

甲斐市市民戸籍課窓口等業務委託  
仕 様 書

令和8年4月

山梨県甲斐市

## 1 業務名

甲斐市市民戸籍課窓口等業務委託

## 2 業務目的

甲斐市（以下「市」という。）市民戸籍課の窓口等業務について、最新の知識、豊富な経験及び人材育成力を有する民間事業者に委託することにより、円滑かつ効率的な業務執行、運営体制の確立及び更なる市民サービスの向上を図ることを目的とする。

## 3 履行期間

契約予定日	令和 8 年 7 月 9 日
履行期間	契約日の翌日から令和 11 年 12 月 31 日

※内訳は次のとおり

- ① 準備・引継期間 契約日の翌日から令和 8 年 12 月 31 日
- ② 通常業務期間 令和 9 年 1 月 1 日から令和 11 年 12 月 31 日

## 4 業務履行場所

甲斐市役所竜王庁舎（山梨県甲斐市篠原 2610 番地）  
市民戸籍課及び総合案内カウンター・待合ロビー

## 5 業務実施日

「甲斐市の休日を定める条例（平成 16 年条例第 2 号）」に規定する休日を除く日とする。ただし、マイナンバーカード業務については、原則月 2 回、閉庁日に休日窓口を開設するものとする。

なお、業務実施日は、あらかじめ市と受託者が協議して変更することができるものとする。

## 6 業務時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

ただし、マイナンバーカード業務については、原則週 1 回、夜間窓口を開設することとし、午後 8 時までとする。

また、マイナンバーカード業務の休日窓口は、午前 9 時から正午までとする。

(1) 開庁時間までに始業作業を完了すること。なお、始業作業中に市民対応が必要な場合は、臨機に対応すること。

(2) 業務時間内に受け付けた案件は、原則、全て当日中に対応すること。

(3) 終業作業の完了をもって、業務終了とすること。なお、開庁時間終了時点で窓口

に利用者がある場合は、当該利用者への対応が終了するまで業務を行うこと。この場合の時間延長に係る経費についても、当該契約に係る委託料に含まれるものとする。

(4) (1) から (3) 以外で業務を行う場合は、あらかじめ市と受託者が協議を行うこととする。

## 7 委託業務の基本方針

### (1) 適正かつ円滑な業務の遂行

本業務が行政の各種手続の基礎となる重要な情報資産等を扱うという責務を持ち、適正かつ正確に業務を遂行すること。

また、必要かつ十分な人員を確保した上で、繁忙期等の業務量の変動や混雑状況に応じた適正な人員を配置し、円滑な運営体制を構築し、維持すること。

### (2) 市民の信頼の確保・維持

業務従事者は、市民からは市職員と同様と認識されることを常に自覚し、秩序及び風紀の維持に努めるとともに、市民の信頼に応え、なお親しみやすく明るい接遇を心掛け、誠実かつ親切丁寧に対応すること。

### (3) 個人情報保護の徹底

業務で取扱う個人情報の厳重な管理を徹底し、適正な業務運営を行うこと。

### (4) 関係法令等の遵守

本業務の履行においては、常に最新の関係法令や制度、規則等を遵守するとともに、本市が掲げる各種計画等を理解の上、秩序ある業務の履行に努めること。

### (5) 業務従事者の専門性の保持

本業務は各種法令等に基づき行われるものであり、請求者の求めに的確に対応するため、請求権限、必要な手続き等を適宜、判断できるよう、高度な専門的知識を安定的に保持するよう努めること。

### (6) 質の高いサービスの提供

行政窓口においては、若年層から高齢者、障がい者や外国人等、来庁者の多様性を理解し、場面に応じた適切・丁寧な対応とともに、新たなデジタルツールの活用や様々な工夫・改善による業務の効率化や迅速化に対応すること。

### (7) 市と受託者の緊密な連携

本業務は、受託者の責任において業務を遂行することを前提とした上で、適切な範囲で、市と受託者が緊密に連携する体制を構築し、市民サービス及び業務効率化の向上に努めること。

## 8 個人情報保護と守秘義務

本業務は、個人情報を厳格な管理の上で取り扱うことが必要であることから、受託者は本業務の実施にあたり、個人情報に関連する各種法令及び本市の情報セキュリティ対策基準等の規定を遵守するとともに、個人情報を厳格に管理する体制を整備し、期間中のみならず、契約期間終了後も守秘義務等はその効力を失わない。

- (1) 個人情報の適正な取り扱い、その他受託業務の適正かつ確実な実施のための研修計画を策定し、これに基づいて業務従事者に対して研修を実施すること。
- (2) 業務従事者は、市の許可なくして個人情報を取り扱ってはならない。
- (3) 業務従事者は、個人情報を口外及び他の目的に使用してはならない。
- (4) 業務従事者は、個人情報を漏えい、紛失及びき損等をしてはならない。
- (5) 業務従事者は、業務期間終了後においても個人情報に関する事項を第三者に漏えい等してはならない。
- (6) 業務従事者は、業務履行場所においてデジタルカメラや携帯電話、USBメモリーその他、情報漏えいにつながる可能性があるものと判断されるものは持ち込んではない。ただし、業務遂行において情報端末等を持ち込む必要がある場合は、事前に市と協議し、市の承認を得た場合には利用することができる。
- (7) 受託者が(1)～(6)に従わず、市に損害を与えた場合は、受託者は当該損害賠償等に係る費用を負担すること。
- (8) 受託者は、業務従事者と本委託業務の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市へ提出すること。なお、業務開始後に、業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度、業務開始までに提出すること。

## 9 運営準備業務（準備・引継）

### (1) 打合せの実施

受託者は、業務開始日までに市と定期的に打合せを実施し、各準備作業について、その進捗状況を報告し、打合せ後速やかに「委託打合簿」を作成し市に提出すること。

### (2) 業務準備計画書の作成

受託者は、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「業務準備計画書」及び「業務体制図」を市に事前に提出すること。業務準備計画書の記載事項は、別表【各種報告業務の周期と提出書類及び期限】を参照すること。

### (3) 業務実施計画書の作成

受託者は、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様式等業務の運営に必要な業務設計を行い「業務実施計画書」としてまと

めること。業務実施計画書の記載事項は、別表【各種報告業務の周期と提出書類及び期限】を参照すること。

また、法改正や組織変更等により業務内容に変更が生じる場合は、市と受託者の協議の上、内容の修正を行うこと。

なお、業務設計にあたっては、本市において令和7年度に市民戸籍課窓口等業務BPRを実施するとともに、令和7年度時点の業務フロー・手順書の基礎資料を作成していることから、これを基に精査し、市と協議の上、まとめること。

#### (4) 業務マニュアルの作成

受託者及び市職員等の業務経験者が何らかの事由で新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないように、また、従事者が自立的・安定的に業務ができるよう、各業務の作業手順等について記載された「業務マニュアル」を作成すること。

また、業務マニュアルの作成に際しては、その内容について業務開始の30日前までに市へ提示し、承認を得ること。業務マニュアルは、作成後も必要に応じて随時、内容の見直しを行い、改訂版（電子データ及び紙）を市へ提出すること。

#### (5) 事前従事者研修

本業務を遂行する上で必要な能力を習得させるため、受託者において従事者の研修を行うものとする。研修を行うにあたっては、事前に「研修実施計画書」を市に提出するとともに、研修後速やかに実施結果について「研修実施報告書」を提出するものとする。

#### (6) 業務の引継ぎ

受託者は、契約締結日の翌日以降、業務開始日の前日までに市からの業務の引継ぎを完了するものとする。

また、事前準備期間中に、従事者を実際に適切に配置した実地での業務引継ぎを実施し、業務の本稼働がスムーズに行われるよう取り組むこと。

#### (7) 事前アンケートの実施

本稼働前となる令和8年8月24日から9月1日までを期間とする市民アンケートを実施すること。なお、アンケートの項目は市と協議の上、決定すること。

### 10 委託業務内容

委託業務の内容については、次の各号に掲げるものとし、各業務の詳細については、「別紙1 委託業務項目等一覧」のとおりとする。

また、市の過去2年分の実績について、「別紙 窓口業務実績」「別紙 窓口業務実績（詳細）」を参照すること。

なお、各業務には、集計及び書類の整理・紙綴・保管等、付随する業務も含む。

- (1) 課共通業務
- (2) 証明書発行等に関する業務
- (3) 自動車臨時運行許可に関する業務
- (4) 公金（手数料）取扱いに関する業務
- (5) 住民基本台帳事務に関する業務
- (6) 印鑑登録事務に関する業務
- (7) 外国人住民に関する業務
- (8) おくやみ窓口に関する業務
- (9) マイナンバーカードに関する業務
- (10) 総合案内カウンターに関する業務
- (11) 記載案内フロアに関する業務
- (12) その他

## 11 業務実施・遂行体制

受託者は、本業務を確実かつ円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、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) 人員の配置

統括責任者、業務管理責任者及び業務従事者は、原則として受託者において直接、雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに市に報告し、対策を施すこと。

#### ① 統括責任者

受託者は、受託業務に従事する者を適正に指揮監督するとともに、受託業務を円滑に遂行するため、統括責任者及びその職務を代理する副統括責任者を置くものとする。統括責任者（不在の場合は副統括責任者）の責務は次のとおりとする。

- ア 業務全体の運営に関する市との連絡、調整及び報告業務
- イ 業務全体の管理、実績・進捗管理、各種調整事務、各業務従事者の育成計画及びリスク管理、業務の運営調整
- ウ 受託者の業務従事者に対する作業指揮、監督、指導

#### ② 業務管理責任者

受託者は、庁舎における業務を円滑に遂行するために業務管理責任者（必要に応じ職務を代理する副業務管理責任者）を置くものとする。業務管理責任者及び副業務管理責任者の責務は次のとおりとする。

- ア 庁舎に常駐しての業務管理
- イ 業務従事者の総括、指示、状況に応じた適切な人員配置及び管理

ウ 苦情やトラブル、イレギュラーケースへの対応

③ 業務従事者名簿の届出

受託者は、「業務従事者名簿」により、統括責任者を含む受託業務従事者全員の名簿を速やかに市に届け出るものとする。

なお、受託者の業務従事者等に変更が生じる場合は、変更予定者の業務開始前日までに「受託業務従事者変更届」を市に提出し、常に最新の業務従事者情報を共有すること。

④ 業務従事者の採用等

受託者は、業務の実施担当者として、担当業務の内容を理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能で、パソコン操作に習熟している業務従事者を配置する。

なお、受託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、適正を欠く従事者については、受託者の責任において業務遂行能力を育成するように指導や研修を実施すること。

⑤ 混雑状況等に応じた人員配置

繁忙期（3月・4月）、休日前・休日明け、吉日（日付がぞろ目、語呂が良い日、季節イベント日を含む）や、昼食時や夕方等の混雑時間等を想定し、月・日・時間による処理件数を計測の上、事前予測や混雑状況等の変動に即した適切な人員配置を行うこと。

⑥ 突発的な欠員への対応

突発的な欠員があった場合は、交代要員を配置する等必要な措置を講じ、業務の円滑な遂行に努めること。

⑦ 是正措置

市が、適正な人員配置がされていない等の是正の申し出を行った際は、速やかに状況を把握し、是正・改善に努めること。

⑧ 業務従事者の継続

受託者は、業務の継続性を重視し、頻繁に業務従事者を交代しないこと。

⑨ 業務従事者の交代

次のいずれかの事情が発生した場合、市はその理由を示して受託者に業務従事者の交代を求めることができる。

ア 業務従事者が、業務に必要な要件を著しく欠くと認められる場合

イ 正当な理由なく作業を著しく遅延し、又は作業に着手しない場合

ウ 作業状況が著しく誠意を欠くと認められる場合

エ 就業中に業務に専念しないと認められる場合

#### ⑩ 業務従事者の労働条件の確保

受託者は、業務の公共性及び重要性に鑑み、業務従事者に対し、法令で定められた一切の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。

市は、受託者の職場環境の整備に関して必要な協力を行うこととする。

#### (2) 業務従事者の服装・身だしなみ等

- ① 業務従事者は、市民に信頼感や好印象を与える清潔で機能的な服装をし、挨拶・表情・態度・言葉使い等の身だしなみに配慮すること。
- ② 受託者は、名札及び腕章を作成し業務従事者に着用させ、その身分を明確にするための措置を講じること。
- ③ 業務従事者が自家用車通勤する場合は、原則、近隣の民間駐車場を借りること。
- ④ 受託者は、本市の秩序及び規律の維持に従うこと。

### 12 危機管理体制

危機管理体制について次のとおり対策を講じることとする。

- (1) 機器やシステムの作動不具合については、システムの稼働状況を観察し、トラブルに発展しないよう事前の対策、緊急時の対策を講じること。
- (2) 個人情報管理については、漏えい、滅失、き損等がないよう、日常の管理体制を整え、事故の発生を未然に防止する対策を講じること。
- (3) 事務対応や接客対応において、苦情や常識を逸脱するような要求・業務妨害にあたる行為等、その発生を未然に防止する対策を講じること。トラブルに至った場合は、業務管理責任者、統括責任者、業務従事者が連携して対応を行い、受託者が責任をもってその解消にあたること。
- (4) 事故、災害、感染症等の緊急事態が発生した場合は、本業務の遂行に支障ときたすことがないように本市と連携協力し、対応策及び緊急時の体制を整備すること。

### 13 業務従事者の研修

受託者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後も定期的に、法令遵守や接遇向上、知識のスキルアップ等につながる研修を行い、本業務の質の向上に努めること。

また、本業務にて使用するシステムの変更等があった場合は、市と協議の上、研修の実施等、業務従事者が操作の習熟に必要な措置を講じること。

## 14 本業務に求められるサービス水準

受託者は、業務の正確性、迅速性、利用者満足度等について、高い水準のサービスを提供することとし、次の表(1)に定める水準を遵守し、更なる向上を目指すこと。

(1) 委託業務に求められるサービス水準は次のとおりとする。

No.	指標	主要事項	測定指標		
			測定方法	測定頻度	達成水準
①	来庁者の待ち時間	迅速性の確保	番号札を発券してから受付呼出までの時間が20分以上かかる回数	毎月	3回以内 (3月・4月は各5回以内)
②	住民基本台帳等事務に係る誤入力	正確性の確保	各届出等に関する誤入力件数	毎月	月の入力件数の2%未満
③	受託業務全般に係る誤り	正確性の確保	受託業務内容の事務処理誤りの回数	毎月	1%未満
④	証明書の誤作成	正確性の確保	請求内容と相違する証明書が作成された数	毎月	月交付件数の2%未満
⑤	郵便及び電子申請処理	迅速性の確保	受付日の翌開庁日から3開庁日以内に発送	毎月	100%
⑥	個人情報の漏えい・紛失・き損	厳格性の確保	事故発生件数	毎月	0件
⑦	苦情・投書	利用者満足度の確保	受託者の責めに帰すべき事由による苦情・投書の件数	毎月	1件以下
⑧	利用者満足度調査	利用者満足度の確保	アンケート調査による満足度	アンケート実施時 (年1回以上)	利用者満足度の各項目において「大変満足」「満足」の評価割合が平均して90%以上

### ① 来庁者の待ち時間

番号札発券機から番号を発券してから、窓口の受付呼出までに要する時間が、概ね20分以上かかる回数

### ② 住民基本台帳事務に係る誤入力

システムへの入力誤りの件数

### ③ 受託業務全般に係るミス

受託業務内容全般における事務処理誤り等の回数

### ④ 証明書の誤作成

ア 証明書の作成

- イ 発行通数の誤り
- ウ 資格確認等の漏れ及び誤り
- エ 請求書の確認漏れ

ただし、証明書の交付時に請求者より請求通数の変更を依頼された場合等、受託者の責によらない差し戻しは除く。

⑤ 郵便及び電子申請処理

受付日の翌開庁日から3開庁日以内に投函（発送）する。

ただし、次の場合を除く。

- ア 添付文書漏れ等の受託者の責によらない理由により、期限までに処理が完了できないもの
- イ 多数の請求が一度に行われた場合で、市と受託者が協議の上、期限を延長したもの
- ウ その他、期限までに処理が完了しないことをやむを得ない事由として、市が了承したもの

⑥ 個人情報の漏えい、紛失、き損

個人情報の管理については、本業務の根幹にかかわるものであり、個人情報の取扱いについては細心の注意を求めるものであることから、求めるサービス基準は0件とし、発生の防止に努めること。

⑦ 苦情、投書

苦情等は、市民戸籍課に直接寄せられたものの他、市ウェブサイトや市長への手紙等への投稿、封書、はがき、ファックス及び電話等によるものも対象として、市が総合的に判断する。

⑧ 利用者満足度調査

利用者の満足度をアンケートにより調査する。年1回以上、市と連携して実施すること。

なお、アンケートの項目は次の事項を参考に、市と協議の上、受託者が作成すること。

**【項目】利用者満足度**

- ア 業務従事者の接遇や身だしなみ（総合案内、記載案内、窓口受付等）
- イ 説明のわかりやすさ
- ウ 申請書等のわかりやすさ
- エ 待ち時間
- オ 手続きのスムーズさ
- カ 証明書発行対応マルチコピー機の利用
- キ 申請書作成支援システムの利用

【評価段階】

- ア 満足
- イ どちらかといえば満足
- エ どちらかといえば不満
- オ 不満

(2) 業務改善提案

受託者は、市民サービスの向上と効率的な業務運営を行うため、本委託事業遂行上の業務改善提案を行い、市にあらかじめ協議の上、実施すること。

なお、業務改善提案は本市の職員との連携が必要な提案も可とし、月次の業務報告時に提案・実施結果の報告を行うこと。

(3) 満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告

サービス水準が要求水準に達しない場合、受託者は市から、原因の分析、必要な改善策等の策定他、改善措置を講じるよう勧告を受けた場合、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市に報告すること。

15 使用する設備・機器等

(1) 市が負担するもの

市が負担するものは、次のとおりとする。ただし、受託者の使用時における故意又は過失による破損、故障等による復旧に係る経費は受託者の負担とする。

①設備

- ア 事務用品（事務机、椅子、書庫、ロッカー、電話機等）
- イ 施設内資材（トイレットペーパー、蛍光灯、洗剤等）
- ウ 光熱費
- エ 通信費
- オ 廃棄物処理

②機器・機材等

受託者が本業務の履行にあたって使用する機器等は次の表 1 のとおりとし、委託期間中、市が無償貸与する。

なお、台数等は協議によるものとし、一部機器は市との兼用とする。

(表 1)

機器等の種類	
業務系パソコン	※1
情報系パソコン	※2

機器等の種類
戸籍システム端末
統合端末（静脈認証システム等を含む）※3
印鑑登録用スキャナー
申請書作成支援システム
一体型・本人確認書類裏書印字システム
住居地等記載用端末
マイナンバーカード申請補助用端末（タブレット端末）
I Cカード対応シュレッダー
番号発券機・番号札呼出用端末及び関連機器
自動契印綴じ機
証明書発行対応マルチコピー機
複合機
シュレッダー
印刷機
裁断機
電話機

※1 既存住基システム・マイナンバーカード交付管理システム

※2 統合内部情報管理システム（収受業務のみ）・LoG0 フォーム等

※3 住民基本台帳ネットワークシステム

(2) 受託者が負担するもの

受託者が本業務の履行にあたって使用する機器等は次の表2のとおりとする。

なお、台数等は協議によるものとし、設置、保守管理に係る費用等は受託者の負担とし、電気代は市の負担とする。

(表2)

機器等の種類	仕様
セミセルフレジ	集計機能を含むこと。
キャッシュレス決済用端末	使用可能なキャッシュレス決済のブランドが18以上あること。

受託者は、表 2 以外で、効率的な業務の遂行のために自ら必要な機器及び消耗品等を業務実施場所に持ち込もうとするときは、事前に市の承諾を受けた上で、受託者の負担により持ち込むことができるものとする。その場合も、設置、保守管理に係る費用等については受託者の負担とし、電気代については市の負担とする。

### (3) 物品の適切な管理

市が提供する物品等については、執務室外への持ち出しや、所定の利用方法以外の使用を禁止するとともに、最大限の注意をもって管理を行うこと。

また、市システムにおける障害等が発生した場合は、その障害等が受託者の故意又は重大な過失によるときは、その障害相当分の費用は受託者が負担すること。

### (4) 外国語対応

受託者は、外国語の対応ができる従事者の配置又は翻訳機器等を配備すること。

## 16 業務の引継ぎ

### (1) 市からの引継ぎ

市は、本業務が円滑に実施されるよう受託者に対して必要な措置を講ずる。

本業務を実施することとなった受託者は、業務開始日までに業務内容を明らかにした書類により、市から引継ぎを受けること。

### (2) 本委託事業終了の際に受託者の変更が生じた場合の引継ぎ

本業務に係る契約の履行期間が満了するとき、又は契約が解除されたときは、市は当該引継ぎが実施されるよう、受託者及び次の受託者に対して必要な措置を講じるとともに、受託者は、当該業務の開始日までに、本業務の実施に係る業務引継書（マニュアル、業務フロー、留意事項等）により、次の受託者に対し、誠実に引継ぎを行うこと。

### (3) 引継ぎ内容の説明

受託者は、引継ぎ内容について市又は次の受託者から説明を求められたときは、誠実に応じること。

## 17 業務報告

受託者は、次に掲げる業務報告を任意の様式で作成し、定められた日までに報告すること。別表【各種報告業務の周期と提出書類及び期限】を併せて参照すること。

なお、報告は市との対面又はオンラインにて行うこと。

### (1) 日次報告

翌開庁日までに報告すること。

- ① 証明書等の種類別受付・交付件数及び収納金額などの業務実績
- ② 住所異動、マイナンバーカード手続き等処理件数

## (2) 月次報告

業務実施月の翌月 10 日までに報告すること。

- ① 月間業務実績（平均対応時間・受付人数等）
- ② 月間サービス水準の達成状況
- ③ 業務履行上の課題・改善案
- ④ 窓口混雑状況・処理時間等の分析（曜日ごと、時間ごと、処理手続ごと等、様々な視点で分析し、グラフ化するなど分かりやすく工夫すること）

## (3) 年次報告

前年 1 月 1 日から 12 月 31 日までの報告を、1 月 10 日までに報告すること。

- ① 年間業務実績
- ② サービス水準の達成状況
- ③ 研修実施内容及び実績等
- ④ 窓口混雑状況・処理時間等の分析（月ごと、曜日ごと、時間ごと、処理手続ごと等、様々な視点で分析し、グラフ化するなど分かりやすく工夫すること）

## (4) 随時報告

- ① 苦情やトラブル発生時の内容報告、業務従事者の交代、感染症等発生状況、運営に関わる協議事項、提案事項、その他緊急の課題等
- ② 災害その他緊急事態発生時

## (5) 利用者満足度調査の実施内容及び報告

利用者満足度調査を実施する場合は、作成した内容についてあらかじめ市に報告すること。実施後は、その結果を速やかに市へ報告すること。

## 18 定例会議の実施

市と受託者は、月 1 回程度の定例会議を開催し、業務の実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示等を行う情報共有や意見交換の場とする。開催日時、会議出席者等については、事前に協議して決定することとし、定例会議の報告書は、受託者が直ちに作成し、市に提出することとする。

## 19 トラブル等への対応

(1) 本業務を実施するにあたり、トラブルやイレギュラーなケースが発生したときは、受託者が責任をもって対応するとともに、市に遅滞なく報告すること。

なお、市への引継ぎが必要なものは、業務管理責任者又は統括責任者から、市へ引き継ぐものとする。

- (2) 苦情（クレーム）については、受託者が責任をもって対応するとともに、市に速やかに報告すること。なお、発生後は、原因分析と解決策、再発防止策を講じ、市へ書面で報告すること。
- (3) 事故・災害等の緊急事態が発生した場合においては、緊急時の連絡体制、対応フローに基づき、市へ遅滞なく状況報告を行うとともに、業務遂行に支障をきたすことがないように市と協議の上、十分な対応を図ること。
- (4) 災害等の緊急事態が発生した場合は、市と協力・連携して、利用者の避難・誘導等の安全確保を行うこと。
- (5) 不審者を発見した場合は、速やかに市職員に通報すること。

## 20 委託料の支払

準備・引継期間については、期間終了後、本市が必要な検査を行った上で当該審査を合格した場合において、受託者からの請求により支払うものとする。

通常業務期間については、月次報告に基づき、本市が必要な検査を行った上で、当該検査を合格した場合において、受託者からの請求により支払うものとする。

なお、請求書の内訳として、マイナンバーカード業務分（人件費、物件費等）の詳細を記載すること。

## 21 再委託の禁止

受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

ただし、全体の委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、市に事前の書面による了承を得た上で、本業務の一部を再委託することができる。

## 22 損害賠償責任

受託者が業務履行にあたり、故意又は過失により市や第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償すること。

なお、本契約終了後に損害が発生し、又は損害の発生を知った場合も同様とする。

## 23 契約の解除

### (1) 暴力団等排除

次のいずれかに該当するものであることが判明したとき、又は次に掲げるものが、その契約に実質的に関与していることが判明した時は、催告なしにこの契約を解除するものとする。この場合において、解除により受託者に損害が生じても、市はその損害の賠償の責めを負わないものとする。

- ①暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）
  - ②暴力団員（同法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）
  - ③自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的を持って、暴力団又は暴力団員を利用するなどしたもの。
  - ④暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど、直接的若しくは積極的に暴力団の維持・運営に協力し、又は関与しているもの
  - ⑤暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有しているもの
  - ⑥下請契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約にあたり、その相手が①から⑤までのいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結しているもの。
- (2) 本契約は、「甲斐市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例」に基づく契約であり、本契約の締結日の属する年度の翌年度以降において、本契約に係る予算の減額又は削除があった場合、契約を解除するものとする。
- (3) その他、市の信用を失墜する行為があった場合は、契約期間内であっても契約を解除することができるものとする。この場合において、解除により受託者に損害が生じても、市はその損害の賠償の責めを負わないものとする。

## 24 その他

### (1) 制度改正等に伴う仕様の協議

制度改正や組織変更、デジタル技術の進化等により、本業務に関する窓口対応、事務手順等に変更又は追加の必要性が生じた場合は、業務の継続性や窓口運営の影響を踏まえながら、市と受託者が協議の上、仕様の変更を行うこととする。

### (2) 本仕様に定めのない事項の協議

本仕様に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、市と受託者が協議の上、これを定めるものとする。

(別表) 【各種報告業務の周期と提出書類及び期限】

周期	提出書類	期限
運営準備 (準備・引継)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務準備計画書 (※1)</li> <li>・業務体制図</li> </ul>	契約締結後 7 日以内
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修実施計画書</li> </ul>	契約締結後 20 日以内
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務実施計画書 (※2)</li> <li>・業務マニュアル</li> <li>・従事者研修資料一式</li> <li>・業務従事者名簿</li> <li>・研修実施報告書</li> <li>・従事者研修資料一式</li> </ul>	業務運営開始 30 日前
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誓約書の写し</li> </ul>	実地による業務引継ぎ実施の 7 日前
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前アンケート実施内容</li> <li>・事前アンケート結果報告書</li> </ul>	事前アンケート実施後速やかに
日次	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日次報告</li> </ul>	業務実施日の翌開庁日
月次	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月次報告</li> </ul>	業務実施月の翌月 10 日
年次	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年次報告</li> </ul>	1 月 10 日
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託打合簿</li> </ul>	打合せ実施後速やかに
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定例会議報告書</li> </ul>	定例会議 (月 1 回) 実施後、速やかに
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修実施計画書</li> <li>・研修実施報告書</li> <li>・研修資料一式</li> </ul>	研修実施後、速やかに
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度調査実施内容</li> <li>・利用者満足度調査実施結果報告書</li> </ul>	利用者満足度調査 (年 1 回以上) 実施後、速やかに
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務従事者変更届</li> </ul>	変更予定者の業務開始前日

※1 業務準備計画書には、次の内容を含めること。

- ① 組織体制
- ② 責任者
- ③ 実施方針
- ④ 工程表
- ⑤ 進捗状況等の管理手法
- ⑥ 緊急時を含む連絡先

※2 業務実施計画書には、次の内容を含めること。

- ① 業務遂行体制
- ② 窓口等運営方針
- ③ 業務従事者の業務分担（特定個人情報の取扱いの有無を明記すること）
- ④ 人材確保計画
- ⑤ 業務従事者の研修計画
- ⑥ 欠員等の場合の補充体制
- ⑦ 市民アンケートや業務量調査の取組計画
- ⑧ 市と受託者の役割、指示命令系統及び連絡体制
- ⑨ 業務継続計画（BCP）

《備考》

トラブル発生時の内容報告、緊急の課題、運営に関わる協議事項等については、随時行うものとし、必要に応じて書面にて提出すること。