

## 京都市市税事務所等の受付窓口及び電算データ入力の運営業務委託仕様書

本仕様書は、受託者が実施すべき内容等について最低限度の基準を定めたものであるため、実際の契約締結時までの「受託者決定の前提となる受託候補者を選定するプロポーザルの提案内容」及び「受託者との協議状況」等により、仕様内容に変更が生じることも想定している。

### 1 業務委託の目的

市税等の証明書交付及び軽自動車税の受付窓口業務並びに市税の口座振替及び軽自動車税に係る電算データ入力業務（以下、「本件業務」という。）の効率化及び市民サービスの向上を図るため、本市では、業務遂行に必要な知識・技術・経験を有する民間事業者の専門性やノウハウを生かした運営を行っており、公務員が担うべき証明書交付の審査等を除き、本件業務の運営の一切を委託するものである。

### 2 履行期間

委託期間は契約の日の翌日から令和10年12月28日までとする。

業務開始日は令和8年11月2日（月）とし、委託業務を開始するために契約の日の翌日から業務開始日の前日までに「8 業務内容」の(9)前受託者からの引継ぎ及び事前準備業務を完了すること。

### 3 運営場所

- ・軽自動車税事務所（軽自動車税の受付等業務及び税証明等交付業務、公金収納業務）  
京都市伏見区深草中川原町13-7 京都管理基地事務所2階
- ・軽自動車税事務所分室（軽自動車税の受付等業務及び税証明等交付業務、郵便受付業務、電話対応業務、公金収納業務、軽自動車税及び市税口座振替電算データ入力業務）  
京都市中京区烏丸通御池下る虎屋町566-1 井門明治安田生命ビル6階

### 4 運営時間

平日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日）を除く日）午前8時30分から午後5時15分とする。

ただし、運営業務の開始前の準備業務、終了後の事後処理に係る事務についても業務範囲に含むものとし、受付窓口業務における一連の受付対応が運営時間外に及ぶものについても、本項の運営時間にかかわらず、処理が完了するまでの間は、引き続き業務を実施すること。また、これら運営時間外に係る費用は委託料に含まれるものとする。

### 5 基本要件

#### (1) 委託業務の履行に当たっての基本的な考え方

受託者は、受付、書式確認、補正案内及び定型的説明を行うものとし、法令解釈、裁量判断、不服申立てに関する説明その他行政判断を要する事項については市職員へ引き継ぐ。なお、引継基準及び連絡系統は業務フローに定める。

ア 守秘義務

受託者は、本業務を遂行するうえで知り得た情報を漏らし又は盗用してはならず、これは、委託期間の終了後も課されるものであること。また、本業務に携わった者がその職を退いた後も同様とする。

イ 個人情報保護

- ① 個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例を遵守するとともに、個人情報の漏洩、滅失、き損の防止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。
- ② 受託者は、個人情報の厳格な保護、想定される個人情報の流出の未然防止策について、具体的運用の手引を整備し、その内容を本市へ報告するとともに、本業務に従事する要員全てにこれを用いて教育すること。
- ③ 受託者は、個人情報事故発生時の具体的な対応手順を策定し、その内容を本市へ報告すること。

ウ 情報セキュリティ

- ① 業務システム、電子情報、入出力帳票などの情報資産の取扱いに当たっては、京都市情報セキュリティ対策基準を遵守するとともに、次の事項を徹底すること。
  - ・ 情報資産を目的外に利用又は、本市の許可なく第三者に開示しないこと。
  - ・ 本市の許可なく、**情報資産を複写又は複製しないこと**
  - ・ 本市の許可なく、**情報資産を運営場所から持ち出さないこと**
- ② 業務システムを用いて業務をする要員は、IDカードの貸与を受ける必要があるもので、事前に情報セキュリティに関する本市所定様式の誓約書を提出すること。

受託者は、委託業務遂行上、故意又は過失により何らかの事故や不適切な事務処理等が生じ、情報保全ができなかった又は保全できていない可能性が生じた場合は、直ちに本市に報告し、本市と協議のうえ対応するものとする。

その際、本市に対して、発生又は発覚後 1 時間以内に口頭報告を行い、24 時間以内に暫定報告書を提出するとともに、10 営業日以内に原因分析及び再発防止策を含む確定報告書を提出すること。ただし、原因調査が完了していない場合には、その時点での調査状況及び確定報告の提出予定日を報告する。

なお、これに費用が発生した場合は、すべて受託者が負担することとする。

エ 本市への報告

受託者は、個人情報保護及び情報セキュリティの対策が適切に行われているか、毎月本市に結果を報告すること。

オ 信用失墜行為の禁止

受託者は、本市の業務を運営していることを認識し、市民からの信頼を損なわないよう、常に公平・公正・親切・丁寧に対応するとともに、市の信用を失墜する行為を行わないこと。

カ 業務運営

- ① 受託者の独立した体制において、責任を持って委託業務を履行すること。
- ② 本業務が効果的に遂行できるよう、業務実施計画、業務フロー、業務マニュアル及びFAQを作成するとともに、常に業務の課題抽出、業務改善に取り組むこと。

(別紙1)

- ③ 運営時間内に受付を行った業務は、原則として当日中に処理すること。なお、運営時間を大幅に超えて業務を行う必要が発生した場合、本市の承認を得たうえで業務を実施すること。
- ④ 受託者は、以下の関係法令・条例・規則・仕様等を遵守すること。  
地方税法、地方自治法、地方公務員法、労働基準法、個人情報保護法、京都市市税条例、京都市市税条例施行細則、京都市個人情報保護条例、京都市情報セキュリティ対策基準、個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書(別紙1-1)、電子計算機による事務処理等(入力等)の委託契約に係る共通仕様書(別紙1-2)、京都市会計規則、京都市会計規則事務取扱要項、公金収納受託者の収納事務(業務マニュアル)
- ⑤ 受託者は、市民に対して本市から本業務の委託を受けていることを明らかにする旨の表示を行うとともに偽装請負と疑われないための対策を講じること。
- ⑥ 窓口での苦情及び不当な要求については、下記「6 要員要件」に定めるスーパーバイザー又は運営管理者が対応すること。ただし、受託者が実施すべき業務に含まれない本市への苦情については、運営場所の職員又は担当課の職員へ対応を引き継ぐこと。

(2) 本市が受託者に無償貸与する業務用物品及び運営場所の執務スペース

ア 業務上必要な備品及び消耗品のうち、別紙1-3「無償貸与する業務用物品一覧」については無償貸与し、次のものは本市が負担する(本市と共用のものを含む。)。ただし、電話の発信に係る通話料金及びコピー料金、FAXで使用するトナー及びドラムカートリッジは受託者の負担とする。

- ① プリンタで使用するドラムカートリッジ、トナー及び用紙
- ② FAXで使用する用紙
- ③ コピー用紙
- ④ その他本市が指定する物品

イ 上記アの業務用物品については、本業務の実施のためにのみ使用し、他の用途に使用してはならない。

ウ 受託者に無償貸与する運営場所の執務スペースは、次のとおりとする。

- ① 軽自動車税事務所 約68㎡  
別紙1-4「京都管理基地事務所2階スペース図」参照
- ② 軽自動車税事務所(分室) 約300㎡  
別紙1-5「井門明治安田生命ビル6階スペース図」参照

エ 本市が負担するものを使用する場合は、注意義務をもって適正に取り扱い、それらを故意又は過失により破損、損傷等をさせた場合は、受託者の負担により補修するものとする。また、必要に応じて損害賠償を行うものとする。

オ 契約期間満了後、又は物品が不要となったときは、当該物品を本市へ返納すること。

(3) 受託者が準備する業務用物品及び持込物品

ア 上記(2)以外の物品で業務上必要なものについては受託者が準備すること。そのうち、次のものは、令和8年11月2日(月)の業務開始時まで利用可能な状態とすること。

- ① 公金を管理するための施錠可能な手提げ金庫(各運営場所に1台ずつ)
- ② 受付窓口での平均待ち時間を計測可能なボイスコール(発券機)、同表示パネル及び

ボイスコール用ロール紙(各運営場所に1台ずつ)。なお、表示パネルの台数については、別途協議のうえ決定するものとする。

③ レジスター及びレシート用ロール紙(各運営場所に1台ずつ)

イ カメラ付き携帯電話、スマートフォン、デジタルカメラ、USBメモリなど記録領域のある機器の運営場所への持込みは、原則として禁止する。

ウ 必要な物品を運営場所へ持ち込む場合及び持込物品を撤去する場合は、事前に本市の承認を得ること。

エ 運営場所へ持ち込んだ物品の管理を徹底すること。

オ 契約期間満了後の持込物品の撤去に要する費用は、受託者が負担すること。

## 6 要員要件

受託者は、業務を円滑に遂行するため、窓口及び電話対応業務に携わるオペレーターに関し、契約履行開始から終了までの間、本市を含む他の自治体や官公庁において、累積で2か月以上市民と直接対応を行う業務(窓口業務や電話対応等)に携わったことのある者を常時半数以上配置すること。また、業務量の一時的な増加にはパートタイムのオペレーターを配置することや、配置場所を固定しない横断的な対応ができる要員を確保するなどして、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な運営を行うことができる体制を整えること。

特に電話対応が集中する時期については、繁忙対策を実施すること。(令和7年度の業務実績は、別紙1-6「運営業務一覧(令和7年度業務実績)」参照)

### (1) 要員体制

ア 契約の日の翌日から令和8年11月1日(日)まで

運営場所に要員を常置する必要はないが、業務を着実に引き継げる体制を構築すること。

イ 令和8年11月2日(月)以降、契約満了日まで

#### ① 運営管理者

必ずしも運営場所に常駐する必要はないが、スーパーバイザー、サブスーパーバイザー及びオペレーター等(以下「要員」という。)からのエスカレーションへの対応のほか、運営時間内における不測の事態に対応できる体制を構築すること。

#### ② スーパーバイザー

各運営場所にそれぞれ常駐させること。

#### ③ サブスーパーバイザー

スーパーバイザーを補佐するサブスーパーバイザーを置くことができるものとする。

#### ④ オペレーター

各運営場所にそれぞれ常駐させること。

### (2) 要員の役割

ア 運営管理者

#### ① 業務の運営及び品質管理責任者

② 業務の運営及び品質管理について、本市との連絡調整及び必要な報告を行うこと。

③ 要員に対し、迅速かつ的確な指示及び指導並びに適切な研修、教育を行うこと。

④ 要員からのエスカレーションに対応すること。

⑤ 必要に応じて市民からの苦情及び不当な要求を処理すること。

- ⑥ 必要に応じてトラブル発生等、緊急時の対応を行うこと。
- ⑦ 本市が行う税証明書等交付業務等に係る実態調査について、支援や協力を行うこと。

イ スーパーバイザー

- ① 業務の運営及び品質管理のうち、軽易又は定例的な内容について、本市との連絡調整及び必要な報告を行うこと。
- ② サブスーパーバイザー及びオペレーターに対し、軽易又は定例的な内容について、指示及び指導並びに適切な研修、教育を行うこと。
- ③ サブスーパーバイザー及びオペレーターからのエスカレーションに対応すること。
- ④ 市民からの申請、問合せ等について、必要に応じて受付・応対を行い、適切に処理すること。
- ⑤ 市民からの苦情及び不当な要求を処理すること。
- ⑥ 本市が行う税証明書等交付業務等に係る実態調査について、支援や協力を行うこと。

ウ サブスーパーバイザー

スーパーバイザーの補佐並びにスーパーバイザーが応対中等の場合にスーパーバイザーの業務を行うこと。

エ オペレーター

- ① 市民からの申請、問合せ等について受付・応対を行い、適切に処理すること。
- ② 委託業務に係る作業を適切に処理すること。
- ③ 市民からの苦情及び不当な要求は、スーパーバイザー又は運営管理者に対応を引き継ぐこと。
- ④ 本市が行う税証明書等交付業務等に係る実態調査について、支援や協力を行うこと。

(3) バックアップ体制

ア 受託者は、交通機関の遅延及び病気など、突発的に各要員が出勤できない場合においても、業務運営に支障のない教育済み代替要員及び補充体制を履行管理の対象として整えること。

イ 一時的繁忙においても、運営時間内に業務が完結できるよう、業務運営に支障のない教育済み代替要員及び補充体制を履行管理の対象として整えること。

なお、電算データ入力業務において、業務集中時期に発生するやむを得ない業務時間の延長については、事前に本市と調整のうえ承認を得て行うものとする。

(4) マニュアル整備

受託者は、要員により分かりやすく、処理誤りが生じにくい業務フローを作成し、その内容を本市へ提出し、承認を得ること。

(5) 要員の身だしなみ

受託者は業務運営に当たり、市民の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めること。また、要員の身分を明確にするための名札を用意し、運営時間中は必ず着用すること。

(6) 要員報告

受託者は、業務開始までに年間の要員配置計画書（運営管理者、スーパーバイザー及びサブスーパーバイザー、オペレーターの繁忙期、閑散期別の配置数を示したもの）を本市へ提出すること。なお、変更が生じた場合は、遅滞なく変更後の計画書を提出すること。

## 7 研修

### (1) 研修内容

受託者は、本業務に従事する要員全てに対して、次の研修を実施すること。

- ① 基礎知識に関する研修(業務内容、市税の概要、本業務に関連がある本市の組織など、応対に必要な知識の習得)
- ② 個人情報保護・守秘義務・情報セキュリティに関する研修
- ③ 窓口応対・システム操作に関する研修

また、上記の研修終了後も理解度テスト、ロールプレイ研修、制度改正研修、未受講者の補講を適宜実施すること。理解度が一定基準に達していない者を、単独で業務に従事させないこと。

### (2) 研修報告

受託者は、上記(1)の研修の研修履歴について、毎月本市へ提出すること。

## 8 業務内容

業務内容は次のとおりとし、業務の詳細については、別紙 1－7「業務内容説明書」を参照すること。

受託者は、以下の(1)～(7)のいずれの業務においても危機管理方法のフローを作成のうえ、誤案内、誤送付、処理誤り等の防止対策を施すこと。

なお、業務内容が、税制改正に伴う制度変更等があった場合においては、委託料の範囲内で受託者と協議のうえ、その内容を一部変更できるものとする。ただし、大幅な業務量の増減があり、要員の見直し等が必要となる場合においては、本市と受託者が対応方法及び費用等について協議を行うものとする。

### (1) 税証明書等交付業務

ア 受付窓口において来庁者への案内・説明を行うとともに、必要に応じ運営場所の本市職員に手作成の証明書等を依頼する。

イ 証明書交付申請書の受付(書式審査、補正指導)をする。

ウ 税証明書等を作成のうえ、手数料を収受し申請者に交付する。

詳細は、別紙 1－7「業務内容説明書」の「第 1 窓口業務」を参照すること。

### (2) 軽自動車税受付等業務

ア 各種申告書、申請書の受付(書式審査、補正指導)をする。

イ 証明書の交付を要する場合は、証明書を作成のうえ手数料を収受し申請者に交付する。

ウ 納付書の交付を要する場合は、業務システムから出力し交付する。

詳細は、別紙 1－7「業務内容説明書」の「第 1 窓口業務」を参照すること。

### (3) 郵送受付業務

ア (1)、(2)に係る申請及び申告が郵送でされた場合、それぞれ上記の処理を行う。

イ アの処理をしたものについて、交付物を郵便発送する。

詳細は、別紙 1－7「業務内容説明書」の「第 1 窓口業務」を参照すること。

(4) 電話対応業務

上記(1)(2)(3)に係る電話問合せに対応する。

詳細は、別紙1-7「業務内容説明書」の「第1 窓口業務」を参照すること。

(5) 公金収納業務

ア 上記(1)(2)(3)に係る手数料及び(2)ウに係る軽自動車税を収受のうえ、本市に入金、報告する。

イ 収納金出納簿及び領収調書受払簿を作成し、保管する。

ウ 請求書、証拠書類等を整理、保管する。

エ 現金受領、日計処理、収納金照合及び入金については複数人確認を行うこと。

オ 差額が発生した場合は直ちに本市へ報告し原因調査を実施すること。

詳細は、別紙1-7「業務内容説明書」の「第1 窓口業務」を参照すること。

(6) 軽自動車税データの入力業務

ア 各種申告書、申請書の内容について業務システムにデータ入力を行う。

イ 官公庁からの照会に対する回答書類を業務システムから出力し本市に納品する。

ウ 郵便戻りした納税通知に係るデータ入力処理を業務システムで行う。(5月の当初課税に係るもののみ)

エ 入力等処理済申告書の保管及び整理を行う。

詳細は、別紙1-7「業務内容説明書」の「第2 軽自動車税電算データ入力等業務」を参照すること。

(7) 市税口座振替データの入力等業務

ア 口座振替依頼書(令和8年度分より「申込書」を「依頼書」に名称変更。以下「依頼書」という。)の仕分け、入力前処理、書式審査を行う。

イ 開始及び取消処理に係るデータを業務システムに入力する。

ウ 上記イの業務を行ううえで必要な書類の抜取り及び入力後の保管等の作業を行う。

エ 口座振替開始通知及び振替不能分納付書の発送をする。

オ 賦課なしマスターリストに基づくデータ入力並びに関係書類の発送及び保管を行う。

カ 住所コード変更リストに基づく該当依頼書へのコード記入等の処理及び保管を行う。

キ 加入勧奨等による開始依頼書の計数作業を行う。

ク 依頼書保管ファイルを整理する。

ケ 金融機関統廃合等に伴う申込を整理する。

詳細は、別紙1-7「業務内容説明書」の「第3 市税口座振替電算データ入力等業務」を参照すること。

(8) 報告業務

ア 日次報告

翌開庁日の運営時間中に次の項目を報告すること。報告様式は別途協議のうえ決定するものとする。

① 上記(1)の証明種別ごとの発行件数

② 上記(2)の対応種別ごとの取扱件数、課税標識交付枚数及び返納枚数

③ 上記(3)の対応種別ごとの取扱件数

④ 上記(4)の対応種別ごとの電話対応件数

⑤ 上記(4)の対応記録

⑥ 上記(5)の収納金日計報告書、収納金報告書、領収済通知書及び収納の内容を記録したデータ

イ 月次報告

業務を実施した月の翌月に、次の項目を報告すること。報告様式は別途協議のうえ決定するものとする。

① 上記(6)(7)の入力種別ごとの件数並びに(8)アの各号の月次集計を分かりやすく取りまとめること。

② 品質管理指標の状況を分かりやすく取りまとめること。

③ 上記①②を踏まえ、受付窓口の運営上及び品質管理上の課題等について、要員配置状況等も考慮しながら、適切かつ具体的に分析し、対策を取りまとめること。

④ 報告会の開催

受託者は、必要に応じて報告会を開催し、上記①②③のほか適宜の資料を用いて、業務の実施内容についての報告を行うものとする。報告会終了後は、速やかに議事録を作成して本市へ提出すること。

なお、本市は受託者からの報告内容に応じて、改善や内容の変更を求めることができる。

ウ 随時報告

① 受託者は、受付窓口の運営で受けた苦情について報告書を作成し、その都度、速やかに本市へ提出すること。

② 受託者は、要員が行った重大な処理誤り、誤案内、個人情報の漏洩・紛失、現金事故について報告書を作成し、その都度、速やかに本市へ提出すること。

③ 受託者は、本市からの求めに応じて測定期間を定めたうえで、窓口受付から交付までの所要時間、電話の応答率並びに応答速度(コール数)を測定し、上記イの報告会で測定結果、分析結果を本市に報告すること。

(9) 前受託者からの引継ぎ及び事前準備業務

ア 前受託者からの引継ぎ

受託者は、業務開始日までに前受託者との引継期間を設け、前受託者から確実に業務の引継ぎを受けること。その際、本市が同席する場合がある。

実効性のある引継とするために、OJT(On the Job Training)で行うことを基本とし、業務開始日から確実に運営を始められるようにすること。

イ 業務実施計画書の作成

受託者は、事前の準備作業において、取組項目、スケジュール、検討体制等を盛り込んだ計画書を作成し、本市へ提出すること。

ウ 業務実施計画報告会の開催

契約の日の翌日から令和8年10月26日(月)までの間において、上記イの業務実施計画書の報告などを目的とした報告会を開催するものとする。報告会は、原則として本市が指定する場所で開催することとする。

(10) 税証明書等交付業務等に係る実態調査への支援、協力

本市において税証明書等交付業務等(税証明書等交付業務のほか、税証明書等に係る郵

送受付業務、電話対応業務、公金収納業務を含む。)の効率的かつ効果的な事務の検討に当たり実態調査を行うので、次に掲げる内容等に関して、本市が求めた場合、支援や協力を行うこと。なお、実施時期、実施期間、実施回数については、本市と受託者が協議のうえ決定する。

ア 書面調査

現在、受託者が使用しているマニュアルや引継資料等による実態調査

イ 口頭調査

業務に係るヒアリング等による実態調査

ウ 実地調査

システムの操作方法や処理方法、窓口及び電話での対応等に係る実態調査

## 9 (新たな業務) システムの移行について

本市は、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、現行業務システムから新システムへの移行を予定しており、令和 12 年 1 月に移行する予定である。これに伴い、受託業務に係る運用方法、業務フロー、業務手順、確認方法、帳票の取扱いその他業務処理方法について見直しを行う場合があり、当該見直しは、原則として、同法の趣旨及び新システムにおける標準的な業務フローに沿って行うものとする。受託者は、本契約の履行期間中において、本市が求めるときは、受託業務の範囲内で、新システムの構築及び移行準備並びにこれに伴う業務運用の見直しに関し、次に掲げる事項について必要な支援及び協力を行うものとする。なお、実施時期、実施期間、実施回数、実施方法その他必要な事項については、本市と受託者が協議の上、決定するものとする。

(1) 現行業務等に関する説明等

現行業務の運用状況、現行業務システムの利用状況その他受託業務に関連する事項について、本市が求めた場合に限り、本市又は本市が別に調達する事業者に対し、説明、資料提供及び打合せへの出席を行うこと。

(2) 業務フロー等の見直しに係る協力

新システムへの移行に伴い、本市が実施する受託業務に係る業務フロー、業務手順、業務マニュアルその他運用資料の見直しについて、内容確認、意見提示及び必要な修正案の提示を行うこと。

(3) 新システムのテスト等への参加

新システムのテストは本市が主体となって実施するものとし、受託者は、受託業務に関連する範囲のうち、本市が受託者による確認を必要と認める事項について、テスト工程に参加し、操作確認、運用への影響確認その他必要な検証を行うとともに、その結果を本市に報告すること。

(4) その他付随する軽微な事項 前各号に掲げるもののほか、新システムの構築及び移行準備に当たり、本市が必要と認める軽微な支援及び協力を行うこと。

ただし、前各号に定める支援及び協力は、受託業務に関連し、通常想定される範囲のものに限るものとする。また、当該見直し又は支援及び協力により、本契約の当初想定を超えて業務内容、業務量若しくは配置体制に著しい変更が生じる場合又は大幅な業務再構築、全面的な業務マニュアルの再作成、長期間若しくは大量のテスト作業への従事、新システムの要件

定義、設計若しくは開発そのものに係る作業その他追加的な対応が必要となる場合は、その取扱いについて本市と受託者が別途協議するものとする。

## 10 品質要件

### (1) 品質管理指標及び目標値の設定

受託者は、少なくとも次の品質管理指標について、設定した目標値を達成するよう業務を実施すること。また、継続的に数値を把握し、本市へ毎月報告するとともに、今後の要員体制及び業務改善に反映すること。なお、個人情報の漏洩・紛失、現金事故、誤課税又は誤証明につながる重大誤処理は件数にかかわらず重大事故として取り扱い、その都度、速やかに本市に報告すること。

#### ア 受付窓口での平均待ち時間【5分以内】

※平均待ち時間：発券から呼び出しまでの時間

#### イ 処理誤り率【2%以下】

※処理誤り件数：本市職員が作成する「軽自関連・証明不備チェックリスト」により把握する件数

※処理誤り率：処理誤り件数÷処理件数×100

※処理件数：証明書請求、申請、申告及び届出件数の総数

#### ウ 個人情報の漏洩・紛失件数【0件】

#### エ 現金事故件数【0件】

#### オ 電話対応【応答率85%、コール数5回以内】

※応答率：応答件数÷着信件数

#### カ 本市職員へ引継ぐクレーム件数【月2件以内】

※クレームは、業務処理又は応対に起因して市民から改善要求又は苦情を受けたものを指し、クレーム件数には、法令・制度に関するもの、本市の施策等本市に起因するものを含まない。

#### キ 改善提案件数【年間12件以上】

※改善提案件数：業務のさらなる効率化や不適切処理の事前防止等に係るものをいい、具体的に発生した処理誤りに伴う改善策等は含めない。

### (2) 品質管理指標及び目標値の見直し

上記(1)で設定した品質管理指標及び目標値について、本市と受託者で協議し双方合意のうえ、指標の改善や追加、目標値の上方修正を行うことを妨げない。

## 11 成果物及び著作権の取扱い

### (1) 本業務における成果物（文書及び電子データ）

受託者は、下表の成果物を市の指定する場所に納入（電子媒体1部及び紙媒体1部）すること。書面での提出書類は、原則としてA4判を1部作成し、電子媒体のファイル形式は、Word、Excel又はPDFとすること。これ以外の形式を利用する場合は、市と協議すること。また、成果物に更新があった場合は、修正点が分かるように表記して、更新後のものを随時、本市に納入すること。

なお、成果物の内容に不備がある場合は、受託者は直ちに修正等の対応を行うこと。また、これに要する費用は、全て受託者の負担とする。

| 時期          | 成果物               | 提出期限               |
|-------------|-------------------|--------------------|
| 業務委託<br>開始前 | 業務実施計画書           | 業務委託開始前 ※          |
|             | 業務マニュアル類          | 業務委託開始前 ※          |
|             | 業務実施報告会議事録        | 報告会開催後、1 週間以内      |
|             | 情報セキュリティに関する誓約書   | 業務開始前開庁日まで ※       |
| 日次          | 日次報告書             | 業務実施日の翌開庁日         |
| 月次          | 月次報告書             | 翌月 10 日まで          |
|             | 定例報告会議事録          | 報告会開催後、1 週間以内      |
|             | 個人情報保護・情報セキュリティ対策 | 月次報告とともに           |
|             | 研修履歴              | 月次報告とともに           |
|             | 要員配置計画書           | 前月末日から起算して 3 日以内 ※ |
| 随時          | 苦情報告書             | その都度速やかに           |
|             | 処理誤り・誤案内等の随時報告書   | その都度速やかに           |
| 契約満了時       | 業務引継書             | 契約終了 1 箇月前         |
|             | 業務マニュアル類          | 契約終了 1 箇月前         |

※ 変更があった場合は、変更後速やかに提出すること。

## (2) 著作権の取扱い

ア 受託者は、本業務のために創作した著作物のうち専ら本業務の履行のためにのみ利用されるもの（以下「履行のための著作物」という。）については、履行のための著作物に係る著作権（著作権法第 27 条、第 28 条に規定する権利を含む。）を、特段の定めがない限り、契約期間満了をもって本市に譲渡するものとする。ただし、履行のための著作物中に第三者の著作物がある場合は、当該譲渡に含まないものとし、受託者はそれらの著作物を、第三者の有する著作権の権利侵害とならないよう、必要な措置を講じるものとする。

イ 上記アにかかわらず、受託者が従来から権利を有していた著作物に関する権利は、受託者に留保されるものとする。

なお、受託者は、本市に対し、本業務及びその後の同種業務の遂行に必要な範囲で、当該著作物を複製、翻案、公衆送信その他の方法により無償かつ非独占的に利用することを許諾する。

ウ 受託者は、本市に対して、受託者が本市に著作権を譲渡した履行のための著作物に関する著作者人格権（著作権法第 18 条から第 20 条までに規定する権利をいう。）を行使しないものとする。

## 12 契約満了後の引継ぎ

契約期間終了後、本市が受付窓口運営業務を継続する場合において、受託者は、業務運営上の留意点などを取りまとめた業務引継書を作成したうえで、当該運営業務委託の次期受託者に

対して、業務マニュアル類、各種データ及び業務ノウハウの提供等を含め、委託業務履行に必要な事項を無償で引き継ぐこと。

なお、引継ぎの詳細については、本市と受託者が協議し双方合意のうえ、取り決めるものとし、引継ぎにおいて発生する費用については、受託者が負担するものとする。

(1) 引継書の作成

受託者は、委託業務の完了に当たり、以下の内容を記載した引継書を作成し、契約期間満了日までに本市に（ア、イ、ウについては2部作成し、1部を次期受託者へ）引き渡すものとする。

ア 処理が完結した申請書類等の保管状況

イ 処理の全部又は一部が完結していないもの、又は将来に処理が必要となるもの

ウ イに掲げたものについて、処理の進ちょく状況等が詳細に分かるもの

エ その他、特に注意が必要となる事項又は本市が指定する事項

(2) 引継方法

受託者は、契約終了の2カ月前から、業務に支障を来さないよう次期受託業者に引継ぎが可能な体制を確立し、委託期間満了日又は契約解除日までに次期受託者との引継期間を設け、次期受託者に対して確実に業務の引継ぎを行うこと。その際、本市が同席する場合がある。

引継ぎは、次期受託業者を受け入れ、基本的にOJT（On the Job Training）で行うこと。また、本市又は次期受託者から資料等の請求があった場合若しくは業務内容や個別の案件等の確認を求められた場合には、誠実に対応すること。

(3) 引継の未了

契約期間の終了時において、十分に引継が完了されていないと本市が認めた場合は、契約期間終了後にあっても無償で対応し引継を完了させること。

## 13 支払い

(1) 支払い方法

(令和8年度)

当該年度の委託金額を5分割し、令和8年11月以降、毎月、受託者から受ける月次報告書の提出に基づき、受託業者からの請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

ただし、端数が生じた場合は、初回分に加算して支払う。

(令和9年度)

当該年度の委託金額を12分割し、令和9年4月以降、毎月、受託者から受ける月次報告書の提出に基づき、受託業者からの請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

ただし、端数が生じた場合は、4月分に加算して支払う。

(令和10年度)

当該年度の委託金額を9分割し、令和10年4月以降、毎月、受託者から受ける月次報告書の提出に基づき、受託業者からの請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

ただし、端数が生じた場合は、4月分に加算して支払う。

(2) 契約金額の変更

ア 法令の改正等

法令等が改正され、制度変更により、事務処理方法の変更、処理件数の大幅な増減等があった場合においても、受託者は本受託業務の範囲内として業務を行うこと。

ただし、受託者が効率化のための業務改善を行ってもなお、大幅な業務フローの変更又は大幅な業務量の増加が生じると判断される場合は、受託者は、今後の運営に係る追加費用等の提案を行い、本市と協議のうえ、契約変更を行うものとする。

イ 追加業務

上記以外に本市から業務追加の要望がある場合は、本市と受託者が対応方法及び費用等について協議を行うものとする。

ウ 委託料の減額

「10 品質要件」について、水準を満たさない事案が多数発生する、又は水準を満たさず改善されない状況が続く等の場合、本市は委託料の減額をすることがある。

**14 損害賠償請求及び契約の解除**

以下の場合、本市は受託者に対し、損害賠償請求を行うことができる。また、これにより契約の目的を達することができない場合、契約を解除することができる。

ア 受託者に故意又は重過失による現金事故があったとき

イ 受託者が情報セキュリティの不適切な運営のため、本市に多額の損害を被らせたとき、また、それが原因で本市が第三者に多額の損害賠償義務を負ったとき

ウ 受託者が正当な理由なく、本市の指示に従わなかったとき、又は不誠実な履行をしたとき

エ 受託者が本市の許可なく、本業務の履行を第三者に委託し、又は請け負わせた場合（コンソーシアムを結成して参加する場合は、代表幹事業者がその他の事業者に対し、優越的な地位を利用して実質的に丸投げする場合を含む）

オ その他受託者が本市に対し、著しく信用を失墜する行為を行ったとき

**15 業務の履行状況の把握**

(1) 履行状況を証する資料の保管

受託者は、業務の履行状況を証する資料を保管し正確な状況を把握するものとする。当該資料については、本市の求めに応じて提出するものとし、契約期間が終了し、全ての業務が完了するまで保管しなければならない。

(2) 履行状況の実態確認のための立入検査等

受託者の業務の履行状況の実態を確認するため、本市は立入検査又は監査（以下「立入検査等」という。）を求めることができ、受託者は本市の立入検査等を受け入れなければならない。なお、立入検査等の結果、問題点が見つかった場合は是正を求める。