

別紙 1

自立支援医療（精神通院）及び
精神障害者保健福祉手帳交付事務に係る
委託業務仕様書

令和 8 年 1 月

京都市保健福祉局こころの健康増進センター

目次

第 1 業務の概要.....	1
1 業務内容.....	1
2 本仕様書の位置付け.....	1
3 委託業務実施に際しての基本事項.....	1
4 委託業務における課題への対応.....	1
5 業務時間と施設の利用.....	2
第 2 委託業務の概要.....	2
1 基本的な考え方.....	2
2 業務処理のイメージ.....	3
3 遵守法令等.....	4
4 業務の概要及び本市内の対象者等.....	5
5 委託業務の具体的内容.....	6
6 委託業務に関連して本市職員対応となる業務.....	9
7 契約終了時の業務の引継ぎ.....	9
第 3 委託業務処理体制.....	9
第 4 本市との調整.....	10
1 本市の連絡体制.....	10
2 各種定例会の開催.....	10
3 その他.....	11
第 5 成果物.....	11
第 6 その他.....	13

自立支援医療（精神通院）及び精神障害者保健福祉手帳交付事務に係る委託業務に関する仕様書（以下「本仕様書」という。）は、本委託業務について、基本的な考え方を示したものである。

したがって、これらに明記していない事項でも、目的を達成するために、効果的な取組みと認められるものは、委託料上限額の範囲内で追加提案することも可能である。

なお、本仕様書に記載された内容について、追加や改良の提案がある場合には、本仕様書との相違内容を明記したうえで、企画提案書を作成されたい。

第1 業務の概要

1 業務内容

(1) 名 称	自立支援医療（精神通院）及び精神障害者保健福祉手帳交付事務に係る委託業務（以下「本委託業務」という。）
(2) 委託業務内容	自立支援医療（精神通院）受給者証及び精神障害者保健福祉手帳交付事務に関する業務
(3) 調達方法	公募型プロポーザル方式
(4) 委託期間	令和8年4月1日から令和9年3月31日まで
(5) 委託場所	こころの健康増進センター2階 京都市中京区壬生東高田町1番地の20 COCO・てらす内

2 本仕様書の位置付け

本委託業務に関する本仕様書に記載した要件及びプロポーザル企画提案書等作成要領に基づき提案書に記載された内容で、本市が必要と判断するものについては、原則として全て実現するものとする。

3 委託業務実施に際しての基本事項

委託事業者は、本委託業務の一層の効率的な処理を図るため、同種業務の受託実績に基づくノウハウを活用して、以下の観点で業務を履行すること。

- 委託業務の精度の維持は当然のことながら、品質向上に努めるとともに、申請者の届出情報及びマイナンバー等、個人情報の管理を徹底すること。
- リスクマネジメントを充実させ、委託業務の安定化を図ること。
- 委託業務の過程で対象業務の分析を行い、改善提案を提示できるようにすること。
- 業務に従事する者（以下「従事者」という。）に適切な研修を行うこと。
- 偽装請負を未然に防止するほか、法令遵守に必要な対策を講じること。
- 関係法令、本市の運用通知等を遵守すること。

4 委託業務における課題への対応

委託事業者は本市と協議し、業務の課題への改善を図ること。

現在想定している課題は以下のとおりであるが、委託業務遂行のうえで想定している課題以外のものが発生した場合においても本市と協議し、その改善を図ること。

- 本委託業務に係るマニュアルを作成しているが、見直し可能な内容については本市職員と協議のうえで、自ら改善に努めること。
- 委託事業者は従事者に対し、内部統制の徹底による意識向上、人員及び業務量の適正な配分、研修方法、メンタルヘルス対策などによる資質向上のための対策を講じるほか、計画的な人材育成を図り、委託業務の品質向上に努めること。

5 業務時間と施設の利用

(1) 概要

- ・ 庁舎管理上の観点から、本市職員の勤務時間に準拠すること。
- ・ 業務処理に際して、本市職員の勤務時間内での対応が困難な場合、委託事業者は本市と協議のうえ、適宜時間外勤務などにより対応を行うこと。
- ・ 緊急時の対応については、本市と協議のうえ決定する。

(2) 本市職員の勤務時間

- ・ 午前8時30分～午後5時15分 休憩時間は、正午～午後1時
- ・ 日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始の休日（12月29日から1月3日まで）については、原則として週休日及び休日として本市職員は勤務しない。
- ・ 上記については、変更となる場合がある。

(3) 施設の利用

委託場所は本市が管理する庁舎であることから、委託業務履行に際しては、施設利用に関する制約があり委託事業者はこれに従う必要がある。

- ・ 現状想定している委託業務用エリアは、約32.8m²である。
- ・ 委託業務用エリアに本市職員以外の部外者を、無断で立ち入りさせないこと。
- ・ トイレ、更衣室、スタッフラウンジについては、本市職員が使用する場所を共用できるものとする。

第2 委託業務の概要

委託業務については、担当係で所管する業務に関し、次ページの「委託業務フロー表」に記載のとおりである。

委託事業者は、その他以下に留意のうえ、委託業務を履行する必要がある。

1 基本的な考え方

- ・ 委託事業者は委託業務に関し、形式審査、補正を含めた対応を完結させたうえで、本市職員に適切に業務を引き渡すこと。
- ・ 委託業務履行に際しては、関係の法令通知（委託業務に関する法律、政省令、条例、規則、関連通知、事務処理手順等取扱について文書で明示されたものをいう。）及び本市の実績などに基づく運用FAQ及び作業マニュアルを遵守すること。これらが改正となった場合も同様とする。ただし、この場合は、本市が円滑な業務処理を行えるための必要な支援を行う。
- ・ 業務処理は、迅速かつ丁寧に対応すること。原則として、委託事業者内で「ダブルチェック」を行い、過誤を抑止すること。
- ・ 各種利用システムの仕様変更により、業務処理方法が変更になる場合があり、これに対応すること。
- ・ 委託業務の処理に当たり疑義等が生じた場合は、委託事業者の依頼に基づき本市が必要な支援を行う。
- ・ 業務処理状況については、本市職員がセキュリティ対策の観点で具体的に状況確認する場合がある。
- ・ ファイリングについては、文書管理、監査の観点から適正に保管すること。ただし、本市職員が具体的な保管状況を確認する場合がある。

2 業務処理のイメージ

業務処理のイメージとして、申請者等より提出された書類に係る形式審査業務を以下のとおり提示するので、参考とすること。

参考に、一般的な事務処理イメージを提示する。詳細は「業務フロー説明書」参照。

※ 「市/委託」における「委託」が委託事業者行う業務

委託業務フロー表

1 手帳

市民		区		本市 精神手帳担当		こころ 保健医療担当	市/委託
申請	→	進達	→	収受 仕分け		委託 委託	
		修正	← →	不備の発見 不備指摘 収受		委託 委託 委託	
				年金事務所照会 再照会 システム入力 チェック 審査票作成	→	委託 委託 委託 委託 委託	
				結果システム入力	← → → →	審査会 決裁	市 市
				帳票等印刷 決裁 発送		委託 市 委託	
収受	←	発送	←	対応 対応		市 市	
問合せ	→	→ 問合せ	→ →	対応 対応		市 市	

2 自立支援医療

市民		区		本市 精神手帳担当		こころ 保健医療担当	市/委託
申請	→	進達	→	収受 仕分け		委託 委託	
		修正	← →	不備の発見 不備指摘 収受	→ ← →	税務調査 再照会 入力 チェック 審査票作成	委託 市 委託 委託 委託
				結果システム入力	→ ← → →	不承認・保留 入力	委託 市
				帳票等印刷 決裁 発送		帳票等印刷 証写しの印刷(月1回) 決裁 H P 等へ発送(月1回) 発送	委託 委託 市 委託 委託
収受	←	HP疑義照会	←	対応 対応	← ← ←	問合せ 問合せ	市 市
問合せ	→	→ 問合せ	→ →	対応 対応			

(1) 申請書類の確認・仕分け・データ入力

申請書の記載事項や添付書類に漏れや誤り等がないか確認し、申請種別ごと等に仕分けし、本市が所有・運用する「精神保健業務管理システム」（以下本頁において「システム」という。）に申請情報※を入力する。不備があるものについては、その内容をシステムに入力し、同内容を記載した付箋等を申請書類に貼付し、区役所に返送する。

※ 氏名、生年月日、住所、個人番号、指定医療機関、保険資格情報、所得情報、診断書に記載の診断名、基礎年金番号、申請受付日、審査予定日、不備返戻日、不備理由 など

(2) 審査票及び年金事務所等への照会票・回答票の作成

ア 審査票の作成

診断書の添付がある申請※は、当センター職員（医師）が同内容の審査を行う。

審査の前にシステムに入力した内容から条件検索を行い、審査票（審査一覧表）を作成・出力する。申請書、診断書には同票作成時に採番された番号のナンバリングを行う。

※ 自立支援医療受給者証（以下「受給者証」という。）、精神障害者保健福祉手帳（以下「手帳」という。）とも新規申請時と2年ごとの更新申請時等に診断書の添付がある。

イ 年金事務所等への照会票・回答票の作成

手帳の申請において、障害年金等を受給しているものは診断書の提出に代えて、当該年金の証書等に基づき申請を行うことが可能である。

この場合、日本年金機構中央年金センター等に当該年金の等級及び支給事由等の照会を行い、回答を得たうえで認定を行うため、システムに入力した内容から条件検索を行い、照会票・回答票を作成・出力する。

(3) 審査結果、照会回答結果の入力

(2) の審査結果、照会回答内容をシステムに入力する。入力後、システムで一括更新処理を行う。

(4) 受給者証及び手帳等の帳票出力

受給者証及び手帳、宛名ラベル等を出力する。

受給者証、手帳とも出力条件のとおり連なって印刷されるため、交付対象者ごとに分離する。また、手帳については手帳用表紙をホチキス留めし、製本する。

(5) 受給者証及び手帳等の送付

(4) で作成した受給者証及び手帳、宛名ラベルの内容に誤りがないか、申請書類等を基に確認する。

受給者証は宛名ラベルを貼付した封筒に通知文等とともに封入し、普通郵便で郵送する。

手帳は所管の区役所ごとに仕分けし、宛名ラベル等とともに府内メール便で送付する。

(6) その他、受給者証及び手帳の交付事務に付随する業務

医療機関への送付物の作成及び郵送、入力を終えた申請書類のファイリング、府内メール便など、交付事務に付随する業務を行う。

3 遵守法令等

関係法令の中で、主な法律、政省令、条例、規則、通知について以下に例示する。

精神保健及び精神障害者福祉に関する法律
精神保健及び精神障害者福祉に関する法律施行令
精神保健及び精神障害者福祉に関する法律施行規則
障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律
障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行令

障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行規則
精神障害者保健福祉手帳制度実施要領
精神障害者保健福祉手帳に関する通知 他
自立支援医療に関する通知 他
京都市精神障害者自立支援医療費支給要領
京都市障害者在宅自立支援費支給要綱
そのほか手帳及び自立支援医療に係る法令等

4 業務の概要及び本市内の対象者等

手帳は、市民からの申請受付事務を各区役所支所が行い、審査事務等を当センターで行っている。手帳の受取りについては、区役所支所が窓口となり、申請者への連絡等を行い、受け渡しを行う。

自立支援医療（精神通院）（以下「自立支援医療」という。）は、市民からの申請受付事務を各区役所支所が行い、審査・交付事務等を当センターで行っている。

＜参考：本市における手帳の判定件数及び自立支援医療の承認件数＞

	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
手帳	9,026	10,382	10,202	11,371	12,128
自立支援医療	34,187	32,184	33,387	34,149	37,277

＜参考：本市における手帳及び自立支援医療の想定業務量＞

●R8年度の想定業務量

業務名	業務詳細	作業件数
申請書類の確認	記載事項や添付書類に漏れや誤り等がないか確認	4,700件/月
申請書類の仕分け	申請種別ごとに仕分け、廃棄証・手帳の分別	4,700件/月
年金事務所照会	システムを使ってマイナンバーで照会	400件/月
不備分	不備分を紙で照会（基礎年金番号で照会）	17件/月
① 申請書類のデーター入力(自立支援)	システムに申請情報を入力（税調査～入力～チェック）	3,700件/月
② 申請書類のデーター入力(精神手帳)	システムに申請情報を入力（税調査～入力～チェック）	1,200件/月
審査票の作成	審査票を作成・出力（作成～並び替え～ナンバリング）	2,000件/月
審査結果、照会回答結果の転記	結果を申請時に転記	1,200件/月
印刷前作業	自立と手帳の申請種別が違う人を分ける	900件/月
再修正	上記の再修正	200件/月
受給者証及び手帳、宛名ラベル等を出力	受給者証は交付対象者ごとに分離。手帳は製本。（※）	4,700件/月
受給者証及び手帳等の送付	（※）の不備確認。受給者証の郵送、手帳を府内メール便で送付	4,900件/月
連絡票の送付	医療機関への送付物の郵送	1,200件/月
連絡票の宛名ラベル等を出力	医療機関への送付物の郵送	1,200件/月
その他業務	入力を終えた後の申請書類のファイリング、ナンバリング	3,900件/月
その他業務	郵便局への持ち込み（毎日）	1件/月
その他業務	交付事務に付随する業務（封筒印、封筒文の準備等）	1件/月

5 委託業務の具体的内容

具体的な内容は以下のとおりである。

なお、詳細な手順については、関係法令、マニュアル、各種利用システムの仕様、当本市のセキュリティポリシー、本市の認定業務に抵触しない限りにおいて、委託事業者は本市と協議のうえ適宜見直すことができる。

(1) 移行期間に係る業務

ア 業務移行（開始）計画書の作成

委託事業者は、事前の準備作業について、作業内容の詳細及びスケジュールを定めた業務移行（開始）計画書（全体・作業項目別スケジュール、業務体制図などを含む。）を作成し、本市に提出すること。

また、必要に応じて委託事業者は、本業務の内容を把握し、作業工程、要員配置、書類管理、業務で使用する各種書類の様式など業務の運営に必要な業務設計を行うこと。

本計画書については、企画提案書に記載した内容につき、本市と協議し、必要に応じて変更を行ったうえで最終的に実施を決定した事項を盛り込むこと。

イ 業務マニュアルの確認及び修正

委託事業者は、従事者が自立的、安定的に業務ができるよう、本仕様書、本市が提供するマニュアル、業務フロー説明書及びヒアリング等を踏まえ業務を遂行すること。

また、本市が提供したマニュアルについて、必要に応じて内容の修正を行うこととし、法改正や組織変更などにより、業務内容の変更などがあった場合は、本市が提供する資料に基づき、適宜業務マニュアル等を見直し、従事者全員に周知すべき事例などがあった場合は、必ず業務マニュアルに記載すること。

なお、委託事業者独自のマニュアルを作成することを妨げない。

ウ 業務の引継ぎ期間

令和8年3月1日から令和8年3月31日にかけて、通常業務を行いながら現委託業者から次期委託事業者に業務の引継ぎを行う。

(2) 業務の遂行

ア 研修の実施

委託事業者は、業務開始後においても定期的に業務の遂行に必要な知識や技術の習得、接遇、秘密情報の取扱い及び危機管理に関する研修を行い、従事者の能力向上に努めること。

イ 業務実績の報告

委託事業者は、業務実績や業務運営及び実施に係る課題とその改善策、課題事項に対する対応状況などを記載した業務日報、業務月報、年間報告書を作成し、本市に提出すること。

ウ 処理期限

申請から手帳又は受給者証の発行までに要する期間は、おおむね1か月半とし、各工程の処理期間は、本市が作成する工程表に沿って行うものとする。

(3) 本市が供用する業務システム端末機など

本業務において利用するシステムは、次のとおりとし、委託期間中、原則として委託事業者に供用する。

なお、業務システムについては、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や端末機の指定場所以外への持出しを禁止するとともに、適切に取扱うこと。

- 福祉業務オンラインシステム（A C O S）
- 精神保健業務管理システム

- ① 本市は、端末機の操作に当たり、委託事業者にユーザIDを貸与する。

I Dの貸与については、必要数などを記載した委託事業者からの書面による利用申請に基づき、貸与したうえで、委託事業者が管理することとし、貸与後速やかにユーザ I Dを使用する従事者を本市に報告すること。

なお、委託事業者は、貸与されたユーザ I D等を他人に開示又は漏えいしてはならない。

- ② 障害などが生じた場合、端末機の保守については本市が行うものとするが、その障害などが委託事業者の故意又は重大な過失による場合は、その損害相当分の費用については委託事業者の負担とする。
- ③ 委託事業者の責任により端末機などを滅失又はき損した場合は、損害を本市に賠償しなければならない。
- ④ 業務システム障害などにより端末機が使用できない場合は、本市と協議し、本市の指示に従って対処すること。
- ⑤ 委託事業者が用意する事務用パソコンについては、本市のネットワーク回線への接続は不可とする。当該端末機器に Wi-Fi 等の通信機器を利用する場合は本市の通信に干渉しないよう事前に協議を行うこと。
- ⑥ 委託事業者が用意する事務用パソコンで、委託事業者の職員に係る個人情報で労務管理上必要なものは除き、本市が指示する場合以外に個人情報を扱うことを禁止する。
- ⑦ 機器の持込みに当たっては、利用目的を明確にしたうえで情報の適正な管理を徹底するものとし、事前に本市に報告のうえ承認を得ること。また、適正な利用及び管理がされているかの確認を定期的に行い、本市へ報告するとともに、必要に応じて、本市による利用状況の確認を受けること。

(4) 本市が貸与する機器など

- ① 事務機器・備品事務機器・備品

業務を実施するために、本市は次に掲げる事務機器、備品を無償で貸与する。

項目	数量
机	8台
椅子	9脚
福祉業務オンラインシステム端末 (A C O S)	1台
同上 専用プリンタ	1台
同上 デスクラック	1台
精神保健業務管理システム端末	8台
同上 専用プリンタ	1台
書棚	備え付けのもの
パンチ穴穿孔機	1台
裁断機	1台
事務従事者用更衣ロッカー	本市職員用更衣室に設置、貸与数については協議のうえ決定
内線電話	1台

- ② 物品

業務を実施するために必要な次に掲げる物品は、本市が無償で提供する。

- ・ 業務システム プリンタ用トナー
- ・ 申請書専用用紙
- ・ コピー用紙
- ・ 本市の専用封筒
- ・ そのほか宛名ラベル等、手帳又は受給者証の発行に必要なもの

- ③ 光熱水費、郵送費

委託事業者が業務を実施するために必要な光熱水費及び郵送費は、本市の負担とする。

(5) 委託事業者が用意する物品など

コピー機及び紙折り機については、委託事業者が用意すること。（月当たりの想定印刷数

3,500～4,000枚)

このほか委託事業者が管理業務などで業務遂行上必要な場合は、設置スペースを考慮に入れ、文具類など一般的な消耗品など必要最低限の物品等を委託事業者の負担で準備すること。

- ① 必要な物品等の持込み・撤去に関しては、事前に本市に報告し、承認を得ること。
- ② 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持込みは不可とする。

なお、委託事業者の私物の持込みは、本市が指定する場所以外への持込みは不可とする。

- ③ 持ち込んだ物品等は、委託事業者の責任において管理すること。
- ④ 持ち込んだ物品等を一時的に外部へ持ち出す際は、本市へ事前に報告し許可を得ること。
- ⑤ 業務期間終了後における持込み物品等の撤去に係る費用は、委託事業者が負担すること。

(6) 制度改正・組織変更などに伴う仕様の変更

業務の内容において、制度改正や取扱方法などの変更（障害者総合支援法など関係規定の改正や本市制度の見直しなどによる取扱い変更、業務システムなどの導入など）や組織変更などにより、仕様に変更が生じる場合は、本市及び委託事業者が協議のうえ、合理的な範囲で取扱い及び仕様を変更し、委託事業者の負担によりこれを処理するものとする。

(7) 利用者への勧誘などの禁止

委託事業者は、業務を実施するにあたって、市民等に対し、自らのPRや有償サービスなどの利用、勧誘などの営業活動、又は金品若しくは役務の提供の要求を行ってはならない。

(8) 苦情対応

委託事業者に起因する苦情等についての対応は、委託事業者側で責任をもって行い、その内容については本市に隨時報告を行うとともに、本市へ協議・引継ぎが必要なものは隨時報告を行うとともに、本市へ協議・引継ぎが必要なものは、現場責任者又は現場副責任者から行うこと。

なお、苦情については、原因の究明を行ったうえで再発防止策を明確にし、すべて書面化すること。

(9) 損害賠償

委託事業者は、業務の実施にあたって生じた事故などに対して、一切の責任を負い、本市に発生原因、経過、被害の内容などを速やかに報告すること。委託事業者が、契約内容に違反し、又は故意若しくは重大な過失によって本市に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として本市に支払わなければならない。委託事業者が本業務の実施において、委託事業者の責めに帰すべき事由により、第三者に損害を与えたときは、委託事業者は損害を賠償しなければならない。本市は、委託事業者の責めに帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償したときは、委託事業者に対して、賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

(10) 不可抗力の免責

委託事業者は、委託事業者の責めに帰することができない事由により本業務の全部又は一部の実施が遅延したり、不能となったりした場合は、本市と協議し、その責を免れる場合がある。

(11) 保険への加入

委託事業者は業務上の各種リスクを想定し、不測の事態に対応するため、損害賠償保険等に加入するなど業務運営開始までに対策の状況を本市に提示すること。

(12) 従事者の雇用の安定化

サービスの向上及び正確な事務処理には、従事者の業務習熟度が大きく影響するため、委

託事業者は雇用に関する関係法令を遵守し、適正かつ良好な労働条件の確保に配慮するとともに、事務従事者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なければならない。

また、市内の雇用を促進するために、可能な限り市内在住の者を雇用するよう努めること。

(13) その他

委託事業者は、業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、本市の承認を受けなければならない。

6 委託業務に関する本市職員対応となる業務

本市職員は、公権力や裁量権の行使又は事務処理上で判断を伴う業務について引き続き対応を行うほか、各種利用システムの運用保守、事務処理の中で公文書作成に伴う起案・決裁など当本市の意思決定に関する業務、並びに区役所支所職員及び市民の対応を行う。

委託業務についても、委託事業者から業務の引き渡しを受けた後、関係の法令通知及び運用取扱などに基づく本認定事務を始めとして、必要な対応を行う。

7 契約終了時の業務の引継ぎ

委託事業者は契約が終了した場合（契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）は、業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく、本市に返還しなければならない。なお、貸与を受けたものについて滅失・損傷等が生じた場合は、委託事業者は、その損害を賠償すること。

業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、令和9年3月1日から令和9年3月31日を引継期間とし、次期委託事業者が円滑に業務を行えるよう必要な引継ぎを行うこと。

次期委託事業者から、業務引継ぎにかかる端末操作研修などの依頼があった場合は、委託事業者と次期委託事業者が協議を行い、合理的な範囲で、事務計画を立案し、業務に支障を来さないよう責任をもって対応すること。また、契約終了時に委託事業者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期委託事業者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

第3 委託業務処理体制

委託事業者は業務を円滑に履行するために、以下のとおり業務処理体制を整備すること。

なお、委託業務に従事する人材については、その採用時における基本的な考え方、業務遂行上求められる人的要素を満たすための選考方法及び安定した業務運営を実現するシフトモデルや人員配置の考え方について配慮するものとする。

(1) 業務責任者

委託事業者は、委託業務を管理する業務責任者を配置すること。

業務責任者は、交替しないことを原則とするが、委託業務に支障がない範囲で本市に協議を申し出ることができる。

ただし、委託事業者は、品質低下などの状況が改善されず本委託業務の円滑な履行が困難と判断した場合は、本市と協議のうえ、業務責任者の交替を含めた必要な措置を取ること。

また、本市において業務責任者が必要な資質を有していないと判断した場合は、必要な措置を取るよう求める場合がある。その場合、委託事業者はその趣旨に沿った対応を取るとともに、改善報告書を提出すること。

業務責任者は、委託場所に常駐し、委託業務の工程管理、品質管理、労務管理、安全管理などを行うほか、業務処理体制の企画・事務改善の提案を行う。

具体的業務は、以下のとおり。

- ・ 委託業務全般及び個別業務の進捗に関する管理、進捗状況の報告
- ・ 本市職員との各種調整
- ・ 本市職員への引渡業務の確認、精査
- ・ 業務従事者への統制、指導、教育及び業務指示
- ・ 業務従事者の勤怠管理、時間外勤務指示、出張承認、配置計画作成、人事評価
- ・ 各種苦情などトラブルへの対応
- ・ 各種資料作成

資質については、官公庁における委託業務等でマネジメント経験を有し、工程管理、改善提案を想定した企画力、本市職員との調整を想定した調整能力、業務従事者への統制指導を想定した管理監督能力を有し、具体的な場面での確な状況判断ができる者を配置すること。

また、委託業務の内容に関して習熟に努めることに併せ、事務処理能力、状況変化に対する柔軟性、指導力を有する者が望ましい。

(2) 従事者

- ・ 業務責任者の指示のもと業務処理を行う。
- ・ 委託事業者は必要人数を配置すること。

(3) 業務責任者不在時の対応

委託事業者は、業務責任者が諸般の事情により3営業日以上不在となる場合は、業務に支障が生じないよう、業務責任者と同等の資質を有する代理者を別途配置すること。

また、業務責任者が一時不在の場合において、それを理由に委託業務の履行に支障が生じることがあってはならない。

第4 本市との調整

本委託業務については、委託事業者の裁量により履行することを基本とするが、関係例規などの制約下において、円滑かつ適正な履行を確保するため、本市と委託事業者は、委託業務履行に関する協議を行う必要がある。また、委託業務に関する本市からの指示を行う必要もあるが、指示については、原則として各種定例会の場で業務責任者に対して行う。

1 本市の連絡体制

- ・ 本市は、委託事業者に対して、委託業務開始前に委託業務を統括する統括監督者と、業務を統括する直接監督責任者を示す。
- ・ 本市は、連絡体制の変更があった場合は、委託事業者に速やかに報告する。
- ・ 委託業務に関する指示は、基本的には定例会の場を活用して業務責任者に対して行うが、緊急を要する時は、隨時口頭若しくは書面により指示することができる。
- ・ その他詳細は、本市と協議のうえ、決定すること。

2 各種定例会の開催

- ・ 本市と委託事業者は、以下のとおり定例会を開催し、委託業務の進捗に関する協議を行うこと。また、定例会以外にも業務処理上必要が生じた場合は、隨時協議を行うことができる。更に、協議内容は、固定化するものではなく、委託業務に関するあらゆることを自由に協議できる。
- ・ 定例会の類型は①～②に掲げるとおりであるが、詳細は本市と協議のうえ、決定することを想定している。
- ・ 委託業務開始前は、必要に応じて協議を実施すること。
- ・ 委託事業者は、原則として定例会の場で書面により各種業務報告を行うこと。本市はその内容について確認を行い、疑義について口頭確認する。改善が必要な場合、委託事業者は速やかに対応すること。

- 各種定例会の出席者については①～②に掲げるとおりであるが、出席者の判断で、必要に応じて関係者を同席させることができる。

① 月次ミーティング

原則として、次のとおり月1回の月次ミーティングを開催する。

項目	出席者	内 容	提出物
本市	直接監督責任者	月次報告書を確認のうえ、疑義確認、進捗評価、各種連絡等を行う。また、課題管理を行う。	
委託事業者	業務責任者	スケジュール、作業報告、個々の委託業務毎の処理件数(差し戻し、疑義、誤処理件数も含む。)等の各種実績報告、業務処理に関する諸課題、その他必要事項を必要に応じて書面で報告する。	月次報告書

※ 月次報告書の様式は、本市と協議して決定する。

② 緊急指示

緊急を要する場合、その他必要に応じて、業務調整のために隨時本市から指示を行う。

項目	出席者	内 容	提出物
本市	直接監督責任者	業務責任者に対し、必要な指示、各種連絡等を行う。	
委託事業者	業務責任者	指示に関する疑義確認を行う。	

3 その他

(1) 個別対応調整

- 委託事業者による形式審査等の業務完了後、職員に引き継ぎされた業務処理に不備がある場合は、本市職員が差戻し理由を付して業務責任者に差戻しを行う。
- この場合、差戻し理由に疑義があるときは、業務責任者は当該差戻し職員に対して疑義を確認すること。
- その他の個別対応に関しては、本市と委託事業者は対応方法について協議のうえ、決定すること。

(2) 業務改善

- 委託事業者は、円滑に業務処理できない事情を認めた場合、本市に対して業務改善提案書を書面で提出することができる。
- 業務改善提案書が提出された時は、当本市と委託事業者は対応方法について協議を行う。

(3) 業務監査

必要に応じて業務監査を実施すること。監査方法など詳細については、別途協議する。

第5 成果物

委託事業者は、本委託業務に関する成果物を納入すること。

成果物は書類での1部提出を原則とするが、必要に応じ本市の指示に基づき電子媒体で提出すること。

(1) 概要

成果物の概要は、以下のとおりである。その他本市と委託事業者との協議のうえ、必要な成果物を定める場合がある。

種類	詳細	納入期限
準備対応	業務処理体制図	契約締結日から2週間以内
	業務移行(開始)計画書	〃
	協議議事録	協議後速やかに
委託業務開始後	委託業務実績報告書	月次実績報告書 ：翌月10日まで 年間実績報告書 ：翌年度4月10日
	業務従事者一覧表	契約締結日から2週間以内 異動時は速やかに
	業務処理体制図 定例会(月次)議事録	異動時は速やかに 協議後速やかに
マニュアル	事務処理マニュアル	初版は協議で決定 修正時はその都度速やかに
リスク対応	経過報告書 評価分析結果報告書 再発防止対策報告書	速やかに 対応完了後5日以内 別途協議で決定
引継	引継完了報告書	委託期間終了後10日以内

※ 業務移行(開始)計画書とは、委託業務の処理方針、品質管理、進捗管理、懸案管理、成果物、コミュニケーションルール、文書の授受管理等について、本プロジェクトを進行するうえで、あらかじめ定めておくべき事項を記載した内容を想定している。

(2) 成果物と支払

- 契約金額の支払に関しては、成果物の提出及びその内容の審査に基づき行う。
- 支払は四半期ごとの4回とし、委託事業者の請求に基づき支払うものとする。支払対象期間において提出が必要な成果物の提出がない場合又は内容に不備があり補正が未了の場合は、追完されるまで支払対象期間に相当する金額の支払は行わない。（仮に対象期間内にリスク対応があった場合は、それに相当する報告書を指定する期日までに提出しなければ支払は行わない。）

(3) 著作権の取扱

① 著作権の帰属

委託事業者は、本委託業務の履行過程で生じた著作物（委託期間中に追加修正などされた著作物を含む。）に対する著作権（著作権法第27条及び第28条に規定されている権利を含む）は無償で本市に譲渡する。譲渡内容については本市と協議のうえ決定する。委託事業者が著作物を使用し、また、第三者に使用させる場合は、本市と協議のうえ、対応を決定する。

なお、委託事業者は著作者人格権を行使しないこと。

② 第三者著作権の取扱

委託事業者は、本委託業務の履行過程で生じた著作物に第三者が従来から権利を有する著作物を含めた場合は、本市が特に指示したものを除き、本市が著作物の使用、改変を含めた自己のための一切の利用に支障がないよう、委託事業者は必要な対応を全て行うこと。

また、権利侵害の紛争が生じた場合も、委託事業者において全て対応を行うこと。

③ その他

その他、委託業務に関する成果物を始めとする著作物の取扱及び権利に関する事項については、本市と委託事業者間で協議のうえ、対応を決定する。

第6 その他

本仕様書の記載内容について疑義が生じた場合は、本市と委託事業者において、別途協議のうえ、対応を決定する。