窓口業務の包括的業務委託事業仕様書

1 目的

本委託事業は、市民課及び保険年金課の窓口における各種届書及び申請書の受付、各種証明書等の 作成及び引渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び 向上を図ることを目的とする。

2 業務内容

受託事業者に委託する業務の詳細は「窓口業務の包括的業務委託事業仕様書 別紙1」のとおりとする。

- (1) 市民課及び保険年金課共通業務
 - ① 【一般共通業務】
 - ア 問い合わせに関する応答業務
 - イ 業務環境の準備及び撤収に係る業務
- (2) 市民課業務
 - ① 【証明書発行関係業務】
 - ア 各種証明等に関する業務
 - イ 印鑑の登録に関する業務
 - ウ 通知カード及び個人番号カードに関する業務(交付に関する業務は除く)
 - エ 手数料の徴収及び収納に関する業務
 - オ 住民基本台帳カードに関する業務
 - ② 【住民異動届入力関係業務】
 - ア 住民異動届に基づく住民記録システム入力業務
 - イ 住民異動届に基づく転出証明書の作成業務
 - ウ 住民基本台帳法第9条1項通知に基づく住民記録システム入力業務
 - ③ 【戸籍総合システム入力関係業務】
 - ア 戸籍の記載等に関する業務
 - イ 戸籍の附票の記載等に関する業務
 - ウ 返信された送達確認はがきの戸籍総合システムへの入力に関する業務
 - エ 戸籍届書に基づく人口動態調査票作成に関する業務
 - オ 相続税法第58条通知作成に関する業務
 - カ その他、戸籍総合システム入力及び関連業務遂行上の行為又は補助的業務
 - ④ 【通知カード及び個人番号カード交付関係業務】
 - ア 返戻通知カード交付に関する業務
 - イ 個人番号カード交付に関する業務
- (3) 保険年金課業務
 - ① 国民健康保険部門
 - ア 【資格関係業務(窓口受付)】

- (ア) 国民健康保険の資格取得、資格喪失、及び住所変更等の各種届出に関する業務
- (イ) 国民健康保険被保険者証(高齢受給者証)の再交付に関する業務
- (ウ) 国民健康保険資格状況証明書の交付に関する業務
- (エ) 退職被保険者・被扶養者異動届出に関する業務
- (オ) 修学中の被保険者の特例の届出に関する業務
- (カ) 遠隔地被保険者の届出に関する業務
- (キ) 住所地特例の届出に関する業務
- (ク) 特定同一世帯及び特定継続世帯所属者の届出に関する業務
- (ケ) 旧被扶養者減免の届出に関する業務
- (コ) 非自発的失業者軽減の届出に関する業務
- (サ) 送付先変更の届出に関する業務
- (シ) 簡易所得申告書の届出に関する業務
- (ス) 口座振替依頼書の受領に関する業務
- (セ) 還付通知書の受領に関する業務
- (ソ) 窓口配布用チラシの配架その他の付帯業務

イ 【資格関係業務(郵送申請受付)】

(ア) 国民健康保険の資格喪失の届出に関する業務

ウ 【資格関係業務(内部業務)】

- (ア) 国民健康保険被保険者証(高齢受給者証)の年次更新に関する業務
- (イ) 国民健康保険被保険者証(高齢受給者証)の月次更新に関する業務
- (ウ) 退職被保険者から一般被保険者への月次更新に関する業務
- (エ) 郵送した国民健康保険被保険者証(高齢受給者証)の日次返便管理業務
- (オ) 郵送した国民健康保険被保険者証(高齢受給者証)の年次返便管理業務
- (カ) 生活保護の受給・廃止に関する入力業務
- (キ) 退職被保険者・被扶養者異動に関する入力業務
- (ク) 修学中の被保険者の特例に関する入力業務
- (ケ) 遠隔地被保険者に関する入力業務
- (コ) 住所地特例に関する入力業務
- (サ) 特定同一世帯及び特定継続世帯所属者に関する入力業務
- (シ) 送付先変更に関する入力業務
- (ス) 旧被扶養者減免に関する入力業務
- (セ) 非自発的失業者軽減の届出に関する入力業務
- (ソ) 75歳到達資格喪失に関する入力業務
- (タ) 簡易所得申告書に関する入力業務
- (チ) 資格適用適正化調査に関する補助業務
- (ツ) 職権による資格喪失に関する補助業務

エ 【資格関係業務(その他)】

- (ア) 国保給付窓口への案内
- (イ) 後期高齢者医療窓口への案内

- (ウ) 国民年金窓口への案内
- (エ) 住民登録窓口への案内
- (オ) 市県民税窓口への案内
- (カ) 納税管理窓口への案内
- (キ) 諸税納付窓口への案内
- (ク) 各種医療助成窓口への案内
- (ケ) 平塚年金事務所への案内
- (コ) 窓口受付で受理した届出書、申請書等の編綴
- (サ) 窓口受付で受理した届出書、申請書等の製本
- (シ) 窓口受付で受理した届出書、申請書等の保管
- (ス) 窓口受付で使用する届出書、申請書等の在庫管理
- (セ) 窓口受付で使用する届出書、申込書等の印刷依頼と補充

オ 【給付業務(窓口受付等)】

- (ア) 療養費(海外療養費・移送費を除く)・高額療養費・高額介護合算療養費・食事差額 等の申請受付に関する業務
- (イ) 葬祭費・出産育児一時金の申請受付に関する業務
- (ウ) 不当利得(資格喪失後受診)等に係る書類の受領に関する業務
- (エ) 人間ドック結果、特定健診診査票の受付に関する業務
- (オ) 人間ドック助成金の申請受付に関する業務
- (カ) 診療報酬明細書の受付・集約に関する業務
- (キ) 限度額適用認定証の申請受付、作成、交付及び再交付に関する業務
- (ク) 限度額適用・標準負担額減額認定証の申請受付、作成、交付及び再交付申請に関する業務
- (ケ) 特定疾病療養受領証の申請受付、交付、再交付申請作成及び交付に関する業務
- (コ) 特定健康診査の受診券の新規発行、再発行に関する業務
- (サ) 窓口業務のシステムの準備等その他の付帯業務

カ 【給付業務(郵送申請受付関連)】

- (ア) 高額療養費の申請受付に関する業務
- (イ) 葬祭費・出産育児一時金の申請受付に関する業務
- (ウ) 特定健康診査の受診券の申請受付に関する業務
- (エ) 特定健康診査受診勧奨通知、医療費通知、ジェネリック通知医薬品差額通知、減額 査定通知の発送に関する業務
- (オ) 高額療養費支給申請書の封入封緘に関する業務

キ 【保険税関係業務(窓口受付)】

- (ア) 国民健康保険の納税通知書及び納付書の再交付に関する業務
- (イ) 国民健康保険の納付済額確認書の事前交付及び再交付に関する業務
- (ウ) 国民健康保険税の試算に関する業務
- (エ) 簡易所得申告書の届出に関する業務
- (オ) 郵送した国民健康保険税納税通知書の月次返便管理業務

- (カ) 郵送した国民健康保険税納税通知書の年次返便管理業務
- ク 【保険税関係業務(内部業務)】
 - (ア) 所得照会結果に関する入力業務
 - (イ) 簡易所得申告書に関する入力業務
- ケ 【保険税関係業務(その他)】
 - (ア) 国民健康保険税の試算に関する問い合わせ対応業務
 - (イ) 国民健康保険の納付済額確認書の事前交付及び再交付に関する問い合わせ対応業務
- ② 後期高齢者医療部門
 - ア 【資格業務(窓口受付)】
 - (ア) 資格取得 (変更・喪失) 届出に関する業務
 - (イ) 住所地特例(適用・変更・終了)届出に関する業務
 - (ウ) 基準収入適用申請に関する業務
 - (エ) 保険証等再交付申請の受付及び保険証等の交付に関する業務(負担区分変更に伴う ものも含む)
 - (オ) 限度額適用・標準負担額減額認定申請及び特定疾病認定申請受付及び証交付に関する業務
 - (カ) 送付先変更の届出の受付に関する業務
 - (キ) 短期証交付に関する業務
 - イ 【資格業務(関連業務)】
 - (ア) 資格取得・喪失処理に関する業務
 - (イ) 住所地特例処理に関する業務
 - (ウ) 基準収入額適用申請に関する業務
 - (エ) 被保険者証、限度額適用・標準負担額認定証、特定疾病療養受領証の交付に関する 業務
 - (オ) 送付先設定の届出の入力に関する業務
 - (カ) 短期証交付に関する業務
 - ウ 【給付業務(窓口受付)】
 - (ア) 療養費(海外療養費・移送費を除く)・食事生活療養費の支給申請に関する受付業務
 - (イ) 高額療養費・高額介護合算の支給申請に関する受付業務
 - (ウ) 葬祭費の支給申請に関する受付業務
 - (エ) 郵送による上記給付申請受付業務
 - エ 【給付業務(関連業務)】
 - (ア) 療養費(海外療養費・移送費を除く)・食事生活療養費申請の端末入力・内容確認及 び搬送業務
 - A 療養費申請は地方単独事業振替対象者の確認を含む
 - (イ) 高額療養費・高額介護合算申請の端末入力・内容確認及び搬送業務
 - (ウ) 葬祭費支給申請の端末入力・内容確認及び搬送業務
 - オ 【保険料徴収・賦課業務(窓口受付)】
 - (ア) 保険料の内容説明・照会及び試算に関する受付業務

- (イ) 口座振替依頼書の受付に関する業務
- (ウ) 特別徴収・普通徴収切り替え申請の受付に関する業務
- (エ) 被扶養者であったことの軽減申請受付に関する業務
- (オ) 納付書・納付済額確認書・納付方法変更申出書の受付・交付・再交付に関する業務
- (カ) 還付請求書及び還付加算金請求書の受付に関する業務

カ 【保険料徴収・賦課業務 (関連業務)】

- (ア) 保険料決定通知書及び納付書(年齢到達・更生分)の封入封緘に関する業務
- (イ) 所得照会書(賦課資料)の入力・内容確認及び発送業務
- (ウ) 口座振替依頼書の封入封緘、入力及び内容確認業務
- (エ) 返便物の管理及び公示送達に関する業務
- (オ) 督促・催告に関する封入封緘に関する業務
- (カ) 還付者引き抜き及び封入封緘業務
- (キ) 還付決定者の還付情報入力及び書類整理(綴り)業務
- (ク) 特別徴収者の還付先関係(年金機構及び個人)情報入力業務

3 実施期間

契約予定日	平成30年度中	
業務準備期間	契約日から最長平成31年8月31日まで	
業務開始日	業務開始日は、各業務別に受託者と協議を行い	
	決定するが、平成31年9月1日を越えないも	
	のとする。	
業務終了日	平成36年3月31日	

4 実施日時

(1) 実施日

本業務を実施する日は、次の①~③に該当する日とする。

- ① 平日(ただし、「国民の祝日に関する法律」(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日を除 く。)
- ② 毎月第4十曜日
- ③ 受託事業者の勤務を要しない日において窓口を開設する場合は、その開設日(ただし、「平塚市の休日を定める条例」(平成元年条例第3号)に規定する12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。)

(2) 実施時間

本業務を実施する時間は、原則として次の ① ~ ③ のとおりとする。

① 平日

午前8時30分から午後5時15分まで(窓口の開設時間は午前8時30分から午後5時まで)

② 毎月第4土曜日

午前8時30分から午後0時30分まで(窓口の開設時間は午前8時30分から正午まで)

③ 受託事業者の勤務を要しない日において窓口を開設する場合の開設日 実施日時は前月末までに平塚市と協議の上、決定するものとする。

ただし、上記実施時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、平 塚市と予め協議の上、平塚市が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。

5 実施場所

本業務を実施する場所は、次のとおりとする。

神奈川県平塚市浅間町9番1号 平塚市役所本館 1階 市民課 及び 保険年金課

6 本委託事業に求められるサービス水準

(1) 満たすべきサービス水準

本委託事業に求められるサービス水準は次のとおりとする。

① 市民満足度調査

市民満足度はアンケートによるものとし、年2回以上実施するものとする。アンケートの様式は次の項目を参考に受託者が作成し、内容については、事前に平塚市の承認を得るものとする。

なお、初回アンケートは、平塚市の現状を把握するために、サービスイン前に1度実施する こと。

また、アンケート項目の参考は次のとおり

- ア 窓口表示のわかりやすさについて
- イ 申請書等の書きやすさについて
- ウ 窓口業務従事者の接遇について
- エ 説明のわかりやすさについて
- オ 待ち時間について
- ② 業務改善提案件数

業務上の様々な観点について調査を行い、市民サービスの向上と効率的な業務運営に向けて、 本委託事業遂行上の業務改善提案を行い、実施すること。

また、業務改善提案については、本市の職員との連携が必要な提案も可とする。

なお、平塚市による業務改善措置の勧告に対応する業務改善報告については対象外とする。 業務改善提案による改善策の実施結果及び効果については、改善の結果が効果的であったの かを測定し、結果を平塚市に報告すること。

項目	測定指標	
市民満足度調査	目標とする市民満足度	80%以上
業務改善提案件数	業務改善提案の年間提案件数	4 件以上

③ 業務別誤謬割合

ア 市民課業務

業務	測定指標
証明書発行関係業務	業務内容に定めるすべての処理における誤謬率 0.5%未満
住民異動届入力関係業務 戸籍総合システム入力関係業務 通知カード及び 個人番号カード交付関係業務	業務内容に定めるすべての処理における誤謬率 1%未満

イ 保険年金課業務

業務	測定指標	
【国民健康保険部門】		
資格関係・賦課関係業務	業務内容に定めるすべての処理における誤謬率	0.5%未満
給付業務	業務内容に定めるすべての処理における誤謬率	1 %未満
うち入力業務	業務内容に定めるすべての処理における誤謬率	0.5%未満
【後期高齢者医療部門】		
資格業務	業務内容に定めるすべての処理における誤謬率	0.5%未満
給付業務	業務内容に定めるすべての処理における誤謬率	1%未満
保険料業務	業務内容に定めるすべての処理における誤謬率	0.5%未満

(2) 満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告

サービス水準が上記で定められた要求水準に達しない場合、平塚市は受託事業者に対し原因の分析、課題の抽出、改善策の策定等必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。

受託事業者は、平塚市から勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果 について書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種経費は受託 事業者の負担とする。

7 納期

各業務を遂行する上で満たすべき納期を原則次のとおり定める。なお、記載されていない納品期限 に関しては、平塚市と協議の上決定すること。

(1) 市民課

	業務	納 期
証明書発行関連業務	受付業務	即時
	作成業務	(ただし、住民異動や戸籍届出に伴う申請
	交付業務	については、入力完了後とする。)
郵送請求業務	速達(午後5時までに届いたもの)	即日
	個人請求及び職務上請求	到達日を含めて2日以内
	第三者請求及び公用請求	到達日を含めて4日以内
27/2011代末分		(ただし、業務実施日以外は換算しない。ま
		た、請求書類等の不備により保留にする場
		合はこの限りではない。なお、一括で大量の
		請求により期間内に発送することが困難な
		場合には別途協議するものとする。)
	住民記録システム入力業務	即時
		(ただし、住民基本台帳法第9条1項通知
住民異動届関連業務		に基づく入力分は、この限りでない。)
	転出証明書の作成業務	即時
	戸籍届書入力業務	引き渡しが午前の場合:当日午後5時まで
戸籍関連業務		引き渡しが午後の場合:翌営業日午後1時
		まで
	附票記載業務	通知到着日の翌営業日午前中
	人口動態関連業務	保健所提出日の午前中
	相続税法第58条通知作成業務	税務署提出日の2週間前
通知カード関連業務	受付業務	
	内務	即時
	交付業務	
	再送依頼処理業務	即日
個人番号カード関連業務	受付業務	HUTT
	内務	即時

(2) 保険年金課

(2) 休陕平並誅		
【国民健康保険部門】	JA 377	.u.1 \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\
	cha W. 764	
証明書発行関連業務	窓口業務	即時
資格関連業務	出力業務	即日
賦課関連業務	交付業務	
	窓口受付業務	即時
給付業務	郵送申請受付関連業務	即日
	うち各種申請書入力等	受付翌日まで
【後期高齢者医療部門】		
	窓口業務	即時(ただし、住民異動・負担区分変更・資
資格業務 (窓口受付)	出力業務	格取得 (変更・喪失) 等による各種証更新に
	交付業務	伴う交付は後日の処理とする。)
		入力・出力業務・交付業務は即日(ただ
		し、上記の後日交付に関する処理について
		は、各種証データが作成され次第、即時交
	入力・出力業務	付する)
資格業務 (関連業務)	交付業務	
具俗未幼 (肉)	搬送業務	搬送業務は搬送予定日の前日まで
		(書類受付月の翌月の搬送予定日前日)
		(年次での書類一斉勧奨等により一括で大
		量の書類受付があり、期日内に搬送するこ
		とが困難な場合は、別途協議する。)
給付業務 (窓口受付)	窓口業務	即時
	搬送業務	搬送予定日の前日まで
		(書類受付日の同一週の搬送予定日前日。
		なお、搬送予定日当日の受付分は翌週の搬
給付業務 (関連業務)		送予定日前日までとする。)
		(年次での書類一斉勧奨等により一括で大
		量の書類受付があり、期日内に搬送するこ
		とが困難な場合は、別途協議する。)
保険料業務 (窓口受付)	窓口業務	即時
保険料業務 (関連業務)	封入封緘業務	発送予定日の前日まで
	引き抜き及び封入封緘(還付 1/年)	情報引き渡しから4日以内
	入力及び書類整理(還付先情報 1 /月)	情報引き渡しから 20 日以内
	入力業務(還付先決定情報 1/月)	情報引き渡しから5日以内
	発送業務	即時
	返便管理業務	即日

8 実施体制

受託事業者は、本委託事業を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の 変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

(1) 統括責任者の配置及び業務

受託事業者は、統括責任者を配置し、平塚市の管理者との窓口となり本委託事業全体の管理 を行わせること。

統括責任者に求められる知識・能力及び経験は次の① ~ ④ のとおりとする。

- ① 統括責任者は、本委託事業全般を統括・掌握するとともに、平塚市との調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行う能力を有すること。
- ② 統括責任者は、社会保障・税番号制度、住民情報、国民健康保険及び後期高齢者医療を取り扱う事務等の知識を有すること。
- ③ 統括責任者は、個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いに関する知識を有すること。
- ④ 統括責任者は、業務責任者及び業務従事者に対する労務管理、フォロー、業務指導を行い、 業務全体を遂行するマネージメント能力を有すること。
- (2) 業務責任者の配置

受託事業者は、業務現場の各業務に業務責任者を常時配置し、各業務の指揮管理を行わせる こと。また、業務責任者の不在時にその任にあたる副業務責任者を1名以上選任し、配置する こと。

業務責任者に求められる知識・能力及び経験は次の① ~ ③ のとおりとする。

- ① 業務責任者は、個人情報の適正な取扱いに関する知識を有すること。
- ② 業務責任者は、業務従事者の取りまとめ業務を行う能力を有すること。
- ③ 業務責任者は、戸籍及び住民基本台帳業務並びに国民健康保険業務及び後期高齢者医療業務 について、2年以上の業務経験があり、関係法令等を十分に理解し、精通していること。
- (3) 業務責任者の業務
 - ① 業務責任者は、次の ア ~ カ に掲げる業務を実施すること。
 - ア 平塚市との連絡調整
 - イ 各種報告書の提出
 - ウ 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置
 - エ 業務従事者に対する指揮・監督
 - オ 業務従事者に対する指導及び教育
 - カ トラブル発生時における対応及び報告
 - ② 業務責任者は平塚市との情報共有について月に1回の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する平塚市からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。
- (4) 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、次の ① ~ ④ に掲げる報告書等を作成し、平塚市に提出すること。

① 事業計画書

任意の書式により、本委託事業を円滑に実施するために必要な事項を取りまとめた事業計画 書を契約締結までに提出すること。

② 業務計画書

任意の書式により、当該業務を円滑に開始するための事前研修、業務実施に係る組織体制、 業務引き継ぎに関する手順等に関する履行計画等が記載された業務計画書を各業務委託開始 日の2か月前までに報告すること。

③ 業務従事者名簿

任意の書式により、統括責任者及び業務責任者(副業務責任者含む)、業務従事者の氏名等が 記載された名簿を各業務委託開始日の1か月前までに報告すること。

④ 業務報告書

ア 日次報告

毎日作業終了後、業務日報として報告すること。

イ 月次報告

月間業務実績、月間サービス水準の達成状況、業務履行上の課題等を業務月報として翌月 10日まで報告すること。

ウ 年次報告

年間業務実績、年間サービス水準の達成状況、研修内容及び実績等を業務年報として翌年度4月15日までに報告すること(ただし、契約満了の日においては、契約満了日の会計年度分となる業務月報を取りまとめて、年度末に報告すること)。

エ 随時報告

トラブル発生時の内容報告、緊急課題の報告、業務履行に係る協議事項の報告、改善策の 立案・提示、業務従事者交代報告等を事件発生後速やかに報告すること。

9 受託事業者の責務

- (1) 守秘義務及び個人情報の取扱い
 - ① 受託事業者は、本委託事業の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」(平成 15 年法 律第 57 号)及びその関連法令、「平塚市個人情報保護条例」(平成 19 年条例第 13 号)並びに 「平塚市個人情報保護条例施行規則」(平成 19 年規則第 48 号)を遵守すること。
 - ② 受託事業者は、プライバシーマーク(JISQ15001)及びISMS(JISQ27001又はISO/IEC27001) の認証を受けていること。
 - ③ 受託事業者は、本委託事業で取り扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、本委託事業の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本委託事業が終了(解除の場合を含む。)した後においても同様とする。
 - ④ 受託事業者は、統括責任者、業務責任者及び業務従事者と本委託事業の契約終了後及び退職後においても、有効な個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに平塚市へ提出すること。なお、業務開始後に、統括責任者、業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを平塚市へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

① 受託事業者は、本委託事業で取り扱う個人情報等を記録した届書、通知書等(以下「届書等 |

という。)について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

② 受託事業者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(3) 情報機器等の持込み制限

受託事業者は、統括責任者、業務責任者及び業務従事者、またその関係者に関わらず情報端末(携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。)及び記録媒体(USBメモリ等)(以下「情報端末等」という。)の無断持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告の上、事前に平塚市の許可を得て使用することとする。なお、次の①~②についても留意すること。

- ① 受託事業者は、許可を得て持ち込んだ端末のネットワーク接続を必要とする場合、平塚市と 予め協議の上接続すること。
- ② 受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所については、平塚市と協議の上決定すること。
- (4) 統括責任者、業務責任者及び業務従事者の服装等

受託事業者及び統括責任者並びに業務責任者は業務従事者の服装等に対し、次の①~③のと おり教育指導等の適切な措置を講じること。

- ① 勤務時間中においては、受託事業者において用意する名札の着用を義務付けること。
- ② 本委託事業は市民への窓口対応があることから、平塚市の定める「服装・身だしなみガイドライン」を参考に、風紀信用等を損なうことのないよう節度ある服装・身だしなみを心掛けること。
- ③ 勤務時間中の喫煙は禁止する。また、休憩時間においても、指定の喫煙場所で喫煙すること。

(5) 障害者に対する合理的配慮

受託事業者及び統括責任者、業務責任者並びに業務従事者は、本委託事業の履行において、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(平成 25 年法律第 65 号) 第 10 条の規定に基づいて定める平塚市の義務(障害者に対する合理的配慮の提供)に関して、平塚市に代わって実施することとする。この場合において、受託事業者及び統括責任者、業務責任者並びに業務従事者は平塚市の定める「平塚市障がいを理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」(平成 28 年 4 月 1 日制定)の各規定に留意し、障害者に対する合理的配慮を提供しなければならない。

(6) 平塚市環境マネジメントシステムひらつかエコモードの履行

受託事業者及び統括責任者、業務責任者並びに業務従事者は「平塚市環境マネジメントシステムひらつかエコモード」の要求事項に規定された各種項目を、誠実に履行するものとする。

(7) 暴力団等排除に係る解除

平塚市は、警察本部からの通知に基づき、受託事業者が次の①~④のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。この場合において、解除により受託事業者に損害が生じても、平塚市はその損害の賠償の責めを負わないものとする。

- ① 受託事業者が、「平塚市暴力団排除条例」(平成23年条例第9号。以下本条において「条例」という。)第2条第5号に定める暴力団経営支配法人等と認められるとき、又は受託事業者及び役員等、受託事業者の本委託事業に対する執行権やそれに類する権限を保有する者が、条例第2条第2号に定める暴力団員又は第4号に定める暴力団員等(以下「暴力団員等」という。)と認められるとき。
- ② 受託事業者が、「神奈川県暴力団排除条例」(平成22年神奈川県条例第75号。以下「県条例」という。)第23条第1項に違反したと認められるとき。
- ③ 受託事業者が、県条例第23条第2項に違反したと認められるとき。
- ④ 受託事業者又は役員等、受託事業者の本委託事業に対する執行権やそれに類する権限を保有する者が、暴力団員等と密接な関係を有していると認められたとき。

以上の規定により、平塚市が契約を解除した場合においては、受託事業者は、契約金額の10分の1に相当する額を平塚市に違約金として、平塚市の指定する期間内に支払わなければならない。

(8) 暴力団等からの不当介入の排除

- ① 受託事業者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から不当に介入を受けた場合は、遅滞なく平塚市に報告するとともに所轄の警察署に通報し、捜査上の必要な協力をしなければならない。
- ② 受託事業者は、暴力団又は暴力団員等から不当に介入を受けたことにより、履行期限に遅れが生じるおそれがある場合は、平塚市と履行期限に関する協議を行わなければならない。
- ③ 受託事業者は、暴力団又は暴力団員等からの不当な介入による被害を受けた場合は、その旨を直ちに平塚市に報告するとともに、被害届を速やかに所轄の警察署に提出しなければならない。

10 統括責任者、業務責任者及び業務従事者に対する研修

受託事業者は、統括責任者、業務責任者及び業務従事者に対し、本委託事業の開始前及び業務開始後には定期的に、本委託事業を実施するために必要な知識を習得するための研修(服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等)を行い、本委託事業の質の維持及び向上に努めること。

11 使用することができる設備、機器等

受託事業者が使用することができる設備、機器等は「窓口業務の包括的業務委託事業仕様書 別紙2」のとおりとする。

12 引継ぎ

(1) 平塚市及び現行の事業者からの引継ぎ

平塚市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受託事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本委託事業を新たに実施することとなった受託事業者は、本委託事業の開始日までに、業務 内容を明らかにした書類により、平塚市から業務の引継ぎを受けることとする。 (2) 本委託事業終了の際に受託事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

平塚市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託事業者及び次回の受託事業者に対して 必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本委託事業の終了に伴い受託事業者が変更となる場合には、受託事業者は、当該業務の開始 日までに、業務引継書及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、次回の受託事業者に対 し、引継ぎを行うこととする。

なお、業務の引継ぎに際し、平塚市又は平塚市が指定する者からの資料等の請求については、 平塚市と受託事業者との協議のうえ、受託事業者の不利益になると平塚市が認めた場合を除き、 受託事業者はこれに全て応じるものとする。

13 緊急時の対応

- (1) 受託事業者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、平塚市と協議のうえ、業務開始 前に内容についての承諾を受けること。
- (2) 緊急を要する場合は、受託事業者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく平塚市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

14 再委託

受託事業者は、本委託事業の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての本委託事業の遂行に支障が生じない範囲で、平塚市に事前の書面による了承を得たうえで、本委託事業の一部を再委託することができる。

15 参考基礎数值

「窓口業務の包括的業務委託事業仕様書 別紙3」のとおり。

16 委託料の支払方法

委託料の支払いは、初期導入費用及びサービスインまでの間に発生した経費をサービスイン後に 一括して支払うものとする。なお、それ以降の期間は契約期間満了月までの月払いとする。受託事 業者は、平塚市から当該月の業務確認を得た後、当該月の委託料の請求を平塚市所定の手続により 行うこと。平塚市は、当該請求のあった日から30日以内に委託料を支払うものとする。

17 その他

本仕様書に定めのない事項については、平塚市と協議の上、決定することとする。

以上