

河内長野市窓口等アウトソーシング業務仕様書

河内長野市

この仕様書は、河内長野市窓口等アウトソーシング業務について、業務の内容及び受託者が遵守しなければならない仕様を示すものである。

1. 目的

河内長野市窓口等アウトソーシング業務（以下「本業務」という。）は、河内長野市（以下「本市」という。）が設置している総合窓口及び福祉関係課の窓口業務等を民間事業者に出注することにより、業務の最適化を図りながら、市民サービスの向上と行政事務の効率化を両立させることを目的とする。

2. 業務履行にあたっての基本的な考え方

本業務の履行にあたっては、単なる人員の供給ではなく、専門的な業務に対応でき、かつ品質や納期を設定した成果保証を求めるものであり、以下の点に留意し業務にあたること。

（１）専門知識を保持していること

本業務は、単なる窓口業務ではなく、請求の権限、申請理由等の確認や必要とする疎明資料の判断等を伴うものであり、多岐に渡って存在するルールに沿った判断ができる専門知識を保持していることが求められている。

（２）組織的な管理体制が構築されていること

本業務の実施にあたっては、関係法令の遵守は当然ながら、事前に本市と協議した運用ルールに沿って、迅速かつ確実に業務を履行できるよう、受託者の責任において教育を行った人材を配置するなどの組織的な管理運営体制が求められている。

（３）守秘義務

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、本業務上知りえた情報を漏らし、又は盗用してはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

（４）信用失墜行為の禁止

本業務の実施にあたっては、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、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

（５）従事者への配慮等

受託者は、本業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対して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、受託者は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律その他関係法令の趣旨を踏まえ、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントその他従事者の就業環境を害する言動の防止に必要な体制を整備し、従事者からの相談に適切に対応するとともに、相談又は事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いを行ってはならない。

本市は、受託者が行う職場環境の整備及び従事者の安全確保に関して、必要な範囲で協力を行う。

（６）公正な取扱い

受託者は、業務の提供について、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) 障がいのある利用者等への合理的配慮

受託者は、本業務の実施にあたり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の趣旨を踏まえ、障がいのある利用者その他配慮を必要とする利用者に対し、不当な差別的取扱いを行ってはならない。

また、障がいのある利用者から、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合は、その実施に伴う負担が過重でない範囲において、当該利用者の性別、年齢及び障がいの状態に応じ、必要かつ合理的な配慮を行うものとする。

合理的配慮の提供にあたっては、筆談、読み上げ、ゆっくりとした説明、平易な表現による説明、申請書等の記載補助、案内方法の工夫、支援者等の同席への配慮その他利用者の状況に応じた対応に努めること。

なお、対応に判断を要する場合又は受託者のみで対応することが困難な場合は、速やかに本市に報告し、必要な指示又は協議を受けること。

(8) 人権の尊重

受託者は、本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に留意するとともに、さまざまな人権問題について正しい認識を持つため、従事者に対する人権研修を実施しなければならない。

(9) 障がい者雇用及び障がいのある従事者への合理的配慮の推進

受託者は、障害者の雇用の促進等に関する法律の趣旨に則り、障がい者雇用に取り組み、法定雇用率の達成に向けて努めなければならない。

また、障がいのある従事者を配置し、又は雇用する場合は、当該従事者の意向を尊重しつつ、業務内容、勤務環境、業務分担、相談体制等について必要な配慮を行い、障がいを理由とする不当な差別的取扱いを行ってはならない。

なお、本市が受託者の障がい者雇用又は合理的配慮の取組状況を確認する場合は、個人が特定されない範囲の制度、体制、研修、相談対応の仕組み、集計情報等により行うものとし、特定の従事者の障がい名、診断内容、障がい者手帳の写しその他要配慮個人情報提出を求めないものとする。

3. 契約期間

契約締結日の翌日から令和 12（2030）年 3 月 31 日まで

4. 対象業務

- (1) 市民総合窓口関連業務
- (2) 介護保険関連業務
- (3) 子ども・子育て関連業務
- (4) 保険医療関連業務
- (5) マイナンバー関連業務

5. 業務期間

(1) 事前準備期間

契約締結日の翌日から令和9（2027）年3月31日まで

(2) 業務履行期間

令和9（2027）年4月1日から令和12（2030）年3月31日まで（36ヶ月）

6. 業務の履行場所・業務日及び窓口業務時間・休業日

(1) 業務の履行場所

河内長野市原町一丁目1番1号 河内長野市役所

(2) 業務日及び窓口業務時間

月曜日から金曜日の午前9時から午後4時30分まで。

なお、窓口業務時間前後における開庁にあたっての準備事務及び窓口終了後の事務についても業務範囲に含むものとし、一連の処理が窓口業務時間外に及ぶものについては、窓口業務時間外に関わらず、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かかる経費については、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。

(3) 休業日

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12月29日から翌年の1月3日までとする。

ただし、本市が休日開庁を実施する場合はこの限りではない。その際の費用負担は別途協議する。

(4) マイナンバー関連特別窓口業務

前2項に関わらず、後述のマイナンバー関連業務に関し、下記のとおり日曜、夜間の特別窓口業務を行うものとする。

・マイナンバーカード交付日曜窓口開設日（年4回）9：00～12：00

・マイナンバーカード交付夜間窓口開設日（年11回）17：30～20：00

なお、実施日については業務履行期間の内、本市と協議の上定める。

7. 業務内容

本業務の内容については以下のとおりとする。なお、業務履行期間中の制度変更や業務の実情等を踏まえた軽微な変更については本市及び受託者の協議により調整することができる。

主な業務の取扱件数は、別表1の業務実績から推定すること。

(1) 市民総合窓口関連業務

ア 窓口関連業務（別紙1参照）

① 住民票等発行に関する業務

② 住民異動届に関する業務

③ 広域交付住民票発行に関する業務

④ 各種戸籍届の受付及び戸籍届に伴う住民異動に関する業務

- ⑤ 戸籍謄本等発行に関する業務
 - ⑥ 印鑑証明書発行に関する業務
 - ⑦ 印鑑登録に関する業務
 - ⑧ 本人通知制度申込に関する業務
 - ⑨ 住居表示新築届等に関する業務
 - ⑩ 住居表示証明書に関する業務
 - ⑪ パスポート申請交付に関する業務
 - ⑫ 臨時運行許可に関する業務
 - ⑬ 改葬許可に関する業務
 - ⑭ し尿汲み取り券の販売に関する業務
 - ⑮ 各種税証明（所得・納税・評価証明等）に関する業務
 - ⑯ 軽自動車税（原動機付自転車等）の登録、廃車、名義・番号変更に関する業務
 - ⑰ ごみシールの交付と販売に関する業務
 - ⑱ 飼犬登録及び狂犬病予防接種済証に関する業務
 - ⑲ 市刊行物等の販売に関する業務
 - ⑳ 各種戸籍届及び住民異動届に伴う関係課への連携に関する業務（ご遺族サポート関係含む）
 - ㉑ 郵送請求に関する業務
 - ㉒ 狂犬病予防接種案内送付に関する業務
 - ㉓ 上記業務の窓口及び電話問合せ対応に関する業務
- イ 税務内部事務業務（別紙２参照）
- ① 郵送請求に関する業務
 - ② 市税の督促状・催告書発送に関する事務補助業務
 - ③ 個人市民税事務に関する補助業務
 - ④ 市民税申告会場の運営補助に関する業務
 - ⑤ 市税の消込処理事務補助に関する業務
 - ⑥ 軽自動車税の異動データ入力に関する業務
 - ⑦ 軽自動車税の減免申請に関する業務
 - ⑧ 軽自動車税死亡者転出者変更案内の発送業務
 - ⑨ 市税の口座振替に関する業務
 - ⑩ 市税の還付に関する業務
 - ⑪ 法人市民税申告書等出力・発送に関する業務
 - ⑫ 法人市民税申告書入力に関する業務
 - ⑬ 軽自動車税車検用納税証明の伝送業務
 - ⑭ 市税納付書情報等の伝送業務
- ウ フロアマネージャー業務
- ① 窓口における問合せ対応及び各窓口案内に関する業務
 - ② 各種届出書及び申請書の記載内容説明及び記載補助に関する業務
 - ③ 番号発券機、券売機、コピー機及び証明写真機等の操作補助及び消耗品補充に

関する業務

- ④ その他庁舎案内及び1階フロアでの問い合わせに関する業務

(2) 介護保険関連業務（別紙3参照）

- ① 各種送付先変更に関する業務（総合事業を含む）
- ② 各種再交付申請受付に関する業務（総合事業を含む）
- ③ 住民異動に伴う資格取得・喪失及び保険料計算等に関する業務
- ④ 65歳年齢到達に伴う被保険者証送付に関する業務
- ⑤ 住所地特例の受付に関する業務（総合事業を含む）
- ⑥ 適用除外者の受付に関する業務
- ⑦ 他市町村への所得照会及び税情報入力に関する業務
- ⑧ 保険料の通知書・納付書発送に関する業務（年次・月次）
- ⑨ 保険料の督促状及び催告書の発送に関する業務
- ⑩ 保険料の納付書の再交付に関する業務
- ⑪ 保険料の口座振替に関する業務
- ⑫ 保険料の納付状況の更新及び納付確認書交付に関する業務
- ⑬ 生活保護の情報登録及び代理納付に関する業務
- ⑭ 保険料の還付に関する業務
- ⑮ 介護予防・日常生活支援総合事業に係る届出に関する業務
- ⑯ 介護保険認定申請等に関する業務
- ⑰ 2号新規申請に関する業務
- ⑱ 年齢到達前の認定申請に伴う資格取得に関する業務
- ⑲ 住民異動に係る認定申請に関する業務
- ⑳ 調査委託料に関する業務
- ㉑ 介護認定審査会の判定結果処理に関する業務
- ㉒ 延期通知及び更新案内に関する業務
- ㉓ 認定結果開示請求に対する情報提供に関する業務
- ㉔ 障がい者控除対象者認定書の申請受付等に関する業務
- ㉕ 住宅改修・福祉用具購入申請・支給に関する業務
- ㉖ 高額介護サービス費申請の受付に関する業務（総合事業を含む）
- ㉗ 介護保険負担限度額認定申請に関する業務
- ㉘ 居宅サービス計画作成依頼届に関する業務（総合事業を含む）
- ㉙ 負担割合証に関する業務（一斉更新・再発行）（総合事業を含む）
- ㉚ 社会福祉法人による利用者負担軽減申請に関する業務
- ㉛ 一般介護予防事業申込み受付に関する業務
- ㉜ 上記業務の窓口及び電話問合せ対応に関する業務

(3) 子ども・子育て関連業務（別紙4参照）

- ① 児童手当給付事業の申請受付に関する業務
- ② 児童手当給付事業の申請確認審査に関する業務
- ③ 児童手当支払通知書・現況届等の再発行に関する業務

- ④ 児童手当に関する問い合わせ対応及びその他関連業務
- ⑤ 児童手当年齢到達額改定処理に関する業務
- ⑥ 児童手当高校年齢到達消滅処理に関する業務
- ⑦ 児童手当現況届発送に関する業務
- ⑧ 児童手当現況届受付に関する業務
- ⑨ 児童手当現況届の入力・審査に関する業務
- ⑩ 児童扶養手当支給事業の申請受付に関する業務
- ⑪ 児童扶養手当現況届に関する業務
- ⑫ 児童扶養手当システム入力に関する業務
- ⑬ 児童扶養手当年齢到達（喪失・額改定）処理に関する業務
- ⑭ 児童扶養手当額改定（法改正等）処理に関する業務
- ⑮ 児童扶養手当に関する問い合わせ対応及びその他関連業務
- ⑯ 特別児童扶養手当認定請求の受付に関する業務
- ⑰ 特別児童扶養手当有期再認定請求の受付に関する業務
- ⑱ 特別児童扶養手当額改定の受付に関する業務
- ⑲ 特別児童扶養手当資格喪失届の受付に関する業務
- ⑳ 特別児童扶養手当各種変更届の受付に関する業務
- ㉑ 特別児童扶養手当所得状況届の受付に関する業務
- ㉒ 特別児童扶養手当各種通知書の発送に関する業務
- ㉓ 特別児童扶養手当に関する問い合わせ対応及びその他関連業務
- ㉔ 保育料収納に関する自主納付呼びかけに関する業務
- ㉕ 保育料口座振替に関する業務
- ㉖ 保育料の消込処理に関する業務
- ㉗ 保育料納付書作成・発送に関する業務
- ㉘ 保育料の督促状・催告書の発送に関する業務
- ㉙ 保育料収納に関する児童手当からの徴収業務
- ㉚ 保育料納付データ作成に関する業務
- ㉛ 保育施設等の入所・入園に関する業務
- ㉜ 保育施設等の変更・退所に関する業務
- ㉝ 保育料の切り替えに関する業務
- ㉞ 施設等利用給付認定に関する業務
- ㉟ 預かり保育償還払い事業に関する業務
- ㊱ 子育て支援担当・ひとり親支援担当への取次に関する業務
- ㊲ 保育所・認定こども園・地域型保育事業等の給付費に関する業務
- ㊳ 民間保育所保育促進事業費補助金に関する業務
- ㊴ 認定こども園保育・教育促進事業費補助金に関する業務
- ㊵ 給付費・補助金に関する保育所等からの問い合わせ対応及びその他関連業務
- ㊶ 入退所・保育料に関する保育所等からの問い合わせ対応及びその他関連業務
- ㊷ 誰でも通園制度の利用・変更・喪失申請に関する業務

④③ 上記業務の窓口での案内及び配布物に関する業務

(4) 保険医療関連業務 (別紙5 参照)

- ① 国民健康保険・後期高齢者医療制度の資格に関する業務
- ② 国民健康保険・後期高齢者医療制度の資格確認書・資格情報のおしらせに関する業務 (随時・月次・年次)
- ③ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の更正及び納付書発行 (発送) に関する業務 (随時・月次・年次)
- ④ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の減免申請に関する業務
- ⑤ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の試算・内容説明に関する業務
- ⑥ 国民健康保険・後期高齢者医療制度の簡易申告書の発送及び入力に関する業務
- ⑦ 日雇健康保険に関する業務
- ⑧ 国民健康保険・後期高齢者医療制度の所得区分等に関する業務 (随時)
- ⑨ 国民健康保険・後期高齢者医療制度の各種支給申請 (療養費、出産育児一時金等) に関する業務
- ⑩ 国民健康保険・後期高齢者医療制度の第三者行為求償事務受付業務
- ⑪ 国民健康保険・後期高齢者医療制度の一部負担金減免等 (収入減少) に関する案内業務
- ⑫ 国民健康保険・後期高齢者医療制度の一部負担金減免等 (災害) に関する業務
- ⑬ 国民健康保険の診療報酬明細書 (レセプト) 等の開示請求 (情報提供) 受付業務
- ⑭ 国民健康保険の保険者間調整申請書類受付業務
- ⑮ 国民健康保険・後期高齢者医療制度の人間ドック助成業務
- ⑯ 国民健康保険・後期高齢者医療制度の特定健康診査受診券再発行業務
- ⑰ 国民健康保険の集団健診・保健事業関連教室に係る受付業務
- ⑱ 国民健康保険のアスマイル事業に係る窓口業務
- ⑲ 国民健康保険・後期高齢者医療制度の特定疾病療養受療証に関する業務
- ⑳ 国民健康保険の負担区分変更に係る差替えに関する業務
- ㉑ 国民健康保険の医療費通知発送に関する業務
- ㉒ 国民健康保険のジェネリック差額通知発送に関する業務
- ㉓ 後期高齢者医療制度広域連合とのデータ連携に関する業務
- ㉔ 高齢者の保健事業と介護予防事業の一体的実施に関する発送・入力業務
- ㉕ 福祉医療受給資格証に関する業務 (随時・年次)
- ㉖ 福祉医療変更・喪失届に関する業務
- ㉗ 福祉医療費助成金請求申請に関する業務
- ㉘ 養育医療申請に関する業務
- ㉙ 国民健康保険の高額療養費支給申請書・通知書送付・支払いに関する業務
- ㉚ 国民健康保険・福祉医療の伝票支払処理に関する業務
- ㉛ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の還付に関する業務
- ㉜ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の口座振替に関する業務

- ③③ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の納付証明・納付確認書に関する業務
- ③④ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の消込に関する業務
- ③⑤ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の督促状発送に関する業務
- ③⑥ 国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の財産調査照会文書発送及び照会結果の入力に関する業務
- ③⑦ 上記業務の窓口及び電話問合せ対応に関する業務

(5) マイナンバー関連業務（別紙6参照）

ア 窓口対応業務

- ① 窓口受付および対応業務（日曜・夜間特別窓口業務を含む）
- ② 公的個人認証業務
- ③ マイナンバー申請サポート業務
- ④ 問合せ対応業務（マイナポータル関連含む）
- ⑤ フロア案内業務

イ 内部事務業務

- ① 事務補助業務
- ② マイナンバーカード等の回収及び廃棄業務
- ③ 申請書類の整理や補充等に関する業務
- ④ 実績報告に関する業務
- ⑤ 照会業務
- ⑥ 有効期限切れ対象者への対応業務

(6) 準備業務

受託者は、上記業務の移行を円滑に遅滞なく行うため、以下の準備業務を行うこと。

なお、準備業務にかかる費用は、受託者が負担するものとする。

ア 業務設計・業務マニュアルの作成

仕様書その他本市が提供する資料及び本市からの業務の引継ぎ等に基づき本業務の内容を把握し、その業務に必要な業務設計を適切に行うとともに、本業務に必要なマニュアルを作成すること。また、そのマニュアルには本市と受託者との業務分担一覧を作成し、添付すること。なお、作成されたマニュアルは本市に帰属するものとし、業務開始後にマニュアルに変更が生じた場合も同様とする。

イ 本業務の執行体制の整備・従事者の確保

本業務の執行体制の整備及び従事者を確保すること。

ウ 備品等の調達

本業務のため必要な備品、事務用品等を調達すること。

エ 研修

業務開始日までに、本業務に必要な制度、業務手順、接遇、個人情報保護、情報セキュリティ、システム操作その他必要な知識及び技能に従事者に習得させること。また、本市が有するシステム等の操作に関する研修を業務開始日までに本市の協力のもとに実施すること。

加えて、受託者は、本業務の公共性及び窓口業務の特性を踏まえ、少なくとも次

に掲げる事項について、従事者及び統括責任者等に対する研修を実施すること。

- ① 障がいのある利用者その他配慮を必要とする利用者への対応及び合理的配慮に関する事項
 - ② 不当な差別的取扱いの防止及び人権尊重に関する事項
 - ③ パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントその他職場におけるハラスメントの防止に関する事項
 - ④ 市民等からの暴言、威迫、長時間拘束、不当要求その他社会通念上相当な範囲を超える言動への対応に関する事項
 - ⑤ トラブル発生時の本市への報告、引継ぎ、記録及び再発防止に関する事項
- 受託者は、業務開始後も、従事者の入替え、制度改正、業務改善、トラブル事例の発生等に応じ、必要な研修を継続的に実施すること。

オ 本業務の導入管理・試行運用

業務開始日までに導入管理及び試行運用を行うこと。

(7) 業務効率化及び最適化の推進

受託者は、本業務を複数年にわたり安定的かつ適正に遂行することを目的として、品質、法令遵守、情報セキュリティ及び業務継続性を確保した上で、DXの活用(業務プロセスの見直し、標準化、デジタル化、ツールの活用等を含む。)その他の方法により、継続的に本業務の効率化及び最適化を図るよう努める。

また、受託者は、本市が現在導入している窓口予約システム、申請書作成支援システム等の既存システムについて、その機能を最大限に活用し、業務プロセスの見直しを図ること。あわせて、これらのシステムと受託者が提案するDX手法との整合性を十分に考慮し、運用コストや操作性の観点から合理的かつ効果的な活用提案を行うこと。

(8) 報告会の開催

受託者は、本業務の実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示を行うため、毎月及び臨時的に本市を交えた報告会を開催すること。

ア 定例報告会

定例報告会は、毎月1回開催するものとし、日程は本市と協議の上決定する。

イ 臨時報告会

市及び受託者は、臨時的に報告会を開催することができる。この場合において、日程は両方で協議の上決定する。

ウ 本市からの業務改善の要請について

本市は、本業務の実施にあたり改善すべき事例が発生した場合は、その内容について、定期又は臨時の報告会において受託者に改善を要請するものとする。

受託者は、当該要請内容を精査し、業務従事者への研修の実施、業務手順書の修正等により改善を図るものとし、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。

(9) トラブルへの対応

ア 受託者は、本業務を遂行するにあたり、トラブル、苦情、イレギュラーなケース

その他通常の業務処理により対応することが困難な事案が発生した際は、責任を持って対処するとともに、遅滞なく本市へ報告すること。

イ 受託者は、利用者からの意見、要望、苦情等について、丁寧かつ誠実に対応するものとする。ただし、暴言、威迫、脅迫、侮辱、人格を否定する言動、長時間にわたる拘束、制度上又は社会通念上対応困難な要求の反復、正当な理由のない謝罪要求、従事者個人への執拗な攻撃、性的言動その他社会通念上相当な範囲を超える言動があった場合は、従事者の安全及び就業環境を確保する観点から、単独での対応を継続せず、速やかに統括責任者又は業務責任者に報告し、本市と連携して対応すること。

ウ 前号に掲げる事案が発生した場合、受託者は、必要に応じて複数名で対応し、対応場所、対応時間、対応者の変更、本市職員への引継ぎその他適切な措置を講じること。この場合において、受託者は、市民サービスの提供を不当に拒むことなく、制度上可能な説明及び案内を尽くすとともに、従事者に過度な精神的又は身体的負担を負わせないように留意すること。

エ 受託者は、トラブル、苦情又はカスタマーハラスメントに該当し得る事案が発生した場合は、発生日時、場所、対応者、相手方の申出内容、対応経過、本市への報告状況、再発防止策等を記録し、本市に報告すること。ただし、記録の作成及び共有にあたっては、個人情報及びプライバシーの保護に十分留意すること。

オ 苦情等については、現状分析と解決策を講じ、本市へ報告すること。

カ 業務時間中の災害発生時においては、本市と協力して来庁者の避難誘導を行うこと。

8. サービス水準

(1) サービス水準の設定

受託者は、本市と協議の上、サービス水準維持・向上のために必要な具体的な測定方法及び評価方法を設定すること。

(2) 窓口利用者アンケートの実施

窓口サービスの向上を図るため、来庁者の意見を把握し、本業務に反映するため、窓口利用者へのアンケートを年1回以上実施すること。

9. 実施体制

(1) 業務従事者の確保

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置により、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。また、業務運営開始当初や繁忙期だけでなく災害時の体制や業務習熟度なども勘案すること。

従事者は受託者の直接雇用とし、業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、服装、接遇態度に気を配り、常に親切・丁寧かつ公正で公平な対応を心がけること。

なお、業務中は名札又は制服を着用させ、本市職員との区分を明確にする対応をとること。その際の費用は受託者の負担とする。

(2) 統括責任者等の指定

受託者は、従事者の指揮監督を行うとともに、円滑に本業務を遂行するため、本業務について一切の管理を行う責任者1名と、統括責任者が不在の場合に統括責任者を代理するとともに、各部門の指揮・監督を行う業務責任者を必要人数選任し、本市に届け出ること。

なお、受託者は、統括責任者又は業務責任者のいずれかを必ず各業務の履行場所に常駐させ、常に本市と連絡が取れる体制を整えること。

統括責任者及び業務責任者は、通常業務の指揮監督に加え、障がいのある利用者その他配慮を必要とする利用者への対応、トラブル及びカスタマーハラスメントに該当し得る事案への初動対応、本市への報告及び引継ぎ、従事者からの相談対応、ハラスメント防止に関する現場管理を行うものとする。

(3) 統括責任者等の条件

統括責任者及び業務責任者は、本業務の履行に必要な法的知識及び専門知識を有する者、従事者等に対して適正な処理を指導できる者を充てること。

(4) 業務従事者

受託者は、統括責任者及び業務責任者の指揮監督下において、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などの記載内容等を理解し、窓口対応、システム操作など担当業務を的確に行える業務従事者を配置すること。

なお、本業務の受託にあたり、新たに従事者を雇用する場合は、可能な限り、市内雇用に努めること。

(5) 業務実施報告書の提出

受託者は、本業務を履行するにあたり、業務実績、課題とその改善策、課題への対応状況等を記載した業務日報、業務月報、年間報告書を作成し、本市に提出して承認を得ること。

業務月報及び年間報告書には、必要に応じ、合理的配慮を要する対応に関する課題、苦情及びトラブルの発生状況、カスタマーハラスメントに該当し得る事案の対応状況、研修実施状況、業務改善の取組状況を含めること。ただし、報告にあたっては、利用者及び従事者の個人情報、要配慮個人情報及びプライバシーの保護に十分留意すること。

10. 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

ア 受託者は、この契約の履行に際し、個人情報等及び業務に係る全てのデータが適切に保護及び管理されるよう措置を講じるとともに、別紙「河内長野市個人情報等取扱いに関する特記事項」及び本市から別に配付する「河内長野市情報セキュリティポリシー遵守事項」に定める事項を遵守しなければならない。

イ 受託者は、プライバシーマーク及び ISMS (ISO/IEC27001 又は JIS Q27001) の認証を受けていること。

ウ 受託者は、自己の業務従事者その他関係人(本市の承認を受けた再委託先を含む)。

以下同じ。)に対し、個人情報等及び業務に係る全てのデータの保護及び管理に関して受託者と同様の義務(前項の義務を含む。)を負わせ、遵守させるために監督その他必要な措置を講じなければならない。

エ 個人情報等及び業務に係る全てのデータの保護及び管理が適切でないと認められる場合、本市は受託者に対して改善を求めるとともに、個人情報等及び業務に係る全てのデータの管理状況が適切であると認めるまで業務を中止させることができる。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

ア 受託者は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した届書、通知書等(以下「届書等」という。)について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

イ 受託者は、仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(3) 情報機器等の持込み制限

受託者は、統括責任者、業務責任者及び業務従事者、またその関係者に関わらず情報端末(携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンター等の周辺機器を含む。)及び記録媒体(USBメモリ等)(以下「情報端末等」という。)の無断持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者が受託者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等、又は本業務におけるDX推進(業務の効率化・デジタル化等)の実施のために必要な情報端末等を、指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告の上、事前に本市の許可を得て使用すること。なお、その際、次の各号について留意すること。

ア 受託者は、許可を得て持ち込んだ端末のネットワーク接続を必要とする場合、本市と予め協議の上接続すること。

イ 受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所については、本市と協議の上決定すること。

(4) 撮影機器及び録音機器等の持込み制限

受託者は、統括責任者、業務責任者及び業務従事者、またその関係者に関わらず、カメラやICレコーダー等の撮影機器及び録音機器の無断持ち込みを禁止する。ただし、本業務の実施に必要な場合又はトラブル、苦情、カスタマーハラスメントに該当し得る事案その他本業務の適正な履行若しくは従事者の安全確保のために記録が必要となる場合は、事前に本市と協議し、本市の許可を得た範囲で使用するものとする。

1.1. 使用することができる端末等

受託者が使用することができる端末・什器等は以下のとおりとする。

端末・什器等	数量
住民情報システム	49台
インターネット環境端末	32台

パスポートリードライター	2 台
広域連合との接続端末	6 台
国保連合会との接続端末	3 台
ライフパートナー（介護保険事務支援システム）	6 台
犬の登録管理システム	1 台
机（1800×600 程度）（内部事務用）	協議の上決定
机（1800×600 程度）（休憩スペース用）	協議の上決定
オフィスチェア	協議の上決定
キャビネット（袖机）	協議の上決定
書類入れ	協議の上決定
複合機（職員と共有）	5 台
プリンター（一部職員と共有）	1 1 台
折り畳み椅子（休憩スペース用）	協議の上決定
電話機	2 0 台
【窓口予約システム】 FrontDesk（予約システム）、番号発券機、表示機、操作 機、交付呼出番号案内モニター	1 式
【申請書作成支援システム（市民総合窓口関連業務）】 マイナンバーさくらさん（申請書作成支援システム）、 操作機	2 セット
【申請書作成支援システム（介護保険関連業務・子ども 子育て関連業務）】 PasidScan（申請書作成支援システム）、カードリーダー	2 セット

その他、本業務に必要な機材等が発生した場合は、受託者の負担で準備すること。

1 2. 引継ぎ

受託者は、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へ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ものとする。

本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、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十分な引継ぎを行うとともに、説明を求められたときは誠実に対応すること。この場合、本市が必要と認める資料・データ等は、遅滞なく全て提出すること。なお、資料・データ等の提出に要する費用は、受託者の負担とする。

1 3. 緊急時の対応

(1) 緊急時（災害時等）の連絡体制等

受託者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、本市と協議の上、本業務開始前に内容についての承諾を受けること。

(2) 緊急時の報告

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、遅滞なく本市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

14. 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、予め書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。この場合において、受託者は、再委託先に対し、本仕様書に定める受託者の義務のうち再委託業務に係る事項を遵守させるとともに、再委託先の業務履行について一切の責任を負うものとする。

15. 第三者賠償

受託者が本業務を行うにあたり、第三者に対し実際に及ぼした損害について、当該第三者に損害賠償を行わなければならないときは、その損害額の負担について本市と協議の上、受託者がその損害を負担すること。また、万一、個人情報漏えいなどがあつた場合等の損害賠償に対応できる保険に加入すること。

16. リスク分担

契約の締結にあたり、本業務の履行に関し、事故、災害、法令等の変更、物価変動その他事前に予測できない事態が発生し、業務履行に要する経費又は履行方法に影響が生じる場合があるため、リスクに対する負担は別表2のとおりとする。なお、別表2に定めのないリスクについては、その都度、本市及び受託者が協議の上、分担を決定する。

17. 委託料の請求

受託者は、業務履行期間中、毎月の業務完了後、本市に対して完了報告書を提出した上で、本市による検査合格後に、契約金額の1ヶ月分にあたる金額を請求するものとする。

18. その他

この仕様書の解釈に疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、本市と協議の上解決すること。

なお、本業務に関連して実施する臨時的な業務（給付金業務等）が発生した場合は、本業務を基本として、費用負担を別途協議する。

別表 1 主な窓口業務実績（令和５～７年度）件数（単位：件）

業 務 名		令和５年度	令和６年度	令和７年度
市民総合窓口関連業務（窓口関連業務）				
住居表示新築届受付件数		143	126	124
改葬許可申請受付件数		198	222	221
出生届受付件数		688	650	667
離婚届受付件数		260	266	244
死亡届受付件数		1,682	1,845	1,653
養子縁組届受付件数		48	81	69
転籍届受付件数		419	290	378
入籍届受付件数		171	162	190
婚姻届受付件数		853	922	976
住民票の写し交付件数 ※()は公用での請求件数		29,423 (2,072)	26,739 (1,848)	24,263 (1,862)
戸籍の附票の写し交付件数 ※()は公用での請求件数		5,762 (3,134)	5,240 (2,674)	4,963 (2,544)
戸籍関係証明交付件数 ※()は公用での請求件数		27,622 (5,707)	21,161 (4,325)	19,007 (3,477)
印鑑証明書交付件数 ※()は公用での請求件数		17,197 (26)	15,793 (33)	13,688 (46)
印鑑登録件数 ※()は公用での請求件数		2,647 (5)	2,555 (28)	2,394 (9)
臨時運行許可証交付件数		296	260	267
広域交付住民票交付件数		42	45	41
転入届受付件数		1,940	1,992	1,977
転居届受付件数		993	1,016	929
転出届受付件数		2,363	2,513	2,406
世帯分離・合併届受付件数		286	229	256
本人通知制度申込受付件数		20	15	18
パスポート交付件数		2,490	2,659	2,268
所得証明発行件数		8,222	7,232	6,521
納税証明発行件数		1,103	842	943
軽自動車税納税証明発行件数		838	695	491
固定資産税証明発行件数		1,178	1,156	1,166
名寄帳発行件数		546	418	324
住宅家屋証明発行件数		339	310	300
法務局評価証明発行件数		382	319	255

原付等の登録、廃車、名義・番号変更件数（合算）	2,628	2,809	2,514
郵送請求受付件数（有料）	10,531	9,104	8,645
郵送請求受付件数（公用）	3,271	2,927	2,762
飼犬登録及び狂犬病予防接種済証交付件数（合算）	813	750	790
狂犬病予防接種案内送付件数	5,277	5,424	5,184
市刊行物等の販売件数	214	453	300
市民総合窓口関連業務（税務内部事務業務）			
郵送請求受付件数（有料・税証明関係）	656	536	546
市税の納入通知書発送件数	12,203	12,177	12,259
市税の督促状・催告書発送件数	21,709	23,182	23,398
市民税申告会場受付件数	3,135	3,165	3,175
軽自動車税の異動件数	7,589	7,453	7,603
市税の還付通知書発送件数	3,345	6,314	3,740
軽自動車税の減免申請受付件数	537	550	406
介護保険関連業務			
還付通知発送件数	2,809	2,832	2,866
各種送付先変更申請受付件数	458	514	568
資格届出受付件数	1,913	1,906	1,800
65歳年齢到達に伴う被保険者証郵送件数	1,401	1,339	1,225
住所地特例の受付件数	108	145	148
適用除外者の受付件数	30	31	38
他市町村への所得照会件数	59	43	67
保険料の通知書・納付書発送件数（年次・月次）	44,929	45,088	42,384
2号新規申請受付件数	22	36	23
介護保険認定申請受付件数	8,577	5,759	5,718
調査委託料支払件数	396	317	275
住宅改修・福祉用具購入申請受付件数（合算）	2,359	2,738	2,706
高額介護サービス費申請受付件数	590	736	750
介護保険負担限度額認定申請受付件数	1,087	1,016	991
居宅サービス計画作成依頼届受付件数	2,422	2,160	2,457
負担割合証発送件数	10,285	10,604	11,075
利用者負担軽減申請受付件数	12	9	5
督促状・催告書発送件数	3,474	3,492	3,240
延期通知及び更新案内発送件数	4,592	3,697	4,959
介護予防事業申込み受付数（※1）	—	—	91

子ども子育て関連業務				
	児童手当給付事業の申請受付件数	1, 237	2, 498	1362
	児童手当年齢到達額改定通知書発送件数	778	771	745
	児童手当中学校年齢到達消滅通知書発送件数	350	359	301
	児童手当現況届受付件数	71	73	148
	児童扶養手当支給事業の申請受付件数	251	256	231
	児童扶養手当支給事業の一部支給停止適用除外届受付件数	409	407	388
	児童扶養手当支給事業の年齢到達に伴う通知発送件数	114	166	56
	児童扶養手当支給事業の額改定通知発送件数 (物価変動)	742	706	710
	児童扶養手当現況届受付件数	844	824	817
	特別児童扶養手当支給事業の申請受付件数	187	180	192
	特別児童扶養手当所得状況届の受付件数	270	289	298
	特別児童扶養手当各種通知書の発送件数	998	884	909
	特定教育・保育施設入所者数	2, 659	2, 625	2305
	特定子ども・子育て支援施設等利用者数	116	95	49
	保育料の納付書・督促状・口振不能の発送件数	795	562	570
	保育料消込件数	1, 801	1, 841	1717
	教育・保育給付費入力施設数	22	22	23
	施設等利用費支払施設数（法定代理）	13	12	4
	施設等利用費支払い件数（償還払い）	119	102	160
	保育所促進事業費補助金支払施設数	7	7	7
	認定こども園促進事業費補助金支払施設数	16	16	15
	補足給付事業支払い件数	38	36	6
保険医療関連業務				
	後期高齢者医療制度の資格届出件数	369	405	407
	後期高齢者医療制度の申請受付件数	520	483	983
	後期高齢者医療制度の療養費等申請受付件数	4, 042	4, 796	4, 916
	後期高齢者医療制度被保険者証発送件数	22, 491	22, 963	
	後期高齢者医療制度資格確認書発送件数			23, 222
	後期高齢者医療制度の減免申請受付件数	30	19	19
	国民健康保険の資格関係届出件数	4, 562	4, 447	3, 924
	国民健康保険の減免申請件数	583	469	381
	国民健康保険の被保険者証年次発送件数	13, 470	13, 006	
	国民健康保険の資格確認書年次発送件数			4, 419

福祉医療受給資格証交付申請件数（合算）	1,015	1,137	1,095
福祉医療変更・喪失届出件数	970	934	1,232
福祉医療助成金請求申請受付件数	586	647	753
養育医療申請受付件数	12	12	18
国民健康保険の各種支給申請受付件数（合算）	2,586	2,528	1,081
高額療養費通知書送付件数	7,237	7,012	8,363
国保・後期保険料還付通知発送件数	3,944	5,005	3,650
国保・後期保険料の督促状発送件数	13,847	14,371	14,338
財産調査照会文書発送件数	839	306	156
簡易申告書発送件数	958	1,423	850
マイナンバー関連業務			
マイナンバーカード交付件数	—	6,853	4,087
電子証明書の発行等件数	—	8,854	16,051

（※１）「介護予防事業申込み受付数」は、令和８年度以降 200 前後の実績が見込まれる。

別表２ リスク分担表

リスクの種類	内 容	リスク分担	
		本市	受託者
法令等の変更	本業務の処理内容、業務範囲、業務手順等に直接影響を及ぼす制度改正又は本市の事務処理方針の変更	○	
	労働関係法令、税制、社会保険制度その他受託者の事業運営一般に係る法令等の変更		○
物価変動	契約後のインフレ、デフレ	(※注１)	
金利変動	契約後の金利変動		○
事故・災害	本市の責任による事故の発生	○	
	受託者の責任による事故の発生		○
	不可抗力による事故、業務停止又は業務縮小	協議 (※注２)	
	本市が提供又は管理する施設・設備の劣化等による事故	○	
	受託者が持ち込む備品、機器等の不具合又は管理不備による事故		○
契約不履行	本市の指示書等の内容不備によるもの	○	
	受託者の労使間における労働争議によるもの		○
	不可抗力により業務の全部又は一部の履行が困難となった場合	協議 (※注２)	
財務	本市の支払い遅延、不払等	○	
	受託者の倒産等		○
従事者の不正、犯罪	受託者の従事者、受託者の関係者又は本市の承認を受けた再委託先の責めに帰すべき情報漏えい、横領、不正利用等		○

※その他のリスク又は本表により難しいリスクについては、発生した際に本市及び受託者の協議により分担を決定する。

(※注１) 物価変動については、通常予測し得る範囲の変動は受託者の負担とする。ただし、契約締結時に予見困難な著しい物価変動により、契約金額により本業務を継続して履行することが著しく困難となるおそれがある場合は、受託者は、本市に対し、客観的資料を添えて協議を申し出ることができる。この場合において、本市及び受託者は、業務内容、履行方法、委託料その他必要な事項について協議するものとする。

(※注２) 不可抗力により業務の全部又は一部の履行が困難となった場合の費用負担、履行方法、委託料の取扱い等については、本市及び受託者が協議の上決定する。