

箕面市総合窓口等業務委託にかかる仕様書

1 業務名称

介護・医療・年金室の窓口運営等業務

2 委託期間と全体スケジュール

(1) 委託期間

契約締結日から令和7年(2025年)9月30日まで

(2) 全体スケジュール

①契約締結日から令和2年(2020年)9月30日までの期間は、委託業務の準備期間とする。

②令和2年(2020年)10月1日から令和7年(2025年)9月30日までの期間は、委託業務の実施期間とする。

3 委託業務時間

①原則として、午前8時45分から午後5時15分までとする。

②上記業務時間以外に業務を実施する場合は、あらかじめ発注者及び受注者は協議するものとする。

4 業務を要しない日

①日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、12月29日から翌年1月3日まで

②上記業務を要しない日に業務を実施する場合は、あらかじめ発注者及び受注者は協議するものとする。

5 委託場所

箕面市役所 本館、別館（箕面市西小路四丁目地内）

6 委託料の請求

受注者は、この契約書に規定する業務委託料の請求をするときは、60回を限度として請求することができる。この場合、総額を請求回数で均等割にし、各回分をその回の最終日の属する月の翌月に発注者に請求する。なお、均等割で生じた端数（1円未満の端数は切り捨て）は、初回に加えて発注者に請求する。

なお、準備期間に係る費用は委託契約金額に含むものとし、また、業務を開始できない場合は、委託料を請求することができないものとする。

7 委託業務内容

委託業務の内容は、次のとおりとし、細部仕様については、別紙（業務フロー）のとおりとする。

なお、委託業務の内容において制度変更や関連手続の廃止又は追加等があった場合は、発注者及び受注者が協議の上、内容を変更するものとする。

(1) 対象業務

以下のア～オに関連する業務

- ア 福祉医療業務
- イ 後期高齢者医療業務
- ウ 介護保険業務
- エ 国民年金業務
- オ 総合保健福祉センター（ライフプラザ）関連業務

(2) 業務範囲

ア 福祉医療業務

a 福祉医療担当が所管する医療費助成制度

- ① 老人医療費助成
- ② 重度障害者医療費助成
- ③ 身体障害者等訪問看護利用料助成（書類の受付のみ）
- ④ ひとり親家庭医療費助成
- ⑤ 子どもの医療費助成
- ⑥ 未熟児養育医療（制度案内と書類の引き渡し及び受付のみ）

b 資格管理に関する業務【随時】

- ① 情報システムによる交付申請書・変更届出書・喪失届出書の作成
- ② 交付申請書・変更届出書・喪失届出書の記入補助と受付（窓口・郵送）
- ③ 医療証の作成（所得情報の入力含む。）、引渡と説明（窓口・郵送）
- ④ 資格喪失者の医療証の回収
- ⑤ 医療証の再発行と引渡（窓口・郵送）
- ⑥ 送付先登録変更申請書の受付、入力

c 転入者の所得入力（子どもの医療）

- ① 情報システムへのデータ入力

d 医療証の更新業務【年次】

- ① 更新申請書の封入封緘、送付

- ② 更新申請書の受取、確認
- ③ 情報システムへのデータ入力（保険変更等）
- ④ 医療証の作成（一括作成以外）
- e 医療費助成に関する業務
 - ① 情報システムによる支給申請書の作成【随時】
 - ② 支給申請書の受付、内容確認（窓口・郵送）
 - ③ 医療費助成額の計算
 - ④ 情報システムへのデータ入力
 - ⑤ 支給明細書の出力
 - ⑥ 支給決定通知書（自動償還を含む。）の封入封緘、送付【月次】
 - ⑦ 財務会計システム入力（自動償還を含む。）、支出関係書類の作成
 - ⑧ 医療機関への問い合わせ業務（医療点数等の確認など）
 - ⑨ 保険者への問い合わせ業務（高額療養費、付加給付の確認など）
 - ⑩ 審査支払機関への支払（支出命令書の作成）
- f その他の業務
 - ① その他配布物の封入

イ 後期高齢者医療業務

- a 資格管理に関する業務（住民異動）
 - ① 資格の取得（府外からの転入で住所地特例の場合）
 - ② 資格の取得（府内からの転入の場合）
 - ③ 資格の取得（府外からの転入で住所地特例以外の場合）
 - ④ 資格の喪失（転出）
 - ⑤ 資格の喪失（死亡）
 - ⑥ 簡単確認システムからの帳票の印刷・保存
- b 被保険者証発行に関する業務【月次・日次】
 - ① 転入者等への新規被保険者証の発行、送付【日次】
 - ② 年齢到達者への新規被保険者証の発行、送付【月次】
 - ③ 被保険者証紛失等にかかる再発行、引渡（窓口・郵送）
 - ④ 送付先登録変更申請書の受付・入力
- c 被保険者証の更新業務【年次7月、8月、1月】
 - ① 被保険者証の送付、返戻分管理
 - ② 被保険者証の抜き取り
 - ③ 被保険者証配達確認問い合わせ対応

- ④ 送付一覧作成（郵便局提出用・文字化け訂正等）
- ⑤ 追加証・差し替え証の封入封緘、抜き取り、送付
- ⑥ 短期証及び短期証窓口交付通知文の封入封緘、抜き取り、送付（7月・1月）
- ⑦ 被保険者証不着通知の封入封緘、抜き取り、送付（8月）
- d 限度額適用・標準負担額減額認定に関する業務【随時】
 - ① 負担区分の確認、認定申請書の受付
 - ② 広域連合システムへのデータ入力
 - ③ 認定証の作成・引渡と説明（窓口・郵送）
 - ④ 認定証紛失等にかかる再発行と引渡（窓口・郵送）
- e 限度額適用・標準負担額減額認定証の更新業務【年次】
 - ① 更新申請書の送付
 - ② 更新申請書の受付
 - ③ 広域連合システムへのデータ入力、認定証の発行
 - ④ 認定証の送付
- f 高額療養費に関する業務
 - ① 申請書の受付、制度の説明
 - ② 広域連合システムへのデータ入力
 - ※申請書は、広域連合から被保険者に郵送
- g 療養費（補装具・人間ドック等）・葬祭費に関する業務【月次・随時】
 - ① 広域連合システムによる申請書の出力【随時】
 - ② 申請書の受付（添付書類の確認、支給日・支給額の説明）
 - ③ 広域連合システムへのデータ入力
 - ④ 広域連合への書類送達【月次】
- h 健康診査受診券再発行に関する業務【随時】
 - ① 申請書の受付（窓口・電話）
 - ② 健康診査受診券の作成・引渡と説明（窓口・郵送）
- i 高額介護合算療養費に関する業務
 - ① 自己負担額証明書兼支給申請書の受付
- j 保険料通知業務
 - ① 納付書・保険料額決定・納入通知書の印刷、バスター、抜き取り、封入封緘、送付【月次】
 - ② 未納者の納付書、宛名帳票等の作成、情報システムへの相談内容の入力、送付一覧ファイルのデータ修正（文字化け等）【月次】
 - ③ 納付書・保険料額決定・納入通知書（納付書形式・通知書形式）の

印刷、抜き取り、送付【年次】

- k 所得照会業務【年次、随時】
 - ① 所得照会文書の送付（照会文書は、広域連合が作成）
 - ② 回答文書の受付
 - ③ 広域連合システムへのデータ入力
- l 口座振替業務
 - ① 口座振替依頼書受付及び口座振替情報の入力、被保険者等への申込内容等の問い合わせ確認【随時】
 - ② 口座振替不能通知の印刷、封入封緘、送付
 - ③ 口座振替済保険料額通知（圧着はがき）の印刷、送付【年次】
- m 督促状の送付業務【月次】
 - ① 督促状の印刷、バスター、抜き取り、封入封緘、送付、納付確認の電話
- n 催告書の送付業務【年次】
 - ① 催告書の印刷、バスター、抜き取り、封入封緘、送付（年3回）
- o 保険料還付業務
 - ① 還付通知書の封入封緘、送付
 - ② 還付請求書の受付
 - ③ 財務会計システム入力と支出関係書類の作成
 - ④ 情報システムへのデータ入力
- p 納付書の再発行と引渡（窓口・郵送）
- q 納付証明書の発行と引渡（窓口・郵送）
- r 基準収入額適用申請【年次・随時】
 - ① 基準収入額適用申請業務
- s 簡易申告業務【年次・随時】
 - ① 簡易申告書の抜き取り、封入封緘、送付
 - ② 簡易申告書の受付、不備対応
 - ③ 広域連合システムへのデータ入力
- t 納付相談にかかる業務
 - ① 保険料の分割納付申請の記入補助と受付（窓口・郵送）
 - ② 情報システムへのデータ入力
 - ③ 納付書等の発行と引渡
 - ④ 納付状況の確認
- u その他の業務
 - ① その他臨時的に生じる大量送付業務の一部業務

- ② 各種支払請求書等の財務会計システム入力と支出関係書類の作成
- ③ 後納郵便差出票、簡易書留引渡証等の作成、引渡し
- ④ 広域連合への文書引継ぎ（年2回）

各業務共通

- ・ 後期高齢者医療制度に関する問い合わせへの対応（窓口、電話）
- ・ 郵便物の受付・整理・引渡
- ・ 不着郵便物の情報及び現物管理
- ・ 各種チラシの庁内印刷
- ・ 郵便切手管理
- ・ 総合窓口受付（介護・医療・年金室の1/3分）

ウ 介護保険業務

- a 資格管理に関する業務（住民異動）【随時】
 - ① 届出書等の記入補助と受付（窓口・郵送）
 - ② 資格喪失者の被保険者証等の回収
 - ③ 介護認定のある転出者への受給資格証明書の発行（情報システム入力）
 - ④ 転入・転出者等への保険料徴収等に関する説明
 - ⑤ 送付先登録変更申請書の受付、入力
 - ⑥ 代表相続人届の受付、入力
 - ⑦ 資格に関する他保険者への問い合わせ
 - ⑧ 施設入退所連絡票の受付、入力
- b 資格管理に関する業務（住民異動）【日次】
 - ① 異動処理帳票の出力、確認
 - ② 戸籍住民異動室受付分の届出書の受取
 - ③ 被保険者証等の発行、送付
 - ④ 情報システムの入力（住所地特例者など）
 - ⑤ 資格に関する他保険者への問い合わせ
 - ⑥ 資格に関する他保険者へ書類の発送
- c 被保険者証発行に関する業務【月次・日次】
 - ① 転入者等への新規被保険者証の発行、送付【日次】
 - ② 年齢到達者への新規被保険者証の送付【月次】
 - ③ 被保険者証紛失等にかかる再発行と引渡（窓口・郵送）
- d 介護保険負担限度額認定に関する業務【随時】
 - ① 介護保険負担限度額証の申請書の受付

- ② 情報システムへのデータの入力
- ③ 負担限度額証の作成、引渡と説明（窓口・郵送）
- ④ 負担限度額証にかかる再発行と引渡（窓口・郵送）
- e 介護保険負担限度額証の更新業務【年次】
 - ① 更新申請書等の送付
 - ② 更新申請書の受取、確認、消し込み
 - ③ 不備対応、再送付
 - ④ 情報システムへのデータ入力
 - ⑤ 負担限度額証等の作成、送付
- f 住宅改修費・福祉用具購入費・高額介護サービス費（年間高額介護サービス費を含む。）に関する業務
 - ① 支給申請書等の受付（窓口・郵送）【随時】
 - ② 情報システムへのデータ入力
 - ③ 支給決定通知書等の封入封緘、送付
 - ④ 財務会計システムへのデータ入力と支出関係書類の作成
- g 高額医療合算介護サービス費に関する業務
 - ① 自己負担額証明書兼支給申請書の受付（窓口・郵送）【随時】
 - ② 情報システムからのデータ出力
 - ③ 支給決定通知書の封入封緘、送付
 - ④ 財務会計入力と支出関係書類の作成
- h 軽度者の福祉用具貸与理由書に関する業務【随時】
 - ① 申請書等の受付（窓口）
- i 介護給付費過誤申立書に関する業務【随時】
 - ① 申立書等の受付（窓口・郵送）
 - ② 情報システムによる参考帳票の出力
 - ③ 情報システムへのデータ入力
 - ④ 過誤データの作成等
- j マイケアプランに関する業務【随時】
 - ① 居宅サービス計画書等の受付（窓口・郵送）
 - ② 情報システムへのデータ入力
 - ③ マイケアプランデータの作成等
- k 高額介護サービス費受領委任払に関する業務
 - ① 申請書等の受付（窓口・郵送）【随時】
 - ② 情報システムへのデータ入力
 - ③ 承認・不承認通知書の封入封緘、送付

- l 高額介護サービス費受領委任払の更新業務の一部業務【年次】
 - ① 更新申請書等の送付
 - ② 更新申請書の受取・確認・消し込み
 - ③ 情報システムへのデータ入力
 - ④ 承認・不承認通知書の封入封緘、送付
- m 負担割合証に関する業務【随時】
 - ① 日次異動による証発行・送付
 - ② 証紛失等にかかる再発行と引渡（窓口・郵送）
- n 給付費通知の送付業務【年3回】
 - ① 印刷、バスター
 - ② 通知書等の封入封緘
 - ③ 給付費通知の抜き取り、送付
- o 納付書送付業務【年次・月次】
 - ① 印刷、バスター【年次・月次】
 - ② 保険料決定・納入通知書の封入封緘、送付【月次】
 - ③ 保険料決定・納入通知書の抜き取り、送付【年次】
- p-1 所得照会業務【年次・日次】
 - ① 所得照会文書の作成、送付
 - ② 回答文書の受付
 - ③ 情報システムへのデータ入力
- p-2 簡易申告書業務【年次】
 - ① 簡易申告書の封入封緘・送付
 - ② 回答文書の受付
 - ③ 情報システムへのデータ入力
- q 口座振替業務
 - ① 口座振替依頼書受付及び口座振替情報の入力【随時】
 - ② 口座振替済保険料額通知の印刷・送付【年次】
- r 督促状の送付業務【月次】
 - ① 印刷、バスター
 - ② 督促状の封入封緘、抜き取り、送付
- s 催告書の送付業務【年3回】
 - ① 印刷、バスター
 - ② 催告書の封入封緘、抜き取り、送付
- t 保険料還付業務【随時・再勧奨】
 - ① 還付通知書の作成、送付

- ② 還付請求書の受付
- ③ 財務会計システムへのデータ入力と支出関係書類の作成
- ④ 情報システムへのデータ入力
- u 納付書の再発行と引渡（窓口・郵送）
- v 納付証明書の発行と引渡（窓口・郵送）
- w 分割納付にかかる業務
 - ① 情報システムへのデータ入力
 - ② 納付書等の発行と引渡
- x その他の業務
 - ① 各種決算数値等の情報システムへの入力作業
 - ② 国保連への給付費支払用財務会計システム入力と帳票作成
 - ③ その他大量送付業務の一部業務
 - ④ oの年次印刷業務については、6月の第1日曜日に7時間程度の印刷作業の可能性あり（バスターはなし）

エ 国民年金業務

- a 資格等に関する受付業務【随時】
 - ① 取得及び喪失（第1号被保険者、海外任意加入、60歳以上の任意加入）
 - ② 種別変更（第3号被保険者から第1号被保険者）
 - ③ 死亡・氏名変更・住所変更
 - ④ 付加保険料（申出・辞退）
 - ⑤ 法定免除該当・非該当
 - ⑥ 基礎年金番号重複取消届・手帳記号番号登録届
 - ⑦ 年金手帳再交付
 - ⑧ 納付書発行依頼（前納も含む）
 - ⑨ 追納
 - ⑩ 口座振替・クレジットカード（納付・辞退）
- b 免除等に関する受付業務【随時】
 - ① 学生納付特例
 - ② 保険料申請免除
 - ③ 産前産後
- c 給付等に関する受付業務【随時】
 - ① 老齢基礎年金（65歳請求・繰上請求・繰下請求）
 - ② 障害基礎年金・特別障害給付金

- ③ 障害基礎年金現況届（診断書）
- ④ 老齢・障害年金給付加算
- ⑤ 障害給付額改定請求
- ⑥ 障害年金支給停止事由消滅届
- ⑦ 遺族基礎年金・未支給年金・死亡一時金・寡婦年金
- ⑧ 年金受給者（死亡届、氏名変更、住所変更、受取機関変更）
- ⑨ 年金受給権者（年金証書・改定通知書・振込通知書）再交付
- d 年金事務所等へ案内する業務【随時】
 - ① 老齢厚生年金・障害厚生年金・遺族厚生年金の相談等
 - ② DV被害者の基礎年金番号変更・脱退一時金・離婚分割の相談等
- e その他の業務【随時】
 - ① システム入力処理・調査等
 - ② a 及び b の受付業務については、年に一回程度（平日）、午後 8 時まで対応すること。

※上記エ a から c までの受付業務で郵送した届出書等の返戻処理も含む。

※上記エ a から d までの受付・案内業務は、年金相談等も含む。

ア・イ・ウ・エ共通

その他

- ① 問い合わせ対応（窓口）
- ② 問い合わせ対応（電話）
- ③ 郵便物の受付・整理・引渡
- ④ ライフプラザ連絡便の受付及び引渡
- ⑤ 不着郵便物のシステムへの情報入力
- ⑥ 文書のファイリング
- ⑦ 各種チラシの庁内印刷
- ⑧ 総合窓口受付
- ⑨ 職員短期派遣研修業務（行政職員の窓口研修機会として、1年に1回1～2人程度の受け入れ。期間、人数等については、発注者及び受注者が協議のうえ定める。）

オ 総合保健福祉センター（ライフプラザ）関連業務

- (A) 障害福祉室関連業務
 - a 身体障害者手帳
 - ① 交付申請案内（制度案内及び診断書の配布）

- ② 交付申請受付（新規、等級変更、再交付など）
- ③ 変更（住所変更）受付
- ④ 喪失（死亡に伴う返還）受付
- ⑤ 非課税世帯にかかる診断書料助成申請受付
- ⑥ 所持証明交付申請受付
- ⑦ 障害福祉室への受付書類の送付
- b 有料道路における障害者割引申請、ETC利用申請
 - ① 申請受付
 - ② 障害福祉室への受付書類の送付
- c 療育手帳
 - ① 変更（記載事項変更、転出、再交付）受付
 - ② 喪失（死亡等に伴う返還）受付
 - ③ 所持証明交付申請受付
 - ④ 障害福祉室への受付書類の送付
- d 障害福祉室に関する業務の案内
 - ① 障害福祉室への取次ぎ

【主な案内業務】

- ・精神障害者保健福祉手帳及び療育手帳
- ・自立支援医療の更生医療
- ・自立支援医療の精神通院
- ・自立支援医療の育成医療
- ・日常生活用具給付
- ・特別障害者手当
- ・住宅改造助成
- ・NHK料金減免

(B) 高齢福祉室関連業務

- a 要介護認定申請・基本チェックリスト関係書類の受付
 - ① 申請書の受付
 - ② 高齢福祉室への受付書類の送付
- b おむつ代の医療費控除に関する申請書の受付
 - ① 申請書の受付
 - ② 高齢福祉室への受付書類の送付
- c 障害者控除認定申請書の受付
 - ① 申請書の受付
 - ② 高齢福祉室への受付書類の送付

- d 訪問理美容サービス券交付申請書の受付
 - ① 申請書の受付
 - ② 高齢福祉室への受付書類の送付

- e 高齢福祉室に関する業務の案内
 - ① 高齢福祉室への取次ぎ
- f 紙おむつ給付申請書の受付
 - ① 申請書の受付
 - ② 高齢福祉室への受付書類の送付
- (C) 地域保健室関連業務
 - a 健康手帳の渡し

ア・イ・ウ・エ・オ共通

その他

- ①マイナンバーに係る本人確認（申請書・届書にマイナンバーを記入する欄のある事務）
- ②マイナポータルの操作補助及びこれに伴う関連業務（FAQ作成等）

8 委託業務の履行

委託業務の履行に当たっては、次の事項を守らなければならない。

(1) 業務従事者

ア 現場責任者の配置

受注者は、業務全般を掌握し、指揮監督を行い、かつ発注者と適宜に連絡調整を行う現場責任者を業務従事者の中から定め、配置すること。また、業務時間中、必ず従事させること。

イ 主任者の配置

受注者は、本業務の内容を掌握し、他の業務従事者を指揮監督する主任者を業務従事者の中から定め、配置すること。また、業務時間中、必ず従事させること。

ウ その他業務従事者の配置

受注者は、本業務を履行するに当たり、前記現場責任者及び主任者に加えその他業務従事者を委託内容の履行に支障が生じないように、適切な人員数を配置すること。

エ 業務従事者配置の継続性

受注者は、むやみに業務従事者を交替してはならない。

(2) 業務従事者の条件

- ア 現場責任者及び主任者に関しては、個人情報扱う官公庁・民間企業等で窓口受付業務経験1年以上を有すること。
- イ 上記以外の業務従事者に関しては、官公庁、民間問わず受付業務経験を有すること。
- ウ 業務従事者は、パソコンの操作経験があり、業務システムへの入力・照会業務に支障のない程度の能力を有していること。
- エ 業務従事者のうち1名以上が、英語（日常会話以上の能力）での窓口対応等ができること（国民健康保険室との兼務は可）。また、業務時間中、必ず従事させること。
- オ 前記アからエまでに関わらず、国民年金業務従事者に関しては、社会保険労務士の資格を有しているか又は、各年金事務所、各広域事務センター及び市区町村において、年金相談又は年金窓口業務等を、3か月以上経験していること。

(3) 業務従事者の決定

受注者は、現場責任者、主任者及び業務従事者の決定後、当該業務従事者の氏名について文書をもって発注者に提示すること。

(4) 業務従事者の義務等

- ア 業務従事者は、業務の履行に当たっては善良なる就業者としての注意をもって履行すること。
- イ 上記義務に違反した場合は、受注者はその責務を負うものとする。
- ウ やむを得ない事情で業務従事者が交替する場合は、事前に受注者から発注者へ報告すること。
- エ 業務従事者は、業務に必要な施設、設備を無償で使用できるものとする。ただし、これらの使用に当たり、業務従事者は、善良なる就業者としての注意を払うとともに、施設管理者による指示事項を厳守すること。
- オ 開庁時間内に受付をした業務は、原則として当日中に処理すること。
- カ 受注者は、委託業務の履行に関し、業務従事者に、必要の都度受注者の責任・負担において委託業務の遂行に必要な知識の習得、接遇・人権等の研修をすること。

(5) 繁忙対策

受注者は、繁忙時期において、繁忙対策を講じること。

(6) 服務規律

- ア 受注者は、委託業務の履行においては、来庁者に対する接遇に細心の注意を払い、市役所に対するイメージの向上につながるよう努めること。

- イ 受注者は、業務従事者に名札を着用させること。
- ウ 受注者は、委託業務の履行に際し、秩序及び風紀の維持に責任を負い、関係法令を遵守し、秩序ある委託業務の履行に努め、発注者の信用を維持し、発注者及び来庁者に迷惑を及ぼさないよう努めること。

9 業務用機材の負担区分

委託業務に必要とする機材のうち、次のものについては発注者の負担とする。なお、受注者は発注者が負担するものを使用又は利用をする場合は、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用をするものとし、それらを破損、損傷等させた場合には、受注者の負担により補修又は損害賠償を行うものとする。

- ア データ入力、出力装置
- イ データ入力、出力装置に付随する消耗品及び使用する用紙類
- ウ 帳票類保存バインダー、ロッカー
- エ 机、椅子、カウンター
- オ 発信・受信可能電話

10 業務従事者の交替

以下のいずれかの事情が発生した場合、発注者は、その理由を示して受注者に業務従事者の交替を求めることができるものとする。

- ア 業務従事者が業務に必要な要件を著しく欠いている場合
- イ 正当な理由なく作業を著しく遅延し、又は作業に着手しない場合
- ウ 作業状況が著しく誠意を欠くと認められる場合
- エ 就業中に業務に専念しないと認められる場合

11 個人情報の保護

当該業務は、市民の重要な個人情報に直結しているため、その漏洩対策には十分注意を払う必要がある。情報漏洩対策として、以下の事項を遵守すること。

- ア 個人情報保護について、受注者の方針を文書で発注者に提出すること。
- イ 業務従事者は、発注者の許可なくして個人情報を取り扱ってはならない。
- ウ 業務従事者は、個人情報を口外し、又は他の目的に使用してはならない。
- エ 業務従事者は、個人情報を漏洩し、又は紛失してはならない。
- オ 業務従事者は、業務期間終了後においても個人情報に関する事項を第三者に漏洩等してはならない。
- カ 業務従事者は、執務場所においてデジタルカメラや携帯電話その他、情報漏洩につながる可能性があるものと判断されるものは持ち込んではならな

い。

キ 受注者は、発注者と「秘密の保持に関する誓約書」及び業務従事者の「情報の保護に関する誓約書」を取り交わすものとする。

ク 受注者が上記イ～カに従わず、発注者に損害を与えた場合は、受注者は、当該損害賠償等にかかる費用を負担すること。

1.2 業務の引継

ア 受注者は、本業務の引継が円滑に遂行できるよう、業務従事予定者により、担当職員等から適切な引継ぎを受け、受託開始に混乱を生じないようにすること。なお、業務引継に要する費用は、受注者が負担する。

イ 契約期間満了又は契約の解除により契約が終了する場合は、本業務の引継が円滑に遂行できるよう、次の受託者に対して適切な引継を行うこと。なお、業務引継に要する費用は、受注者が負担すること。

1.3 事前準備

ア 受注者は、業務開始日までに、本業務の内容を把握し、要員計画等運営に必要な業務設計を行うこと。さらに、あらかじめ発注者が提供するマニュアルやヒアリングなどを通じて、業務開始日には業務従事者が自立的、安定的に業務ができるようマニュアル内容を精査・充実させ、従事者用業務マニュアルを作成し、電子データ化すること。

イ 従事者用業務マニュアルについては、業務開始日までに作成し、内容の検証を行った上で電子データとして発注者へ提出するものとし、その後も必要の都度、内容の修正を行うこと。

ウ 従事者用業務マニュアルの著作権については、市に帰属するものとする。

1.4 その他

ア 本業務により、作成、補正、改編されたドキュメント、プログラム、MS-Excelシート等の著作権は、発注者に帰属する。

イ 受注者は、定められた業務について各期末に日報、月報及び年報を発注者に提出するものとする（様式は別途定める）。

ウ 受注者及び業務従事者は、業務遂行に当たり「個人情報の保護に関する法律」及び「箕面市個人情報保護条例」等関係法令等を遵守しなければならない。

エ 本仕様書に定めのない事項については、発注者及び受注者にて協議するものとする。

1 5 附則

この仕様書は、介護・医療・年金室の窓口運営等業務に関する業務内容及びその他必要な事項を明示したものであり、本業務の実施に当たっては仕様書に基づき遂行しなければならないことは当然であるが、記載のない事項についても本業務に必要と認められることについては、発注者及び受注者の双方が常に密接な連携を保ち、目的達成のため業務を遂行しなければならない。