

川崎市マイナンバーカード普及促進業務委託仕様書

1 件名

川崎市マイナンバーカード普及促進業務委託

2 目的・概要

(1) 目的

マイナンバーカード（以下「カード」という。）は、令和6年度以降も「希望するすべての国民が取得できるよう、円滑にカードを取得していただくための申請環境及び交付体制の整備を更に促進する」という国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を踏まえ、カードの普及促進を進めていくことが必要である。

本市では、予測される交付需要に見合った交付体制の見直しを図り、令和2年7月に開設した川崎市マイナンバーカードセンター（以下「カードセンター」という。）における窓口交付を令和5年12月末に終了し、交付管理事務センターとして、区役所での窓口交付が円滑となるようカード体制の強化を図ったところである。

令和7年度は、カードを円滑に交付・更新できる体制を整えるとともに、増加が予想されているカード交付及び電子証明書更新に対する対策を実施する。また、区役所窓口に出向くことが困難な方に対し、きめ細かな申請等サービスを提供することを目的に、本事業を実施する。

【参考】令和7年度のカード交付想定枚数

4月	5月	6月	7月	8月	9月	
9,000	9,000	9,000	11,000	11,000	10,000	
10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
10,000	16,000	14,000	10,000	10,000	11,000	130,000

(2) 概要

- ア 川崎市マイナンバーコールセンター（以下「コールセンター」という。）の開設・運営業務（現在運営しているコールセンターからの引継等を含む）
- イ カード交付予約システム及び電子証明書更新予約システムの開発・運営業務及び運用保守（現在運営しているカード交付予約システムからの引継等を含む）
- ウ カード交付管理システムの開発・運営業務及び運用保守（現在運営しているカード交付管理システムからの引継等を含む）
- エ カード輸送業務の業務設計、準備、実施
- オ 川崎市マイナンバーカードセンターの業務運用支援
- カ 訪問型出張申請実施業務
- キ 次期受託者への業務引継ぎ

3 契約期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

4 履行場所

川崎市マイナンバーカードセンター、各区役所、川崎市内 ほか

5 委託内容

本契約は、(1) から (7) までの業務を委託する。

業務のサービス品質については、契約締結後に定める「業務全体計画書」により取り決め、それぞれ次の要件を満たすこと。

(1) コールセンターの運営

ア 業務内容

- (ア) 区役所におけるカード交付予約・電子証明書更新予約及び訪問型出張申請の電話等による受付
- (イ) カード交付に係ることやマイナンバー制度に関する各種問合せ及びカード利用に関する問合せ対応
- (ウ) 訪問型出張申請に係る問合せ対応
- (エ) 申請書及び交付通知書の再発行依頼受付等

イ 稼働日時

月～金曜 午前9時00分から午後5時00分まで（祝日、年末年始を除く）

ウ 必須要件

- (ア) 日本国内に受託者が整備した施設に設置すること。
- (イ) 使用する電話回線は受託者が設置し、令和6年度のフリーダイヤル番号（0120-380-366）とフリーダイヤルにつなげられない場合に対応する番号（050-3310-5907）を原則引継ぐこと。なお、コールセンターからの発信及びフリーダイヤルに係る通話料は本委託の範囲とする。
- (ウ) 受付時間外もしくは全回線利用中の架電に対して不通となることのないよう、また、問合せした市民等に再度の架電を促せるよう、あらかじめ録音された音声（応答できない理由や受付時間の案内等）を流すこと。
- (エ) カードに関する業務の管理者経験を有する業務責任者を配置すること。
- (オ) コールセンターで対応できない問合せがあった場合は、速やかに業務責任者を通じて本市に引継ぎを実施すること。また、本市にエスカレーションした結果については、一定の間隔で集計を行い、コールセンターの応対マニュアルや質疑応答集に反映するとともにコールセンター職員への教育を行うこと。
- (カ) 災害発生時において、コールセンターが稼働できない状況となった場合は、他拠点に存在する別のコールセンターへ入電を振り分けて対応すること。
- (キ) 受託者が実施する他自治体での類似業務を参考にコールセンターで利用している質疑応答集を定期的に改訂し、問合せに対する自己解決率の向上を積極的に図ること。また、質疑応答集の改定にあたっては、本市の内容確認を受けて指摘事項を反映するとともに、本市業務でも活用できるよう編集可能なファイル形式での提供を行うこと。
- (ク) コールセンター職員の入れ替えがあった場合には、該当職員への十分な教育を施すとともに、コールセンターの最新の人員体制（経験年月を含む）とその教育状況について本市へ報告すること。なお、報告を受けて本市が体制等の改善を要望した場合、速やかに必要な措置を講ずること。

- (ケ) 問合せのほか、電話によるカード交付予約及び電子証明書更新予約の受付を行うこと。その際、コールセンター職員は、電話での受付と並行して各種予約システムの操作を行い、予約情報の入力を実施すること。
- (コ) 各種問合せ対応にあたっては、証明書のコンビニ交付など、カードを直接利用するものだけでなく、カードの取得を誘引できる問合せについても対応を行うこと。
- (サ) 入電数に対して、日次応答率85%を担保すること。入電数は過去の実績等から想定し、実際の入電数と著しく差異があった場合は、本市からの要望に依らず即時に体制を見直すこと。
- (シ) 苦情に関しては速やかに受託者業務責任者に引き継ぐなど真摯に対応すること。対応の結果、本市へのエスカレーションが必要な場合には、一旦折り返し対応とした上で、本市と協議すること。また、必要に応じて市民との応答記録の書き起こしの提供や音声記録確認など本市との十分な情報共有を行うことを前提とする。
- (ス) コールセンターの稼働実績については、問合せ内容を類型化し月次で本市へ報告すること。
また、上記(オ)、(キ)、(シ)における案件については事例を蓄積し、問合せ傾向を分析した上で、対応品質向上及びエスカレーション件数の低減、並びに本市の負担軽減につながる対策について併せて提案し実施すること。
- (セ) 対応言語については、日本語のほか、英語、中国語、韓国・朝鮮語、タガログ語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語を含む8言語以上とする。

(2) カード交付予約システム及び電子証明書更新予約システムの提供及び運用保守

ア 必須要件

- (ア) インターネット上のクラウド方式(サービス利用型)でサービスを提供し、24時間365日の予約を可能とすること。
- (イ) PC、スマートフォン及びタブレット端末に最適化された画面を提供するとともに、一般的なブラウザで利用できること。また、OSやブラウザのアップデートの際に追加費用が発生しないこと。
- (ウ) カード交付予約システムに反映させるためのデータを、セキュリティに配慮しつつ、安全かつ簡易に受渡しできる仕組みを構築すること。
- (エ) 予約枠等の管理項目に変更(修正・追加・削除)があった場合でも、追加費用なく迅速に対応可能であること。
- (オ) 予約の際に個人情報を必要としないこと。
- (カ) 本市が利用する管理用インターフェースと市民用インターフェースはデザインや操作手順を統一するなど、問合せ対応時の応答性向上に配慮すること。
- (キ) 既に行った予約について、予約者本人が任意に変更を行えること。また、指定期間内での変更は行えないよう制御できること。
- (ク) 予約が重複しないよう確実な排他制御が行えること。
- (ケ) 各区役所の開庁日時をマスタ管理し、閉庁日時を予約可能日時から排除できること。
- (コ) 現場での処理実績を踏まえ、本市が予約枠の単位時間を任意に変更できること。
- (サ) 本市が予約状況を検索できるとともに、指定期間での予約状況を一覧として日別、区別、時間順等にCSV、紙リスト等で出力できること。

- (シ) システムリソースの監視を行うとともに、動的なリソース拡充を行い、負荷増大によるサービス停止リスクを排除すること。
- (ス) データセンターは、高レベルの堅牢性が確保され、地震や火災など災害が発生した場合でもシステム環境に影響を与えないこと。また、停電時にも確実にサービスが継続できるよう、受電経路の冗長化や自家発電装置を設置していること。
- (セ) メインサイト内で、バックアップを行っていること。
- (ソ) システム障害発生時には、24時間365日対応すること。障害の発生状況・対応状況を市民用インターフェース上に表示すること。
- (タ) 本システムのセキュリティを確保する上で次の要件を満たすこと。
 - a 通信経路の暗号化を図ること。
 - b ウイルス対策など外部脅威への対策に万全を期すこと。セキュリティ対策の安全性を確認するため、定期的に外部機関による侵入テストを実施すること。
 - c 公開された脆弱性は、セキュリティパッチ適用など速やかに対応し、常にシステムの安全性を保つこと。
 - d 一定期間操作ログを蓄積するとともに、その操作ログを用いて予約者の予約日の変更、予約のキャンセル等の操作履歴を確認できること。なお、操作ログの蓄積にあたり、IPアドレスの収集は任意とする。
- (チ) 本委託契約期間終了後も過去データを含めた交付状況の管理を実施するにあたり、本市職員がシステムを継続利用できる仕様であること。なお、システムを継続利用する場合は、本契約時に定めた月額利用料を超えない範囲で利用できること。
- (ツ) 本システム運用終了後は受託者及びデータセンターに保有する一切の情報を確実に処分するとともに、完了報告書を提出すること。
- (テ) 受託者は、自社開発以外のシステムを用いる場合、当該システムが、上記の要件をすべて満たすとともに、システム開発事業者が次の要件を満たしていることを条件とする。
 - a I SMS (ISO/IEC27001) の登録事業者であること。
 - b プライバシーマークの登録事業者であること。
 - c 他業務においてもクラウドシステムを自治体に提供したことがある事業者であること。
- (ト) 日本語を使えない外国人住民のため、サイト上から複数言語でコールセンターへの誘導を行うこと。
- (ナ) システムのリプレースを行う場合、すでに入っている予約情報を確実に引継ぎ、市民の利用に混乱をきたさない策を講じること。
- (ニ) システム上で生じた課題については速やかに改善し、業務運営上の問題点の解決・品質の保持と向上を行うこと。
- (ヌ) 電子証明書更新予約システムの構築にあたっては、上記(ア)から(ニ)までの条件に加え、予約番号を用いない効果的な予約方法とすること。

【提案事項】 予約方法については、提案事項とする。

(3) カード交付管理システムの提供及び運用保守

ア 必須要件

- (ア) 本市が提供するCSVファイル(ダブルクォーテーション及びカンマ区切り、予約ID、発送番号、製造管理番号、氏名、住所、生年月日、状態区分、交付日、有効期限、取りやめ

日、備考等)を読み込み、参照しやすいユーザーインターフェースを用意すること。

- (イ) 一日2回以上バックアップを行うこと。
- (ウ) カード発行一覧表の情報等を基にデータの作成・更新が簡易に行えること。
- (エ) カードの状態区分(受入れ済み、交付前設定済み、区移管済み、交付通知書発送済み、交付済み、交付取りやめ、申請時来庁発送済み等)ごとにデータ出力、リスト出力ができること。
- (オ) 各種リスト(カード移送一覧表、予約リスト(数種類)等)が出力できること。
- (カ) 各種ラベル(カード送付用宛名ラベル、カードケース用ラベル等)が出力できること。
- (キ) 交付通知書再発行、交付勸奨通知、照会・回答書等がシステム内のデータを利用して簡易に出力できること。
- (ク) カードが納品されてからの運営事務室内の業務フローを作成すること。
- (ケ) PC間をネットワーク化する場合は、閉域網の環境を整え、セキュリティを万全にすること。

イ カード交付管理システムに係る物品、執務環境

以下の物品等を必要数調達し、準備すること。

- (ア) 進捗状況確認用PC3台(マウス、テンキー、充電コード、ワイヤーロック付き)
- (イ) シールシート(A4判。1シート44片)約13万枚分
- (ウ) カード送付用宛名シール(A4判。1シート12片)約3万枚分
- (エ) クリアカードケース(90mm×61mm)約13万枚分
- (オ) 交付通知書用予約案内シール(144mm×103mm、弱粘着再剥離目隠し用シール2色刷り)約13万枚分
- (カ) 交付通知書再発行用封筒(155mm×113mm、窓あき、2色刷り)約3万枚
- (キ) レーザープリンター1台(カラー、A3対応、PC3台と接続、消耗品、設置台含む)
- (ク) 交付管理システムPC同士の同期ができる環境設定
- (ケ) 各区配布用の交付管理システムPC7台(マウス、充電コード、ワイヤーロック付き)及びUSBメモリ7本
- (コ) その他、交付通知書発送等に必要な消耗品

(4) カードの運搬等

ア 業務内容

運送会社のセキュリティサービスを利用し、カードセンターと各区役所間においてカード及び各種リスト等を運搬する。

イ 必須要件

- (ア) 各拠点での駐車中の車両及びカード盗難を予防する措置を講ずること。
- (イ) 各拠点への輸送については、専任ドライバー及び本市専用車両を用意し、週3回以上行うこと。
- (ウ) 輸送車両については、事故や災害発生時の積載物の保全性を担保できること。
- (エ) 輸送中のカードについては、位置情報専用端末機搭載の鍵付きジュラルミンケースに梱包し輸送すること。
- (オ) その他、ルート変更等本市の要望にできる限り対応すること。

(参考：区役所所在地)

川崎区役所	川崎市川崎区東田町 8 番地 (パレール三井ビル)
幸区役所	川崎市幸区戸手本町 1-11-1
中原区役所	川崎市中原区小杉町 3-245
高津区役所	川崎市高津区下作延 2-8-1
多摩区役所	川崎市多摩区登戸 1775-1
宮前区役所	川崎市宮前区宮前平 2-20-5
麻生区役所	川崎市麻生区万福寺 1-5-1

(5) カードセンターの業務運用支援

ア 国のカード普及施策を踏まえ、カードの処理業務に関し滞留防止に向けて臨機応変に対応することとし、想定枚数等の動向に関わらずカードの処理に要する期間を一定に維持するため、本市と協議の上、交付前設定を含む必要となる作業支援等を行うこと。

【提案事項】その方法については、提案事項とする。

イ 今後の交付需要等に備え、他都市先進事例の収集及び本市における実現可能性の研究を行い報告すること。

(6) 訪問型出張申請実施業務

区役所窓口等への来庁が困難な方がカードを申請しやすい環境を提供することを目的に実施する。

ア 業務内容

(ア) 訪問型出張申請に関する募集、広報等

【提案事項】広報の手法については、提案事項とする。

(イ) 訪問型出張申請を実施する施設等との調整、申請受付会場の準備

(ウ) 当日の申請受付業務、申請受付サポート

(エ) 原則、申請時来庁方式での申請受付を行うが、申請者の状況により交付時来庁方式での申請受付も行うとともに、カード交付のために必要なサポートを行う。

(オ) 前年度中に相談・予約があった施設を前年度受託事業者から引継ぎ、円滑に訪問できるよう調整し対応すること。

イ 実施期間

令和 7 年 4 月中旬頃～令和 8 年 3 月 31 日

ウ 実施場所

(ア) 福祉施設・支援団体が保有する施設や個人宅等

(イ) その他、本市が実施場所を指定する場合は受託者と協議の上決定する。

エ 必須要件

(ア) 実施期間中は、原則として土・日曜、祝日及び年末年始を除く平日午前 9 時から午後 5 時までとし、実施時間は事前に協議すること。

(イ) 実施回数

【提案事項】実施回数については、提案事項とする。

なお、出張申請は、1 日のうちに複数箇所でも実施することも可能とする。

- (ウ) 申請受付場所は、申請者及び施設の要望に合わせ臨機応変に対応すること。
- (エ) 訪問は、原則 2 人以上のチームにより構成し、実施する。本市職員 1 名以上が同行し、申請者の本人確認（本人確認書類と申請者本人の真正性確認）を行う。ただし、訪問先等の状況により、本市職員による本人確認をオンラインにより行うことを可能とする。
- (オ) 施設担当者等との調整等は、原則としてマイナンバー制度に関する問合せ対応等の実績を有した、受託者が正規雇用している者が責任を持って実施すること。
- (カ) 施設担当者と、会場の利用方法等（利用スペースの確認、レイアウト調整、人員整理・誘導等）にかかる調整を行うこと。
- (キ) 出張申請実施月の前月 15 日までに実施場所・実施時間を記載した実施計画（任意様式）を提出すること。
- (ク) 本業務の運営手順、注意事項等について定めた運営マニュアルを作成すること。
作成にあたっては、その内容について事前に本市に確認を受けた上で、本業務に従事する全てのスタッフに適切な研修（本市職員も参加可能）を実施すること。
- (ケ) 申請者から預かった書類一式は、出張申請当日に本市へ引き渡すこと。
- (コ) 本業務の実施にあたり発生した各種課題を解消するため、必要な調査、支援を行うこと。

オ 業務実施体制

(ア) 申請受付

本人確認（審査）は本市職員が行うが、それ以外の事務・作業は原則として、受注者が責任をもって行うこと。

- a 申請者の持参物（通知カード、本人確認書類等）の確認・点検・回収等、本市職員への本人確認作業の引継ぎ
- b 申請書の記入支援
- c 申請書貼付用の写真撮影、印刷、切抜き及び貼付
撮影した写真については、マイナンバーカード総合サイトに掲載された「顔写真のチェックポイント」等により、必ず申請者本人に確認するとともに、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の審査により不備となる可能性について承諾を得ること。
- d 暗証番号設定依頼書の説明、記入支援、複写及び原本の交付
- e カードの健康保険証登録の申込みに関する同意書の説明、記入支援、写しの交付
- f 今後の流れの説明（本人限定郵便又は書留郵便による送付等）
- g カード等に係る案内資料の交付

(イ) 会場における人員整理・誘導等

(ウ) 申請受付件数等の計上・記録

- (エ) 受託者が手配した車両において、実施日に、申請書等をカードセンターと訪問型出張申請会場間で輸送（原則往復）する。なお、必要に応じ、受託者が手配した車両に本市職員が同乗し訪問型出張申請会場まで同行できるものとする。
- (オ) 事前に訪問型出張申請当日の業務フローについて報告し、本市の承諾を得ること。
- (カ) 駐車料金等、別途発生する費用については、すべて受託者の負担とすること。

カ その他の相談対応等

- (ア) 会場における各種問合せ及び一次的な苦情対応については全て受託者が行うものとし、必要に応じてマイナンバー総合フリーダイヤル又は各種コールセンター等を案内した上、対応困難な案件のみ別途協議とすること。

(イ) 訪問型出張申請の実施に係る一般的な内容の問合せは、5（1）のコールセンターで対応すること。

キ 訪問型出張申請に係る物品調達等の環境整備

以下の物品等を必要数調達し、準備すること。

なお、5（6）エを踏まえ、当日の運営に支障のない数量とすること。

- (ア) 複合機（複写、スキャナ及び印刷機能を有するもの）
- (イ) カメラ等（撮影した写真は、カード発行確認後、速やかにデータを削除するなどの措置を講じること。また、必要に応じて一定の距離を確保して撮影するなど対応すること。）
- (ウ) 写真プリンター等
- (エ) 写真印刷用紙（申請書への貼付に適した品質のもの）
- (オ) 再生コピー用紙（A4）
- (カ) 写真切り抜き機（写真は縦4.5cm、横3.5cm）
- (キ) 申請書（原紙は本市から提供する。）
- (ク) 案内・説明資料等
- (ケ) パーティション、写真撮影時の背景用スタンド等
- (コ) 感染症予防のための衛生対策用品
- (サ) 訪問時等に本市職員がカードセンター等との連絡に利用できる、ビデオ通話等が可能なシステム又はスマートフォン6台及びタブレット1台（電話及びLINEWORKS等アプリを搭載し、通信回線を介してこれらが利用できるもの）を配備すること。通信料は受託者の負担とする。
- (シ) 申請書等を格納するためのジュラルミンケース等（鍵がかかり、A4判書類が収納できるもの）
- (ス) その他、出張申請の実施に必要な一切の事務用品及び広報用物品等

ク セキュリティ対策について

- (ア) パーティション等を使用し、覗き見防止対策を講じること。
- (イ) 情報機器を使用する場合は、受託者において手配する独自のインターネット回線により接続すること。（ただし、有線、無線を問わず、かわさきWi-Fi等の公衆無線LANや本市ネットワーク等の他のネットワークには接続できないように制限すること。また、使用するインターネット回線は、業務に使用する機器以外が接続できないよう必要な措置を講じること。）
- (ウ) 有線、無線を問わず、記録媒体等の機器を情報機器に接続できないように制限すること。
- (エ) 情報機器にウイルス対策ソフトのインストール及び定期的なウイルス定義ファイルの更新を行うこと。
- (オ) 市民に情報機器を使用させる場合は、市民の情報（当該機器上で入力された全ての情報）等が他の利用者から閲覧・利用できないようにすること。特に、ブラウザのパスワード保存機能、過去の入力内容の表示機能や入力予測機能等の機能についても全て無効化又は初期化しておくこと。
- (カ) 本業務終了後、使用した情報機器については、写真や入力情報の復元ができないように適切な処置を講じること。
- (キ) その他、使用者の不正使用防止対策を講じること。

ケ 実績報告

(ア) 実施報告は、6 (1) のとおりとする。

(イ) 日次報告書の報告内容

a 施設別申請者一覧

b その他対応状況

(7) 次期受託者への業務引継ぎ

ア 令和8年3月31日の契約終了に伴う令和8年4月1日以降の次期受託者への業務引継ぎを円滑に行うため、業務引継期間を設ける。業務引継期間は、別途協議の上定めるものとする。

イ 業務引継ぎにあたっては、「業務引継書」等を作成し次期受託者に必要事項を漏れなく引き継ぐとともに、引継期間中は次期受託者と協力して実施すること。

ウ 業務引継ぎの不備により引継ぎ後の業務に悪影響を及ぼすことのないように、丁寧かつ誠意をもって対応すること。

エ 業務引継ぎにあたっては、各予約システム、交付管理システム等、業務の実施にあたり必要となる各種システムからの移行用データの抽出・提供をすること。

6 業務履行の成果物・検査

(1) 各業務の履行期日や履行状況を確認できる成果物については次のとおりとし、各成果物の著作権については、本市に帰属するものとする。

なお、業務引継書及び各種システムからの移行用データについては、令和8年度の本業務を受託する見込みとなった場合は、納品不要とする。

業務	履行期日	成果物
委託業務の実施準備	契約締結後速やかに	・業務全体計画書 ・サービス水準指標 ・事務マニュアル ・システムマニュアル
委託業務の実施	実施日翌開庁日	・日次報告書
	毎月末	・月次業務計画・実績報告書 ・要員育成報告書 ・サービス水準検証結果報告書
	令和8年3月末	・年度業務実績報告書 ・事務マニュアル(改訂版)
業務の引継ぎ	令和8年3月末	・業務引継書 ・各種システムからの移行用データ

(2) 検査の方法

ア 各業務の履行状況については、成果物の内容を確認することにより検査を行う。

イ 主な検査項目

検査対象 (成果物)	主な記載項目	主な検査項目
業務全体計画書	年間スケジュール 作業工数見積 要員体制	<ul style="list-style-type: none"> ・年間スケジュールが明確にされているか ・作業工数が適切な根拠に基づき積算されているか ・組織構成、チーム構成、シフト、要員確保策について具体的に記載されているか
サービス水準指標		<ul style="list-style-type: none"> ・業務遂行の水準を客観的に評価できるような項目、評価基準となっているか ・業務遂行の全般を評価できるようなものになっているか
日次報告書 月次業務計画・ 実績報告書	処理日 処理件数 処理内容 問題点 改善内容 作業工数見積 要員体制	<ul style="list-style-type: none"> ・処理内容や処理件数等が明確にされているか ・相談内容や相談件数等が明確にされているか ・業務遂行上の問題点等が明確にされているか ・本市との調整事項などが明確にされているか ・業務を効率的に遂行できるような提案ができていますか ・次月の作業内容、作業工数、要員配置が適切な根拠に基づき積算されているか
要員育成報告書	研修計画 研修内容 指導記録	<ul style="list-style-type: none"> ・業務に必要な研修等が十分行われているか ・立場や役割に応じて育成がなされているか
サービス水準検証結果報告書	モニタリング結果 検証内容	<ul style="list-style-type: none"> ・作成したサービス水準指標の主な評価項目をモニタリングできているか ・各評価項目について十分な検証が行われているか
年度実績報告書	処理件数 処理内容 問題点 改善内容 作業工数見積 要員体制	<ul style="list-style-type: none"> ・月次の業務実績の集計が行われているか。 ・月次の業務実績に基づき必要な分析が行われているか。 ・処理件数に対して一般的に必要な人工が算出されているか。

検査対象 (成果物)	主な記載項目	主な検査項目
事務マニュアル システムマニュアル	業務フロー 業務詳細説明書 QA集	<ul style="list-style-type: none"> ・業務フロー、業務詳細説明書、QA集等の内容が、漏れなく加筆・修正されているか ・業務フロー、業務詳細説明書、QA集等の加筆・修正内容に矛盾点がないか ・本市に確認をとるなどして判明した具体的な作業を分かりやすく追記しているか ・改善前のマニュアルでは理解しづらかった部分について分かりやすい表現に修正しているか
業務引継書	処理状況 今後の作業 特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・各作業の処理状況が明確に記載されているか ・特に処理中の案件については、「どのような状況」で「次にどのような処理をしないとイケない」のか等を具体的に記載できているか ・その他次期受託者が業務を遂行する上で気をつけるべきことが明確に記載されているか

7 その他

- (1) 受託者は、業務の遂行にあたっては、責任者を明確にし、あらかじめ本市と十分協議を行い、常に密接に連絡をとりその指示に従うこと。また、当該責任者は、本市、出張申請・コールセンターに従事する者のいずれとも直ちに連絡が取れる体制を確保しておくこと。
- (2) 本業務の進捗状況については、本市に適宜報告すること。
- (3) 受託者は、契約終了後であっても、本業務範囲に係る本市の問合せ等に応じること。
- (4) 受託者が本業務によって委託者又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負うこと。
- (5) 業務実施にあたり必要となる各種資料、申請書等の作成、スタッフの派遣、その他業務に必要な物品等の調達、管理等については、受託者の責任において行うこと。
- (6) 受託者は、従事する者の健康管理、実施場所における衛生管理及び感染予防等を徹底するとともに、状況に応じ、国や自治体等から発出される指示、要請等を遵守すること。また、これらの指示、要請等を受けて、受託者に起因しない事情により本業務の実施継続が困難となった場合又は実施期間や業務内容の変更等が必要となった場合は、速やかに本市と協議し、その指示に従うこと。
- (7) 受託者は、本業務の遂行上、必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに本仕様書に明記していない事項については、本市と協議すること。