

厚木市総合窓口等業務委託仕様書

1 業務委託名

厚木市総合窓口等業務委託

2 目的

本業務は、令和10年1月に開館する複合施設「あつめき」（以下「新庁舎」という。）1階の市民課及び国保年金課業務において、全ての利用者が滞りなく、確実に住民票の写しを取得するなどの目的を果たすことは当然の前提として、加えて、効率的に短い時間と少ない手順で窓口サービスを提供し、より多くの利用者に満足をしていただくことを目指している。

複数の窓口サービスを総合的に提供する総合窓口を実現するため、民間事業者の実経験に基づく発想や工夫を最大限に活用して質の高い窓口サービスを構築するとともに、実現に必要な適切な人的資源を確保して、常に安定したサービスを提供することを目的とする。

3 適用

この仕様書は、厚木市（以下「発注者」という。）が発注する総合窓口を中心とした窓口等業務（以下「本業務」という。）の受託者（以下「受注者」という。）に適用する。

4 委託期間

委託期間は次のとおりとする。

項目	期間等
契約締結日（契約予定日）	令和9年度4月下旬
業務準備期間	契約締結日から業務開始日まで
業務開始日	令和10年1月1日（令和10年1月4日）
業務終了日	令和12年12月31日（令和12年12月28日）

なお、受注者は、契約締結後、業務開始日までの間に、適正に業務遂行ができるよう準備を行うこと。

また、本業務における準備は、受注者の責任と負担において行うものとする。

5 履行場所等

項目	内容
履行場所	(1) 業務準備期間 厚木市中町3丁目17番17号 厚木市役所本庁舎1階及び2階 市民課、国保年金課 事務室内及びフロア ほか (2) 業務運用期間 厚木市中町1丁目2番1号 新庁舎1階 市民課、国保年金課事務室内及び庁舎棟 フロア全体（発券・記載台及び待合スペース周辺）

開庁日及び時間	(1) 月曜日から金曜日まで 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで (2) 土曜日（市民課及び国保年金課のみ） 午前 8 時 30 分から正午まで
---------	--

※ 開庁日及び従事時間における(1)及び(2)については、年末年始（12月29日から1月3日まで）及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第 178 号）等に規定する休日を除く。

※ 繁忙期や開庁間際等の業務処理など、開庁時間内に処理できない場合であっても、開庁時間等内に発券及び受付したもの（他課等引継ぎ分を含む。）については、その手続が完了するまで就業時間を延長することとするが、この場合の費用は本契約に含むものとする。

また、窓口開庁に当たっての準備作業及び窓口終了後の作業についても同様とする。

※ 窓口受付時間の変更が行われる際には、あらかじめ受注者に通知するものとする。

6 業務履行に当たっての基本的な考え方

(1) 履行前準備及び引継ぎ

新庁舎への移転に関わらず、業務に混乱や市民サービスの低下を招かないよう、業務準備・引継ぎ期間の間に、業務従事者等の確保や体制構築を始めとした責任のある業務設計を行うこと。

また、業務従事者等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) 受注者は、住民基本台帳法、国民健康保険法等、受注する業務に係る関係法令等の趣旨並びに重要性を十分理解し、法改正及び組織改正等にも対応可能な柔軟な業務運営を行うこと。

(3) 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。

(4) 業務従事者等への配慮

受注者は、業務の公共性及び重要性に鑑み、業務従事者等に対し、法令で定められた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、業務従事者等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ること。

また、発注者は、受注者の職場環境の整備に関して可能な範囲で協力を行うこと。

(5) 繁忙期及び閑散期の円滑な業務運営

繁忙期及び閑散期を適切に見極め、合理的な業務従事者の配置や新規システムの利用等により、円滑な業務運営を行うこと。

(6) 守秘義務及び個人情報保護の徹底

公共の業務に携わる重要性並びに特定個人情報を含む個人情報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）及び厚木市個人情報保護条例（令和4年厚木市条例第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。

また、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。

(7) 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、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。

(8) 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。

(9) 適切な業務管理

受注者は、業務履行水準を満たすよう業務従事者の現状把握に努め、効率的、効果的かつ適切に業務を遂行するために、自らがモニタリング等を行うこと。

(10) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するに当たり、「思いやり」や「おもてなしの心」を忘れずに、来庁者からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ親切・丁寧に対応し、来庁者の満足度の向上に努め、発注者や来庁者からの信用を失墜する行為を行ってはならない。

(11) 業務従事者等の身だしなみ

受注者は業務を遂行するに当たり、業務従事者等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とともに、視認性を高め、カスタマーハラスメント等に対処した名札や制服等（以下「名札等」という。）を用意し、来庁者がすぐに認識できるよう業務従事中は必ず着用すること。

(12) 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。

なお、緊急事態発生時には、本業務の遂行に支障を来すことがないように、発注者と連携しながら対応策を講じること。

(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・公正に取り扱うこと。

(14) 人権の尊重

受注者は、業務の実施に当たって人権を侵害することのないよう留意すること。

(15) 市民満足度及び市民サービスの向上

受注者は、公平・公正・中立・安心・安全・安定を基本とし、常に各課内の業務工程間並びに市民課及び国保年金課間における連携機能の強化を図ることに努め、常に工夫して迅速かつ適切で明確・丁寧な対応により、市民の待ち時間短縮につなげ、市民満足度及び市民サービスの向上に努めること。

(16) 総合窓口

総合窓口は市民課において設置し、ライフイベントに伴う手続に関連した庁内関係各課等の手続について、発注者が指定した代理受付業務を実施するとともに、市民窓口支援システム等を活用し、ワンストップ・ワンフロアサービスで受け付けていくことを基

本として、来庁者を出来るだけ少ない手順で手続を完了させること。

(17) 民間活力の利用

本業務を委託する目的を十分に理解し、受注者は、これまでの経験、ノウハウ及び専門的知識を最大限に活用し、フロントヤード及びバックヤードの改革に積極的に取り組むこと。

7 業務内容

業務内容については次のとおりとする。

なお、各業務の詳細については、「業務詳細」のとおりとする。

(1) 共通業務

ア 業務開始及び終了に伴う準備・片付け

イ 電話及び窓口での問合せに関する応答・取次

ウ 新庁舎1階業務における発券、フロアの誘導、整理、手続説明、申請書等記載指導、呼出窓口への案内及び当該業務を所管する窓口等（庁内関係各課等、日本年金機構、各種共済組合、県及び国機関等）への案内等

エ 本業務に関連した申請書等帳票印刷、補充及びちらし等配布物の配布準備、周知、配布及び回収

オ 拾得物の一時保管

カ カウンター周辺の整理整頓及び簡易な清掃

キ 釣銭準備金及び駐車券等の管理

(2) 総合窓口業務（市民課所管）

ア ライフイベント（住所異動等）で庁内関係各課等に係る届書等の代理受付

イ 総合窓口の受付に係る他課等への引継ぎ及び案内

(3) 市民課業務

ア 各種証明書等に関する申請書、届書及び請求書等の受付

イ 各種証明書等作成

ウ 各種証明書等の交付及び手数料徴収等

エ 各種証明書等の郵送請求処理（電子申請分を含む。）

オ 印鑑登録に関する事務

カ 住民異動、中長期在留者・特別永住者関連等に係る各種申請書等受付及び確認

キ 住民異動届等に基づく入力及び関係帳票出力

ク 個人番号カード、在留カード（特定在留カードを含む。）及び特別永住者証明書（特定特別永住者証明書を含む。）等の券面更新及び交付

ケ 他市区町村及び国・県等からの通知及び送付書類に基づく入力及び関係帳票出力

コ 各地区市民センター及び各連絡所とのファクシミリ機器及び端末操作による各種証明書等送受信並びに連絡調整

サ 住民基本台帳の閲覧に係る受付及び台帳提示

シ 戸籍届書の受付・確認等（電子申請分を含む。）

ス 戸籍届書等に基づく入力

セ 人口動態調査票の入力業務

ソ おくやみ窓口の予約受付及び関係各課等への取次業務

タ 住居表示に関する業務

チ 他課等への引継ぎ

ツ その他市民課が指定した軽微な作業

(3) 国保年金課業務

ア 国民健康保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する受付、入力及び関係帳票の出力

イ 国民健康保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する各種証明書等の作成及び交付

ウ 国民健康保険に関する通知等の封入封かん・発送及び返戻後処理（当初納入通知書及び資格確認書の更新に関する封入封かん及び発送業務を除く。）

エ 後期高齢者医療保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する確認、受付、入力及び関係帳票の出力

オ 後期高齢者医療保険の資格、賦課、給付及び保健事業に関する各種証明書等の作成及び交付

カ 後期高齢者医療保険に関する内部業務

キ 医療機関等からの問合せへの対応

ク 国民年金に関する手続案内及び簡易な質問への説明

ケ 国民年金の手続を必要とする場合の国民年金担当者への引継ぎ

コ その他国保年金課が指定した軽微な作業

8 業務の執行体制等

受注者は、「統括管理責任者」、「副統括管理責任者」、「現場管理責任者」及び「副現場管理責任者」を置き、各責任者の職責を明確化するとともに、業務従事者等への指揮、命令、管理、監督及び指導並びに業務従事者等の育成は、本業務の範囲の一環として受注者が責任を持って行うこと。

また、組織改正や法改正、制度改正、新規システム導入及び利用、運用変更等に伴う変更に対し、柔軟な対応が行えるようにすること。

(1) 統括管理責任者及び副統括管理責任者の業務

受注者は、次の業務を実施するため、「統括管理責任者」を選任すること。

また、統括管理責任者不在時等の際に、その職務を代理するために「副統括管理責任者」を選任すること。

ア 運用開始に向けた準備（運用開始までの全体スケジュール作成、業務従事者等配置計画作成等）

イ 発注者との連絡調整（契約の締結・契約上の疑義等）

ウ モニタリング等の実施

エ 業務実績報告書の作成及び発注者への報告（月次報告）

オ 業務改善提案に関する業務（業務フローの再点検、業務改善策の検討等）

カ 現場管理責任者及び副現場管理責任者の育成

キ 本業務委託に関するリスク管理

(2) 現場管理責任者の業務

受注者は、本業務を現場で指揮・監督する現場管理責任者を選任し、市民課及び国保年金課のそれぞれに適切な人員を常駐させること。

なお、現場管理責任者については、発注者との連絡調整（エスカレーション）を行うことなどを勘案の上、現場における適正業務従事者数算定に当たっての人員の1人として算出しないなど、必要な措置を講じること。

また、現場管理責任者については、「7 業務内容」の知識全般を有し、官公庁において同様の業務経験があること。

ア 本業務のマネジメント全般（繁忙時の人員配置等業務従事者の管理等、業務運営管理全般）

イ 発注者との連絡調整

ウ 業務の質及び精度の向上

エ 業務実績報告書の作成及び発注者への報告（日次・随時報告等）

オ 業務改善に関する業務（業務改善策の実施、業務マニュアル作成・改定等）

カ 業務従事者の習熟度・特性の把握

キ 業務上の連絡事項や注意事項等の周知

ク 苦情及びトラブル等発生時における業務担当者からの引継ぎ及び対応

(3) 副現場管理責任者の業務

受注者は、現場管理責任者と同様に、副現場管理責任者を選任し、常駐させること。

副現場管理責任者は、現場管理責任者の業務補助及び担当業務の進捗管理、現場管理責任者及び発注者への報告、担当者への指示を行うこと。

また、やむを得ない事情等により、現場管理責任者が不在等となる場合に、その職務を代行すること。

(4) 業務従事者

受注者は、本業務の実務担当者として、担当業務の制度や法令、処理基準等を理解し、関連する基幹系業務システム等の操作を含む対応を的確に実施することができる担当者を配置すること。

また、繁忙時間や繁忙期等、多数の業務担当者の入替等により、業務が滞り市民サービスが低下しないよう、必要な素質を有する担当者の安定的な確保と適切な配置を行うこと。

(5) その他

受注者は、上記(1)から(4)のほか、本業務の安定運用のため、次の事項に留意すること。

ア 本業務に関する苦情及びトラブル等が発生したときは、受注者の責任において対応するとともに、遅滞なく内容を報告すること。

ただし、本市の制度・施策に関すること、本業務以外の業務に関すること等については、速やかに発注者に引き継ぐこと。

なお、苦情及びトラブル等発生後においては、その原因究明を行い、必要な再発防止策を講じること。

イ 委託期間中に、統括管理責任者及び現場管理責任者の交代が見込まれた場合は、速やかに発注者へ報告し、業務に支障を来さないよう対応をすること。

ウ 業務従事者を交代させる場合は、新任者に対し、適切に引継ぎを行うとともに、当該業務に従事するために必要な事前研修を行うこと。

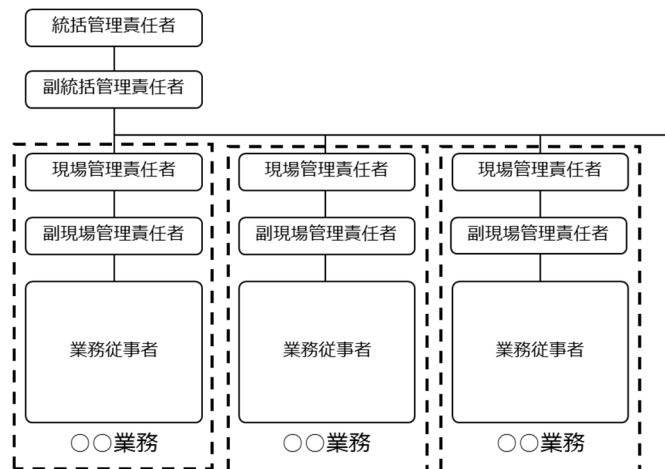
なお、研修に当たっては、研修計画書を作成の上、発注者へ提出すること。

また、引継ぎ及び研修期間は該当業務について増員等の対応を行うなど、本業務に支障を来さないようにすること。

エ 受注者は、「統括管理責任者」、「副統括管理責任者」、「現場管理責任者」、「副現場管理責任者」及び「業務従事者」の職責を明確にするとともに、組織的な事業管理体制を構築すること。

特に現場への支援体制に関しては万全を期すること。

(例)



オ 発注者が行う業務研修等（基幹系業務システム等の操作研修や各種セキュリティ研修等）に必要な応じて参加させること。

カ 引継ぎ及び研修に係る一切の費用は受注者が負担し、中途採用者についても同様とすること。

キ 交通機関などの遅延及び業務従事者等の病気、感染症などの事由により、突発的に出勤できない場合においても、本業務の遂行に支障を来すことがないよう、交代要員を配置するなど適切に運用すること。

ク 発注者は本業務のサービスの維持及び向上を図るために、年1回以上のモニタリングを実施することができるものであること。

なお、受注者は発注者が当該モニタリングを実施するときは、これに協力しなければならない。

ケ 感染症等の対応については、本市の方針・通知に従い、必要な応じてマスク着用等を業務従事者等に指導すること。

コ 業務従事者等の身分を明確にするために、名札等（統一化されたもの）を準備し、業務従事者等は、業務時間中は必ず着用すること。

なお、名札等に係る費用は受注者の負担とする。

9 各種報告書等の作成及び提出

受注者は、本業務に関する各種報告書等を次のとおり発注者に提出しなければならない。

(1) 契約締結後から業務開始日前日までに提出する書類

ア 統括管理責任者、副統括管理責任者、現場管理責任者、副現場管理責任者、業務従事者の業務従事者等配置計画報告書（書式は任意とするが、各責任者が分かるように記載すること。）

※ 各種システム等利用に係る権限付与のために必要とするものであり、日々の従事人数等は不要

イ 個人情報保護責任者及び連絡体制報告書

ウ 守秘義務遵守及び個人情報保護に関する誓約書等（写）

エ 業務執行計画

- オ 業務マニュアル及び業務フロー
- カ 工程表
- キ 研修計画書
- ク 認証についての写し

(2) 契約終了時

- ア 業務完了届（発注者指定の書式）
- イ 業務引継書（次期受注者が同一の場合を除く。）

(3) 報告すべき事項

ア 業務報告書

日次の処理件数、処理内容等の業務実績、市民からのクレーム、事故内容、業務実施に係る課題及び改善案を記載し、翌月10日までに前月分を一括して提出すること。

なお、年度末については、この限りではない。

イ 個人情報事故発生状況報告書

個人情報漏えい等、本市情報インシデントに該当する事案が発生した場合については、速やかに口頭で報告した上で、事故の詳細を報告書として提出すること。

ウ 個人情報に係る事故対応・措置報告書

本市情報インシデントに該当する事案の発生後、1週間以内に事故に対する改善及び対策を講じた上で、発注者に報告し、承認を受けること。

エ 業務従事者等の新規・変更等報告書

各業務従事者等の新規・変更等が生じた場合には、随時、新規・変更等報告書を発注者に提出すること。

※ 各種システム等利用に係る権限付与のために必要とするものであり、日々の従事人数等は不要

オ フロントヤード及びバックヤード改革報告書

フロントヤード及びバックヤード業務において、発注者と調整の上、改善・改革を実施した際には、取組結果を発注者に提出すること。

カ 市民満足度調査結果、モニタリング実施報告書及び改善計画報告書

市民満足度調査の結果、モニタリング結果を踏まえた今後の改善策等を、発注者と協議した日若しくは発注者が指定する日までに提出すること。

※ 上記(1)から(3)までの具体的な提出期日については、約款及び本仕様書記載のとおりとし、約款及び本仕様書に記載がないものについては、発注者及び受注者が双方協議の上、定めるものとする。

10 業務履行水準及びサービス水準

本業務に求められる業務履行水準及びサービス水準は次のとおりとする。

(1) 業務履行水準

業務履行水準については、次のとおりとする。

	項 目	履行水準
1	業務実施状況	●法や基準等に従い、適正かつ適切な業務処理を遅滞なく、受注者の責任において行われている。 ●受注者と発注者の役割分担を理解し、適切な業務引継ぎ等が行われている。

2	組織的な業務管理体制	●受注者による現場の管理監督体制が確保されている。
3	安定した業務従事者確保と適切な配置	●業務の実施に必要な業務従事者の安定的な確保や、業務の進行状況、混雑状況に応じた配置が行われている。
4	教育体制	●業務従事者の習熟度を把握し、業務の実施に必要な教育や情報提供が十分に行われている。 ●課内における兼任化や課をまたがるマルチスキル化が図られるような教育や訓練、マニュアル整備等が行われている。
5	個人情報保護	●事故の未然防止の取組が行われている。 ●事故発生時の対応マニュアル、緊急連絡体制が整備され、その内容が組織的な取組となっている。 ●業務従事者への教育、訓練が行われている。
6	問題発生時の組織的な取組体制	●想定し得るリスクを考慮し、問題の未然防止の取組が行われている。 ●感染症等の発症により、市役所で取り組む事案（窓口の臨時運営体制等）があった場合、同調して運営ができる。 ●問題発生時の対応マニュアル、緊急連絡体制が整備され、その内容が組織的な取組となっている。 ●業務従事者への教育、訓練が行われている。
7	市民サービス	●公平かつ親切な対応が行われている。 ●常に正確かつ分かりやすい説明が行われている。 ●身だしなみや言葉遣い等が公共業務の業務従事者として適切である。
8	創意工夫	●効率的な運営手法やフロアマネージャーを始めとした、業務従事者の接遇スキルなど、民間事業者として有するノウハウを最大限に活用した運営がされている。 ●窓口業務等において、定期的に運営を見直し、発注者に対し新たな提案ができています。

(2) サービス水準

サービス水準については、次のとおりとする。

【市民満足度調査】

発注者が実施する市民満足度調査（来庁者満足度調査）とは別に実施するもので、アンケートによるものとし、500人程度を対象に年2回以上実施し、結果について発注者へ報告すること（受注初年度については、委託開始前に実施するアンケートを1回に含む。）。

アンケートの様式は次の項目を参考に受注者が作成し、内容については、事前に毎回発注者の承認を得るものとする。

なお、初回アンケートは、本市の現状を把握するために、委託開始前に一度実施

することとし、2回目以降の実施時期については、発注者と協議して決定することとする。

【アンケート項目例】

- ・申請書等の書きやすさ、見やすさについて
- ・業務従事者等の接遇について
- ・説明の分かりやすさについて
- ・待ち時間について
- ・年代について
- ・満足度について

項目	測定指標	
市民満足度	目標とする市民満足度	90%

(3) 業務履行水準等に対するモニタリング及び報告

受注者は、現状の履行状況及びサービス水準を的確に把握するために、発注者と協議の上、年1回以上のモニタリングを実施し、その結果を踏まえた今後の改善策等について発注者に報告すること。

なお、報告に関する書式や報告項目等については、発注者と協議して決定すること。

(4) 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、発注者は受注者に対し、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。

受注者は、発注者から勧告を受けた場合には、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。

(5) 中間評価の実施

業務開始から1年半を経過した令和11年7月以降に中間評価を実施し、履行状況を評価するものとする。

中間評価の実施に当たっては、「市民満足度」及び「独自提案内容の実現度」を評価し、受注者は評価結果を受けて、測定指標等を満たさない場合は15日以内に発注者へ改善計画報告書を提出すること。

なお、提出した改善計画報告書が測定指標等の状態を改善できないと判断される場合には、改善計画報告書の変更及び再提出を求めることができる。

また、著しく評価結果が低い場合や、改善が見込まれず、本業務の履行が困難と判断された場合には、本契約を解除することができるものとする。

(6) その他

業務履行水準、サービス水準及び中間評価に係る改善措置等を講じる際に生じる各種費用は受注者の負担とする。

11 業務の引継ぎ

(1) 受注者は、発注者からの業務の引継ぎを契約締結日以降、令和9年12月28日までに完了すること。

なお、業務の引継ぎに関する一切の費用は受注者負担とする。

(2) 受注者は、現行の窓口等業務委託契約の受注者から引継ぐ業務がある場合は、契約締

結日以降、業務開始日前日までにその引継ぎを受けなければならない。

- (3) 受注者は、次期受注者が他の事業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう次期受注者に対して業務の引継ぎを行うこと。

また、発注者から引継ぎにかかる資料等の請求があった場合は、当該業務に使用する限りにおいて応じること。

なお、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こと。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には、受注者に対しその損害の賠償を求めることができるものとする。発注者は、受注者が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果物等が発注者に業務の引継ぎができる状態に至っていないときは、受注者に対して、当該成果物等の引渡しに代えて当該契約の解除により発注者に生じた損害の賠償を求めることができるものとする。

- (4) 契約履行期間満了又は契約書の規定に基づく契約解除があるときの業務の引継ぎについては、次のとおりとする。

ア 業務引継書の作成・提出

受注者は、本業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書を作成し、発注者に引き渡すこと。

また、引継ぎが完了した旨を書面にて発注者に報告すること。

イ 引継ぎ内容の説明

受注者は、引継書の内容について、発注者又は本業務を遂行することになった者から説明を求められたときは、誠実に対応しなければならない。

12 再委託の禁止

受注者は、本業務を第三者に委託してはならない。

ただし、当該業務の一部又は全部についてやむを得ず第三者に委託する必要があるときは、「業務委託契約に関する再委託のガイドライン」に従い、あらかじめ再委託承諾申出書を発注者に提出し、承諾を得なければならない。

13 委託料の支払い

- (1) 本業務に係る委託料の支払いは、毎月1日から同月末までを1箇月分として運用開始翌月からの月払い（毎月の開庁日数に関わりなく36回定額払）とする。

- (2) 受注者は、業務日報及び業務報告書を翌月の10日までに発注者に提出し、発注者の検査に合格した場合に委託料の支払いを請求することができる。

なお、年度末については、この限りではない。

- (3) 発注者は、受注者からの請求を受けた日から30日以内に委託料を支払うものとする。

- (4) 委託料については、令和10年1月4日からの業務開始をもって発生するものとし、契約締結時から業務の運営開始までの間の準備作業についての支払いは発生しないものとする。

14 危機管理（守秘義務・個人情報の保護及び管理）

受注者は、業務履行に伴うリスクの想定と予防策等を講じること。

また、業務従事者に対してその内容の教育を十分に実施し、理解させた上で業務を履行させ、その実施状況を管理すること。

- (1) 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を取り扱う重要性を認識し、本業務の実施に当たっては、厚木市職員と同水準の義務を果たすため、個人情報の保護に関する法律、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、厚木市個人情報保護条例、厚木市情報セキュリティポリシー、個人情報保護に関する特記事項及び特定個人情報等の取扱いに関する特記事項等を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理に万全の体制を整備すること。

また、発注者が実施するセキュリティ研修等を受けること。

- (2) 本業務の実施に当たっては、事務室への入退室を許可されたもののみに制限すること。
なお、事務室への入退室申請は、業務従事者等配置計画報告書及び新規・変更等報告書の提出をもって申請とみなすものとする。

- (3) 電子データや帳票類をはじめ、本業務履行上知り得た申請者等の個人情報については、情報の漏えい、滅失、毀損、持ち出し、複写及び複製の防止等、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。

なお、管理体制等を定期的に把握し、また、行動規範の教育を十分に実施し、その実施結果等について定期的に発注者に報告すること。

- (4) 受注者は、業務従事者等と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発注者へ提出すること。

ただし、守秘義務遵守及び個人情報保護等についての誓約書に内容が含まれる場合はこの限りはでない。

- (5) 情報の漏えい等が発生した場合は、発注者は受注者へ損害賠償の請求をすることができるものとする。

また、漏えい事故等が発生した場合に備え、発注者との連絡、証拠保全、被害拡大防止、復旧、再発防止の措置を適切かつ迅速に実施するために、緊急時対応計画を定めることとする。

- (6) 業務従事者等の情報端末（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、管理責任者等が受注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履行場所に持ち込む場合には、事前に発注者の許可を得て使用することができることとする。

なお、受注者が持ち込む情報端末等に接続するインターネット及び電話回線の利用については、番号発券機及びその他機器に影響を及ぼさない範囲とし、事前に書面にて発注者へ報告の上、許可を得ること。

また、情報端末等の保管場所、使用場所については、別途協議の上、決定する。

- (7) 受注者は、個人番号を取り扱うための規則、規定、体制及び取扱者について発注者に報告を行うものとする。

また、発注者は受注者が本業務を遂行するために取り扱う個人情報の管理状況について、随時に検査又は調査し、報告を求めることができる。

- (8) 受注者は、業務従事者等に対して個人番号等取扱いに対するセキュリティ教育を実施すること。

また、発注者の求めに応じ、管理状況の説明及び資料の提出を行うものとする。

- (9) 受注者は、業務従事者等から守秘義務遵守及び個人情報保護等についての誓約書を取

り交わし、発注者に提出すること。

- (10) 受注者は、業務に関する関係法令及び通知等を遵守し、業務を適切に行うこと。
- (11) 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。
- (12) 受注者は、上記のほか、基幹系業務システム等端末や現金等の取扱いについても、来庁者から疑念を持たれることのないよう、常に適正かつ慎重に取り扱い、必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。
- (13) 受注者は、個人情報保護に関する社内規定を有する事業者であり、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（契約締結時までに取得可能な場合はこの限りではない。）。
なお、認証の写しを必ず提出すること。
- (14) 受注者が前各項の規定に違反した場合には、発注者は契約を解除することができる。
なお、受注者が受けた損害について発注者は負担しない。

15 暴力団等排除に係る解除

発注者は、警察本部からの通知に基づき、受注者が次の各号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、解除により受注者に損害が生じても、発注者はその損害の賠償の責めを負わないものとする。

- (1) 受注者が厚木市暴力団排除条例（平成23年厚木市条例第12号）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たとき又は受注者及び役員等、受注者の本業務に対する執行権やそれに類する権限を保有する者が、厚木市暴力団排除条例第2条第2号に定める暴力団又は第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) 受注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）第23条第1項に違反したと認められるとき。
- (3) 受注者が神奈川県暴力団排除条例第23条第2項に違反したと認められるとき。
- (4) 受注者及び役員等、受注者の本業務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親密な関係を有していると認められたとき。

16 暴力団員等からの不当介入の排除

受注者は、契約の履行に当たって、暴力団員等から不当に介入を受けた場合は、遅滞なく発注者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。

受注者は、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、発注者と履行期限に関する協議を行わなければならない。

受注者は、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、その旨を直ちに発注者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。

17 経費の負担・機材・資材等の負担

(1) 発注者が負担する経費

ア 本業務に要する経費のうち、履行場所に係る経費（光熱費等）、業務で使用する備品（机、椅子、電話機、コピー機及び業務に使用する基幹系業務システム等）及びその通信料については発注者が負担する。

イ 業務を遂行する事務室及び更衣室（休憩室を含む。）等の利用は無償とする。

ウ 業務を遂行するに当たり、必要なOA機器及びその他軽微な事務用品（テブラ等）は発注者が受注者に無償で貸与するものとする。

エ 受注者の責任により設備機器等を滅失又は毀損した場合は、受注者は発注者に損害を賠償しなければならない。

(2) 受注者が負担する経費

ア 事務に必要な消耗品については、受注者が負担する。

イ 机、椅子等の備品について、所定設置数を超えて設置等希望する場合、所定設置数を超過する分については、受注者が負担する。

ウ 発注者が貸与する基幹系業務システム等及び備品以外で、受注者が必要とする備品については、受注者が用意するものとし、その費用（人件費の残業代、研修費等含む。）は、委託料に含めるものとする。

(3) その他

情報端末等の事務室内持込みは、原則禁止とする。

ただし、受注者が事前に発注者の許可を得ている場合については、この限りではない。

18 非常時における対応

受注者は、災害等の発生により本業務の遂行が困難な状況となった場合は、発注者と十分に協議の上、その解決に努めるものとし、受注者は、協議結果について業務従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行うものとする。

また、災害等発生時における避難・誘導等に関するマニュアル作成に協力し、災害等発生時には、発注者と協力して利用者の避難及び誘導等を行うこと。

なお、安全上緊急に対処する必要がある場合において、発注者が直接、業務従事者等に指示する場合がある。

19 安全衛生

(1) 受注者は業務従事者等に対して、労働基準法（昭和22年法律第49号）、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、その他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、受注者の責任で労働管理を行い、業務従事者等の労働災害について受注者の責任と費用でいかなる場合でも処理しなければならない。ただし、新庁舎における発注者の責に帰する事由による災害については、この限りではない。

(2) 受注者は雇用に当たっては、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）、厚木市公契約条例（平成24年厚木市条例第29号）等その他関係法令を遵守した雇用形態とすること。

(3) 新庁舎内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な業務の遂行を損なう恐れがある場合、受注者は直ちにその旨を発注者に通知するものとし、発注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、発注者が当該措置を講じるまでの間、受注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、受注者は、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可能となった場合、受注者の責任を免除する。

20 受注者が委託された業務以外の業務

- (1) 受注者が委託された業務以外の業務については、受注者は発注者へ取り次ぐこととする。
- (2) 本仕様書に記載のない業務であり、総合窓口等業務の運営上、本仕様書に記載の業務に関連し、受注者が当該業務を行うことが効率的若しくは市民サービスの向上に繋がると考えられ、かつ、受注者の業務運営体制（業務従事者数の増加等）に大きな変動を及ぼさない業務については、発注者と受注者の合意により、受注者は当該業務を行うものとする。

21 その他

- (1) 業務従事者等に対し、受注者の責任において、本業務を遂行する上で必要な能力を取得させること。
- (2) 業務従事者等は、発注者が提供する休憩場所等を可能な範囲で利用することができる。
- (3) 業務遂行の具体的な作業内容はもとより、業務上使用する帳票の確認や発注者との役割分担など、業務内容を明確にするため、本仕様書及び発注者が提供する業務関連資料等に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行い、業務に必要な業務マニュアル及び業務フロー等を準備・作成し、発注者へ提出すること。
- なお、受注者が準備した業務マニュアルの著作権は発注者及び受注者が共有するものとする。
- (4) 本業務の遂行に当たり、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）に基づき、合理的配慮に努め、障がい者の権利利益を侵害してはならない。
- (5) 発注者と受注者は、月1回以上連絡調整のための定例会を市民課及び国保年金課とそれぞれ実施すること。

また、発注者は、会議の内容及び記録等に基づき、受注者に対し業務の改善を要求することができる。

- (6) 業務従事者等一人一人が常に高い意識を持ち整理整頓に努めること。
- また、業務開始前後の窓口カウンター付近及び事務室の整理整頓、清掃等を行うとともに、申請書・印刷用紙等の補充、掲示物等の整理を行うこと。
- (7) 本仕様書に規定するもののほか、技術提案した内容については、発注者と調整の上、実現に向けて取り組むとともに、業務内容・履行方法等について疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議を行い、その解決を図るものとする。
- (8) 本業務は、新庁舎移転後から窓口等業務が開始となるが、新庁舎での運用構築及び業務履行に当たっては、別に策定予定の複合施設への入退館ルール等を順守するとともに、新庁舎での運用構築に係るスケジュールについては、付帯工事施工事業者とも調整が必要となるため、希望どおりの実施が適わない可能性を予め考慮しておくこと。
- (9) 窓口受付時間に変更等が生じた場合、発注者との協議には誠実に対応するとともに、契約内容の見直しや人員配置等について、柔軟に対応すること。

補則

この仕様書は、厚木市総合窓口等業務委託に関する業務内容及びその他必要な事項を明示

したものであり、本業務の実施に当たっては仕様書に基づき遂行しなければならないことは当然であるが、記載のない事項についても本業務に必要と認められることについては、発注者、受注者の双方が常に密接な連携を保ち、目的達成のための業務を遂行しなければならない。