し、住居地届出書の受付を行う。その際、特定在留カードの申請があれば、受付を行う。

イ システムの入力

本市行政システムに住民異動情報を入力し、届出書を東京出入国在留管理局宛てに発送する。

(4) 特別永住許可等の申請等受付業務

ア 申請の受付

特例法に基づき特別永住許可の申請に関し、本人確認及び必要書類等を確認し受付を行う。その際、特定特別永住者証明書の申請があれば受付を行う。また本市職員の受理決定後、申請者に通知書を交付し申請書を東京出入国在留管理局宛てに発送する。

イ 特別永住者許可書及び(特定)特別永住者証明書の交付

本人確認及び必要書類等を確認し受付を行う。また本市職員の受理決定後、申請者に旧証明書と引き換えに(特定)特別永住者証明書を交付する。回収した旧証明書は東京出入国在留管理局宛てに送付する。

(5) 印鑑登録処理業務

印鑑登録申請の受付、及び登録・廃止等の処理を行うものとする。

ア 印鑑登録申請の受付

受付に際しては、本市の各種規程に基づく本人確認、及び申請書の記載内容、印影の確認を行うこと。記載内容が不十分なとき等は、適宜加筆・修正等を求めること。

イ 登録処理

申請書を受領し、本市職員の受理決定後、入力処理等を行うこと。また、堺市印鑑条例(昭和62年9月26日条例第20号)第4条の規定により即時の登録ができない場合については、照会書を作成し、発送すること。なお、職権修正、廃止、抹消処理についても同様とする。

ウ 申請者への説明

申請者へ印鑑登録処理の完了報告を行うものとする。また、申請に伴う関連物の引き渡しを適切に行うこと。

(6) 住居表示付定届受付業務

住居表示付定届により図面等の必要資料を用意し本市職員に引き継ぐこと。

Ⅲ 証明発行関係業務

(1) 証明書受付業務

証明窓口にて請求者、申出者又は申請者(以下、「申請者」という。)を呼出し、申請書類確認のうえで法令等に基づいた本人確認を行うものとする。申請書類の記載事項に不備があるときは説明を行い、必要に応じて聴取のうえで適宜加筆、修正等を求めること。また、申請に際して必要な書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。なお、「聞き取りを要する本人確認」(戸籍法施行規則第11条の2第3号に規定する本人確認をいう。)を要する案件については、適切に本市職員に引継ぐこと。

(2) 証明書作成業務

ア 証明書の作成

申請内容及び申請事由に基づき、本市行政システム、及び税務関連証明については『税総合電算システム』を操作して各種証明書を過不足なく作成すること。

申請内容及び申請事由と証明書記載の情報に矛盾が生じた場合、再度説明を行ない、必要に応じて聴取のうえで適宜処理すること。なお、「聞き取りを要する本人確認」を要する案件については、適切に本市職員に引継ぐこと。

イ 本市職員への審査依頼の項目

作成した証明書については、本市職員の審査を行ったうえで交付するため、請求書とともに本市職員へ納品すること。

(3) 証明書交付業務

交付窓口での引渡し

交付が可能となった証明書については、交付窓口において、申請者を呼び出し、所定の手数料を徴収して「7-Ⅳ 手数料の徴収業務アまたはイ」により発行した支払明細書(以下「レシート」という。)とともに、証明書の引き渡しを行うこと。なお、交付にあたっては、誤交付のないよう、また申請内容と齟齬がないよう内容確認を厳格に行うとともに、交付窓口で内容について問い合わせ等があった場合は適切に対応すること。

(4) 郵送請求処理業務

郵送請求による証明書の受付並びに作成、及び発送を行うものとする。

ア 受付処理

申請書より受付簿を作成すること。受付にあたっては申請書及び疎明資料確認のうえで、本人確認を行うものとする。確認に際しては関係法令及びあらかじめ本市と協議した処理判断業務

基準等に基づき処理すること。なお、上記処理を行うことができない場合には本市職員に引き継ぐこと。

イ 手数料の確認

申請された各証明書に必要となる手数料の総計と申請者より郵送された費用(定額小為替等)とを照合すること。この際、定額小為替については適宜、少額の定額小為替との両替を行うこと。

ウ 証明書作成

申請内容及び申請事由に基づき、各種証明書を過不足なく作成すること。(別紙2及び別紙3参照。但し印鑑証明書を除く)

エ 発送処理

「7-Ⅲ-(2)証明書作成業務イ」に準じて本市職員の交付審査を経たうえ、証明書類、回答書類及び「7-Ⅳ手数料の徴収業務ア」により発行したレシートは誤送付防止策を講じたうえ定額小為替の清算書とともに封入し、申請者へ発送すること。

オ 申請書類の編綴

受付番号順に申請書類を仕分けし、編綴を行うこと。

カ 郵送請求に係る電話対応

申請者からの進捗状況確認問い合わせ及び、発行後の証明書の内容問い合わせについて適宜説明を行うこと。

キ 定額小為替の取扱いについて

本業務を行うにあたって必要となる定額小為替については、受注者が準備を行うこと。なお、本契約の履行期間終了時には、受注者において精算を行うこと。

(5) 自動車臨時運行許可申請受付業務

自動車臨時運行の許可に関する申請受付、許可証等の交付、及び返却の受付・管理、返納がない場合における電話等による催告業務を行うこと。

IV 手数料徴収関係業務

手数料の徴収業務等

本業務を履行するにあたり発生する手数料の徴収は、当該仕様書及び堺市会計規則に基づき行うこと。

ア 手数料を現金で徴収したときは、発行日、発行番号、種別、金額及び連絡先を記載したレシートをレジスターより発行し、これを納入者に交付すること。なお、レジスターが故障等により使用できないときは、複写式(複写式に準じた方式を含む。)の領収書を発行すること。

イ キャッシュレス決済による手数料の支払いの申し出があったときは、キャッシュレス決済用端末を操作し、発行日、発行番号、種別、金額及び連絡先を記載したレシートを発行し、申請者に交付すること。

ウ アで徴収した手数料は、交付書類ごとに件数、通数及び金額を記載した日計表を調製すること。日計表はキャッシュレス決済分や現金出納員が徴収した手数料分を含めて調製すること。また戸籍・住民基本台帳等手数料と納税証明等発行手数料に分けて、受け入れから払い出しまでを記載した現金出納簿を調製すること。

- エ アで徴収した手数料は、本市が指定する様式にて指定金融機関、指定代理金融機関または収納代理金融機関に払込み、速やかに交付書類ごとの請求書、払込みの領収証書、レジスターから出力される日計レポート及び手数料の集計表や日計表を添えて本市に提出すること。
- オ 前項により提出した書類のうち、払込みの領収証書は、本市の検査に合格後、返却するので適正に管理すること。
- カ 手数料の徴収業務を履行するにあたり、レジスターの釣銭の準備など、必要な対応についても円滑に行うとともに、手数料の未収がないように努めること。

V その他業務

- ア 業務開始前後に窓口、及び執務室内の整理整頓、清掃を行うとともに、申請書類等の補充、各種サインの確認や掲示物等の整理を行うこと。
- イ 業務遂行の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や本市との役割分担など業務内容をより明確にするため、本仕様書、及び本市が提供する業務関連資料等に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、業務に必要な委託業務マニュアル等を準備し発注者に提出するものとする。
- また、受注者は、本市西区役所市民課職員に対し、本業務の実施手順や手法、運営上の留意点等、サービス水準の維持及び向上に必要な定型的事項に加え、各作業の処理状況及び留意点等について、履行期間を通じて適切に共有するものとする。また、履行期間中に蓄積されたノウハウ等についても継承すること。なお、履行期間終了直前の令和10年2月から3月にかけては、重点的に引継ぎを実施するものとする。
- ウ 統計資料、業務日誌、その他各種報告書の作成を行うこと。
- エ 市民満足度を測定するためにアンケートを実施する。アンケートは受注者が作成し、その内容については事前に本市の承認を得るものとする。
- オ 区設置のマイナンバーカード専用の自動交付機における各種証明書発行の操作説明を行うこと。

8 納期管理

各業務についての納期は下表のとおりとする。

業務内容	納期
戸籍届書入力及び関連帳票出力	窓口受理分 15:00 以前受理分・・・即日 15:00 以降受理分・・・翌日 送付分 15:00 以前到着分・・・即日 15:00 以降到着分・・・翌日 ※上記を原則とするが、特に即日対応が必要となるもの等については、届書ごとに別途協議のうえ決定する。
附票入力	通知到着後 5 営業日内
人口動態調査関連	本市が定める日の午前中

住民異動届等入力	転出入、転居、世帯変更・・・即時 職権記載(受理分)・・・即時 職権記載(通知分)・・・翌営業日以内 印鑑登録・・・即日 ※上記を原則とするが、特に即時入力が必要でない場合については、届書ごとに別途協議のうえ決定する。
各種証明書交付及び臨時運行許可	即時(決裁待ち分除く) ※戸籍のさかのぼりや問い合わせが必要な場合については、別途協議のうえ決定する。
郵送請求処理業務(証明書作成・発送)	速達・・・即日 公用・・・3 営業日以内 大量・・・2 週間以内 その他・・・翌営業日以内
特別永住者証明書の通知書交付 特別永住者許可書の交付	即日
東京出入国在留管理局宛て発送 特別永住者証明書の交付回収した旧証明書東京出入国在留管理局宛て送付	翌営業日以内

9 設備及び使用する機器・機材等

(1) 本市が提供する業務システム端末機等

本業務において利用する業務システムや機器は、下表のとおりとし、無償貸与する。なお、業務システムや業務上知りえた情報については、業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止する。また、適切に取り扱うこと。

業務端末のトナー及び証明書の専用用紙については、本市が必要数を提供することとするが、受注者が在庫管理を行い、委託業務に支障がないよう在庫不足となる前に、あらかじめ本市に提供を依頼すること。

(単位:台)

	住民登録	戸籍	証明
本市行政システム端末	5	2	5
本市行政システムプリンタ	2	2	2
税総合電算システム端末			2
税総合電算システムプリンタ			1
印影スキャナ	3		
印鑑登録カードリーダー	5		5
戸籍スキャナ		1	
契印機			1

窓口発券システム一式（証明・戸籍・住基・マイナンバー 合計4口）

※レジスター（自動釣銭機）及びキャッシュレス決済用端末、ロール紙などの消耗品は、発注者で準備したものを使用する。

(2) 業務システム端末機等の障害

業務システム運用上、機器の障害等は十分に想定されるため、作動不具合等、日常における業務システムの稼働状況を観察し、トラブルにならないよう事前の対策・緊急時の対策を講じること。通常の手順で復旧しない機器の障害については、速やかに本市職員に報告を行うこと。

(3) 本業務を行うために必要となる本市所有の資料・情報等については、必要に応じて受注者に貸与する。なお、資料・情報等については、本市の承認を受けずに業務拠点外に持ち出してはならない。

※ 事務処理用パソコンについては申請により持ち込み使用は認めるが、外部記憶媒体については使用を禁止する。また、パソコンを外部に持ちだす必要があるときは本市の承認を得なければならない。

※ 持ち込み品については本市の物品と区別が行えるような表示を行うこと。

※ 持ち込み品の撤去及び原状回復の費用は受注者が負担する。

(4) 以下については本市負担とする

ア 複写機・ファクシミリ(これらに使用するトナーカートリッジ及び再生紙を含む)

イ シュレッダー

ウ 事務用品(作業机、椅子、電話機など。但し受注者が利用する事務用消耗品については受注者の負担とする)

エ 施設内管理用資材

オ 光熱水費

カ 通信費

(5) その他、業務に必要な機器については、本市と協議のうえ決定する。

10 サービスレベルの基準

サービスレベルの基準は、各業務ごとに双方協議の上決定する。受注者は、決定したサービスレベルについて基準値以上で提供できているかどうかについて、毎月、書面で本市に報告すること。なお、「サービスレベルの基準」の各項目の実績報告値に相違がないことを客観的に確認できるよう、その値を裏付ける資料や手法等を提示すること。また年度単位で、サービスレベルの指標値と実績報告値を比較し、次年度にむけた考察結果と見直し案をそれぞれ本市に報告すること。

サービスレベルが基準値未満の水準で提供できない場合、受注者は、その状況改善にむけ、原因分析結果及び具体的な改善措置を、速やかに本市に報告すること。また、本市の承認後、速やかにその改善措置を実施すること。

11 業務報告

- (1) 業務の実施計画に際しては、あらかじめ本市と協議し、計画書を作成、報告する。また、月1回実施報告書を作成し、その結果を随時反映したうえ、より効率的な業務を行うよう努力すること。また、日々の業務内容において、発注者より確認した場合は、その内容について報告すること。計画書については、国際標準化機構が策定する製品・サービス品質の国際規格である ISO9001 の要求事項に準じた内容を盛り込み、自ら適宜、実施状況を含めた監査を行い、本市へ報告を行うこと。
- (2) 本市と、定例会議は月1回開催し、業務ごとの処理件数やサービスレベルの状況、課題等について報告及び協議すること。また、本市が必要と判断した場合は随時会議を開催すること。本市との会議やその他打ち合わせを行った場合は、速やかに議事録を作成し本市へ提出すること。

12 納入成果物

本業務において受注者が作成した、以下成果物の一切の権利は、納入と同時に本市に帰属するものとする。

- (1) 業務履行計画書(業務体制、スケジュール、作業計画、研修計画等)
- (2) 業務手順書(本市職員との役割分担、業務処理工程の流れ等)
- (3) 日次報告(処理件数、処理内容、業務実績に応じた納付予定金額等)
- (4) 月次報告(処理日、処理件数、処理内容、処理誤り内容・件数、課題、改善内容等)
- (5) 年次報告(年度実績を踏まえた運営上の課題、業務従事者の育成状況、改善策の立案、次年履行計画等)
- (6) 業務引き継ぎ書(引き継ぎ期間、引き継ぎ項目、提供資料等)

13 情報セキュリティ

- (1) 個人情報の機密保持については、個人情報の保護に関する法律及びその他関連規程を遵守して取扱うこと。
- (2) 現場責任者、現場副責任者は、事務従事者に対してセキュリティ研修を実施し、本市に報告を行うこと。個人情報保護の方策については、事前に本市に説明を行うこと。
- (3) 本業務の実施にあたっては、執務室への入退室を許可された者のみに制限し、本市の定める管理ルールに従って入退室管理を行わなければならない。また、現場責任者、現場副責任者、及び事務従事者の名簿を本市へ提出するとともに、執務室に入室する際には、受注者が作成した身分証明書等を携帯し、執務時間中については、市民が認識できるよう名札を常に掲げること。

(4) 本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。また、本市が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、当該業務以外の目的で利用・複写及び複製をしてはならない。

(5) 本市が事務従事者ごとに付与する端末操作者IDとパスワードを適切かつ厳格に取扱うこと。受注者は、情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱ううえでの留意点と保護対策などを業務マニュアルへ盛り込むとともに、事務従事者に対して採用時及び定期的に行動規範の教育を十分に実施すること。

14 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、トラブル及び特異なケースが発生したときは、責任を持って対処するとともに遅滞なく本市職員へ報告すること。また、内容に応じて対応を適宜、本市職員へ引継ぐこと。

(2) 苦情等については、現状分析と解決策を講じ本市へ報告すること。

15 再委託の禁止

受注者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。但し、業務の一部を第三者に委託し、又は、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、あらかじめ書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。

16 第三者賠償

受注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、当該第三者に損害賠償を行わなければならないときは、受注者がその損害額を負担すること。

17 契約終了時の業務の引継ぎ

(1) 受注者は本契約が終了した場合(期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ)は、本業務に関し、貸与を受けた設備機器、資料・情報等を遅滞なく本市に返還しなければならない。なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受注者はその損害を賠償するとともに、施設については受注者の負担において原状復帰させるものとする。

(2) 受注者は本契約が終了した場合に、受注者が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、速やかに業務を遂行できるように引継ぎを行うこと。

(3) 受注者は本契約の終了にあたり、本業務を引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、円滑に受託した業務全般の引継ぎを行うこと。その際、引継ぎ項目及び必要となる資料については、本市と事前に取り決めのうえ、業務に支障をきたさないよう責任をもって対応すること。引継ぎにあたっては、「業務引継ぎ書」を作成し、本市の確認・納入成果物として納入を経て、次期

受注者への引継ぎの資料として活用すること。「業務引継ぎ書」には、業務実施手順や手法、運営上の留意点等サービス水準の維持・向上に欠かせない定型的事項のほか、各作業の処理状況や注意点等の項目を具体的に記載しておくこと。なお、本市と事前に取り決めた引継ぎ項目において未完了であった場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。本市は、受注者が上記に違反し損害が生じた場合には、受注者に対しその損害額の賠償を求めることができる。

18 その他

- (1) 委託業務の現場責任者、現場副責任者、及び事務従事者の監督は業務責任者または受注者が行い、その他必要に応じて業務責任者または受注者は本市と協議すること。
- (2) 業務の履行に際し、システム障害等の緊急事態の場合には本市と協議のうえ解決すること。
- (3) この仕様書の解釈について疑義が生じたとき又は法令や国からの通知等により委託業務に影響がある場合、並びにこの仕様書に定めのない事項については、本市と協議のうえ解決すること。
- (4) 市民課の窓口では、取扱う業務以外の問合せも発生することがあるため、適切な部署への案内を行うなど、適切な対応に努めること。
- (5) 委託に関する基本業務のうち、本市が、職員の OJT (オン・ザ・ジョブ・トレーニング) の一環として処理するもの(同業務の一部を処理するものを含む。)は、本業務の対象外とする。なお、本市が職員の OJT を実施するにあたっては、事前に受注者と協議する。

暴力団等の排除について

1. 入札参加除外者を再委託先等とすることの禁止

- (1) 受注者は、堺市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外を受けた者又は同要綱別表に掲げる措置要件に該当する者を、再委託先並びに受注者及び再委託先の資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方（以下「再委託先等」という。）としてはならない。
- (2) これらの事実が確認された場合、本市は受注者に対し、当該再委託先等との再委託契約等の解除を求めることができる。

2. 再委託契約等の締結について

受注者は、再委託先等との再委託契約等の締結にあたっては、契約締結時には本市の契約約款に準じた暴力団排除条項を加えることとする。

3. 誓約書の提出について

- (1) 受注者は、堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし契約書の作成を省略する契約の場合、もしくは受注者が国若しくは地方公共団体その他公共団体又は本市の外郭団体である場合はこの限りでない。
- (2) 受注者は、再委託先等がある場合には、これらの者から堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を徴して、本市へ提出しなければならない。
- (3) 受注者及び再委託先等が当該誓約書を提出しない場合は、入札参加停止を行うものとする。

4. 不当介入に対する措置

- (1) 受注者は、この契約の履行にあたり、暴力団員又は暴力団密接関係者から、暴力団を利用することとなるような社会通念上不当な要求又は契約の適正な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けたときは、直ちに本市に報告し、警察に届け出なければならない。
- (2) 受注者は、再委託先等が暴力団員又は暴力団密接関係者から不当介入を受けたときは、直ちに本市に報告し、当該再委託先等に対して、警察に届け出るよう指導しなければならない。
- (3) 本市は、受注者が本市に対し、(1) 及び (2) に定める報告をしなかったときは、堺市暴力団排除条例に基づく公表及び入札参加停止を行うことができる。
- (4) 本市は、受注者又は再委託先等が不当介入を受けたことによりこの契約の履行について遅延等が発生するおそれがあると認めるときは、受注者が(1) に定める報告及び届け出又は(2) に定める報告及び指導を行った場合に限り、必要に応じて履行期間の延長等の措置をとるものとする。