

安芸高田市窓口支援業務委託仕様書

1 業務名

安芸高田市窓口支援業務委託

2 目的

民間事業者の専門知識やノウハウを活用し、業務の効率化と質の高い行政サービスの提供を図るため、業務の一部を委託する。

3 委託業務

- (1) 証明書受付窓口支援業務
- (2) 証明書発行業務
- (3) 証明書等交付窓口支援業務
- (4) 印鑑登録受付業務
- (5) 印鑑登録データ入力業務
- (6) 郵送請求受取業務
- (7) 郵送請求受付業務
- (8) 郵送請求発行業務
- (9) 郵送請求発送業務
- (10) フロアマネージャー業務
- (11) 公金取扱業務
- (12) 自動車臨時運行許可業務
- (13) その他付帯する業務

4 履行場所

広島県安芸高田市吉田町吉田 791 番地

安芸高田市役所内で安芸高田市（以下「本市」という。）が指定する場所

5 履行期間

2026年10月1日から2029年9月30日まで（3年）

6 予定業務量

別添の「各種証明書発行事務等取扱件数」を参考とすること。

7 業務日及び業務時間・休業日

(1) 業務日及び業務時間

月曜日～金曜日 午前9時～午後5時

ただし、始業準備及び窓口における一連の処理が時間外に及ぶものについては、業務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。この場合、時間

延長にかかる経費は委託料に含まれるものとする。

(2) 休業日

年末年始（12月29日から1月3日まで）

土日祝日

8 委託料の支払い

委託料の支払いは、毎月払いとし、月初めに受託者が市へ提出する前月分の業務月報等の確認検査合格後に受託者からの請求により支払うものとする。

9 委託対象業務

業務の遂行にあたっては、厚生労働省の指針である「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（告示37号）及び総務省が発信している「地方公共団体の窓口支援業務における適正な民間委託に関するガイドライン」、法務省の指針である「戸籍事務を民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について（第317号通知）及び「戸籍事務の民間委託に関するQ&A」に基づき実施するものとする。特に、告示37号等の指針を遵守するため、業務遂行をする上で必要となる基本的知識に関する本市への問い合わせは認めないものとする。

業務遂行に際しては、関係法令及びあらかじめ本市と協議した処理判断基準等に基づき処理するものとする。

(1) 業務内容

① 証明書受付窓口支援業務

委任状による請求、第三者請求（個人・法人・職務者による請求）は本市へ引き渡しをする。

(ア) 請求者又は申出者及び申請者（以下「請求者等」という。）が、法令上、請求又は申出及び申請（以下「請求等」という。）することができる者であるか形式的な確認を行うこと。

(イ) 請求書等への記載説明及び記入補助を行うとともに、記入された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行い、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。

(ウ) 請求等に際して必要な書類が添付されているかどうかの確認を行い、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完又は差替え等を求めること。

(エ) 請求等の任に当たっている者の本人確認については、本市の本人確認要綱に基づき適切に行うこと。

② 証明書発行業務

(ア) 申請内容及び申請事由に基づき、各種証明書を過不足なく作成すること。

※対象証明書は、別表1を参照

(イ) 対象証明書により業務システムではなくワード等による作成処理があった場合は、

併せて行うこと。

- (ウ) 住民基本台帳事務における支援措置等申出書（戸籍証明書発行時）、不現住調査対象者であることが予測される、もしくは、確認できた場合は、本市へ引き継ぐこと。
- (エ) 発行した証明書については、申請書と共に本市へ引継ぎ、本市にて審査を行うものとする。
- (オ) 本人通知制度に関する業務として、本人通知制度の事前登録者にかかる第三者等からの請求があった場合、付随する事務処理を行い、本市へ引き継ぐこと。

③証明書等交付窓口支援業務

- (ア) 本市の審査により、交付が可能となった証明書等を交付すること。
- (イ) 交付にあたっては、内容確認を行うとともに、交付窓口において、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。
- (ウ) 印鑑登録について、本市より登録を決定した際、印鑑証明書を交付する際に預かった印鑑を返却し、必要事項の説明を適宜行うこと。
- (エ) 印鑑登録における仮登録申請者については、再来庁時の手続きを過不足なく説明すること。
- (オ) 手数料を受領し、領収書を手渡す。
- (カ) 交付を終えた後、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。

[別表 1]

区分	対象証明書の種類
戸籍関係証明	戸籍全部（一部）事項証明書、戸籍証明書等、戸籍届出記載事項証明書、受理（不受理）証明書、届書の写し、廃棄済証明書等
戸籍の附票	戸籍の附票の写し（除附票の写し含む）等 ※発行にあたり加筆等調整が必要な平成改製原戸籍は除く
住民票関係証明	住民票の写し（除票の写し含む）、住民票記載事項証明書 等
行政証明	身分証明書、独身証明書、不在籍証明書、不在住証明書、婚姻要件具備証明書、等
その他	印鑑登録証明書、自動車臨時運行許可証等

※改正等により新たに生成される証明書類は除く

④印鑑登録受付業務

- (ア) 本市の条例及び規則に基づく本人確認、及び申請書の記載内容、印影の確認等を行うこと。
- (イ) 印鑑登録及び廃止において申請書記載内容の不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。

(ウ) 本市が行う住民異動に伴う印鑑登録を希望する申請者に対して、引継ぎ受付を行うこと。引継ぎ方法は本市と協議の上、決定するものとする。

⑤印鑑登録データ入力業務

(ア) 申請内容に基づき印鑑登録証又は印鑑登録照会書兼回答書を作成すること。

(イ) 登録又は廃止情報を入力した後、申請に伴う書類一式及び確認票を本市へ引き渡し、登録証の審査を受けること。

(ウ) 個人番号カードへの印鑑登録証の搭載については、本市で受付を行った申請書に基づき登録処理を行うこと。

⑥郵送請求受取業務

郵送請求に関わる郵便物を総務課より受け取る。

⑦郵送請求受付業務

委任状による請求、第三者請求（個人・法人。職務者による請求）は本市へ引き渡しをする。

(ア) 申請書および疎明資料確認の上で法令に基づいた請求権限の確認及び本人確認を行うこと。

(イ) 申請に必要な書類の不足、不備等、照会を要する案件については、申請者へ電話照会及び説明の上で適宜処理すること。照会にかかる役割分担及び照会基準については、あらかじめ本市と協議を行うこと。

⑧郵送請求発行業務

(ア) 申請内容又は申請事由に基づき決定したもの及び本市側より交付決定したものは、各種証明書を過不足なく作成すること。

(イ) 作成した証明書については、申請書と共に本市へ引継ぎ、本市にて審査を行う。

(ウ) 本人通知制度の事前登録者に係る第三者等からの請求があった場合、付随する事務処理を行い、本市へ引き継ぐこと。

⑨郵送請求発送業務

(ア) 本市の審査により、交付が可能となった証明書類、回答書類を封入・封緘すること。定時まで総務課（郵便箱）に持参する。なお、土・祝日の前日、総務課への持参が間に合わなかったものについては郵便局へ持参する。

(イ) 申請者からの進捗状況確認、問い合わせ及び発送後の証明書の問い合わせについて、適宜説明を行うこと。

⑩フロアマネージャー業務

本市市民課前カウンターにおいて、来庁者に対し目的地となる各窓口への誘導を行うと共に、市民課において、円滑な処理を行うため、各種申請書の記載支援等を行

うものとする。

- (ア) 市民課業務全般に関する問い合わせ対応及び各窓口への案内・誘導
- (イ) 来庁者からの詳細・複雑な内容の質問に係る職員への円滑な引継ぎ
- (ウ) 各種申請書等の記入内容等の説明及び記入補助

⑪公金取扱業務

- (ア) 公金取扱については、本市と調整し、収納事務受託者としての指定を受けること。
- (イ) 市民課内（一部税務課内）における手数料納付業務を行うこと。
- (ウ) 郵送及び窓口の手数料について、1日単位で集計を行い、業務終了後に本市に報告・確認を行うこと。
- (エ) 業務終了後、納付書類を作成し、指定金融機関に納付を行うこと。
- (オ) 収納事務受託者として手数料及び金員類の適切な管理を行うこと。
- (カ) 業務で必要な釣銭の準備及び管理を行うこと。
- (キ) 本市指定の委託収納計算書で、月1回及び年に1回本市に報告を行うこと。

⑫自動車臨時運行許可業務

- (ア) 臨時運行許可申請書の受付及び必要書類の確認を行うこと。
- (イ) 臨時運行許可証の作成を行い、審査を受けること。
- (ウ) 臨時運行許可番号標の貸出し及び臨時運行許可証の交付並びに必要な事項の説明を行い、手数料の徴収及び収納を行うこと。
- (エ) 返却された臨時運行許可番号標と臨時運行許可証を受け取り、その確認を行うこと。
- (オ) 貸出期間満了となった未返却の申請者を市に報告すること。

⑬その他付帯する業務

上記①から⑫の業務に付帯し、次の業務を行うものとする。

- (ア) 窓口での手続きに際し、別途関連部署等への申請が必要な場合、又は庁舎敷地内において、来庁者等から当該窓口支援業務及びその取扱範囲以外の問い合わせがあった場合、適切な部署への案内等を円滑に行うこと。
- (イ) 住民異動届の記入補助、人口移動統計調査乙調査票の記入補助、異動情報の入力などを行うこと。
- (ウ) パスポートの申請があった場合、記入補助、必要書類の確認、住民票の打ち出しなどの事務を行うこと。パスポートの受け取りの際には、引換書の確認を行うこと。
- (エ) マイナンバーカードを利用した“らくらく窓口証明書交付サービス”による住民票や印鑑証明書等の発行手続き支援を行うこと。
- (オ) カウンター周辺の整理整頓を行うこと。
- (カ) 玄関の施錠及び開錠を行うこと。
- (キ) 玄関の施錠及び開錠の際、車椅子を指定の場所に移動させること。
- (ク) 業務履行期間内で、来庁者への窓口支援業務に関する満足度を把握する調査を实

施し、受託後の効果を定期的に検証し、その結果を本市へ報告すること。調査の内容及び時期については、本市との協議により決定する。

10 受託者の責務

業務の遂行にあたり、本市と緊密に連絡をとりながら、良質なサービスを継続して提供していくべきことを十分に認識し、次の事項に留意して受託業務を円滑に処理するよう、万全を期すること。

(1) 従事者

①従事者

- (ア) 受託者は、常に本業務を円滑に遂行できる人数の従事者を配置すること。
- (イ) 受託者は、受託業務を適正に処理するため、住民基本台帳法等の法令の主旨及び重要性を十分に理解し、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するとともに、業務量の変動に応じた適正な配置を行い、効率的な運営が可能な体制構築に努めること。
- (ウ) 業務遂行にあたり、適切な服装の着用と身だしなみに努めること。また、業務従事中は、名札を着用すること。

②業務責任者

受託者は、従事者の指揮監督及び本市との連絡等を行うため、業務責任者1名を常駐させること。また、変更がある場合には事前に通知すること。

(ア) 基本要件

- ・窓口支援業務の経験が豊富で、市民との対応業務を行うためのコミュニケーション能力を有していること。
- ・従事者の管理監督を行うとともに適正な処理を指導でき、円滑な業務運営を図ることができること。

(イ) 業務責任者の職務

- ・本市との連絡調整
- ・業務計画や状況に応じた従事者の人員配置
- ・従事者に対する作業指揮及び監督
- ・従事者に対する指導及び教育

(ウ) 業務副責任者（業務責任者の代理）

- ・業務責任者が不在の場合は、業務責任者と同等の能力を有する業務副責任者が、その職務を代理すること。

③業務従事者の研修

- (ア) 受託者は従事者に対し、関係法令等の専門的知識、接遇、端末操作、個人情報保護その他業務に必要な研修を受託者の責任において実施し、業務の円滑な遂行を実現すること。その研修の方法及び内容については本市と事前に協議を行うこと。

(イ) 研修に要する一切の費用は、受託者の負担とする。

(2) 各種報告書の作成及び提出

受託者は、適正な業務遂行のため、別表 2 に掲げる報告書等を作成し、提出すること。なお、提出された資料等について的一切の権利は市に帰属するものとする。また、市から提出資料等の内容に不備の指摘があった場合、受託者は直ちに修正等の対応をすること。

①業務手順書の作成

受託者は、従事者が自立的、安定的に業務ができるよう、また、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、業務内訳、その他市が提供する業務関連資料に基づき、本業務の詳細な内容を把握し、業務に必要な業務手順書等を作成し、市へ提出すること。

②想定質問集 (FAQ)

受託者は、本業務を円滑に行うため、利用者から寄せられるよくある質問、また、質問に対する回答集を市と受託者で協議の上、作成すること。また、問い合わせが多い事項については、随時 FAQ に追加し更新すること。

(別表 2) 提出する報告書等の周期と成果物、期限

周期	成果物	期限
業務開始前	業務着手届	契約締結後 14 日以内
	業務計画書	契約締結後 14 日以内
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人員配置等実施体制 ・ 業務分担、休憩等の交代等の労務管理方法 ・ 休暇等欠員時の補充体制 	変更する場合は、変更日の 10 日前
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務責任者、業務副責任者、従業員名簿 (生年月日を除く) 	業務開始 10 日前
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務引継スケジュール書 (引継ぎが必要な 場合のみ) 	契約締結後 14 日以内
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務履行開始までの研修計画及び実施状況 	研修計画は契約締結後 1 か 月以内、実施状況は実施月 の翌月 10 日
	業務手順書	業務開始 10 日前
日次	業務日報 <ul style="list-style-type: none"> ・ 1 日の処理件数、処理内容、手数料など業務実績 ・ 業務実施にかかる課題並びに特に報告すべき事 項等 	業務履行日の翌日 ※翌日が閉庁日の場合は 翌業務履行日
月次	業務完了報告書	翌月 1 週間以内
	業務月報 <ul style="list-style-type: none"> ・ 当月の業務実績報告 ・ 当月の業務実施にかかる課題とその改善策 ・ 前月までの課題事項に対する対応状況及び改善 実績等 	翌月 1 週間以内
年次	年間報告書 <ul style="list-style-type: none"> ・ 年間業務実績 ・ 運営上の課題 ・ 年間業務改善状況 ・ 次年度の業務実施計画書 (業務実施体制、研修計 画等) ・ 満足度調査 (仮称) 調査結果報告書 	翌年度 4 月 10 日 ※契約最終年度は契約終 了日
契約終了時	業務委託完了報告書	契約終了日
	業務引継書	契約終了日
随時	報告会議事録	報告会開催後 1 週間以内
	研修実施報告書	研修実施後 1 週間以内
	民間ノウハウを活用した行政サービス提案書	報告会開催の 5 日前
	想定質問集 (FAQ)	1 か月に 1 回以上
トラブル等 発生時	業務報告書 (1) トラブル等発生した経緯及び状況の報告 (2) 対応及び改善策等の報告	(1) 発生した当日 (2) 発生日から 1 週間以内

(3) 報告会の開催

- ①受託者は、受託業務実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、毎月及び臨時に本市を交えた報告会を開催することとする。
- ②定例報告会は毎月1回することとし、日程は本市と協議して決定する。
- ③受託者は、臨時に報告会を開催することができる。この場合、受託者は日程について事前に本市と協議すること。
- ④本市は受託者に対し臨時に報告会を開催するよう要求し、受託者は、これに応じて調整することとする。
- ⑤本市は、業務の実施にあたり改善すべき事案が発生した場合には、その内容を定期又は臨時の報告会において受託者に報告する。受託者は報告書の内容を精査し、その改善内容を計画書又は報告書として作成し、本市に提出すること。

(4) トラブルの対応について

- ①本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、責任をもって対処するとともに遅滞なく本市へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜本市へ引き継ぐこと。
- ②苦情等については、遅滞なく本市に報告するとともに、適切かつ迅速な処理に努めること。
- ③災害発生時には、受託者は市と協力して来庁者の避難・誘導等を行うこと。

(5) 損害賠償等

- ①受託者は、委託業務に対して、市及び第三者に及ぼした損害を含み、従事者の責に帰すべき事由により発生した損害については、受託者がその損害額を負担すること。
- ②損害に伴い、市又は第三者の名誉信頼を損なうに至った場合は、受託者はその回復に努めなければならない。

(6) 引継ぎ

①現行の事業者からの引継ぎ

市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び本業務を新たに実施することとなった事業者（以下、「次期受託者」という。）に対して、必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

②本業務終了の際に事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

(ア) 本業務終了に伴い受託者が変更となる場合は、受託者は次期業務の開始の日までに業務引継書により、次期受託者に引継ぎを行うこと。なお、市が引継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こととする。

(イ) 市及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市が認めた場合を除き、全て応じるものとする。

(ウ) 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。

③業務引継ぎにかかる費用

業務開始までの期間（準備、引継ぎ期間）に係る一切の費用は、受託者の負担とする。

11 本事業に求められるサービス水準

- (1) 窓口支援業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供するため、本事業に求める履行水準を次のとおりとし、受託者は履行水準を満たすよう最大限の努力を払うこと。

①定量的項目

指標	履行レベル	測定周期
処理誤り率※1	20%未満	毎月測定
個人情報の漏洩・紛失件数	0件	随時測定
現金事故※2	0件	随時測定
市民満足度	80%以上※3	年測定
民間ノウハウを活用した行政サービス提案件数	2回/年	年測定

※1……受託者が作成した証明書等について、市の審査により誤作成を指摘され差し戻された割合をいう。（算定式） 処理誤り率＝誤作成件数÷発行件数×100

※2……現金事故とは手数料の徴収ミス

※3……利用者アンケートの満足度調査各項目の総回答数に占める肯定的回答の割合

②定性的項目

	項目	履行水準（チェック項目）
1	適切な人員体制	・事業実施に必要な人員・体制が確保されているか。
2	責任体制の確立	・受託者による現場の管理監督体制が確保されているか。
3	人材育成	・各従事者の習熟度を把握し、業務の実施に必要な教育や情報提供が行われているか。
4	安全管理体制	・事故の未然防止の取組が行われているか。 ・事故発生時の対応マニュアル、緊急連絡体制が整備され、その内容な組織的な取組となっているか。
5	個人情報保護、情報セキュリティ、法令遵守体制	・守秘義務、個人情報保護、情報セキュリティ、法令遵守に対する対応が行われているか。
6	市民サービス	・親切かつ迅速な対応が行われているか。 ・公平なサービス提供及び対応が行われているか。 ・身だしなみや言葉遣いが適切であるか。
7	業務の実施状況	・受託者の責任において、法や基準等に従い、適正かつ適切な業務の処理が遅滞なく行われているか。 ・受託者と市の役割分担を理解し、適切な業務運営等が行われているか。

8	創意工夫	・業務に関する受託者による創意工夫が行われているか。
---	------	----------------------------

(2) 履行状況の確認の実施

市は、受託者に対し、業務の途中で履行した内容について報告を求め、本仕様書に示す履行水準の達成状況を定量的、定性的に確認するものとする。

①定期確認

受託者は、各項目の履行状況について、「自己点検シート」を作成し、市に提出する。市は提出された「自己点検シート」に基づき、実施の確認を行い、業務実施状況及び履行水準について評価を行う。

②満たすべき履行水準に達しない場合の勧告等

上記で定められた水準に達しない場合、市は受託者に対し原因の分析、課題の抽出、改善策の提案・実施等必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。受託者は、市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費用は受託者の負担とする。

12 個人情報の取扱い

(1) 守秘義務

- ①本業務に関して本市より知り得たあらゆる情報は、これを第三者に開示又は漏洩しないこと。契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。
- ②本市が提供するデータ・資料については適正に管理し、本業務以外での目的で利用、複製、複写及び第三者への提供はしないこと。

(2) 個人情報保護対策

- ①個人情報の取扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法律等関係法令の規定を遵守し、最大限の注意を払うこと。
- ②受託者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱については、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

13 関係書類の管理と成果物の帰属

- (1) 受託者は、業務を遂行するために市が提供する届書、申請書、通知書、端末操作手順書等（以下、「関係書類」という。）の管理に万全を期すこと。
- (2) 受託者は、市の指示又は許可を得ないで、関係書類の複写、複製及び外部への持ち出しをしないこと。
- (3) 受託者は、業務の完了等により使用する必要がなくなった関係書類は速やかに市に返還すること。
- (4) 業務の実施により作成された成果物（出力された帳票、受託者及び業務従事者が履行期間中に作成し、又は取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て市に帰属する。

14 設備等

(1) 本市が貸与するもの

- ①業務に必要な機械・設備等は本市が有償貸与するものとし、年度ごとに契約を締結するものとする。

【本市が有償貸与する主な機械・設備等】

機械・設備の内訳	数量	使用料（年額）
住民基本台帳・戸籍システム端末機器	4	77,000 円
住民基本台帳・戸籍専用プリンター	2	50,600 円
印鑑登録用スキャナー	1	11,000 円
手数料収納用レジスター	1	33,000 円
合計	8	171,600 円

- ②住民記録システム等の業務システムは、本市が無償貸与するものとし、受託者はこれを用いて業務を行うものとする。

- ③システム及び端末機の使用にあたっては、次のことを遵守すること。

(ア) 各システム端末機の使用にあたっては、従事者 1 人につき 1 つのユーザー ID を付与することとする。受託者は、契約期間中にシステムを使用する従事者を書面にて報告することとし、付与された ID は受託者が管理するものとする。

(イ) 住民記録システムで操作できるのは照会及び必要な資料等の出力とし、データの更新は行わないこと。

(2) 本市が負担する経費

本業務の遂行に必要とする備品類（パソコン、受付カウンター等）及びこれらに必要な消耗品類（貸与するプリンター等の消耗品を含む。）、申請書等の印刷物、電気料等。なお、受託者は常にその節減に努めなければならない。

(3) 受託者が負担するもの

- ①業務従事者の着用する名札
②受託者と業務従事者との連絡（電話等）に係る通信費
③管理用事務機器等

※管理用の事務機器等の持ち込みにあたっては、利用目的を明確にした上で、事前に本市と協議、了解を得ること。また、適正に利用されているかの確認を定期的に行い、必要に応じ本市が利用状況を確認できることとする。

- ④研修等に必要経費
⑤その他業務に必要なもの

15 その他

- (1) 受託者は、業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対し法律で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、正確かつ良好な労働条件確保に努めること。
- (2) 業務委託期間中、履行時間等に変更が生じる場合は、市の要請に基づき受託者は別途協議に応じるものとする。
- (3) この仕様に定めのない事項又はこの仕様に疑義が生じた事項については、必要に応じ市及び受託者が協議してこれを定めるものとする。なお、ここに記載されていない事項であっても、業務に付随して当然必要と認められるものについては、受託者の負担によりこれを処理するものとする。

16 緊急時の対応

- (1) 受託者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、市と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。
- (2) 緊急を要する場合は、受託者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく市へ報告するなど、必要な措置を講じること。

17 仕様の変更等

- (1) 法改正等による仕様変更
法改正、制度改正等により、本業務委託仕様書の内容に変更が生じる場合は、市と協議の上、仕様の変更を行うこととする。
- (2) システム変更
本業務に使用するシステムに変更があった場合、受託者は、操作研修の実施等を行うとともに、市と協議の上、業務手順書の変更を行うこととする。

18 再委託

受託者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、市に事前に書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

19 契約の解除等

- (1) 仕様書に定める各業務の業務完了期限や規定が遵守されない、又は市民サービスが著しく低下した場合は、本市から改善を要求することができる。
受託者は、本市からの改善要求に対して、原因の分析や改善策を文書にて提出するとともに改善に努めなければならない。なお、改善策に要する費用については、受託者が負担する。
- (2) 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は、市と受託者が協議の上、契約期間内であっても契約を解除することができる。
- (3) 受託者は、前各号の事由による契約の解除により損害を受けた場合において、市に対してその損害を賠償請求できないものとする。