

区政事務センター業務委託  
仕様書

千葉市市民局市民自治推進部区政推進課

## 第1章 目的及び委託業務の基本的な考え方

### 1 業務委託の名称

区政事務センター業務委託

### 2 業務委託の目的

本業務は、千葉市中央区役所区政事務センター（以下「区政事務センター」という。）における業務を民間委託することにより、市民サービスの向上、効率的な業務運営及び人的資源の有効活用を図ることを目的とする。

### 3 委託業務の基本的な考え方

業務の実施にあたっては、関係法令を順守し、次の基本的な考え方に基づいて適切に業務を遂行すること。

#### (1) スムーズかつ安定的な業務の移行

業務の混乱・市民サービスの低下を招かないよう契約締結から委託業務開始までの間に業務従事者の確保や体制構築をはじめとした責任のある業務設計及び業務従事者教育等を行い、業務のスムーズかつ安定的な移行を実現すること。

#### (2) 善管注意義務

受注者は、本契約の履行につき、業務委託の目的に従い、善良なる管理者の注意を持って誠実に本業務を処理すること。

#### (3) 効率的・効果的な運営

効率的な運営手法や顧客対応スキルなど受注者が有するノウハウを最大限に活用し、業務の目的を実現すること。

#### (4) 市民満足度の向上

受注者は、本業務が市民と直接接する第一線の窓口業務の一環であることを認識し、自己の責任で業務を遂行し、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ迅速丁寧に対応するとともに、サービスの向上に努め、市民満足度の向上を図ること。

#### (5) 個人情報保護の徹底

本業務は、個人情報を厳格な管理のうえで取り扱うことが必要な業務であり、受注者は本業務の実施にあたって、業務の関係法令並びに個人情報の保護に関する法律等の関係規程を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。

## 第2章 委託業務の概要

### 1 契約期間

契約締結日から令和7年10月31日まで

### 2 履行スケジュール

項目	内容
(1) 契約締結	令和6年6月
(2) 業務準備期間	契約締結日の翌日から業務開始日まで
(3) 業務開始日	令和6年11月1日
(4) 業務終了日	令和7年10月31日

### 3 履行場所

名称	時期	場所
区政事務センター	令和6年11月1日から令和6年12月31日	中央区千葉港2番1号
	令和7年1月1日から令和7年10月31日	稲毛区穴川4丁目12番1号

※フロアレイアウト：別紙のとおり

※災害発生時等において一時的に他の場所を履行場所とする場合がある。

### 4 開庁日、開庁時間等

本業務に係る運営日及び時間については、次のとおり。

#### (1) 関係窓口の開庁日及び開庁時間

ア 平日（千葉市の休日を定める条例（平成元年千葉市条例第1号）第1条第1項に規定する休日を除く各日をいう。以下同じ。）の午前8時30分から午後5時30分まで

イ 休日開庁日（原則、毎月第2日曜日）午前9時から午後0時30分まで（ただし、3月末から4月初めの時期に1～2回程度の臨時開庁を実施する。）

ウ 上記のほか、長期休日等への対応として年間を通じて1～2回程度の臨時開庁を追加で実施する場合がある。

#### (2) 履行場所及び業務システムの使用時間

本業務の遂行に必要な履行場所並びに千葉市行政情報ネットワークシステム（以下「CHAIN S」という。）、住民記録システム、戸籍情報システム、国民健康保険システム、国民年金システム、福祉システム、広域標準システム、介護保険システム及び総合窓口等支援システム（以下「業務システム」という。）の使用時間は次のとおり。ただし、業務の必要性から発注者において使用時間を拡大する場合がある。

ア 平日 午前8時00分から午後5時45分まで

イ 休日開庁日 午前8時30分から午後1時30分まで

※戸籍情報システムについては、午前6時30分から午後9時30分まで。

※広域標準システムは千葉県後期高齢者医療広域連合からの貸与で休日開庁日は使用不可。

#### (3) その他

- ア 区役所市民総合窓口課及び発注者が指定する市民センターの窓口で受付を行い、一連の処理が開庁時間外に及ぶものについては、上記の窓口開庁時間にかかわらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。
- イ 繁忙期等において開庁時間を大幅に超えて業務を行う必要がある場合は、発注者と協議し、労働基準法や就業規則の範囲内で超過勤務の対応を行うこと。
- ウ 受注者においては（１）の開庁時間帯の前後 15 分程度の準備行為及び終了行為（片づけ、端末の準備・終了、各種連絡調整等）が経常的に委託業務に付随して発生するが、これについても委託業務範囲に含むものとする。
- エ 年末年始（令和 6 年 12 月 28 日～令和 7 年 1 月 5 日）に、現在の履行場所（千葉市中央区千葉港 2 番 1 号）から稲毛区役所（千葉市稲毛区穴川 4 丁目 12 番 1 号）へ移転予定であるため、移転に係る調整を発注者と協力して行うこと。

## 5 委託業務の概要

### （１）運営準備業務

運営業務を円滑かつ適切に行うため、適切な範囲で発注者と連携しながら、受注者が次の準備業務を行い、運営業務を遂行するための適切な実施体制を構築すること。

- ア 業務設計・業務マニュアル等作成
- イ 業務実施体制の構築・業務従事者配置
- ウ 業務従事者研修（教育）
- エ 労務管理用設備、事務用什器類（発注者が提供する業務関連設備を除く。）
- オ 業務の導入管理（運営準備・業務引継）

### （２）運営業務

業務内容及び受注者が業務を遂行する上で満たすべき納期は次のとおりとする。（業務の詳細は、別紙のとおり）

なお、次の業務に関する法改正等で業務の内容が変更となる場合でも発注者と協議のうえ、引き続き業務を行うこと。

区分	業務	納期
ア 運営	（ア） 各種証明書の交付に係る業務 ① 私用請求によるもの 受付から 2 営業日以内 ② 公用請求によるもの 受付から 3 営業日以内 ③ 電子申請によるもの 納付確認から 2 営業日以内	左記のとおり
	（イ） 転出届の受理（郵送及び電子申請によるものに限る。）	受付後遅滞なく
	（ウ） 住民基本台帳事務、国民健康保険事務、後期高齢者医療事務、国民年金事務等に係る業務システムへの入力業務	受付後速やかに
	（エ） 国民健康保険被保険者の資格、被保険者証、保険料その他の徴収金及び保険給付に係る業務	
	（オ） 国民年金の被保険者の資格に係る業務	
	（カ） 後期高齢者医療の保険料その他の徴収金及び医療給付に係る業務	

	(キ) 子ども医療費に係る業務システムへの入力	受付後遅滞なく
イ 報告	(ア) 日次・月次の報告書の作成、報告業務	毎月 10 日まで
	(イ) 年次報告書の作成、報告業務	11 月 25 日まで
ウ 収納	(ア) 各種証明書の交付に係る手数料の収納業務	翌営業日
エ その他	(ア) 発注者の市職員（以下「本市職員」という。）の業務システム操作研修の支援 (イ) システム標準化ワーキング業務の支援 (ウ) 業務視察対応 以下は令和 7 年 1 月（稲毛区移転後）から対応すること (エ) 郵便局への郵送物の持ち込み（頻度：毎営業日） (オ) 郵便局への定額小為替の換金対応 （頻度：毎営業日～週 1 回の範囲内） 持ち込み等行う郵便局等については、発注者と協議の上決定すること。 なお、持ち込み等に係る費用についても本委託費に含めること。	

(3) 会議等

ア 発注者と受注者とは、本業務の進捗状況管理、業務遂行上の課題の共通認識化及び発注を取り巻く状況の把握を目的に、月 1 回以上を目途に連絡会を設け、意見交換を実施するほか、発注者が必要と認めたときは、随時打合せを行うものとする。

イ 緊急に解決すべき課題等が発生した場合には、随時発注者及び受注者の関係者による課題調整連絡会を開催し、課題及び進捗について調整を行う。

### 第 3 章 受注者と発注者の役割分担等

#### 1 役割分担

受注者と発注者の役割分担については、業務準備期間、実施期間及び引継ぎ時において、それぞれ次のとおりとする。

(1) 業務準備期間における役割分担

発注者と受注者の役割分担については、次のとおりとする。

(●負担、△協議)

事項（内容）	負担する者	
	発注者	受注者
事前準備に係る体制の構築	△	●
履行場所のレイアウト変更	●	△ (※)
本業務の研修		●
業務マニュアルの作成	基となる資料を提供	●
業務に必要な用紙類の準備		

・住民票の写しなどの発行に必要な改ざん防止用紙の準備	●	
・保険証などの発行に必要な用紙の準備		
文房具などの消耗品の準備		●
業務に係る帳票印刷に必要なトナーの準備	●	△ (※)
パソコン、プリンタ、コピー機や電話機などの機器の調達	●	△ (※)
事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の準備	●	△ (※)
業務従事者の名札		●
ロッカーや休憩スペースなどの業務実施の補助に必要な物品（福利厚生施設等）の準備	●	△ (※)
光熱水費	●	
通信運搬費	●	
業務システム	●	

※ 受注者は業務の運営のため更なる追加が必要な場合は、発注者と協議をするものとする。その結果、追加が不可能な場合は、業務システムを除き、受注者の負担により設置することができる。

(2) 本業務の実施期間における役割分担

業務開始日から業務終了日までの発注者と受注者の役割分担については、次のとおりとする。

事項 (内容)	負担する者	
	発注者	受注者
申請書類など業務に必要な用紙類		
・住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙	●	
・保険証などの発行に必要な用紙		
文房具などの消耗品		●
業務に係る帳票印刷に必要なトナー	●	
パソコン、プリンタ、コピー機や電話機などの機器の追加調達	●	△ (※1)
パソコン、プリンタ、コピー機や電話機などの機器の維持管理	●	△ (※1)
パソコン、プリンタ、コピー機や電話機などの機器の補修	●	※2
事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の追加調達 ※ 追加調達は協議により決定する。	●	△ (※1)
事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の維持管理	●	△ (※1)
事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の補修	●	※2
業務従事者の名札		●
郵便局へ郵便物や定額小為替を持ち込む際に必要なバック等の調達		●
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の追加調達	●	△ (※1)
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の維持管理	●	△ (※1)
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の補修	●	※2
光熱水費	●	
通信運搬費	●	

法令等の変更による増加費用	●	
業務システムの追加調達	●	
業務終了に伴う、執務場所の原状回復費用	●	
履行場所変更に伴うレイアウト図の作成等	● (※3)	● (※3)
履行場所変更に伴う荷造り及び荷解き作業等移転に関する関連業務	● (※3)	● (※3)

- ※1 受注者は業務の運営のため更なる追加が必要な場合は、発注者と協議をするものとする。その結果、追加が不可能な場合は、業務システムを除き、受注者の負担により設置することができる。また、受注者が設置した機器や物品にかかる維持管理及び移転は受注者が行うものとする。
- ※2 受注者の責めに帰すべき事由による場合は、受注者が補修に必要な費用を負担する。
- ※3 区政事務センターは年末年始（令和6年12月28日～令和7年1月5日）に、現在の履行場所（千葉市中央区千葉港2番1号）から稲毛区役所（千葉市稲毛区穴川4丁目12番1号）へ移転予定であり、新しい履行場所でのレイアウト図の作成等移転に関する関連業務を行うものとする。

### (3) 発注者が提供する業務システム、端末機等

本業務において利用する業務システム、端末機の現在の設置数は、アのとおり。

ア・イの利用可能数については、配置人数を基に発注者と協議するものとする。

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

#### ア 業務システム・端末機等

業務システム種別	機器種別	設置台数
		端末
住民記録・戸籍共用	PC 端末（読み込み専用）	2
住民記録	PC 端末（書き出し可能）	1
総合窓口等支援・住民記録・国民健康保険・国民年金共用	PC 端末（読み込み専用）	49
総合窓口等支援・住民記録・国民健康保険・国民年金・戸籍共用	PC 端末（読み込み専用）	4
総合窓口等支援・福祉共用	PC 端末（読み込み専用）	8
CHAINS	PC 端末	3
国民年金（進達用）	PC 端末（書き込み・読み込み専用）	1
後期高齢（※）	PC 端末	5
住民記録・戸籍共用	プリンタ	4
総合窓口等支援	プリンタ	2
福祉	プリンタ	2
CHAINS	プリンタ	2
国民健康保険	プリンタ	4

後期高齢（※）	プリンタ	1
総合窓口支援	スキャナー	6
可搬型窓口装置	PC 端末	1
可搬型窓口装置	プリンタ	1

※後期高齢の広域標準システム端末5台とプリンタ1台は千葉県後期高齢者医療広域連合から、可搬型窓口装置端末1台とプリンタは千葉年金事務所からの貸与物件である。

イ 主な物品等

物品名
事務用机
事務用椅子
電話機
F A X
契印機
コピー機
レジスター
ロッカー（4人用）

#### 第4章 委託業務実施について

##### 1 運営準備業務

本業務を円滑に開始・運営するために必要な業務設計から運用までの全てについて、業務の導入準備を行う。また、市民サービスの低下をきたすことなく業務の履行を行えるよう、実際に業務従事者を配置し、実地における前事業者からの業務引継ぎを行ったうえで、運用を実施すること。

###### (1) 業務設計

受注者は、次の事項を含む業務計画書を作成し、計画書にそって業務を履行すること。

- ア 業務分担を明確にした組織体系
- イ 欠員補充等の連絡体制
- ウ 休暇、休憩、昼食、交代等の労務管理の方法
- エ 災害発生時等の業務継続の方法
- オ 管理者、責任者の名簿

###### (2) 業務マニュアル作成業務

ア 発注者が提供する業務内容の資料及びヒアリングなどを通じて、本業務の内容を十分に把握したうえで、業務設計を適切に行い、必要な業務マニュアルを作成すること。

イ 業務マニュアルは、効果的に本業務を実施できるよう作成すること。

ウ 作成した業務マニュアルは、内容の検証を行ったうえで、発注者へ提出し、検査を受けること。業務マニュアルを修正した場合も同様とする。

エ 業務マニュアルについては、業務従事者研修開催までに作成し、運用の前後にかかわらず必要の都度、修正を行うこと。

オ 法改正や発注者の組織変更等により業務内容の変更などがあった場合は、発注者が提供する

資料に基づき、適宜・適切に業務設計・業務マニュアルを見直し、内容の修正を行うこと。

カ 業務遂行上、本市職員への引渡しに必要となる各種様式類については、発注者と協議のうえ適宜作成すること。

キ 業務マニュアルとして整備する最低限の事項は、次のとおりとする。

(ア) 基本情報（運営体制、一日の業務の流れ、本市職員との連携、個人情報保護等）

(イ) 業務（受付、証明書作成、端末操作、各種発送等）に関する手順

(ウ) 業務運営上の判断基準

(エ) 施設及び設備に関する運用ルールと業務手順

(オ) 危機管理・緊急対応業務に関するルールと業務手順

ク 新規の業務に関しては、所管課及び区政事務センターと協議をして作成すること。

### (3) 業務従事者に対する研修

受注者は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、業務を実施するために必要な知識を習得するための研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等を含む。）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

特に次の事項については、必須とする。

ア 個人情報の適切な取扱い、管理、守秘義務等が遵守されるよう、十分な研修を行うほか、必要な対策を講じること。

イ 各業務の制度及び業務に関連する制度の概要、事務処理手順、システム端末の操作を理解し、本業務が適切かつ迅速に遂行できるよう十分な研修を行うこと。

ウ ビジネスマナー（言葉遣い、身だしなみ等）、コミュニケーション、電話対応等、本業務を適切に遂行できる能力を習得させること。

## 2 運営業務

### (1) 重点的取組事項

受注者は、本業務の履行に当たっては、第1章の3に規定する委託業務の基本的な考え方に基づくとともに、次の事項に重点的に取り組むこと。

ア 正確性の確保（各種の入力、手数料の計算、書面の発送等について誤りの防止）

イ 迅速性の確保（入力業務の滞留防止、証明書発行の遅延防止）

### (2) 品質の保持等

ア 測定指標等の決定

受注者は、本契約締結後、業務の品質維持のために必要な指標並びに具体的な測定方法及び評価方法について発注者と協議のうえ決定すること。ただし、協議が整わない場合には、発注者が定め、受注者に通知する。

イ 改善実施

受注者は、次の場合には速やかに原因を究明するとともに、発注者に対し原因及び改善策並びに実施した対応等を明記した受注者の任意様式による報告書を提出し、再発防止に努めなければならない。

(ア) アにおいて定めた1日あたりの指標を3日間連続で満たさなかったとき。

(イ) 受注者の責めに帰すべき事由により、市民サービスに多大な影響が生じるような事務処理誤り、遅延等が発生したとき

(3) システムダウン時等の対応

システムダウン等により端末機が使用できない場合など緊急時は、適切な範囲で発注者と協議のうえ行動するものとする。

(4) 業務報告書の提出

ア 受注者は、業務内容を記録するとともに、業務履行日ごとに日報を作成し、翌営業日までに発注者に報告しなければならない。

イ 受注者は、月ごとに業務の件数をまとめた月報を作成し、業務報告書として翌月10日までに発注者に提出しなければならない。

ウ 受注者は、会計年度ごとに業務の件数をまとめた年報を作成し、業務報告書として11月25日までに発注者に提出しなければならない。

エ 受注者は、イの業務月報を報告する際は、併せてその月の業務の履行が完了した旨の業務完了届を発注者に提出しなければならない。

(5) 随時報告

受注者は、トラブル発生時の内容報告、緊急課題の報告、業務履行に係る協議事項の報告、改善策の提出、業務従事者交代報告書等を事態発生後速やかに発注者に報告すること。

(6) 新たな電子申請サービスの導入について

受注者は発注者が新たに導入する電子申請サービスがある場合は、サービス事業者及び発注者と協力して準備を行うとともに、導入後の申請受付等に対応すること。

### 3 収納業務

(1) 収納事務

受注者は、千葉市予算会計規則に基づき手数料を収納し、領収書を交付するものとする。

なお、領収書には「千葉市証明書等手数料収納事務受託者 受注者名」の名義を明記し、社判等を押印等すること。また、つり銭が必要な場合は受注者が用意すること。

(2) 納付方法

手数料の納付方法は、現金及び定額小為替によるものとする。

受注者は、現金及び定額小為替以外の納付方法を追加等しようとする場合は、発注者と協議して、その承諾を得ること。

(3) 払込事務

受注者は、収納した手数料を収納した日又は翌日（当該日が金融機関の休業日にあたる場合は、その日後の、最も近い休業日でない日）に発注者が指定する現金払込書により指定金融機関等に払い込むものとする。

(4) 関係書類の保存

受注者は、本業務の実施において、次に掲げる帳簿等を収納日の属する年度の翌年度4月1日から起算して、5年間保存しなければならない。

ア 収納に関する帳簿（現金出納簿）等

イ 領収書控え

ウ 収納実績報告書

(5) 報告及び検査

ア 発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して、収納事務の履行状況その他必要な事項

について報告を求めることができる。

イ 発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して、収納事務等の関係書類の提出を要求し、収納事務等に関する受注者の帳簿等の検査を行うことができる。

#### 4 業務実施体制の構築・業務従事者の配置

##### (1) 基本事項

受注者は、本業務の内容を十分に理解し、住民基本台帳法、戸籍法、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、国民健康保険法その他の関係法令等、業務に必要な知識を備え、本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業務従事者の配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。

また、突発的に欠員が生じた場合についても、交替要員を配置し、本業務の遂行に支障をきたすことなく、円滑な業務の遂行を確保すること。

特に業務開始当初や、業務処理件数が増大する繁忙期や休日明けの開庁日については、業務従事者の業務習熟度なども勘案し、十分な体制を構築するよう特段の配慮を行うこと。

なお、受注者は発注者の品位を傷つけるような者を従事させてはならず、適性を欠く従事者については、速やかに受注者の責任において、適切な能力を有するように研修し、又は有する者と交代させること。

##### (2) 業務要件

ア 本業務を遂行するにあたり、業務統括責任者、業務責任者、業務従事者等の適切な役割分担の業務従事者を業務量の変動に応じ、適切に配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備すること。

イ 受注者は、本業務を適切に行うことができると判断された者を、自己の責任により要員として選考して確保すること。また、受注者は、業務体制の構築段階において発注者に対し本仕様書に記載する業務体制について説明を行い、了承を得ること。

ウ 本業務の運用開始以後、発注者との連絡に支障のない体制を構築し、業務繁忙やトラブルの発生等の緊急時に柔軟な対応ができるよう、十分な体制を確保すること。

エ 業務従事者は、担当業務を理解するとともに服務規律の保持（サービス、服装、態度、言葉づかい）に努め、公共機関で業務に従事することを自覚し、市民に安心と信頼感を与えるようにすること。

##### (3) 責任者等の配置

###### ア 業務統括責任者の配置

受注者は、業務開始日前の本業務の適切な運用を確保するために必要な時期までに、業務統括責任者を配置し、契約期間中、設備の管理、実施状況の把握及び従事者の管理、監督等に係る発注者への連絡を行い、円滑な業務運営を図ること。

業務統括責任者については、本業務又は同種の業務について過去3年以内に1年以上の実務経験を有し、履行場所の業務管理を行うのに十分な知識・能力を備えた者とする。

(ア) 業務統括責任者の主な業務は、次のとおりとする。

- ・業務計画及び状況に応じた業務従事者の配置計画
- ・業務計画の進捗状況、実績管理・分析
- ・発注者との連絡調整、報告

- ・各区分市民総合窓口課等、業務関係課との連絡調整
- ・各種報告書の作成・提出
- ・業務レベルの維持、改善
- ・業務従事者に対する指揮・監督
- ・問題点の協議・解決
- ・業務従事者に対する指導及び教育（研修計画の立案・実施）
- ・トラブル防止又は発生時における対応、報告

(イ) 受注者は、業務統括責任者に事故があるとき又は欠けたときに業務統括責任者の職務を代理する者を選任しなければならない。

なお、業務責任者を当該代理する者として選任することを妨げないが、本業務の運用開始以後、発注者との連絡に支障のない体制を構築し、業務繁忙やトラブル発生等の緊急時には柔軟に対応ができるよう、十分な体制を確保すること。

#### イ 業務責任者の配置

受注者は、従事者の指揮監督や業務進捗管理を行う業務責任者について、業務の実施に必要な人数を配置すること。業務従事者が業務責任者を兼務することを妨げない。

業務責任者については、本業務又は同種の業務について過去3年以内に1年以上の実務経験を有し、履行場所の業務管理を行うのに十分な知識・能力を備えた者とする。

#### ウ 業務従事者の報告等

受注者は、本業務に従事する者の氏名等を文書で予め発注者に報告すること。

受注者は、本業務に従事する者が業務システムの利用のための生体認証を行うことについて、その同意を徴しておくこと。

## 5 納入成果物

本業務における納入成果物は、次のとおりとし、発注者に書面及び電子情報で納めること。

各業務の履行状況については、成果物の内容を確認することにより検査を行うこととし、主な検査項目は次のとおりとする。

なお、成果物の内容だけでは、履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。

このほか、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。

周期	報告内容	主な検査項目	納期等
運用 開始前	業務計画書	業務体制、スケジュール、作業計画、研修計画など業務履行に向けた計画が具体的に記載されているか	契約締結後 14 日以内
	業務マニュアル等・様式等	発注者・前受注者に確認をとるなどして判明した具体的な作業・取扱方法などをわかりやすく記載しているか（更新があった場合は、随時に提出すること）	研修開催前まで ※更新後は随時
	研修報告書	研修計画に沿って業務に必要な研修等が十分行われているか、立場や役割に応じて育成がなさ	令和 6 年 10 月 18 日

		れているか	
	人員配置届	業務統括責任者、業務責任者、業務従事者名簿	令和6年9月30日 要端末操作ID登録
	守秘義務等に関する誓約書		研修開催前まで
運用 開始後	日次報告 (業務実績)	1日の処理件数、処理内容、業務実績に応じた適切な納入金額等の確認	日次 (翌営業日午前中)
	月次報告 (業務実績)	処理日、処理件数、処理内容、問題点、改善内容、改善案などが明確にされているかの確認及び勤務体制の報告、研修の実施状況	翌月10日
	業務確認事項管理票	確認日時・確認項目・発注者と受注者において確認した事項、調整状況などが具体的に記載されているかの確認	翌月10日
	年次報告	年度の実績を踏まえ、業務実績、運営上の課題、要員の育成状況、改善策の立案、次年度の履行計画などが明確にされているかの確認	11月25日
	業務引継書	業務実施手順や手法、運営上の留意点等サービス水準の維持・向上に欠かせない定型的事項のほか、各作業の処理状況・気をつけるべきことなどが具体的に明確に記載されているかの確認	
	人員配置表 (シフト表)	業務に支障が生じることが予想される過少な人員となっていないか確認。 勤怠管理は受注業者が行うが、施設への立ち入り等の管理のため事前に提出させる。	前月20日
	レイアウト 図	新しい履行場所における什器について、効率的に業務が実施できるような配置案を提案すること。	

## 6 契約終了時の業務の引継ぎ等

- (1) 受注者は本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、本業務に関し、供用を受けた施設、機器、資料等を速やかに発注者に返還しなければならない。  
なお、供用を受けたものについて、滅失、損傷等が生じた場合は、受注者は、その損害を賠償するとともに、施設については、受注者の負担において原状に回復させるものとする。
- (2) 本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際、発注者からの資料等の請求は、受注者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると発注者が認めた場合を除き全て応じるものとする。
- (3) 契約終了時に受注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、次期受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。
- (4) 発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、本契約終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

- (5) 引継ぎにあたっては、「業務引継書」を作成し、発注者の確認・納入成果物としての発注者への納入を経たうえで、次期受注者への引継ぎに活用すること。
- (6) 「業務引継書」には、業務実施手順や手法、運営上の留意点等サービス水準の維持・向上に欠かせない定型的事項のほか、各作業の処理状況・気をつけるべきことなどを具体的に明確に記載しておくこと。
- (7) 受注者は、本契約終了後であっても、本契約の範囲内における発注者の問い合わせ等に応じること。

## 第5章 その他

### 1 支払に関すること

委託料については、発注者が受注者から提出された業務完了届及び業務遂行状況、完了状況等の月次報告に基づき、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、請求できるものとする。

#### (1) 支払区分

##### ア 運営準備業務

運営準備業務履行確認後に当該業務に係る費用を一括で支払うものとする。

##### イ 運営業務

(ア) 委託料の総額からアに規定する金額を除いた金額を12か月に分割し、令和6年11月分から各月の履行確認後に支払うものとする。

(イ) 前記(ア)により12か月分に分割した金額に1円未満の端数が生じる場合は、令和6年11月分に合算する。

#### (2) 消費税及び地方消費税の変更措置

消費税法等の改正により、本契約期間中に委託料に係る消費税及び地方消費税の税率が変更された場合は、経過措置が適用される場合を除き、変更後の税率を適用する。

### 2 再委託について

- (1) 受注者は、本業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。
- (2) 受注者は、業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、事前に発注者に対し、再委託先の名称、代表者氏名その他必要な事項を報告し、発注者の承諾を得なければならない。
- (3) 受注者は、業務の一部を第三者に再委託した場合は、当該再委託先の全ての行為及びその結果についての責任を負うものとする。
- (4) 個人情報を取り扱う事務の再委託に関しては、個人情報取扱特記事項に定めるところによる。

### 3 情報セキュリティ対策

- (1) 受注者は、本業務において、公の事務を担う社会的責任、市民、発注者及び発注者に関連する知りうる各種情報資産の保護を重視し、受注者自身が、情報セキュリティ体制を構築するための基本方針を定め、情報セキュリティマネジメントシステムを構築、導入、確立及び維持をするほか、法令改正や社会情勢を鑑み、適切な改善を継続的に行うこと。
- (2) 受注者は、発注者及び受注者の社会的信用を失墜させるような次の行為をしてはならない。
  - ア 情報の紛失や置き忘れ
  - イ 受注者が使用する端末、周辺機器及び備品（以下「貸与端末等」という。）の誤操作

ウ 貸与端末等以外の周辺機器の持込み及び接続

エ 情報漏えい等

オ 異動届、各種証明書交付事務のとき、発生した廃棄すべき個人情報の記載されている書類の廃棄処分し忘れ

(3) 情報セキュリティの適用範囲は、本業務及び本業務を遂行するうえで知りえた情報全てとする。

(4) 受注者は、次の事項を順守し、慎重に機器等を取り扱うとともに、市が提供するパスワード等の管理を厳格に行うこと。

ア 業務遂行の際、使用の許可のあった機器等のみ使用すること。

イ 本業務のみに使用すること。

(5) 受注者は、転入届の誤入力などの事故が生じた際、速やかに発注者に報告し、発注者の指示のもとに善処すること。また、速やかに原因を分析したうえで事故報告を行うとともに、再発防止に努めること。

(6) 受注者は、従事者に対して、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を年度内に1回以上実施し、その結果を市に報告すること。また、守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、周知徹底すること。

(7) 入退室時の物品持込み管理

ア 不正物品の持込みを制限するため、バック・携帯電話等の私物はロッカー等で保管し持込みを禁止すること。

イ パソコン並びにフロッピーディスク・CD-R・フラッシュメモリー等の情報持ち出し可能な記録媒体及びカメラ、携帯電話等の撮影可能な機器等の持込みは、発注者の許可を受けた場合を除き禁止すること。なお、発注者の許可を受けた場合であっても、指紋認証のフラッシュメモリーなどを利用するほか、情報の暗号化を行い、個人情報等の防護策を徹底すること。

(8) メディア等の管理

履行場所では、個人情報保護の観点により、対応時に一時的に記録したメモ等に必要な処理が終了次第、溶解処分等を行うこと。

(9) 本業務で扱う全ての情報に関して、漏えい、毀損、滅失及び改ざん等の事故がないよう管理すること。

#### 4 関係法令等の遵守

受注者は、法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。本業務に関係する主な法令は以下のとおりである。

関係法令
・ 住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）
・ 住民基本台帳法施行令（昭和42年政令第292号）
・ 住民基本台帳法施行規則（平成11年自治省令第35号）
・ 戸籍法（昭和22年法律第224号）
・ 戸籍法施行規則（昭和22年司法省令第94号）
・ 出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）
・ 出入国管理及び難民認定法施行規則（昭和56年法務省令第54号）
・ 千葉県印鑑条例（昭和54年千葉県条例第31号）

- ・ 千葉市印鑑条例施行規則（昭和54年千葉市規則第33号）
- ・ 住居表示に関する法律（昭和37年法律第119号）
- ・ 千葉市住居表示に関する条例（昭和38年千葉市条例第40号）
- ・ 千葉市住居表示に関する条例施行規則（昭和38年千葉市規則第20号）
- ・ 地方税法（昭和25年法律第226号）
- ・ 地方税法施行令（昭和25年政令第245号）
- ・ 地方税法施行規則（昭和29年総理府令第23号）
- ・ 千葉市市税条例（昭和49年千葉市条例第6号）
- ・ 千葉市市税条例施行規則（昭和49年千葉市規則第11号）
- ・ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）
- ・ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行令（平成26年政令第155号）
- ・ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則（平成26年内閣府・総務省令第3号）
- ・ 千葉市証明書等手数料条例（昭和22年千葉市条例第15号）
- ・ 千葉市証明書等手数料条例施行規則（平成4年千葉市規則43号）
- ・ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- ・ 千葉市電子情報処理規程（平成14年千葉市訓令（甲）第10号）
- ・ 千葉市情報セキュリティポリシー（平成14年10月29日千葉市IT推進本部決定）
- ・ 千葉市予算会計規則（平成4年規則第97号）
- ・ 労働社会保険諸法令（社会保険労務士法（昭和43年法律第89号）第2条第1項第1号）
- ・ その他業務上の関係法令

## 5 雇用主としての義務

受注者は、本業務の重要性に鑑み、業務従事者に対し、法令で定められた雇用主としての一切の義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に努めること。

## 6 発注者の施策との整合性

受注者は、本業務の運営等に関する業務を発注者に代わって行うため、受注者には一定の公的責任が問われ、発注者の施策を理解の上、業務等を実施することを基本とする。

### (1) 市内産業の振興

受注者が運営業務を行うに際し、その一部を第三者に委託する等の場合は、原則として市内業者を対象とし、必要に応じ準市内業者、市外業者と対象を拡大していくものとする。

※ 「市内業者」＝千葉市内に本店又は主たる事務所を有する者

「準市内業者」＝千葉市内に支店・営業所等を有する者

### (2) 市内雇用、現在の従事者の継続雇用への配慮

受注者は、新たに発生する雇用については、率先して千葉市民の雇用を図るとともに、現に区政事務センターにおいて業務に従事する者の継続雇用について配慮すること。

### (3) 男女共同参画社会の推進

千葉県男女共同参画ハーモニー条例（平成14年千葉県条例第34号）では、発注者は、全ての市民が男女の別なく個人として尊重され、お互いに対等な立場であらゆる分野に参画する機会が確保され、責任を分かちあう男女共同参画社会の実現を目指している。

性別にとらわれない登用や仕事と家庭の両立支援等の積極的な取組といった、男女が働きやすい職場環境を整備すること。

#### （4）環境への配慮

千葉県環境基本条例（平成6年千葉県条例第43号）では、発注者は環境への負荷の軽減や環境の保全等に努めるとしている。

再生資源その他の環境への負荷の低減に資する原材料の利用や、環境に配慮した役務の提供等の具体的な取組を行うこと。

#### （5）暴力団の排除

受注者は、千葉県暴力団排除条例（平成24年千葉県条例第36号）に基づく事業者の責務を果たすほか、業務から暴力団を排除するために必要な措置を講ずること。

### 7 損害賠償等

- （1）受注者の責めに帰すべき事由により、本契約の履行に関し発注者に損害を与えたときは、受注者は、その損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が発注者の責めに帰すべき事由により生じたときは、この限りでない。
- （2）前記（1）の規定により、受注者が賠償する額は、発注者及び受注者が協議して定める。ただし、協議開始の日から14日以内に協議が整わない場合は、発注者がこれを定めて受注者に通知するものとする。
- （3）受注者の責めに帰すべき事由により、発注者又は第三者の名誉信頼を損なうに至った場合は、受注者は、その回復に努めなければならない。

### 8 著作権

本業務の履行に際しての著作権等に関する取扱いについては、次に定めるとおりとする。

- （1）受注者は、委託業務の遂行に当たり、特許権、実用新案権、著作権その他法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている施行方法を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。
- （2）本契約に基づいて作成される成果物等の著作権に関する取扱いについては、次のとおりとする。
  - ア 受注者は、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第26条の2（譲渡権）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権等）及び第28条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を発注者に無償で譲渡するものとする。
  - イ 発注者は、著作権法第20条（同一性保持権）第2項に該当しない場合においても、その使用のために本仕様書等で指定する物件を改変し、また、任意の著作者名で任意に公表できるものとする。
  - ウ 受注者は、発注者の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条（公表権）及び第19条（氏名表示権）を行使することができない。

## 9 秘密の保持

受注者は、業務上知り得た発注者固有の機密を本契約の継続中はもとより、本契約が終了した後においても本業務以外の用途に利用し、又は第三者に漏らしてはならない。

## 10 改善勧告等

(1) 発注者は、日々の業務従事者の業務の進行状況及び受注者から提出された業務完了報告書の内容に基づき、検証確認の結果、明らかに改善が必要な事象につき、受注者に対し是正指導を行う。

なお、是正指導は、日々の業務従事者の遂行状況の瑕疵についても行うことができる。

(2) 発注者は、是正指導を行ったにもかかわらず、改善が見受けられない場合は、受注者に対して書面にて改善勧告を行うものとする。

(3) 受注者は、改善勧告に基づく改善内容、方法等について改善計画書を作成し、発注者に提出すること。

(4) 発注者は、改善計画書の内容が本契約に定める仕様等に適合しないと認める場合又は受注者が改善計画書とおりの業務の遂行をしていないと認める場合は、受注者が本契約に違反し、その違反により本契約の目的を達成することができないと認められるときとみなして、本契約を解除することができる。

## 11 補足事項

本仕様書及び関係書類等に定めのない事項については、発注者及び受注者の協議のうえ決定する。