

豊中市窓口関連業務委託共通仕様書

1. 業務名

豊中市窓口関連業務

2. 委託の目的

窓口サービスにおいて、民間事業者が有するスキルやノウハウを最大限に活用することにより、企画立案や公権力の行使等の業務に直営の資源を集中し、効果的・効率的な市民サービスを実施するとともに、市民満足度の向上及び質の高い行政サービスを提供することを目的とする。

3. 対象業務の内容

- ①市民課・庄内出張所・新千里出張所窓口関連業務
- ②保険給付課・保険資格課窓口関連業務
- ③子育て給付課窓口関連業務
- ④市民税課窓口関連業務

※詳細は個別仕様書を参照

4. 契約期間等

契約締結予定日	令和4年（2022年）10月ごろ
契約期間	契約締結日から令和9年（2027年）12月31日まで
業務準備・引継ぎ期間	契約締結日から令和4年（2022年）12月31日まで
業務履行開始日	令和5年（2023年）1月1日
業務履行終了日	令和9年（2027年）12月31日

5. 履行場所

個別仕様書を参照

※ただし、業務開始後、組織、履行場所及びレイアウトを変更する場合がある。

6. 実施日時等

(1) 実施日

業務を実施する日は、次の①から③までのとおりとする。

①通常開庁日

通常開庁日とは、次に掲げる日を除く日とする。

- ・土曜日及び日曜日（休日開庁日及び臨時開庁日を除く。）
- ・「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
- ・年末年始（12月29日から1月3日まで）

②休日開庁日

豊中市休日窓口の実施に関する要領第3条第2号に規定する日（年間12日）とする。

③臨時開庁日

豊中市休日窓口の実施に関する要領第3条第1号に規定する日（年間4日）とする。

（2）窓口開庁時間

- ・通常開庁日 9：00から17：15まで
- ・休日開庁日 9：00から13：00まで
- ・臨時開庁日 9：00から13：00まで

※業務の履行時間は、窓口開庁時間並びに業務の実施にあたって、発注者が必要と認める準備及び整理等に要する時間とする。なお、昼休みの時間帯である12：00から12：45までの間も、業務は継続して実施すること。

（3）その他

- ①9：00までに受付準備（窓口・履行場所内の整理整頓、申込書等の帳票・文具の補充等）を完了すること。なお、受付準備中に市民対応が必要な場合は臨機に対応すること。
- ②窓口開庁時間終了時点で、窓口を利用者がいる場合は、当該利用者への対応及び業務整理（端末の終了、金銭の準備・保管、各種書類等の整理・補充、連絡調整等）が完了するまで業務を行うこと。
- ③窓口開庁時間内に受け付けた案件は、原則として当日中に対応すること。
- ④窓口受付等で一連の処理が窓口開庁時間外に及ぶものについては、窓口開庁時間に関わらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。
- ⑤収納を伴う業務を行う場合、つり銭を含む金銭の準備・保管を行うこと。
- ⑥発注者が設定するノー残業デー（原則、毎週水曜日）は、委託業務上必要な処理がある場合を除き、協力すること。

7. 業務履行にあたっての基本的な考え方

（1）事前準備

業務に混乱や市民サービス低下を招かないよう業務準備・引継ぎ期間の間に、従事者の確保や体制構築をはじめとした責任のある業務設計を行うとともに、従事者への研修等を実施することにより、業務の円滑かつ安定的な移行を実現させること。

（2）守秘義務

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、又は盗用してはならず、その職を退いた後も同様とする。

（3）資料等の適正な保管及び複製等の禁止

発注者から提供を受けた本業務に関する一切のデータ、資料及び帳票類等は、個人情報を含むものが多数あるため、鍵付きロッカーに収納する等、適切かつ厳重に保管することとし、受託業務以外での利用、履行場所からの持ち出し、複写及び複製をしてはならない。

（4）個人情報保護の徹底

受注者は、公共の業務に携わる重要性及び特定個人情報を含む個人情報（以下同じ。）を取り扱う重要性を十分に認識し、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」、「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（平成25年法律第27号）」及び

「豊中市個人情報保護条例（平成17年豊中市条例第19号）」を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備すること。

(5) 指揮命令系統の確立

受注者は、作業内容を十分に把握し、受注者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。

(6) 納入成果物

本業務における納入成果物等における提出の周期、期限及び方法は、別表【各種書類の納入期限等】のとおりとする。また、この成果物の一切の権利は、発注者に帰属するものとする。受注者は、発注者から納入成果物の内容に不備の指摘を受けた場合は、直ちに修正等の対応をしなければならない。なお、修正等に要する費用はすべて受注者の負担とする。

(7) コンプライアンスの徹底

受注者は、業務に関係する関係法令通知等を遵守し、業務を適切に行うこと。

(8) 適切な業務管理

受注者は、効率的、効果的かつ適切な業務を遂行するため、自らが毎月1回モニタリングを行うこと。

(9) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、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、市民の満足度の向上に努め、発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(10) 従事者の身だしなみ

受注者は業務を遂行するにあたり、従事者に市民の信用を損なわない業務に適した服装を着用させ、不快感を与えない身だしなみに努めること。また、受注者の負担で、その身分を明確にするための名札（統一された顔写真付きのもの）を用意し、来庁者が認識できるよう業務従事中は必ず着用すること。

(11) 危機管理

受注者の責務において、業務に関する安全対策に万全を期し、労働災害や来庁者が負傷する等の人的な事故（以下「人的事故」という。）防止に関して必要な措置を講じること。また、地震、津波、台風、洪水等の災害（以下「自然災害」という。）及び人的事故等の緊急事態が発生した場合の業務への影響を最小限にすることを目的として、事前に体制を整備し、発注者に報告すること。また、緊急事態発生時には、本業務の遂行に支障をきたすことがないよう、発注者と連携しながら対応策を講じること。

(12) 従事者への配慮等

受注者は、業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対し、法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に配慮するとともに、従事者の安全と健康を確保し、快適な職場環境の形成を推進するよう努めなければならない。また、発注者は、受注者の職場環境の整備に関して必要な協力を行う。

(13) 公正な取扱い

受注者は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公平・公正に取り扱わなければならない。

(14) 人権の尊重

受注者は、業務の実施にあたって人権を侵害することのないよう留意すること。

(15) 市民満足度の向上

受注者は、公平・公正・安心・安全・安定を基本とし、常に適切かつ迅速丁寧に対応し、サービスの質を高め市民満足度の向上に努めること。

8. 業務遂行体制

(1) 業務従事者の確保

- ①受注者は、業務を円滑に遂行するための要員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を整えなければならない。また、従事者に欠員が生じた場合は、直ちに交代要員を配置するなどして、委託業務に影響が生じることを無きよう、必要な措置を講ずること。
- ②特に業務運営開始当初や繁忙期、休日明けの開庁日及び繁忙時間帯については、従事者の業務習熟度等も勘案し、十分な体制を構築するよう特段の配慮を行うこと。
- ③受注者は従事者を直接雇用し、毎年度、業務の実施体制図及び従事者名簿を発注者に提出すること。なお、年度途中で従事者を新規採用した場合及び従事者が退職した場合は、その都度書面にて報告すること。また、従事者名簿及び新規採用又は退職の報告書には、氏名、氏名の読み仮名、担当業務、役職及び従事開始日又は退職日を記載すること。

(2) 統括責任者、副責任者及び業務責任者の配置

受注者は、円滑に本業務を遂行するため従事者の指揮監督、業務全般のマネジメント及び発注者との連絡調整等の業務について管理を行う統括責任者、統括責任者が不在の場合に統括責任者を代理する副責任者及び各業務における責任者として発注者との連絡調整等を行う業務責任者を下記のとおり選任し、発注者に報告しなければならない。なお、統括責任者、副責任者及び業務責任者は、実績や経験に基づき任務にふさわしい者を選任すること。

また、受注者は、統括責任者又は副責任者のいずれかを本委託業務における現場の管理監督責任者として、必ず各業務の履行場所に常駐させること（ただし、保険給付課・保険資格課窓口関連業務及び子育て給付課窓口関連業務における総合窓口の履行場所は除く。）。

業務名	統括責任者	副責任者	業務責任者
市民課・庄内出張所・新千里出張所窓口関連業務	1名	各1名 (合計3名)	市民課 3名 出張所 各2名 (合計7名)
保険資格課・保険給付課窓口関連業務	1名	1名	3名
子育て給付課窓口関連業務	1名	1名	3名
市民税課窓口関連業務	1名	2名	任意

※発注者及び受注者が協議のうえ、人数を増員することができる（減員は不可）。

※統括責任者及び副責任者は名札等により役職が明確にわかるようにすること。

(3) 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マニュアル等の記載内容等を理解し、窓口対応及びシステム操作等担当業務を的確に行える担当者を配置すること。

9. 事前の準備

(1) 打合せ会の開催

受注者は、契約締結後すみやかに、業務における引継ぎ方法、実施方法及びスケジュール等に関する打合せを発注者で行うこと。

また、受注者は業務準備・引継ぎ期間に各準備・引継ぎ作業に関する進捗状況等を発注者に報告するため、発注者と打合せを行うものとする。なお、受注者は打合せ会終了後に、議事録を作成し発注者に提出すること。

(2) 業務準備計画書の作成

受注者は、事前の準備作業について作業内容の詳細及びスケジュールを定め、業務準備計画書（全体スケジュール、作業項目別スケジュール等を含む。）及び業務体制図を発注者に事前に提出すること。

(3) 履行場所での業務引継ぎ

受注者は、業務準備・引継ぎ期間において、本業務の流れや端末操作等を理解するため、従事者の一部又は全部を実際に配置した履行場所で業務引継ぎを十分に行うこと。なお、履行場所での業務引継ぎについては、運用開始時に市民サービスに影響を及ぼさないよう、引継ぎに最適な期間、人数及び手法等を契約締結後速やかに協議し、発注者及び受注者が合意のうえ決定するものとする。

(4) 業務実施計画書の作成

受注者は毎年度、本業務の内容を把握し、作業工程、人員配置、書類管理及び業務で使用する各種書類の様式準備等の業務の運営に必要な業務設計を行い、業務実施計画書としてまとめること。なお、受注者は、プロポーザル参加時に提出された企画提案書類の内容を発注者と協議し、必要に応じて変更を行ったうえで、最終的に実施を決定した事項を業務実施計画書に盛り込むこと。

(5) 業務マニュアル

発注者は受注者に業務マニュアルを提供するものとする。受注者は、法令改正、運用変更及び組織改編等により業務内容の変更等があった場合は、発注者が提供する資料に基づき、適宜・適切に業務マニュアルを見直し、内容の修正を行い発注者に提出すること。

ただし、変更したマニュアルの内容が不十分であると発注者が認めた場合は、受注者において修正を行ったうえで、再度提出し発注者の検査を受けること。

(6) 事前研修の実施

受注者は、業務履行開始日までに従事者に対して、関係法令、情報端末機器の操作、業務の処理手順、接遇、人権、個人情報保護、守秘義務、危機管理及びその他発注者が必要と認める研修を実施すること。なお、発注者は、研修を実施する前に「事前研修実施計画書」を提出し、研修終了後に「事前研修実施報告書」を発注者に提出すること。

10. 業務遂行

(1) 従事者研修

① 定期的な研修実施

受注者は毎年度、人権研修、危機管理研修、個人情報保護研修及び接遇研修に加えて、業務の遂行に必要な知識を習得するための業務研修を複数回行い、常に従事者の能力向上に努めなければならない。なお、受注者は、研修を実施する前には「研修実施計画書」を提出し、研修後は「研修実施報告

書」を提出すること。また、研修に係る費用は受注者の負担とする。

②新規従事者の研修

受注者は、新たに業務に従事する従事者に対して、業務従事前に入権研修、個人情報保護及び守秘義務等の教育・研修を行うこと。なお、研修後は研修実施について報告すること。また、研修に係る費用は受注者の負担とする。

(2) 業務実績の報告

受注者は、業務日報、業務実績や業務運営状況等を記載した業務月報及び業務年間報告書を作成し、発注者に提出するものとする。また、従事者の勤務ローテーション表を毎月作成し、発注者に提出するものとする。

(3) 会議

受注者は、業務の進捗状況、サービスレベルの達成状況、課題管理票による課題の整理及び業務改善の提示等を行うため、発注者を交えた下記の会議を開催すること。

①定例連絡会議（毎月1回15日頃）

業務の報告、履行確認等

②業務課題検討会議（随時）

業務遂行上の課題等に対する実務的な協議・検討等

※定例連絡会議と同時開催も可とする。

③臨時会議（随時）

その他緊急を要する事項の協議・検討等

なお、受注者は①から③までの会議終了後に議事録を作成し発注者に提出すること。

(4) 処理期限

業務内容における処理期限は、個別仕様書に定める。ただし、定めのないものについては原則、即日処理すること。

(5) 発注者が貸与する業務システム及びシステム機器

①発注者が貸与する業務システム及びシステム機器は、個別仕様書に定め、原則として受注者に供用する。

②受注者が業務システムを使用するにあたり発注者が必要であると認める場合は、システム事業者とプログラムやシステム設計書等の知的財産権の使用にかかる覚書を締結しなければならない。

③個別仕様書に定める業務システム、機器及びシステム端末ログイン用カードについては、委託業務上必要な場合に限って使用することとし、目的外の使用や執務室及び保管場所以外への持ち出しを禁止するとともに、適切に取り扱うこと。

④発注者は、端末操作にあたってのユーザーIDを従事者名簿に基づき、従事者1人につき1つのIDを貸与することとする。なお、受注者は、貸与されたID等を他人に開示又は漏えいすることの無いように適切に管理すること。

⑤受注者は、従事者が退職・異動等により従事しなくなった場合は、発注者に対し速やかに報告しユーザーIDを返却しなければならない。

⑥業務端末の保守については発注者が行うものとする。ただし、障害等が生じた場合、その障害等が受注者の故意又は重大な過失による場合は、その損害相当分の費用については受注者の負担とする。

⑦受注者の故意又は重大な過失により端末機等を滅失又はき損した場合は、損害を発注者に賠償しな

ければならない。

- ⑧システム障害等により端末機が使用できない場合は、発注者と協議し、発注者の指示に従って対処するものとする。

(6) 事務機器及び物品・消耗品等

委託業務に係る事務機器及び物品・消耗品等の準備は、原則、市民が使用するものについては発注者が、受注者が使用するものは受注者が準備することとする。ただし、個別仕様書において発注者が準備するとした事務機器は除く。

なお、市民が使用する物品・消耗品・請求用紙等は発注者が調達し、受注者が設置又は補充するものとする。

①発注者が準備するもの

ア 事務機器

- ・個別仕様書を参照
- ※複写機及びファクシミリは発注者と共用

イ 物品・消耗品

- ・証明書等作成用紙
- ・窓口備付用証明書等請求書用紙
- ・コピー用紙（使用は、本人確認及び入力確認等の市民が行う手続きに関するものに限る。）
- ・市民が使用する筆記具等の文具

ウ 電話（電話機・電話回線・電話料金）

- ・委託業務遂行に必要な範囲の使用に限る。

エ 光熱水費

- ・受注者が業務を実施するために必要な光熱水費

②受注者が用意するもの

ア 事務機器

- ・管理業務等に必要パソコン、タブレット端末、プリンタ及びシュレッダー等

イ 物品・消耗品

- ・コピー用紙（上記 10.（6）①イ以外の管理業務に関するもの）
- ・受注者が使用する筆記具等の文具

ウ 電話（電話機・電話回線・電話料金）

- ・従事者間及び受注者の事業所との連絡のための携帯電話（以下「連絡用携帯電話」という。）

③受注者自らが事務機器及び物品・消耗品等を持ち込む場合は、下記のアからキまでの事項に留意すること。

ア パソコン、タブレット端末、プリンタ、シュレッダー及び連絡用携帯電話等の機器の持込み又は撤去を行う場合は、事前に発注者へ報告し、承認を得ること。

イ 携帯電話、スマートフォン（連絡用携帯電話は除く。）、デジタルカメラ等の情報端末及びU S Bメモリ等の記録媒体は、一切持ち込んではならない。

ウ 持ち込んだ事務機器及び物品・消耗品の管理を徹底すること。なお、発注者はこれらの紛失、盗難及び破損等の一切の責任を負わない。

エ 持ち込んだパソコンを外部へ持ち出す際は、事前に発注者へ報告を行い、承認を得ること。

- オ 受注者自らが用意する事務機器については、発注者のネットワーク回線に接続してはならない。
- カ 受注者が用意するパソコン等の端末で、個人情報（従事者の個人情報であって労務管理上必要なものは除く。）を取り扱わないこと。ただし、発注者が個人情報を取り扱う必要があると認められた場合は、その限りではない。
- キ 事務機器の持込みにあたっては、利用目的を明確にし、情報管理の対策を徹底すること。また、適正に利用されているかを毎月確認し発注者へ報告するとともに、必要に応じて、発注者による利用状況の確認を受けること。

（７）法令改正、制度改正及び組織改編等に伴う仕様の変更等

委託業務の内容において、法令改正、制度改正、業務システム等の導入及び組織改編等により合理的な範囲で取扱い方法又は仕様の変更が必要となった場合は、発注者及び受注者が協議のうえ取扱い方法又は仕様を変更することとし、受注者の負担によりこれを処理するものとする。

また、発注者が窓口サービスを取り巻く環境の変化に伴い、業務内容又は履行場所の変更もしくは新たな業務を実施する場合は、発注者及び受注者が協議のうえ、取扱い方法又は仕様変更の協議に対応するものとする。

（８）事故報告

受注者は、情報漏えい及び重大な事務処理誤り等の事故（以下「事務処理事故」という。）並びに公金の紛失、盗難、徴収誤り等の事故（以下「現金事故」という。）並びに人的事故が発生した場合は、直ちに発注者に口頭で報告を行ったうえで、発注者が必要と認める場合は事故報告書（発生年月日・時刻、内容、対応、原因の分析、今後における防止策等）を提出すること。

また、自然災害等により正常な業務運営ができない状況に至ったときは、直ちに発注者に口頭で報告を行ったうえで、速やかに書面により報告書（発生年月日・時刻、内容、対応、原因の分析、今後における防止策等）を提出すること。

（９）情報セキュリティの徹底

受注者は、下記①から⑩のとおり情報セキュリティの措置を徹底しなければならない。

- ①情報保護管理責任者を選任し、発注者に「情報保護管理責任者届」を提出すること。（契約書第12条第2項 再掲）
- ②履行場所への入退室ができる者を、その許可を受けた者のみに制限し、受注者があらかじめ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。
- ③電子データ、帳票類及び窓口対応等により知り得た市民等の個人情報について、情報の漏えい、滅失、き損及び流出等を防止し、その他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。
- 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、発注者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、本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本業務にかかる制度や基本的な考え方を熟知し、本業務の進め方、業務システムのパスワードの適切な管理等の情報セキュリティ対策及び個人情報を取り扱う上での留意点と保護対策等が記載された業務マニュアルを基に、採用時及び定期的に従事者への研修を実施すること。
- ⑥従事者に対して、守秘義務違反に関する責任及び罰則の内容を周知徹底すること。

- ⑦情報セキュリティに関する内部監査を定期的実施し、発注者に報告すること。
- ⑧従事者全員分の守秘義務遵守に関する誓約書を、業務実施前に発注者へ提出すること。
- ⑨新たな従事者を配置する場合は、本業務に従事する前に守秘義務遵守に関する誓約書を発注者へ提出すること。
- ⑩従事者は、執務従事時間中において履行場所にデジタルカメラ、携帯電話（連絡用携帯電話は除く。）及びその他情報漏えいにつながる可能性があるものを持ち込んではいない。

(10) 実施状況の公表等

- ①受注者は、業務の実施状況を公表するときは、あらかじめ、発注者の承認を受けなければならない。
- ②受注者は、業務の実施が、第三者の特許権、著作権及びその他の権利に抵触するときは、受注者の責任において、必要な措置を講じなければならない。

(11) 再委託

- ①業務の一部についてやむを得ず第三者に再委託する必要があるときは、あらかじめ、再委託する事業者（以下「再委託事業者」という。）の名称、再委託の内容、再委託金額及び再委託先の管理方法等を具体的に記載した書類を発注者に提出して、発注者の承諾を得なければならない。ただし、再委託事業者の再委託は認めない。
- ②発注者が簡易な業務（複写、文書作成、印刷、製本及び資料整理等の個人情報を含まない。）の再委託であると認める場合は、発注者の承諾を必要としない。なお、簡易な業務の再委託をする場合は、事前に発注者に報告すること。
- ③受注者が業務を再委託する場合は、再委託事業者に対して契約の内容を確実に履行させるため、契約書を締結するなどして相手方との契約関係を明確にしておくこと。また、再委託事業者に対して適切な指導及び管理の下に業務を実施し、再委託事業者の行為は受注者が一切の責任を負い、本業務において受注者の義務とされている事項には、その責めを免れないものとする。
- ④再委託事業者は、「豊中市入札参加停止基準（平成7年6月1日制定）」に基づく入札参加停止期間中の者又は「豊中市発注契約に係る暴力団等排除措置要綱（平成24年2月1日制定）」に基づく入札参加除外措置を受けている者であってはならない。
- ⑤再委託した場合は、契約書等の写しを発注者に提出すること（ただし、同項②に定める簡易な業務の委託は除く。）。

(12) 勧誘等の禁止

受注者は、本業務を実施するにあたって、自らのPR、有償サービス等の利用促進、勧誘等の営業活動、又は金品もしくは役務の提供の要求を行ってはならない。

(13) 苦情等の対応

受注者が行う業務に関する苦情及びトラブル（以下「苦情等」という。）についての対応は、受注者で責任をもって行い、その内容については発注者に随時報告を行うとともに、原因の究明を行い、再発防止策を明確にすること。また、苦情等の対応で発注者と協議が必要なもの、又は発注者で対応が必要なものは、統括責任者又は副責任者から発注者へ協議及び引継ぎすること。なお、報告は、迅速な対応が求められることから口頭による報告を基本とするが、発注者より書面での報告を求められた場合は、書面にて報告を行うこと。

(14) 損害賠償

- ①受注者は、受注者が起因する人的事故、事務処理事故及び現金事故等に対して、一切の責任を負うも

のとする。

- ②受注者が、故意又は重大な過失によって契約内容に違反し、発注者に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として発注者に支払わなければならない。
- ③受注者が、本業務の実施において、受注者の責めに帰すべき事由により、第三者に損害を与えたときは、受注者は損害を賠償しなければならない。
- ④発注者が受注者の責めに帰すべき事由により発生した損害について第三者に賠償したときは、発注者は受注者に対して、賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

(15) 不可抗力の免責

受注者は、受注者の責めに帰することができない事由により本業務の全部又は一部の実施が、遅延又は不能となった場合は、発注者との協議により、その責を免れる場合がある。

(16) 保険への加入

受注者は、業務上の各種リスクを想定し、損害賠償保険等に加入して不測の事態に備えるものとする。なお、業務履行開始までに損害賠償保険等の加入状況を、発注者に報告すること。

(17) 業務従事者等の雇用の安定化

市民サービス向上及び正確な事務処理には、業務習熟度及び従事者の安定した雇用が大きく影響することから、受注者は、雇用に関する関係法令を遵守し、従事者の雇用の安定化に努めること。

(18) その他

- ①業務の概要は、個別仕様書に定めるものとする。なお、業務工程上、交付決定等の法律上の判断行為等公権力の行使にあたる業務については、本業務の対象外とし、本業務と明確に分離する。
- ②本業務を遂行するにあたり、個別の事務処理に発注者の判断を必要とする場合は、統括責任者、副責任者又は業務責任者から発注者へ引継ぐものとする。
- ③e L T A X、住民基本台帳ネットワークシステム及び情報提供ネットワークシステムを使用する業務は、本業務の対象外とする。

11. サービスの質・精度の維持・向上のための取り組みについて

受注者は、11. (2) ③に記載のサービスレベルの履行状況及び委託期間中に履行した内容について報告し、業務実施状況及び11. (2) ①に記載の履行すべき水準（以下「履行水準」という。）についてモニタリング及び自己評価（以下「自己モニタリング」という。）するものとする。

(1) 窓口利用者アンケートの実施

サービスレベルの達成状況の確認及び市民の意見を把握して業務に反映することにより、窓口サービスの向上を図るため、窓口利用者のアンケートを毎年度、1回以上実施するものとする。

ただし、業務委託の初年度（令和4年度）は、この限りではない。

- ①実施時期は、概ね10月から12月中に行うものとする。ただし、最終年度（令和9年度）は概ね9月から11月中に行うものとする。
- ②受注者は、アンケートの実施結果（自己評価を含む。）を書面にて発注者に報告すること。
- ③アンケートは下記の項目を基準に受注者が作成して、発注者の承認を得るものとする。
 - ア アンケートの回答は、「良い」「どちらかといえば良い」「普通」「どちらかといえば悪い」「悪い」の5段階評価とする。

イ アンケート項目

- ・従事者の接遇（言葉使い、態度、身だしなみ等）
- ・説明のわかりやすさ
- ・待ち時間、総合満足度
- ・その他、発注者又は受注者が必要と認める事項

(2) 履行水準及びサービスレベルの設定

①履行水準

下記の評価項目についてモニタリングを行う。

評価項目	履行水準（チェック項目）
執行体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> ● 人員・体制等は適切であるか。 ● 仕様書等に記載の処理期限等が遵守され、遅滞なく履行されているか ● 統括責任者等が業務の目的・内容等を理解し、従事者への指導等が行われているか ● 責任者が不在にならないよう、履行場所に統括責任者又は副責任者が配置されているか ● マニュアルに基づき、担当者の属人的な業務遂行に頼らず日常業務を遂行しているか ● 法改正等によりマニュアル変更の必要が生じた場合、適正に改訂等が行われているか
マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ● 企画提案書及び仕様書等に基づき、計画及び目標等を定めた事業実施計画書が作成され、当該計画に沿った業務が遂行されているか ● 課題としている事項が「課題管理表」等により管理され、それに基づき対応策を講じているか ● 事故、諸課題の進捗状況、業務履行状況等について、発注者と円滑に連絡調整が行われているか ● 情報紛失の防止、労働安全衛生、働きやすい環境づくり等の観点から、履行場所の整理整頓が行われているか
従事者への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 従事者への研修が適正に行われているか ● 従事者に必要な情報提供が行われているか ● 従事者に対する人材育成や職場活性化に向けて、従事者の働きがいをもつための工夫や配慮がされているか
危機管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ● 危機管理に関するマニュアルが整備・更新され、緊急時の体制が維持されているか ● 緊急事態があった場合において、危機管理に関するマニュアルに基づき対応し、混乱はなかったか ● 従事者へ緊急事態を想定した研修及び訓練が行われているか
個人情報保護・ 公金取扱い	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人情報に関するマニュアルが整備・更新され、個人情報が適正に取り扱われているか ● 従事者へ個人情報に関する研修が行われているか ● デジタルカメラ・USB メモリ等の持ち込み禁止事項が遵守されており、また、承認を得て持ち込んだ機器を適正に利用しているか ● 個人情報が記載された書類、システム ID 及びパスワードなどの関連情報が適正に管理されているか ● 公金取扱いに関する手順書が整備及び周知され、公金が適正に取り扱われているか
市民サービス	<ul style="list-style-type: none"> ● 身だしなみや言葉使いが適切で、親切かつ迅速な対応が行われているか ● 来庁者等のクレームや意見・要望への対応は適切に行われているか ● 窓口利用者アンケート調査結果や来庁者等の声を踏まえ、サービス向上に向けた取組みが行われているか

- 業務に対する、業務改善や事務効率化に向けた取組みが行われているか

② 履行水準の評価

履行水準の評価は下記のとおり 3 段階評価とする。評価方法は、チェック項目、評価項目の順に評価を行い、評価項目を集約した総合評価を行うものとする。

《評価》

A…優れている（サービス水準の向上、制度・しくみ・体制が確立、かつ実行されており履行状況が大変優れている）

B…問題がない（サービス水準の維持、仕様書どおり履行されている）

C…改善を要する（サービス水準の低下、履行されていない、業務に大きな影響を与える課題がある）

③ サービスレベル

サービスレベルにおいて、確保すべきサービスレベル及び最高評価サービスレベルは下記のとおりとし、企画提案書類で示された提案内容について受注者と発注者で合意することとする。受注者は合意した内容についてサービスレベルに関する合意書を作成し、発注者に提出すること。なお、委託期間中に、合意した内容に影響のある業務内容の変更がある場合及び、各年度に前年度の実績を踏まえてサービスレベルを変更する必要があると発注者が認めた場合は、必要に応じて見直しを行うことができる。

《サービスレベル》

サービスレベル 評価項目	モニタリング周期	確保すべき サービスレベル	最高評価 サービスレベル
ア 処理誤り率	毎日測定 年算定	個別仕様書参照	個別仕様書参照
イ 市民満足度	年測定	65%以上	80%以上
ウ 個人情報 の漏えい・紛失 件数	随時測定 年算定	0件	—
エ 現金事故	随時測定 年算定	0件	—

※ただし、上記以外で評価項目の追加について、個別仕様書に定めることができる。

ア 処理誤り率

処理誤りとは、受注者が作成した証明書や、システムの入力処理等について、発注者の審査により処理の誤りを指摘され、差戻連絡票により差し戻されたものをいう。なお、処理誤り件数の計測は、差戻連絡票の数等により行う。

(算定式)

処理誤り率 (%) = 処理誤り件数 ÷ 処理件数 × 100

※処理件数とは、申込又は届出入口した件数をいう。

イ 市民満足度

(窓口利用者アンケートの有効回答数)

設問ごとの回答数1,000件以上

(算定式)

市民満足度(%) = 各設問の「良い」「どちらかといえば良い」の合計 ÷ 各設問の回答数の合計 × 100

ウ 個人情報の漏えい・紛失件数

個人情報の保護は、本業務の根幹にかかわるものであり、個人情報の取扱いには最善の注意を払うことを求めるものであることから、確保すべきサービスレベルは0件とする。

エ 現金事故(子育て給付課窓口関連業務は除く。)

公金の取扱い、保管管理については、最大限の注意をはらい、厳正に管理することを求めるものであることから、確保すべきサービスレベルは0件とする。

④モニタリング等の実施

ア 受注者によるモニタリング等

受注者は、毎月自己モニタリングを行い、その結果を発注者に報告するものとする。また、サービスレベルの達成状況については、毎月及び年度ごとに集計し報告するものとする。

イ 発注者による月次モニタリング

発注者は、受注者の自己モニタリングの結果報告に基づき、業務実施状況及び履行水準について月次モニタリングを行う。なお、受注者は、発注者の月次モニタリングの実施にあたって必要な説明又は調査の申出があった場合は、合理的な理由がある場合を除き、その申出に応じなければならない。

ウ 発注者による臨時モニタリング

受注者は、発注者から臨時モニタリングの実施にあたって必要な説明又は調査の申出があった場合は、合理的な理由がある場合を除き、その申出に応じなければならない。

エ 発注者による年次評価の実施

発注者は、月次モニタリング結果の集積及び4月1日から翌年3月31日まで年間のサービスレベルの達成状況をもとに、各年度末に年次評価を行う。なお、受注者は、発注者の年次評価の実施にあたって必要な説明または調査の申出があった場合は、合理的な理由がある場合を除き、その申出に応じなければならない。

⑤附属機関等によるモニタリング等

ア 附属機関によるモニタリングは「豊中市外部活力導入モニタリングおよび評価の指針」を準用して実施する。

イ 受注者は、前項の実施に必要な法人関係、財務関係、労務関係及び事業関係等の書類及びデータを必要部数発注者に提出するものとする。

ウ モニタリングは、書類及びデータ並びに受注者へのヒアリング並びに現場確認・調査等により行う。

エ 受注者は、第三者機関(附属機関を含む。)によるモニタリングの実施にあたって必要な説明又は調査の申出があった場合は、合理的な理由がある場合を除き、その申出に応じなければならない。

⑥立ち入り調査及び現場確認等

発注者が履行確認又は本業務の適正かつ確実な実施を確保するため必要があると認めるときは、受注者に対し、質問及び実施状況等の報告並びに受注者の事務所等の施設立ち入り検査並びに帳簿及び書類等の検査をすることができる。

⑦改善勧告等

発注者は、確保すべきサービスレベルを下回ったとき、発注者が実施する評価において評価項目単位で「C」があるとき又はその他発注者が必要と認める場合は、改善業務、改善内容及び改善期限等を記載した「改善勧告書」により改善勧告を行うことができる。

⑧改善への取り組み等

ア 改善計画の提出

受注者は、「改善勧告書」による改善勧告を受けた場合、その対応策を検討し、「改善計画書」を発注者へ提出するものとする。発注者が「改善計画書」における改善内容が不十分であると認めたときは、受注者に対し「改善計画書」の変更を求めることができる。また、受注者は「改善計画書」に基づき改善措置を講じたうえで、発注者に対して「改善報告書」を提出するものとする。なお、改善措置に要する費用は受注者の負担とする。

イ 改善状況の確認

発注者は、受注者から「改善報告書」により改善報告を受けたときには、「改善計画書」のとおり改善されていることを確認する。なお、発注者が、「改善計画書」のとおり改善されていないと認める場合は、改善指示を行う。

ウ 財務上の対応（年次）

補正支払額については、下記「(減点加点ポイント一覧表)」中の各「状況」に応じた減点ポイントと加点ポイントとの合計で決定するものとする。

ただし、受注者の責めに帰すべき事由により業務の一部あるいは全部が停止した場合は、不履行となった業務に対する費用相当分を委託料から減額するものとする。

なお、加点ポイントは、減点ポイントと相殺することができるが、加点ポイントによる委託料の増額は行わない。また、加点ポイント及び減点ポイントは年度ごとに集計し、ポイントの繰り越しはしない。

(減点加点ポイント一覧表)

状況	減点ポイント	加点ポイント
サービスレベルにおいて確保すべきサービスレベルを下回った場合（年次）	- 1 ポイント （項目ごと）	
サービスレベルにおいて最高評価レベルを上回った場合（年次）		+ 1 ポイント （項目ごと）
不測の事態に対して影響を最小限に食い止めた場合		+ 1 ポイント （一件ごと）
履行水準において評価項目単位で「C」がある場合（年次）	- 5 ポイント （一件ごと）	
履行水準において評価項目単位で「A」がある場合（年次）		+ 1 ポイント （項目ごと）

改善勧告を行っても正当な理由なく改善が認められない場合	-4ポイント (一件ごと)	
-----------------------------	------------------	--

⑨委託料の計算方法及び支払方法

- ア 委託料を基本部分（90％）と補正部分（10％）に区分する。
- イ 毎月支払の委託料は、基本部分により支払う。各年度最終月の委託料は、基本部分に補正部分を加えて支払うものとし、補正部分の支払額（補正支払額）は当該契約年度の実績（減点ポイントの年度集計）をもとに決定（計算方式は下記のとおり）する。
- ウ 確保すべきサービスレベルを下回った場合において、やむを得ないと発注者が認める原因により減額の対象となる事態が生じた場合、又はあきらかに受注者の責めによらない原因によって減額の対象となる事態が生じた場合は、減額を行わないものとする。
- エ 減額分を超える金額の不履行による損害が発生した場合は、発注者は、当該超過損害の賠償を受注者に対して請求するものとし、受注者はこれに応じるものとする。
- オ 不法行為による損害が生じた場合は、別途請求する。
- カ 令和4年度は、サービスレベルの達成結果を委託料に反映しない。

《委託料の計算方法》

毎月 年間委託料×90％÷12月

各年度最終月 上記の額+年間委託料×10％×補正率

減点ポイントの合計	補正率
減点ポイントなし	100%
1ポイント	98%
2ポイント	95%
3ポイント	85%
4ポイント	75%
5ポイント	65%
6ポイント	55%
7ポイント	45%
8ポイント	30%
9ポイント	15%
10ポイント以上	0%

1.2. その他

(1) 契約終了時の業務の引継ぎ

- ①受注者は契約期間満了又は契約解除により契約が終了した場合（以下「契約終了時等」という。）は、本業務に関し、供用を受けた施設、機器及び資料等を遅滞なく、発注者に返還しなければならない。なお、供用を受けたものが滅失又は損傷等がある場合は、受注者がパソコンやデスク等の動産についてはその損害を賠償し、施設等の不動産については、受注者の負担において原状回復するものとする。

- ②本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、次期受注者が円滑に業務を行えるよう十分な引継ぎを行うこと。その際、発注者及び次期受注者が委託業務に関する資料等の請求をした場合は、受注者は、受注者の権利、競争上の地位及びその他正当な利益を害するおそれがあると発注者が認めた場合を除き、すべて応じるものとする。
- ③次期受注者から、業務引継ぎに係る端末操作等の研修依頼があった場合は、受注者と次期受注者で実施日等を協議して、実施すること。ただし、当該研修の実施が業務に支障をきたすと発注者が認める場合は、この限りでない。
- ④受注者は、次期受注者が速やかに処理を開始できるように、契約終了時等に処理が完結又は一部完結していないもの若しくは将来に処理が必要となるものの、進捗状況及び事務の種類等を明確にした業務引継書を作成し、発注者に提出すること。
- ⑤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ものとする。
- ⑥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。
- ⑦契約を解除した場合に、契約解除の時点で成果物等が発注者に引継ぎできない場合は、発注者は受注者に対して、当該成果物等の引渡しに代えて、損害の賠償を求めることができる。

(2) 補則

この仕様に定めのない事項又はこの仕様に疑義が生じた事項については、必要に応じ発注者及び受注者が協議してこれを定めるものとする。なお、ここに記載されていない事項であっても、本業務に付随して当然必要と認められるものについては、受注者の負担によりこれを処理するものとする。