

第2章 委託業務の詳細

I 事前準備

(1) 手順書作成

受注者は、本業務の詳細な実施手順について「業務実施手順書（フロー）」を作成し、それに基づいて業務を行うこと。

①業務実施手順書等の作成

受注者は、業務実施手順書及び業務フローを作成のうえ発注者に提出し、内容の審査を受けること。なお、実施手順の決定後は、業務実施手順書を2部作成し、発注者及び受注者がそれぞれ記名押印のうえ、1部ずつ保有するものとする。なお、業務実施手順書及び業務フローは、申請等窓口の繁閑等への対応を考慮されたものであること。また、関連資料等がある場合は、発注者と協議後、納期を明示すること。

②業務実施手順書の変更

受注者は、委託業務開始後も必要に応じて、業務の実施手順を発注者の承認に基づき、変更することができる。なお、業務の実施手順を変更する場合は、必ず社内で把握・更新し、現場の従事者にも周知すること。また、速やかに変更内容が反映された業務実施手順書を発注者に提出すること。

(2) 体制

①従事者の配置

受注者は、従事者として、「現場管理責任者」を1名以上、「副現場管理責任者」を「証明交付業務（窓口）・臨時運行許可業務」「証明交付業務（郵送）」「印鑑登録業務」「住民異動等入力業務」「フロア案内業務・個人番号カードの健康保険証利用登録支援業務・ご遺族支援コーナー運営業務」「個人番号カード関連業務」の主な6業務に適切に役割分担を理解したうえで安定的な運用を図ることができる人数で配置すること。なお、その他の委託業務の役割分担については受注者が業務効率等を勘案したうえで、主な6業務に配分する等適切な体制の構築を図り、各職務の管理責任を明確にすること。また、担当者については、業務量の変動等に応じ、適正に配置すること。

②従事者の基本要件

受注者は、現場管理責任者及び副現場管理責任者はアからオまで、担当者はアからエまでの要件を満たした者を配置すること。なお、カについては、現場管理責任者、副現場管理責任者、担当者を問わず、常に1名以上配置すること。

ア 来庁者の対応業務を行うために必要なコミュニケーション能力を有し、応対マナーが優れていること。

イ 各システム端末を利用して必要なデータの入力、検索、登録ができること。

ウ 制度を理解しているとともに、本業務の遂行に必要な基礎知識を身につけていること。

エ 従事者の過半数に、本業務と同種業務に関し連続した従事経験が、現場管理責任者及び副現場管理者は3年以上（ただし、個人番号カードの健康保険証利用登録支援業務は2年以上、

電子証明書関連業務は同業務において統合端末の操作経験 18 月以上)、担当者は1年以上あること。

オ 情報の管理、設備機器の管理、実施状況の把握及び担当者の管理監督等を行い、円滑な業務運営を図ることができること。

カ 外国語(英語、スペイン語、中国語、韓国語、フランス語、ドイツ語のいずれか、または複数)対応ができる者を配置 すること。

③現場管理責任者の業務

受注者は、本業務を現場で指揮・監督する現場管理責任者を選任し常駐させること。なお、現場管理責任者は、現場における適正従事者数の算定に当たって人工の1人として算入しないこと。現場管理責任者の主な業務内容は次のとおりとする。

ア 本業務のマネジメント全般(繁忙時の人員配置等の従事者の管理、業務履行スケジュール作成などの業務運営管理全般)

※受注者は、落札後速やかに現場管理責任者の経歴を証明できるものを提出し、委託業務開始に伴う打ち合わせを始めること。

イ 発注者との連絡調整

ウ 業務の質、精度の維持向上

エ 業務実績報告の作成と発注者への報告(日次・随時報告等)

オ 業務改善に関する業務(業務改善策の実施、マニュアル作成・改訂等)

カ 従事者ごとの習熟度や特性の把握

キ 業務上の連絡事項や注意事項の副現場管理責任者、担当者への周知徹底

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

④副現場管理責任者の業務

受注者は、「証明交付業務(窓口)・臨時運行許可業務」「証明交付業務(郵送)」「印鑑登録業務」「住民異動等入力業務」「フロア案内業務・個人番号カードの健康保険証利用登録支援業務・ご遺族支援コーナー運営業務」「個人番号カード関連業務」の主な6業務それぞれに副現場管理責任者を選任し常駐させること。副現場管理責任者は、現場管理責任者の業務補助及び担当業務の業務進捗状況の把握、業務の実施、現場管理責任者への報告、担当者への指示を行うこと。また、やむを得ない事情等により現場管理責任者が不在となる場合にその職務を代行すること。

⑤担当者

受注者は、本業務の実務担当者として、担当業務の制度や法令の内容、処理基準等を理解し、関連するシステム操作を含む対応を的確に実施することができる担当者を配置すること。また、繁忙時間、繁忙期は業務が滞り市民サービスが低下しないよう、必要な資質を有する担当者の安定的な確保と適切な配置を行うこと。

⑥統括管理責任者の業務

受注者は、次の業務を実施するため「統括管理責任者」を選任すること。なお、「副統括管理責任者」を配置するなどし、2名以上常駐させること。また、「統括管理責任者」及び「副統括管理責任

者」は、いずれも直接雇用の正社員を充てること。

ア 運用開始に向けた準備（全体スケジュールの作成、従事者配置計画、事業計画の立案等。受注者は、落札後、速やかに統括管理責任者の経歴を証明できるものを提出し、委託業務開始に伴う打ち合わせを始めること）

イ 発注者との連絡調整（委託契約の締結・変更、契約上の疑義等）

ウ 事業計画等の進捗管理

エ 定期的なモニタリングの実施

オ 業務実績報告の作成と発注者への報告（月次・年次報告等）

カ 業務改善推進に関する業務（業務フロー等の再点検、業務改善策の検討）

キ 現場管理責任者、副現場管理責任者の育成

ク 本委託業務にかかる全てのリスク管理

⑦留意事項

受注者は、本業務の安定運用のため、次の事項に留意すること。

ア 履行期間中に、統括管理責任者又は現場管理責任者の交代が見込まれた場合は、速やかに発注者へ報告し、業務に支障をきたさないよう対応を実施すること。

イ 従事者を交代させる場合は、新任者に対し、適切に引継ぎを行うとともに、当該業務に従事するためのスキル習得のための研修を事前に行い、必要水準に達した段階で従事させること。

ウ 交通機関などの遅延及び病気、感染症などの特別な事由により、突発的に従事者が出勤できない場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことなく、交替要員を配置するなど適切に運用すること。

エ マスクの着用や手指消毒とともに、従事者や市民が触れる什器・備品の消毒を実施する等の感染症対策に努めること。

(3) 従事者の育成

従事者に対する教育体制については、「第1章委託業務の概要-3基本方針-(4)業務の専門的知識の保持」を達成するための事前研修、実施前運用テストと運用開始後の理解度テストによる定期的なチェックを行うこと。なお、これらの研修については、中途採用者も同様とする。

①事前研修

受注者は、従事者に対し、本業務の履行に必要な知識・技術の習得を目的とした研修を事前を実施すること。また、履行期間中の従事者交代に伴う新たな従事者への研修も同様に行うこと。

②研修期間

受注者は、運用開始までに、従事者へ業務履行に必要な業務研修を完了すること。なお、研修内容と結果について、発注者に報告すること。

③実施前運用テスト

受注者は、必要に応じて運用テストを実施するものとする。実施の有無、時期、及び回数は発注者と協議の上決定するものとする。運用テストは原則として開庁時間外に実施するものとする。

④研修に係る費用負担

受注者は、研修に係る一切の費用を負担すること。

⑤運用期間中の研修

受注者は、運用期間中において、業務知識及び根拠法令の理解、発生が見込まれる課題への対応等を目的として、必要に応じ研修を行うこと。

(4) 設備機器等

- ①受注者は、発注者が準備する下記の設備機器等を使用し、業務を履行すること。なお、端末に係わるトナー、証明書用の用紙、印鑑登録カード(原票、保護シールを含む)、受付番号札、請求書、パンフレットについては発注者が必要数を提供するが、その在庫管理は受注者が行い、委託業務に支障がないよう適切な時期にトナー等の提供を発注者に依頼すること。
- ②受注者は、業務の適切な運営のため、さらなる設備機器等が必要な場合は発注者と協議することができる。その結果、発注者からの追加設置が不可能な場合は、庁舎管理上の必要な手続を行った上で、受注者の負担により当該設備機器等を設置することができる。
- ③受注者は、当該設備機器等を委託業務上必要な場合に限定して利用すること。なお、目的外の利用や指定場所以外への持ち出しは禁止する。
- ④受注者は、利用する端末及び執務スペース、カウンター等を清潔かつ適正に管理すること。
- ⑤受注者の責任により本設備機器等を滅失又は毀損した場合は、損害を発注者に賠償しなければならない。

提供する機器・物品等	台 数
専用端末	基幹システム端末26台、戸籍システム端末3台、マイナポータル端末(個人番号カードの健康保険証利用登録支援業務で使用する端末)4台、統合端末7台、証明書郵送業務(電子申請)端末1台
プリンター	基幹システム用6台、戸籍システム用2台、ご遺族支援コーナー運営業務用1台
印鑑登録用ドットプリンター	2台
印鑑登録用スキャナー	2台
音声呼び出し機	4 式
契印器	1 台
レジスター	現金・キャッシュレス決済端末(自動つり銭機含む)2式
カウンター	証明交付窓口用1式、ご遺族支援コーナー運営業務用1式
電話(FAX は除く)	協議のうえ、必要に応じ決定
携帯電話(ワイヤレスイヤホン含む)	個人番号カード交付予約・問合せ受付・戸籍一括請求予約受付用5台、ご遺族支援コーナー受付用2台

※発注者が提供する機器やネットワーク環境等に受注者が準備した機器等を接続することは不可とする。

- ⑥受注者は、上記一覧に記載のないコピー機、パソコン、金庫、FAX 等の機器や、事務机、椅子、キャビネット、ロッカー、パーティション、カウンター(個人番号カード交付受付窓口用)等の什器、その他

消耗品等は受注者の負担で準備、管理を行うこと。なお、受注者が準備したパソコン等でインターネットへの接続が必要な機器については、発注者が使用する回線への接続は認められないため、必要に応じて無線等によるネットワーク環境を併せて準備すること（有線回線は敷設不可）。

2 運営業務

(1) 委託業務詳細

①申請等受付・作成・引渡し・手数料收受及び管理業務

※「引渡し、手数料收受及び管理」は、以降の②～⑦についても同様に取り扱うこと

《受付》

ア 申請等受付窓口にて、申請等を行う者（以下「申請者」という。）から提出された書類を確認の上、法令等並びに発注者が示す基準に則して請求権限の確認及び本人確認を行うこと。なお、確認の結果、申請等に応じられない場合は法令等並びに発注者が示す基準に則して説明を行うこと。

イ 書類の記載事項に不備がある際は確認説明の上で法令等並びに発注者が示す基準に則して加筆、修正を求めること。また、必要書類が不足又は不適当な時は、適宜補完、差替等を求めること。なお、発注者が対応すべき申請等があった場合は、適宜発注者へ引継ぐこと。

ウ 停電やシステム障害時は発注者が示す基準に則して申請者へ説明・案内を行うこと。

《作成》

申請等の内容及びその事由に基づき、別紙2「証明書等一覧」に掲げる各種証明書（以下「証明書等」という。）を間違いなく作成すること。なお、申請等の内容及びその事由と証明書等に記載された情報に矛盾が生じた場合は、再度確認し、矛盾が解消されたものに限り作成すること。また、作成した証明書等については、複数の従事者が申請者から提出された書類の内容と突合確認し、ミスを防止すること。

《引渡し》

申請等に係る交付窓口にて申請者を呼び出し、作成した書類について法令並びに発注者が示す基準に則して説明し引渡すこと。なお、引渡しにあたっては、必ず申請者の氏名と受付番号を確認し、誤交付を防ぐこと。

《手数料收受及び管理》

作成した書類に係る手数料を申請者に請求し、法令並びに発注者が示す基準に則して收受すること。現金等の收受については細心の注意を払い、誤収納を防止するよう努めること。なお、つり銭の準備は、受注者の責任で行い、適正に保管し事故防止に努めること。また、手数料の取扱いについては、別途「手数料の徴収事務委託契約」を発注者と締結すること。

《管理集計》

申請者が提出した書類は証明書等の内容別に集計し、件数、通数、決済種別（電子マネー等種別）・手数料、金額等を、收受した手数料は種別毎に集計し、発注者が指定する様式に記録して報告すること。

② 証明書郵送業務（税証明の郵送を除く）

受注者は、郵送及び電子申請による請求等については、開封から証明書発行、手数料収受及び管理、封入封緘、発送までを適宜行うこと。申請者から送付された書類等に不備・不足がある場合は、申請者に電話連絡等の上、補完を依頼すること。

③-1 電話予約業務（印鑑登録証明書及び住民票の写し）

受注者は、印鑑登録証明書及び住民票の写しの電話予約受付及び証明書作成を次のとおり行うこと。

ア 受付時間は、開庁日のうち、当日夜間分を平日 8 時 30 分から 16 時まで、翌日以降分を平日 8 時 30 分から 17 時までとすること。

イ 受取に関する案内（日程予約・場所・必要書類・手数料・時間等）を行うこと。

③-2 電話予約業務（戸籍一括請求）

受注者は、戸籍全部事項証明書等の電話予約受付及び証明書作成を次のとおり行うこと。

ア 受付時間は、平日 8 時 30 分から 17 時までとすること。

イ 受取に関する案内（日程予約・場所・必要書類・手数料・時間等）を行うこと。

④ 臨時運行許可申請受付、返納等に係る業務

ア 受注者は、申請等受付窓口にて、申請者から提出された書類等を確認の上、法令並びに発注者が示す基準に則して請求権限の確認及び本人確認を行うこと。

イ 受注者は、申請書類の記載事項に不備がある際は確認説明の上で適宜加筆、修正等を求めること。また、必要書類が不足又は不適当な時は、補完や差替え等を求めること。

ウ 受注者は、臨時運行許可番号標等については、法令の定めに従い、返納督促等を適切に行うこと。

⑤ 印鑑の登録及び廃止等に係る業務

ア 受注者は、発注者の登録又は廃止の決定を受け、大和市印鑑条例及び印鑑登録証明事務処理要領等に基づき入力、確認、登録証等の引き渡し、説明等を行うこと。また、照会書等の送付管理を行うこと。

イ 受注者は、訂正等の必要がある場合は、業務のやり直しを行うこと。

⑥ 住民異動届等の入力に係る業務

ア 受注者は、発注者が受理した届出書等の内容を総合行政システム等に入力する。入力確認帳票を出力し、届出書等と併せて審査担当の発注者職員へ回すこと。

イ 受注者は、訂正等の必要がある場合は、業務のやり直しを行うこと。

⑦ 地図販売業務

受注者は、地図の販売を求められた際、別紙2「証明書等一覧」に記載の地図を販売し手数料を収受すること。

⑧ 課内郵便物郵送業務・電話対応・各種書類等の引渡しに係る業務

ア 受注者は、市民課宛てに届く郵便物を回収し、開封及び担当に配布すること。また、市民課から発送する各種郵便物等を取りまとめ、発送に関する事務を行うこと。

イ 受注者は、電話による問合せがあったときには、本業務に係る内容について適切に案内するこ

と。なお、発注者に取り次ぎが必要な場合は、適切に引継ぐこと。

ウ 受注者は、届出等に伴う各種書類等を届出者に引渡すこと。なお、引渡しにあたっては、必ず届出者の氏名と受付番号を確認し、誤交付を防ぐこと。

⑨運営管理

ア 受注者は、定期的に現場の履行状況、現場管理責任者の運用管理状況、その他従事者の履行状況等を把握、管理し、必要に応じて適切な指導を行うこと。

イ 受注者は、個人情報、現金、その他システム等が適正な取扱、管理が実施されているか常に把握し、必要に応じて指導を行うこと。

ウ 現場管理責任者は、窓口の混雑状況に応じ柔軟な人員配置を行い、窓口の円滑な運営を図れるよう、副現場管理責任者、担当者へ適切な指導を行うこと。

⑩緊急時の対応

受注者は、業務で利用する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、業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対応策及び緊急時体制を整備すること。

⑪フロア案内業務

ア 受注者は、各種届書及び証明書等の交付請求書に関する記載補助を行うこと。

イ 受注者は、庁舎案内及び説明を行うこと。

ウ 受注者は、市役所 1 階市民課前待合の管理を行うこと。

⑫個人番号カード関連業務

ア 受注者は、業務遂行にあたり必要となる什器、コピー機、備品等（住民記録システム端末・住基ネット統合端末・ネットワーク回線、番号呼出機を除く）を準備すること。

イ 受注者は、フロア案内業務（個人番号カード関連手続きの仕分け）として、個人番号カードに係る手続内容及び必要書類の有無等を来庁者に確認し、下記のとおり対象窓口担当者へ引継ぐこと。なお、各窓口の改廃に当たっては、繁閑に応じて柔軟に対応すること。

・交付受付	:5 窓口設置
・券面変更・電子証明書発行受付	:3窓口設置
・電子証明書発行手続	:5 窓口設置
・券面変更・交付処理・券面変更に伴う電子証明書発行等手続	:市が設置運営
・暗証番号再設定受付	:1 窓口
・暗証番号再設定手続	:3 窓口
・個人番号カードの健康保険証利用登録支援	:2窓口設置

ウ 受注者は、個人番号カードの交付申請に係る案内（J-LIS への郵送申請や Web 申請）や、交付申請書の受付（申請時来庁方式・交付時来庁方式）を行うこと。なお、申請受付の際は、書類の記載内容等の確認を行うこと。また、申請時来庁方式で受け付ける場合は、法令に沿った本人確認や必要書類の提出を受ける等の対応を行うこと。

エ 受注者は、個人番号カードの交付に係る受付を行い、法令に沿った本人確認や必要書類の確認を実施したうえで、市の交付窓口へ引継ぐこと。なお、下記手続きにおいては、申請書自動

作成システム(マイナピット)を使用し、利用者の申請書作成支援を実施すること。

- ・個人番号カード返納届出
- ・個人番号カード一時停止解除届出
- ・個人番号カード在留期間更新に伴う有効期間変更申請
- ・個人番号カード紛失・廃止届出
- ・個人番号カード券面記載事項変更届出
- ・電子証明書新規発行／更新申請／失効申請
- ・電子証明書失効申請
- ・暗証番号再設定申請

また、国のシステムメンテナンス時やシステム障害時は、原則本人限定受取郵便の取り扱いで受け付けること。なお、個人番号カードを本人限定受取郵便の取り扱いで受け付けた場合は、通知書類を作成のうえ郵送すること。

オ 受注者は、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)から受領した個人番号カード及びカード発行一覧表を確認するとともに、交付前設定を実施すること。また、交付通知書類を作成のうえ郵送すること。

カ 受注者は、マイナポータルを利用した転出ワンストップサービス及び個人番号カードに係る一般的な問合せや申請状況の確認などの電話による問い合わせ対応を行うこと。なお、当該業務は、下記キと併せて同時3回線受電可能な体制を整えること。

キ 受注者は、個人番号カードに係る手続きの電話予約対応を行うこと。予約枠は1日あたり50～200枠程度とする(Webでの予約も可能)。なお、当該業務は、上記カと併せて同時2回線受電可能な体制を整えること。

⑬個人番号カードの健康保険証利用登録支援業務

受注者は、窓口にて個人番号カードの健康保険証利用登録支援及びその一般的な説明を行うこと。なお、対象者の想定数は、交付する個人番号カード数の概ね50%とする。

⑭ご遺族支援コーナー運營業務

ア 受注者は、ご遺族支援コーナーの利用を希望する住民からの予約の申出を電話及びWEBにより受け付けるものとする。

イ 受注者は、WEBによる予約システムに関して、住民の視認性や操作性等に配慮したシステムを選定し、運用開始に当たっては発注者の同意を得ること。

ウ 受注者は、住民からの予約がない場合であっても、利用を希望する場合は、その利用を妨げないものとする。

エ 受注者は、予約の状況を逐次把握することに努めるものとする。

オ 受注者は予約のあった住民に係る情報を庁内に共有し、必要となる手続きを予め把握するものとする。

カ 受注者はコーナー利用者が来庁された場合、必要となる庁内各課を利用者に案内し、手続きの支援を行うものとする。なお、コーナーの混雑時には、その限りではない。

キ 受注者は、利用者の手続き終了後、利用者に対してアンケートを実施し、集計結果をコーナー

運営の改善に活用するものとする。

ク 受注者は、コーナーの利用の状況を集計し、発注者が指定する様式に記録して報告するものとする。

なお、①～⑬の業務毎の履行日は下記とする。

業務 曜日	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧			⑨⑩	⑪	⑫			⑬
	証明交付		電話 予約	臨時 運行 許可	地図 販売	住民 異動 入力	印鑑 登録	課内 郵便 業務	電話 対応	各種 書類 引渡	管理 緊急 対応	フロア 案内	個人番号カード			健康保険証 利用登録
	窓口	郵送											窓口	コール センター	通知等 事務	
月～ 金曜日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
第二・第四 土曜日	○	×	×	×	○	○	○	×	○	○	○	○	○	×	×	○

※フロア案内を含む⑭ご遺族支援コーナー運営業務は、月～金曜日を履行日とする。

(2) 想定業務量

受注者は、月別の各業務内容に係る件数は、別紙3「令和5年度窓口業務実績」及び別紙4「マイナンバーカード交付状況」、別紙7「ご遺族支援コーナー運用実績」等から想定すること。ただし、マイナンバーカードの交付想定数は、一月あたり5,000枚程度とすること。業務内容ごとに処理すべき件数を認識し、繁忙時期も含め効率的・効果的かつ適切な業務を遂行すること。また、受注者は定期的な自己検査を行い、繁忙期も含め常に業務の質、精度の維持・向上に努めること。

(3) 報告及び成果物の納品等

受注者は、下記の事項について報告を行うこと。なお、受注者は、上記の報告書として市に電子データまたは印刷物を発注者に提出するものとする。

時期	報告内容	報告期限	主な検査項目
準備期間 終了まで	①業務実施手順書 ②セルフモニタリング評価水準 ③従事者名簿 ④想定される課題対応、事業主体としての管理・運用体制に係る計画書（作業工程・スケジュールの進捗を含む） ⑤手数料・つり銭等現金の管理体制に係る計画書 ⑥個人情報保護に関する誓約書 ⑦システム利用申請書 ⑧物品借用書・受領書 ⑨個人情報保護責任者及び連絡体制報告書	協議して 決定	●作業工程・業務体制・スケジュール（研修計画を含む） ●法的根拠 ●実用性

時期	報告内容	報告期限	主な検査項目
	⑩緊急時又は問題発生時の対応計画書及び連絡体制報告書 ⑪導入什器・機器等報告書 ⑫その他準備対応報告書(本仕様書に記載した内容以外に準備期間中に準備対応がある場合に提出) ※業務履行期間中に上記の報告内容に変更が生じた場合は、速やかにその内容を報告すること。		
運用 期間中 (日次)	①日次業務実績(対応件数、内容) ②請求書、申請書その他成果物 ③手数料	翌開庁日の午前10時まで(ただし、土は除く)	●処理件数、内容、当日の従事者一覧、問題点、改善策、来庁者からのご意見、ご要望、苦情対応等 ●(手数料)金額、請求書
(月次)	①月次業務実績 ②業務の運営管理に係わる報告 ③履行水準の達成状況 ④月毎の従事者シフト表※	完了後速やかに ※決定後速やかに	●処理件数、内容、収受金額、進捗状況、履行上の課題と対応計画 ●履行水準
(年次)	①年次業務実績 ②履行水準の達成状況 ③業務実績・翌年度の業務履行計画	完了後速やかに	●処理件数、内容、収受金額、進捗状況、履行上の課題と対応計画 ●履行水準 ●業務実績、課題、従事者育成、次年度の履行計画
(随時)	①トラブル対応報告 ②その他緊急の課題 ③マニュアルの内容等の確認(疑義があった場合) ④業務実施手順書等の更新 ⑤システム利用申請書 ⑥従事者名簿 ⑦満足度調査結果・改善計画 ⑧窓口運営に係る提案書	発生後速やかに	●トラブルや課題等の影響範囲、内容、対策、原因特定と解決策、発生防止策 ●手順書の更新状況 ●執務室に立ち入る従事者の把握及びシステム利用有無 ●来庁者の満足度向上、課題に対する改善策 ●社会情勢等に応じた有益な

時期	報告内容	報告期限	主な検査項目
			提案
契約 終了時	①物品返納書 ②業務引継ぎ書	協議して決定	●発注者からの貸与物品 ●返納時の破損・故障状況 ●引継ぎ内容

(4) 定例報告会

受注者は、発注者を交えた定例報告会を毎月10日までに開催すること。ただし、10日までに開催ができない明白な理由がある場合に限り、別途協議のうえ、調整するものとする。

(5) 成果物の検査

受注者は、必要に応じて委託業務実施中に発注者の中間検査を受け、業務完了後はその成果物について最終検査を受けなければならない。

(6) 加除・訂正等の対応

受注者は、提出物又は成果物について検査の結果、加除・訂正等の必要が生じたときは速やかに対応するものとし、それに要する経費は受注者の負担とする。

(7) 成果物の帰属

提出された成果物は発注者に帰属するものとし、受注者は、発注者の承諾なく第三者に貸与し、公表し、又は利用してはならない。ただし、従前より受注者が単独で著作権を有する著作物については、その著作権を受注者に留保するものとする。

3 運営管理業務

(1) 受注者は、最低月1回、現場のセルフモニタリングにより作業実施状況を確認し、必要に応じて指導を実施すること。なお、作業実施状況と指導についての結果を、発注者に報告すること。

(2) 受注者は、業務実施に必要な所管法、事務処理要領等に基づく業務研修、及び接遇・個人情報保護等に係る研修を随時実施すること。

(3) 受注者は、最低年1回、市民課来庁者(300人程度)の満足度調査(アンケート)を実施すること。なお、調査内容については、発注者と協議のうえ決定すること。また、調査結果、及び調査結果により明らかとなった課題等に係る改善計画を発注者に報告すること。

(4) 受注者は、最低年1回、当該委託業務及びその他市民課業務に係る業務改善等の提案を行うこと。提案の内容としては、同様業務における本市以外の受託先で蓄積したノウハウ等を収集したもの、国の新規施策や新規技術の導入等社会情勢に応じたもの、もしくは、更なる委託範囲の拡大による費用削減・業務効率化等、具体的な内容を示すとともに本市にとって有益な提案となるよう努めること。なお、当該提案の採用において、新たに費用が必要となる場合は、発注者と協議のうえ決定すること。

第3章 サービス水準

Ⅰ 履行水準

本業務における履行水準は、以下のとおり。

	項 目	履行水準
1	業務実施状況	●法や基準等に従い、適正かつ適切な業務処理を遅滞なく、受注者の責任において行われている。 ●発注者と受注者の役割分担を理解し、適切な業務引継ぎ等が行われている。
2	組織的な業務管理体制	●受注者による現場の管理監督体制が確保されている。
3	安定した従事者確保と適切な配置	●業務実施に必要な従事者の安定的な確保や、業務の進行状況、混雑状況に応じた配置が行われている。
4	教育体制	●各従事者の習熟度を把握し、業務実施に必要な教育や情報提供が十分に行われている。
5	個人情報保護	●事故の未然防止の取組が行われている。 ●事故発生時の対応マニュアル、緊急連絡体制が整備され、その内容が組織的な取り組みとなっている。 ●従事者への教育、訓練が行われている。
6	問題発生時の組織的な取組体制	●想定し得るリスクを考慮し、問題の未然防止の取組が行われている。 ●感染症の発症等により、市役所で取り組む事案（窓口の臨時運営体制等）があった場合、同調して運営ができる。 ●問題発生時の対応マニュアル、緊急連絡体制が整備され、その内容が組織的な取り組みとなっている。 ●従事者への教育、訓練が行われている。
7	市民サービス	●公平かつ親切な応対が行われている。 ●常に正確かつわかりやすい説明が行われている。 ●身だしなみや言葉遣い等が公共業務の従事者として適切である。
8	創意工夫	●効率的な運営手法や接遇スキルなど、民間事業者として有するノウハウを最大限に活用した運営がされている。 ●窓口業務等において、定期的に運営を見直し、発注者に対し新たな提案ができています。

2 モニタリング

受注者は、業務の適正な履行とサービスの質の維持・向上を目的として、業務の理解度等、現状の履行状況を的確に把握するためのモニタリングを実施すること。

(1) セルフモニタリング

受注者は、月ごとの業務実施状況及び履行水準の達成状況について、自己点検シートを作成し、発注者に提出すること。発注者は提出された自己点検シートに基づき、必要に応じ実地の確認を行い、業務実施状況及び履行水準についての評価を行うこと。また、受注者は、窓口で収集した意見、苦情、要望を統計し対応策を講じること。

(2) 発注者が行うモニタリング

発注者は、必要に応じて業務改善事項通知書を受注者に送付するものとする。受注者は、改善事項通知書に記載された事項についての改善策を業務改善計画書として提出し、発注者に了承を得ること。業務改善事項通知書に基づく改善終了後、速やかに業務改善報告書を発注者に提出すること。また、発注者は必要に応じて、情報端末に係るアクセスログに基づく調査を実施し、受注者は事実確認等に協力し、また当該事実に関する説明責任を負うものとする。

第4章 その他

1 業務の引継ぎ

受注者は、次期受注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次期受注者に対して業務の引継ぎを行うこと。発注者から引継ぎにかかる資料等の請求があった場合は、秘密保持契約の締結等の必要な対応の下、当該業務に使用する限りにおいて応じること。なお、発注者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。発注者は、受注者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受注者に対しその損害の賠償を求めることができるものとする。発注者は、受注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物等が発注者に業務の引継ぎができる状態に至っていないときは、受注者に対して、当該成果物等の引渡しに代えて当該契約の解除により発注者に生じた損害の賠償を求めることができるものとする。

2 危機管理

受注者は、業務履行に伴うリスクの想定と予防策等を講じること。また、従事者に対してその内容の教育を十分に実施し理解させたうえで業務を履行させ、また、その実施状況を管理すること。

- (1) 本業務の実施に当たっては、執務室への入退室を許可されたもののみに制限し、発注者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。なお、執務室への入退室申請は、従事者名簿の提出をもって申請とみなすものとする。
- (2) 電子データや帳票類をはじめ、委託業務履行上知り得た申請者等の個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損等の防止等、個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。
- (3) 受注者は、上記(1)(2)の他、システム端末や現金等の取扱いについても、来庁者からも疑念を持たれることのないよう、常に適正かつ慎重に取り扱い、必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。なお、管理体制等を定期的に把握し、また行動規範の教育を十分に実施し、その実施結果等について定期的に発注者に報告すること。

3 想定業務量の修正

本業務における想定業務量が、当初想定していた業務量と実績に大幅な差異が生じた場合は、速やかに発注者と協議を行い、問題の解決を図ること。

4 委託料の支払

本業務に係る委託料の支払は、運用開始翌月からの月払(36回払)とする。なお、委託料の請求にあたっては、事前に「第2章委託業務の詳細-2運営業務-(3)報告及び成果物の納品等」で示した成果物等を納品し、検査を受けること。

5 特記事項

(1) 業務監査等

- ①発注者が受検する業務監査については、従事者も監査受検者として協力すること。
- ②機器の定期保守やシステムの維持管理のためのシステム検証等については、従事者も協力すること。
- ③発注者が実施する防災訓練等については、従事者も協力すること。

(2) 環境方針

業務を履行するにあたり、発注者の「環境方針」の趣旨を理解し、次のとおり遂行すること。

- ①発注者への提出書類及び添付資料については、原則として再生紙を使用すること。
- ②施設内では、できる限りエレベーターを使わずに階段を利用すること。
- ③業務実施時に車両を使用する場合は、アイドリングストップの実施を徹底すること。
- ④「やまとEMS」に係る監査を市民課が受ける際には、従事者も監査受検者として、協力すること。

(3) 路上喫煙防止

- ①大和市路上喫煙の防止に関する条例の趣旨を理解し、遂行すること。
- ②業務を実施するあたり、「大和市ポイ捨て等の防止に関する条例」の趣旨を理解し遂行すること。
- ③従事者の喫煙については、発注者の規定に従うこと。

(4) 暴力団排除

「大和市暴力団排除条例」の排除事項に該当しないこと。

(5) 生体情報取得の承諾

受注者は、基幹システムのログイン認証の登録を行うため、生体情報（静脈情報等）を発注者が取得することを承諾するものとする。

(6) 受注者は「情報資産の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

以上