

伊勢市戸籍住民関係窓口業務等委託仕様書（案）

1 業務委託の名称

伊勢市戸籍住民関係窓口業務等委託

2 目的

戸籍住民課の窓口業務等を民間事業者に委託することにより、当該業務の安定した市民サービスを提供すること及び民間事業者の技術と創意工夫を活用することにより一層の快適な市民サービスを提供することを目的とする。

3 業務履行場所

三重県伊勢市岩渕1丁目7番29号

伊勢市役所戸籍住民課内における本市が指示するスペース

4 委託期間

令和9年1月1日から令和11年12月31日まで

ただし、契約締結日から令和8年12月31日までは、業務を履行するための準備及び引き継ぎ期間とし、同期間にかかる経費等は受託者の負担とする。

5 窓口業務の開庁日及び業務時間

(1) 窓口業務の開庁日

国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、土曜日及び日曜日並びに12月29日から翌年の1月3日までの日（年末年始の休日）を除く日とする。

(2) 業務時間

原則として以下のとおりとする。

月曜日 午前8時30分から午後7時まで

火曜日～金曜日 午前8時30分から午後5時15分まで

ただし、窓口については、上記時間を過ぎた場合でも、フロアに申請者等がいなくなるまでとし、当日が納期となっている他の業務についても、上記時間を過ぎても完了しなければ、すべての業務を処理するまでを業務時間とする。なお、この場合の経費は、本契約に含むものとする。また、窓口の開庁時間の変更等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 委託業務の内容

(1) 郵送請求業務（オンライン戸籍照会を含む）

統一した業務が可能なようにマニュアル等を作成し使用するなど、次の業務を効

率的に運用すること。

ア 証明書交付請求の受付業務

郵送及びオンライン戸籍照会で届いた申請書の受付を行うこと。

（「オンライン戸籍照会」とは、令和8年7月1日から実施予定の検察庁が行う「刑事訴訟法197条2項及び508条」に基づく照会のことで、これまで郵送請求していたものをメール送信に代えて行うもののこと。）

- (ア) 請求者が本人であるかどうか確認するための資料を提示し、もしくは提出させること。
- (イ) 請求者が、請求することができる者であるかどうか確認を行うこと。
- (ウ) 申請書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。
- (エ) 請求に関して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。
- (オ) 申請書類の不備や添付書類の不足または不適當な場合や、請求権限が確認できない場合などにおいては、その旨を請求者に伝え、適宜加筆、修正、追完などを求めること。
- (カ) 請求者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示し、もしくは提出させること。
- (キ) 申請書より、受付簿（エクセルファイル）を作成すること。
- (ク) 申請書の書類に不備、手数料の不足等を有する案件については、請求者へ電話照会及び説明を行い処理すること。

受付証明書

区分	証明書の種類
戸籍関係証明	全部・個人事項証明書、一部事項証明書、戸籍謄抄本、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、戸籍記載事項証明書、除籍記載事項証明書、改製原戸籍記載事項証明書、届書記載事項証明書（届書の写し）、戸籍届出受理（不受理）証明書、廃棄済証明書 等
附票関係証明	戸籍の附票の写し、戸籍の附票の除票の写し、廃棄済証明書 等
住民票関係証明	住民票の写し、住民票の除票の写し、住民票記載事項証明書 等
その他	身分証明書、独身証明書、印鑑登録証明書、婚姻要件具備証明書、不在住証明書、不在籍証明書、住居表示変更証明書 等

イ 証明書の発行業務

- (ア) 証明書の作成の担当者については、申請書を確認し、住民情報システム及び戸籍システムを使用し、必要な書類を作成する。端末の操作権限等は本市より付与する。
- (イ) 証明書によっては、台帳の確認、手書きによる処理など、付随する業務についてもあわせて行うこと。
- (ウ) 各総合支所に存在する原本を元に写しを作成する必要がある場合は、当該総

合支所への書類作成・送付依頼を行うこと。

(エ) 発行した証明書については、申請書とともに本市へ引き継ぎ、本市にて審査を行う。

(オ) 電話による請求者からの進捗状況に関する問い合わせや、発送済みの証明書の内容についての問い合わせに対しては説明や回答を行うこと。

ウ 証明書の交付業務

(ア) 本市の審査により、交付が可能となった証明書について、請求者が支払うべき手数料の徴収を行うこと。収納した交付手数料は、1日分を集計し、伊勢市指定金融機関に収納を行うこと。

(イ) 発送する証明書については、受付簿（エクセルファイル）に送付履歴を記録すること。

(ウ) 本市にて審査済みの証明書及び回答書等を封入し、発送すること。

(エ) 交付後、申請書は適切に管理し、1日の処理分をまとめた上で、本市へ引き渡すこと。内容について問い合わせ等があった場合は適切に対応すること。

(オ) つり銭を含む金銭の準備・保管は受託者で行うこと。

(2) 各証明書の集計に関する業務

郵送請求（一般・公用（オンライン戸籍照会分を含む））の集計（日報・月報・年報）をし、本市へ報告すること。

(3) 戸籍異動処理業務

ア 戸籍届書の受付業務

(ア) 本市戸籍住民課の異動受付窓口において、戸籍届書の形式的な受付業務を行うこと（休日・夜間・オンラインによる届出を含む）。

(イ) 法令に基づいて、届書等の記載内容や届出権限及び本人確認、添付書類の確認を行うこと。また、他市区町村に適宜電話照会を行い、記載内容を補足すること。

(ウ) 届書の記載事項に不備がある場合は質問や聞き取りを行い、説明の上で適宜加筆、修正等を求めること。

(エ) 本人確認資料、添付書類等申請に必要な書類に不備があるときまたは権限が確認できない等受付業務に支障をきたす場合については、その旨を届出者（来庁者）に伝え、適切に対応すること。

(オ) 受け付けた届書については、本市に引き継ぎ、本市にて審査を行う。

(カ) 審査後に、埋火葬許可証等の交付など各種手続きを行い、その後必要となる部署への案内を行うこと。

(キ) マイナンバーカード（個人番号カード）について必要に応じ手続きの案内を行うこと。

イ 戸籍届書の入力業務

(ア) 本市にて審査を行った届出・申請（支所及び他市町村から送付又は通知され

た戸籍届書を含む)に基づき、住民情報システムや戸籍システムを使用して届出情報の入力を行うこと。

- (イ) 入力作業中にエラーが発生した場合、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。既存データと書類等に矛盾が発生した場合、本市に矛盾点を報告し、判断を仰いだ後修正等を行うこと。
- (ウ) システムの入力確認画面または入力確認帳票により、入力内容の照合を行い誤りがある場合には修正すること。
- (エ) 入力データの最終確認については、本市にて行う。本市による照合において誤りが発見された場合には、速やかに修正すること。
- (オ) 戸籍届出と同時にその届出に係る証明書の請求があった場合、証明書の交付申請書の受付を行い、速やかに本市の証明書の交付担当に引き継ぐこと。

ウ 戸籍異動処理関連帳票作成業務

戸籍異動処理に関連する各種書類を作成し、送付すること。納品期限及び納品方法は、別途本市と協議のうえ決定すること。

- (ア) 戸籍届出書送達確認書
- (イ) 住民基本台帳法第9条第2項通知
- (ウ) 戸籍届書を受理した旨の通知
- (エ) 本人通知制度に基づく通知

エ 戸籍異動処理関連業務

戸籍異動処理等の関連業務を行うこと。

- (ア) 不受理申出処理
- (イ) 送達確認消し込み処理
- (ウ) 記載不要届書登録

オ 戸籍届書等発送業務

他市区町村へ送付する届書及び添付書類のコピー、仕分け、封入、発送を行うこと。

カ 戸籍届書の整理業務

毎月1回、届書にナンバリングを行い、リストへの頁数の記入等の業務を行う。

なお、戸籍法の一部改正により、変更が予定される業務については、協議のうえ決定することとする。

(4) 附票異動処理業務

ア 戸籍届書に基づく附票データの作成業務

戸籍届書の受理審査時に確認された情報及び他市区町村より送付された住民基本台帳法関連通知に基づき、入力項目を判断の上で戸籍情報システムに附票情報を入力すること。既存の附票データと届書や通知情報に矛盾が生じた場合、本市へ報告し指示を受けた後、修正等を行うこと。

イ 住民基本台帳法関係通知の作成業務

他市区町村からの住民基本台帳法関係通知につき、住民基本台帳法第 19 条第 2 項に基づく通知を作成し、送付すること。

(5) 住民異動処理業務

住所異動・変更、世帯変更等及び旧氏併記・通称名併記申請に伴う住民異動（変更）処理を行うこと。

ア 届書の受付業務

(ア) 本市戸籍住民課の異動受付窓口において、住所異動（郵送及びオンラインによる届出を含む）、世帯変更等及び旧氏併記・通称名併記申請等の形式的な受付業務（書かない窓口システムでの届書作成を含む）を行うこと。

(イ) 法令に基づいて、届書等の記載内容や届出権限及び本人確認、添付書類の確認を行うこと。

(ウ) 届書の記載事項に不備がある場合は、質問や聞き取りを行い、説明の上で適宜加筆、修正等を求めること。

(エ) 本人確認資料、委任状、添付書類等申請に必要な書類に不備があるときまたは権限が確認できない等受付業務に支障をきたす場合については、その旨を届出者（来庁者）に伝え、適切に対応すること。

(オ) 届書については、本市に引き継ぎ、本市にて審査を行う。

(カ) 審査後に、転出証明書等の交付など各種手続きを実施し、その後必要となる部署への案内を行うこと。

(キ) マイナンバーカード（個人番号カード）、マイナンバー通知カード及び在留カードの所持確認を行い、必要に応じ手続きの案内を行うこと。

(ク) 転入届の特例等住民基本台帳ネットワークシステムを使用する届出に関しては、本市に引き継ぐこと。

(ケ) オンラインによる届出等、マイナポータル申請管理を使用する届出等については、住民情報システムでの処理後、本市に引き継ぐこと。

(コ) 住民異動と同時にその異動に係る証明書の請求があった場合、証明書の交付申請書の受付を行い、速やかに本市の証明書の交付担当に引き継ぐこと。

イ 住民情報システムへの入力業務

(ア) 本市にて審査を行った届出・申請（支所から送付された届書を含む）に基づき、住民情報システムに届出情報の入力を行うこと。

(イ) 入力作業中にエラーが発生した場合、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。既存データと書類等に矛盾が発生した場合、本市に矛盾点を報告し、判断を仰いだ後修正等を行うこと。

(ウ) システムの入力確認画面または入力確認帳票により、入力内容の照合を行い、誤りがある場合には修正すること。

(エ) 入力データの最終確認については、本市にて行う。本市による照合において、誤りが発見された場合には、速やかに修正すること。

- ウ 住民異動処理関連業務
 - (ア) 住民異動に伴う関連手続き（医療・介護・学校関係等）に係る案内及び受付業務（窓口連携システムの操作含む）を行うこと。
 - (イ) 住所異動に伴う在留カード、特別永住者証明書の券面記載内容の修正及びICチップへの記録を行うこと。
 - (ウ) 入力後は届出者（来庁者）へ住民異動の完了報告を行い、事後の手続きに関する案内、申請書類の引き渡し等を適宜行うこと。
- (6) 人口動態調査関連業務
 - 戸籍異動により報告が必要となる人口動態調査表（データ）について、戸籍情報システムに必要情報を入力すること。
- (7) 関連情報等の入力業務
 - 不受理申出情報、その他戸籍に付記を要する情報について入力すること。入力する情報の最終確認は本市にて行う。
- (8) 照会・問い合わせ対応・案内事務
 - ア 異動受付窓口において、来庁者に対する案内や相談への対応を行うこと。証明書交付請求や異動届出等来庁者の目的を確認し、適切な誘導を行うこと。
 - イ 受託業務に関して、市民及び他市区町村、本市関連部署からの電話による問い合わせや相談への対応を行うこと。
 - ウ 関連部署等への案内
 - 戸籍住民課での手続き後に別途関連部署等への申請が必要な場合もあるため、来庁者からの問い合わせについて、適切な部署への案内等円滑に対応すること。
 - エ 今後の証明書取得について、コンビニ交付での証明書発行（発行にかかるコンビニ交付利用登録申請も含む）の説明や案内を行うこと。また、コンビニ交付に関する基本的な問い合わせを受けた場合にも、説明や案内を行うこと。
- (9) マイナンバーカード（個人番号カード）及び公的個人認証サービスに関する業務
 - ア 住民基本台帳ネットワークシステムを使用する申請受付等各種届出及び発行・交付業務については、本市へ引き継ぐこと。
 - イ 窓口で内容について問い合わせ等があった場合は適切に対応すること。
- (10) 窓口業務に付帯する業務について
 - ア 市民からの郵送による証明書交付請求、戸籍届出、住民記録届出等に関する電話照会への対応を行うこと。
 - イ 業務開始までに指定された端末等を準備し、業務終了後は後片付けを行うこと。
 - ウ 業務開始までに関連するカウンター周辺の整理整頓を行い、届書等の整理及び補充、その他掲示物等の整理を行うこと。
 - エ 本市が準備した届書や案内文書等を指定のサイズに切ること及び在庫管理並びにファイリングを適切に行うこと。
 - オ 本市が指示したスペースにおいて使用した機器、キャビネット等の管理責任を

負うこと。

(11) 法令改正、制度改正、組織改編及び業務のデジタル化等に伴う仕様の変更等

ア 委託業務の内容において、法令改正、制度改正、組織改編等により取扱い方法又は仕様の変更が必要になった場合は、別途本市と協議のうえ取扱い方法又は仕様を変更することとし、原則、受託者の負担によりこれを処理するものとする。

イ デジタル技術の進展等により発生する業務システム等の導入または新たな運用により取扱い方法又は仕様の変更が必要になった場合は、別途本市と協議のうえ状況に応じ業務体制や契約内容の調整を行い、対応することとする。

(12) 窓口業務等処理参考件数

別紙 1 「委託業務処理件数表」のとおり。

7 納期

本業務を遂行する上で満たすべき納期を下記のとおり定める。各業務について納期管理が可能な体制を構築すること。なお、記載されていない納品期限に関しては、別途本市と受託者の協議のうえ決定する。

業務		納期
住民異動、世帯変更、旧氏併記・通称名併記申請	届書受付業務	即時
	交付業務（転出証明）	即時
	転入通知に基づく処理	即日
住居表示付番申請	申請受付業務	即時
郵送請求業務	速達	即日
	私用（個人）	午後 3 時までの到着分…即日 午後 3 時以降到着分…翌開庁日午前中
	私用（業者）	翌開庁日中
	公用	3 開庁日中 ※大量の公用申請等についてはその都度本市と協議の上決定。
戸籍異動	入力業務	窓口受理分 午後 3 時までの受理分…即日 午後 3 時以降受理分…翌開庁日午前中 （死亡届、死産届、出生届については、即日） 送付分 午後 3 時までの到着分…即日 午後 3 時以降到着分…翌開庁日午前中 閉庁時受付分・到着分…翌開庁日中
		届書の発送業務

	届書の整理業務	前月処理分を毎月 19 日の午前中 ※19 日が閉庁日の場合は翌開庁日の午前中。
	人口動態調査関連業務	前月処理分を毎月 15 日
	関連帳票作成業務	届書決裁の翌開庁日中 ※帳票毎に別途本市と協議の上決定。
附票異動処理業務	戸籍届書に基づく処理	戸籍異動に同じ
	通知に基づく処理	到着後 3 開庁日中

8 事前準備

- (1) 業務開始後に混乱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研修、本市業務の詳細を把握し、業務の安定的な移行を実現すること。事前準備に要する費用についても、受託者の負担とする。
- (2) 受託者と本市の間の業務の引渡し方法や業務の切り分け方法について、法律に基づいて十分に検討すること。

9 手順書やマニュアル作成

- (1) 本市との役割分担など業務内容をより明確にするため、本仕様書及び本市が提供する業務関連資料等に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、業務に必要な委託業務手順書やマニュアル等を準備し、業務開始 1 カ月前には本市に提出すること。
- (2) 委託業務手順書やマニュアル等に変更が生じた場合は、変更後に本市に提出すること。

10 従事者研修

- (1) 本業務を遂行し、戸籍住民課における業務を効率的に運営するため、研修計画及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、新たな業務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こと。
- (3) 受託者は、住民基本台帳法・戸籍法・番号法に関する条例等、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を、従事者に習得させること。受託者が有するノウハウにより研修を実施し、業務に混乱をきたさ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。

11 業務体制

- (1) 本業務を遂行するための適切な能力を有した従事者を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な配置を行うこと。特に、各年度の3月後半及び4月前半の全開庁日、毎月の月曜日及び3日間以上の連休後の翌開庁日など窓口が混雑する場合の繁忙対策を講じること。配置人員設定にあたっては、複数業務に対応できるよう横断的な部署の配置転換を実施し、確実かつ円滑な運営が可能な体制を構築すること。
- (2) 受託者は、確実な業務執行体制を構築するために受託業務に関して十分な知識を有する管理責任者（以下、「責任者」）を配置し、本市戸籍住民課内に常駐させること。また、責任者が不在の場合に備え、あらかじめその業務を代理で行うもの（以下、「副責任者」）を指名しておくこと。
- (3) 受託者は、責任者及び副責任者の氏名、所属、肩書き、連絡先等について、事前に本市に届け出ること。
- (4) 責任者は、他の従事者よりも関連法令や業務知識、情報端末の操作等に関する知識や経験を豊富に有しており、本市との相談・協議する上で適切な人員とすること。
- (5) 責任者（責任者不在の場合は副責任者）の責務は以下のとおりとする。
- ア 本市との連絡調整、業務報告等の提出・報告
 - イ 情報セキュリティに関するリスク管理
 - ウ 業務量に応じた配置、全体進捗管理
 - エ 業務従事者に対する作業指揮、監督、指導
 - オ 窓口や電話等での事故やクレーム等の処理・報告
- (6) 受託者は、業務を第三者へ委託してはならない。
- (7) 事前に準備した手順書やマニュアルに定めた内容や基本的な業務に関する本市への質問は原則的に認めない。また、事前に準備した手順書やマニュアルに定めた以外の特異な事例が発生し、緊急に判断が必要な場合には、必ず責任者を介して本市と協議すること。
- (8) 窓口や電話にてトラブルや苦情が発生した場合は、受託者が責任を持って対応すること。対応した内容や解決策、今後の対応案については、業務日報に記載し、本市に報告すること。また、内容に応じ即時の対応が必要な場合には、適宜本市へ引き継ぐこと。
- (9) 継続的な市民サービスレベル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。検討した改善策については、本市の承認を得て実施すること。
- (10) 委託期間終了時には、後任受託者に対して、業務の引き継ぎに必要な期間を設けて適切な引き継ぎを行うとともに、事前研修に協力することとし、本市が求めた場合に

も、必要に応じ同様に協力すること。また、委託期間に取り扱った個人情報に関する秘密保持に万全を期すること。

12 業務従事者

- (1) 業務従事者は、個人情報に関する秘密保持等の義務を誓約したものとする。
- (2) 業務従事者は、市民に対して親切で丁寧な接遇を行うこと。
- (3) 業務従事者は、業務に係る住民基本台帳法、戸籍法等の関連法令について十分理解し実務に精通していること。また、契約期間当初から迅速かつ正確に遂行できること。
- (4) 業務従事者は、業務の遂行場所が公的機関であることを考慮し、身だしなみ等を整えたとともに、業務時間中は、統一された名札を受託者にて作成し着用すること。
- (5) 受託者は、業務従事者の氏名及び住民登録地（市町村名）を事前に本市に届け出ること。
- (6) 本市は業務従事者が以下のいずれかに該当すると認められる場合は、受託者に対し当該業務従事者の交代を求めることができる。
 - ア 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又は行為があったと認められる場合
 - イ 業務遂行にあたり、十分な知識・技能を有していない場合
 - ウ 上記のほか、本市又は来庁者に対し、甚だしく不穏当な言動又は行為があったと認められる場合
- (7) 業務従事者の募集にあたっては、自治体窓口経験者の採用に努めること。また、可能な限り市内雇用に努めること。

13 業務報告

受託者は、次の報告書を作成し、指定の期日までに本市へ提出すること。

（報告フォームや報告項目については、協議のうえ決定する。）

- (1) 日報 業務履行の日の翌営業日までに提出
ただし、毎年度3月末の日報については、当日中に提出
- (2) 月報 業務履行月の翌月10日までに提出
ただし、毎年度3月分の月報については、当月末までに提出
- (3) 年報 各年度の末日までに提出
ただし、令和11年度については、委託期間終了月の末日までに提出
また、トラブル報告書・業務改善報告書等については、随時提出すること。

14 本市が提供する設備

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必要となる機器・機材等は本市の了承を得た上で、受託者が準備すること。

- (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端末等については、委託期間中無償貸与する。また、業務スペースと設備の一部、什器等を無償貸与する。

一般的な事務用機器や受託者の管理業務用で必要となる機器、機材、文具類、一般消耗品等及びつり銭保管用金庫は、本市からは提供しないものとする。

設備の数や配置については、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、設備等は本市職員も使用する場合があります。

無償貸与する窓口の主な端末・設備等

窓口用端末	11 台	電話機	4 台
プリンター	4 台	ボイスコール（発券機）	共用
コピー機	共用	机	6 台
椅子（カウンター設置分も含む）	14 脚		

(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ち出しは禁止する。
- 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に受託者により適正な管理を行うこと。
- ウ 受託者の故意又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。

15 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。なお、想定されるリスクは、別紙2「リスク分担表」のとおりとし、リスク分担表に記載されたリスク以外の負担については、その都度、協議を行い決定する。

16 個人情報保護対策

個人情報保護体制を確立し、守秘義務の遵守と適切な管理体制を構築すること。なお、このことに関しては、別紙3「個人情報取扱特記事項」を遵守することに加え、「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」に基づく「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」を遵守すること。また、この個人情報保護対策の対象期間については、委託業務開始からだけでなく、契約締結後の事前準備期間についても対象とする。

17 障がい者差別の解消

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。）第 11 条の規定により主務大臣が定める指針に定めるもののほか、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する伊勢市職員対応要領（平成 28 年 2 月策定。以下「対応要領」という。）に準じて適切な対応を行うこと。また、適切な対応を行うに当たっては、対応要領等にて示されている障がい種別の特性について十分に留意すること。

※ 対応要領は、本市ホームページに掲載。

18 業務監査（内部）

本市は、必要に応じて業務が適正に行われているかを確認するために受託者に対し、内部監査を実施することができる。また、受託者はそのために必要な書類等を作成すること。

19 契約金額の支払い方法

受託者は、毎月の業務完了後、本市に対して業務完了の報告書を提出した上で、本市による履行状況の確認を受けた後、契約金額の 3 6 分の 1 の金額を請求するものとする。

20 協議体制

（1）定例会

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を開催するものとする。定例会は、責任者、副責任者及び管理部門職員、本市が出席する。受託者は、市からの要望、市民からの意見など課題についての対策と進捗状況や改善提案を「提案・改善進捗管理表」を用いて報告すること。

（2）臨時会

本市及び受託者は、定例会開催時期以外にも報告・協議すべき内容がある場合は臨時会を開催することができる。臨時会の出席者は、定例会に準じる。

（3）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

緊急性のあるもの及び特殊なもの、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、責任者又は副責任者と本市が協議を行う。

21 契約の解除

本仕様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、長期間にわたり改善されない場合には、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。

22 その他

- (1) 本市において窓口改善のために運用等を変更する場合は、協議に応じること。
- (2) 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上決める。
- (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。