

市民環境部窓口業務等委託仕様書（共通）

1 業務委託の目的

民間事業者の専門的な知識と経験、ノウハウ及びICTを活用して、市民環境部窓口業務等を市民環境部市民課、課税課、納税課及び健幸いきいき部保険年金課で一体的に委託することにより、サービス水準の向上及び人員の確保を図るとともに、納税課における市税等の収納管理及び滞納金徴収の一部業務を委託することで、税収の安定確保並びに累計滞納の解消と徴収業務のさらなる効率化を進め、歳入の根幹である市税等収納率のより一層の向上を図ることで、効果的・効率的な行財政運営の推進を目的とする。

2 関連計画との整合性

窓口業務等委託の実施にあたっては、市のまちづくりの基本となる総合計画をはじめとした以下の計画の趣旨を踏まえ、市の行財政運営に積極的に協力するものとする。

- (1) 東大和市総合計画 輝きプラン
- (2) 東大和市第6次行政改革大綱及び行政改革大綱推進計画
- (3) 第五次東大和市情報化推進計画

3 履行期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日までとする。ただし、優先交渉権者選定の日翌日から令和6年3月31日までを業務の引継ぎのための準備期間とし、令和6年4月1日から令和11年3月31日までを本稼働期間とする。なお、準備期間における業務の引継ぎに係る次期受託者の費用は次期受託者が負担するものとする。

4 履行場所

東大和市役所本庁舎内（市民環境部市民課、課税課、納税課及び健幸いきいき部保険年金課の執務スペース並びに市民ロビー）及び委託者が指定する場所

5 本業務に求められるサービス水準

- (1) 業務の正確性及び迅速性について、高い水準のサービス提供を遵守すること。また、本業務に係る法令等を含めた専門的知識を有する従事者により業務を安定的に履行すること。
- (2) 処理基準を委託者と協議のうえ決定し、継続的なサービスの向上を図る

ものとする。なお、利用者アンケート等を実施し、その効果を確認すること。

6 業務責任者等の選任

- (1) 本業務の遂行にあたり、受託者は、業務責任者（以下「責任者」という。）、業務管理者（以下「管理者」という。）、業務チームリーダー（以下「チームリーダー」という。）、業務従事者（以下「従事者」という。）を選任するものとし、氏名、保有資格、業務経歴を委託者に通知するものとする。
- (2) 責任者、管理者及びチームリーダーが事故等により不在または欠けた場合は、受託者は、その職務を代わって執行する者を選任し、責任者、管理者及びチームリーダーの職務にあたらせるものとする。
- (3) 受託者は、本業務を円滑に実施するため、業務量の変動に応じた従事者等の必要かつ十分な人員を確保したうえで、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整えることとする。
- (4) 受託者は、責任者、管理者、チームリーダー、従事者（以下「責任者等」という。）に突発的な欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、本業務の円滑な遂行に努めること。

7 責任者の職務

責任者は、受託者の正社員とし、管理者が事故等により不在または欠けた場合は、業務が安定運用できるまでの間、管理者を兼任することが出来るものとする。職務については次のとおりとする。

- (1) 委託業務全般における指揮統括、業務進行管理等
- (2) 管理者、チームリーダー、従事者の技術向上計画の策定及び技術向上に向けた取組の実施
- (3) 委託者への業務進捗状況等の報告等

8 管理者の職務

本業務における管理者は受託者の正社員かつ常駐とし、職務については次のとおりとする。また、管理者はチームリーダーの職務を行うことが出来るものとする。

- (1) チームリーダーへの指導及び指揮統括、業務進行管理等
- (2) チームリーダーの管理
- (3) 本業務における個人情報管理
- (4) 研修計画の評価、確認及び改良

- (5) 業務実施計画の立案及び業務報告書（週報、月報）の評価、確認及び改良
- (6) 本業務にかかる照会及び端末入力等
- (7) 委託者との本業務内容に関する調整
- (8) その他、本業務履行全般における管理

なお、責任者及び管理者は委託者との情報共有について月次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、業務に関する委託者からの連絡事項は速やかにチームリーダー及び従事者に連携を行うこと。

9 チームリーダーの職務

本業務におけるチームリーダーは常駐とし、職務については次のとおりとする。また、チームリーダーは従事者の職務を行うことができるが、他課のチームリーダーを兼任することはできないものとする。

- (1) 従事者の指導及び指揮統括、業務進行管理等
- (2) 市民等からの受電及び苦情対応
- (3) 従事者の架電状況の把握及び苦情対応
- (4) 従事者の管理
- (5) 本業務における個人情報の管理
- (6) 従事者の研修計画の策定及び実施
- (7) 業務実施計画の立案及び業務報告書（週報、月報）の作成、提出
- (8) 本業務にかかる照会及び端末入力等
- (9) 委託者との本業務内容に関する調整
- (10) その他、本業務履行全般における管理

10 従事者の職務

本業務における従事者は常駐とし、必ず複数人を置くものとする。職務については、各課仕様書「1 業務委託の内容」に記載のとおりとする。

11 運営管理

本業務を円滑に遂行するため、受託者は次に掲げる事項を遵守し、誠実に対応するものとする。

- (1) 受託者は、選任した責任者等に変更があった場合は、速やかに委託者に届け出ること。
- (2) 本業務の実施に支障が生じる事由等が発生した際は、受託者は当該事由の改善に努めるものとする。責任者等が当該事由の要因となる際には、委

託者は受託者に責任者等の変更を要請できるものとし、受託者は当該要請があった際は、直ちに応じること。

- (3) 受託者は、事故発生防止に努めるとともに、事故が発生した場合に備え、予め危機管理体制を整備すること。また、事故等が発生した場合は、委託者に対し、直ちに事故の状況等を口頭で報告し、事故の状況等の詳細を速やかに委託者へ書面で報告すること。
- (4) 受託者は、本業務の実施にあたっては、本稼働開始前にパソコンの操作、電話対応、個人情報取り扱い、業務の概要等、各業務に対応するマニュアルを委託者と協議のうえ作成し、提出すること。また、マニュアルは必要に応じて委託者と協議のうえ更新し、手順等はマニュアルに沿って運用すること。
- (5) 受託者は、本業務を円滑に行うため、問合せ者から寄せられるよくある質問、また、質問に対する回答集を委託者と受託者との協議のうえ作成及び整備すること。また、問合せが多い事項については、随時FAQに追加し、データを速やかに更新すること。
- (6) 受託者は、責任者等に機器の操作方法及び業務遂行に必要と判断される知識等（服務規律、倫理、コンプライアンス、個人情報保護等）を習得するための研修を適切な回数実施し、本業務の質の維持及び向上に努めること。研修実施にあたっては、本業務への影響を回避することに配慮すること。なお、受託者は、研修の実施結果を書面にまとめ、その都度、委託者に提出すること。
- (7) 受託者は、本業務の内容について委託者から確認を求められた場合は、速やかにこれに応じること。また、本業務に対して受託者の知識の空洞化を防止する対策を講じること。
- (8) 受託者は、委託者の業務内容に関するナレッジ（知識や情報等）の希薄化を防止するための対策を講じること。
- (9) 受託者は、業務実施計画を策定し業務管理及び評価を行うとともに、毎月、委託者へ書面にて実施状況等を報告すること。
- (10) 受託者は、委託した業務内容に関する知識の収集を怠らないよう対策を講じること。

1.2 苦情等への対応

- (1) 委託業務に起因した苦情等が発生したときは、受託者は責任をもって誠実に対処するとともに、遅滞なく委託者へ報告すること。
- (2) 東大和市の政策に関する事、本業務以外の業務に関する事等については委託者に引き継ぐこと。

- (3) 委託業務に起因した苦情等が発生したときは、受託者は、責任をもって現状の把握並びに原因を分析し、その解決策及び再発防止策を講じ、委託者へ報告を行い誠実に対処すること。
- (4) 個人情報の紛失、漏洩、盗難、誤送付、深刻な苦情等の事態（以下「重大事故」という。）が発生した場合は、委託者に対し、直ちに重大事故の内容を口頭で報告し、事故の状況等の詳細を速やかに委託者へ書面で報告すること。
- (5) 委託業務に起因した事故にかかる負担金等が生じた場合については、全て受託者が負うものとする。

1.3 セキュリティの確保

- (1) 受託者は、業務の遂行にあたり、次の事項を遵守し、セキュリティを確保しなければならない。
 - ① 委託者の情報セキュリティ対策に準拠すること。
 - ② 端末は、本業務にのみ使用すること。
 - ③ 業務履行の際は、許可された端末及び記憶媒体のみを使用すること。
 - ④ 責任者等及びその関係者等の情報端末（携帯電話、スマートフォン、ノートPC等）及び記録媒体（USBメモリ等）の履行場所への持ち込みは禁止する。ただし、受託者が業務上必要とする場合は、事前に市と協議のうえ、その必要性を市が認めた場合、最小限かつセキュリティ対策が講じられた情報端末に限り、持ち込みができるものとする。その際、受託者は、事前に設置場所も含めて申請を行い、承認を得ることで、履行場所に持ち込むことができる。
 - ⑤ ④の承認を得た情報端末であっても委託者のネットワークに接続すること並びに執務室内及び市民ロビーにおいて撮影又は録音を行うことは禁止する。
 - ⑥ 受託者は、本業務で取扱う個人情報や機密情報について、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、本委託業務の履行に必要な場合を除き、指定された場所以外へ持ち出してはならない。
なお、上記の取り扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後において同様とする。
 - ⑦ 受託者は、責任者等から本委託業務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徴取し、委託者へ提出状況及び誓約内容等、確認できるものを提出すること。なお、業務開始後に、責任者等を新たに雇用した場合も同様とする。

- ⑧ パソコン入力を行う際、委託者から付与されるID及びパスワードの管理を厳格に行うとともに、他に知られることのないようにしなければならない。
 - ⑨ 委託者から業務マニュアル等（委託者の情報に基づいて受託者が作成したマニュアルも含む。）の提供を受けた場合は、受託者の責任により管理し、契約終了の際には委託者や次回の受託者に引き継がなければならない。
- (2) 上記の事項に違反し、委託者又は第三者に損害を与えた時は、その損害を賠償すること。

1.4 労働環境

- (1) 受託者は、本業務に従事する者に対して、労働基準法、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、市の庁舎内における委託者の責めに帰する事由による災害については、この限りでない。
- (2) 雇用に当たっては、雇用契約を締結し、必要に応じて雇用保険、労働者災害補償保険等の社会保険に加入するなど、労働基準法、労働関係調整法（昭和21年法律第25号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、その他関係法令を遵守した雇用形態とすること。
- (3) 委託者は受託者が本業務へ従事する者への給与等の債務の支払いが遅延する等、適切な委託業務の遂行に影響があると判断できる場合は、受託者に事情や財務状況の報告をさせることができる。
- (4) 市の庁舎内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なうおそれがある場合、受託者は直ちにその旨を委託者に通知するものとし、委託者は、これに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講じるものとする。なお、委託者が当該措置を講じるまでの間、受託者が緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講じることを認める。
- (5) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (6) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、本業務の全部又は一部が履行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

1 5 危機管理

- (1) 受託者は、事前に緊急時の体制を整備し、受託者の責務において、本業務等に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。なお、緊急時の体制については市の承認を得ること。
- (2) 受託者は、万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合であっても、東大和市地域防災計画、事業継続計画（地震編）及び事業継続計画（新型インフルエンザ編）に定めた委託者が行う非常時優先業務（優先度の高い通常業務分）に基づき適切な業務が行えるよう、委託者と連携して十分な対応を図ること。
- (3) 受託者は、事故が発生した際には直ちに委託者に対して通知するとともに遅滞なくその状況を委託者に報告しなければならない。その事故により業務手順に変更があった場合は、委託者の指示により遂行すること。また、受託者は、本業務に必要な申請書類等は丁寧に扱い、汚損、毀損、紛失等を生じないように必要な措置を講じるとともに十分注意すること。

1 6 業務報告書の作成及び提出

受託者は、次の（１）から（４）に掲げる報告書等を自ら作成し、委託者に提出すること。また、著作権には十分配慮すること。

（１）業務実施計画書

ア 報告時期

毎年度４月上旬

イ 報告内容

スケジュール、人数、業務内容等

（２）業務手順を明らかにした書類等（課ごと）

ア 報告時期

毎年度４月上旬

イ 報告内容

受託者にて作成及び改訂した業務にかかる手順等マニュアルとその他の業務改善提案等

（３）従事者等名簿（課ごと）

ア 報告時期

毎年度４月上旬。但し、変更があった場合、速やかに報告すること。

イ 報告内容

従事者名、役職等

(4) 業務報告書（課ごと）

ア 報告時期

月報：毎月10日まで 週報：毎週第2営業日

イ 報告内容

業務内容、件数、苦情等

1.7 定例報告会の開催

受託者は、委託者と業務の進捗状況報告、課題の整理、業務改善提案等を行うための定例報告会を行うものとし、委託者と協議のうえで業務改善に努めるものとする。開催時期や頻度については、委託者と別途協議するものとする。また、臨時的に報告会を開催する必要があると委託者が認める場合は、その都度開催するものとする。

なお、議事録は受託者が作成し、遅滞なく委託者に提出するものとする。

1.8 改善勧告等

(1) 委託者は、日々の従事者の業務遂行状況及び請求時に提出された業務報告書の内容に基づき、検証確認の結果、明らかに改善が必要と思われる事象につき、改善勧告を行う。

なお、改善勧告は、日々の従事者の遂行状況の瑕疵についても行うことができる。

(2) 委託者は、改善勧告を行っていたにもかかわらず、改善が見受けられない場合は、受託者に対して、書面にて改善指導を行う。

(3) 受託者は、改善指導を受けた日から30日以内に（委託者の休日を含む。）委託者に対して改善計画書を提出し、業務改善に努めなければならない。

(4) 委託者は、改善計画書の提出後に、なお、業務の改善が見受けられないと判断した場合は、本契約を違約金等の負担がなく、受託者に対して契約を解除することができる。

1.9 遵守事項

(1) 責任者等は、誠実かつ公正に業務を執行しなければならない。

業務履行中は統一した制服あるいは名札等を着用して、委託者との区別を図ったうえで、他の営業行為に類することを行わず業務に専念し、業務の履行にあたっては応対マナーを遵守することを心がけること。

(2) 受託者は、秘密保持、個人情報保護の重要性に鑑み、秘密保持等に遺漏のないよう就業規則、業務規定、その他の規定を整備しなければならない。

(3) 個人情報を記録した文書等の取扱い

ア 受託者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届出書、通知書等（以下「届出書等」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 受託者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届出書等の全部又は一部の複写複製及び撮影等を行ってはならない。また、複写複製及び撮影等を防止するために必要な措置を講じること。

(4) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、東大和市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第32号）、東大和市情報セキュリティポリシー（情報セキュリティ基本方針）及び個人情報の取扱いに関する特記仕様書、その他関係法令等を遵守すること。

また、本業務の履行にあたって知り得た情報について外部に漏らしてはならない。これは業務履行が終了し、責任者等がその職を退いた後についても同様とする。なお、本業務は特定個人情報を取り扱う業務である。

(5) 受託者は、個人情報に関する社内規定を有し、かつ、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が管理する情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）、またはプライバシーマークの付与認定を受けていること。

(6) 受託者は、市民環境部窓口業務等における窓口カウンター（周辺を含む）及び受託者が主に使用する執務スペースについては、常に清潔を保つとともに整理・整頓を行い、個人情報の紛失や漏洩にならないよう適切な措置をとること。

20 損害賠償等

(1) 受託者は、委託業務に対して、委託者及び第三者に及ぼした損害を含み、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害については、受託者が負担すること。

(2) 損害に伴い、委託者又は第三者の名誉信頼を損なうに至った場合は、受託者は、その回復に努めなければならない。

21 設備の使用等に関する経費の負担

履行場所にかかる経費（作業場所借室料、光熱水費等）、届出等の帳票等の用紙類、委託者が提供する端末及び備品等にかかる経費（通信料、部品及び消耗品費、修繕及び補修費等）、本業務に必要な設備の使用等に関する経費（電話料金、郵送料等）は、委託者が負担するものとする。

22 委託料の支払方法

委託料の支払については、月毎を単位とする分割支払いとし、受託者が提出する請求書に基づいて支払いを行うものとする。本契約の契約期間中に、契約金額のうち消費税及び地方消費税は、消費税法の改正により税率が変動した場合、経過措置が適用される場合を除き、変更後の税率を適用する。

2.3 業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、本稼働の開始までに、業務内容を明らかにした書類により、委託者から業務の引継ぎを受けることとする。委託者は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託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こととする。
- (2) 受託者は、円滑に委託業務を開始できるよう、準備期間中に時期や方法等に配慮して、前期受託者より業務マニュアル、FAQ、他の業務内容に関する書類、その他引き継ぐべき事項等を書面等により、引継ぎを受けることとする。
- (3) 受託者は、準備期間中に履行場所に立ち入り、引継ぎに関する資料の確認や基幹系システム端末機の操作演習等、円滑な本稼働の開始に向けた引継ぎや研修等を行うこととする。なお、引継ぎや研修等の時期や方法等については、予め委託者との調整を行うこととする。
- (4) 受託者は、当該契約期間の満了時において、次期受託者とならなかった場合は、円滑に次期委託業務を開始できるよう時期や方法等に配慮して、業務マニュアル、FAQ、他の業務内容に関する書類、その他引き継ぐべき事項等を書面等により、次期受託者に当該委託期間内に東大和市役所本庁舎内において引継ぎを行うこととする。また、当該委託期間終了後において、次期受託者及び委託者が業務内容等について確認や引継ぎ等を求めた場合は、積極的かつ真摯に対応するものとする。

2.4 再委託

- (1) 受託者は、契約約款第5条及び個人情報情報の取扱いに関する特記仕様書第9条の規定に関わらず、ソフトウェアロボット（RPA）の導入及び開発以外の業務について再委託してはならない。
- (2) 受託者は、ソフトウェアロボット（RPA）の導入及び開発業務について再委託しようとする場合は、あらかじめ再委託の内容、再委託先、その他再委託先に対する管理方法等を書面により提出し、委託者の承諾を事前に得なければならない。
- (3) 上記（2）の場合、受託者は、再委託先に本仕様書に基づく一切の義務を遵守させるとともに、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を

負うものとする。

2.5 委託内容の変更

- (1) 本業務委託の業務内容について、ソフトウェアロボット（RPA）等の導入により、作業の一部を自動化し効率化を図ることができると見込める場合は、その導入及び運用について、委託者及び受託者で協議できるものとする。なお、導入にあたっては、本市が使用するRPAソフトと同一のものを使用するよう努めるものとし、本市の調達したRPAソフトを使用して差支えないものとする。ただし、本市の調達したソフトを使用する場合は、あらかじめライセンス数等を書面により明らかにするものとする。
- (2) 委託者の組織改正や事務分掌の変更等により、委託する内容に変更が生じる際は、委託者及び受託者で協議するものとする。
- (3) 行政デジタル化の推進による業務のシステム化、ペーパーレス化及びキャッシュレス化並びに基幹系システムがガバメントクラウドにシステムを構築する標準化・共通化システムへ移行すること等により、委託者が窓口業務等の運営方法について新たな方式の導入を検討する場合は、受託者は、委託者と協議し対応するものとする。また、新たな方式を導入することを決定した場合にあつては、あらかじめ設計書を作成し委託者へ提出すること。設計書の記載事項・様式については協議し対応する。
- (4) 委託者が管理する基幹系システムの変更（標準化・共通化を含む。）又は更新（入替え等）により、受託者が管理するシステムに修正が必要となった場合の費用については、受託者において負担するものとする。ただし、受託者の管理するシステム修正の規模が大きくなる場合は、その費用負担の割合について委託者と協議のうえ決定するものとする。
- (5) 上記（4）において、すでに構築したRPAについては、（4）以前の設計書及びシナリオを元に、変更又は更新後も同様に使用できるよう対応するものとする。また、設計書及びシナリオを修正した場合は、委託者へ提出すること。なお、変更等により一部の工程が不要となった場合は、当該工程においてはこの限りでない。
- (6) 受託者は、行政デジタル化の推進等による窓口での申請方法等の変更（書かない窓口の導入等）により、委託業務内容に変更が生じた場合は、委託者に新たな費用負担が生じないよう委託者と協議のうえ、その対応を決定するものとする。
- (7) 受託者は、委託者が窓口手続を簡略化（各種証明書の一括交付等）するにあたり、委託業務内容に変更が生じた場合は、委託者に新たな費用負担

- が生じないよう委託者と協議のうえ、その対応を決定するものとする。
- (8) 受託者は、上記(6)又は(7)において、業務量に変動が生じた場合は、適正な人員配置を行ったうえで、委託業務全体の効果的かつ効率的な実施について、委託者と協議のうえ、その対応を決定するものとする。

26 その他

受託者は、本仕様書に基づく一切の義務を遵守するとともに、市民環境部窓口業務等委託に係るプロポーザル公募時に提出した企画提案書の記載事項の全てを実施することについて責任を負うものとする。また、この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合については、委託者及び受託者で協議のうえ、別に定めるものとする。