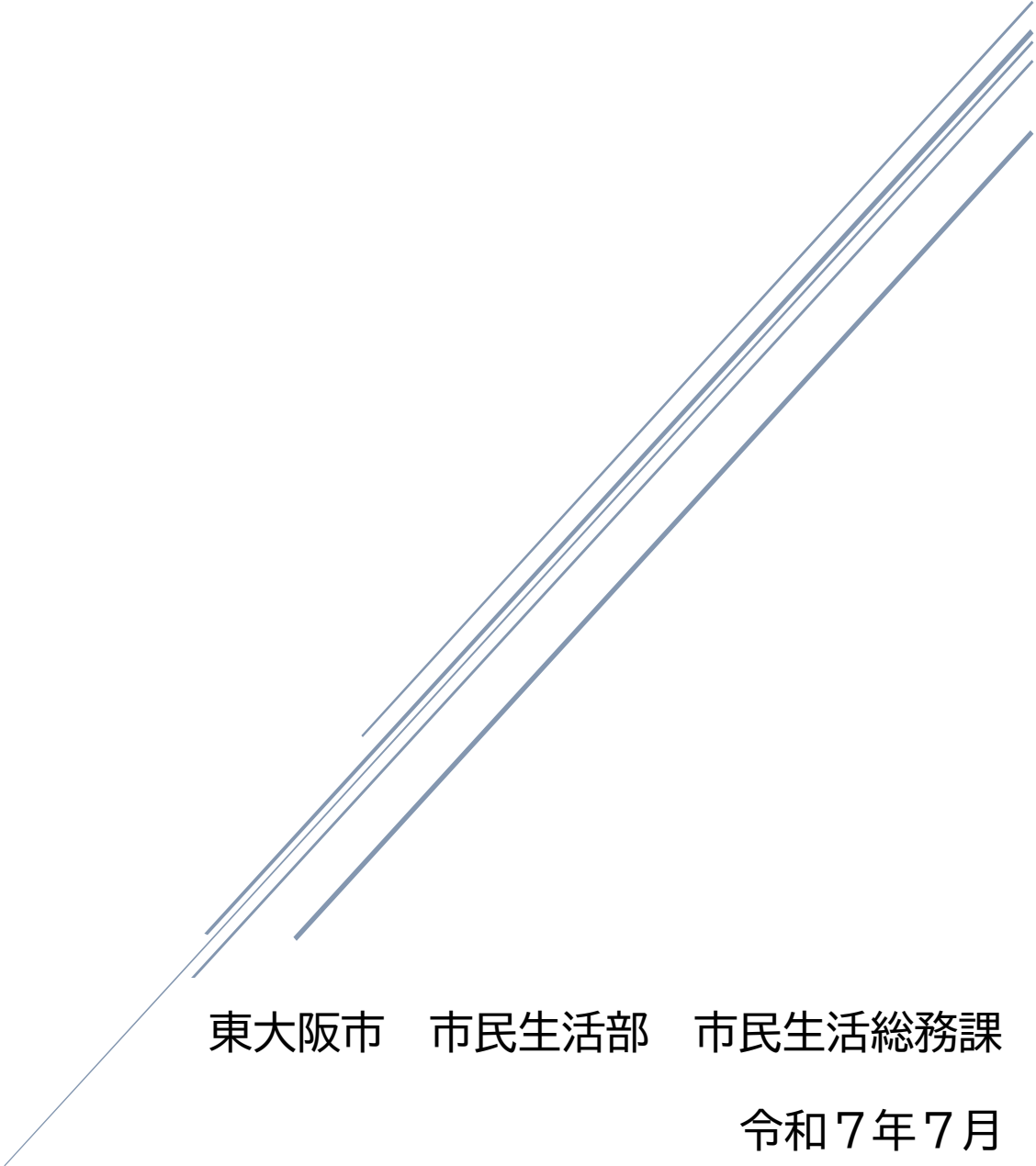


東大阪市

布施駅前行政サービスセンター窓口関連業務

委託仕様書



東大阪市 市民生活部 市民生活総務課

令和7年7月

目次

1 業務委託の名称	1
2 目的	1
3 委託期間	1
4 業務履行場所	1
5 業務日時	1
(1) 窓口業務の開庁日	1
(2) 窓口業務の開庁時間	1
6 事前準備	2
(1) 業務引継ぎ	2
(2) 業務マニュアルの作成	2
(3) 事前研修の実施	2
(4) 計画書の作成	2
(5) 打合会の開催	3
(6) 費用負担	3
7 委託業務の基本的な考え方	3
(1) 円滑かつ安定的な業務の運営	3
(2) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営	3
(3) 市民サービスの向上	3
(4) 個人情報保護の徹底	3
(5) モニタリングの実施と品質の向上	3
(6) 本市と受託者の緊密な連携	3
8 委託業務の基本的要件	4
(1) 業務体制	4
(2) 使用設備等	5
9 委託業務の内容	7
(1) 運営管理および補助業務	7
(2) 窓口関連業務	8
(3) 収納業務	9
(4) 研修	9

10 委託業務履行にかかる留意点	10
(1) 基本的事項	10
(2) 情報セキュリティポリシー	12
(3) 関係法令等の遵守	13
11 委託業務履行の確認	13
12 サービス水準	15
(1) 課題報告・改善策の検討	15
(2) アンケートの実施	15
(3) 苦情・意見等への対応	15
13 一括再委託の禁止	15
(1) 主たる部分	15
14 リスク分担	16
15 協議体制	16
(1) 定例会議	16
(2) 窓口対応等、即時回答が必要な疑義等が生じた時の協議体制	16
16 契約の解除	16
17 次期受託者への引き継ぎ	16
18 その他	17

1 業務委託の名称

東大阪市布施駅前行政サービスセンター窓口関連業務

2 目的

東大阪市布施駅前行政サービスセンターの窓口における各種業務の一部を民間委託することにより、本市職員が行政サービスセンターの業務改善に繋がる企画や立案等に注力し、受託者は受託業務にかかる品質や従事者のスキル向上に努めながら繁忙期における人員調整など企業としての強みを発揮することで、市民サービスの向上を目指すもの。

3 委託期間

令和 8 年 2 月 1 日から令和 11 年 1 月 31 日まで

4 業務履行場所

東大阪市長堂 1-8-37（ヴェル・ノール布施 5 階）

東大阪市 市民生活部 市民生活総務室 布施駅前行政サービスセンター内

受託者が業務を履行するために必要な場所は、布施駅前行政サービスセンターの執務スペースのうち、本市が提供する場所（以下、「委託業務管理区域」という。）を基本とする。ただし、倉庫への入室が必要となる場合など、例外事項については、別途取り決めを行う。

具体的なレイアウト等については、本市と受託者の協議により決定する。

5 業務日時

(1) 窓口業務の開庁日

「東大阪市の休日定める条例（平成 2 年条例第 14 号）」第 2 条第 1 項に規定する休日を除く日とする。

(2) 窓口業務の開庁時間

午前 9 時から午後 5 時 30 分まで

ただし開庁時間までに受付準備を完了すること（受付準備中に市民対応が必要な場合は臨機に対応すること）。また、開庁時間終了時点で、窓口を利用者がいる場合は、当該利用者への対応および業務整理が済むまで業務を行うこと（端末の準備・終了、金銭の準備・保管、各種連絡調整など）。

布施駅前行政サービスセンター内では窓口業務およびそれに付随する業務のみを行うこととし、業務終了後は速やかに退館すること。残務整理等により、やむを得ず退館に時間を要する場合は、事前に本市へ届出を行い承認を得ること。

なお、特段の事情が生じた場合には、別途協議を行い決定する。

6 事前準備

(1) 業務引継ぎ

受託者は本業務を円滑に実施するため、本業務の委託開始期日の前までに、業務の履行に必要な事項について現在の受託者からの引継ぎを受けなければならない。

引継ぎは書面により行うものとするが、希望により、現在の受託者の協力のもと、現場での確認及び引継ぎを行うこともできるものとする。

なお、引継ぎの方法や日程等については、事前に本市と協議し、許可を得なければならない。

(2) 業務マニュアルの作成

受託者は本業務の委託開始期日の前までに「9-（2）窓口関連業務」に掲げる業務の実施手順等について、本市と協議を行い、これを定めた業務マニュアルを作成し、本市に提出しなければならない。

なお、業務マニュアルは適宜協議のうえ更新すること。

(3) 事前研修の実施

受託者は、業務に関する制度を理解し、円滑に業務遂行ができるように従事者等に対して、業務マニュアル等を用いて、必要な知識の習得、接遇、人権、個人情報の取扱いおよび危機管理に関する研修を実施すること。

(4) 計画書の作成

① 業務準備計画書

受託者は、事前の準備作業について、作業内容の詳細およびスケジュールを定め、業務準備計画書（全体スケジュール、作業項目別スケジュールなどを含む。様式は任意。）および実施体制図を本市に事前に提出すること。

② 業務実施計画書

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書類の様式など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。

なお、プロポーザル参加時に提出された提案書の内容を本市と協議し、必要に応じて変更を行ったうえで最終的に実施を決定した事項を業務実施計画書に盛り込むこと。

(5) 打合会の開催

事前準備期間中に受託者は本市と打合せを行う。受託者は打合せにおいて、各準備作業について、その進捗状況を報告するとともに、打合せ後速やかに議事録を作成し本市に提出すること。

(6) 費用負担

事前準備期間に要する費用については受託者が負担する。

7 委託業務の基本的な考え方

受託者は以下の基本的な考え方に基づいて業務を遂行すること。

(1) 円滑かつ安定的な業務の運営

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おける従事者とそのノウハウの確保および業務開始後における繁閑に応じた必要な人員の確保や従事者の入替え時のスキルの維持など、適切かつ責任のある業務設計および従事者育成等を行い、円滑かつ安定的な運営を実現する。

(2) 民間のノウハウを活用した効率的・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託者が有するノウハウを最大限に活用する。

(3) 市民サービスの向上

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、必要な場合は、本市職員と連携を図りながら、常に自らのサービスの質の確保に留意し、その向上に努力する。

(4) 個人情報保護の徹底

個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、東大阪市情報セキュリティポリシー、その他関連する法令等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構築する。

(5) モニタリングの実施と品質の向上

(1)～(4)の基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、受託者は定期的なモニタリングを行い、業務の質、精度の維持・向上に努める。

(6) 本市と受託者の緊密な連携

本市と受託者が緊密に連携を行える体制を互いに構築し、サービスの質を確保し、その向上に努める。

8 委託業務の基本的要件

受託者は、以下の基本的要件を満たしたうえで業務を実施する。また、本仕様書に記載のない細部事項は、本市と受託者が協議のうえ定める。

(1) 業務体制

「9 委託業務の内容」を実施するうえで、受託者は以下①～⑤の内容を履行し、体制確保に努め、以下の役割を担う管理責任者、副管理責任者、業務リーダー（以下、管理責任者等という。）を配置すること。

また、「9-(2)窓口関連業務」に掲げる窓口業務の遂行にあたり、受託者は業務リーダーを補助するためのサブリーダーを配置することができる。

管理責任者および副管理責任者は業務リーダーおよびサブリーダーを、業務リーダーはサブリーダーをそれぞれ兼任することができる。

なお、本市は⑥のいずれかに該当すると認められる場合は、受託者に対し管理責任者等・サブリーダー・業務担当者（以下、従事者という。）の交代を含めた改善を求めることができる。

- ① 受託者は受託業務を遂行するための適切な能力を有した者について必要な人数を配置すること。また、繁忙期や閑散期等、業務量の変動に応じた適正な配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を確保すること。

なお、受託者は配置従事者について報告することとし、実施体制図と従事者名簿を本市へ提出すること。提出頻度は「11 委託業務履行の確認」を参照のこと。

- ② 突発的に欠員が生じた場合でも、本業務を的確に履行できる代替従事者の配置に努めること。

また、速やかに欠員に伴う従事者の補充を完了し、業務の円滑性を損なわないようにすること。

- ③ 委託業務管理区域には管理責任者または副管理責任者が常駐し、業務全体を監督し、トラブル発生時に備えること。また情報セキュリティ対策の観点から、委託業務管理区域への部外者の入室がないよう定期的に監視すること。

なお、従事者には本市職員と異なる色の紐で名札を装着させること。

- ④ 従事者は業務への理解を深め、規律を守り、服装や言葉遣いに留意して業務に従事するよう受託者より周知すること。
- ⑤ 業務マニュアル等により定められた事項以外に関する本市への疑義照会等については全て管理責任者等またはサブリーダーにより行うこと。
- ⑥ 従事者の交代を含めた改善を求める要件

ア 業務遂行にあたり、本市が求める十分な知識・技能を有していない場合

イ 来庁者に対し、繰り返し不快の念を抱かしめるような言動または行為があったと認められる場合

ウ 上記のほか、本市または来庁者に対し、甚だしく不穏当な言動または行為があったと認められる場合

エ 関係法令および情報セキュリティポリシーが遵守できていないと認められる場合

【要件・役割等】

役職名	要件	役割
管理責任者	「9 委託業務の内容」に記載する業務に従事した経験を1年以上有する者、同種業務の一部に1年以上従事した経験を有する者、または当該経験を有する者と同等の能力を有すると本市が認めた者。	本業務の責任者として以下の業務を担うこと。 ・従事者配置計画立案 ・従事者監督 ・各業務報告 ・業務品質管理 ・業務マニュアル作成の総括 ・情報セキュリティ管理 ・研修実施、総括および報告 ・トラブル対応管理、監督 ・本市との連携・調整 ・その他必要な業務
副管理責任者		管理責任者を補助し、その不在時には業務を代理する。
業務リーダー		「9-(2)窓口関連業務」に記載されている業務を管理する。
サブリーダー	本業務を遂行するための適切な能力を有していること。	業務リーダーを補助し、その不在時には業務を代理する
業務担当者		受託業務のうち、「9-(2)窓口関連業務」に記載されている業務を担当する。

※役職名については例示であり、これに限定しない。

(2) 使用設備等

本業務にあたっては、本市が提供する設備を利用して遂行すること。その他本業務の遂行にあたり、別途、必要となる機器・機材等を持ち込む場合は、事前に書面により設置理由等を明記のうえ申出を行い、本市の了承を得たうえで、受託者の負担により用意すること。

① 業務システムの端末・設備・什器等

本業務において利用する業務システム用端末等や設備、什器については、以下のとおりとし、委託期間中無償貸与する。ただし、「9-(2) 窓口関連業務」中「(25) 各種集計業務」において、月統計

等のデータ作成およびメールによる提出のために必要な機器及びネットワーク回線は受託者の負担により用意すること。

受託者の管理業務等で必要となる機器、機材、文具類、一般消耗品（本市提供分を除く）等は、受託者の負担により用意すること。

設備の配置については、必要に応じて別途、契約締結後に受託者と協議するものとする。なお、業務システム端末、コピー機等、設備の一部は本市も使用する。

受託者が用意する事務用パソコンについては従事者にかかる個人情報で労務管理上必要なものを除き、個人情報を扱うことを禁止する。また、当該パソコンおよびプリンターについては、本市のネットワーク回線への接続は不可とし、また、USBメモリなどの持出しが可能な記録媒体の利用も原則として不可とする。

業務に必要な受付印、領収印は受託者が用意するものとし、印影や形状は業者決定後に協議する。ゴム印等は本市で用意するものを使用し、破損等により使用に耐えなくなった場合には受託者の負担により作成するものとする。

【本市が提供する業務システム端末・周辺機器類】		
窓口	機器種類	合計
証明書発行窓口	住民総合システム端末	7 台
	プリンター	4 台
住民異動窓口	住民総合システム端末 右記 6 台の内、4 台に異動受付 支援システムを搭載	6 台
	統合端末	1 台
	プリンター	3 台
	カード券面プリンター	2 台
税証明・収納窓口	共通照会システム端末	3 台
	プリンター	1 台
共済・臨番窓口	臨時運行許可業務管理端末	1 台
国保・年金窓口	共通照会システム端末	3 台
	後期高齢者医療システム端末	1 台
	プリンター	1 台
	年金ネット端末	1 台

【本市が提供する設備、什器等】
設備・什器類
事務用机
事務用椅子
コピー機
FAX複合機
レジスター
番号発券機
自動契印機
書類保管庫
レターケース
シュレッダー
電話機（子機含む）

※内容および数量は現時点での目安であり、本市と受託者の協議の上、契約時に定める。

※上記には業務に使用する主だったもののみ計上するものとする。

② 使用条件

- ア 使用は業務上必要な場合に限定し、目的外の使用や指定場所以外への持出しは禁止する。
- イ 業務システムの用紙、トナーなどの消耗品については本市より提供するが、在庫不足等により業務に支障をきたすことがないよう受託者が適正に管理し、市への発注依頼等を適切に行うこと。
- ウ 受託者の故意または過失により設備等の破損に関する原形復旧に要する費用は受託者の負担とする。
- エ 業務システムの保守は本市で行うため、障害発生時は本市に速やかに報告すること。
- オ 本市と受託者とで共用する設備等については、本市と協議のうえ、使用のルールを定めて運用すること。

9 委託業務の内容

本業務とその内容は以下のとおりとする。

(1) 運営管理および補助業務

本業務を適切に行うため、本市と連携しながら、受託者が以下の業務を行い、本業務を遂行するための適切な実施体制を構築すること。

なお、準備期間、業務開始後に関わらず、定期的または必要な場合に実施すること。

① 業務提案

受託業務の改善や市民サービス向上に繋がる事案を検討し、必要に応じて、本市へ提案すること。

② 業務マニュアルおよび FAQ の作成・更新

受託業務にかかるマニュアルおよび FAQ の作成・更新を行うこと。

なお、作成または更新された内容は全て本市に帰属する。

③ 人材育成

準備期間、業務開始後に関わらず、従事者に対して受託業務および個人情報保護にかかる研修を断続的に実施すること。なお、研修にかかる詳細な内容は「9-(4)従事者研修」を参照のこと。

④ 情報連携

管理責任者または副管理責任者は定例会議へ出席し、本市との連携強化を図ること。

この定例会議のほか、管理責任者等は円滑な業務執行のため、本市職員と日頃から協議を行うよう努めること。

(2) 窓口関連業務

窓口関連業務の概要は以下のとおりとする。

なお、各業務の内容および基本的な事務手順は別紙 1「東大阪市布施駅前行政サービスセンター窓口関連業務 業務手順書」を参照し、これを基に「6- (2) 業務マニュアルの作成」に掲げる業務マニュアルにおいて詳細を定め、業務を遂行すること。また、業務工程上、審査等、公権力の行使にあたる業務については本業務の対象外となる。

なお、制度改正については適宜対応すること。また、DX の推進等により業務手順を変更する必要が発生した場合は、本市と協議のうえ適切に対応すること。

【窓口関連業務】

窓口関連業務名
(1) 証明交付窓口業務
(2) 印鑑登録関係業務
(3) 住民異動処理業務
(4) 個人番号カード、住民基本台帳カードの表面記載変更等に関する業務
(5) 住民票の写しの交付請求および住民異動届にかかる申出書の受付業務
(6) 住民基本台帳法第 14 条第 2 項の申出受付関連業務
(7) 本人通知制度関連業務
(8) 在留管理関連業務
(9) 住居表示新築付番関連業務
(10) マイナンバー関連業務
(11) 住民基本台帳カード関連業務
(12) 戸籍届出関連業務
(13) 国民健康保険関連業務
(14) 後期高齢者医療制度関連業務
(15) 国民年金制度関連業務
(16) 医療助成制度関連業務
(17) 介護保険関連業務
(18) 介護保険料収納業務
(19) 保育料収納業務
(20) 税証明書交付業務
(21) 税申告取次業務

(22)	市民共済関連業務
(23)	火葬許可書等交付及び火葬場（斎場）・葬儀場使用料収納並びに同使用料還付請求書等受付業務
(24)	自動車臨時運行許可業務
(25)	各種集計業務
(26)	フロア案内業務
(27)	付帯業務
(28)	受電業務
(29)	その他庶務業務

※上記業務に関わらず、窓口、電話、メール等による問い合わせについて、原則、受託者において対応することとし、必要に応じて本市職員と連携を図ること。

※（参考）令和6年度取扱件数：別紙2「布施駅前行政サービスセンター取扱等件数」

（3）収納業務

窓口において、来庁者より納税通知書、納付書または納入書（以下「納税通知書等」という。）によって収納した場合は、当該納税通知書等にかかる領収証書等の領収日付欄に、領収印を押印し、領収証書を交付する。

また、納税通知書等を伴わない手数料については、当該費用を収納し、レジスターより発行される領収書を交付する。

収納は現金および証券により行うほか、キャッシュレス決済の取次も行うこと。

つり銭は、受託者の負担により受託者が用意すること。また、当該つり銭および収納金は本市が指定した場所において受託者の負担により用意した金庫等で厳重に管理し、収納金は収納した翌開庁日までに指定金融機関へ払い込まなければならない。

（4）研修

従事者への研修については以下の事項を確認のうえ、実施すること。

なお、「11 委託業務履行の確認」に記載している確認事項が補完された内容と認められない場合には、本市から研修内容の是正を求めることもある。

※本項における従事者とは、管理責任者等を除くサブリーダー及び業務担当者のことをいう。

- ① 本業務を遂行し、布施駅前行政サービスセンターにおける業務を効率的に運営するため、研修計画および研修資料を準備し、必要な研修等を実施し、本業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを持った従事者を育成すること。また、委託業務開始後においても、新たな従事者に対して業務従事前に必要な教育・研修等を行うほか、既に従事している者に対しても、市民サービス向上や制度改正対応等のため、適宜教育・研修等を行い、業務運営に支障をきたさないようにすること。

- ② 研修においては、各業務に関する制度概要、マナー、コミュニケーション等の基本的な能力やシステム操作のほか、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教育を徹底するとともに、本市の各種計画・方針等に掲げられる人権その他様々な課題に対する理解を深める内容を盛り込むこと。
- ③ 住民基本台帳法・戸籍法・番号法・印鑑登録に関する条例等、本業務に関連する基本的な法令知識や自治体窓口業務に関する基本的な知識について、受託者が有するノウハウにより研修を実施し、業務に混乱を招かないようにすること。
- ④ 業務に関する全ての研修は受託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託者の負担とする。
- ⑤ 各研修について受託者は以下に示す機会に従事者に受講させること。

なお、管理責任者等においても必要に応じて受講することは差し支えないものとする。

①研修内容	②研修機会
基礎研修	委託業務開始前
	従事者配置時
フォローアップ研修	制度改正
	取扱変更時
情報セキュリティー研修	業務開始前
	従事者配置時

※上表は最低限の研修機会を示したものであり、これ以外の機会においても受託者の判断により適宜実施すること。

また、本業務を円滑に実施するために本市が研修等の受講を求める協議を求めた場合は、適切に対応すること。

10 委託業務履行にかかる留意点

(1) 基本的事項

① 委託業務における指揮・命令等

本業務における各業務に従事する従事者への指揮・命令・管理・監督および指導育成については、包括的受託の観点から、本業務の範囲の一環として受託者が責任をもって、本業務の遂行体制・指揮命令システムを確保し、円滑な業務の実施を行うとともに、全ての委託業務の実施状況を適切に管理・把握し、定期的なモニタリングを行い、受託者が主体的にサービス品質の向上に努めること。

② 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、本市の信用を失墜させる行為を行ってはならない。

③ 資料等の適正な保管

本市から提供を受けた本業務に関する資料およ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ものが多数であり、適切かつ厳重に保管すること。

④ 危機管理

業務にかかるシステムの運用上、機器の障害等は十分に想定されるため、作動不具合等、日常におけるシステム稼働状況を観察し、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。

個人情報の管理についても、漏えい・滅失・き損・流出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や緊急時の体制を整備すること。

市民対応において、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など、その発生を未然に防止する対策はもとより、トラブルに至った場合は管理責任者をはじめとする従事者全員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当たること。

事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないよう、本市と連携しながら対応策および緊急時の体制を整備すること。

また、受託者は、何らかの事故などにより正常な業務運営ができない状況に至ったときには、速やかに本市に口頭にて報告後、事故報告書（発生年月日・時刻、内容、対応、原因の分析、今後における防止策）を本市に提出するものとする。なお、「事故」には、情報漏えい、公金の紛失など、実際に人身や施設・設備などの損害となって現れなかったものも含む。

このほか、事故には至らなかったものの、今後、苦情に発展する恐れのあるものや業務に支障をきたす恐れのあるものについて、将来のリスクの最小化、あるいは今後のサービスの質改善の観点から「ヒヤリハット」報告として、本市に積極的に報告すること。この場合の報告は口頭によっても構わないが、必要に応じて書面でも提出すること。

⑤ 従事者への配慮など

受託者は、業務の公共性および重要性に鑑み、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、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なければならない。また、本市は、受託者の職場環境の整備に関して必要な協力を行う。

⑥ 公正な取扱い

受託者は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公平・公正に取り扱わなければならない。

⑦ 人権の尊重

受託者は、業務の実施にあたっては、人権を侵害することのないよう留意しなければならない。

⑧ 物品等の保守管理

本市が提供する本市固有の物品等については、執務室外への持出しや、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。

業務端末の保守については本市が行うものとするが、障害等が生じた場合、その障害等が受託者の故意または重大な過失による場合は、その損害相当分の費用については受託者の負担とする。

⑨ 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

委託業務の内容において、制度改正や取扱い方法などの変更により、仕様の変更が生じる場合は、本市と協議のうえ、取扱いおよび仕様を変更すること。

(2) 情報セキュリティポリシー

管理責任者は情報セキュリティにかかる管理者として、以下に記載する事項を管理しなければならない。

① 入退室管理の徹底

本業務の実施にあたっては、委託業務管理区域への入退室ができる者を、従事者および本市の許可を得たもののみに制限しなければならない。また、従事者名簿（個人情報作業従事者名簿）を本市へ提出するとともに、執務時間中については、市民が認識できるよう名札を常に掲げること。

② 従事者の管理

ア 電子データや帳票類をはじめ、本業務の遂行により知り得た個人情報については、紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故の防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備および措置を十分に講じること。

イ 本業務に携わった者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。また、本市が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用・複写および複製をしてはならない。

ウ 本市の制度や本業務の基本的な考え方を熟知したうえで、本業務の進め方、入退室管理・業務システムのパスワードの適切な取扱いなど情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱ううえでの留意点と保護対策などを業務マニュアルへ盛り込むとともに、従事者に対して採用時および定期的に行動規範の教育および研修を十分に実施すること。

エ 前項の教育及び研修を実施するにあたり、実施計画を策定し、実施体制を確立すること。

オ 従事者に対して守秘義務違反に関する責任および処罰の内容を周知徹底すること。

カ 情報セキュリティに関する内部監査を定期的を実施すること。

キ 従事者への研修の実施内容を本市へ報告すること。

ク 従事者の守秘義務遵守にかかる誓約書を業務実施前に本市へ提出すること。

③ その他情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施にあたっては、本市の定める「東大阪市情報セキュリティポリシー」その他情報の保護に関連する各種規程等については、罰則規定も含め十分に理解したうえで、本市職員と同様に遵守するとともに、個人情報の保護や業務上の機密の保持に留意すること。

④ 個人情報の取扱いについて

別紙 3「個人情報等情報資産取扱特記事項」に沿った個人情報保護にかかる手法を講じること。

(3) 関係法令等の遵守

受託者は、以下の法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。

- ① 労働基準法、労働安全衛生法ほか労働法関係
- ② 個人情報の保護に関する法律
- ③ 東大阪市情報セキュリティポリシー
- ④ 別紙 3「個人情報等情報資産取扱特記事項」
- ⑤ その他関係法令

11 委託業務履行の確認

本市は「9 委託業務の内容」に記載した各業務の履行状況を定期的に確認する。確認に際しては受託者からの報告に基づくものとする。なお、各業務の報告期日および成果品については次のとおりとし、様式は受託者が提案するものを基に協議を行い本市が決定する。

【報告を求める成果品および報告期日】

業務名	成果品（報告様式）	報告期日
運営管理および 補助業務	実施体制図	・ 委託開始時については令和 8 年 1 月 31 日
	従事者名簿（個人情報作業従事者名簿）	・ 従事者変更時は当該従事者業務開始前日までに従事者名簿のみ提出すること
	定例会議報告	会議開催月最終日
	研修報告	当該研修実施翌月定例会議時
	業務マニュアル FAQ	・ 委託開始時については令和 8 年 1 月 31 日 ・ 変更・更新がある場合は都度
窓口関連業務	日報	当該業務日終了後
	業務報告書（月報告）	当該業務翌月定例会議時
	業務報告書（年度報告）	当該年度の翌年度 4 月の最終日

※前日および最終日とは開庁日のことを指す。

※各種報告書について、報告期日までに契約が終了する場合は契約終了日までに提出すること。

※履行確認のために成果品として提出を求める「日報・業務報告書（月報告）」は「9-(2)-(25)各種集計業務」で提出を求める統計データ（日計及び月計）と区別して作成すること。

【成果品における記載必須事項および確認項目】

成果品（報告様式）	記載必須項目	確認事項
実施体制図	・ 管理責任者等氏名 ・ 指揮命令系統 ・ 業務別体制	
従事者名簿	・ 氏名（業務リーダー含む） ・ 担当業務 ・ 従事開始年月日	
定例会議報告	・ 会議開催日時 ・ 会議概要（決定事項、課題等）	会議での報告、課題等の内容にかかる理解の程度
研修報告	・ 研修実施日 ・ 研修参加者 ・ 研修内容	・ 研修参加者の把握 ・ 研修内容の妥当性（※「9-4 研修」を参照）
業務マニュアル FAQ	・ 変更・更新経緯 ・ 変更・更新内容	変更・更新の経緯や理由にかかる的確な把握の程度
日報	・ 処理日 ・ 各業務処理件数 （統計項目は本市が設定） ・ 発生トラブル内容および顛末	・ 件数の的確な把握 ・ 発生トラブルの把握と解決に向けた進捗の管理状況
業務報告書（月報告）	・ 各業務処理件数 ・ 検討事項	
業務報告書（年度報告）	・ 各業務処理件数 ・ 検討事項	

12 サービス水準

(1) 課題報告・改善策の検討

継続的な市民サービス水準の維持と向上を図るため、納期の達成状況や業務遂行における課題の報告と改善策について検討すること。検討した改善策は、本市の承認を得て実施すること。

(2) アンケートの実施

市民サービスレベルを確認するため、年に一回以上、市民向けのアンケートを実施しその結果を本市に報告すること。実施時期や期間等については本市と協議のうえ決定する。

アンケートは概ね下記の項目を基準に受託者が作成し、その内容については事前に本市へ確認を得るものとする。なお、実施結果を分析し、「窓口利用者アンケート実施報告書」としてとりまとめ、提出すること。

アンケートの回答は、「良い」「どちらかといえば良い」「普通」「どちらかといえば悪い」「悪い」の5段階評価とする。

《アンケート項目》

窓口表示のわかりやすさ、申込書等の書きやすさ、従事者の接遇（言葉遣い、態度、身だしなみなど）、説明のわかりやすさ、窓口（待合）の居心地・雰囲気の良いさ、待ち時間、総合満足度など

(3) 苦情・意見等への対応

受託者が提供するサービスに係る苦情が市民から寄せられた場合、あるいは意見、要望があった場合、受託者は、内容を精査のうえ、主体的に対応し解決に努めること。また、その顛末までを本市に口頭にて報告するとともに、本市の求めに応じて「苦情処理概要」を提出すること。

なお、必要な場合は、その都度本市職員と連携を図ること。

13 一括再委託の禁止

原則、受託者は、業務の全部を一括して、又は業務の主たる部分を第三者に委託してはならない。ただし、業務の主たる部分以外の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ、本市の了承を得なければならない。ただし、軽微な部分を委託するときはこの限りではない。また、受託者は本市に対して、業務の一部を委託した者の商号又は名称その他必要な事項の通知を提出しなければならない。

(1) 主たる部分

業務における総合的企画、業務遂行管理、手法決定および技術的判断等、当該業務の目的を達成するために必要不可欠で、基本的・中心的なものに位置付けられている業務。実務を担当している従事者も基本的・中心的なものに含まれる。

14 リスク分担

契約の締結にあたり、施設の管理運営上の事故・天災・物価上昇等の経済状況の変化など、事前に予測できない事態が発生し、管理運営の経費や収入が影響を受ける場合があるため、リスクに対する負担者を協議し、リスク分担表を作成すること。

15 協議体制

(1) 定例会議

本市および受託者は、月に1回、前月の業務についての報告や業務手順等の協議を行うために定例会議を開催するものとする。

なお、臨時に開催が必要な場合にはこの限りではない。

(2) 窓口対応等、即時回答が必要な疑義等が生じた時の協議体制

緊急性のあるものおよび特殊なもの、その他特別に本市が必要と認める事項が生じた場合において、管理責任者等と本市が協議を行う。

16 契約の解除

本仕様書に定める各業務の納期や規定が遵守されない、または市民サービスが著しく低下した場合には、本市から改善要求を実施する。本市からの改善要求に対しては、原因の分析や改善策を文書にて提出すること（改善策に要する費用については、受託者が負担すること。）。改善策が提示されないもしくは、改善される見込みがないと本市が判断した場合には、本市と受託者が協議のうえ、契約期間内であっても契約を解除することができることとする。

また、受託者は契約の解除により損害を受けた場合においても、本市に対して、その損害の賠償を請求できないものとする。

17 次期受託者への引き継ぎ

受託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、資料等を遅滞なく、本市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、受託者は、その損害を賠償するとともに、施設については、受託者の負担において原状に回復すること。

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、次期受託者が円滑に業務を行えるよう、業務マニュアル等を用いて十分な引継ぎを行うこと。その際、本市および次期受託者からの資料等の請求は、受託者の権利、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本市が認めた場合を除き、すべて応じること。

次期受託者から、業務引継ぎにかかる端末操作研修などの依頼があった場合は、受託者と次期受託者が協議を行い、合理的な範囲で計画を立案し、業務に支障をきたさないよう責任をもって対応すること。

18 その他

- ① 本仕様書に記載のない細部事項は、本市と受託者が協議のうえ決定する。
- ② 本仕様書に定めのない事項であっても、業務に関連するものについては、双方協議のうえ業務に支障をきたすことのないよう履行すること。
- ③ その他委託内容に疑義が生じたときは、本市と受託者が相談を行い決定する。