

# 香取市市民課窓口業務委託仕様書

## 1. 委託業務の名称

香取市市民課窓口業務委託

## 2. 目的

本業務は、香取市市民課の窓口における各種届書及び申請書の受付、各種証明書等の作成及び引渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

## 3. 実施期間

|        |                 |
|--------|-----------------|
| 契約予定日  | 令和6年8月1日        |
| 業務準備期間 | 契約日から業務開始日の前日まで |
| 業務開始日  | 令和6年10月1日       |
| 業務終了日  | 令和9年9月30日       |

## 4. 実施日時

### (1) 実施日

本業務を実施する日は、次の①から③に該当する日を除く日とする。

- ① 日曜日及び土曜日
- ② 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
- ③ 年末又は年始における日で、香取市職員の勤務時間、休日及び休暇に関する条例に規定する市の休日

### (2) 実施時間

原則として、窓口開庁時間（午前8時30分から午後5時15分）までとする。ただし、上記実施時間外においても、事前の準備または事後の整理を必要とする場合には、発注者とあらかじめ協議の上、発注者が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。この場合の費用は本契約に含むものとする。

## 5. 実施場所

本業務を実施する場所は以下のとおりとする。

- (1) 住所 千葉県香取市佐原口2127番地
- (2) 施設名 香取市役所 本庁舎
- (3) 執務場所 総務部市民課及び市民課正面フロア

## 6. 業務に関する基本方針

- (1) 市役所において日常特に多くの市民が訪れる窓口であり、様々な権利義務を伴う手続きにあたって必要となる重要な業務であることを認識し、適正かつ正確に業務運営を行うこと。
- (2) 市民から信頼される業務でなくてはならず、正確かつ迅速な事務処理を行うことを基本とする。
- (3) 常に質の高い市民サービスの提供を目的とし、親切・丁寧な窓口対応を心掛け、来庁者への良好な接遇を行うこと。
- (4) 法令に違反する行為は組織全体が社会的制裁を受け信用を失うことになるため、重要な公共業務に携わっていることを認識し、法令を遵守し公正な業務運営を行うこと。
- (5) 業務に関する関係法令に基づき、的確かつ正確な事務処理を行い誤交付等を防ぐこと。
- (6) 業務運営時だけでなく地域社会においても、法人及び社会人としてあらゆる法令や義務を遵守すること。
- (7) 業務従事者に法令遵守の徹底と十分な指導管理を行い、公正かつ円滑な業務運営を行うこと。
- (8) 業務で取扱う個人情報的重要性を認識し、個人情報の厳格な管理のもとで適正な業務運営を行うこと。
- (9) 繁忙日及び繁忙期を適切に見極め合理的かつ窓口の中での流動的な従事者配置により、円滑な業務運営を行うこと。

## 7. 業務内容

(共通業務)

### (1) フロア案内等

#### ①案内業務

市役所1階市民課の正面フロアへ来庁した者が、目的の手続きを円滑に行えるよう、次の業務を行う。

ア 市民課窓口の取扱い業務内容の説明、及び他の担当窓口への口頭案内  
必要に応じて担当窓口までの誘導案内及び担当者への引き継ぎ

ウ 各種申請書、届出書等の記載・入力に関するサポート及び案内

エ 広報紙など各種パンフレット類の配布

オ 混雑時の館内整理

カ その他館内の施設に関する案内

#### ②相談・苦情受付

フロア案内業務中に、本市の業務に関する相談、苦情等を受けた場合は、その内容を把握し担当部署等に連絡をする。

併せて、当該相談、苦情等の内容を、業務日報により発注者に報告する。

③その他付帯業務について

ア 日々の業務開始までに受注者が使用する端末等を立ち上げ、日々の業務終了後は電源を切る。

イ 業務開始までにカウンター周辺の整理整頓及び簡易な清掃を行い、各種サインの確認、申請書等の整理及び補充を行う。

④その他市民課で行う業務

ア 受付カウンター周辺の申請書等印刷業務

イ 来庁者に配布するパンフレット等の用意、配布

ウ 市民課宛てに送付された郵便物の仕分け等郵送に係るその他の業務

(戸籍住民班関係業務)

(2) 各種証明書の交付請求の受付及び引き渡し(公用請求を含む。)

住民登録及び戸籍に関する各種証明書の窓口における交付請求の受付から引渡し・手数料徴収まで一連の業務を行う。

①受付

ア 請求者が法令上請求することができる者であるかの確認

イ 請求者の本人確認(代理人による請求の場合には代理権限の確認)

ウ 請求書の記載内容の点検(記載内容が不十分なときは加筆・修正などを求める)

エ 請求に際して必要な書類の確認(書類が不足又は不相当なときは追完・差替えなどを求める。)

②作成

ア 端末機器の操作若しくは手作業による証明書の作成

イ 作成した証明書の発注者職員への審査依頼

③引渡し・手数料徴収

ア 発注者職員が交付決定した証明書の請求者への引き渡し

イ 手数料の徴収及び領収書(レシート)の発行・交付

ウ 業務で必要なつり銭、小為替の準備及び管理

④手数料に係る収支及び精算

(3) 住民異動届の受付

住民異動届等の窓口における受付から発注者職員への審査依頼まで、一連の業務を行う。

①各業務における共通業務は下記のとおり

ア 届出者が法令上届出をすることができる者であるかの確認

イ 届出者の本人確認(代理人による届出の場合には代理権限の確認)

- ウ 住民異動届の記載内容の形式点検（記載内容が不十分なときは加筆・修正などを求める）
- エ 届出に際して必要な書類の確認（書類が不足又は不適當なときは追完・差替えなどを求める）
- オ 住民異動届の記載内容を住民基本台帳端末と照合  
住民基本台帳端末との照合内容：本市住所、世帯構成、異動者住民票コード、個人番号、国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療・介護保険、小児医療、児童手当、小中学校在籍確認等の状況確認
- カ 上記内容を確認後、発注者職員へ審査を依頼
- キ 発注者職員の審査後、要件を満たさない届出については、届出者の出直し依頼を行う
- ク 市民課での手続き終了後、他課での手続きがある場合は、届出者への案内及び住民異動連絡票等書類を担当課へ回付
- ケ その他必要に応じて、届出後に生ずる各種手続きの説明

②①の業務確認のほか、各届出別に行う作業は次のとおり

- ア 転入（特例転入を含む）
  - （ア）転出証明書または転出証明確認書の内容確認
  - （イ）住民基本台帳カード、在留カード、個人番号カードの所持確認及び記載内容の修正
- イ 転出
  - （ア）発注者職員の審査後、要件を満たす来庁者へ『転出証明書を交付する』旨の説明
  - （イ）国外転出及び特例転出の場合を除き、届出者に発注者職員の交付決定がなされた転出証明書を交付する
  - （ウ）住民基本台帳カード、在留カード、個人番号カードの所持確認及び記載内容の修正
- ウ 転居
  - （ア）住民基本台帳カード、在留カード、個人番号カードの所持確認及び記載内容の修正

（４）個人番号カードに関する業務

個人番号カードに関して行う業務の内容は、住民異動届出の受付に際して生ずる下記記載のものとし、それ以外のものについては発注者職員へ引き継ぐ。

①記載事項変更及び電子証明書の更新

- ア 異動届出（転入・転居）の受付時、届出者に対して、個人番号カードの記載事項変更及び電子証明書の更新が必要な旨を案内し、個人番号カ

ード持参の有無及び電子証明書の有無を確認する。個人番号カードを持参していない場合には、一定期間内に個人番号カードの記載事項変更の手続き及び電子証明書の更新が必要な旨を案内する。

イ 届出者から、個人番号カードをお預かりする。また、個人番号カードに電子証明書が搭載されている場合、更新作業が必要となるため発注者職員へ引き継ぐ。

#### ②個人番号カードの交付申請

ア 異動届出の受付時、届出者より個人番号カードの交付申請の申出があった場合には、発注者職員に引き継ぐ。

#### ③再交付・紛失等の申請（上記①②以外の場合）

ア 異動届出の受付時、届出者より個人番号カードの再交付申請や紛失など諸手続きの申出があった場合には、所定の申請書に必要事項を記入していただく。

イ 申請書に記載された事項が、必要な内容を満たしているかを確認し、内容が不十分なときは適宜加筆、修正などを求める。

ウ 申請に際して必要な書類が添付されているかを確認し、添付書類が不足又は不相当なときは適宜追完、差替えなどを求める。

エ 届出者に本人確認資料の写しを提出させ、本人確認を行う。また、届出者が代理人などである場合は、その者が代理権限を有しているかを確認するための委任状などを提出させその権限を確認する。

オ ア～エの後、発注者職員へ引き継ぐ。

### (5) 住民基本台帳等事務

住民基本台帳に関して、発注者職員の決定を受けた事項について、住民基本台帳システムへの入力等を行う。

①住民異動届等に係る異動情報の入力

②転出証明書の作成（出力）

③その他住民基本台帳事務に付随する事務

### (6) 印鑑登録業務

印鑑登録及び廃止に関して、申請の受付から作成まで一連の業務を行う。

#### ①受付

ア 申請者が「香取市印鑑条例（平成18年香取市条例第17号）上、申請することができる者であるかの確認

イ 申請者の本人確認

ウ 申請書の記載内容の点検（記載内容が不十分なときは加筆・修正などを求める）

エ 登録可能な印鑑であるかの確認

- オ 廃止の際は、印鑑登録証を回収
- カ 証明書の交付請求がある場合は、印鑑登録証明申請書への記入案内
- キ 要件を満たさない届出については、届出者へ出直し依頼を行う。

②作成

- ア 発注者職員の決定を受けたものについて、印鑑登録及び廃止の内容を印鑑登録システムへ入力する。
- イ 印鑑登録については、入力完了後、印鑑登録証を作成し、発注者職員へ照合を依頼する。
- ウ 印鑑登録を同時に印鑑登録証明書の交付請求があった場合は、請求された証明書を作成する。
- エ 登録業務がすべて終了したら、発注者職員へ照合を依頼する。

(7) 税関係諸証明書の交付請求の受付及び引き渡し（固定資産税関係証明を除く。）

税に関する各種証明書の窓口における交付請求の受付から引き渡し・手数料徴収まで一連の業務を行う。

①受付

- ア 請求者が法令上請求することができる者であるかの確認
- イ 請求者の本人確認（代理人による請求の場合には代理権限の確認）
- ウ 請求書の記載内容の点検（記載内容が不十分なときは加筆・修正などを求める）
- エ 請求に際して必要な書類の確認（書類が不足又は不適當なときは追完・差替えなどを求める）

②作成

- ア 端末機器の操作若しくは手作業による証明書の作成
- イ 作成した証明書の発注者職員への審査依頼

③引き渡し・手数料徴収

- ア 発注者職員が交付決定した証明書の請求者への引き渡し
- イ 手数料の徴収及び領収書（レシート）の発行・交付
- ウ 業務で必要なつり銭、小為替の準備及び管理

④手数料に係る収支及び精算

(8) 証明書の郵送請求（公用請求を含む。）

本業務で仕分けから発送までを行う証明書は、住民登録及び戸籍に関する証明書とする。

①郵便物の受取り及び仕分け

発注者職員より、開封済の郵便物を受取り、次のとおりに仕分けを行う。

- （1. 速達 2. 個人 3. 職務上請求 4. 第三者請求 5. 公用請求
6. その他）

## ②受付

- ア 請求に必要な書類（交付請求書、添付資料、手数料（定額小為替など、公用請求は除く。）、返信用封筒、返信用切手）が揃っているかを確認する。
- イ 請求者が法令上請求することができる者であるかの確認（公用請求については、請求事由、根拠法令等を確認）
- ウ 請求者の本人確認（代理人による請求の場合は代理権限の確認）
- エ 請求書の記載内容の点検
- オ 同封された手数料が請求に必要な金額を満たしているかの確認
- カ 上記ア～オの確認後、要件をすべて満たしている請求について証明書の作成作業に入る

## ③作成

- ア 端末機器を操作し、請求された証明書を作成する
- イ 端末機器で作成できない証明書については、手作業により作成する

## ④照合

- ア 請求単位毎（郵便物単位）に請求書、添付書類、手数料、作成した証明書などすべての内容を照合する
- イ 上記アで問題のないものについては、請求書など書類一式をクリップ留めし、発注者職員へ引き渡す。形式に不備がある場合は後述の「⑦請求者との連絡調整」を行う。

## ⑤封入・発送

- ア 発注者職員による証明書の交付決定後、作成した証明書を返信用封筒に封入する。
- イ 証明書を封入した返信用封筒を取りまとめ、所定の書式に発送日を記載し、郵便ポストに投函する。
- ウ 郵送請求受付から発送までの期間は、土・日曜日・祝日を除き、概ね3日以内とする。ただし、速達分については原則、即日とする。  
なお、書類不備等により保留するものは、この限りではない。また、請求が集中し大量となった場合は別途協議するものとする。
- エ 業務で必要なつり銭、小為替の準備及び管理

## ⑥手数料に係る収支及び精算

## ⑦請求者との連絡調整業務

- ア 請求書、疎明資料などの添付書類、手数料などに不備があり、請求要件を満たさないものに関しては、不備の補正をするために、電話にて請求者と連絡調整を行い、不備の解消を図る。
- イ 電話にて請求者と連絡が取れないものについては（電話番号未記載、

電話が繋がらないものなど)、封書にて伝達する。また、封書によっても請求者と連絡が取れず、不備の解消が図れない場合には、所定の期間(3週間程度)留保した後、請求者へ返送する。

⑧郵送請求に係る電話対応業務

ア 電話による郵送請求に関する問合せの電話対応を行う。郵送請求以外の問い合わせについては、発注者職員へ取次ぐ。

(9) パスポート交付業務

①パスポートの交付受付

ア 受取に必要な書類が揃っているかを確認する。(引換書の確認を含む。)

イ 収入印紙及び千葉県証紙がない場合は、会計課窓口等を案内する。

ウ 受取者の本人確認

②パスポートの交付(旧パスポートの無効処理及び返還を含む。)

(国民健康保険班関係業務)

(10) 国民健康保険に関する業務

次の国民健康保険に関する業務について、窓口での受付、来庁者への説明、業務端末システムへの入力、被保険者証等の交付、発注者職員への引き継ぎ等、一連の業務を行う。

①資格業務

ア 国民健康保険の届出に関する業務

資格取得、資格喪失及び住所変更等に係る受付・入力・交付・印刷・発送補助

イ 再交付に関する業務

国民健康被保険者証(高齢受給者証)等再交付申請の受付・入力・交付・印刷・発送補助

ウ 短期被保険者証に関する業務

短期被保険者証に係る受付・入力・交付・印刷・発送補助

エ 国民健康保険資格証明書に関する業務

国民健康保険資格証明書に係る受付・入力・交付・印刷・発送補助

オ 各種証明書に関する業務

加入期間証明書、高額療養費発生状況証明書、旧被扶養者異動連絡票、特定同一世帯所属者異動連絡票の受付・入力・交付・印刷・発送補助

カ 被保険者の特例に関する業務

修学中の被保険者の特例、遠隔地被保険者、住所地特例者届出の受

付・入力・交付・印刷・発送補助

- キ 国民健康保険税の軽減等に関する業務  
旧被扶養者減免、非自発的失業者軽減、産前産後軽減届出の受付・入力
- ク 送付先変更に関する業務  
届出の受付・入力・交付
- ケ ペイジー口座登録に関する業務  
届出の受付・登録・回付
- コ 簡易申告書に関する業務  
届出の受付・回付
- サ 不着国民健康保険被保険者証（高齢受給者証）の管理業務  
不着国民健康保険証（高齢受給者証）の入力、台帳管理、交付

## ②給付業務

- ア 限度額適用認定証及び限度額・標準負担額減額認定証に関する業務  
申請受付・入力・交付・印刷・発送補助
- イ 特定疾病療養受療証の交付に関する業務  
申請受付・入力・交付・印刷・発送補助
- ウ 再交付に関する業務  
限度額適用認定証、限度額・標準負担額減額認定証及び特定疾病療養受療証再交付申請の受付・入力・交付・印刷・発送補助
- エ 高額療養費・高額介護合算療養費・外来年間合算に関する業務  
申請受付・入力・印刷・発送補助
- オ 療養費に関する業務  
申請受付・入力・印刷・発送補助
- カ 葬祭費に関する業務  
申請受付・入力・印刷・発送補助
- キ 出産育児一時金に関する業務  
申請受付・入力・印刷・発送補助
- ク 短期人間ドック助成金に関する業務  
申請受付・入力・印刷・発送補助
- ケ 第三者行為に関する業務  
申請受付・入力
- コ 不当利得に関する業務  
関係書類の授受
- サ 健康診査受診票の交付に関する業務  
申請受付・入力・交付・発送補助

- シ 健康診査及び人間ドック受診結果に関する業務  
受診結果入力
- ス 保健事業に関する業務  
啓発（医療費通知等）及び書類等の受付・入力・印刷・発送補助

（年金・高齢者医療班のうち年金関係業務）

（11）国民年金に関する業務

次の国民年金に関する業務について、窓口での受付、来庁者への説明、業務端末システムへの入力、発注者職員への引き継ぎ等、一連の業務を行う。

- ① 被保険者関係届出  
被保険者の資格の取得・種別変更・喪失・付加保険料・任意加入等の届出、年金手帳再交付申請等の受付・入力・発送補助
- ② 免除関係書類  
国民年金保険料免除・納付猶予・学生納付特例・法定免除申請・産前産後免除該当届の受付・入力・発行・発送補助
- ③ 裁定請求関係書類  
老齢基礎年金・障害基礎年金・遺族基礎年金・寡婦年金・未支給請求・死亡一時金・死亡届・障害状態確認届・年金生活者支援給付金・その他給付請求等の受付・入力・発送補助
- ④ 所得照会  
国民年金保険料免除・納付猶予・学生納付特例・継続審査申請者の所得照会における入力・発行・発送補助
- ⑤ 継続審査処理票  
全額免除・納付猶予希望者の継続審査処理票の入力・発行・発送補助
- ⑥ 申請承認・却下通知  
国民年金保険料免除・納付猶予・学生納付特例・継続審査申請者の承認結果・却下結果の入力
- ⑦ 付番結果通知  
基礎年金番号を付番された被保険者の基礎年金番号の入力
- ⑧ 第1号・第3号被保険者資格喪失者一覧表  
第1号・第3号被保険者から第2号被保険者へ移行した者の資格喪失入力

（年金・高齢者医療班のうち高齢者医療関係業務）

（12）後期高齢者医療に関する業務

次の後期高齢者医療に関する業務について、窓口での受付、来庁者への説

明、業務端末システムへの入力、被保険者証等の発行及び交付、発注者職員への引き継ぎ等、一連の業務を行う。

① 資格・賦課・収納業務

ア 資格変更

住基異動に係る受付・申請書交付

イ 発行業務

被保険者証等、限度額適用・標準負担額減額認定証、限度額適用認定証、特定疾病受領証、納付書、納付証明書に係る受付・発行（再交付を含む）

ウ 被保険者証等回収関係

被保険者からの提出のあった被保険者証等、限度額適用・標準負担額減額認定証、限度額適用認定証の受付（回収）・入力

エ 資格・賦課関係資料

保険証の負担区分、保険料の算出に係る基準収入額適用申請、簡易申告、前住所地照会の発送補助、受付、及び6月受付分の入力

オ 還付口座振込依頼書

保険料の還付口座の申請書に係る受付・入力

カ 口座振替依頼書

口座振替申請書交付・入力

キ 納付方法変更

保険料の納付方法変更（年金天引、口座振替）に係る書類の受付

ク 日本年金機構返納金

日本年金機構返納金に係る調査

ケ 不着保険証

整理管理・引渡

コ 印刷・発送補助

発注者が作成した次の書類を発送できるように印刷・整備する。

受付済資格関係書類（月次）・75歳到達被保険者証（月次）・年度更新被保険者証（年次）・保険料決定(変更決定)通知（月次）・保険料納入通知書（年次）・督促状（月次）・催告書（年3回）・還付充当通知（月次）

② 給付・健康増進業務

ア 葬祭費

葬祭費支給申請書に係る受付・入力・発送補助

イ 相続人代表の申立書

相続人代表者の申立書(広域連合宛・香取市宛)に係る受付・入力・

整理

- ウ 療養費  
療養費支給申請書（補装具・一般診療）・食事療養差額支給申請書に係る受付・入力・整理・発送補助
- エ 高額療養費  
高額療養費支給申請書・高額療養費（外来年間合算療養費）支給申請書に係る受付・入力・整理・発送補助
- オ 高額介護合算  
高額介護合算支給申請書に係る受付・入力・整理・発送補助
- カ 第三者行為  
第三者行為に係る受付・職員へ引き継ぎ
- キ 短期人間ドック助成事業  
助成申請書・助成請求書に係る受付・入力・印刷・発送補助  
人間ドック受診結果入力
- ク 健康診査・歯科健診  
後期高齢者健康診査に係る受診票交付・発送補助  
歯科健診に係る受診票の印刷・発送補助  
健康診査受診結果入力

③ その他業務

- ア 送付先変更願  
資格・賦課・収納・給付書類の送付先変更に係る受付
- イ 未使用証明書台紙残数確認  
発注者からの作業依頼により未使用の被保険者証台紙の残数を確認する
- ウ 自治会回覧補助作業  
発注者からの作業依頼により広域連合だよりを自治会数に仕分ける
- エ 広域香取市間データ伝送  
千葉県後期高齢者医療広域連合、香取市間のデータ伝送作業を行う

(13) 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次ぐこととする。
- ②本仕様書に記載のない業務であっても、当該業務遂行の過程において生じた追加的業務、及び受注者が行うことが効率的かつ市民サービスの向上に繋がると判断された業務に関しては、発注者と受注者において別途協議し決定することとする。

## 8. 業務運営体制

受注者は、本委託業務を确实かつ円滑に実施し、良好な市民サービスを提供するために、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を常時整備すること。

### (1) 業務従事者の基本要件

- ①住民基本台帳、戸籍、国民健康保険、年金、後期高齢者医療保険等に関する業務（以下「取扱業務」という。）を十分に理解し、繁忙期等に従事者間の協力体制をとることを含め本委託業務を滞りなく円滑に遂行できる従事者を配置すること。
- ②取扱業務に関する窓口業務の実務経験を1年以上有する者、または同等の能力を有すると認められる者であること。
- ③本業務の全従事者は、個人情報等に関する守秘義務を誓約した者でなければならない。

### (2) 統括責任者、副責任者等の業務従事者の配置

- ①受注者は、業務従事者の指揮監督を行い、かつ円滑に本委託業務を遂行するために、従事者の中から統括責任者を選任し、配置すること。また、統括責任者の不在時にその任にあたる副責任者を2名以上（戸籍住民班関係業務1名、国民健康保険班及び年金・高齢者医療班関係業務1名）選任し、配置すること。
- ②業務従事者（統括責任者を除く）は戸籍住民班関係業務で6名（副責任者を含む）、国民健康保険班及び年金・高齢者医療班関係業務で6名（副責任者を含む）を基準人数とし、繁忙にあわせて配置すること。
- ③統括責任者は、受注者が雇用期限を定めず正規雇用している従業員であり、常時業務履行場所に勤務できる者とし、業務従事者に含めることができるものとする。
- ④本統括責任者は、取扱業務に関する実務経験を1年以上有していること、または同等の能力を有すると認められる者であり、本委託業務の遂行に必要な実務的知識を身につけていること。
- ⑤統括責任者は、業務が円滑に行われるよう業務従事者の指揮・監督を行うとともに、発注者職員と連絡・調整を行い、業務の運営・管理及び履行場所の監督に関する事項を処理しなければならない。

### (3) 従事者の届出、研修等

- ①受注者は、発注者に対して、本業務の開始日までに、業務従事者の名簿及び本仕様書に定める統括責任者・従事者の要件を満たすことを証する書面を提出し、発注者の承認を得なければならないものとする。

②受注者は、業務従事者に欠員が生じたとき、または交代が必要となったときは、原則、交代の日の1箇月前までに文書で発注者に報告をしなければならない。この場合、後任の業務従事者は、前任者と同程度以上の技量のある者とし、研修期間中は増員等の対応を行い、業務に支障をきたさないようにすること。

③発注者は、業務従事者が業務の履行等に支障をきたすと認めるときは、受注者に対し、業務従事者の交代を含め必要な措置を依頼することができる。

## 9. 業務従事者の管理等

受注者は、業務従事者に対し適正な労務管理を行い、発注者の業務運営に支障が生じないようにすること。また、市の名誉及び信用を害する等の不都合が生じないように十分な教育・研修を実施した上で業務に従事させること。

## 10. 業務従事者の教育

- (1) 受注者は、組織及び個人について、本委託業務に関する業務実施能力の向上を目的とした業務研修を適時実施し、報告書を発注者に提出すること。
- (2) 受注者は、最低1年間に1回、従事者に対して個人情報等の管理に関する研修を実施し、報告書を発注者に提出すること。
- (3) 本委託業務に関する業務従事者に対する教育・研修等は受注者がその責任において適切に行い、要する費用はすべて受注者の負担とする。
- (4) 本業務の遂行に必要とされる業務実務能力については、住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）、戸籍法（昭和22年法律第224号）、国民健康保険法（昭和33年法律第192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）及び国民年金法（昭和34年法律第141号）並びにこれらに基づく法令の知識を有し、業務を円滑に行うことができることをいう。

## 11. 業務実施上の心得

- (1) 業務従事者の服装は、華美なもの及び露出が多いもの並びにジーンズ等は避け、その他髪などの身だしなみについても、公共サービスを提供する者にふさわしいものとする。
- (2) 繁忙期や閉庁間際等の業務処理、端末及び業務システム操作研修等、勤務時間内に処理できない場合には、業務従事者の就業時間を延長するものとするが、この場合の費用は本契約に含むものとする。
- (3) 業務従事者が自家用車通勤をする場合は、市役所内の駐車場の利用は認めないので、近隣の民間駐車場を借りること。
- (4) その他業務従事者就業条件については、原則受注者の就業規則による。

## 12. トラブルへの対応

受注者が本業務を履行するにあたり、窓口等における苦情、トラブルが発生したときは、受注者が責任を持って対応すること。

なお、本内容については、発注者に随時報告を行うとともに、発注者への引き継ぎが必要なものは、統括責任者又は副責任者から発注者へ引き継ぐものとする。

また、苦情等については原因究明、対応策及び再発防止策を講じ、発注者へ報告すること。

## 13. 提出書類

受注者は、本業務に関する次の書類を発注者に提出すること。

- (1) 業務開始日まで
  - ①統括責任者・副責任者の届出（任意様式）
  - ②業務従事者の届出（任意様式）
- (2) 契約完了後
  - ①業務完了届（任意様式）
- (3) 随時報告
  - ①業務報告書（月報・日報）（任意様式）
  - ②業務シフト表（月次）（任意様式）
  - ③業務従事者交代報告書（任意様式）

## 14. 委託料の支払い

支払いは月払いとし、毎月1日から同月末日までを1箇月分とし、翌月の受注者からの正当な請求を受けた日から30日以内に、発注者は受注者に支払うものとする。

## 15. 再委託等の禁止

受注者は、書面による発注者の事前の承諾を得ない限り、本業務の一部または全部を再委託することはできないものとする。

## 16. 事業主としての義務

受注者は、業務従事者に対して、民法（明治29年法律第89号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）、健康保険法（大正11年法律第70号）、労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）その他の法律に規定される事業主または使用者としてのすべての義務を負わなければならないものとする。

## 17. 機械器具及び物品の貸与

- (1) 業務従事者が義務の遂行に必要とする機械器具等は、発注者が貸与し、消耗品を付与するものとする。

- (2) 受注者は、善良な管理者の注意をもって機械器具等を使用・管理するものとし、故意または過失により機械器具等が滅失もしくは毀損し、またはその返還が不可能となったときには、発注者の指定した期間内に代品を収め、もしくは原状に復し、または損害を賠償しなければならない。
- (3) 機械器具等の使用にあたっては、発注者の職員に確認すること。
- (4) 受注者は、自ら業務の遂行に必要とする機械器具等を事務室に備え付けて使用する場合には、発注者に事前に文書で申し出て承認を得ること。

#### 18. 業務履行期間満了等による業務の引き継ぎ

この契約の履行期間が満了するとき（満了後も引続き本業務を遂行することとなる場合を除く）又は、契約書の規定に基づく契約の解除があるとき、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、発注者へ提出したうえで、引継書の内容について、発注者が指定する者への説明及び実際の業務を通じた引継ぎを行うこと。

また、本委託業務を新たに受注する者は、円滑に業務を開始することができるよう履行期間開始前に従前の受注者から説明を受けるとともに実際の業務を通じて引継ぎを行うものとする。

なお、業務の引き継ぎに関する経費等は、各受注者の負担とする。

#### 19. 個人情報の保護及び秘密保持、特定個人情報保護

- (1) 受注者は、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（平成15年法律第57号）、香取市情報セキュリティポリシー（令和5年10月版）及び関係法令の規定に従い、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。
- (2) 受注者は、個人情報保護のための情報セキュリティの徹底を図る観点から、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマークを取得、又はISO27001（ISMS）の認証を受けていなければならない。
- (3) 業務従事者は、在職中および退職後において、本業務の遂行により知り得たすべての情報等を他人に開示、漏洩してはならない。
- (4) 受注者は、本業務に関して個人情報の漏洩、苦情その他の事故を防止するための適切な措置を講じなければならない。
- (5) 個人情報の紛失、漏洩、盗難、誤送付、深刻な苦情等の事態（以下「事故」）が発生した場合には、発注者に速やかに事故の内容を報告し、事故発生報告書を迅速に提出するとともに適切な対応措置を講ずること。

【事故発生報告書に記載すべき事項】

- ①発生日時

②事故の内容、経緯、被害状況、講じた措置など

- (6) 受注者は、本業務を処理するために作成等した個人情報を使用するの必要がなくなった場合、速やかに、かつ確実に廃棄するものとする。

## 20. 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、発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、香取市暴力団排除条例（平成24年香取市条例第3号）に違反したと認められたとき。
- (2) 受注者が、千葉県暴力団排除条例（平成23年千葉県条例第4号）に違反したと認められたとき。
- (3) 受注者及び役員等（受注者が法人等である場合には役員又は支店若しくは営業所の代表者をいう。）が、暴力団員等と密接な関係を有していると認められたとき。

## 21. 損害賠償責任

- (1) 本業務の実施において、受注者の責めに帰すべき事由により発注者に損害が生じた場合、受注者はその損害を賠償しなければならない。
- (2) 本業務の実施において、受注者の責めに帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合、受注者はその損害を賠償しなければならない。
- (3) 発注者は、受注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場合、受注者に対して、賠償した金額及び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。

## 22. 協議

本仕様書に規定するもののほか、業務内容、履行方法等について疑義が生じた場合には、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。