

西宮市おくやみコーナー運営及び証明書郵送等業務共通仕様書

1. 業務名

- ・西宮市おくやみコーナー運営業務
- ・西宮市証明書郵送等業務

2. 履行期間

令和 6 年 8 月 1 日から令和 7 年 3 月 3 1 日 まで

※ 履行期間について、契約初年度は上記に定める期間とし、翌年度の予算が議決を経て成立した場合に限り、契約を行うことができるものとする。

また、本市が業務実績を良好と判断した場合かつ翌年度の予算が議決を経て成立した場合に限り、引き続き、上記履行期間を含み 3 年から 3 年 6 か月までを限度に、単年度毎に契約を行うことができるものとする。

3. 履行場所

西宮市 市民局 市民部 市民課
(西宮市六湛寺町 1 0 番 3 号)

4. 業務時間

月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律〔昭和 2 3 年法律第 1 7 8 号〕に規定する休日並びに 1 2 月 2 9 日から翌年 1 月 3 日までを除く）の午前 9 時から午後 5 時 3 0 分までとする。市役所昼休み時間の午前 1 2 時から午後 1 時についても業務を行う。

受託者は上記の時間帯のほか、準備及び終了後の事務が経常的に発生した場合においても、委託業務範囲に含むものとする。

5. 業務内容

別紙 2「西宮市おくやみコーナー運営業務仕様書」及び別紙 3「西宮市証明書郵送等業務仕様書」（以下「各業務仕様書」という。）のとおり。

6. 個人情報保護

本業務は個人情報を厳格な管理の下で取り扱うことが必要であり、受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等の関係法令を遵守するとともに、その運用及び業務実施体制に万全を期すること。

受託者及びその業務従事者は、この契約の履行にあたっては、秘密の保持に関するすべての法令を遵守するとともに、個人情報は基より業務上知り得たことについて、契約期間中及び契約解除後においても、いかなる理由によっても他人に漏らし、また、盗用してはならない。

7. モニタリングの実施と品質の向上

受託者は定期的なモニタリングを行い常に業務の質、精度の維持・向上に努めること。

8. トラブル等の対応

トラブルが生じた場合は責任を持って対応すると共に、遅滞なく本市に報告すること。

9. 施設等の使用管理

本市は、受託者に業務遂行上必要な執務スペースや設備機械器具等は無償で使用させることができ、受託者は、前述の施設等を善良な注意をもって取り扱うこととする。また、器具等の使用に伴う電気料金、その他本業務で本市が必要と認める物品等については本市が負担する。上記以外で、受託者が業務を遂行する上で必要とする機器や消耗品その他については、受託者の負担とする。

10. 業務内共通事項

- (1) データやシステムの利用等にあたっては、別紙「情報処理関連業務委託に関する一般仕様書」の「4. 情報セキュリティに関する要求事項」を遵守すること。
- (2) すべての業務について研修を行い、事務作業が滞らないように事前準備に万全の体制をとること。
- (3) この仕様書に定めるもののほか、事業の実施について必要な事項は、本市と協議し決定すること。
- (4) 処理対象者数が著しく少なかった場合、又は多かった場合は、業務従事者の体制等を柔軟に対応することとし、市と協議したうえで体制を決定すること。
- (5) 業務時間内で受け付けた案件については、責任をもって最後まで対応すること。
- (6) 業務実施中に作成したマニュアル等の成果物の所有権及び著作権はすべて市に帰属

するものとする。

(7) その他、市民満足度の向上を図る取組みを期待する。

1 1. 業務執行体制等

業務を行うにあたっては、以下の事項を遵守すること。

(1) 受託者は、状況に応じて適正かつ柔軟に業務従事者を配置し、業務処理が最も効率的に行えるよう、業務実施体制を整えること。

(2) 受託者は、業務（本市の業務と関連する部分を含む）に必要な事務処理マニュアル等を整備し、適正かつ効率的な事務処理の執行に努めること。

(3) 受託者は、少なくとも月1回以上、本市と定例的な打ち合わせを行い、月次の人員配置計画や業務品質確保のための課題の整理を行うこと。また、業務の管理上必要があると認められたときは、互いに業務調整会議を行うことを求めることができる。

(4) 受託者は、業務開始前に受託事務の内容に関する教育訓練を計画的に実施する。

(5) 受託者は、本市より提供される各種資料等に基づき、業務遂行手順等について必要な事務処理マニュアル及び研修資料を作成し、その内容について本市に照会したうえで、業務従事者に対して教育・研修を行うこと。

(6) 業務執行体制

ア 受託者と市職員による業務担当が協働し、適正かつ効率・効果的に運営すること。

イ 受託者が行う業務については公権力を伴う審査決定行為を除き、受託者で完結するものであるが、制度運用上の疑義については、速やかに本市に報告し、今後の取扱いについて確認を行い運用面に反映すること。

ウ 業務従事者の指揮監督は受託者が業務責任者を定めて行うものとし、業務従事者と業務責任者は明確に区別して配置すること。

エ 受託者は自己の有する専門的な技術若しくは経験に基づき業務の効率化や接遇の向上への創意工夫と教育・研修を行うこと。

オ 業務従事者は受託者の責任において、業務量の変動に応じて適切な要員を配置し、効率的な運用が可能な体制を整備すること。

カ 業務責任者は業務実施にあたり、市の業務内容を十分に理解し、常に本市と連絡の取れる体制を整備すること。また、本市が事務連絡及び業務の指導を行う窓口となり、委託業務全体のマネジメント、事業計画の進捗状況及び業務の実施状況の管理・分析・改善、連絡指導事項の周知徹底、業務従事者の育成・研修計画・リスク管理並びに本市への報告を行うこと。

- キ 業務を遂行する上で、総括管理責任者、業務責任者、業務従事者への接遇及び必要な知識を習得するための教育・研修等については、費用も含め、すべて受託者の責任により行うこと。
- ク 常に適切かつ迅速丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努めること。
- ケ 本市は、業務従事者がその業務の履行につき著しく不相当と認められるときは、受託者に対し、その理由を明示した書面により必要な措置を取るべきことを請求することができる。
- コ 業務範囲外の事項については、受託者が受け付けて処理することなく、本市職員に遅滞なく報告すること。
- サ 業務の詳細については、別途定める各業務仕様書のとおりとする。また、公権力の行使に当たる業務については本業務の対象外とするとともに本業務とは明確に分離・区分する。受託者はその作業を独自のノウハウと運用により完結すること。
- シ 本業務を正確かつ確実に行うため、実施事務局及び実施責任者を配置し、本市との連絡調整、必要な機材の調達、必要な事務処理マニュアル・質疑応答集の作成、業務従事者への教育・研修等を行うとともに、本市担当者への各工程に関する定例報告を行うこと。
- ス 受託者は、契約締結後速やかに業務全体を統括する実施事務局を設置し、その責任者（正・副）を定め、当該責任者の氏名、所属及び連絡先（電話番号、電子メールアドレス）を、本市担当者に書面で提出すること。
- セ 本業務を遂行するにあたって、総括管理責任者及び業務責任者、業務従事者の要員の役割を明確に区別するとともに事務量の変動に応じ必要人数を適正に配置し、効率的かつ効果的な運用が可能な体制を整備するとともに、正確で迅速な処理を行えるようにすること。
- ソ 業務従事者に対して、あらかじめ守秘義務、情報セキュリティ、本市職員に準じた職員倫理、業務の必要性に応じ、住民基本台帳法及び戸籍法、社会保障・税番号制度等に対する研修を実施すること。また、受託業務等を遂行する上での接遇、スキル等、本業務を遂行する上で必要な知識及び能力を習得させるため、研修計画及び研修資料を作成の上、受託者の責任において業務従事者の教育・研修を実施すること。
- タ 総括管理責任者等の責務
- （ア）総括管理責任者
- 業務全体の責任者として、本市と連絡・調整・報告を行い、業務責任者及び業務従事者の供給・配置等の業務管理を行うこと。また、業務処理の効率化のための改

善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の向上と保持を主に担当するとともに、服装は来庁者等に不快感を与えないもので、総括管理責任者であることが明確にわかるよう名札等を着用すること。

(イ) 業務責任者

受託者は、常駐の業務責任者を業務従事者と明確に区別して適正に配置し、総括管理責任者の職務を代理できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行い、業務従事者に業務を指示し担当業務を適正に処理する。また、業務責任者は、本市または他自治体における本業務に類似する業務の経験者とし、業務に係る関係法令等に精通しているものでなければならない。また、服装は来庁者等に不快感を与えないもので、業務責任者であることが明確にわかるよう名札等を着用すること。業務責任者は、業務遂行にあたり業務従事者が独自の判断で受託業務にかかる事務を行うことのないよう、業務従事者の管理及び指導を適切に行うこと。

(ウ) 業務従事者

業務従事者は業務責任者と明確に区別して配置されるとともに、業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理する。受託者は業務従事者の登用にあたっては以下の点を考慮して配置すること。

- ・必要な知識及び技術を有するとともに、市の業務であることを十分に理解し、業務を適切に処理できる能力を有する者。
- ・本業務に適した一般常識を兼ね備え、基本的なビジネスマナーを有した者。
- ・服装は来庁者等に不快感を与えないもので身分を明確にする名札等を着用すること。
- ・パソコンの基本的な知識及び操作能力を有する者。
- ・当該受託業務の目的、性質等を十分理解し、また、当該受託業務に関する知識向上に常に努め、各業務の遂行に万全を期すこと。
- ・案内業務や寄せられた問合せ・苦情等の処理に適切に対応できる能力を有する者。
- ・業務従事者は、業務に関する書類等について、汚損、毀損、紛失等を生じないよう適切な管理を行うこと。業務従事者のうち、著しい不適格者があると認められるときは、本市は受託者に是正措置を求めることができる。

チ 業務従事者名簿・勤務予定表等

受託者は、業務の適正な執行及び保安管理のため、業務従事者名簿及び業務体制表を作成し、あらかじめ本市に提出するとともに、業務従事者に変更が生じた場合は、速やかに本市に報告し、変更した名簿を提出すること。

1 2. 経費の負担区分

- (1) 各業務仕様書で明示されない本市で貸与する備品等以外は協議のうえ受託者が用意すること。
- (2) 受託者は、貸与された備品等について、受託者の責任において通常の用法に従い、注意をもって取り扱い、本業務以外の用途で使用してはならない。
- (3) 受託者は、貸与備品について本市より返却を要請した場合、速やかに応じること。
- (4) 受託者は本市が提供する本市固有の物品等については、執務室外への持ち出しや所定の利用方法以外で使用してはならない。
- (5) 受託者は、本市より貸与を受けた備品等について、受託者の故意又は過失により、滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに本市にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを復すること。

1 3. 業務の処理及び報告等

- (1) 委託業務各処理においては、本市と受託者で取り決めた期日までに処理を行うこと。
- (2) 受託者の業務責任者は、業務処理進捗状況を常に把握し、定められた日時までに本市に報告すること。
- (3) 受託者は未完了の業務について、取り決めた期日前であっても、本市が要求した場合には、その業務について本市に引き継ぐこと。
- (4) 業務責任者は、毎日の業務終了後、業務日誌に必要な事項を記入し、本市に提出すること。提出日、項目、様式等は協議の上、定めることとする。
- (5) 受託者は、本業務の実施に関する調査及び報告を求められたときは、速やかにその状況を本市に報告するとともに、問題がある場合は、早急に改善すること。なお、事務処理方法等について改善を要する場合は、双方協議のうえ決定する。
- (6) 受託者は、事件・事故等が発生した場合の対応策をあらかじめ書面で本市に通知するとともに、業務従事者に周知すること。また、事件・事故等が発生した場合、速やかに本市へ報告するとともに、再発防止策を徹底し事後の措置状況を報告すること。
- (7) 実績報告

業務の執行に関し、実績報告書を作成し下記の定められた日時までに提出すること。

ア 月次報告

翌月の3営業日以内に報告（ただし、3営業日目が土曜日、日曜日、祝日に当たる場合は翌営業日に報告）

イ 年(度)計

翌年度の4月10日までに報告

(8) 定例報告会

委託業務全般について、毎月10日頃までに月一回の報告会を行うものとする。ただし、委託者と受託者の双方の合意により開催しないことができる。報告会の議事録は受託者が作成し、翌月の報告会までに委託者に提出するとともに、業務履行確認及びサービス水準の維持・向上などの業務改善に努めること。

(9) その他付帯業務について上記(1)～(8)に掲げたもののほか、以下の業務を行うものとする。

ア 業務開始及び業務終了

就業開始時間までに業務を開始できる状態に整えること。業務終了時は、翌開庁日の業務が速やかに行えるよう準備を整えること。

イ セキュリティ・品質管理

業務上のセキュリティ及び品質管理については、内部監査を実施し、維持・改善に努めること。また、その結果を本市に報告するとともに、本市がセキュリティ監査を実施する場合は協力すること。

14. 業務品質について

本業務を高い信頼性のもと、遅滞なく安定的に運用するため、業務の正確性及び迅速性について、高い水準のサービスを検討し実践すること。また、住民基本台帳事務及び戸籍事務、社会保障・税番号制度等に係る知識や経験を有する業務従事者により業務を安定的に履行すること。

追加及び変更される業務においては、準備期間を考慮し本市と受託者が協力し品質を確保するよう努める事。なお、準備期間は1か月を超えない範囲で本市と受託者が協議の上定める。

また、準備期間の業務品質については双方が責任を負うこととする。

15. 遵守すべき主な法律

受託者は、受託業務の実施にあたっては、以下の関係法令を遵守すること。

- ・ 地方自治法
- ・ 個人情報の保護に関する法律
- ・ 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

- ・住民基本台帳法
- ・戸籍法
- ・労働関係法令（労働基準法・労働安全衛生法等）
- ・西宮市暴力団の排除の推進に関する条例
- ・その他業務に関連するすべての法令

16. 守秘義務・個人情報の管理

- (1) 受託者は、業務の処理にあたって個人情報の保護に関する法律を遵守すること。また、秘密保持のため別紙「情報処理関連業務委託に関する一般仕様書」の「4. 情報セキュリティに関する要求事項」を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務（事前準備期間における研修等を含む）を遂行するうえで本市より提供する一切のデータ、資料等をこの業務以外の目的で利用、盗用、複写及び複製翻訳等をしてはならない。
- (3) 受託者は、業務従事者が職務上知り得た一切の情報について、契約解除後においても一切漏えいさせてはならない。
- (4) 受託者は業務従事者に対し、本市が定める（1）の遵守を誓約させ、個人情報保護に係る事前の教育・研修を行うこと。
- (5) 受託者は、セキュリティ研修について、従事前及び従事後、定期的に実施するとともに、その結果を本市に報告すること。
- (6) 個人情報保護の方策については、事前に本市に説明を行い、業務従事者と事前に情報セキュリティに関する誓約書を取り交わし、本市に提出すること。

17. 暴力団等の排除

- (1) 本市は、受託者に対して、役員等についての名簿その他の必要な情報（以下、「役員名簿等の情報」という。）の提供を求めることができるものとし、その情報を兵庫県西宮警察署長又は兵庫県甲子園警察署長（以下「警察署長」という。）に提供することで、受託者が西宮市契約等に係る事務からの暴力団排除に関する要綱（以下「要綱」という。）第2条第3号に規定する暴力団等であるか否かについて意見を聴くことができる。また、本市が当該協定の履行に係る業務の一部を第三者に行わせようとする場合（その第三者が別の第三者に行わせる等当該協定の履行にかかるすべての場合を含む。以下「第三者に行わせる場合」という。）にあっても、受託者はその第三者に対して役員名簿等の情報の提供を求めることができ、この場合において、受託者は本市に対し、その第三

者の役員名簿等の情報を提供すること。

- (2) 本市は、前項に規定する意見の聴取により得た情報について当該仕様以外の業務において排除措置を講ずるために利用し、又は教育委員会等に提供することができる。
- (3) 受託者は、本市が要綱第30条各号のいずれかに該当することが明らかになったときは、当該契約を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。
- (4) 受託者は、第三者に行わせる場合にあっては暴力団等をその受託者としないこと。
- (5) 受託者は、第三者に行わせる場合において、その第三者が暴力団等であることが判明したときは、本市に報告すること。
- (6) 受託者は、当該契約の履行に当たり、暴力団等からの妨害その他の不当な手段による要求（以下、「不当介入」という。）を受けたときは、本市に報告するとともに警察署長に届け出て、捜査上必要な協力を行うこと。第三者に行わせる場合にあっては、その第三者が暴力団等から不当介入を受けた場合も同様とすること。

18. 労働関係法令の遵守

- (1) 受託者は、業務責任者及び業務従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労務管理を行い、業務従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、履行場所内における本市の責に帰する事由による災害については、この限りではない。
- (2) 履行場所内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なう恐れがある場合、受託者は直ちにその旨を本市に通知するものとし、本市は、これに応じて速やかに安全衛生上、必要な措置を講じるものとする。なお、本市が当該措置を講じるまでの間、受託者は緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講じることができる。
- (3) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。

19. 危機管理

受託者の責務において、窓口業務等に関する安全対策に万全を期すとともに、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、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、本業務遂行に支障を来たすことがないよ

う、本市と連携して十分な対応をとること。また、事前に緊急時の体制を整備し本市に提出すること。

20. 支払い条件

委託業務に係る経費は、受託者の請求に基づき毎月分翌月払いとする。

21. 損害賠償責任

受託者が故意又は過失により、本市又は履行場所及び第三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。また、本業務に関して、損害を受けた場合、本市の責に帰す場合を除き、本市は賠償責任を負わない。

22. 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に委託してはならない。ただし、事前に市が認めた場合はこの限りでない。

23. 業務の引き継ぎ

- (1) 受託者の変更があった場合や、本市に業務を引き継ぐ場合などは、本業務が円滑に行えるよう、本市及び次期受託者に業務の引き継ぎを行うこと。
- (2) 業務期間が満了した場合、本市又は次期受託者が現場の確認及び引き継ぎを希望した場合は協力すること。また、受託者は、業務の過程で作成した業務マニュアルや質疑応答集等の成果物は、編集可能なデジタルデータの状態で本市に引き継ぐこと。
- (3) 引継ぎにかかる経費は、受託者の負担とする。

24. 制度改正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（住民基本台帳法など関係法令や規定の改正等による取扱いの変更、業務システム等の導入や変更など）により、仕様の変更が生じる場合は、本市と受託者は協議の上、合理的な範囲で取扱い及び仕様を変更するものとする。

25. その他

- (1) 受託者は、本市の信用を失墜させる行為を行ってはならない。
- (2) 受託者は、個人情報や企業等情報のセキュリティについて、認定機関により認定され

た管理システム（ISO27001 または ISMS と、プライバシーマークの両方）を有し、社内ルールや法令遵守の仕組みが確立していること。

（3）本仕様に定めのない事項又は業務上の疑義が発生した場合は双方協議し決定する。

26. 問い合わせ先

西宮市役所 市民局 市民部 市民課

電話 0798-35-3112（証明書郵送等業務に関する事）

0798-35-3053（おくやみコーナー運營業務に関する事）

以上