

## 吹田市市民課業務一部委託仕様書

令和 7 年 4 月 17 日

吹田市市民部市民課

## 目次

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 1 業務名 .....               | 2  |
| 2 契約期間等 .....             | 2  |
| 3 本業務の背景、目的・基本的な考え方 ..... | 2  |
| 4 業務日時 .....              | 3  |
| 5 スケジュール概要.....           | 4  |
| 6 業務内容 .....              | 4  |
| 7 受注者と本市の主な役割分担.....      | 18 |
| 8 関係事業者との協力.....          | 20 |
| 9 効率的な窓口案内の実現.....        | 21 |
| 10 業務履行場所.....            | 21 |
| 11 機器・什器等.....            | 21 |
| 12 費用について.....            | 23 |
| 13 実施体制等 .....            | 23 |
| 14 秘密の保持及び個人情報保護.....     | 27 |
| 15 リスク分担 .....            | 28 |
| 16 納品成果物・期日.....          | 29 |
| 17 その他 .....              | 30 |

## 1 業務名

吹田市市民課業務一部委託業務

## 2 契約期間等

### (1) 契約期間

契約締結の日から令和12年11月30日まで

### (2) 準備期間

#### ア フロア案内業務

契約締結の日から令和7年10月末まで

#### イ 定型業務、AIチャットボット業務

契約締結の日から令和7年11月末まで

#### ウ おくやみコーナー業務

契約締結の日から令和8年5月末まで

### (3) 実施期間

#### ア フロア案内業務

令和7年11月から令和12年11月末まで

#### イ 定型業務、AIチャットボット業務

令和7年12月から令和12年11月末まで

#### ウ おくやみコーナー業務

令和8年6月から令和12年11月末まで

## 3 本業務の背景、目的・基本的な考え方

### (1) 本業務の背景・課題

市民課業務において、業務システムの標準化、各種手続きのオンライン化等、各種DXへの取組が加速しており、デジタル化が進む一方でデジタル機器の操作ができない方や不慣れな方への対面による市民対応も引き続き必要である。限られた人的資源を有効に活用し、より高品質で持続可能な市民サービスを提供するためには、複雑かつ判断が必要な非定型業務にマンパワーを集中させること

が不可欠である。

また、他市と比較して住民異動件数が多く、窓口で来庁者を長時間待たせることが発生しており、これまでも対策を行ってきたが、更なる改善が必要である。

一方で、国が策定した「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2年12月25日閣議決定）では、各自治体において、国が示した標準化基準に適合したシステム（以下「標準システム」という。）を令和7年度末までに稼働することが定められた。本市の住民記録システムは、標準システムとして再構築し、令和7年1月に新システムが稼働した。また、戸籍システムについては令和8年1月に標準システムへの移行を予定している。

標準システム構築においては、ＡＩやＲＰＡ等の最新技術を考慮し、自治体ＤＸの推進も求められており、上記本市を取り巻く状況への対応に併せて、効果的かつ効率的な市民課業務委託の実現を目指している。

## （２）目的・基本的な考え方

これらの背景を受け、本市が全庁的に取り組んでいる「業務プロセス改善に関する基本的な考え方」（平成31年制定）を取り入れ、持続可能な行政運営を進めるとともに、業務のプロセス等を見直した上で、民間活力の導入を行う。

職員が前述のような複雑かつ判断が必要な非定型業務に集中するために、既存業務の整理や新たなサービス導入による業務効率化を図るとともに、定型業務等の民間委託可能な業務の一部について業務委託を行うことで、単なる合理化ではなく、更なる市民サービスの向上を目指す。

業務委託の導入については単に業務の一部を受託するのではなく、業務再構築に係る市直営では思いつかない民間事業者の創意工夫や効率化の提案を期待している。

## 4 業務日時

### （１）窓口開庁時間

- ・月～金 9時から17時30分まで
- ・土 9時から12時まで

8時50分には来庁者への対応が可能な状態とすること。また、全ての来庁者対応が終わるまでは、従事者を配置すること。

繁忙期や定期的・臨時的に発生する市民対応などの業務は、本市と協議のうえ、対応すること。例えば、現行運用において、繁忙期はフロア案内を8時30分から開始しており、本業務委託においても同様の運用とすることを想定している。

現在、土曜開庁日について、開庁日時変更の検討をしている。実施期間中に土

曜開庁日時が変更になる可能性があることに留意すること。

## (2) 休業日

- ・年未年始（12月29日から翌年1月3日まで）
- ・日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日（土曜日・繁忙期等臨時開庁日を除く）

## 5 スケジュール概要

本業務のスケジュールは以下に示すとおりである。契約締結手続き完了後、業務実施開始までの期間を準備期間とする。この間、遅滞なく業務を開始できるように、業務の引継ぎを完了させること。スケジュール概要は以下のとおり。



## 6 業務内容

受注者が行うべき業務の範囲の内、特に重要なことは以下に示すとおりである。

### (1) 準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案

#### ア 本番移行スケジュール・引継ぎ計画策定

本市は、行政サービスの質を低下させることなく円滑に委託対象業務の引継ぎを完了するため、その実行を効果的かつ効率的に、確実性をもって実施する必要があると考えている。受注者は、これらが達成できる本番移行スケジュール、引継ぎ計画を策定すること。「6 業務内容」に定める「フロア案内業務」の引継ぎに

あたっては、別途市が指定する者（市からの委託を受けて、令和7年10月まで業務を実施する者をいう。）から業務の引継ぎを受けること。

また、らくらく窓口証明書交付サービス<sup>1</sup>運用・案内の引継ぎについては、本サービスの運用開始が令和7年10月の予定であり、令和7年11月末までは本市職員が運用・案内業務を担うこととなるため、運用開始以降に本市職員から業務の引継ぎを受けること。

本業務の具体的な引継ぎ方法は受注者の提案をもとに本市と協議しながら決定するものとし、これらの内容について、受注者は図表も用いて引継ぎ計画を詳細に記載し、本市に提案すること。

**本業務の契約形態は請負契約となるが、実態として労働者派遣の形となる「偽装請負」について、その疑いを含めて徹底的に排除できるように、受注者は、「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和61年労働省告示37号）」などに基づいて業務従事者の就労の実態調査を定期的に行うなど、何らかの具体的な方策を本市に提案すること。**

本市が準備期間に上記以外で委託を想定している業務は以下のとおりである。

- （ア）効率化のための準備作業
- （イ）帳票類のコード付番や作業の分類（引抜コード等）
- （ウ）繁忙期やスケジュールの整理（日程計画の立て方のルール、雛形作成）
- （エ）作業の統制や管理を行う仕組みの作成

#### イ 「業務一覧」に対する提案

現時点で想定している委託業務は、仕様書別紙Ⅰ「市民課委託業務一覧」（以下「業務一覧」という。）に定めているが、本業務の詳細な委託範囲は、業務一覧に基づき、受注者の提案をもとに本市と協議のうえ、決定するものとする。なお、業務一覧に記載のない、いわゆる雑務についても委託業務の範囲とする。

委託業務範囲において、法令の改正等により業務量に変動があった場合にも受注者側の責任により柔軟に対応すること。なお、大きな変動等が生じた場合は、協議のうえ仕様及び契約金額を見直すものとする。

委託業務範囲については、外部委託が可能な業務全般を対象とするが、委託範囲を最大化することが本業務の目的ではなく、業務体制の最適化や分担を適切に行い、持続可能な業務運営体制を確立することが、本業務の目的であることに留意し、委託範囲の提案を行う際には、安定的な業務運営に主眼を置き、本市及び

---

<sup>1</sup> らくらく窓口証明書交付サービス：地方公共団体情報システム機構がコンビニ交付のオプションサービスとして提供するサービスであり、庁内に設置した操作端末上でコンビニ交付と同じ画面操作を体験しながら証明書交付が受けられるサービス。

受注者両方の強みを活かし、弱みを補えるように考慮した提案を行うこと。

受注者には、提案時において実現可能な最大限の委託範囲の提案を期待するが、準備期間において、本市との協議の結果、提案の委託範囲が狭まった場合は、契約金額の減額変更を行うものとする。これは、以下のような委託範囲の調整を行うためである。

- ・実現可能な最大限の委託範囲の中から、準備期間において委託範囲の絞込みを行う可能性があること。

- ・本市市民課業務は、業務再構築（ＢＰＲ）による業務の見直しが行われており、見直しの結果、想定する業務が削減済みの可能性があること。

- ・業務一覧は令和７年４月時点のものであり、令和７年５月以降の業務は反映されておらず、業務の大幅な見直しは想定されていないものの、委託する業務が変更される可能性があること。

提案内容と実施内容が合致する場合は、契約金額の変更は行わない。

また、土曜開庁日の業務は、住民異動届受付・入力業務、個人番号カードに関する業務、住民票・印鑑証明書発行業務・収納業務等を想定している。詳細は業務一覧の「土曜開庁日対応業務」欄を確認すること。

加えて、本市では、毎年、３月１０日頃から５月１５日頃にかけて市民課業務の繁忙期となる。特に混雑緩和が大きな課題となっている住民異動届等の受付窓口について、繁忙期以外においては受注者が使用する窓口は７窓口を想定しているが、繁忙期においては窓口を増設し、窓口混雑の緩和を図ること。繁忙期の市民の来庁人数について推計するとともに（過去の実績は本市より提示）、窓口増設に伴う追加要員を配置し、仕様書別紙２「吹田市市民課ＫＧＩ・ＫＰＩ」に記載の市民の最大待ち時間や平均待ち時間を満たす窓口業務を実施すること。追加要員に対しては、本委託業務開始時に実施する研修、教育訓練等と同等の準備を行うこと。上記条件が未達の場合、改善活動を実施すること。また、改善活動については、月次の運用に関する報告時に取りまとめて報告すること。

窓口の増設にあたっては執務スペースの調整が必要となるが、本市では市民課前ロビー等に繁忙期限定の窓口を設置する等、仕様書別紙４「執務スペース概要」で示す執務スペース以外の場所の活用も検討しており、本市との調整により受付で使用する窓口カウンターについては必要数確保が可能である前提で窓口混雑解消策を提案すること。また、窓口混雑解消策については窓口の増設に限らず、市直営では思いつかないような創意工夫や提案についても期待する。

なお、令和５年度の本市市民課の事務件数を、仕様書別紙３「令和５年度吹田市市民課事務件数」に記載しているため、必要に応じて参照すること。

#### ウ 「新業務フロー」「業務マニュアル」の作成

本市では、標準準拠システムの導入を機に業務の標準化及び効率化を図るための抜本的な見直しを課題とし、対策を検討しているところである。

受注者は、準備期間で、現行の手順、工程を詳細に調査分析し、受注者と本市の作業分担を明示したうえで、業務の標準化及び効率化のための改善提案を反映した「新業務フロー」の作成を行うこと。

また、受注者は、業務を円滑、適切に実施するため、以下の内容を含んだ「業務マニュアル」を作成すること。

(ア) 業務実施状況の管理、監督体制や問題発生時の業務ルール（クレーム対応を含む）、体制などを踏まえた業務マニュアル

(イ) 市民からの問合せ等に適切に回答を行うためのFAQ等の回答マニュアル

(ウ) 個人情報等の業務上取扱う情報についての取扱要領

## エ AIチャットボットの導入

本市では、問合せ対応業務の効率化と住民サービスの向上を図るため、AIを活用した自動応答システム（AIチャットボット）を導入し、住民からの問合せに24時間365日対応可能なシステムの構築を予定している。

業務一覧に記載する「AIチャットボット導入」の実施に向けた準備を行うとともに、本市ホームページに掲載されている内容をもとに、初期導入するQ&Aデータ案を作成すること。Q&Aデータ案について、本市との内容確認及び修正のやり取りを実施するにあたり、データをExcelファイル等の汎用的なファイル形式にて提供すること。

なお、AIチャットボットの仕様は以下のとおり。

### (ア) サービス提供環境

#### a サービス提供時間

本サービスの提供時間については、24時間365日を保証すること。ただし、保守範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間を除く。

#### b 計画停止

計画停止については本市に対し、30日前に電子メール又は文書で通知すること。

#### c 問合せ窓口の設置

本市担当者からの問合せに対応する窓口を設置すること。問合せ方法や対応時間帯について、本市の業務体制を踏まえ、必要十分な体制とすること。

#### d 故障等受付窓口の設置

障害や故障、不具合等（重大な障害を除く）に対する受付窓口を設置すること。緊急連絡先（電話番号は必須）を示すこと。また、サーバーダウン等の重大な障害発生時は24時間年中無休で受け付けること。また、市民の利



用にあたって不都合が生じない時間内で復旧対応できること。

e 障害等に対する報告書届出

障害が発生した際は障害内容、対応等を速やかに報告すること。

f セキュリティ

(a) システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できる等、不正アクセスを防止するための対策を実施すること。

(b) システムにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合は、協議の上、最新のセキュリティパッチを適用すること。

(c) システムで利用する A I について、作為的に学習の判断を誤らせる攻撃（アドバーサリアル・エグザンブル攻撃等）への対策を行うこと。

g その他

(a) 操作マニュアル

システム操作に必要となる操作マニュアルが提供できること。

(b) バックアップ

バックアップを取得し、バックアップ取得時にシステムの機能に影響が出ないようにすること。

(イ) 利用環境

a 対応ブラウザ

パソコン・タブレット・スマートフォンのいずれかを使って、次のブラウザで利用可能であること。契約後の各ブラウザのバージョンアップについても対応すること。

(a) M i c r o s o f t E d g e 最新版

(b) G o o g l e C h r o m e 最新版

(c) C h r o m e f o r A n d r o i d 最新版

(d) S a f a r i ( i O S 版) 最新版

b バージョンアップ

利用期間中は最新バージョンでの利用を保証すること。

c 表示機能

本市ホームページに設置するリンクから画面遷移して利用でき、ホームページ上にフローティング表示できるソースコードの提供が可能であること。なお、ホームページへの設置は本市で実施するが、本市の設置にあたっての支援を行うこと。

(ウ) サービス機能

a 問合せ対応機能

(a) サービス利用者からの質問文（テキスト情報）に対して、あらかじめ用意された回答文をテキスト情報で表示するチャットボット形式によるインターフェースでの回答を実現できること。

(b) 多言語（英語、中国語（簡体、繁体）、ハングルなど）の翻訳機能を有すること。

(c) AI技術の活用により、テキスト形式による問合せにおいて、キーワードの不一致や表記のゆれ、複数の意味を持つ単語等があった場合においても、適切な回答等を表示することができること。

(d) 最終的な回答を表示した後に、回答に対する満足度を判定できる簡易なアンケート機能を有すること。

(e) アンケートには自由入力欄があること。

(f) 最終回答に導くことができなかった際に、問合せ先を表示できること。

(g) 自由入力による一問一答型又は回答を絞り込むための選択肢表示型により最終的な回答を表示できること。

(h) あらかじめ用意している回答において、リンク先URLが記載されている場合、当該リンク先を別ウィンドウで表示できること。

(i) 利用者からの問合せに対する応答数に制限は設けないこと。

## (エ) 管理機能

### a アカウント

1つのチャットボットに対して、複数のアカウントによる管理ができること。また、アカウント数の制限は設けないこと。

### b Q & A データ

管理画面から、登録済みQ & Aデータの回答内容の追加、修正、削除ができること。またQ & Aデータの登録数に制限は設けないこと。

## (オ) サービス運用・保守

### a Q & A データ等登録支援

Q & Aデータの追加、修正、削除は受注者にて実施できること。

### b 回答精度向上支援

(a) チャットボットが正しい回答を表示しているか確認するため、受注者が利用者のログデータ等を定期的に分析し、本市に報告すること。また、分析結果により、Q & Aデータの修正、追加の提案を行うこと。分析状況や改善提案について、稼働当初（1年程度）は月に1回の報告、以降は年に1回の報告を行うこと。（「オ 業務報告」において合わせて報告すること。）

(b) 回答に対する満足度など、利用者の評価の確認及びその集計ができる

こと。

(c) 市民にとって利便性の高いシステムとするため、本業務を通じ収集・分析した、市民からの意見や改善要望などを、チャットボットをメンテナンスする際の参考情報とすること。

#### (カ) 業務引継ぎ

いかなる理由を問わず本業務の委託契約が終了する場合、契約終了時までチャットボットにおいて管理している情報・データについて、本市が求める汎用的な様式（Excel等）で抽出し提出すること。なお、抽出範囲や提出様式については、本市と協議の上、決定すること。

### オ おくやみコーナーの設置

#### (ア) 概要

親族がお亡くなりになられた御遺族が市役所内（出先機関を含む。）で行う手続をワンストップで完了することができる、原則として予約制の専用窓口（おくやみコーナー）を新たに設置する。

#### (イ) おくやみコーナーの環境整備

##### α おくやみコーナー予約システム

次の①～⑤の機能を有するものであること。また、⑥～⑩は任意機能とするが、当該機能を有することが望ましい。

- ① Web上で、予約者が自らおくやみコーナーの予約をできる機能
- ② 電話又は来庁により受け付けた予約情報をおくやみコーナーの従事者が入力し、おくやみコーナーにおける予約情報の管理を一元的に行うことができる機能
- ③ おくやみコーナーの従事者が予約内容の変更や取消しを行うことができる機能
- ④ 入力された情報をCSV形式で出力する機能
- ⑤ 予約の重複を防止するため、排他制御をする機能
- ⑥ 予約が完了すれば、予約者に自動で予約受付の通知がされる機能
- ⑦ 予約者に、自動でリマインドの通知（当日の持ち物等を含む。）がされる機能
- ⑧ 予約後に、予約者が予約内容の変更や取消しを行うことができる機能
- ⑨ 次の（イ）に掲げる照会・回答システムとデータ連携する機能
- ⑩ 質問項目を設けるなどして、次のbに掲げる照会を行う関係室課の絞り込みをする機能

b 照会・回答システム

本市において死亡に伴い必要となる手続の一覧は、別紙「棚卸時手続一覧」のとおりであるが、実際におくやみコーナーで実施する手続については、準備期間中に市側で関係室課とのヒアリングを行った結果、決定するものとする。受注者は、市からの要求があった場合は当該ヒアリングに同席する等、円滑に実施対象手続が決定できるように協力すること。なお、ヒアリングの結果、この一覧にない手続が新たに追加されることがある。

そして、その結果を元に、御遺族が予約をされた後、来庁されるまでの間の事前準備として行う、おくやみコーナーと関係室課との間でのやり取り（その遺族に関して必要となる手続の照会及びその回答）を平易にすることができるシステムを構築する。

なお、当該システムは、御遺族の負担を減らすために、死亡者の氏名、住所等の情報を印字した申請書作成機能を備えたものとする（上記αの⑨に掲げるデータ連携により、予約時に入力された死亡者の氏名、住所等の情報を自動的に反映させる機能を有することが望ましい（任意機能）。）。

c 予約をしないで来庁された御遺族に対応するためのシステム

予約をしないで直接おくやみコーナーを訪れた御遺族に対しても、市役所内（出先機関を含む。）で行う手続を適正に案内することができるよう、御遺族に逐次聞き取りをしながら必要となる手続を抽出し、それらを一覧形式で表示及び印刷することができるシステムを構築することが望ましい（任意機能。構築する場合は、デジタル庁（旧：内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）がオープンソースで提供する「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」を本市仕様にカスタマイズするなど、その手法は問わない。）。

d 御遺族が自宅で使用するためのシステム

御遺族が、自宅で用いて自ら必要な手続（持ち物や担当室課への巡回が必要であるかどうかを含む。）を抽出し、それらを一覧形式で表示及び印刷することができるシステムを構築することが望ましい（任意機能）。

e おくやみコーナーで使用する機器・什器等

(a) 原則

おくやみコーナーの設置場所は、市役所本庁舎・低層棟1階の会計室横の一角（予定。詳細は下図のとおり。）とし、それに係る機器・什器等の準備は、後記「II 機器・什器等」の区分に従い行うこと。



(b) その他特記事項

おくやみコーナーは、設置場所が狭あいであることから、個室ブースは設けずに、L字カウンター等を用いたオープンスペースとし、廊下から見えにくいようにするため、適宜パーテーション（グリーンパーテーション等を用いて、圧迫感を感じさせない居心地のよい空間となるよう配慮することが望ましい。）を設置するなどして、御遺族のプライバシーに配慮した配置構成とすること。

加えて、おくやみコーナーでは、御遺族の心情に配慮し、落ち着いて話をするができるように工夫すること。例えば、白色を基調とした心温まる色彩を用いた明るい雰囲気にする、御遺族が落ち着いて話をするができるよう、防音効果や吸音効果を有するタイルカーペット等（ただし、業務委託終了時に原状復帰が可能なもの）を敷設する等を想定しているが、これらの内容は必須要件ではなく、これまでの実績やノウハウを活かした提案を期待する。

さらに、おくやみコーナーの従事者と御遺族が画面を見て確認しながら手続を進めることができるよう、モニター（21インチ程度）及びその回転台を設置すること。

なお、これら（b）に掲げる機器・什器等の費用は、受注者の負担とす

る。

f マニュアルの作成

受注者は、おくやみコーナーの従事者が適切に業務を実施することができるよう、市と協議の上、準備期間中に業務マニュアル及び構築したシステムの保守マニュアルを作成し、実施期間の初日が到来するまでの間に、受注者の負担において従事予定者に教育訓練を実施すること。

カ フロアデザイン・レイアウトの提案

本業務においては、本市の市民課窓口業務の執務スペースが限られている中で、効率的な執務スペースの活用を検討している。

受注者は、本市との業務の切り分けを考慮し、本市と受注者の執務スペースを区切る仕切り等の設置について検討するとともに、必要に応じて本市職員が使用するフロアデザイン・レイアウトも提案すること。なお、準備期間において、段階的に本番移行を行う場合、移行段階にあわせてフロアデザイン・レイアウトを変更するなどの柔軟な提案を期待する。

ただし、準備期間におけるフロアデザイン・レイアウトの段階的な変更は1～2回程度に留めるものとする。

現時点で想定している執務スペースは、仕様書別紙4「執務スペース概要」を参照すること。

なお、事業者への直接的な指揮監督が発生しやすいレイアウトを避けるなど、偽装請負についてその疑いを含めて徹底的に排除すること。

キ 業務実施体制の構築

本市は、人的労働力の不足や未知のリスクが発生しても、本業務を滞りなく効率的に履行できるコミュニケーションや事務処理能力を備えた人員及び体制を求めている。災害発生時においても必要最低限の業務が可能となる体制を構築することが必要である点に留意すること。

本仕様書の要件を満たす業務実施体制及び業務実施体制に係る構築計画を、本番移行スケジュール等に合わせて本市に提案すること。

ク コスト削減提案

本市は、歳入減少が見込まれる昨今の情勢下において、費用が下がるような工夫ができないかを継続検討している。本業務の内容を見直すことで、コスト削減となるような民間のノウハウを活かした積極的な提案を期待する。

ただし、業務内容の見直しは積極的に採用したいとは考えているが、セキュリ

ティや業務運営上のリスク等を法令等に照らし、本市で受入可能か検討が必要のため、コスト削減の提案は追加提案とすることとし、提案時の見積金額には（追加提案による減額変更の効果は）反映させず、本記載のなかで、別で金額（効果）を明記すること。本番移行後の長期的な追加提案も可能とする。なお、見積金額以外に追加費用が必要となる提案は一切認めないため、コスト増加となる提案はすべて見積金額に含めること。

## （２）実施期間：委託業務の実施及び運営管理、継続的な見直し提案

### ア 委託業務の実施

本業務の詳細な委託範囲は、準備期間で本市と協議のうえ、決定した業務一覧に基づくものとする。

### イ フロア案内業務の実施

業務一覧に記載する「フロア案内業務」の実施にあたっては、フロア案内担当者を市民課窓口前に常時４名以上配置し、繁忙時期（３月１０日から５月１５日まで）においては、常時６名以上配置すること。また、以下に示す来庁者の誘導、案内及び混雑時の整理等、問合せ対応等を行うこと。詳細については、別紙５「吹田市市民課前フロア案内等業務仕様書」に基づき実施すること。

- ・市民課前フロア案内における案内
- ・市民課窓口、出張所、らくらく窓口証明書交付サービスの案内
- ・各種届出・申請に必要な書類等の記入説明、不備確認、持参物の確認
- ・各種証明書に関する説明、交付申請書の記入説明、記入箇所の不備確認
- ・受付番号発券機を利用した番号札の発券、番号呼出し等の案内
- ・パスポート申請書、離婚届書、婚姻届書、くらしの友等の配付
- ・コンビニエンスストア交付の案内、操作説明資料の配付
- ・来庁者から依頼された記念撮影への対応
- ・市民課窓口における来庁者の遺失物の拾得、市民課職員への引渡し
- ・質疑応答集の作成
- ・苦情・トラブル対応

なお、フロア案内以外の案内担当者との役割分担や連携方法等は、本市と協議のうえ、決定するものとする。また、受付業務時間後に他室課へ案内が必要な方がいる場合は、他室課の窓口を開けておく必要があるが、その際に他室課において窓口対応のため職員の待機等が発生しているため、その対応の解消におけた提案がある場合は追加で提案のこと。

### ウ AIチャットボットの本番稼働の実施

業務一覧に記載する「A I チャットボットの導入」の実施にあたっては、A I チャットボットの構築、職員の操作研修、総合的なコンサルティングといったシステム導入にかかる全般的な作業を行うこと。

## エ おくやみコーナーの実施

### (ア) おくやみコーナーの運営業務

#### α おくやみコーナーの運営

おくやみコーナーは、原則としてW e b 若しくは電話又は来庁による予約制とし、予約の後、御遺族が来庁するまでの間に、関係室課と連携して必要な手続を抽出するとともに、御遺族に必要となる持ち物を事前に案内するものであること。

また、予約をしないで直接おくやみコーナーを訪れた御遺族に対しても、市役所内（出先機関を含む。）で行う手続を冊子「おくやみガイドブック」や市のホームページ上の「くらしの手続きナビ」（ただし、6（1）オ（イ）cによりシステムを構築した場合は、それを用いること。）などを活用して適正に案内するものであること。

おくやみコーナーの予約枠は、2 枠を設けるものとし、予約及び予約をしないで直接来庁された場合にも対応できるスペース及び人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な配置を行うこと。

業務従事時間は、「4 業務日時」に記載の月～金（ただし、4（2）に掲げる休業日（年末年始及び休日）は除く。）の9時から17時30分までとするが、おくやみコーナーの予約枠はこのうち9時30分から16時までとし、その詳細は下表のとおりとする（この予約枠の数及び相談時間については、おくやみコーナーの利用動向により、受注者と協議を行った上で変更することがある。）。

なお、予約枠以外の時間帯については、受領した申請書等の整理・入力等の処理（原則として、当日中に関係室課に回付するものとする。）や、翌日の準備等の事務作業に充てるものとする。

ただし、予約枠以外の時間帯であっても、御遺族が来庁されたときは、適宜必要な対応を行うこと。



|   | 相談時間                |       |
|---|---------------------|-------|
|   | 予約枠 1               | 予約枠 2 |
| 1 | 9 時 30 分～10 時 30 分  | 同左    |
| 2 | 11 時～12 時           | 同左    |
| 3 | 13 時 30 分～14 時 30 分 | 同左    |
| 4 | 15 時～16 時           | 同左    |

b アンケートの実施

受注者は、おくやみコーナーの利用者に対して定期的に（年に 1 回以上）アンケートを実施して満足度の調査を行い、当該結果について、アンケート実施後の月次報告及び年次報告にて書面で市に報告するものとする。

なお、アンケートの内容については、別途市と協議した上で決定するものとする。

また、アンケートの結果を踏まえ、おくやみコーナーに改善すべき点が認められたときは、市と協議した上で、必要な措置を講じること。

c システムの保守

制度の改正や市の組織変更等に伴い、「6（1）オ（イ）a おくやみコーナー予約システム～d 御遺族が自宅で使用するためのシステム」を改変する必要があるときは、市と協議した上で、受注者の負担においてシステムの改変を行うものとする。

オ 業務報告

受注者は、本業務で委託するすべての業務について、本市に対して次表の定期報告を行い、業務の履行確認を受けるものとする。なお、詳細の内容及び報告期限については、別途市と協議した上で決定するものとする。

| 種別   | 内容                                                                                                                                                                                      |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日次報告 | 業務日誌（来庁件数・おくやみコーナーの予約件数・窓口で要した時間・その他特筆すべき事項等）                                                                                                                                           |
| 月次報告 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・月次業務報告（来庁件数・おくやみコーナーの予約件数・窓口で要した時間・アンケート集計結果・その他特筆すべき事項等）</li> <li>・システム運用報告</li> <li>・委託業務履行上の課題及びその改善策等（業務マニュアル等の準備期間に作成した成果物の改善も含</li> </ul> |

|      |                                               |
|------|-----------------------------------------------|
|      | む)                                            |
| 年次報告 | 年次業務報告（実績・アンケート結果・業務上の課題及びそれに対して講じた改善策）、履行状況等 |
| 随時報告 | トラブル発生時等の内容報告、その他緊急の課題等                       |

受注者は、業務の進ちょく状況、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、市への定例報告会を月に１回開催すること。ただし、本市と受注者の双方の合意により、これを開催しないことができる。また、定例報告会を開催したときは、その議事録は受注者が作成し、遅滞なく市に提出すること。

#### カ 「業務一覧」「新業務フロー」「業務マニュアル」の継続的な見直し提案

準備期間で作成した「業務一覧」「新業務フロー」「業務マニュアル」は、民間の効率化ノウハウを活かし創意工夫を行ったり、先端技術導入を行ったりするなど、委託範囲や業務内容の見直しを随時行い、「オ 業務報告」において協議・検討した内容も含めて、継続的に改善提案を行うこと。

不適切な業務処理が認められる場合、本市は受注者に対して是正を指示できる。受注者は誠意を持ってそれに対応すること。

なお、今後は、オンライン申請などの非接触型行政サービスの実施が求められていくことも念頭において改善提案を行うこと。

#### キ 市民アンケート調査

本業務による市民満足度を計るため、また、市民ニーズの把握のため、定期的に（年に１回以上）本業務の委託範囲全体に関するアンケート調査（窓口や郵送等）を実施し、集計及び分析を行うこと。分析結果を取りまとめて、委託の効果を評価したり、今後の業務改善等の参考にしたりすること。委託の効果の評価や業務改善等に向けた仮説を立て、仮説評価のための有意水準を設定し、抽出条件、標本数等の提案（今回の提案書内では抽出条件、標本数等の提案は不要。）を行うこと。標本の抽出、宛名シール作成、貼付け作業、アンケート用紙の作成及び封入封緘作業も実施すること。（※郵送する場合の郵送代は、本業務委託費用に含むものとする）

#### ク その他データの利活用

受注者は、その他、運用業務での実績について、データを蓄積していき、そのデータを分析して、業務改善を行っていくこと。データを分析する能力については、事業者が主体的に高めていくことを期待しており、本市も協力するものとする。

### (3) 業務実施計画書等の作成

受注者は、本市と協議のうえ、定期的な研修、教育訓練等委託業務に必要な業務実施計画書（業務マニュアル、業務フロー図等を含む）を各年度当初及び各月当初に、業務従事者勤務予定表を各月当初に提出すること。各様式は、受注者の提案により本市と協議のうえ、別に定めることとする。

また、受注者は、各月当初に前月の月次、各年度末に年次業務実績報告書を作成し本市に報告すること。報告にあたっては、窓口業務委託、ＡＩチャットボットなどの領域ごとに状況を整理し、各領域の対応状況（概観、各種件数など）・課題（課題内容、対策、経過・対応状況など）、状況・課題を踏まえた改善提案などを収集・整理し、報告すること。なお、報告内容、構成、報告様式等については、本市と協議の上、決定すること。

不適切な業務処理が認められる場合、本市は受注者に対して是正を指示できる。受注者は誠意を持ってそれに対応すること。

### (4) 運用管理

本業務委託のサービスレベルについて、仕様書別紙２「吹田市市民課ＫＧＩ・ＫＰＩ」に定める。具体的な内容や設定値については準備期間中に協議のうえ定める。また、適宜、必要に応じて再設定を行う。サービスレベルの未達成については、誠意をもって対応していないと本市が判断する場合は受注者に対して是正を指示できる。受注者は誠意を持ってそれに対応すること。特に、「吹田市市民課ＫＧＩ・ＫＰＩ」において、短期的に達成する目標として示した指標については、極力早期に達成できるよう、業務運用や推進体制の見直しも考慮した対応を検討すること。

### (5) 本業務の引継ぎ

契約期間満了後の次期受注者への引継ぎを円滑に行うために、受注者は受託期間中に引継ぎ書を作成し、次期受注者に業務の引継ぎを行うこと。また、やむを得ない事情により、契約期間の途中で契約を解除する場合も同様とする。一連の作業は本業務範囲内として行うこと。次期受注者への引継ぎについては、次期受注者の業務に影響が発生しないように誠意を持って対応すること。

## 7 受注者と本市の主な役割分担

### (1) 基本的な考え方

委託による業務部門と本市職員による業務部門が協働し、適正かつ効果的・効率的に運営していく。

委託業務部門において行う業務については、受注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、今後の取り扱いについて確認を行うこと。

## (2) 受注者と本市の主な役割分担

受注者と本市の主な役割分担については以下のとおり。

| 業務区分 |                                                                                                                                                                                                                                                        | 役割分担                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                                                        | 受注者                                                                                                                                                            | 本市                                                                                                                                                                                |
| 準備期間 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本番移行スケジュール・引継ぎ計画策定</li> <li>・「業務一覧」に対する提案</li> <li>・「新業務フロー」「業務マニュアル」の作成</li> <li>・A I チャットボットの導入</li> <li>・おくやみコーナーの設置</li> <li>・フロアデザイン・レイアウトの提案</li> <li>・業務実施体制の構築</li> <li>・コスト削減(契約金額の減額変更)提案</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・各業務の実施・管理</li> <li>・フロア案内業務に係る市が指定する者からの業務引継ぎ<sup>2</sup></li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受注者への協力</li> <li>・「新業務フロー」「業務マニュアル」、フロアデザイン・レイアウトの提案の基となる現行マニュアルの提供や引継ぎの実施</li> <li>・システム端末やプリンタ等の機器の準備・貸与</li> <li>・執務スペースの提供</li> </ul> |
| 実施期間 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・委託業務の実施</li> <li>・フロア案内業務の実施</li> <li>・A I チャットボットの本番稼働の実施</li> <li>・おくやみコーナーの実施</li> <li>・「業務一覧」「新業務フロー」「業務マニュアル」の継続的な見直し提案</li> </ul>                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・各業務の実施・管理</li> <li>・A I チャットボットの保守・運用</li> <li>・業務遂行に必要な全て(市が貸与・提供するものを除く)の準備・管理</li> <li>・是正指示があった場合の誠実な対応</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受注者への協力</li> <li>・システム端末やプリンタ等の機器の準備・貸与</li> <li>・執務スペースの提供</li> <li>・不適切な業務処理があった場合の是正指示</li> </ul>                                      |

<sup>2</sup> フロア案内業務の引継ぎについては、準備期間において別途市が指定する者（市からの委託を受けて、令和7年10月まで業務を実施する者をいう。）から本件業務受注者への引継ぎを行う予定である。

|             |                                                                                                            |                                                                                         |                                                                                          |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民アンケート調査</li> <li>・その他データの利活用</li> </ul>                          |                                                                                         |                                                                                          |
| 業務実施計画書等の作成 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務実施計画書の提出</li> <li>・業務従事者勤務予定表の提出</li> <li>・業務実績報告書の提出</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・各業務の実施・管理</li> <li>・是正指示があった場合の誠実な対応</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受注者への協力</li> <li>・不適切な業務処理があった場合の是正指示</li> </ul> |
| 運用管理        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスレベルの設定、再設定</li> </ul>                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・各業務の実施・管理</li> <li>・是正指示があった場合の誠実な対応</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受注者への協力</li> <li>・サービスレベル未達成の場合の是正指示</li> </ul>  |
| 本業務の引継ぎ     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・次期受注者への業務の引継ぎ</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・各業務の実施・管理</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受注者への協力</li> </ul>                               |

## 8 関係事業者との協力

本業務は、本市と受注者のほか関係事業者（業務委託導入支援事業者、システム構築事業者等）が非常に多く、運用の実現に向けそれぞれの進捗状況や課題を共有し協力を行いながら業務を進めるという特性をもつ。

### （１）標準準拠システム導入及び業務委託導入支援事業者との協力

本市は、標準準拠システム導入後の支援及び業務委託導入の支援を目的として、支援事業者に委託契約を行っている。受注者が提出する納品物は全て、支援事業者が目を通す可能性があることに留意すること。

本業務の管理は、受注者が行うものであるが、支援事業者は本プロジェクト全体の監理を行う役割を担っており、受注者の業務内容について疑義がある場合や、是正を求めなければならない内容等があった場合、本市より助言を行うものとなっている。

受注者については、助言について真摯に受け止め、是正等を行うなど対応を実施すること。また、本市と支援事業者の契約に基づき、支援事業者が資料の作成、取りまとめを行うことがある点に留意すること。

### （２）システム構築事業者との協力

受注者は、システム構築事業者が行う標準準拠システム導入後の円滑な業務遂行

に向けた改善に関して、システム構築事業者と協力して業務を行うこと。

### (3) フロア案内業務の現行受注者との協力

受注者は、フロア案内業務の円滑な業務遂行に向けて、別途市が指定する者（市から委託を受けて、令和7年10月まで業務を実施する者をいう。）と協力して、業務の引継ぎ等を行うこと。

## 9 効率的な窓口案内の実現

本業務は、限られた人員とスペースで多数の市民に品質の高い行政サービスを提供する必要があるが、窓口が混雑しやすく、待ち時間の増加により市民に負担をかけてしまう傾向が多いため、業務をなるべく効率化して市民の待ち時間を抑えたいと考えている。

効率的な窓口案内の実現に向けた提案内容について、「混雑の解消（効率的な窓口案内）」及び「日時・来庁目的等別のデータ収集」を必須要件とする。その他、「6業務内容」に規定する「フロア案内業務」に係る配置人員の見直しやロボットの活用等、費用対効果が期待できる提案も可とするが、見積金額以外の追加費用の発生は許容されない。また、窓口の番号発券機及び番号呼び出し表示モニター（以下、「番号発券機等」という。）については、現行の番号発券機等を継続して利用する必要はなく、事業者が本契約の費用のなかで導入することも可能とする。ただし、現行の番号発券機等に関する契約が終了する令和9年4月以降の導入とする。その場合、新しく導入する番号発券機等についての調達関連資料についても合わせて提出すること。

効率的な窓口案内については、喫緊の課題としてとらえているため、提案の評価配点について高く設定する。創意工夫や効率的な考え方の提案を期待する。

## 10 業務履行場所

業務開始時の受注者の執務スペースは、契約前交渉より、受注者の提案をもとに本市と協議のうえ、決定するものとする。受注者は、執務スペース及び市役所内の共用部（廊下、トイレ等）を除き、無断で業務スペース等に立ち入ってはならない。

令和7年12月以降に予定する具体的な執務スペースについては、契約前交渉にて確定案の伝達を予定している。

なお、提案時点では、提案内容に関わらず、全ての業務実施は本庁舎で行う前提で費用積算を行うこと。

## 11 機器・什器等

(1) 実施期間において、市民課窓口に関する業務実施に必要なシステム端末やプリンタ等の機器について、原則本市が用意し受注者に貸与するものとするが、その他、什器等は受注者で用意すること。詳細は以下の表のとおりとする。なお、以下の表にないものは原則受注者が準備することとする。なお、市が貸与する機器・什器等の庁舎外部への持ち出しは一切認めない。

| 区分  | 物品名等 |                                                |
|-----|------|------------------------------------------------|
| 本市  | 機器等  | システム端末、レジ、電話器、プリンタ、コピー機(※1)、A I 自動音声案内サービス(※2) |
| 本市  | 用紙等  | プリンタ用再生紙                                       |
| 本市  | 通信費  | 通信料(※3)、郵送料、電話料金等                              |
| 本市  | 光熱水費 | 水道、電気料金等                                       |
| 受注者 | 機器等  | プロジェクター(※4)、スピーカー(※4)、番号発券機等(※5)               |
| 受注者 | 什器等  | 事務机、事務用椅子、ロッカー、パーティション                         |
| 受注者 | 労務費  | 福利厚生、研修、交通費等を含む                                |
| 受注者 | 備品   | 紙、ノート、付箋、ペン等(※6)                               |
| 受注者 | 修繕費  | 受注者の過失によるもの                                    |
| 受注者 | その他  | 運送・搬入・撤去に関する経費(梱包を含む)                          |

※1 委託業務外のコピー機の使用については実費精算を検討している。

※2 現行機種は「Gra f f e r C a l l」を導入している。

※3 管理業務等に要する外部と接続するための通信料及び設備費は、受注者が準備する。

※4 受注者内での研修または、本市・受注者間の会議連絡用を想定している。

※5 令和9年3月までは必ず現行の番号発券機等を使用すること。なお、現行機種は「MSボイスコールNEO」を導入している。

※6 来庁者が使用する分は、本市にて準備する。

(2) 受注者が業務効率化に必要であると判断した場合、本市が貸与する機器・什器等とは別に受注者が機器、什器等を持ち込んで使用することができる。

その場合の詳細事項については、下記のとおりとする。

ア 受注者による機器、什器等の持込み、撤去に際しては、必要最低限としたうえで、事前に書面にて本市に報告し、本市の許可を得ること。

イ 持ち込んだ機器、什器等の管理を徹底すること(受注者の管理下でない、私用パソコン、外部記録媒体等の機器の持込みは認めない)。機器、什器等の紛失・盗難等について、本市は一切の責任を負わない。

ウ 持ち込んだ機器、什器等を一時的に庁舎外部へ持ち出す際には、本市へ事前に

市が別途指示する所定の様式により報告を行い、本市の許可を得ること。

エ インターネット回線、電話回線の独自契約については、本市の許可を得ること。

オ 受注者内の事務連絡等は受注者の電話で行うこと。

カ 持ち込んだ機器、什器等を本市のネットワークと接続しないこと。

キ 委託期間終了後における持ち込んだ機器、什等の撤去に関する費用は受注者が負担すること。

ク 持ち込んだパソコン等の機器に、業務で使用するデータの取込みは手段を問わず一切行わないこと。

ケ 情報セキュリティ対策及び障害対策については、受注者の提案をもとに本市と十分に協議のうえ規定を作成し、遵守すること。

(3) その他、設備・機器・備品に関して、下記に配慮すること。

ア 持込みや設置に係る作業はできるだけ省力化し、短時間で作業を終えること。

イ 障害や事故が発生した場合においても、業務に影響がないようにすること。

ウ 契約終了時には、貸与を受けた一切の物品を遅滞なく本市に返還すること。

エ 市から貸与された備品等について、受注者の責任において通常の用法に従い使用し、本業務以外の用途で使用しないこと。

オ 受注者は、市から貸与された備品等について、市から返却の要請があった場合には、これに従うこと。

カ 市から貸与された備品等について、受注者の故意または過失により滅失、き損等の損害を与えた場合は、速やかに市にその旨を報告するとともに、受注者の費用と責任においてこれを回復すること。

キ 感染症対策に関する備品等の搬入及び設置費用については、受注者が負担すること。

(4) 上記に定めのない事項又は上記に定める事項の解釈に疑義が生じた場合の取り扱いについては、市と受注者が協議の上、決定するものとする。

## 12 費用について

本業務の実施に際して生じる一切の費用は、本仕様書に明記されているものを除き、すべて受注者が負担するものとする。また、本仕様書に記載されていない追加業務等が発生した場合の費用の取扱いについては本市と協議の上、決定するものとする。

## 13 実施体制等

受注者は、本業務を遂行するにあたり、業務実施計画書を作成し、統括責任者及び



現場管理責任者の設置を明記すること。また、業務量の変動に応じ、必要な業務従事者を適正数配置し、適切な役割分担のもと効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。具体的な実施体制については、受注者の提案をもとに本市と協議のうえ決定するものとする。

#### (1) 業務実施計画書

受注者は、本仕様書並びに本市が提供する資料等に基づき本業務の内容を把握し、運営に必要な業務実施計画書を作成して本市に提出すること。また業務実施計画書には、以下の事項を記載すること。

ア 業務従事者の業務分担（特定個人情報の取扱い有無を明記すること。）

イ 業務従事者の研修計画

ウ 欠員の場合の補充体制

エ 業務継続計画（ＢＣＰ）

なお、法改正や組織変更等により業務内容の変更があった場合は、本市と協議のうえ、内容の修正を行うこと。

業務継続計画（ＢＣＰ）は、本市の業務継続計画（ＢＣＰ）との整合を確認のうえ、必要に応じ修正を行い業務継続に可能な限り協力すること。

#### (2) 統括責任者の業務

受注者は、本市との連絡調整や定期的なモニタリング（監視）業務などの実施にあたり、業務及び関係法令等に精通している「統括責任者」を選任し、業務に従事させること。なお、選任した「統括責任者」については、速やかに書面をもって本市に報告すること。また、法改正や組織変更等により業務内容の変更が発生する場合は、本市と協議のうえ、内容の修正を行うこと。

主な業務内容は以下のとおりとする。状況は適宜、全体定例会議でも報告すること。

ア 運用開始に向けた準備（本番移行スケジュールの作成、引継計画、業務実施計画書の立案等）

イ 本市との連絡調整（委託契約の締結・変更、契約上の疑義等）

ウ 委託業務の進捗管理

エ 定期的なモニタリングの実施

オ 業務実績報告書の作成と本市への報告（月次・年次報告等）

カ 業務改善推進に関する業務（業務フロー等の再点検、業務改善策の検討）

キ 現場管理責任者、現場副管理責任者の育成

ク 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理

#### (3) 現場管理責任者の業務

受注者は、各業務の現場を指揮・監督する「現場管理責任者」を必要人数選任し、常駐させ、業務に支障がないよう密に連絡を取り合うこと。また、「現場管理責任者」が不在となる場合（休暇・休憩時など）にその職務を代行する「現場副管理責任者」を必要人数選任し、配置すること。なお、選任した「現場管理責任者」及び「現場副管理責任者」については、速やかに書面をもって本市に報告すること。また、「現場管理責任者」及び「現場副管理責任者」の変更は、事前に市に通知のうえ、やむを得ないと市が認めた場合に限り可とする。「現場管理責任者」及び「現場副管理責任者」が両者とも臨時的に不在となる場合は、その職務を代理する者を速やかに指定し、市に通知すること。

主な業務内容は以下のとおりとする。状況は適宜、全体定例会議でも報告すること。

- ア 本委託業務のマネジメント全般（要員管理、業務履行スケジュール作成などの業務運営管理全般）
- イ 本市との連絡調整（緊急時の対応等）
- ウ 業務の質、精度の維持・向上（サービスレベル管理等）
- エ 業務実績報告書の作成と市への報告（日次・随時報告等）
- オ 業務改善に関する業務（業務改善策の実施、マニュアル改訂等）
- カ 業務従事者の育成（研修の立案・実施）
- キ 業務上の連絡事項や注意事項の周知徹底
- ク トラブル発生時における業務従事者からの引継ぎとその対応、再発防止策
- ケ 混雑状況及び業務量に応じた柔軟な業務従事者の配置

#### （４）現場管理責任者及び業務従事者に対する教育研修

受注者は、本業務の円滑な履行を図るため、業務に従事する前に現場管理責任者及び業務従事者に対して、次に示す知識を習得するために必要な研修及び訓練を実施すること。

下記、ア～エについて、研修及び訓練を年度ごとに１回以上実施し、完了している旨を研修及び訓練完了報告書として本市に提出すること。

##### ア 業務知識の習得

業務を円滑に運用するため、現場管理責任者及び業務従事者は基本的な市民課窓口業務に関する制度の知識及び業務に必要となる市民課窓口業務に関連する知識を十分に習得しておくこと。

##### イ 業務技能の習得

迅速な対応が行えるよう、現場管理責任者及び業務従事者は、機器類及びシステム操作方法（業務マニュアルの理解を含む）などの技能を十分に習得しておくこと。

ウ 個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上

現場管理責任者及び業務従事者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに関して現場従事者が遵守すべき事項、本業務の適切な履行のために必要な事項及び以下の関連法令等を習得しておくこと。

（ア）個人情報の保護に関する法律（平成 30 年法律第 80 号）

（イ）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（平成 25 年法律第 27 号）

（ウ）特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成 26 年 12 月 18 日特定個人情報保護委員会公布）

（エ）吹田市の保有する個人情報等保護管理要領

（オ）吹田市情報セキュリティポリシー

エ 業務への心構え

現場管理責任者及び業務従事者は、職務の重要性を重視し、吹田市職員に準ずる心構えで対応すること。

（５）業務遂行上の遵守事項

ア 受注者は業務の遂行にあたり、業務内容に精通した現場管理責任者及び業務従事者を配置し、業務量に応じて適切な人員を配置するなど、常に円滑に業務を実施できる体制をとり、業務の停滞等が起こらぬよう万全を期さなければならない。

イ 受注者は、次に掲げる点に留意し現場管理責任者及び業務従事者を配置すること。

（ア）現場管理責任者及び業務従事者は、業務に相応しい服装とする。

（イ）現場管理責任者及び業務従事者は、受注者が用意する会社名及び氏名の記載のある名札を着用するものとする。なお、名札の形式については事前に市と協議すること。

（ウ）業務従事者に支障が生じ、臨時に変更する場合は、その旨と臨時従事者の氏名を市に通知し、業務の遂行に万全を期すこと。

（エ）市は、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、受注者に対して是正措置を求めることができる。

ウ 受注者、現場管理責任者及び業務従事者は、業務遂行にあたり、本市の定める端末操作マニュアル等各種マニュアルにより業務を適切に行わなければならない。

エ 受注者は、業務実施計画書に従い、業務従事者への指揮監督及び命令を行うものとする。また受注者は、統括責任者及び現場管理責任者を通して本市と連絡調整

を行うものとする。

オ 業務従事者への指揮監督及び命令は、受注者が設置する統括責任者及び現場管理責任者が自ら行うものとする。また、統括責任者及び現場管理責任者は、業務の適正な遂行管理を図ることにより、偽装請負をその疑いを含めて徹底的に排除しなければならない。偽装請負に関してリスクを識別した場合、ただちに本市に報告し、リスク低減に向けた協議を行うものとする。そのため、受注者は「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和 61 年労働省告示 37 号）」や疑義応答集などを熟読し、完全に理解したうえで業務を適切に行わなければならない。

カ 受注者は、本市から本業務の内容について適切に行われているかを確認するために説明、報告又は調査を求められた場合には協力しなければならない。

#### 14 秘密の保持及び個人情報保護

（１）受注者は、本業務の履行にあたり公共サービス改革法、戸籍法、住民基本台帳法、統計法等の窓口業務の関連法令に基づき適切に処理する。また個人情報の保護に留意し、吹田市情報セキュリティポリシー、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領、個人情報保護等関連法令等の各事項を遵守する。なお、本業務上知り得た事項を準備期間中、契約終了後においても第三者に漏洩してはならない。

（２）受注者は、本市のセキュリティに関する基準を遵守し、業務に必要な資料等について不要なコピーや複製をしてはならない。コピー等が必要な場合は、本市の了解を得るものとし、業務終了時にすべて返還し、本市の確認を得るものとする。

（３）受注者は吹田市情報セキュリティポリシー、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領、個人情報保護法関連法令、公共サービス改革法の各事項に違反したときは、本市より直ちにその事実及び経過について公表されても一切の異議申し立てをせず、かつ、第三者に損害を与えたときはその損害に対する一切の責任を負わなければならない。

（４）本市と受注者との契約関係書類において、個人情報の取扱いに関する条項を設け、さらに具体的な遵守事項を仕様書別紙 7「保有個人情報取扱いに係る特記事項」として定めるものとする。

ア 本業務は、本市の業務として行政サービスを提供するため、受注者は必要かつ十分な情報セキュリティ対策を継続して確保しなければならない。

イ 受注者は、秘密の保持等の適正な取扱いに関する誓約書を提出し、本市が管理

する。

ウ 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、周知徹底すること。

エ 本業務の従事者が退職することとなった場合は、受注者は当該退職者が本業務に関する情報を返却・廃棄等したことを確認するとともに、退職者から退職後の守秘義務に関する誓約書を徴取し、市に提出すること。

(5) 本業務は業務特性上、戸籍、住民基本台帳等の住民情報を取扱う。本市職員は、地方公務員法及び地方税法等において守秘義務が課せられており、これらの情報について厳格な管理を行っている。このことを踏まえ、受注者は、本業務の実施にあたって、本市職員と同水準の義務を課するため、吹田市情報セキュリティポリシー、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領、個人情報保護等関連法令、個人情報の取扱いに関する条項、公共サービス改革法、仕様書別紙7「保有個人情報取扱いに係る特記事項」を遵守するとともに、個人情報を含む住民情報等の厳格な管理に万全の体制を整備すること。吹田市情報セキュリティポリシーのURLを以下に示す。

[https://www.city.suita.osaka.jp/\\_res/projects/default\\_project/\\_page\\_/001/007/890/security\\_policy\\_20240401.pdf](https://www.city.suita.osaka.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/007/890/security_policy_20240401.pdf)

## 15 リスク分担

本業務において、本市又は第三者に損害等が発生した場合の責任及び負担の帰属については、本仕様書等に定めがあるものを除き、下表に定めるとおりとする。ただし、大規模な自然災害又は暴動その他不可抗力等、本市・受注者いずれの責めにも帰さないものにより本業務の履行に重大な支障が生じた場合は、本市が事実確認のうえ、履行義務を免除することができる。

| 項目         | 内 容                       | リスク分担 |     |
|------------|---------------------------|-------|-----|
|            |                           | 本市    | 受注者 |
| 仕様変更       | 本市の指示による仕様の変更             | ○     |     |
|            | 受注者の都合による仕様の変更            |       | ○   |
| 個人情報の漏洩等   | 本市に帰する事由による個人情報の不正取得、漏洩等  | ○     |     |
|            | 受注者に帰する事由による個人情報の不正取得、漏洩等 |       | ○   |
| クレーム       | 本委託業務内容へのクレーム             |       | ○   |
|            | 上記以外のクレーム                 | ○     |     |
| 設備・機器備品の損壊 | 受注者の従事者による損壊              |       | ○   |
|            | 上記以外の事由による損壊              | ○     |     |

|         |              |   |   |
|---------|--------------|---|---|
| 第三者への賠償 | 受注者の従事者による賠償 |   | ○ |
|         | 上記以外の事由による賠償 | ○ |   |
| 労務災害    | 受注者の従事者の労務災害 |   | ○ |

## 16 納品成果物・期日

現時点で想定している本業務の成果物は、次のとおりである。受注者は、契約締結後、速やかに業務実施計画書を作成し、納品成果物について本市の合意を得ること。

| No. | 成果物                          | 提出時期       | 仕様書<br>該当箇所       |
|-----|------------------------------|------------|-------------------|
| 1   | 本番移行スケジュール                   | 準備期間開始時    | 6-(1)-ア           |
| 2   | 引継ぎ計画                        | 準備期間開始時    | 6-(1)-ア           |
| 3   | 業務一覧                         | 準備期間       | 6-(1)-イ           |
| 4   | 新業務フロー                       | 準備期間       | 6-(1)-ウ           |
| 5   | 業務マニュアル                      | 準備期間       | 6-(1)-ウ           |
| 6   | A I チャットボットQ & A データ案        | 準備期間       | 6-(1)-エ           |
| 7   | フロアデザイン・レイアウト                | 準備期間開始時    | 6-(1)-カ           |
| 8   | 業務実施体制                       | 準備期間開始時    | 6-(1)-キ           |
| 9   | 業務実施体制に係る構築計画                | 準備期間開始時    | 6-(1)-キ           |
| 10  | アンケート調査票                     | 各年度末       | 6-(2)-キ           |
| 11  | アンケート集計・分析結果報告書              | 各年度末       | 6-(2)-キ           |
| 12  | 業務実施計画書（年間・月間）               | 各年度当初・各月当初 | 6-(3)<br>13-(1)   |
| 13  | 業務従事者勤務予定表（月間）               | 各月当初       | 6-(3)             |
| 14  | 業務実績報告書（年間・月間）               | 各年度末・各月当初  | 6-(3)<br>13-(2)-オ |
| 15  | 引継ぎ書                         | 契約期間       | 6-(5)             |
| 16  | 業務継続計画（BCP）                  | 実施期間       | 13-(1)-エ          |
| 17  | 業務実績報告書（日次）                  | 当日業務終了時    | 13-(3)-エ          |
| 18  | 業務実績報告書（随時）                  | 随時         | 13-(3)-エ          |
| 19  | 研修及び訓練完了報告書随時<br>（年度ごとに1回以上） | 準備期間       | 13-(4)            |
| 20  | 窓口の番号発券機等調達関連資料<br>※該当がある場合  | 契約期間（※）    | 9                 |

※新たな番号発券機等を導入する場合、導入時期は令和９年４月以降であるが、調達関連資料は導入が決まった段階で速やかに提出すること。

## 17 その他

（１）業務運営上の課題などについて、必要に応じて本市と協議及び報告を行える体制を整えること。

（２）受注者は、個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、本市と協議し、その指示に従うこと。

（３）関連法案等を遵守し、その他適用及び運用は受注者の責任において的確に行うこと。

（４）本業務により構築されたシステム（本市独自部分）及び作成された成果物の所有権、著作権その他の権利は、本市に帰属するものとする。

以上