

# 芝支所証明発行等業務委託仕様書

## 1 目的

芝支所の窓口業務等を民間事業者に委託することにより、当該事務の安定した市民サービスを提供すること及び、民間事業者の有するノウハウ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。

## 2 委託業務名

芝支所証明発行等業務委託

## 3 履行期間

令和8年10月1日から令和11年9月30日まで

なお、勤務を要しない日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始の休日（12月29日から1月3日まで）とする。

ただし、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約であるため、この契約に係る予算の減額又は削除があった場合は、契約日からこの期間の中途において当該契約を変更又は解除することがある。なお、引継ぎ期間にかかる経費等については、受注者の負担とする。

## 4 業務実施場所

芝支所 川口市大字芝6247番地

## 5 履行時間

月曜日から金曜日まで 午前9時00分から午後4時30分まで

※業務履行時間の前後における開庁に当たっての準備事務及び窓口終了後の事務（端末機の準備・終了、金銭の集計、報告書作成、届出書類の整理、連絡調整等）についても業務範囲に含むものとし、一連の処理が履行時間外に及ぶものについては、履行時間にかかわらず、処理が完了するまでの間は、引き続き業務を行うこと。この場合の時間延長に係る費用についても、当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれるものとする。

## 6 委託業務の基本的な考え方

- (1) 民間の専門性や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注者が有する専門性やノウハウを最大限に活用し、業務の目的を実現する。
- (2) 質の向上と安定した業務運営  
市民へ提供する委託業務は、サービスの質の向上が求められる。  
また、明確かつ客観的なサービス水準の指標を設定したチェック体制を確立し、業務全体の安定したサービスの質を確保する。
- (3) スムーズかつ安定的な業務の移行  
業務の混乱を招かないよう、委託業務開始までの間に従事者確保や体制構築をはじめとした業務設計および人員教育等を行い、委託業務のスムーズかつ安定的な移行の実現を図る。
- (4) 柔軟性を備えた効率的な運用体制の確立  
窓口では、時期に応じて繁忙期や閑散期があることから、その状況の変化に合わせた人員の配置を行うため、柔軟性を備えた効率的な運用体制の確立に努める。
- (5) 市民満足度の向上  
市民からの信頼を得られるよう、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、発注者と円滑な連携を図り、市民満足度の向上に努める。
- (6) 個人情報保護の徹底  
本業務の実施にあたって、発注者と同水準の義務を果たすため、「個人情報の保護に

関する法律」、「個人情報取扱特記事項」（添付）、「川口市情報セキュリティポリシー」（添付）を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理に万全の体制を整備すること。なお、その職を退いた後も同様とする。

また、受注者は、発注者と「秘密保持契約書」を取り交わすものとする。

## 7 準備業務

### (1) 業務実施設計・マニュアル作成

本仕様書、発注者が提供する資料等に基づき本業務の詳細な内容を把握し、本業務に必要な業務実施設計を適切に行うとともに、独自にマニュアル等を作成する場合は、発注者に提出すること。

### (2) 業務実施体制の構築と従事者配置

本業務を遂行するために、適切な体制の構築および従事者の配置を行うこと。

### (3) 業務従事者教育

本業務の遂行に必要な知識および能力を習得させるため、研修計画および研修資料を作成のうえ、従事者教育を実施すること。また、研修計画を発注者に提出すること。

なお、本市固有の業務システムの端末操作、窓口での取り扱いなどについては、関係法令など基本的な知識に関する研修を事前に実施するものとする。

### (4) 業務の導入管理・試行運用

本業務を円滑に開始・運営するため、業務開始前に試行運用・教育訓練を行う。

また、受注者は現場責任者及び現場副責任者を指定するものとし、その者の名前及び連絡先等が分かる書類を作成のうえ、発注者に事前に提出するものとする。

## 8 委託業務の内容

以下に掲げる業務を行う。窓口は2席を維持し、混雑状況に応じて柔軟に対応すること。

なお、書かない窓口システム（DX S a a S）を用いて申請書を出力できるものは、可能な限り当該システムから申請書を出力するとともに、来庁者に印字内容の確認と署名を求めること。

### (1) 窓口業務

下記「④対象となる証明書」の請求・申請があったときは、次のとおり受付を行う。

#### ① 受付

ア 請求者または申出者もしくは申請者（以下、「請求者等」という。）が法令上、請求または申出もしくは申請（以下、「請求等」という。）することができるかどうか、形式的な確認を行うこと。

イ 請求書または申出書もしくは申請書（以下、「請求書等」という。）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。内容が不十分なときは、適宜、加筆修正を請求者等に求めること。

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うこと。

エ 請求等の任に当たっている者が本人であるか確認するための資料を提示または提出させること。

また、本人であるか確認するための判断材料を収集すること。

オ 請求等の任に当たっている者が本人以外である場合、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または提出させること。

また、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判断材料を収集すること。

カ 書かない窓口システム（DX S a a S）を利用する際は、請求者等から内容を聞き取り、作成した請求書等に請求者等の署名をもらうこと。

#### ② 証明書の作成・交付

証明書を作成し、発注者に確認を行うこと。発注者の確認後、請求者等に交付するものとする。

#### ③ 手数料の徴収

ア 証明窓口における手数料を徴収すること。（キャッシュレス決済対応レジを利用）

イ 徴収した手数料を集計し、翌営業日の午前10時までに発注者に報告すること。

(徴収した手数料の合計額は、必ず請求書等から算出した合計額と一致していること。)

ウ 徴収した手数料に誤りがあった場合、現金の処理や請求者等への説明は、受注者が責任を持って行うこと。

④ 対象となる証明書

区 分	証 明 書	
戸籍に関すること	戸籍全部事項証明書・戸籍謄本	
	戸籍個人事項証明書・戸籍抄本	
	除籍全部事項証明書・除籍謄本	
	除籍個人事項証明書・除籍抄本	
	改製原戸籍謄本	
	改製原戸籍抄本	
	戸籍記載事項証明書・除籍記載事項証明書	
	戸籍一部事項証明書・除籍一部事項証明書	
	届書記載事項証明（証明書作成を除く）	
	受理証明書（普通）	
	受理証明書（上質）（受付のみ）	
	戸籍の附票の写し（全部・個人）	
	戸籍の除附票の写し（全部・個人）（システムから発行できるもののみ）	
	改製原戸籍の附票の写し（全部・個人）（システムから発行できるもののみ）	
	広域交付戸籍（除籍）全部事項証明書（他市へ電話照会が必要なものを除く）	
	広域交付改製原戸籍・除籍謄本（他市へ電話照会が必要なものを除く）	
戸籍（除籍）電子証明書提出用識別符号（帳票出力処理を除く）		
住民基本台帳に関すること	住民票の写し	
	住民票の除票の写し	
	改製原住民票の写し	
	住民票記載事項証明書	
	広域交付住民票の写し（帳票出力処理を除く）	
戸籍・住民基本台帳に関する その他証明書	不在籍証明書	
	不在住証明書	
	不在住・不在籍証明書	
	住所・本籍表示に関する変更証明書	
	身分証明書	
	独身証明書	
	婚姻証明書（戸籍法第41条に関する証明）	
	婚姻要件具備証明書（証明書作成を除く）	
	婚姻無届証明（証明書作成を除く）	
	出生届出済証明書（受付のみ）	
	出産育児一時金証明書（受付のみ）	
住居表示実施証明書（担当課へ確認が必要なものを除く）		
その他証明書（保存期間終了証明書等）		
印鑑登録証明	印鑑登録証明書	
税証明関係	市県民税	納税証明書
		課税証明書

		非課税証明書
	法人市民税	納税証明書
		事業届出済証明書
	軽自動車税納税証明書	
	固定資産税	納税証明書
		課税証明書
		評価証明書
全部事項証明書		
国民健康保険税 後期高齢者医療保険料 介護保険料	納付額確認書（証明書作成を除く）	
その他	犬の登録・狂犬病予防注射済票交付 臨時運行許可証発行・返却受付業務	

※対象となる業務は、法令等の改正により変更又は追加することがある。

※支援措置対象者の戸籍及び住民基本台帳に関する証明書は発注者が行う。

(2) 収納窓口業務

- ① 市税その他の収入金（以下、「市税等」という。）を収納する。
- ② 納税通知書、督促状、催告書、納付書、納入書又は納付券（以下、「納税通知書等」という。）の領収日付印欄に領収済印を押印する等、領収書を発行する。
- ③ 窓口及び税公金ステーションで収納した市税等の集計を行い、金融機関保管分の納税通知書等を添えて、発注者に報告すること。（収納した市税等の合計額は、必ず納税通知書等記載の金額から算出した合計額と一致していること。）  
なお、税公金ステーションのエラー対応については、発注者が行うものとする。
- ④ 収納した市税等に誤りがあった場合、現金等の処理や納税者等への説明は、受注者が責任を持って行うこと。
- ⑤ 領収済印並びに窓口用収納機及び税公金ステーション用のつり銭、領収書は、受注者の負担により用意すること。
- ⑥ 市税の口座振替の受付（ペイジーを利用したもの）
- ⑦ 対象となる市税等

区 分	収 納	
市税等	市 税	市民税（個人・法人）
		固定資産税・都市計画税
		軽自動車税
		市たばこ税
		入湯税
		事業所税
		国民健康保険税
	その他	保育所保育料
		保育所給食費
		住宅使用料
		川口市廃棄物（粗大ごみ）処理手数料納付券の売払代金
		市民手帳・地図等の売払代金
		後期高齢者医療保険料
		介護保険料
		母子父子寡婦福祉資金貸付金償還金の収納
		学校給食費
		市有財産貸付料及び土地使用料
		福祉資金償還金

		社会福祉施設入所者等負担金
		し尿収集運搬手数料
		土地区画整理事業清算金
		誤払金等の戻入
		わかゆり学園施設利用料
		交通災害共済（加入申込）会費

※対象となる業務は、法令等の改正により変更又は追加することがある。

※上記項目は一例であり、その他市の収入金全般を収入するものとする。

### (3) フロア案内業務

芝支所の業務を理解し、円滑に窓口の運営ができること。

- ① 来所者への声かけ（受付・案内等の相談）
- ② 来所者に対する申請書等の記載補助
- ③ 申請に必要な書類の確認
- ④ 発券機の案内や受付窓口への誘導、整理
- ⑤パンフレット・チラシ類の管理、整理
- ⑥ フロア環境の整備・整頓・美化
- ⑦ 税公金ステーションへの案内・誘導・使用方法の説明

※来庁者へ適宜声をかけ、来庁者が接客対応中の窓口に見つかることのないよう努めること。なお、来庁者からの質問については、発注者用意のマニュアルや川口市ホームページを参照し、解決に努めること。

### (4) 遺失物の回収

フロア内で遺失物があった際は、発見した日時・状況を確認のうえ速やかに回収し、発注者作成の遺失物記録書に記載のうえ、発注者が指定する職員に状況報告を実施したうえで引き継ぐ。また、所有者が引取りに来庁された場合、発注者が指定する職員に速やかに引き継ぐ。

## 9 前提条件

### (1) トラブル対応

受注者が行う業務に関連する窓口等における苦情・トラブルについての対応は、受注者側で解決に努めることを基本とする。職員間や現場責任者による協議を経て対応可否を判断し、可能な範囲で速やかに対応を実施すること。引き継ぎが必要なものは、現場責任者から発注者へ引き継ぐものとする。

### (2) 守秘義務および資料等の複製の禁止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。また、発注者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。

### (3) 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（以下、「従事者」という。）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注者が責任をもって、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、受注者が主体的にサービス品質の向上に努めること。

### (4) 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、発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

### (5) 業務従事者の服装等

従事者は業務を遂行するにあたり、市民からの信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみに努めるとともに、受注者の負担で、その身分を明確にするための名札を用意し、業務従事中、市民に認識できるよう必ず着用すること。

と。

(6) 資料等の適正な保管

発注者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。

(7) 危機管理

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、本業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

(8) 機材、資材等の貸与

- ① 業務を遂行する事務室および従事者が使用する更衣ロッカー等は無償とする。
- ② 業務を遂行するにあたり必要な下記用品は発注者が受注者に対し無償で貸与する。ただし、貸与品は業務場所以外での使用および持出しを禁止する。なお、端末機器の入出力操作は、発注者が指定するOA機器を使用し、その取扱いは善良な管理者の注意義務をもって行うものとする。

住基端末4台 ※インターネット接続可（制限有）	4台	
戸籍端末	3台	住基端末と併設 開庁時間以外は発注者と 兼用
庁内ネットワーク用端末 ※インターネット接続可（制限有）	1台	
カードリーダー	2台	
電話機	1台	
プリンタ	1台	
コピー機	1台	
クレピコ端末（口座振替受付用）	1台	
契印機	1台	発注者と兼用
セミセルフレジ	1台	
税入金機	1台	
つり銭用金庫	1台	
シュレッダー	1台	発注者と兼用
発券機	1台	1～4番のうち3番のみ

上記にない設備、機器の使用については、発注者と協議の上、決定する。

- ③ 受注者の責任により本設備機器等を滅失または毀損した場合は、損害を発注者に賠償しなければならない。

## 10 業務体制構築

### (1) 業務概要

受注者については、住民情報業務を十分に理解し、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、人員に欠が生じた場合については、代替従事者を配置するなど、本業務の遂行に支障をきたすことなく、円滑な業務の遂行に努めること。

なお、受注者は、従事者が適性を欠くことのないよう、速やかに受注者の責任において、業務遂行能力を有するように研修すること。

更に、委託業務が円滑に実施されるように従事者について留意すること。また、窓口やフロア案内又は内部事務の業務に滞留が発生した場合には、当日の人員配置を見直す等臨機応変に対応し待ち時間の緩和等に努めること。業務が滞留し、長時間の待ち時間が発生することが常態化される場合には、直ちに人員体制を見直すこと。

### (2) 業務体制

本業務を遂行するにあたり、受注者は現場責任者、従事者等の適切な役割分担の従事者を業務量の変動に応じ、適切に配置し、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整

備すること。なお、本業務の運用開始以後、業務運営場所には、現場責任者又は現場副責任者を必ず常駐させ、業務繁忙や重大なトラブルに対応できるよう、十分な体制を確保すること。さらに、現場責任者及び現場副責任者は、証明発行業務及びフロア案内の経験1年以上もしくは同等の能力を有すること。

また、業務に従事する者は、担当業務の理解および服務規律の保持（サービス、服装、態度、言葉づかい）に努め、公共施設で業務に従事することを自覚し、利用者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

#### ① 現場責任者

本業務の総括責任者として現場責任者を配置すること。現場責任者の主な業務は、次のとおりとする。

- ア 業務のマネジメント全般(人員配置、目標設定・事業計画立案、業務運営管理等)
- イ 事業計画の進捗状況を把握し、定期的な実績管理・分析
- ウ 業務日誌の作成と発注者への報告(処理件数、サービス水準状況、課題と改善方法の検討)
- エ 業務改善推進に関する業務(業務フロー等の再点検)
- オ 業務の質、精度の維持・向上(従事者への教育や事例共有、利用者満足度調査、サービスレベル管理、モニタリング等)
- カ 各配置要員の指導・調整業務(繁忙時等の人員配置及び窓口の混雑状況に応じて、流動的に動けるように体制を整えること)
- キ エスカレーション又はクレーム及び事故対応に関する業務
- ク 発注者との連絡調整

#### ② 現場副責任者

現場責任者の補佐及び現場責任者不在時のために現場副責任者を配置すること。

なお、現場副責任者の主な業務は、次のとおりとする。

- ア 現場責任者の補佐に関する業務
- イ 現場責任者への報告
- ウ 現場責任者不在時の業務代行
- エ 従事者の行う業務全般

#### ③ 従事者

本業務の実務担当者として、担当業務の制度やマニュアル等の記載内容などを理解し、システム操作も的確に行う。

- ア 受注者は、業務に必要な知識および技能を有するとともに、戸籍法、住民基本台帳法、地方税法、川口市印鑑条例、道路運送車両法及びその他関係法令の趣旨および業務の重要性を十分に理解し、窓口業務等が滞りなく円滑に遂行できる従事者を配置し、業務に従事させなければならない。
- イ 配属される全従事者のうち複数人が、受注業務についていずれかの自治体における実務経験が6か月以上もしくは同等の能力を有する人材であること。
- ウ 上記実務経験がない従事者についてもパソコンの実務経験があること。また、窓口対応能力が優れていること。
- エ 従事者が複数名による交替制で業務を行う場合は、業務が正確かつ円滑に行われるよう、従事者間において引継ぎ等を十分に行うこと。
- オ 受注者が従事者の休暇等を認めた場合、または教育、健康診断等を実施する場合については、受注者は予め代替要員を確保するなど、業務遂行に支障のないように配慮しなければならない。急病その他やむをえない事情により、受注業務の円滑な実施が損なわれる状態となった場合にも、受注者は速やかに代替要員を確保し、回復に努めなければならない。

#### ④ 業務従事者の教育

ア 本業務を遂行し、芝支所窓口等における業務を効率的に運営するため、教育計画及び教育資料を準備し、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人員とすること。

イ 業務要件

本業務を適切に遂行できるよう教育体制を確保すること。  
教育計画を作成するとともに、教育計画に基づく実施結果を速やかに発注者へ報告すること。

ウ 各種報告書の作成

業務日誌、その他各種報告書の作成を行う。

エ 業務の適正な運営と改善を行うため、業務全体の事業計画の策定や実績管理、リスク管理等を行うこととし、受注者のサービス水準を評価する指標の作成および実績モニタリングの実施やそれに基づく検証、業務遂行上の課題の把握と改善策の立案・実行を行うとともに、これらの内容を取りまとめたうえ、定例的に発注者に説明と報告を行うこと。

オ 試行運用

本業務の全ての機能、業務および運営フローなどの検証を行うため、実際に人員を配置し、試行運用を実施すること。試行運用を実施するための試行運用計画書および試行運用作業項目一覧を作成し、事前に発注者へ提出すること。試行運用を実施したうえで、その結果については、速やかに発注者に報告し、承認を得ること。

試行運用で問題があった場合は、本格運用開始までに業務が開始できるための研修案や改善策案などを速やかに作成し、事前に発注者へ提出すること。改善策を実施した場合は、その結果を発注者に報告し、承認を得ること。

試行運用中において、本市固有の事項に関する技術指導など、発注者の協力が必要な場合については、受注者の提案により協議を行うこととする。

## 1.1 サービス水準

### (1) 基本的な考え方

本項目は、本業務を遂行する上で満たすべきサービスの質を確保するため、その評価方法等について定めたものである。受注者は、来所者の要求を満たすよう最大限の努力を払わなければならない。

### (2) 運営方針

本委託業務におけるサービス内容・適用範囲・サービスの質への要求水準を明確化し、運営ルールを定める。基本方針等は次のとおりとする。

- ① 市民満足度の向上を第一の目的とし、実現のためのサービス水準を設定する。
- ② 受注者と発注者においてサービス水準の達成度を確認し、設定項目及び目標値の見直しを行い、継続的なサービスレベルの維持と向上を図る。

#### ア 改善提案

業務上の様々な観点についてモニタリングを行い、市民サービスの向上と効率的な業務運営に向けて、定期的に業務改善提案を行う。なお、改善提案については、発注者との連携が必要な提案も可とする。

#### イ サービス水準の評価方法

発注者が指定するサービス水準の達成度の評価は、芝支所所長が命じた検査員が行う。

#### ウ サービス水準に達しない場合の措置

サービス水準が要求に達しない場合、発注者は受注者に対し原因の分析、課題の抽出などを行わせ、必要な改善策案を速やかに講じさせる。

受注者は、発注者から指摘された場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について速やかに発注者に書面で報告しなければならない。

### (3) 指標とサービス水準

#### ① 指標とサービス水準の概要

発注者が指定するサービス水準の指標とその概要については次のとおりとする。なお、具体的な測定対象や測定方法などは、受注者から提案し、発注者と協議のうえ決定することとする。

## 《評価項目の指標とサービス要求水準》

### ア 業務の処理誤り割合（2%未満）

処理誤りとは、証明書の作成及び市税等収納業務について、審査時点で処理の誤りを指摘したものおよび疑義のあったものとする。

ただし、現場責任者を通じて確認を行うことや、請求者の事由により結果的に証明書が差し替えとなった場合などは対象外とする。

算出方法は、「処理誤り件数÷処理件数（審査件数）×100（%）」とし、そのサービス要求水準は2%未満とする。

### イ 処理期限の達成率（100%）

処理期限の達成率とは、証明書の作成及び市税等収納業務など当日処理が必須の事項について、処理期限（当日処理）までに達成している率をいう。具体的な対象についてはあらかじめ確認すること。

算出方法は、「100－処理期限未達成回数（日）÷業務日数（日）×100（%）」とし、そのサービス要求水準は100%とする。

なお、現場責任者を通じて、確認や協議を行い、翌日に処理が引き続くことをやむを得ないものとして発注者が了承した案件については、対象外とする。

### ウ 標準処理時間

標準処理時間とは、証明書の作成や市税等の収納などの業務工程における標準的なケースを対象とした処理時間をいう。

各委託業務の処理工程と標準処理時間は以下のとおりとする。

（表1）委託業務の処理工程と標準処理時間

	処理工程	標準処理時間
1	証明窓口業務	4分から10分
	◇証明申請受付	1分から5分
	◇証明書の作成	2分から3分
	◇交付・手数料の徴収	1分から2分
2	市税等収納業務	2分から5分

### エ 書類紛失

書類の紛失を0とする。

### オ 個人情報等保護対策

個人情報等の漏えい事案の発生を0とする。

## 1.2 業務連絡会の開催

発注者と受注者は、業務の円滑な履行方法について協議するため、必要に応じて業務連絡会を設け、受注者は責任者を出席させるものとする。なお、法令改正に伴う業務手順の変更等についても当該業務連絡会にて適時確認し、責任者から従事者に周知するものとする。

## 1.3 業務報告等

- (1) 受注者は、業務従事者名簿を業務の開始前および異動のあった場合に提出すること。
- (2) 受注者は、当日の業務終了後、業務日誌に必要事項を記入し、翌日発注者に提出して確認を受けること。
- (3) 受注者は、本業務の実施に関する調査および報告を求められたときは、速やかにこれに応じ、結果を発注者に報告すること。また、問題がある場合には改善すること。  
なお、事務処理方法等について改善を要する場合には、双方協議のうえ決定する。

## 1.4 再委託の禁止

受注者は、本契約による業務を第三者に委託してはならない。ただし、発注者の承認を得た場合は、この限りでない。

## 15 事故の報告

本業務に関する事務処理ミスに起因した事故が発生した場合、現金等の処理、来所者への説明等は、受注者で責任を持って対応すること。受注者は事故が生じたときには、直ちに発注者に対して通知するとともに、遅滞なくその状況を書面にて報告し、指示に従わなければならない。

## 16 損害賠償責任

受注者及び業務従事者の故意または過失により、利用者または発注者に損害を与えたときはその損害を賠償しなければならない。ただし、その発生が発注者の責に帰すべき事由による場合は、この限りではない。

## 17 業務の引き継ぎ

契約期間満了にあつては、受託者は、業務遂行にかかる手順書の作成を行い、後の受託者への業務引継ぎを行うものとする。

なお、委託者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こととする。

## 18 業務委託料の支払い

委託料は毎月支払いとする。

委託料を契約月数で除して得た金額に端数が生じた場合は、最初の支払い時に併せて払うこととし、業務完了報告書の検査合格後に提出された請求書の請求日から30日以内に支払うものとする。

## 19 制度変更、法改正等に伴う仕様の変更

制度変更、法改正及び不測の事態により、本業務委託仕様の内容に変更が生じる場合は、発注者と受注者は協議のうえ、仕様の変更を行うこととする。

また、本業務において使用するシステムの変更があった場合、研修の実施等、発注者と協議のうえ、従事者が操作の習熟に必要な措置を講じること。

## 20 その他

本仕様書に定めのない事項または疑義ある事項については、双方協議の上、決定するものとする。