

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、マイナンバー推進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、マイナンバー推進課及び保険年金課共通業務

- 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
- ウ 各業務システムの端末操作時に発生したエラー等の問題に係る業務
- エ 窓口における外国語対応に関する業務
- オ 窓口の案内に関する業務

(2) 市民課業務

ア 【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) 手数料の徴収及び収納に関する業務
- (エ) 住民基本台帳カードに関する業務
- (オ) 個人番号カードに関する業務(異動に伴うものに限る。)

イ 【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に関する業務
- (イ) 住民異動届に基づく転出証明書の作成に関する業務
- (ウ) 住民基本台帳法第9条第1項通知及び第9条第2項通知に基づく住民記録システム入力に関する業務

ウ 【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) 戸籍届書等のイメージ登録に関する業務
- (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) 戸籍届出に基づく本人確認通知作成に関する業務
- (キ) 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

(3) マイナンバー推進課業務

ア 【個人番号カード関係業務】

- (ア) 個人番号カードの再交付申請に関する業務
- (イ) 個人番号カードの交付申請書に関する業務
- (ウ) 個人番号カードの紛失、廃止に関する業務
- (エ) 個人番号カードの返納に関する業務
- (オ) 個人番号カードの一時停止解除に関する業務
- (カ) 個人番号カード及び電子証明書の暗証番号に関する業務
- (キ) 個人番号指定請求に関する業務

イ 【個人番号カード交付関係業務】

- (ア) 個人番号カード交付に関する業務
- (イ) 個人番号カード交付予約の管理に関する業務

ウ 【個人番号カード及び電子証明書の新規発行、更新関係業務】

- (ア) 個人番号カード更新に係る業務
- (イ) 電子証明書の新規発行、更新に係る業務
- (ウ) 電子証明書更新予約の管理に関する業務

(4) 保険年金課業務

ア 国民健康保険部門

(ア)【資格関係業務(窓口受付)】

- a 国民健康保険の各種届出に関する業務
- b 国民健康保険の各種証の交付・再交付に関する業務
- c 国民健康保険の各種証明書の交付・再交付に関する業務
- d 国民健康保険税の一部届出に関する業務
- e 国民健康保険税の口座振替に関する業務
- f 個人番号カードの保険証利用に関する支援業務
- g オンライン資格確認に関する管理業務

(イ)【資格関係業務(郵送申請受付)】

- a 国民健康保険の各種届出に関する業務
- b 国民健康保険の各種証の交付・再交付に関する業務
- c 国民健康保険の各種証明書の交付・再交付に関する業務

(ウ)【資格関係業務(内部業務)】

- a 国民健康保険の各種届出に関する入力業務
- b 国民健康保険の各種証の管理に関する業務
- c オンライン資格確認に関する管理業務

(エ)【資格関係業務(その他)】

- a 各種関連窓口への案内
- b 窓口受付で受理した届出書、申請書等の編綴、製本、保管
- c 窓口受付で使用する届出書、申請書等の在庫管理

(オ)【給付業務(窓口受付)】

- a 国民健康保険の各種給付申請に関する業務
- b 不当利得に関する業務

- c 診療報酬明細書の受付・集約に関する業務
- (カ)【給付業務(郵送申請受付)】
 - a 国民健康保険の各種給付申請に関する受付・封入封緘等業務
 - b 診療報酬明細書の受付・集約に関する業務
- (キ)【保険税関係業務(内部業務)】
 - a 所得照会結果に関する業務
 - b 簡易所得申告書に関する業務
- イ 後期高齢者医療部門
 - (ア)【資格業務(窓口受付)】
 - a 後期高齢者医療の各種申請・届出に関する業務
 - b 後期高齢者医療の各種証の交付・再交付に関する業務
 - c 後期高齢者医療の各種証明書の交付・再交付に関する業務
 - d 個人番号カードの保険証利用に関する支援業務
 - e 市・神奈川県後期高齢者医療広域連合が発送する通知物等に関する業務
 - (イ)【資格業務(郵送申請受付)】
 - a 後期高齢者医療の各種申請・届出に関する業務
 - (ウ)【資格業務(内部業務)】
 - a 後期高齢者医療の各種申請・届出に関する入力業務
 - b 資格関係書類の搬送準備業務
 - (エ)【資格業務(その他)】
 - a 各種関連窓口への案内
 - b 窓口受付で受理した届出書、申請書等の編綴、製本、保管
 - c 窓口受付で使用する届出書、申請書等の在庫管理
 - (オ)【給付業務(窓口受付)】
 - a 後期高齢者医療の各種給付申請に関する業務
 - b 市・神奈川県後期高齢者医療広域連合が発送する通知物等に関する業務
 - (カ)【給付業務(郵送申請受付)】
 - a 後期高齢者医療の各種給付申請に関する業務
 - (キ)【給付業務(内部業務)】
 - a 後期高齢者医療の各種給付申請に関する入力業務
 - b ご遺族サポートコーナー利用予約に係る調査業務
 - c 給付関係書類の搬送準備業務
 - (ク)【保険料徴収・賦課業務(窓口受付)】
 - a 後期高齢者医療保険料の各種申請・届出に関する業務
 - b 2期以上の滞納がある被保険者の市職員への引継ぎ業務
 - c 市が発送する通知物等に関する業務
 - (ケ)【保険料徴収・賦課業務(郵送申請受付)】
 - a 後期高齢者医療保険料の各種申請・届出に関する業務
 - (コ)【保険料徴収・賦課業務(内部業務)】

- a 後期高齢者医療保険料の各種申請・届出及び所得照会書に関する入力業務
- b 市が発送する通知物等に関する業務

ウ 保健部門

(ア)【保健業務(窓口受付)】

- a こくほ特定健診に関する業務
- b 人間ドックに関する業務
- c 特定保健指導に関する業務
- d 保健事業の各種申請・届出に関する業務
- e 保健事業の各種通知に関する業務
- f 後期高齢者健康診査に関する業務

(イ)【保健業務(郵送申請受付)】

- a こくほ特定健診に関する業務
- b 特定保健指導に関する業務
- c 保健事業の各種申請・届出に関する業務
- d 保健事業の各種通知に関する業務

3 実施期間

契約予定日	令和5年度中
業務準備期間	契約日から最長令和6年8月31日まで
業務開始日	業務開始日は、各業務別に受託事業者と協議を行い決定するが、令和6年9月1日を越えないものとする。
業務終了日	令和11年8月31日

4 実施日時

(1) 実施日

本業務を実施する日は、次のア～ウに該当する日とする。

- ア 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。)
- イ 毎月第4土曜日
- ウ 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、原則として次のア～ウのとおりとする。

- ア 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)
- イ 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)
- ウ 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1か月前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、平塚市が必要と認める範囲内で予め協議の上、本業務を実施することとする。

(3) 実施業務

ア 平日

「2 業務内容」のとおり。

イ 毎月第4土曜日

「2 業務内容」のうち、次の業務は行わない。

(ア) 市民課

a 仕様書別紙1 2(1)イ(ア) o(g) 広域交付住民票

b 仕様書別紙1 2(1)イ(イ) 市民窓口センター受付の各種証明等に関する業務

c 仕様書別紙1 2(1)イ(ウ) 郵送請求業務

ただし、前日残分等の事務処理をすることは可能。

d 仕様書別紙1 2(1)オ 住民基本台帳カードに関する業務のうち転入届に伴う業務

(イ) 保険年金課

a 国民健康保険事務

仕様書 2(4)ア(オ)c 診療報酬明細書の受付・集約に関する業務。

b 後期高齢者医療事務

後期高齢者医療標準システム端末が使用できないため、システムを使用する交付・入力・内容確認業務は行いません。

ウ 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

取り扱う業務は、平塚市と予め協議すること。

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
マイナンバー推進課
保険年金課
3階 マイナンバー推進課

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。

ア 市民満足度調査

市民満足度はアンケートにより測り、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基準に受託事業者が作成し、内容については、事前に平塚市の確認を得るものとする。

アンケート項目の基準は次のとおり。

(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) 窓口業務従事者の待遇について

(エ) 説明のわかりやすさについて

(オ) 待ち時間について

イ 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。調査については、市職員を対象とするアンケートを含み、調査の実施時期及び内容については、事前に平塚市の確認を得ること。また、業務改善提案については、市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 1年度4件以上 初年度については、業務委託開始時の改善提案を含め4件以上とする。

ウ 業務別誤謬割合

誤謬率は、本市への納品時の審査・点検における数値となる。受託者事業者側で何らかの審査・点検を行い、正しいものになった状態で本市へ納品されていれば誤謬とはならない。

(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
個人番号カード関係業務	業務内容に定めるすべての処理における誤謬率 1%未満
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	業務内容に定めるすべての処理における誤謬率 1%未満 戸籍総合システム入力関係業務については、以下の項目ごと1%未満とする。 ・戸籍の記載等に関する業務 ・戸籍の附票の記載等に関する業務 ・戸籍届書等のイメージ登録に関する業務 ・戸籍届書に基づく人口動態調査票作成に関する業務 ・相続税法第58条通知作成に関する業務 ・戸籍届出に基づく本人確認通知作成に関する業務 ・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

(イ) マイナンバー推進課業務

業 務	測定指標
個人番号カード関係業務 個人番号カード交付関係業務 個人番号カード更新関連業務	業務内容に定めるすべての処理における誤謬率 1%未満

(ウ) 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
【保健部門】	
保健業務	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

(2) 満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告

ア 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。

イ 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
証明書発行関係業務	即時 (ただし、住民異動や戸籍届出に伴う申請については、入力完了後とする。)

業 務		納 期
郵送請求業務	速達（午前 11 時までには届いたもの） 個人請求及び職務上請求 第三者請求及び公用請求	即日 到達日を含めて 2 日以内 到達日を含めて 4 日以内 （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。）
住民異動届入力関係業務	住民記録システム入力業務 転出証明書の作成業務	即時 （ただし、住民基本台帳法第 9 条第 1 項通知及び第 9 条第 2 項通知に基づく入力分は、この限りでない。） 即時
戸籍総合システム入力関係業務	戸籍届書等入力業務 戸籍届出に基づく本人確認通知作成業務 戸籍届書等のイメージ登録業務 附票記載業務	戸籍届書等の審査終了後即時 戸籍届書等の審査終了後即時 戸籍届書等の決裁処理後即時 通知到着日の翌営業日午前中
	人口動態関連業務 相続税法第 5 8 条通知作成業務	保健所提出日前日の午前中 税務署提出日の 2 週間前 （ただし、法改正後は死亡届等入力後即時）

（ 2 ）マイナンバー推進課

業 務		納 期
個人番号カード関連業務	受付業務 内務	即時
個人番号カード交付関連業務	受付業務 内務	即時
個人番号カード交付予約管理関連業務	受付業務 内務	即時
個人番号カード更新関連業務	受付業務 内務	即時
電子証明書更新関連業務	受付業務 内務	即時

(3) 保険年金課

業 務		納 期
【国民健康保険部門】		
証明書発行関連業務	窓口業務	即時
資格関連業務 賦課関連業務	出力業務 交付業務	即日
給付業務	窓口受付業務	即時
	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】		
資格業務（窓口受付）	窓口業務 出力業務 交付業務	即時（ただし、住民異動・負担区分変更・資格取得（変更・喪失）等による各種証更新に伴う交付は後日の処理とする。）
資格業務（関連業務）	入力・出力業務 交付業務	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、即時交付する）
	搬送準備業務	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。）
保険料業務（窓口受付）	窓口業務 出力業務 交付業務	即時
保険料業務（関連業務）	入力業務 内部での納入通知書封入封緘業務	即日 発送日の 13 時まで
給付業務（窓口受付）	窓口業務	即時
給付業務（関連業務）	搬送準備業務	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。）

業 務		納 期
【保健部門】		
保健業務	窓口受付業務 郵送申請受付関連業務 内部での新規加入者向け受診券新規 発行業務	即時 即日 新規加入日から3営業日後まで

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柔軟かつ適正な人員配置を行うこと。また、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。

なお、人事異動等に伴い、統括責任者、業務責任者又は副業務責任者を変更する場合は、前任者から後任者へ業務が遅滞しないように引き継ぎを適切に行うこと。

(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 次のア～エのとおりとする。

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ 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専任して行わせること。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 次のア～ウのとおりとする。

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 業務責任者は、戸籍業務、住民基本台帳業務、個人番号カード関係業務、国民健康保険業務、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。ただし、業務責任者は、業務現場の各業務に常時設置するものであることから、戸籍業務、住民基本台帳業務、個人番号カード関係業務、国民健康保険業務、後期高齢者医療業務の5業務全てについて2年以上の業務経験を求めるものではなく、業務責任者となる当該業務について少なくとも2年以上の業務経験があり、また関係法令等を十分に理解し、精通していることを要件とする。

(3) 業務責任者の業務

ア 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

イ 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、次のア～エに掲げる報告書等を作成し、平塚市に提出すること。

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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日までに報告すること。

(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

ア 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)及びその関連法令を遵守すること。

イ 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。

ウ 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。

エ 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

ア 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。

イ 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、次のア～イについても留意すること。

ア 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。

イ 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、次のア～ウのとおり教育指導等の適切な措置を講じること。

ア 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。

イ 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「接遇ガイドライン」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。

ウ 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「平塚市障がい理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」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、受託事業者が次のア～エ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。

ア 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が、「平塚市暴力団排除条例」(平成23年平塚市条例第9号。以下本条において「条例」という。)第2条第2号に定める暴力団員又は同条第4号に定める暴力団員等(以下「暴力団員等」という。)と認められるとき又は受託事業者が、条例第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。

イ 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。

ウ 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。

エ 受託事業者又は役員等、受託事業者に対し業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者が、暴力団員等と密接な関係を有していると認められるとき。

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

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

また、受託事業者が実施する個人情報及び特定個人情報の研修は、平塚市の用意する研修資料を取り入れて実施すること。

11 使用することができる設備、機器及び消耗品等

受託事業者が使用することができる設備、機器及び消耗品等は「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) 平塚市及び現受託事業者からの引継ぎ

ア 平塚市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現受託事業者及び本委託事業を新たに実施することとなった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。

イ 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、平塚市及び現受託事業者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

ア 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。

イ 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。

ウ 平塚市が本委託事業若しくは本委託事業の一部を終了する場合は、平塚市を業務の引継ぎ先として、イに準じて引き継ぎを行うこととする。

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 参考基礎数値

「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

(1) 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は、サービスイン後に一括して支払うも

のとする。

(2) サービスイン後は契約期間満了月までの毎月払いとする。

(3) 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

(1) 業務において平塚市が新たに導入する機器については、平塚市が指定する期日までに対応すること。また、制度改正が生じる場合も同様に対応すること。

(2) 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