

市民部窓口等業務委託仕様書（保険年金課）（案）

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、市民部窓口業務等を市民部市民課、保険年金課及び課税課で一体的に委託することにより、サービス水準の向上、人員の確保を図るとともに、持続可能な自治体経営のための行財政運営を目的とする。

2 履行期間

契約締結日の翌日から令和6年3月31日までとする。

ただし、契約締結日の翌日から令和2年3月31日までを準備期間、令和2年4月1日から令和6年3月31日までを本稼働期間とする。

3 履行場所

東大和市役所本庁舎内（市民部保険年金課執務スペース）及び委託者が指定する場所

4 業務委託の内容

委託する窓口等業務の内容は、次に掲げる国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金事業とする。

なお、受託者は、本稼働期間に向け、委託する窓口等業務内容を滞りなく遂行できる業務体制を準備期間中に整えることとし、契約履行期間中の業務計画を、委託者へ提出するものとする。

（1）国民健康保険

- ①資格業務（転出入、転居等の受付、資格取得・喪失等の受付、入力、被保険者証等の交付及び発送）
- ②保険税事務（納税通知書等の発送、督促・催告発送者確認、還付処理、所得照会等）
- ③給付業務（高額療養費、補装具等療養費、出産育児一時金、葬祭費、人間ドック等助成、限度額認定証発行、その他受付、入力、処理）
- ④電話受付（上記（1）国民健康保険①～③にかかる電話受付及び対応）

（2）後期高齢者医療制度

- ①資格業務（転出入、転居等の受付、資格取得・喪失等の受付、入力、被保険者証等の交付及び発送）
- ②給付業務（高額療養費、補装具等療養費、葬祭費、人間ドック助成、その他受付、入力、処理）

- ③保険料事務（所得照会、督促、催告、電話催告、納付相談、発送等）
 - ④保健事業（健康診査関係書類発行、発送）
 - ⑤電話受付（上記（2）後期高齢者医療制度①～④にかかる電話受付及び対応）
- （3）国民年金事業
- ①資格業務事務（転出入、転居等の受付、資格取得・喪失等の受付、入力、電話確認等）
 - ②給付業務事務（死亡一時金、死亡届等受付、確認、処理）
 - ③申請業務事務（免除申請、猶予申請他の受付、入力、処理、電話確認）
 - ④照合、精査業務（システム入力内容照会等）
 - ⑤電話受付（上記（3）国民年金事業①～④にかかる電話受付及び対応）

5 業務管理者等の選任

- （1）本業務の遂行にあたり、受託者は、業務管理者（以下「管理者」という。）、業務副管理者（以下「副管理者」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。

副管理者が事故等により不在または欠けた場合を除き、管理者は、副管理者及び従事者を兼任することはできないものとする。

- （2）副管理者が事故等により不在または欠けた場合は、その職務を代わって執行する者を選任し、副管理者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）管理者、副管理者、従事者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。

6 管理者の職務

本業務における管理者は受託者の正社員とし、同じ部内の他課の管理者との兼任を認める。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）副管理者及び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

7 副管理者の職務

本業務における副管理者は常駐とし、職務については次のとおりとする。
また、副管理者は従事者の職務を行うことができることとする。

- (1) 従事者の指導及び指揮統括、業務進行管理等
- (2) 被保険者等からの受電及び苦情対応
- (3) 従事者の管理
- (4) 本業務における個人情報の管理
- (5) 従事者の研修計画の策定及び実施
- (6) 従事者の架電状況の把握及び苦情対応
- (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

8 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。職務については次のとおりとする（件数は目安とする）。

- (1) 国民健康保険

業務		処理・手続き等内容	件数(年間)
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	転入	957
	(2)	転出	653
窓口業務	(3)	社保離脱・国組離脱	2,355
	(4)	社保加入・国組加入	2,721
	(5)	生保廃止	45
	(6)	生保開始	110
	(7)	出生	74
	(8)	死亡	131
	(9)	転居及び世帯変更	240
	(10)	後期高齢者加入	901
	(11)	その他事由による国保資格取得	84
	(12)	その他事由による国保資格喪失	297
	(13)	旧被扶養者	21
	(14)	相続人代表者・送付先変更依頼書	163
	(15)	被保険者証等再交付	360
	(16)	非自発的失業者	121
	(17)	短期証発行	423

	(18)	外国人在留期限更新	24
	(19)	被保険者証回収	2,400
	(20)	納付確認書	309
	(21)	温泉センター割引券交付	150
	(22)	郵送申請受付・送付	60
窓口業務以外	(1)	帳票出力	1,555
所得照会	(2)	所得入力	1,555
窓口業務以外	(1)	届出書のチェック	8,331
届出書管理	(2)	届出書のスキャン・ファイリング	8,331
窓口業務以外	(1)	高齢受給者証の発送	1,080
前期高齢者管理			
窓口業務以外	(1)	旧被扶養者の入力	21
旧被扶養者管理	(2)	旧被扶養者のチェック	21
窓口業務以外	(1)	相続人代表者の入力	163
相続人代表者管理	(2)	相続人代表者の入力チェック	163
窓口業務以外	(1)	非自発的失業者の入力	121
非自発的失業者管理	(2)	非自発的失業者のチェック	121
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	納付確認書の送付	300
納付確認書発行			
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	督促・催告等発送者確認	1,720
督促・催告等発送者確認			
窓口業務以外	(1)	18歳以下短期証発行	88
短期証発送			
窓口業務以外	(1)	一斉更新	120
保険証発送	(2)	再送付	250
窓口業務以外	(1)	納税通知書送付(当初)	300
納税通知書発送	(2)	納税通知書引抜作業	100
	(3)	更正決定通知送付作業	5,600
窓口業務以外	(1)	還付先の入力	379
還付処理	(2)	還付通知の送付	373
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	高額療養費	4,773
受付業務	(2)	人間ドック	462
	(3)	葬祭費	121
	(4)	療養費	483
	(5)	限度額認定証更新準備	3,000

	(6)	限度額適用認定証発行	2,170
窓口業務以外	(1)	データチェック	5,543
高額療養費発送から 支払いまで	(2)	申請書準備	5,543
	(3)	申請はがき等の発送	5,543
	(4)	データ入力	5,291
	(1)	申請書のチェック	462
人間ドック	(2)	決定通知準備及び発送	462
	(3)	支払伝票作成	38
	(1)	申請書のチェック	121
葬祭費	(2)	決定通知準備及び発送	121
	(3)	支払伝票作成	34
	(1)	直接払い	24
窓口業務以外 出産育児一時金	(1)	直接払い	24
窓口業務以外 レセプトチェック	(1)	レセプトエラーチェック	8,400
窓口業務以外 療養費業務一式	(1)	データ取込から決定通知発送	1,069
窓口業務以外 高額療養費未申請者に 対する勧奨	(1)	データチェック	720
	(2)	申請書準備	720
	(3)	勧奨案内の発送	720
	(4)	データ入力	720
窓口業務以外 不当利得返納金	(1)	データチェック	480
	(2)	通知書等準備	480
	(3)	通知書等の発送	480
	(4)	データ入力	480
窓口業務以外 特定疾病	(1)	証更新準備	50
	(2)	証発行	11
窓口業務以外 結核・精神	(1)	データ入力	480
窓口業務以外	(1)	資格業務・税務に関する電話受付	3,360
電話受付	(2)	給付業務に関する電話受付	3,360

(2) 後期高齢者医療制度

窓口業務(補助的業務含む)	(1)	高額療養費(システム入力含む)	1,073
受付業務	(2)	人間ドック(システム入力含む)	142

	(3)	葬祭費(システム入力含む)	475
	(4)	補装具(システム入力含む)	234
	(5)	食事代差額(システム入力含む)	4
	(6)	療養費(システム入力含む)	12
	(7)	保険料還付(システム入力含む)	1,641
	(8)	高額介護合算療養費(システム入力含む)	459
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	1,073
高額療養費	(2)	システム入力	1,073
	(3)	不備	88
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	136
人間ドック	(2)	起案	48
	(3)	伝票作成	142
	(4)	発送	142
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	475
葬祭費	(2)	起案	48
	(3)	伝票作成	475
	(4)	発送	475
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	234
補装具	(2)	起案	12
	(3)	発送	251
	(4)	不備	14
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	4
食事代差額	(2)	起案	12
	(3)	発送	2
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	12
療養費差額	(2)	起案	4
	(3)	発送	12
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	1,641
保険料還付	(2)	起案	12
	(3)	伝票作成	12
	(4)	発送	1,641
	(5)	不備	60
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	精査	459
高額介護合算療養費	(2)	システム入力	459
	(3)	不備	37

窓口業務(補助的業務含む)	(1)	転入・転出等	321
受付業務	(2)	生保開始・廃止	33
	(3)	死亡	475
	(4)	被保険者証等の再交付	252
	窓口業務(補助的業務含む)	(1)	被保険者証等の送付
発送業務	(2)	還付請求書等の送付	1,328
	(3)	決定通知書等の送付	2,265
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	勧奨通知発送	1,602
減額証・限度額証	(2)	精査	962
	(3)	証発行	962
	(4)	証発送	962
窓口業務以外	(1)	所得照会	148
所得照会			
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	再交付申請	98
健康診査	(2)	再交付	98
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	納付相談	50
納付相談			
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	納付証明書発行	85
納付証明			
窓口業務以外	(1)	督促状等の作成	2,299
催告	(2)	督促状等の発送	2,299
	(3)	電話催告	147
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	電話対応	2,600
電話対応			

(3) 国民年金事業

窓口業務(補助的業務含む)	(1)	届出書受付	1,657
資格取得	(2)	資格取得喪失記録の確認	1,657
	(3)	制度説明	1,657
	(4)	システム入力	1,657
	(5)	精査	1,657
	(6)	ファイリング	1,657
	窓口業務(補助的業務含む)	(1)	届出書受付
資格喪失	(2)	資格取得喪失記録の確認	242
	(3)	制度説明	242

	(4)	システム入力	242
	(5)	精査	242
	(6)	ファイリング	242
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	届出書受付	1,368
変更	(2)	資格取得喪失記録の確認	1,368
	(3)	制度説明	1,368
	(4)	システム入力	1,368
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	申請受付	3,789
免除・猶予・学特申請	(2)	保険料未納期間の確認	3,789
	(3)	制度説明	3,789
	(4)	システム入力	3,789
	(5)	精査	3,789
	(6)	ファイリング	3,789
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	申請受付	75
任意加入・追納	(2)	資格取得喪失記録の確認	75
	(3)	制度説明	75
	(4)	精査	75
	(5)	ファイリング	75
窓口業務(補助的業務含む)	(1)	年金手帳の再交付申請	58
給付・その他	(2)	説明	58
	(3)	精査	58
	(4)	ファイリング	58
	(5)	その他	99
窓口業務(補助的業務含む) 電話対応	(1)	電話対応	1,800

9 履行日・履行時間

本業務の履行日時は、次の(1)から(3)に該当する日を除く月曜日から金曜日の各午前8時30分から午後5時15分とする。

- (1) 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
- (2) 12月29日から翌年の1月3日までの日
- (3) その他、業務委託期間中に窓口開庁日の変更等があった場合は、受託者は事前に委託者と協議の上、対応すること。
- (4) 業務履行時間の前後における開庁に当たっての準備事務及び窓口終了後の事務(端末機・番号発券機の準備・終了、報告書作成、届出書類の整

理、連絡調整等)についても業務範囲に含むものとし、一連の処理が業務履行時間外に及ぶものについては、業務履行時間に関わらず、処理が完了するまでの間は引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長に係る経費についても、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

1 0 業務に必要な施設及び物品等

受託者は、本業務の履行にあたっては、個人情報保護及びセキュリティ対策の観点から、履行場所において次に掲げる施設・設備及び物品等を使用して業務を行うものとする。また、提供された物品等を委託者の許可なく業務履行場所以外に持ち出してはならない。

(1) 委託者が無償で提供する施設・設備及び物品等

執務室、事務机・椅子(15席程度)、電話回線(6回線程度)、電話機(6台程度)、キャビネット、基幹系システム端末機(15台程度)、後期高齢者医療広域連合電算処理システム端末機(1台程度)、プリンター(トナーを含む)、印刷用紙、封筒、切手等

※提供する施設及び物品等の台数等については、東大和市議会の予算議決をもって確定するものが含まれていることから予定数量とする。

(2) 受託者が用意する設備及び物品等

①(1)の他に本業務に必要なものがある場合は、受託者が用意するものとし、その費用(保守料を含む)は、委託費に含めるものとする。受託者が用意する備品等については、あらかじめ委託者と協議し、委託者の許可を得ること。

②管理者、副管理者及び従事者並びに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。しかし、受託者が業務上必要とする場合には、必ず委託者に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。

③②の承認を得た情報端末及び記録媒体であっても委託者のネットワークに接続することは禁止する。

1 1 業務執行体制

受託者は、国民健康保険法(昭和33年法律第192号)、東大和市国民健康保険条例(昭和35年条例第2号)、東大和市国民健康保険税条例(昭和35年条例第3号)、東大和市結核・精神医療給付金支給規則(平成14年規則第45号)、東大和市国民健康保険税条例施行規則(昭和38年規則第9号)、東大和市国民健康保険高額療養費支給申請手続の簡素化に関する規則

(平成31年規則第26号)、東大和市国民健康保険人間ドック等受診料助成規則(平成4年規則第18号)、高齢者の医療の確保に関する法律(昭和57年法律第80号)、東大和市後期高齢者医療に関する条例(平成20年条例第13号)、東大和市後期高齢者医療に関する条例施行規則(平成20年規則第59号)、国民年金法(昭和34年法律第141号)、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条例(平成17年条例第33号)、労働基準法(昭和22年法律第49号)、その他の関係法令等を遵守するとともに、個人情報を厳格に管理できる万全な体制を整備するものとする。なお、契約締結後に法令等の改正があった場合には、改正後の法令等の内容に対応するために必要な措置をとることとする。

1.2 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、選任した管理者、副管理者及び従事者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生じた際は、受託者は当該事由の改善に努めるものとする。管理者、副管理者及び従事者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、管理者及び従事者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、追って詳細を委託者へ書面で速やかに報告すること。
- (4) 本業務の実施にあたっては、受託者は準備期間中にパソコンの操作、電話対応、個人情報の取り扱い、制度・事業の概要等、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、更新すること。
- (5) 受託者は、管理者、副管理者及び従事者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の習得を目的とした研修を、適切な回数実施すること。なお、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。
- (6) 受託者は、委託された業務内容について委託者から確認を求められた場合には、速やかにこれに応じること。
- (7) 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。

1.3 窓口業務トラブル等への対応

本業務に関する苦情、トラブルが発生したときは、受託者が責任を持って対応するとともに、遅滞なく委託者へ報告すること。ただし、東大和市の政策に関すること、受託業務以外の業務に関すること等については、委託者に引き継ぐこととする。

また、本業務に関する苦情、トラブルについては、原因究明、対応策及び再発防止策を講ずること。

1.4 品質基準

(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・経験を有する従事者により業務を安定的に履行すること。

(2) 処理基準の協議・決定及び向上

処理基準を委託者と協議の上決定し、継続的なサービスの向上を図るものとする。

(3) 履行状況の確認と契約解除要件

委託者は、サービス水準について、履行状況を毎月確認する。受託者は、委託者の要求するサービス水準に達しない場合は、原因分析や課題の解決策等を明記した改善報告書を提出すること。

また、履行状況が不適切であり、繰り返し改善を指導しても、委託者の要求するサービス水準が維持できない場合には、委託者は本契約を中途解除する場合がある。

1.5 セキュリティの確保

(1) 受託者は、業務の遂行にあたり、次の事項を遵守しなければならない。

①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。

②端末は、委託された業務にのみ使用すること。

③委託者の情報セキュリティ対策を遵守すること。

(2) 上記の事項に違反し、委託者または第三者に損害を与えた時は、その損害を賠償すること。

1.6 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) 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。
- (4) 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。
- (5) 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、業務の全部又は一部の業務が履行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

1.7 危機管理

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、窓口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。

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においても、本業務遂行に支障を来すことがないように委託者と連携して十分な対応を図ること。

なお、事故が生じたときには、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。

1.8 業務報告書の作成及び提出

受託者は、委託者に報告すべき事項を記載した業務週報及び業務月報を作成するものとし、業務週報については翌週の第2開庁日まで、業務月報につ

いては翌月5日まで（閉庁日の場合は翌開庁日）に委託者へ提出するものとする。なお、報告事項には、次の項目を含むこととする。

- (1) 窓口受付件数及び内容
- (2) その他報告が必要な事項

19 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。

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。

20 遵守事項

- (1) 管理者、副管理者及び従事者は、誠実かつ公正に業務を執行しなければならない。また、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) 受託者は、個人情報の保護に関する法律、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）、個人情報の取扱いに関する特記仕様書及びその他関係法令を遵守すること。本業務の履行にあたって知りえ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、管理者、副管理者及び従事者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。
- (4) 受託者は、必要に応じて管理者、副管理者及び従事者に秘密の保持及び個人情報の保護について研修を行うとともに、管理者、副管理者及び従事者は、これらの事項を遵守する旨の誓約書を提出するものとする。
- (5) 受託者は、個人情報に関する社内規定を有し、かつ、一般社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。

21 損害賠償等

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、従事者の責に帰すべき事由により発生した損害については、受託者がその損害額を負担すること。

2.2 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・消耗品費、修繕・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。

ただし、受託者の責めにより物件を滅失し、又は毀損した場合は、委託者に損害を賠償しなければならない。

2.3 委託料の支払方法

委託料については、準備期間については一括払い、本稼働期間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。

2.4 業務の引継ぎ

受託者は、契約期間満了時における業務引継ぎについて、次期受託者の業務開始に影響を与えぬよう、委託期間内に完了させるものとする。

また、委託期間終了後でも次期受託者及び委託者が業務内容等において確認、あるいは引継ぎを求めた場合には、その要請に対して積極的かつ真摯に対応するものとする。なお、引継ぎはマニュアル等を含め、原則として書面によって行うこととする。

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。
- (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。

2.6 再委託

- (1) 受託者は、契約約款第5条及び個人情報の取扱に関する特記仕様書第9条の規定に関わらず、本業務を再委託してはならない。

ただし、「25 委託内容の変更」の規定に基づく、ソフトウェアロボット（RPA）等の導入及び運用に関する業務については、再委託できるものとする。

- (2) (1) の規定によりソフトウェアロボット（RPA）等の導入及び運用に関する業務を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。

27 その他

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。