

(別紙１)

敬老乗車証交付等業務委託
プロポーザル仕様書

京都市保健福祉局

健康長寿のまち・京都推進室

介護ケア推進課

第1 概要

1 件名

敬老乗車証交付等業務委託

2 敬老乗車証制度について

敬老乗車証制度の概要は以下のホームページを参照。

- (1) 敬老乗車証制度について

<https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000232683.html>

- (2) 敬老乗車証制度の見直しについて

<https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000290133.html>

3 委託目的及び内容

京都市（以下「本市」という。）では、令和5年度から敬老乗車証交付等に係る事務及びコールセンターについて、民間のノウハウを活用し、効率的な事務執行を行うため、本業務を委託している。

また、本委託業務に必要な対応に従事する要員の確保、研修の実施、業務マニュアルの更新作業など、本業務を実施するに当たり必要な一切の業務を委託するものである。

4 委託期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

5 法令等の遵守

- (1) 地方自治法

- (2) 京都市会計規則

https://en3-jg.d1-law.com/kyoto/d1w_reiki/H339902100064/H339902100064.html

- (3) 京都市契約事務規則

https://en3-jg.d1-law.com/kyoto/d1w_reiki/H339902100067/H339902100067.html

- (4) 個人情報の保護に関する法律

- (5) 京都市個人情報保護条例

https://en3-jg.d1-law.com/kyoto/d1w_reiki/H504901010026/H504901010026.html

- (6) 京都市高度情報化推進のための情報システムの適正な利用等に関する規程

https://en3-jg.d1-law.com/kyoto/d1w_reiki/H422902210020/H422902210020.html

- (7) 京都市情報セキュリティ対策基準（別途手交）

- (8) 電子計算機による事務処理等の委託契約に係る共通仕様書（別添参照）

- (9) (1)～(8)に係る施行令、施行規則、その他関係法令等

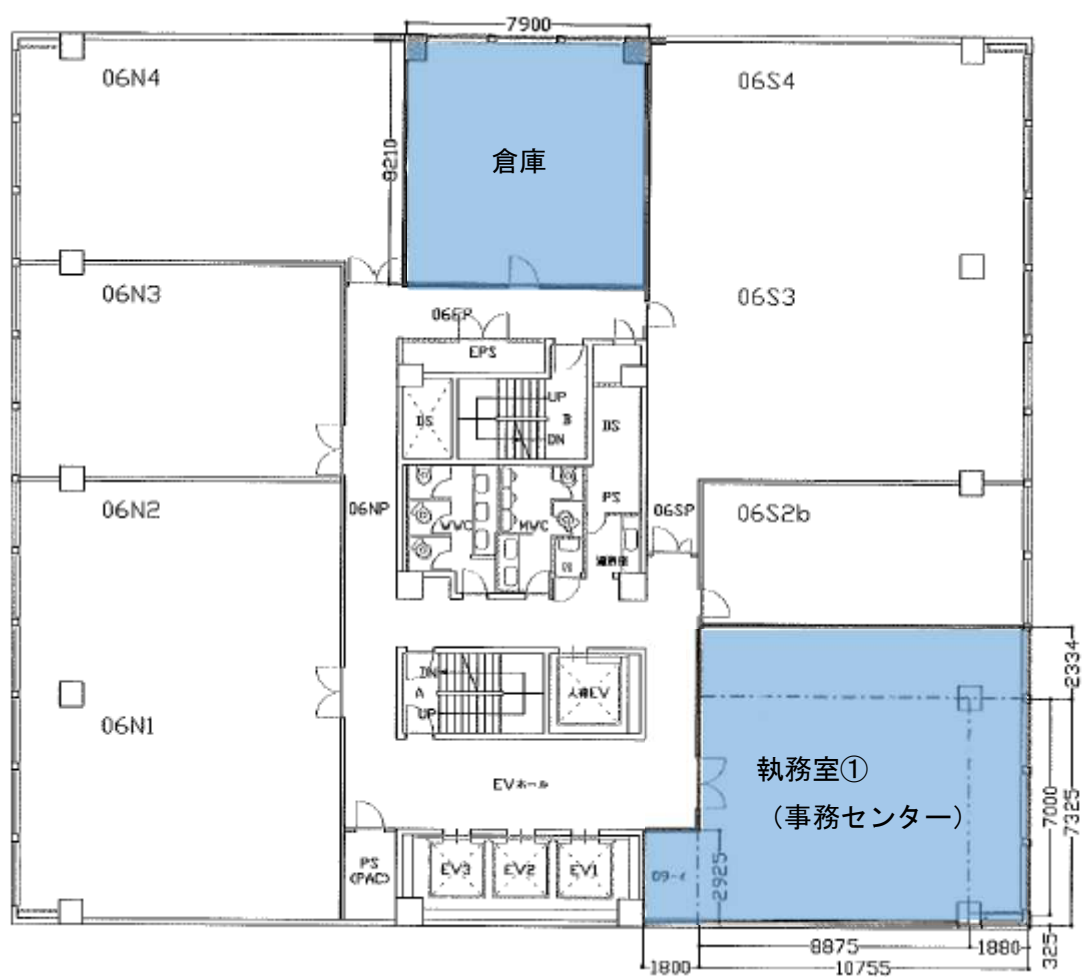
6 実施場所

- (1) 所在地

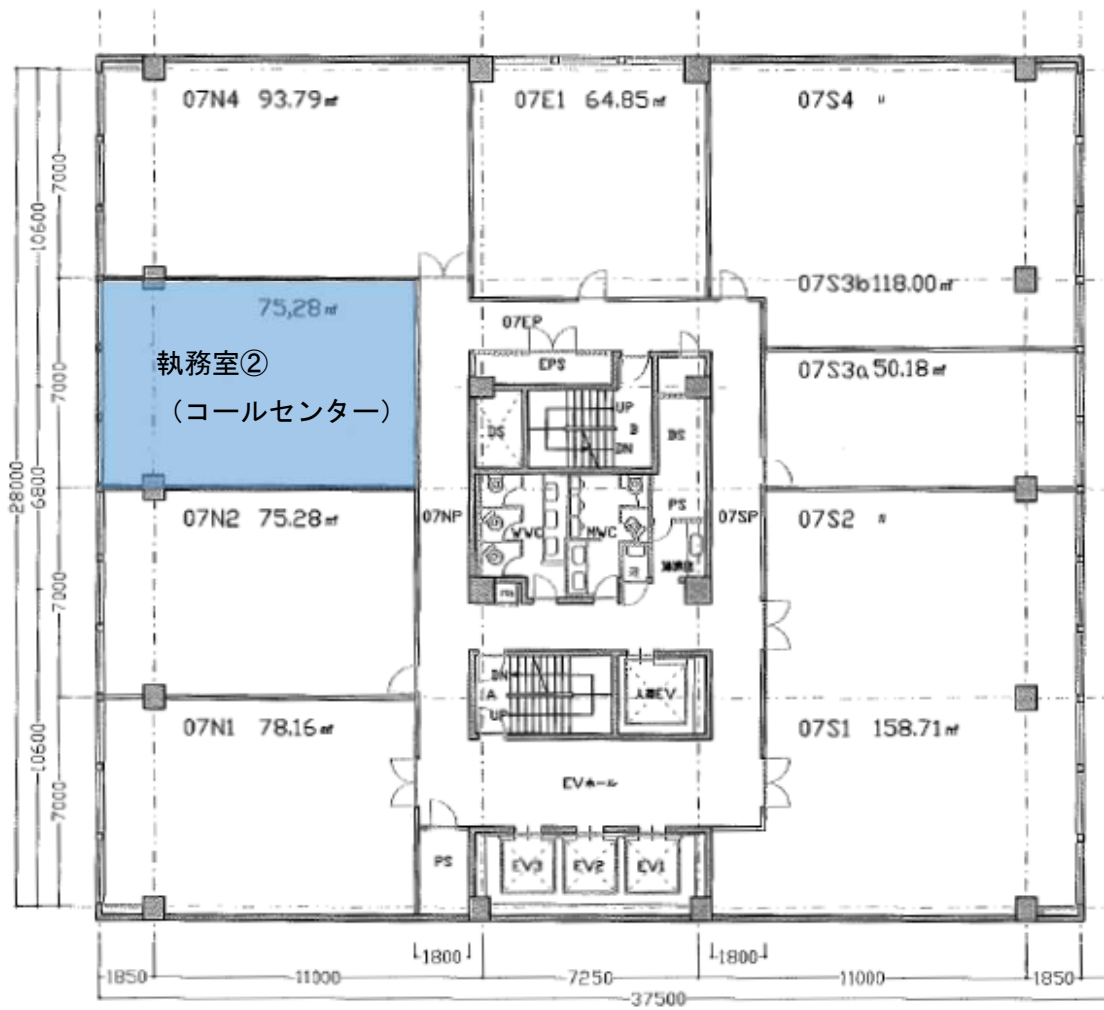
京都市中京区柳馬場通御池下る柳八幡町6-5 京都朝日ビルディング6階及び7階

(2) 執務スペース図面

【朝日ビル6F】



【朝日ビル7F】



ア 執務室①（事務センター）（朝日ビル6F）

- (ア) 寸法：9,659mm×10,755mm
- (イ) 面積：108.53㎡
- (ウ) OAフロア

イ 倉庫（朝日ビル6F）

- (ア) 寸法：8,210mm×7,900mm
- (イ) 面積：64.85㎡
- (ウ) Pタイル上にタイルカーペット敷

ウ 執務室②（コールセンター）（朝日ビル7F）

- (ア) 寸法：7,000mm×10,755mm
- (イ) 面積：75.28㎡
- (ウ) OAフロア

7 委託業務の実施日

土曜日、日曜日、年末年始（12月29日から1月3日）及び国民の祝日に関する法律に定める休日を除く日

なお、当該日以外に委託業務を運営する場合は、あらかじめ本市と協議を行う。

8 実施時間

午前8時45分から午後5時30分まで。業務を延長する場合、本市職員の承認を得て実施することは可能。

9 物品の準備等に係る役割分担（概要）

本委託業務に関して準備する物品等は、以下のとおり。以下に記載がなく、本委託業務に必要な物品等については、本受託業者が準備すること。本委託業務終了後、受託業者が準備したパソコン等の機器については、持ち帰り、適切に処分すること。

	受託業者	本市	備考
執務室		○	
光熱水費（共益費含む）		○	
電話機及び回線（6階執務室用）		○	コールセンター：1台 事務センター：8台 合計8回線利用可能
電話代（6階執務室用）		○	
電話機及び回線 （7階コールセンター用）	○		・昨年実績を参考に、必要数を受託業者で調達 ・時間外の受電の制限、メッセージの設定、受電状況の分析ができるものとする。
電話回線工事（7階コールセンター用）	○		
電話代（7階コールセンター用）	○		
執務室内什器（机・椅子等）	○		
郵送料		○	
専用封筒		○	
電源追加工事	○		
執務室内の壁撤去等の改装費	○		本市の承認必要
コピー用紙		○	
消耗品（コピー用紙以外）	○		
敬老乗車証システム端末		○	コールセンター：2台 事務センター：10台

			(～R6.5 は事務センターの 7 台のみ、 R6.6 から上記体制)
敬老システムプリンタ		○	コールセンター：1 台 事務センター：5 台 (～R6.5 は事務センターの 2 台のみ、 R6.6 から上記体制)
敬老システムプリンタ用トナー等		○	
敬老システム関連機器		○	
敬老関連システム保守費		○	
事務用パソコン端末	○		
事務用パソコン端末用プリンタ	○		複合機をプリンタとして使用することは可能、それ以外に必要な場合は、 受託業者で調達する。
インターネット環境	○		敬老乗車証システムと分離する。
インターネット接続端末	○		
複合機（コピー、スキャナ、プリンタ機能）		○	1 台を配備、それ以外に必要な場合は 受託業者で調達
コピー代（上記の複合機分）		○	

11 本市が準備する物品等

(1) 電話関連

ア 電話機及び回線について、現在コールセンターに 1 台と事務センターに 8 台の合計 9 台設置しており、合計 8 回線が利用可能である。用途としては、各区や市役所内部との連絡、不備等の市民への架電連絡用である。これ以上に必要な場合は、受託業者で準備するものとする。

イ コールセンターで使用する電話機及び回線は、昨年度実績等を踏まえ、受託業者で調達するものとし、時間外の受電の制限、メッセージの設定、受電状況の分析ができるものとする。

(2) 敬老乗車証システム関連

敬老乗車証システムについては、本市の基幹系ネットワークを使用したシステムとなるため、インターネット環境とは分離されている。

本システムに関する端末、プリンタ、その他関連機器等及びそれらの保守については本市が準備するものとする。

(3) 本受託業者による物品等の持込みについて

本市が準備する物品等のほか、本受託業者の管理業務等で必要な場合、設置スペースや光熱費等を考慮に入れ、必要最低限の機器・物品等の持込みを可能とする。

ア 機器・物品等の持込み・撤去に際しては、事前に本市の許可を得ること。

イ 機器・物品等の持込み・撤去に掛かる費用は、本受託業者が負担すること。

ウ 持ち込んだ機器・物品等にシールを貼るなど、本市が保有する物品と混在しないよう、管理を徹底すること。

- エ 持ち込んだ機器・物品等を、本市が敷設しているLANケーブルに本市の許可なく接続しないこと。
- オ インターネット環境が必要な場合は、本市の許可を得たうえで、本受託業者が費用等の負担を行うこと。また、本市の情報セキュリティ対策を遵守し、個人情報や機密情報の漏えいが起こらないよう、十分な対策を講じること。
- カ 追加で電気工事が必要な場合は、本市の許可を得たうえで、本受託業者が費用等の負担を行うこと。
- キ 持ち込んだ機器・物品等を、一時的に外部へ持ち出す際には、本市に事前に報告を行い、許可を得ること。
- ク 持ち込んだ機器等に、本委託業務で使用するデータの取込み等を行う場合は、本市の許可を得たうえで、本市の情報セキュリティ対策基準を遵守し、情報の管理に最大限の注意を払うこと。

12 個人情報の取扱いについて

(1) 個人情報を保護するための体制

- ア 本受託業者は、組織全体の情報セキュリティを確保するとともに、個人情報保護に関する担当責任者を定め、体制を整備すること。
- イ 本受託業者は、個人情報の保護に関して必要な管理策を具体化して、担当者等に対し周知し、管理策の実施状況を記録して実施状況を適宜報告すること。

(2) 個人情報の管理

- ア 個人情報を取り扱う担当者数を必要最小限に限定し、担当者名簿を事前に提出すること。
- イ 個人情報ファイルの閲覧・更新権限を持つ者を必要最小限に限定し、担当者名簿を事前に提出すること。
- ウ 個人情報ファイルの閲覧・更新等の履歴を取得し、不正使用がないことを確認すること。
- エ 情報セキュリティ研修等の実施等、情報セキュリティ対策の実施状況を本市に適宜報告すること。
- オ 特定個人情報を含む全ての個人情報の目的外利用を禁止する。
- カ 情報の漏えい、滅失又は毀損を防止するため、個人情報を適切に管理すること。
- キ 漏えい事案等が発生した場合、速やかに本市に報告し、本市の指示に従い対応するものとする。

(3) 情報セキュリティ監査対応支援

- 情報セキュリティに係る監査において、本市から以下の要請があった場合は、対応すること。
また、監査人又は本市職員による現地調査の要請があれば、適切に応じること。
- ア 監査人への資料の提示の支援。
- イ 監査人によるヒアリングへの対応の支援。
- ウ 監査人による視察における立会い。
- エ 監査人が監査に使用するアクセス権限の割当て及び監査実施後の無効化。
- オ 監査人が実施する監査作業に必要なシステムの設定変更及び監査実施後の復旧。

(4) 個人情報保護の管理の改善

ア 本市は本受託業者に対して、個人情報の取扱いに関する視察・監査を実施でき、また書面による報告を求めることができる。

イ 本市が本受託業者の個人情報保護の管理について改善を求めた場合には、本受託業者は、本市と協議のうえ、必要な改善策を立案して速やかに実施するものとする。

(5) 契約終了又は解除後の取扱い

本受託業者は自身の責任と負担において、特定個人情報を含む個人情報を本市に返還又は破棄すること。また、受託業者は、契約終了又は解除後においても、委託業務の遂行上知り得た情報を他に漏らしてはならない。

第2 委託業務の内容

敬老乗車証の交付等に係る一連の業務及び、市民からの問い合わせに対応するためのコールセンター業務を実施すること。

また、仕様書に記載のない事項についても、積極的に提案すること。

1 概要

(1) 本受託業者に求めること

ア 敬老乗車証交付事務センター（以下「敬老事務センター」という。）における敬老乗車証交付等業務を適切かつ効率的に遂行できるスキル・経歴・資格を持つ人材を提供できること。

イ 包括的受託の観点から、本委託業務の遂行体制・指揮命令系統を確保し、円滑な業務の実施が可能であること。

ウ 処理件数を踏まえて、敬老事務センターの運営に必要な要員を安定的に確保し、継続的に要員の業務スキルを維持・向上させながら事務の効率性・迅速性・正確性を確保すること。

エ 個人情報保護、機密保持、情報漏洩の防止等に対する安全対策を確実に行う体制・方法が確立されていること。

オ 本委託業務の実施状況を適切に管理・把握し、本受託業者が主体的にサービス品質の向上を図ること。

カ 本委託業務の実施に当たっては、申請書の受領、仕分、発送、電話確認等、アナログな作業が主となってくるため、現行の市民サービスが低下しないよう、効率的な業務構築を行うことはもとより、市民サービスが向上するように改善及び創意工夫に努めること。

(2) 期待する効果

ア 繁閑の状況や業務量等の変化に合わせて効率的な人材の配置を行うことが可能であり、柔軟な運用が可能となる。

イ 敬老事務センターが、敬老乗車証交付等業務の専門部署となることにより、業務全体の効率化・高度化・平準化が図れ、業務の円滑な運用を継続して提供することが可能となる。

ウ 敬老乗車証交付等に係る一連の業務を一括で行うことで、業務の効率化を図る。

エ 業務遂行に必要なスキルを有する人材を配置することで、専門性が確保され、安定した業務運用を継続的に維持できる。

オ 業務の実施に当たっては、多くの個人情報を取り扱うため、これらの取扱いを誤った場合、対象者に損害を与えるおそれがあり、本市に対する信頼を失墜させるとともに、本市の業務にも多

大な影響を及ぼす。敬老事務センターにおいては、これらの業務を一括して管理し、業務作業のマニュアル化による業務レベルの平準化を図るとともに、本受託業者によるセキュリティーマネジメントを活用し、個人情報保護の徹底を図ることができる。

2 実施体制

本受託業者は、必要な研修等を実施し敬老乗車証交付等業務を理解し、本委託業務を遂行するための適切な能力を有した人員を確保したうえで、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が可能な体制を整備すること。なお、要員の知識、能力の習熟度は本受託業者が確認し、一定以上の業務スキルをもった要員で対応を行うとともに、その状況を報告すること。

また、業務開始当初や繁忙期（7月中旬～10月中旬頃）、突発的に欠員が生じた場合等については、要員の業務習熟度なども勘案し、業務の遂行に支障を来すことのない体制を構築する特段の配慮を行うこと。

なお、本受託業者は本市の品位を傷つけるような者を従事させてはならず、適正を欠いた従事者については、本市と協議のうえ、速やかに本受託業者の責任において、業務遂行能力を有するものと交代させること。

以下の内容を参考に、円滑に運用するための人員体制等について、独自の提案を具体的に実施すること。

(1) 人員体制

業務を遂行するうえで、「総括責任者」、「敬老乗車証交付業務責任者」、「コールセンター業務責任者」、「業務従事者」という4パターンの役割を設置するとともに、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、十分な要員を確保すること。

また、業務に従事する者は、本市の受託業務に従事することを自覚し、担当業務の理解及び服務規律の保持（サービス、服装、態度、言葉遣い）に努め、関係者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

業務従事者については、円滑な業務運営を目指すために、本委託業務の内容を考慮し、具体的に提案すること。

【役割定義】

役割	主な業務内容・要件	資格要件・業務経験
総括責任者	本受託業務の現場総括責任者として、業務全体の進行管理を行う。業務の繁閑に合わせて必要な業務従事者を配置するとともに、本受託業務期間中に新たに採用した場合の要員育成・スキルレベルチェックといった要員管理を行う。 また、作業日報等、業務従事者が作成した資料の品質管理を行い、本市に提出する。さらに、業務遂行上想定されるリスク管理と対策を行う。 業務の遂行が可能な環境にあれば、現場への	本委託業務と同等規模、又は類似業務において、3年以上の現場責任者等管理・監督業務の経験を有すること。

	常駐を必要としない。	
副総括責任者	総括責任者を補助させるために副総括責任者を置く。総括責任者が現場に不在の場合には、総括責任者としての業務を代行する。副総括責任者は、敬老乗車証交付業務責任者又はコールセンター業務責任者との兼務を可とする。	本委託業務と同等規模、又は類似業務において、1年以上の現場責任者等管理・監督業務の経験を有すること。
敬老乗車証交付業務責任者	個々の作業のスケジュール管理を行うとともに、作業日報等の内容を確認し、業務従事者への的確な作業指示を行う。必要に応じ業務従事者の教育・育成を行う。	本委託業務と類似業務において、現場リーダーとしての業務経験を有すること。
コールセンター業務責任者	個々の作業のスケジュール管理を行うとともに、作業日報等の内容を確認し、業務従事者への的確な作業指示を行う。必要に応じ業務従事者の教育・育成を行う。	本委託業務と類似業務において、現場リーダーとしての業務経験を有すること。
業務従事者	総括責任者、副総括責任者、敬老乗車証交付業務責任者及びコールセンター業務責任者の指示やマニュアル等により、各種事務処理、必要データの入力などの業務や作業日報等の業務実績報告書の作成を行う。作成した資料は、敬老乗車証交付等務責任者又はコールセンター業務責任者に提出し、承認を得る。業務内容に応じて業務ごとのチーム体制を取り、チームごとに業務リーダーを配置し、各チームの作業スケジュール管理や作業進捗管理を行うこと。	必要となる事務作業やシステム操作を的確に行えること。 具体的な人員体制は提案すること。

(2) 運営体制

- ア 本受託業者は、本委託業務の管理及び統括を行う業務責任者（「総括責任者」「副総括責任者」、「敬老乗車証交付業務責任者」「コールセンター業務責任者」等）及び業務ごとに業務リーダーを定め、名簿を本市へ提出すること。
- イ 本業務の運用開始以後、業務運営場所には、総括責任者又は副総括責任者のうち1人は必ず常駐し、業務繁忙や重大なトラブルの発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、十分な体制を確保すること。
- ウ 各業務を期限内で履行できる要員配置とするとともに、労働基準法等関係法令を遵守すること。

(3) その他

以下の内容を考慮したうえで、通常業務の連絡等について、具体的に提案すること。本市との確認・調整に当たっては、各種法令を遵守すること。

ア 業務連絡

- (ア) 敬老事務センター内における業務連絡は、両者で円滑な連絡方法を定めて実施すること。
- (イ) 区・支所との業務連絡についても、(ア)と同様、円滑に実施すること。

イ 定例報告

- (ア) 本受託業者は、前日中の架電件数や処理件数等を集計し、日次報告を行うこと。
- (イ) 本受託業者は、本市に対する定例報告会を月1回開催のうえ、月次業務実績報告書を提出し、業務品質確保のための課題の整理を行うこと。
- (ウ) 事務効率化・迅速性・正確性等の効果を上げるための提案を行うこと。提案に基づき遂行した業務については、十分な検証を行い、効果等について年次業務報告書に記載すること。

ウ 緊急対応

- (ア) 本委託業務に係る事故及びトラブルについては、本市の責に帰するものを除き、全て本受託業者の責に帰するものとし、万一事故等が発生した場合は、本受託業者は必要な対応を迅速に行い、本市にその経過及び対応について報告すること。
- (イ) 本受託業者は、緊急報告会を開催し、事態を発生させた原因を追究し、是正策を提示すること。また、発生した問題については、本受託業者は本市と協力し、解決すること。
- (ウ) 発生した問題について、操作ログ等が必要な場合は、本市の要請に応じて対応すること。

3 業務内容

(1) 事前準備

- ア 本市があらかじめ準備する事務処理フロー等を確認し、現行の業務マニュアル、端末マニュアル、本市職員へのヒアリングを通じて、本受託業者が各種マニュアルを作成すること。
- イ 本市職員へのヒアリングを通じて得た必要な情報についても、事務の平準化を目指すために、各種マニュアルに反映すること。
- ウ 各区・支所において書類等を預かる場合は、必要最小限の確認のみを行い、内容の確認は敬老事務センターで実施するため、区・支所において確認する書類の名称、確認箇所を明記した書類を作成するなど、それぞれの業務ごとにお互いに確認項目に遺漏がないよう業務構築を検討すること。

(2) 要員育成

- ア 敬老事務センターを効率的に運営するために、敬老乗車証交付等業務に対して必要とされる要員を適正に確保するとともに、教育計画・教育資料を準備し、必要な研修等を実施し、本委託業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを持った要員を育成すること。
- イ マナー、コミュニケーション、人権などの観点から業務を遂行するための基本的な能力やシステム操作など、本委託業務を適切に遂行できる能力を習得させること。
- ウ 個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう教育を徹底すること。
- エ 本委託業務に関する制度概要を理解し、適切に本委託業務を遂行できるよう教育を行うこと。
- オ 業務開始後に要員の確保やその育成を行う場合は、当該計画等に基づき検討すること。
- カ 知識・能力の習熟度は、本受託業者が定期的にチェックすること。習熟度が不足している場合は、速やかに習熟度向上に向けた適切な対応を行うこと。
- キ 本委託業務を適切に遂行できるよう、継続的に教育体制を確保すること。

ク 要員育成の状況について、定期的に報告すること。

(3) 敬老乗車証交付業務の範囲

敬老乗車証交付業務の概要は以下のとおりとする。詳細は、参考資料1「敬老乗車証交付業務事務処理フロー」及び参考資料2「敬老乗車証交付・証更新事業事務手引」を参照すること。

状況に応じて随時更新するが、業務遂行体制に大きく影響する変更については、本市と受託業者の合意の下、実施する。

ア 例月処理

(ア) 新規申請書送付

イ 随時処理

(ア) 新規申請書送付

(イ) 申請受付（フリーパス）

(ウ) 申請受付（回数券）

(エ) 再交付・引換交付・追加交付

(オ) 還付処理

ウ 年次処理

(ア) 更新処理（更新申請書送付）

(イ) 更新処理（更新申請受付）

(4) コールセンター業務の範囲

コールセンター業務については、原則、すべての敬老乗車証に関係する市民からの問い合わせに対応する（コールセンター開設以降の問い合わせ先は、すべてコールセンターとする）。

コールセンターの対応件数については、令和5年6月～10月実績を参考資料3「コールセンター対応件数」に記載しているので参照すること。

最大で約1,500人／日の架電が想定されるため、架電人数に対して9割程度の対応が可能な体制を整えること。

(5) 共通業務の範囲

ア 各庁舎・出先機関間の文書交換便

介護ケア推進課、各区役所・支所をはじめとする各庁舎と敬老事務センター間の書類等の集配については、文書交換便によって行う。

イ 郵便物等の受取と発送

郵便物等の受取及び発送については、本受託業者が行うが、方法等については契約時に定める（郵便の発送に当たり、郵便局へ持ち込む頻度、方法など）。料金等は本市が負担する。また、庁内の文書交換便に係る書類等の受渡し等についても、本受託業者が行う。

(6) 処理見込件数

本市における敬老乗車証交付等事務処理見込み件数は、参考資料1「敬老乗車証交付業務事務処理フロー」内に記載しているので、そちらを参照すること。

4 業務履行の検査

(1) 履行期日及び成果品

各業務の履行期日や履行状況を確認できる成果品等については以下のとおりとする。具体的な内容は、本市と本受託業者で協議のうえ、決定する。

業務	履行期日	成果品
業務実施事前準備	令和6年3月末まで	運営管理マニュアル 敬老乗車証交付業務マニュアル コールセンター業務マニュアル 準備事務完了届
敬老乗車証交付業務の実施 コールセンター業務の実施	翌月10日まで	月次業務実績報告書
	随時	敬老乗車証交付業務マニュアル、 コールセンター業務マニュアルの 改訂版
新受託業者への事務の引継ぎ	令和7年3月末まで	業務引継書

ア 運営管理マニュアル

本委託業務に関する基本情報、実施体制、日次・月次・年次の業務の流れ、個人情報保護、情報セキュリティ、人材育成計画、研修計画などを作成し、提出すること。修正等があった場合は、速やかに本市へ修正版を提出すること。

イ 敬老乗車証交付業務マニュアル

本市の示す事務処理フロー、既存の事務マニュアル、本市へのヒアリング等を参考に、独自の業務マニュアルを作成すること。また、本マニュアル及び事務処理フローに変更があった場合は、速やかに修正版を提出すること。

既存事務マニュアルで足りる場合は、流用対応可とする。

ウ コールセンター業務マニュアル

本市の示すQ A、本市へのヒアリング等を参考に、独自の業務マニュアルを作成すること。また、本マニュアル及び事務処理フローに変更があった場合は、速やかに修正版を提出すること。

エ 準備事務完了報告書

上述のア、イ、ウで示すマニュアルの要員への研修、システムの構築、端末の配備の状況など、準備事務が完了したことを報告すること。

オ 月次業務実績報告書

敬老乗車証交付業務については、月ごとの申請書の発送数、申請の受付数など、コールセンター業務については、電話の受電数・受電内容など、本市と本受託業者で決定した内容を、翌月の10日までに報告すること。業務遂行上の問題点、本市との調整が必要な業務を効率的に遂行できるような提案、不適切な事務処理事案（その後の対応、再発防止策含む）、再発防止策、業務従事者への研修実施状況なども報告すること。

カ 業務引継書

本受託業務を新受託業者に引き継ぐ必要がある場合に、業務を遂行するために必要な書類（ア・イ・ウ等の資料）の最新版等をベースに作成すること。

(2) 検査方法

各業務の履行状況については、成果品の内容を確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は以下のとおりとする。なお、成果品の内容だけでは履行状況の確認が困難な場合は、別の手法により検査を行うものとする。

検査対象（成果品）	主な検査項目
運営管理マニュアル	・本市と本受託業者において確認した内容について、漏れなく記入・加筆・修正されているか。
敬老乗車証交付業務マニュアル コールセンター業務マニュアル	・初めて業務を行う者が見ても、分かりやすい記入になっているか。 ・全体が統一されたフォーマットで、分かりやすい記入になっているか。 ・本市に確認するなど、新たに判明した具体的な作業を、分かりやすく追記しているか。 ・修正前のマニュアルでは理解しづらかった部分について、分かりやすい表現に修正しているか。
準備事務完了報告書	・上述の3つのマニュアルが、本委託業務の運営を開始するために、適切なものになっているか。 ・要員への研修が十分に実施されているか。 ・端末の配備状況が適切なものになっているか。
月次業務実績報告書	・必要な処理件数などが明確に記載されているか。 ・業務遂行上の問題点等が明確にされているか。 ・本市との調整事項などが明確にされているか。 ・業務を効率的に遂行できるような提案ができているか。 ・不適切な事務処理事案に対する再発防止策が検討されているか。
業務引継書	・最新版の各マニュアルが準備されているか。 ・処理中の案件については、「どのような状況」で「次にどのような処理をしないとイケないのか」など、留意すべき事項を具体的に記載できているか。 ・その他、次の受託業者が業務を遂行するうえで気をつけるべきことが明確に記載されているか。

5 新受託業者への業務の引継ぎ

(1) 概要

令和7年3月の契約終了時に本受託業者が処理途中である事務の種類、内容やその状態等を明確にし、令和7年4月以降の新受託業者が速やかに業務を遂行できるよう「業務引継書」を作成のうえ、新受託業者へ業務の引継ぎを行うこと。業務を引き継ぐ際には、最終版の各種マニュアルを電子データでも引き渡すこと。

(2) 実施期限等

本委託業務を新受託業者に引き継ぐ必要がある場合は、契約期間満了日又は契約解除日までに本市及び次期受託者との引継期間を約1か月設け、端末操作及び業務実施手順等を含め、スムーズに引き継ぎ、業務の遂行に支障を来さないよう責任を持って行うこと。処理途中である業務の処理状況や留意事項等について「業務引継書」で契約終了日までに本市へ報告し、新受託業者へ業務の引継ぎを行うこと。その際、本市及び新受託業者からの資料等の請求は、本受託業者の不利益になると本市が認めた場合を除き全て応じるものとする。また、本市が引継ぎ未完了と判断した場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

本市は、本受託業者が、上述の規程に違反し損害が生じた場合には、本受託業者に対し、その損害額の賠償を求めることができる。

(3) その他

ア 引継ぎには、業務に詳しい者が関わること。

イ 実際に引き継ぐ際には、本市と協議すること。

ウ 本受託業者は、本委託業務が終了する際、本委託業務に関して作成した資料等をすべて本市に引渡し、また、受託業者独自の端末等にデータが残っている場合は、データ等を判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行い、その日時、担当者名及び処理内容を書面により本市に報告すること。

エ 引継ぎに係る経費は、本委託業務の見積りに含めること。

第3 その他

1 本委託業務全般における要件

- (1) 本受託業者が、社会的信用を失うに至った場合、本受託業者の責めに帰すべき事由により事務継続が困難になった場合、その他本受託業者としてふさわしくないと認められる場合、本市は本委託契約を取り消すことができる。
- (2) 選定された業者が、(1)の事由により委託契約に至らなかった場合など、事務の準備のために支出した費用等について、本市は補償しないものとし、また、この場合に、本市に損害が生じた場合は、本受託業者が当該損害を賠償するものとする。
- (3) 本市の条例・規則を遵守し、本市にとって適切な成果及び納品物が得られるよう、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、本委託業務における課題、業務の見直し等必要な事項について、積極的提案を行うこと。
- (4) 事前準備期間における詳細なスケジュール及び体制図を、作業に着手する時点で提出し、随時最新版に更新を行うこと。また、作業の進捗状況について、定期的に本市に報告をするとともに、その進め方、手法について本市と打合せを行うこと。本受託業者が用意する機器類は、本受託業者の責任で保守・管理及び故障対応を行うこと。
- (5) 本市が準備すると明示していない必要な設備、機器類、システムの構築等については、全て本受託業者が用意すること。
- (6) 現行業務の視察等が必要な場合は、必ず本市と協議のうえ、対応すること。
- (7) 業務の処理を行ううえで知り得た個人情報及び秘密を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。業務が完了した後、又はこの契約が解除された後においても、同様とする。
- (8) 業務の処理において取り扱う個人情報を、本来業務の目的を超えて利用してはならない。また、業務の処理において取り扱う個人情報を、当該処理以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。
- (9) 本委託業務の履行状況、本受託業者の情報管理や請求内容に疑義があると本市が判断した場合には、本市が本受託業者に対し、事前に予告することなく、これらについて監査を行うことがある。この場合、本受託業者は誠実かつ速やかに監査に応じること。また、本市は、従事者の勤務状況を確認するため、雇用契約書（労働条件通知書）、賃金台帳及びタイムカード等の勤怠状況に係る書類の提出を求めることがある。この場合、本受託業者はこれに応じなければならない。
- (10) その他、委託契約の解釈に疑義が生じた場合、委託契約に定めがない事項が発生した場合など、業務履行に必要な事項は、本市と本受託業者で協議のうえ、誠意を持って対応すること。

2 委託費の支払

(1) 支払方法

委託費については、本市が本受託業者から受けた月次業務実績報告書の提出に基づき、必要な検査を行ったうえで、当該検査を合格した場合において、本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。

委託費の支払については、委託金額を分割し、月次業務実績報告書を基に、毎月一定額の支払を行う。

(2) 追加費用について

事務処理件数が想定件数から大幅に乖離し、大幅な業務フローの変更及び大幅な業務量の増加が生じると判断され、効率化のための業務改善を行っても、要員計画の見直し等が発生する場合については、本受託業者は本市に対応方法、スケジュール、今後の運営に係る追加費用等の提案を行い、本市と本受託業者の協議のうえ決定する。

また、大幅に処理件数の減少により、現在の要員計画が過大となる場合は、委託費用の減額について、本市と本受託業者の協議のうえ、決定する。

3 作業場所等

本委託業務に関しては、原則として、本市が指定した場所以外で実施しないこと。

別途、作業場所が必要な場合は、本市の承認のうえ、受託業者の負担で場所を確保すること。