

# 市民課等窓口業務の一部民間委託業務仕様書

令和3年10月6日

南 城 市

## 第1章 委託業務の概要

### 1 委託業務名称

南城市市民課等窓口業務の一部民間委託業務

### 2 委託の目的

民間の有する多様な専門性や機動性・ノウハウを活かした市民サービスの向上と行政運営の効率化を図る。

### 3 業務実施場所

沖縄県南城市佐敷新里1870番地  
南城市役所 市民部市民課(エントランス一帯)

### 4 窓口開設時間等

#### (1) 窓口開設時間

- ① 窓口開設時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。
- ② 甲と乙は、協議のうえ、窓口開設時間の変更について合意できた場合は、窓口開設時間を変更できるものとする。
- ③ 正午から午後1時までの間も窓口を開設し、昼窓業務を行うこととする（総合案内窓口業務を含む）。

#### (2) 休日等

勤務を要しない日は、「南城市職員の勤務時間、休暇等に関する条例（平成18年南城市条例第31号）」第3条及び第9条の規定を準用する。

#### (3) その他

上記(1)、(2)の定めに関わらず、臨時窓口を開設する必要がある場合、甲と乙は協議の上、業務日及び窓口開設時間を設定する。

### 5 乙の責務

#### (1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

- ① 乙は、本業務の実施にあたり、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及びその他関連法令等、「南城市個人情報保護条例（平成18年南城市条例第8号）」を遵守すること。
- ② 乙は、本業務で取り扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本契約が終了（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）した後においても同様とする。
- ③ 乙は、本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を現場責任者及び現場従事者に記載させ、その写しを業務開始までに甲へ提出すること。なお、業務開始後に、現場責任者及び現場従事者を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを甲へ提出すること。

#### (2) 資料等の適正な保管

甲から提供を受けた本業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票類等は、重要な個人情報を含む場合があるため、適切かつ厳重に管理すること。

#### (3) 個人情報を記録した文書等の取扱い

- ① 乙は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- ② 乙は、この仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。

い。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(4) 情報機器の持ち込み制限

乙は、現場責任者及び現場従事者及びその関係者に関わらず情報端末（デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持ち込みを禁止する。ただし、現場責任者が乙の本部への報告義務や現場従事者への連絡調整等のため指定された業務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に甲の許可を得ることとする。なお、下記についても留意すること。

（ア）乙は、許可を得て持ち込んだ情報端末等を、甲のネットワークに接続することを禁止する。

（イ）乙は、情報端末等の保管場所、使用場所等については、甲と協議のうえ決定すること。

（ウ）乙は、現場責任者及び現場従事者の携帯電話、スマートフォンを業務場所へ持ち込んではいない。ただし、休憩所等指定された場所への持ち込みを除く。

(5) 委託業務における指揮・命令等

本業務における現場従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成は、本業務の範囲の一環として乙が責任を持って実行すること。

(6) 信用失墜行為の禁止

本業務を履行するにあたり、甲の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(7) 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の履行に支障をきたすことがないように十分な対応策及び体制を整備すること。

(8) 苦情の対応

本業務に関する市民からの苦情に関しては、乙が責任を持って解決すること。

## 6 貸与品及び費用負担

(1) 設備、使用機器及び備品等の貸与

業務を履行するにあたり必要な業務システム、OA機器、備品、資料及び情報（以下「貸与品」という。）は甲が保有するものを無償貸与する。貸与品は原則業務場所以外での使用及び持ち出しは禁止とし、善良なる管理者としての注意義務をもって使用及び管理すること。

(2) 甲の費用負担

証明書用紙、各種申請書類のほか、貸与品に係る消耗品その他光熱水費、通信運搬費、廃棄物処理に係る費用は甲が負担する。

(3) 乙の費用負担

乙の故意又は過失による貸与品の破損、汚損、毀損、滅失等に係る原型復旧に要する費用及び業務を履行するにあたり必要な事務用品、予め甲より許可を得て持ち込んだ機器及び備品に係る費用、現場従事者の服装・名札に係る費用は乙の負担とする。

## 7 使用システム

住民基本台帳システム：ADWORLD（日立システムズ）

（※国民健康保険事務：市町村事務処理標準システム）

住民異動届書作成：異動受付支援システム（富士フイルムシステムサービス）

戸籍システム：戸籍総合システム・ブックレス（富士フイルムシステムサービス）

## 8 制度改正・組織変更等に伴う仕様等の変更

法改正や組織変更等により仕様等の変更が生じる場合は、甲と乙が協議の上、仕様等の変更を行うこととする。

## 第2章 委託業務の詳細

本業務の詳細は以下のとおりとする。

なお、公権力行使にあたる業務及び住民基本台帳ネットワークシステムの運用に関わる統合端末の操作（個人番号カード交付前設定を除く）については、本業務の対象外とする。

### 1 証明書（別表1）の交付に関する業務

#### (1) 証明書の窓口交付に関する業務

- ①証明書の交付請求（申出）の受付に関する業務
- ②証明書の写し等の作成及び引渡しに関する業務

#### (2) 証明書の郵送請求（別表1）に関する業務

- ①郵送請求郵便物（申請書）の仕分け、受付簿への入力業務
- ②請求内容確認及び不足書類の請求等の電話照会に関する業務
- ③作成された証明書の写し等の書類の封入・封緘及び発送準備に関する業務
- ④申請書等の整理及び交付簿の記載に関する業務

#### (3) 広域行政窓口サービスに関する業務

- ①証明書（住民票・戸籍・印鑑等）の交付請求の受付に関する業務（FAXの送受信含む。）
- ②証明書の作成及び引渡し業務（FAXの送受信含む。）
- ④日計表、月別集計表及び年間集計表等に関する業務（委託・受託別）

別表1

住民票関係	住民票、除票、記載事項証明書、改製原住民票、不在住証明書、行政証明書、その他住民票に関する証明書
戸籍関係	戸籍、除籍、改製原戸籍、身分証明書、受理証明書、記載事項証明書、その他戸籍に関する証明書
戸籍の附票	附票、除附票、改製原附票、その他戸籍の附票に関する証明書
印鑑登録関係	印鑑登録証明書
税証明関係	所得証明書、所得課税証明書、世帯証明書、資産証明書、資産評価証明書、公課証明書、車検用軽自動車税納税証明書
その他	合併証明書、字名称変更証明書、特別住民票 等

### 2 住民異動届（戸籍届に伴う異動を含む。）に関する業務

- (1) 住民異動届の受付に関する業務
- (2) 住民票への記載に関する業務
- (3) 転出証明書の作成及び引渡しに関する業務
- (4) 住民異動に伴う新築物件の住所、方書等の確認に関する業務
- (5) 住民票コードの引渡しに関する業務
- (6) 住民異動届に伴う関係部署への引継ぎ、案内に関する業務（案内表及び届の写し作成含む。）
- (7) 個人番号カード、通知カード、住民基本台帳カードへの異動事項記載に関する業務（カードプリンター有）

### 3 外国人住民に関する業務

- (1) 入管法、入管特例法の基準に基づく届出の受付及び交付に関する業務
- (2) (1)の届出に係る記載に関する業務（在留カード裏面への異動事項記載を含む。カードプリンター有）

ター有)

4 印鑑の登録及び廃止等に関する業務

- (1) 印鑑登録及び廃止申請等の受付に関する業務
- (2) 印鑑登録及び廃止等の記載に関する業務（端末の入力の操作を含む。）
- (3) 印鑑登録証の作成に関する業務
- (4) 印鑑登録証の引渡し及び回収に関する業務
- (5) 印鑑登録証の一時停止に関する業務

5 個人番号カードに関する業務

個人番号カードに関する業務については、関係法令に基づき処理を行い、次の業務を行うものとする。

- (1) 個人番号カードの各種申請（暗証番号再設定含む。）受付に関する業務
- (2) 個人番号カードの引渡しに関する業務
- (3) 個人番号カード交付通知書の作成（再通知含む。）及び発送準備に関する業務
- (4) 個人番号カード交付前設定業務
- (5) 個人番号カード利活用機器の案内、操作補助

6 個人番号カードの電子証明書に関する業務

電子証明書に関する業務については、関係法令に基づき処理を行い、次の業務を行うものとする。

- (1) 電子証明書の各種申請（暗証番号再設定含む。）受付に関する業務
- (2) 電子証明書（個人番号カード）の引渡しに関する業務

7 戸籍の届出に関する業務

(1) 婚姻届の受付等に関する業務

- ①婚姻届に記載された事項の記入例との照合業務
- ②届出事件本人と来庁者の関係（本人又は使者）の確認及び本人確認書類の受領業務
- ③婚姻届に必要な添付書類の確認業務
- ④本籍地又は住所地の市区町村への電話照会業務
- ⑤届出人から請求があった場合における受理証明書の引渡し業務
- ⑥届出人から請求があった場合における結婚記念証の作成及び引渡し業務

(2) 出生届の受付等に関する業務

- ①出生届に記載された事項の記入例との照合業務
- ②届出事件本人と届出人及び来庁者（窓口に出頭した者）の関係確認業務
- ③届出人記載事項と出生証明書の記載内容確認業務
- ④本籍地又は住所地市区町村への電話照会業務
- ⑤母子健康手帳の受理証明欄への記載・押印業務

(3) 死亡届の受付等に関する業務

- ①死亡届に記載された事項の記入例との照合業務
- ②届出事件本人と届出人及び来庁者（窓口に出頭した者）の関係確認業務
- ③届出人記載事項と死亡診断書の記載内容確認業務
- ④本籍地又は住所地市区町村への電話照会業務
- ⑤届出人から請求があった場合における死亡診断書の写し作成業務

8 埋葬・火葬許可に関する業務

- (1) 埋葬・火葬許可申請書受付に関する業務
- (2) 埋葬・火葬許可証の作成及び引渡し業務

- 9 自動車臨時運行許可に関する業務
  - (1) 自動車臨時運行許可申請書の受付に関する業務
  - (2) 自動車臨時運行許可証の作成及び引渡し業務
  - (3) 臨時運行番号票の貸与業務
  - (4) 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号票の返納の受付並びに督促に関する業務
  
- 10 一般旅券の発給申請受付及び引渡しに関する業務  
一般旅券の発給申請受付及び引渡しに関する業務については、最新の「旅券発給事務の手引き」によるものとする。
  - (1) 一般旅券の発給申請受付及び引渡し業務
  - (2) 旅券の申請及び交付に係る問い合わせに関する業務（電話対応含む。）
  - (3) 旅券センターへの申請書発給に係る各種書類作成及び発送準備業務
  
- 11 児童手当に関する業務
  - (1) 基幹系システムによる請求書等の作成
  - (2) 請求書等の受付（添付書類等の確認、補記等の業務を含む。）
    - ① 児童手当等認定請求書
    - ② 児童手当等額改定認定請求書・児童手当等額改定届
    - ③ 児童手当等受給事由消滅届
    - ④ 児童手当等口座変更届
  - (3) 消滅届に伴う連絡票の作成、引渡し、説明
  - (4) その他、事実上の行為又は補助的業務
  
- 12 子ども医療費助成に関する業務
  - (1) 基幹系システムへのデータ入力及び申請書等の作成
  - (2) 申請書等の受付（添付書類等の確認、補記等の業務を含む。）
    - ① 子ども医療費助成金受給資格認定申請書
    - ② 子ども医療費助成金受給資格者証再交付申請書
    - ③ 子ども医療費助成金支給申請書
    - ④ 子ども医療費助成金受給資格等変更・喪失届
  - (3) 子ども医療費助成金受給者証の作成、引渡し、説明（再交付含む。）
  - (4) 資格喪失者の子ども医療費助成金受給者証の回収
  - (5) その他、事実上の行為又は補助的業務
  
- 13 未熟児養育医療に関する業務  
制度案内と書類の引渡し及び受付のみ
  
- 14 G I S（地理情報システム）に関する業務
  - (1) G I S操作による閲覧請求への対応
  - (2) G I S操作による地図、航空写真等の作成及び引渡し
  
- 15 国民健康保険に関する業務
  - (1) 住民異動に伴う国民健康保険関係届の受付に関する業務
  - (2) 国民健康保険証の作成（端末の入力操作を含む。）及び引渡しに関する業務

- 16 学齢生徒及び学齢児童の入学及び転学に関する業務
  - (1) 住民異動に伴う学齢簿への記載に関する業務（端末の入力操作を含む。）
  - (2) 入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書の作成（端末の入力操作を含む。）及び引渡し業務
  
- 17 介護保険有資格者の住民異動に伴う届に関する業務  
介護認定を受けていない者の住民異動に伴う介護保険資格取得・異動・喪失届の受付に関する業務（端末の入力操作を含む。）
  
- 18 集計及び書類の編綴に関する業務
  - (1) 各種証明の集計業務（日計・月計・年計／種別、窓口・郵送別）
  - (2) 各種届出及び申請の集計業務（日計・月計・年計／種別）
  - (3) 関係書類の編綴業務
  
- 19 券売機に関する業務
  - (1) 券売機の操作説明に関する業務
  - (2) 券売機の手数料回収に関する業務
  - (3) 券売機の消耗品等の補充業務
  - (4) 券売機の障害発生時の対応業務
  
- 20 窓口番号呼出システムに関する業務
  - (1) 窓口番号呼出システムによる発券業務
  - (2) 窓口番号呼出システムによる呼出業務
  - (3) 窓口番号呼出システムの消耗品等の補充業務
  - (4) 窓口番号呼出システムの障害発生時の対応業務
  
- 21 総合案内窓口及びフロアマネージャー（案内係）に関する業務
  - (1) 来庁者に対する庁舎案内業務
  - (2) 来庁者の問い合わせ対応業務
  - (3) 甲の行事等に関する案内業務
  - (4) 案内日誌の作成業務
  - (5) チラシ等のパンフレットラックへの設置及び整理業務
  - (6) 申込書・資料等の希望者への配布業務
  - (7) 庁内放送業務
  - (8) 忘れ物の一時保管及び所管課への引継ぎ業務
  - (9) 障がい者・ベビーカー利用者等への対応業務（インターホン応答、介助を含む。）
  
- 22 フロアサービスに関する業務
  - (1) 各種届及び申請、証明書交付請求に関する記載補助業務
  - (2) 記載台及びエントランス一帯の管理業務（記載台消耗品・申請書等の補充及び整理整頓、備品の整理整頓、清掃等）
  - (3) 業務開始前の準備業務及び業務終了後の整理業務（端末機器、券売機、窓口呼出しシステム等の起動・停止業務含む。）
  - (4) 届書及び申請書等の印刷業務
  
- 23 問い合わせに関する業務

- (1) 受託業務に関する案内、応対、相談業務
- (2) 受託業務に関する電話、メール、書簡等での問い合わせへの回答業務
- (3) 戸籍届出、住民異動届出等に伴う他市区町村からの戸籍及び住所等照会に関する業務（新本籍地の地番照会を含む。）

24 本人又は代理人の本人確認及び権限（代理権限含む。）の確認に関する業務

「本章 1～13」について、本人又は代理人の本人確認及び権限（代理権限含む。）の確認に関する業務

25 その他、事実上の行為又は補助的業務

「本章 1～20」について、その他事実上の行為又は補助的業務

26 処理期限

「本章 1～21」の業務について、次の処理期限を守ること。

	業務内容	処理期限
1	窓口受付関連業務	即時
2	証明書交付業務	即時
3	郵送請求処理業務  ※郵便局への差出は、甲が取りまとめて行うため、原則午後4時までに甲へ引渡すこと。	基準日：乙が請求書を受領した日 【速達郵便物】 午後2時までに受領：即日 午後2時以降に受領：翌営業日の午前9時まで に庁舎前設置の郵便ポストへ投函  【一般郵便物】 2営業日以内 【公用郵便物】 3営業日以内 ※大量郵便物等の場合は、別途協議の上、決定。
4	一般旅券発給申請の送付前処理業務	【当日受理分】 受理日の午後4時まで 【旅券の引渡分】 即日
5	個人番号カード交付通知書の作成に関する業務	乙が通知書を受領した日から2営業日以内
6	上記以外の業務	別途協議の上、決定

27 マニュアルの作成に関する業務

(1) 作成するマニュアルの種類

- ①業務運用マニュアル
- ②電話対応マニュアル
- ③窓口対応マニュアル

(2) マニュアルの納期

甲が提供する資料、指示に応じて、適宜加筆・修正し、下記により計4回提出するものとする。なお、甲が行った指示については、日時、指示者、指示内容を別途記録し、整理しておくこと。

- ①契約日より2カ月以内に1回
- ②履行期間開始より1年経過後1カ月以内に1回、2年経過後1カ月以内に1回（計2回）
- ③履行期間終了時に1回

(3) マニュアルの納品方法

- ①書面による提出（マニュアルごとに表紙及び目次を作成し、2部提出）
- ②データによる提出（Word 又は Excel）



## 第3章 特記事項

### 1 業務体制

#### (1) 現場従事者の配置人数、資格要件等

##### ①配置人数

業務の円滑な処理を保証するため、業務の処理内容、繁忙期等を総合的に勘案し、現場従事者を配置すること。

##### ②資格要件等

英語対応可能な現場従事者を常時配置すること。

#### (2) 現場責任者

##### ①現場責任者の配置

受託業務に精通し、現場従事者に対し適切な指示・指導ができる現場責任者を常時配置すること。なお、現場責任者が現場従事者を兼ねることは可能とする。

##### ②現場責任者の責務

現場責任者は、現場従事者を管理し、円滑に業務が履行できるよう状況を把握し、常に甲に報告できる体制をとること。

##### ③疑義などの確認

業務上、疑義が生じた場合には、現場責任者が甲の担当職員へ確認等を行うこと。

##### ④苦情の対応

窓口対応等において、現場従事者では解決が困難な問題が生じた場合は、現場責任者が解決を図るものとする。

##### ⑤不測の事態の対応

通常業務において、予測不可能な事態が発生した場合は、現場責任者は状況を把握し、直ちに甲の担当職員へ引き継ぐこと。

#### (3) 副責任者の指名

現場責任者に事故あるとき又は欠けたときに備え、予めその職務を代行する者を現場従事者の中から指名しておくこと。

#### (4) フロアマネージャー（案内係）の配置

来庁者に迅速に対応できるよう、エントランス（原則として、入り口付近・総合案内窓口カウンター外）に常時フロアマネージャーを配置すること。また、フロアマネージャーとして来庁者にわかりやすい工夫をすること（「案内係」の腕章や名札など）。

### 2 現場従事者の採用要件

現場従事者の採用に当たっては、下記に該当する者を優先的に採用すること。

#### (1) パソコン操作（Word・Excel）及び本仕様書に記載する業務を円滑に行える者

#### (2) 南城市民

### 3 第三者賠償

(1) 乙の責めに帰すべき事由により第三者に損害を及ぼし、その賠償を行わなければならない場合は、乙がその損害を賠償するものとする。

(2) 第三者に賠償を行わなければならない事態が発生した場合に備えて、総合賠償責任保険等へ加入する等予め対策を講じること。

### 4 教育訓練

(1) 乙は、現場従事者に対して、接遇などの教育訓練を実施し、業務の遂行に支障を来さないよう万全を期するものとする。なお、履行開始後においてもこれらの教育訓練を定期的実施するこ

と。

- (2) 乙は、契約締結日から履行開始前日までは業務準備期間とし、現場従事者が業務内容を把握するに足る期間、乙の負担の下、実地研修を行うものとする。
- (3) 乙は、現場従事者に対して、公務を執り行っている認識、迅速丁寧な対応、身だしなみ、言葉遣いを徹底して指導すること。
- (4) 乙は、個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう十分な研修を行うこと。
- (5) 乙は、法令等の改正や業務内容の変更などがあった場合は、甲が提供する資料に基づき、適切に本業務が履行できるよう迅速かつ十分な研修を行うこと。

## 第4章 履行管理業務

### 1 業務内容

乙は、次章「第5章 サービス水準」で定めるサービス水準を満たしたうえで本業務を履行するよう、適切な履行管理を行うこと。以下に履行管理業務の業務区分を定義する。

#### (1) 各種管理業務

本業務の履行が円滑かつ効率的なものとなるように、履行に関わる事業計画（組織・人員計画）を策定し実施管理するとともに、リスク管理、サービス水準の達成状況などの実績管理をすること。

#### (2) 課題の把握と改善策の立案・実施

本業務を履行するうえでの課題を把握するとともに、改善策を策定し以下のことを実行すること。

##### ①業務履行上の課題の把握

##### ②上記課題に対する改善策の立案とその実行

##### ③迅速な苦情報告（発生の都度「苦情報告」としてその内容を報告）

##### ④個人情報の漏えいや重大なクレーム等、重大な問題事象が発生した場合の迅速な報告及び緊急報告会の開催

##### ⑤問題事象の原因究明及び是正策の提示

##### ⑥甲との協力による問題事象の解決

#### (3) 各種報告業務

本業務の履行に関する以下の報告事項の取りまとめ及び報告書の作成を行い、甲に報告を行うこと。

##### ①業務実績

##### ②研修内容及び実績

##### ③サービス水準の達成状況

##### ④履行上の各種課題及び改善策等に関する事項

##### ⑤各種マニュアル、様式類の改善等提案

#### (4) 各種報告業務の周期と報告内容については以下のとおりである。

##### ①月次報告

###### (ア) 月間業務実績

###### (イ) 月間サービス水準の達成状況

###### (ウ) 履行上の課題

###### (エ) 改善策の立案・提示

##### ②年次報告

###### (ア) 年間業務実績

###### (イ) 年間サービス水準の達成状況

###### (ウ) 研修内容及び実績

###### (エ) 市民満足度アンケート結果及び検証報告

##### ③随時報告

- (ア) トラブル発生時の内容報告
- (イ) 緊急の課題の報告及び改善策の立案・提示
- (ウ) 各種マニュアル、様式等の更新報告
- (エ) 業務履行に関わる協議事項の報告

## 第5章 サービス水準

### 1 基本的考え方

本章は、本業務を履行するうえで満たすべきサービス水準について定めたものである。

### 2 満たすべきサービス水準

サービス水準の達成度に関わる指標は次のとおりとする。

- (1) 窓口受付における甲の職員への引継割合 4%未満（月次）
- (2) 窓口受付における必要書類等の甲の職員への確認割合 2%未満（月次）
- (3) 異動届及び証明書等に関する誤処理割合 2%未満（月次）
- (4) 市民満足度 85%以上（年次）

### 3 サービス水準の算出方法等

- (1) 窓口受付における甲職員への引継割合

引継割合 = 『甲職員への引継件数』 ÷ 『受付件数』 × 100

※『甲の職員への引継件数』には、本仕様書により甲の職員へ引き継ぐこととしている業務は含まない。

- (2) 窓口受付における必要書類等の甲の職員への確認割合

確認割合 = 『甲の職員への確認件数』 ÷ 『受付件数』 × 100

- (3) 異動届及び証明書等に関する誤処理割合

誤処理割合 = 『誤処理件数』 ÷ 『異動届件数 + 証明書交付件数』 × 100

- (4) 市民満足度

市民満足度はアンケートにより年1回実施するものとする。アンケートは乙が作成し、その内容について甲の承認を得るものとする。

市民満足度 = 『市民が満足と回答した件数』 ÷ 『市民満足度調査有効回答数』 × 100

### 4 満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告

サービス水準が本章に定められた水準に達しない場合、甲は乙に対し、原因の分析、課題の抽出、改善策の策定など必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。

乙は、甲から勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について甲に書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種経費は、乙の負担とする。

## 第6章 その他

### 1 定例会議の開催

- (1) 甲と乙は、各々全体を統括する責任者で毎月1回定例会議を開催し、報告内容の確認及び課題について協議するものとする。
- (2) 定例会議は、本仕様書に定められた事項について乙が作成した報告書に基づき、乙の全体を統括する監督職員が報告するものとする。
- (3) 乙は、定例会議後、速やかに議事録を作成し、甲に提出するものとする。

## 2 業務の引継ぎ

- (1) 乙は、本業務を他の者から引き継ぐ必要がある場合は、契約締結日から履行開始前日までの間に引継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを受けなければならない。
- (2) 乙は、本契約が終了した場合、本業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく甲に返還しなければならない。なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、乙は、その損害を賠償するとともに、施設については乙の負担において原状回復するものとする。
- (3) 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わなければならない。その際、甲及び次期受託者からの資料等の請求は、乙の不利益になると市が認めた場合を除き、全て応じなければならない。また、次期受託者が実地研修を希望する場合、乙の不利益になると甲が認めた場合を除き、乙は実地研修に協力しなければならない。なお、甲が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うものとする。

## 3 現場従事者の服装等

乙は、現場従事者について業務に適した服装を定め、その身分を明確にするための名札を必ず着用するものとする。

## 4 公印の取扱い

公印は厳正に取扱い、第2章で示されている業務のうち、甲が認めた範囲で使用するものとし、目的外利用、不正利用、持ち出しは固く禁ずる。

## 5 再委託の禁止

乙は、受託した業務を再委託してはならない。

## 6 疑義の解決

本仕様書に定めのない事項は、甲乙双方協議の上決定するものとする。