

千葉県臨時福祉給付金支給業務一括委託 仕様書

I はじめに

1 臨時福祉給付金の概要

臨時福祉給付金とは、消費税率8%への引き上げによる、所得の低い方々への負担の影響を緩和するための給付金である。

(1) 対象者

- ①市民税均等割が非課税であること。(生活保護受給者等を除く)
- ②市民税課税者に扶養されていないこと。
- ③基準日(平成27年1月1日)に千葉市民であること。

(2) 金額

6,000円/人

(3) 支給対象者数

156,000人程度

(4) 申請方法

原則、郵送とする。

受付期間：平成27年9月中旬～平成27年12月中旬まで

(ただし、やむを得ない事情がある場合は、平成28年1月末まで)

2 本書の目的

臨時福祉給付金給付事務は、膨大な事務量が想定され市職員だけでは円滑な事務の遂行が不可能である。そこで、事務の一部を業務委託するにあたり、業務内容及び業務範囲を明確にすることを目的とする。

3 業務委託の仕様について

各業務の仕様等を次ページ以降で記述するが、本書に記載のない事項や、効率的な事務処理に資する提案事項があった場合には、発注者・受注者協議のうえで、変更できるものとする。

なお本書は、臨時福祉給付金給付業務について、発注者と受注者が次表のように分担することを念頭においている。（「H27 臨時福祉給付金事務処理の流れ」を参照）

また、本書記載の数量・日付・様式はすべて想定であり、実際の数量・日付・様式は契約締結後に発注者・受注者協議のうえで決定する。

受注者の業務	・発注者の業務以外のすべてのこと。
発注者の業務	・DV被害者・施設入所者・刑務所入所者の臨時福祉給付金申請に関すること。 ・支出負担行為に関すること。 ・現金給付者への現金手渡しに関すること。 ・ポスター送付先の選定に関すること。 ・指定金融機関との調整に関すること。 ・受注者で対応困難な問い合わせへの対応。 ・関連システムからのデータ出力に関すること。

※「特定の者が給付金支給（不支給）となった事につき、その者の課税（非課税）の内容説明に関すること」・「給付金の根拠法令や市実施要領の文言解釈に関すること」など、最終的に市職員の判断を要する公権力の行使に当たる業務は、業務委託の対象外であるので注意すること。

4 その他

業務の遂行にあたっては、次の事項に留意すること。

- ① 「千葉市グリーン購入推進指針」を順守すること。
- ② ユニバーサルデザインを、可能な限り心がけること。
- ③ 可能な限り安価な郵送料が適用できるよう、バーコードの印刷・私書箱の設置等、工夫を施すこと。

5 用語の定義

本書における各用語の定義は次のとおりとする。

(1) 関連システム

住民基本台帳システム・税情報システム・生活保護システム等、発注者が所有する既存のシステム

(2) 整理番号

関連システムから抽出するデータ等に付番されている、共通する個人を特定する一意の番号。なお、採番は発注者が行う。

(3) 参照システム

受注者が構築・運用する、支給対象者の審査・支給管理等ができるシステム

(4) 事務処理センター

受注者が用意する、申請書審査等の事務処理業務を実施する場所

(5) リーフレット

一般的広報に使用する印刷物

(6) 案内ちらし

申請書郵送用封筒に同封する、申請希望者を対象とした印刷物

II 委託業務の概要

本委託においては、次の各業務を行うとともに、業務の円滑な遂行のため全体の調整を図ること。

1 コールセンター業務

臨時福祉給付金の申請・支給に関する問い合わせや、申請書等郵送の申し込み等に対応する問い合わせに対応する。

- ・開設期間：平成27年8月3日（月）～平成28年2月29日（月）
- ・開設時間：8時30分～17時30分（土日祝日・年末年始を除く。ただし、申請書送付後は土日祝日を含む。）

2 区役所受付窓口業務

臨時福祉給付金の申請書の記載方法や制度概要について説明するとともに、申請書を受領し事務処理センターに回送する。

- ・開設場所：各区役所
- ・開設期間：平成27年9月中旬又は下旬～平成27年12月中旬（3か月間）
- ・開設時間：9時～17時（土日祝日・年末年始を除く。）

3 事務処理業務

申請書の作成発送・申請書の審査・申請書審査進捗状況の入力・不足書類の催促・申請書イメージデータの取込・申請書情報の入力・支給準備等を行う。

- ・期間（目安）：平成27年9月～平成28年2月

4 参照システム構築・運用業務

参照システムを構築し、運用する。

5 全体管理業務

委託業務が広範囲にまたがることから、各業務間の連携を図り、作業の進捗を管理し、必要に応じた措置を講じるため、委託業務全般を管理する。

Ⅲ 個別業務について

1 コールセンター業務

(1) 目的

臨時福祉給付金の申請・支給に関する問い合わせや、申請書等郵送の申し込み等に対応する問い合わせに対応する。

(2) 基本事項

① 設置期間

平成27年8月3日(月)から平成28年2月29日(月)まで

② 対応媒体

電話、FAX、Eメールとする。

電話番号・FAX番号・Eメールアドレスは専用のものを受注者が用意すること。

③ 設置時間

8時30分から17時30分まで(土日祝日・年末年始を除く。ただし、申請書送付後は土日祝日を含む。)

FAXおよびEメールは、土日祝日関わらず24時間受信可能とする。

④ 設置場所

日本国内であること。なお、千葉市民がなるべく安い通話料で電話できる場所であることが望ましい。

⑤ 対応言語

日本語のほか、英語・中国語に対応できるようにすること。その他の言語にも対応できると、なお望ましい。

⑥ 回線数

対象者数から想定される類似の業務におけるコール数等を参考に、十分な回線数を用意すること。ただし、申請書の発送時期・発送量等に応じて対応できるよう、日々の席数については協議の上、決定すること。

【参考】平成26年度臨時給付金コールセンター入電数

最大：6,158件/日、最少：0件/日、平均：186件/日

⑦ 費用負担

設置・運用に係る費用はすべて受注者が負担する。

(3) 問い合わせ対応事項

① 制度内容

② 申請書記入方法・必要な添付書類と添付方法

③ 申請書審査進捗状況

④ その他、臨時福祉給付金及び臨時福祉給付金に関連する市政に関すること。

なお、対応しない具体的な事項及びその取扱いについては、協議の上、決定する。

(4) 申請書等送付依頼への対応

申請書等の送付依頼を受け付けた時には、必要な事項を記載した様式により、事務処理センターに引き継ぐこと。

(6) 問い合わせ対応の記録と報告

問い合わせ内容を記録し、統計資料を作成すること。

(7) エスカレーション対応

コールセンターへの問い合わせについては、原則コールセンター及び事務処理センター内において対応を終結させること。また、既設の市役所コールセンターからの問い合わせ事項についても対応を終結させること。なお、市役所コールセンターへの再エスカレーションはないものとする。

(8) 対応用マニュアル等の作成

対応用マニュアル・FAQ等は受注者が作成し、申請書の発送時期等に合わせ、必要に応じて更新すること。また、対応用マニュアル・FAQ等は使用開始前に発注者に提出し、確認を受けたうえで実際の対応に使用すること。

2 区役所受付窓口業務

(1) 目的

臨時福祉給付金の申請書の記載方法や制度概要について説明するとともに、申請書等を受領し事務処理センターに回送する。

(2) 基本事項

① 開設場所

各区役所

② 開設期間

平成27年9月中旬または下旬～平成27年12月中旬（3か月間）

③ 開設時間

9時から17時。（土日祝日を除く）

なお、開設時間中は受付対応に専念できるよう、開設時間外に準備及び片づけを行うこと。

④ 対応人数

原則として各区役所は3人とし、その他に各区役所を巡回・指導する人員を最低1人置くこと。また急病による欠勤等に対応できるよう人員を確保すること。

ただし、申請書の発送時期・発送量や各受付窓口の繁閑状況等に応じて調整できるよう、日々の対応人数については協議の上、決定すること。

【参考】平成26年度区役所対応件数（若葉区役所の場合）

最大：186件/日、初めの1週間：658件/週、最少：0件/日

(3) 対応事項

① 制度内容の説明

② 申請書記入方法・添付書類の説明及び指導及び補助

③ 申請書や不備書類の受領及び事務処理センターへの回送

④ 申請書送付依頼受付及び申請書送付依頼者情報を事務処理センターへ回送

⑤ その他、臨時福祉給付金及び臨時福祉給付金に関連する市政に関すること。なお、対応しない具体的な事項及びその取扱いについては、協議の上、決定すること。

(4) 対応用マニュアル等の作成

対応用マニュアル・FAQ等は受注者が作成し、申請書の発送時期等に合わせ、必要に応じて更新すること。また、対応用マニュアル・FAQ等は使用開始前に発注者に提出し、確認を受けたうえで実際の対応に使用すること。

(5) その他

① 受領した申請書等を事務処理センターに回送する際は、紛失・毀損等がないよう十分に配慮すること。

② 区役所受付窓口の設置・運用にかかる備品・消耗品等は、受注者が負担すること。なお、区役所受付窓口の場所については発注者が用意する。また、各区役所にコピー機を設置する場合には、市民がコピー代を負担できるようにすること。

- ③ 区役所受付窓口で対応することが難しい案件の発生に備え、事務処理センターと連絡が取れる手段を用意すること。
- ④ 対応を記録するための様式により、対応内容を記録し、統計資料を作成すること。
- ⑤ 申請書等の送付依頼を受け付けた時には、必要な事項を記載した様式により、事務処理センターに引き継ぐこと。

3 事務処理業務

(1) 目的

申請書の作成発送・申請書の審査・申請書審査進捗状況の入力・不足書類の催促・申請書イメージデータの取込・申請書情報の入力・支給準備等を行う。

(2) 基本事項

① 期間

申請書作成・発送から全申請書の審査終了まで（平成27年9月～平成28年2月を目安とする）

② 場所

事務処理センターは、公共交通機関を使って千葉みなと駅から2時間程度以内とすること。ただし、業務の一部を事務処理センター外で実施する場合には、上記の限りではないが、あらかじめ発注者の承認を得ること。また、申請書の審査・保管に必要な安全が確保できること。

③ 対応人数

対象者数から想定される類似の業務を参考に、遅滞なく事務処理を進められる対応人数を確保すること。

「遅滞なく」とは、申請書の到着から口座振込データを発注者に引き渡すまでを2週間以内に処理すること。（申請書に不備がない場合）

【参考】平成26年度申請書郵送到着件数

最大：3,429件/日、受付開始直後1週間：13,169件/週、最少：0件/日

④ 費用負担

事務処理業務にかかるすべての費用は、受注者が負担する。

(3) 業務内容

① ポスター及びリーフレットの印刷・封入封緘・発送業務

(ア) 仕様・レイアウトデザイン

ポスターはB2判（縦）、リーフレットはA4判（縦）を基本とし、発注者が指示する必要事項を盛り込んだうえで、市民に分かりやすいデザインで作成すること。

(イ) 封入・封緘

ポスター郵送用封筒に、ポスター、リーフレット及び送付文を封入・封緘し、発注者が提供した郵送先リストを印刷した宛名ラベルを貼付し、発送すること。

なお、送付文の原稿は発注者が作成する。

(ウ) 想定件数・時期

郵送枚数：2枚/件。郵送先：1,500件。郵送時期：9月中旬

② 申請書等作成・印刷・印字・封入封緘・発送業務

(ア) 郵送件数（目安）

- ・配達1回目：平成27年9月中旬 約100,000件
- ・配達2回目：平成27年10月中旬 約30,000件
- ・配達3回目（申請勧奨2回目）：平成28年1月上旬 約25,000件

【参考】平成26年度申請書郵送件数 当初：86,975件、追加：5,349件
※平成26年度は申請勧奨を実施していない。

(イ) 作成するもの

- ・申請書
- ・郵送用封筒
- ・記入例
- ・案内チラシ
- ・返信用封筒

(ウ) 仕様・レイアウトデザイン

申請書は原則A4版（縦）とし、申請書受付登録が速やかに行えるよう、申請書にバーコード等の工夫を施すこと。また、郵送希望者への郵送に対応できるよう、申請書のレイアウト等を工夫すること。

郵送用封筒は長3サイズ・窓あきの目立つ色とし、点字対象者には内容物が何かわかるような工夫を施すこと。

記入例・案内ちらしも、原則A4版（縦）とすること。

返信用封筒は、送付先宛名を千葉市内とする。また、料金受取人払とすること。

(エ) 対象者情報の印字

参照システムからプレプリントする情報を抽出し、申請書に印字する。プレプリント項目は郵送先住所・世帯主（世帯員）氏名・性別・生年月日・整理番号・バーコードを想定しているが、契約締結後に発注者受注者協議の上で、決定する。

印字できない文字がある場合は、手書きで対応すること。

(オ) 封入・封緘

郵送用封筒に、申請書・記入例・案内ちらし・返信用封筒を封入し、封緘する。

③ 申請書等受付・審査処理

(ア) 申請書等受領

料金受取人払で郵送された、返信用封筒を受領する。（区役所からの回送も含む。）

(イ) 申請書等受付登録

参照システムに申請書受付登録を行う。対象者が特定できないものは、他の申請書と区別して管理し、発注者と協議のうえ、対応すること。

(ウ) 書類審査1回目

申請書が適切に記入され、添付書類がすべて存在していることを確認する。記入漏れや添付書類に不足がある場合は、書類が整うまで申請者と調整する。申請者との調整の経緯は、参照システムに入力する。

審査基準については、契約締結後に発注者受注者協議の上で、決定する。

(エ) 書類審査 2 回目

(ウ) と同様に、申請書を審査する。

(オ) システム審査

支給、不支給の判定がシステムでできていない不明な対象者については、事務処理業務の中で補足情報を整理した上で判定し処理を進めること。

なお、処理を進める前に判定したことを根拠含めて千葉市に報告し承認を得ること。

(カ) 申請書情報入力処理

システム審査に合格したものについては、申請書に記載されている口座情報等を参照システムに入力する。入力ミスがないよう、必要な措置を講じること。

入力する項目については、契約締結後に発注者受注者協議の上で、決定する。

(キ) 申請書保管

申請書は、添付書類と申請書が分離しないようにしたうえで、容易に検索できるように保管する。

④ 口座振込不能対応

口座振込が不能となった申請書について、発注者が提供する振込不能リストを基に、参照システムに登録する。

正しい口座情報を確認し、参照システムに入力して再度口座振込データを作成し発注者に引き渡す。正しい口座情報の確認にあたっては、必要に応じて申請者と調整する。一連の経緯等は参照システムに入力すること。

⑤ 申請書、支給・不支給決定通知書返戻管理

宛先不明等で事務処理センターに返戻された申請書、支給・不支給決定通知書（以下、「決定通知書」という。）等は、参照システムに返戻日等を入力し、原本を事務処理センターで保管する。

⑥ 申請書等送付依頼対応

コールセンター及び区役所受付窓口から引き継いだ申請書等送付依頼について、申請者情報をプレプリントしたうえで、申請書等一式を郵送する。その発送日等を参照システムに入力する。

なお、申請書等送付依頼者に郵送する申請書は、一見して②（ア）で送付した申請書と区別できるようにすること。

【参考】平成26年度申請書追加郵送件数等	9, 576件
----------------------	---------

⑦ 決定通知書印刷・印字・封入封緘・発送業務

(ア) 仕様

ハガキサイズ（13 インチ×6 インチ）・三つ折り圧着加工（Z 折り）・110kg 相当

(イ) 決定通知書データの印字

決定通知書に印字するデータは次の項目を予定している。

- ・宛先
- ・振込予定日・振込口座・振込金額

・申請者氏名・決定内容・支給決定額・不支給理由・決定日
印字できない文字がある場合は、手書きで対応すること。

(ウ) 裁断・圧着加工・発送

印字した決定通知書を所定のサイズに裁断し、所定の方法により圧着し、発送すること。

(エ) 想定件数

100,000 件

⑧ 申請勸奨（1回目）ハガキ作成・印字・発送業務

(ア) 仕様

ハガキサイズ（13 インチ×6 インチ）・両面・110kg 相当

(イ) データの印字

申請勸奨ハガキに印字するデータは次の項目を予定している。

・宛先

印字できない文字がある場合は、手書きで対応すること。

(ウ) 裁断・圧着加工・発送

印字した申請勸奨ハガキを所定のサイズに裁断し、発送すること。

【想定時期：平成27年10月下旬】

(エ) 想定件数

40,000 件

⑨ その他付随する業務

臨時福祉給付金の支給を円滑に進めるために必要なすべての業務を、発注者と協議のうえで、実施する。

4 システム構築・運用業務

(1) 目的

申請書郵送先の抽出・支給対象者の審査・支給管理等ができるシステム（以下、「参照システム」という。）を構築し運用する。

(2) 基本事項

参照システムは、別添「臨時福祉給付金事務処理の流れ」に沿った業務の執行が可能なシステムとすること。また、システム担当者や運用者等との連携を密に行い、問題が発生した場合のエスカレーションルールが確立していること。

参照システムの構築・運用に必要な費用は、すべて受注者が負担すること。なお、取り込みデータやシステムの機能なども含め、詳細は発注者と受注者が協議して決定する。

(3) データの取り込み

参照システムには、発注者がDVD等の媒体、又は専用線等を使用した回線によって引き渡すデータを取り込み、定期的に更新すること。文字コードは原則としてJ E Fとし、引き渡すデータは主に次の5つとする。なお、すべてのデータに原則として整理番号が付番されている。

- ① 住民基本台帳データ（当初、随時分【死亡、遡り転出転入等】）
- ② 課税台帳を基にした対象者・保留者・対象外者データ（当初、随時分【税額更正者等】）
- ③ 申請書郵送先データ（当初、随時）
- ④ 生活保護制度、中国残留邦人等に対する支援給付受給者データ（当初、随時分【遡り等】）
- ⑤ 点字対応者データ（当初）
- ⑥ 未登録外字者データ
- ⑦ その他引き抜きデータ
- ⑧ 平成26年度口座情報（実績）
- ⑨ 利用者定義文字（登録外字）

(4) システムの機能

参照システムには、原則として次の機能を備えることとする。

なお、※のついた機能は、発注者が利用できること。

- ① 申請書印刷
- ② 申請書受付登録
- ③ 申請書情報や不備返送情報等の入力
- ④ 審査（支給・不支給・保留に係る判定）
- ⑤ 保留者データの作成・CD化
- ⑥ 保留者審査結果データの取り込み
- ⑦ 提出された申請書イメージの閲覧（※）
- ⑧ 口座振込データの作成・CD化及び支給決定者リストの印刷
- ⑨ 決定通知書データの作成・CD化
- ⑩ 問い合わせ対応のための申請者検索・進捗状況閲覧（※）

- ⑪ 申請勸奨対象者抽出及び申請書印刷
 - ⑫ 統計処理 (※) (グラフ化を行い、状況の確認ができるようにすること。適宜出力を可能とする汎用集計的な機能を有すること)
 - ⑬ 支給対象外情報等の入力
 - ⑭ その他引き抜きデータの取り込み、引抜処理
 - ⑮ データの参照、更新履歴管理
 - ⑯ コールセンターでの対応履歴を残せること。またDV該当者の参照をする場合は、一目でDV該当者であることがオペレータに判断できるようにすること。
 - ⑰ 前年度の口座番号を引き継ぐことができること
 - ⑱ 外国人の場合、本名と通称名をそれぞれ管理できるようにすること。
 - ⑲ その他付随する業務
- なお、口座振込データの作成は、月2回の頻度を予定している。

(5) 参照システムの設置場所等

参照システムを設置する場所等は、次の要件を備えるものとする。

①建物

- (ア)建築基準法に規定する耐火建築物であること。
- (イ)震度6強の地震に耐える耐震構造又は免震構造であること。
- (ウ)建物内外に本システムの存在を示唆するような案内板等を設置しないこと。

②サーバールーム

- (ア)独立した防火区画であること。
- (イ)ガス系消火設備等が設置されていること。
- (ウ)自動火災報知設備が設置されていること。
- (エ)サーバールームの空調設備は、24時間365日の自動運転による稼働が可能なこと。
- (オ)ラック及び搭載する機器には、転倒及び落下防止措置が施されていること。

③電源設備

- (ア)蓄電装置のバッテリー保持時間は10分以上であること。
- (イ)電源設備について年1回以上の法定点検を実施すること。なお、法定点検時は参照システムの運用を停止しないこと。

④セキュリティ

- (ア)セキュリティ管理レベルは、建物、サーバ室及びラックでそれぞれ管理すること。
- (イ)ラックの個別施錠が可能であり、鍵を適切に管理すること。
- (ウ)入退室管理や監視カメラ等による管理を行っていること。
- (エ)参照システムには、ウィルス対策ソフトウェアを導入し、定期的に定義ファイルを更新すること。また、参照システムに対するセキュリティパッチの適用及びバージョンアップ等に速やかに対応すること。
- (オ)参照システムに取り込んだデータは、委託期間終了後、復元できないよう消去すること。

⑤バックアップ

- (ア)参照システムのデータバックアップは、最低1日1回以上行い、障害が発生したときには、24時間以内に復旧できること。

(6) 発注者による参照システム（申請者の申請状況の進捗確認ができる機能）の使用

- ① 受注者は、専用端末を設置する等、発注者が参照システムを使用できる環境を整えること。なお、専用端末を設置する場合は、2台以上設置すること。
- ② システムの設置場所と発注者の利用場所を回線で接続する場合は、専用線、閉域網又はL G-WAN等で接続すること。また、DVD等の記録媒体等でデータのやり取りを行う場合は、専用のケース等に入れ専属の担当者が輸送を行う等、セキュリティを担保したうえで行うこと。

(7) 参照システムの稼働時間

- ① 標準稼働時間は、コールセンター、又は、事務処理センターの開設時間とする。なお標準稼働時間内は、コールセンター、又は、事務処理センターの従事者からの参照システムへの問い合わせ対応を行うこと。
- ② 上記以外の稼働については、発注者受注者協議のうえで稼働させるものとする。

(8) 情報管理

参照システムの構築・運営にあたっては、次の事項に留意すること。

- ① 秘密の保持に関すること。
- ② 目的外使用の禁止に関すること。
- ③ 委託処理により生じたものの権利の帰属に関すること。
- ④ 電子情報の処理の基本となる記録媒体及び記録物の保存方法及び保存期間に関すること。
- ⑤ 情報セキュリティに関する規程の遵守に関すること。
- ⑥ 委託処理の内容、責任者、作業者及び作業場所の特定に関すること。
- ⑦ 提供されるサービスレベルの保証に関すること。
- ⑧ 従業員に対する情報セキュリティ教育の実施に関すること。
- ⑨ 貸与した情報の受託者以外の者への提供の禁止に関すること。
- ⑩ 再委託に関する制限事項の遵守に関すること。
- ⑪ 委託業務終了時の貸与した情報の返還、廃棄等に関すること。
- ⑫ 緊急時の報告義務に関すること。
- ⑬ 市による監査又は検査に関すること。
- ⑭ 事故等の公表に関すること。
- ⑮ 市に損害を与えた場合の規定に関すること。

(9) その他

参照システムの構築・運営に必要な費用は、データ受け渡しにかかる媒体も含めて、すべて受注者が負担すること。

なお、取り込みデータやシステムの機能なども含め、詳細は発注者受注者が協議して決定する。

5 全体管理業務

(1) 目的

委託業務が広範囲にまたがることから、各業務間の連携を図り、作業の進捗を管理し、必要に応じた措置を講じるため、委託業務全般を管理する。

(2) 計画の作成

受注者は、契約締結後、速やかに各業務に必要となる作業や機関、人員数等を計算し、少なくとも以下の内容の計画書を作成し、発注者に提出することとする。ただし、発注者が当該計画書の修正を必要と認めたときは、受注者は正当な理由がない限り、これに応じなければならない。また、計画書を改訂した時は速やかに発注者に提出することとする。

- ① 業務計画書（研修計画、年間計画、月間計画）
- ② 委託業務の標準化を目的とした情報共有等に係る計画書
- ③ その他

(3) マニュアル等の作成及び改訂

業務遂行にあたり必要となる対応方法や作業手順などを検討し、少なくとも以下の項目を含むマニュアル等を作成する。ただし、マニュアル等は、作成時・改定時に、事前に発注者の承認を得るものとする。

- ① 委託業務の目的、制度趣旨
- ② 個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順
- ③ 委託業務にかかる実施体制及びその運営方法
- ④ 一日、月間の委託業務の概要
- ⑤ 申請書等の発送、受付等に関する業務手順
- ⑥ 電話対応における業務手順、対応および回答
- ⑦ 決定通知書等の発送時の業務手順
- ⑧ コールセンターからのエスカレーションや日報など委託業務の運営において発注者への報告に使用する様式
- ⑨ 非常時・緊急時の対応方法

(4) 各種様式・報告書等の作成

委託業務全般を踏まえて、発注者受注者協議のうえで、決定すること。

(5) 研修

委託業務の遂行にあたり、必要となる知識及び能力を習得するため、以下の研修を行うこと。研修に使用するマニュアル等は、事前に発注者の承認を得ること。

- ① 基礎研修
市民対応、ビジネスマナー、関係法令、委託業務の趣旨、作業内容、システム操作など、委託業務を適切に遂行できる能力を習得すること
- ② 個人情報保護研修
個人情報の適切な管理、守秘義務の順守を徹底すること。

③ ロールプレイング

業務設計などの検証を行うため、実際の委託業務を想定したロールプレイングを実施し、問題点の確認及び改善などを行うこと。

④ その他必要な研修

前各項以外に委託業務の実施に必要な場合に研修を実施すること。

(6) 実施体制の構築

委託業務の遂行にあたり、業務を確実に遂行できる実施体制を構築すること。なお、実施体制はあらかじめ発注者に提出し、承認を得ること。実施体制に変更がある場合には、事前に発注者の承認を得ること。

(7) 業務の報告及び検査

受注者は、月報および日報により業務内容を記録し、日報は翌営業日に、月報は翌月 5 日までを目途に、発注者に提出すること。

(8) 事故等に係る発注者への報告等

業務の遂行にあたり、不適切な事務処理や事故及び遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに発注者へ報告し、協議すること。

また、前述の場合のほか、個人情報保護をすることができなかつたことに伴い生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む）及び発注者・受注者が協議した結果、受注者に正当な理由がなく、また発注者の求める水準を満たすことができず、又は履行の遅滞が生じ、臨時福祉給付金の支給又は不支給の決定等に支障が生じた場合については、すべて受注者が責を負うこととする。場合によっては、発注者は契約の一部不履行として契約金額の減額、契約の解除の措置をとるとともに、損害賠償を請求することがある。

(9) 危機管理及びリスクマネジメント

業務の履行にあたっては、火災・地震等の際の避難経路の確保など、安全な業務運営に配慮すること。また、台風等の悪天候や交通の乱れ等により一部の要員が出勤できない場合等のリスクを踏まえ、適切に業務を遂行できるよう配慮すること。

(10) 制度運営にかかる対応

業務に関連する制度改正や関係省庁からの事務取り扱いにかかる連絡、その他発注者が対応を変更する必要があると判断した場合は、発注者と協議の上、迅速かつ柔軟に対応すること。

(11) その他

業務の遂行にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義もしくは変更の必要が生じた場合は、発注者・受注者協議のうえで、受注者の負担においてこれを処理するものとする。

また、明記されていない事項にあつても、当然認められる事項については発注者の指示に基づき処理すること。