

神戸市
軽自動車税業務委託仕様書

令和5年3月13日

神戸市

目次

1. 概要	3
1.1. 委託業務名	3
1.2. 背景、目的	3
1.3. 調達範囲・単位	3
1.4. 契約期間	4
1.5. 履行場所、履行日、履行時間	4
1.6. 設備、備品	5
2. 業務の内容	6
2.1. 準備業務	6
2.2. 運営業務	7
3. 業務全般に関する留意点	12
3.1. 委託範囲と本市の対応範囲	12
3.2. 業務の引継ぎ	12
4. 成果物	13
5. 実施体制	13
6. 品質管理項目、要求水準	14
7. 委託料の見直し	15
8. 委託料及び支払	15
9. その他	15
9.1. 守秘義務、セキュリティポリシー	15
9.2. 再委託	16
9.3. 留意事項	16

<別紙>

1. 軽自動車税業務 委託対象業務及び業務量一覧（現行業務プロセス）
2. 令和4年度時点の軽自動車税業務に係る人員体制（参考）
3. 令和3年度原動機付自転車登録・廃車申告 窓口受付件数（参考）
4. 新長田合同庁舎2F 執務スペースレイアウト（参考）

1. 概要

1.1. 委託業務名

神戸市軽自動車税業務

1.2. 背景、目的

本市では、令和2年9月に策定した行財政改革2025において「スマート自治体」の実現を掲げ、今後生産年齢人口が減少し社会情勢が大きく変化する中、市民が「いつでも、どこでも、早く、簡単に」行政サービスを利用できるようにするとともに、より重要性が高まってくる相談支援業務を充実させるなど、将来に渡って市民サービスの維持・向上を目指すこととしている。

本業務では、市民が行う各種申請手続き等において、郵送申請や電子申請等の来庁不要サービスを拡大するとともに、当該申請の受理、内部処理及び問い合わせなどの定型業務を民間委託することで職員の業務負荷を軽減し、捻出した余力を市民からの相談対応等により専門性の高い業務に振り向けることを目指しており、令和4年度より軽自動車税業務の委託を行っている。現在の委託期間が終了する令和5年10月以降についても継続して業務の委託を行い、市民サービスの維持・向上を図る。

1.3. 調達範囲・単位

(1) 調達範囲

本業務の調達範囲は、法人税務課軽自動車税担当における案内・受付・処理・交付・問い合わせ対応等に関する準備・運営業務とする。

委託対象業務については、仕様書別紙1に記載する。なお、準備・運営業務を実施する中で、効率性の観点等から別紙の内容を変更することが望ましいと本市もしくは受託事業者が判断した場合には、双方協議の上適宜変更を行うものとする（業務量の変動が大きく委託料の増減を伴う場合は、受託事業者から積算根拠を提示の上、委託料の変更についても併せて協議する）。ただし、本市職員が対応する業務範囲は、原則「決裁」「法令等で職員による対応が義務付けられている業務」「高度な判断を伴う専門性の高い業務」に限り、変更は必要最低限に留めることとする。

業務実施にあたって必要となる業務システム、電話機、複合機、プリンター、什器等の備品は本市より貸与する（本市より貸与する備品等の詳細については「1.6.設備、備品」を参照）。上記以外で、業務遂行にあたって必要と判断するものがあれば、調達範囲に含めること。

(2) 受託事業者を求めること

本業務の受託に当たり、受託事業者が有する知識・経験・ノウハウを最大限活用し、効率的かつ質の高い業務を実施するとともに、実施の過程で絶えず評価・検証を行い、本市と適宜連絡・調整を行いながら、安定的に業務を運営すること。

また、業務委託の趣旨に沿い、実施にあたって本市からの独立性を確保できるよう、適切かつ具体的な連携方法を提案の上、実行すること。

1.4. 契約期間

令和5年10月1日から令和9年9月30日まで

ただし、本業務で取り扱う業務について、受託者が新たに受託する事業者である場合、契約期間は、令和5年7月1日から令和9年9月30日までとし、令和5年9月30日までに、受託中の事業者との業務引継ぎ、研修を完了し、令和5年10月1日より通常業務を開始する。

1.5. 履行場所、履行日、履行時間

(1) 履行場所

神戸市長田区二葉町5丁目1-32 新長田合同庁舎2階

(2) 履行日及び履行時間

履行日は、原則として、履行期間における以下の日を除く日とする。

- ・土曜日及び日曜日
- ・「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
- ・12月29日から翌年の1月3日までの日

履行時間は、8時45分から17時30分までとする。（窓口の受付時間は8時45分から17時15分）

ただし、受付時間内に受け付けた手続きについては、履行時間を超えた場合でも、当該窓口対応が完了するまで対応すること。

なお、上記に関わらず土曜日等に作業が発生する場合があります。3月下旬～4月上旬頃に2回（別紙1のd-①市長会申告書の入力業務）、10月頃に1回（別紙1のg-⑦催告状発送業務）程度を想定している。

上記以外の事由により、履行時間の前後30分を超えて業務を行う場合は、事前に本市に確認し承認を得ること。

1.6. 設備、備品

(1) 本市より貸与する設備・備品は、以下の通りである（関連する消耗品を含む）。

ファシリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務用机及び椅子 ・ 書庫 ・ 基幹系端末（課税システム（日立製作所）、 収滞納システム（NEC）） ・ 情報系端末 ・ プリンター（基幹系端末に接続） ・ 複合機（情報系端末に接続） ・ 電話機
ネットワーク環境	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基幹系 LAN ・ 情報系 LAN ・ 電話線
ICT ツール	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基幹系端末操作カード ・ 情報系端末操作カード
台数	
課税システム端末	10 台
プリンター	3 台
収滞納システム端末	1 台
プリンター	1 台
情報系端末	9 台
複合機	1 台
電話機	8 台

※原動機付自転車等の電子申告に係る事務処理は、情報系端末を使用して操作。

(2) 本市から貸与する設備・備品についての条件は以下の通りである。

- ① 本市から貸与する設備・備品については、無償とする。
- ② 居室にかかる光熱水費及び本市から貸与する事務連絡用外線電話の電話代は、本市の負担とする。
- ③ 本市から貸与する設備・備品は、本業務履行場所以外への持ち出しや、所定の利用目的以外の使用を禁止するとともに、毀損又は紛失等が生じないよう最大限の注意を払って管理を行うこと。
- ④ 本契約満了後、他の事業者業務を引き継ぐ場合は、原状復旧すること。
ただし、故意、過失、その他通常の使用を超えるような使用による消耗、毀損でない場合、又は受託事業者が配備した備品等を、本市の承諾の上、次事業者との合意に基づき引き継ぐ場合にはこの限りではない。
- ⑤ 執務室は、2階の法人税務課内にキャビネット等で場所を分けているが、行き来は自由

にできる構造となっており、独立して施錠することは出来ない。

- ⑥独立した休憩場所は無く、昼休みは庁舎内（通常は同じ階）の会議室等を確保する。
- ⑦更衣室やロッカーは用意していないが、執務室内の荷物のロッカーやコート掛けが利用可能。
- ⑧配線の都合上、事務用机、電話機、各端末・プリンター、複合機等のレイアウトは変更できない。ただし、情報系端末については、設置場所の変更が可能。
- ⑨事務用机及び椅子については、少なくとも13名が作業可能な台数を用意する。

(3)受託者が用意する設備・備品については以下の通りである。

- ① 発券機は、受付状況の統計データを取得できるものを受託事業者が用意すること。
- ② 本市が用意する設備・備品以外で、業務の履行にあたり必要な備品類（文具、業務管理者用パソコン、小型プリンター等）は、必要に応じて受託者が用意すること。
ただし、受託者が用意したパソコン等は、本市のネットワーク環境に接続できないため、別途ネットワーク環境を用意する必要がある。
- ③ 大型の什器類（大型の書庫、ロッカー等）は持ち込み不可とする。小型の什器類については、本市と協議の上、持ち込みの可否を決定する。
- ④ 神戸市の貸与した備品と区別するため、受託事業者が調達した備品類には、その旨のシール貼付等の手段を講ずること。

2. 業務の内容

2.1. 準備業務

(1) 業務引継ぎ

本業務で取扱う業務について、受託者が新たに受託する事業者である場合は、委託開始までに受託中の事業者から業務の引継ぎを受けること。

引継ぎを受けるにあたり、受託予定の事業者は本市及び受託中の事業者と協議のうえ、引継ぎのスケジュールを作成すること。

また、引継いだ内容について、従事者に研修を行い、令和5年10月1日から通常通り業務を開始できるようにすること。

引継ぎを受けるための、費用は受託者の負担とする。

引継ぎに関して、本市の想定を下表のとおり示す。

引継ぎ期間	業務開始前3カ月（令和5年7月～9月）程度
受入れ可能人数	1名～13名程度で段階的に増員
引継ぎ場所	新長田合同庁舎内執務室又は会議室

(2) 業務マニュアル及びFAQの作成

本業務で取扱う業務について、本仕様書、本市が提供する各種資料（従前のマニュアル、FAQを含む）等を参考に、業務マニュアル及びFAQを作成すること。業務マニュアル作成の前提となる業務フロー等については、本市における現行の業務実施状況や受託事業者の他都市での受託実績等を踏まえ、受託事業者から案を提示し、本市関係課と調整・協議の上、決定すること。作成した業務マニュアル及びFAQは、本市の確認を受けた上で内容を確定させること。現行の業務マニュアル、FAQ及び業務フローがある場合は、本委託契約の内容と合致するよう修正を行うこと。

なお、業務マニュアル及びFAQの著作権は神戸市に帰属するとともに、受託業務終了時には翌年度以降の受託事業者を引き継ぐこと。

(3) 実施体制の報告

運営業務開始までに、受託事業者の実施体制（災害等発生時のBCPを含む）を本市に報告すること。

なお、業務内容の変更等に伴って体制を変更する場合には、その都度本市に報告すること。

2.2. 運営業務

委託対象業務及び業務量については仕様書別紙1を参照すること。以下、軽自動車税業務について標準的な業務内容について記載する。

(1) 軽自動車税業務

①原動機付自転車等受付業務

(a) 原動機付自転車等申告書の受付（電子申請）

電子申請で提出された原動機付自転車等の申告の受付を行う。

(b) 原動機付自転車等申告書の受付（郵送申請）

郵送申請で提出された原動機付自転車等の申告の受付を行う。

(c) 原動機付自転車等申告書の受付（窓口申請）

窓口申請で提出された原動機付自転車等の申告の受付を行う。

(d) 登録票・廃車申告済証の再交付

登録票、廃車申告済証の再交付を行う。

(e) 試乗標識の交付・回収

試乗標識の交付及び回収等を行い、管理する。

(f) 試乗標識の現況調査

貸し出している試乗標識の使用状況等について、現況調査を行う。

(g) 電子申請の後追い処理

電子申請で提出された廃車申告について、差戻しから一定期間経っても再申請がないものに対し、届出者に電話又は文書で連絡を行う。

②市長会申告書業務

兵庫県市長会から届く軽自動車及び二輪の小型自動車の軽自動車税（種別割）申告書について、課税端末に入力を行う。

③納税義務者管理業務

(a) 送付先設定

届出に基づき、納税通知書等送付先変更の入力を行う。

(b) 相続人代表、法定代理人等入力

届出等に基づき、相続人代表、法定代理人等の入力を行う。

(c) 再転入者宛名調査

神戸市から転出し、再度転入した者の宛名情報を整備する。

(d) 転出者リスト

神戸市から転出した場合に、課税端末に自動入力される宛名情報にエラーが発生した場合の修正処理を行う。

(e) 死亡者相続代表の案内

納税義務者が死亡している場合に、名義変更や廃車を促す文書を送付する。

(f) 宛名名寄せ変更確認

宛名名寄せが正しくされているか、リストを使用して確認する。

(g) 納税管理人・送付先確認

送付先変更入力等が正しくされているか、リストを使用して確認する。

(h) 転出者への手続き案内

市外転出者に対し、定置場も変更となっていれば各登録機関に変更手続きに行くよう手紙を送付する。

(i) 私有地の放置車両への対応

原動機付自転車等の放置車両について、土地管理者からの相談に対する対応を行う。

(j) 宛名異動処理連絡票処理

収税課等から届く宛名異動処理連絡票について、課税端末への入力等の対応を行う。

④減免申請業務

(a) 減免受付（窓口・郵送）

窓口又は郵送で申請された減免申請（取り下げ含む）の受付・審査・入力を行う。

(b) 減免受付（電子）

電子で申請された減免申請（取り下げ含む）の受付・審査・入力を行う。

(c) 減免の申請書保管

減免の対象となった場合、申請書を指定の番号順に整理して保管する。

(d) 障害減免の異動調査

障害者減免適用者について、異動があり減免不適合となっていないか確認する。

(e) 課税免除受付

商品車課税免除の受付・審査・入力を行う。

⑤課税・収納管理業務

(a) 納付書発行、納付の案内

納付書発行依頼があれば、納税義務者等に納付書を送付する。

(b) 収納振替先確認

市税全体で還付すべき状況となった際に、充当する軽自動車税を確認する。

(c) 課税保留等依頼書処理

収税課からの依頼に基づき、課税保留又は課税取消の入力を行う。

(d) 督促状引き抜き

督促状作成後、発送までに納付済みや減額等により送付が不要となったものについて、引き抜きリストを作成する。

(e) 賦課更正連絡票の作成

賦課更正が必要なものについて、賦課更正連絡票を作成する。

(f) 入力内容のチェック

チェックリストにより課税端末に入力された内容を確認する。

(g) 催告状の発送業務

現年度の催告状一斉送付について封入・発送作業を行う。

(h) 手書き納付書の作成

新長田合同庁舎窓口来庁者又は各区市税の窓口からの依頼に基づき、手書き納付書の発行又は作成の指示を行う。

⑥当初課税業務

(a) 当初課税納税通知書引き抜き

納税通知書作成後、発送までに納付済みや減額等により送付が不要となったものについて、引き抜きリストを作成する。

(b) 当初課税送付先設定

当初課税納税通知書の送付先等設定するためのリストを作成する。

(c) 当初課税 6 台以上箱詰め作業

当初課税で納税義務者 1 名あたり 6 台以上の納税通知書がある場合に、リストに基づき箱詰め作業を行う。

(d) 当初課税住所あふれ等補記

氏名又は住所の桁あふれ等により、補記が必要となる納税通知書について、手書きで補記を行う。

(e) 返戻調査

納税通知書が配達されず、郵便局から返戻された場合に、最新住所を調査し、納税

通知書の再送を行う。

(f) 公示用資料作成

納税通知書の送付先が把握できない場合に公示送達処理を行う。

⑦その他関連業務

(a) 文書管理・倉庫整理（古い申告書の整理）

保存年限の過ぎた申告書を廃棄する。また、新年度の簿冊を作成する。

(b) 標識管理

原動機付自転車等の申告受付の際に必要な標識について、種類ごとに在庫を管理する。

(c) 各種集計処理

各種申請等の受付件数及び処理件数等を集計する。

(2) 問い合わせ対応

市民からの問い合わせ（窓口、電話、テレビ電話等）に対し、業務マニュアルやFAQ等を参照して回答すること。

(3) 郵便整理

軽自動車税担当宛てに届く郵便物の仕分け業務を行うこと。照会文に対しては、回答案を作成すること。

(4) 運営管理

① 対応状況、対応内容、対応件数の管理

2.2(1)から(2)の各対象業務・手続きにおいて、処理状況（受領済み、返送済み、処理中、完了など）、対応内容（トラブルや難航したケース等における市民の状況・背景や従事者の対応内容等）、対応件数等を管理すること。毎月、当該情報を業務報告書として取りまとめ、本市へ報告すること。なお、管理や活用方法等については、受託事業者から提案し、本市と協議の上、決定することとする。

② 品質管理

「6.品質管理項目、要求水準」にて後述する品質管理の状況について、毎月、上記①の業務報告書の中で取りまとめ、本市へ報告を行うこと。要求水準に満たなかった場合には、改善策を提示し、本市の確認を受けた上で実施すること。ただし、重大な事務の誤りやトラブル事案については、速やかに本市に報告し、受託事業者において解決すること。本市の対応が必要な場合は、報告書を作成するなどして適切に引き継ぐこと。

③ 運用改善

業務の流れ、運用方法、受託範囲と本市の対応範囲の区分等について、必要に応じ

て改善提案を行うこと。当該提案については、原則月次報告のタイミングと併せて実施すること。また、本市の求めに応じて、改善や対策を講じること。

なお、本市もしくは受託事業者の提案により ICT の活用等を行う場合は、本市と連携の上運用変更を検討するとともに、業務マニュアル等にその内容を反映し、当該業務に対応すること。

④ 業務マニュアルの見直し

「2.1.準備業務」で作成した業務マニュアル及び FAQ について、運用の中で適宜見直し（追記・修正等）を行うこと。見直し内容については、改定時ごとに本市の確認を受けた上で確定させること。

⑤ 業務従事者の教育

業務従事者に対し、個人情報扱う上でのセキュリティ教育等、コンプライアンスに関する教育を定期的実施すること。その際、必要に応じて本市の方針等に準じた内容とすること。

⑥ その他雑務

窓口落とし物への対応、外部業者立ち入り（月 1～3 回程度）の際の個人情報目隠し作業を行うこと。

(5) システム変更への対応、法制度改正対応

システムの変更、法制度等の改正によって、本仕様書の指定業務の内容に変更が生じた場合、市からの変更内容（以下に例示）の伝達を受け、変更後の運用検討や業務マニュアルへの反映を行い、当該業務に対応すること。なお、これにより改正前と比較して業務量が大幅に増減する場合は、受託事業者から積算根拠を提示の上、契約変更について協議する。

また、システム変更や法制度等の改正に伴って新たな手続きへの対応が必要となる場合には、本市と受託事業者で協議の上、委託範囲を特定し、受託事業者が運用検討や業務マニュアルへの反映を行い、当該業務に対応すること。その際の契約変更に関しても、上記業務量変動の場合と同様の対応とする。

<変更内容の例示>

- ・申請様式の変更
- ・必要書類や本人確認書類の内容の変更
- ・手続きの要件の変更
- ・端末操作（オペレーション）の変更

(6) 災害時対応等（追加業務）

災害等発生時（自然災害、大規模事故、感染症流行等）、本仕様書の指定業務に加え、同災害に伴う業務（以下に例示）について、市の求めに応じて柔軟に対応すること。業務実施にあたっては、必要に応じて変更契約により対応する予定である。

<業務の例示>

- ・窓口における市民への説明対応
- ・窓口の衛生管理（清掃等）

なお、災害発生時に、本仕様書に指定する業務が発生しない、又は発生件数が当初計画と比較して減少する場合は、減少する業務量を加味した上で、増加する業務への対応に関する変更契約の必要性を判断するものとする。

3. 業務全般に関する留意点

3.1. 委託範囲と本市の対応範囲

委託範囲と本市の対応範囲の区分は以下のとおり。

業務分類		役割分担	
		受託事業者	本市
準備業務		<ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアル・FAQの作成又は修正 ・業務計画の策定 	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル等の作成又は修正に必要な情報（各種資料）の提供 ・作成内容の確認
運 営 業 務	軽自動車税業務	<ul style="list-style-type: none"> ・申告・申請の受付 ・申告・申請内容の確認、入力 ・交付物等の作成、交付・郵送 ・書類管理 ・本市へのエスカレーション 	<ul style="list-style-type: none"> ・エスカレーション対応 ・決裁 ・手続きに関する各種要件の確認（必要時）
	問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ内容への回答 ・本市へのエスカレーション 	<ul style="list-style-type: none"> ・エスカレーション対応
	郵便整理	<ul style="list-style-type: none"> ・郵便物の仕分け ・郵便書類の確認、入力 ・回答案の作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・決裁 ・エスカレーション対応
	運営管理	<ul style="list-style-type: none"> ・対応状況、対応件数、対応内容の管理、品質管理 ・運用改善の提案 ・業務マニュアル・FAQ見直し ・業務従事者の教育 	<ul style="list-style-type: none"> ・運用改善に関する協議 ・業務マニュアル・FAQ見直し内容の確認

3.2. 業務の引継ぎ

本業務が終了又は他の事業者に変更となる場合は、受託事業者は本市の定める手順に従い、本市又は新規受託事業者が継続して本業務を遂行するために必要な措置を講じ、本業務

終了日までに業務の引継ぎを行うこと。また、引継ぎの終了に関して本市に報告を行うこと。

特に、処理中又は対応中の業務については、可能な限り契約期間内に業務を完了させるよう努め、契約期間を跨ぐ業務については、進捗状況、対応状況等の詳細についても引継ぎ、契約期間満了後の運営に支障がないようにすること。

4. 成果物

本業務の成果物は、以下の通りとする。

業務分類	成果物	納期（タイミング）
準備業務	<ul style="list-style-type: none"> ・業務実施計画書（※） ・業務フローチャート ・業務マニュアル、FAQ 	<ul style="list-style-type: none"> ・各業務運用開始前
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・業務報告書 ・情報セキュリティ対策の実施状況報告書 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月末及び年度末
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務フローチャート ・業務マニュアル、FAQ 	<ul style="list-style-type: none"> ・改定時ごと

※準備業務および運営業務について、進捗管理及びスケジュール管理が可能となる具体的な計画を含むものであること。

5. 実施体制

委託業務の実施にあたって、以下の事項を遵守すること。

- (1)業務量や、受託事業者の他都市における知見なども十分に勘案した上業務の繁忙に応じて、業務遂行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。例年、3月中旬から4月初旬にかけて、原動機付自転車の登録・廃止のための申告件数が通常期と比較し大幅に増加し、5月中旬から6月上旬にかけて、納税通知書発送後の電話件数が大幅に増加するため、対応可能な人員を配置すること。なお、通常期でも休日明けの営業日は受付件数及び電話件数が増加するため、適切な人員を配置すること。（令和3～4年度の日別受付件数は、仕様書別紙3を参照）
また、従事者の離職等が発生した場合にも、欠員により業務に支障が出ることを防ぐよう、ローテーション制を導入する等必要な措置を講じること。
- (2)業務従事者の中から責任者及び副責任者をそれぞれ1名選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。業務責任者は、以下の事項に従事すること。
 - ① 本業務の管理・運営
 - ② 業務従事者の指揮監督、業務従事者に対する指導及び教育
 - ③ 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合の対応
 - ④ 業務運用上の疑義が生じた場合の本市への報告及び対応方針の明確化

⑤ 本市との連絡及び調整

(3) 履行場所から公共交通機関を利用して概ね1時間以内の場所に、本業務を指揮し担当する、受託事業者の主な拠点を設置すること。

(4) 本業務の従事者は、受託事業者による直接雇用とすること。また、9.2.再委託に規定する再委託事業者が行う業務については、再委託事業者の直接雇用とすること。ただし、管理業務の補助等、補助的業務等の簡易な業務についての再委託についてはこの限りではない。なお、本業務の受託にあたって新たに従事者を雇用する場合は、神戸市内に居住する者を優先的に採用するよう努めること。

6. 品質管理項目、要求水準

市民サービスの向上及び均質化を実現するため、委託業務について確保する品質を受託事業者が提案し実現すること。また、下表に記載する指標の目標値は必須提案項目とする。なお、具体的な測定方法や測定対象等も併せて提案し、本市と協議の上、決定することとする。

	項目名	内容	計測方法	報告頻度
①処理精度の維持	再発注率	決裁等の差戻し票による再発注	日単位 処理の誤り数 (日) ÷ 当日処理件数 (日)	月ごと
②責任ある業務遂行	エスカレーション発生件数	疑義照会及びクレームの市対応依頼	月単位 発生件数	月ごと
③事務処理の迅速化	窓口処理	窓口での待ち時間と処理時間の合計が30分以内となる処理完了割合	週単位 30分以内件数 ÷ 受付件数	週ごと※
	電子申請（翌開庁日）	翌開庁日までの処理完了	年度単位 翌開庁日までの処理完了日 ÷ 年間開庁日	週ごと
	電子申請（翌々開庁日）	翌々開庁日までの処理完了	年度単位 翌々開庁日までの処理完了日 ÷ 年間開庁日	週ごと

	郵送処理	当日中処理、翌日発送完了	年度単位 翌日発送完了日 ÷年間開庁日	週ごと
④リスク管理	事故の発生件数	事故の発生報告書作成	年間件数	発生ごと

※待ち時間と処理時間の合計が30分以内となるかを集計し翌週報告すること。また、この表の報告頻度とは別に待ち時間のみで30分以上となる事例がある場合は翌開庁日に件数を報告すること。

7. 委託料の見直し

「2.2.(4)③運用改善」の提案内容や取り扱い件数の変動を踏まえ、毎年度末に翌年度の委託料を本市と協議の上決定すること。その際、費用の積算根拠を受託事業者から提示することとし、金額の妥当性を判断するために必要な内訳等を詳細に示すこと。

特に「1.2.背景、目的」に記載している電子申請等の手続き拡大に伴う来庁者数の減少に関しては、業務量の変動を明確化し、委託料の減額を検討すること。

また、「6.品質管理項目、要求水準」について、水準を満たさない事案が多数発生する、あるいは水準を満たさず改善されない状況が続くなどの場合は、本市から委託料の減額について提案する可能性があるため、真摯に協議に応じること。

8. 委託料及び支払

委託料の支払いは、受託事業者の請求に基づき、毎月実施する検査終了後に支払うものとする。

9. その他

9.1. 守秘義務、セキュリティポリシー

(1) 本業務の実施にあたっては、「情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。(下記 URL 参照)

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

また、「情報セキュリティ遵守特記事項」に定められた内容の実施状況について、報告書を提出すること。

(2) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後や退職後においても同様とする。

- (3) 本市が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。
- (4) 受託事業者が特定個人情報を取り扱う場合には、別途契約約款で定める事項を遵守すること。
- (5) 本市のネットワークに接続する端末の適正な操作について、本市による定期的な検査を受けること。
- (6) 業務システムの操作にあたっては、本市より貸与するセキュリティカードを用いてログインする必要がある。そのため、当該カードの利用状況（利用者、利用時間帯等）を管理し、市の求めに応じて利用状況を報告すること。

9.2. 再委託

受託事業者は、本仕様書に定める業務の一部を再委託する場合、業務開始までに下記の内容を明記した再委託申請書を本市に提出すること。

- ・再委託事業社名及び代表者
- ・再委託する業務範囲
- ・再委託契約の期間
- ・再委託先が個人情報を取り扱う場合、再委託先の個人情報取扱状況

再委託する業務は、本業務の請負金額全体の1/2を超えないこと。また、再委託事業者とは、過去に類似形態（再委託、共同企業体等）で業務を請け負った経験を有していること。

なお、受託事業者にて準備する什器の保守等の簡易な業務の再委託については、本市の承諾を必要とせず、本条項の対象外とする。

9.3. 留意事項

本仕様書において受託事業者から提案することとしている内容に関しては、受託事業者から提出される企画提案書等（本市との協議の結果内容を修正した場合は修正したもの）によることとし、受託事業者はその内容を遵守すること。

本仕様書に記載のない事項や疑義が生じた事項については、本市と受託事業者の協議の上、別途定めることとする。