

【別紙 1】

仙台市障害福祉事務センター  
運営等業務委託仕様書

令和 6 年 4 月

# 目次

1	概要	1
2	履行期間	1
3	履行場所、履行日及び履行時間	2
4	業務の概要	2
5	準備業務	2
6	運営業務	4
7	実施体制の構築等	6
8	納品成果物	7
9	電算システム、機器及び什器備品等	8
10	業務の引継ぎ	10
11	個人情報の保護	11
12	委託料及び支払い	12
13	留意事項	13

## <別紙>

- ・別紙1-1 業務内容（指定難病医療費助成業務）
- ・別紙1-2 業務内容（自立支援医療（精神通院）業務）
- ・別紙1-3 業務内容（精神障害者保健福祉手帳業務）

## 1 概要

### (1) 業務名称

仙台市障害福祉事務センター運営等業務

### (2) 業務の目的

指定難病医療費助成をはじめとした障害福祉業務を集約して処理を行う障害福祉事務センター（以下「事務センター」という。）を設置し、申請受付、内部処理、問い合わせ対応等の業務を委託することにより、安定的かつ効率的な市民サービスの提供を実現するとともに、業務委託により捻出した職員のマンパワーを相談支援業務等のより専門性の高い業務へ振り向けることを目的とする。

### (3) 基本的な考え方

次の基本的な考え方に基づき、事務センターを運営すること。

#### ①市民満足度の向上

適正かつ迅速丁寧に対応するとともに、サービスの向上に努め、市民満足度の向上を図ること。

#### ②効率的・効果的な運営

効率的な運営手法や顧客対応スキルなど受注者が有するノウハウを最大限に活用し、業務の目的を実現すること。

#### ③適切な実施体制

受注者の知見などを十分に活用し、業務量や業務の繁忙に応じた人員の適正かつ柔軟な配置やデジタルツールの活用など、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整えること。

#### ④個人情報保護

受注者は、委託業務の遂行に当たり、個人情報の不適切な使用、紛失、流出等が信用失墜につながる重大な行為であるとの認識のもと、情報等の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備し、これを維持すること。

#### ⑤効果検証及び業務改善

事務センター運営の効率化や市民満足度の向上のため、事務処理方法や業務フロー等について課題・要因を分析し、市民サービスの向上、業務遂行の効率化等に資すると思われる業務改善については、専門的知見に基づき本市に対して積極的に提案すること。

## 2 履行期間

### (1) 準備期間

契約締結日から令和7年1月31日まで

### (2) 運営期間

令和7年2月1日から令和10年1月31日まで

### 3 履行場所、履行日及び履行時間

#### (1) 履行場所

履行場所は、本市が指定する業務従事スペース（市役所本庁舎より徒歩 10 分圏内、250～255 ㎡を予定）とする。

ただし、本市の承諾を得た場合には、委託業務の一部について、上記以外の場所で履行できるものとする。

#### (2) 履行日

委託業務を実施する日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日までをいう。）を除く日とする。ただし、繁忙期及び業務の進捗状況により本市が必要と認める場合において、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始にも委託業務を実施することがあり得る。

なお、この場合は、緊急時を除き、原則 3 開庁日前までに本市と受注者が協議の上実施する。

#### (3) 履行時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。ただし、受託者及び本市が必要であると認める場合にはこの限りではない。

### 4 業務の概要

#### (1) 準備業務

本業務の目的に基づき、事務センター運営業務を円滑かつ適切に遂行するため、契約締結日から令和 7 年 1 月 31 日までの間に、本仕様書 5 に掲げる準備業務及び本仕様書 7 に掲げる実施体制の構築等を行う。

#### (2) 運営業務

本仕様書 6 に基づき、下記 3 業務の処理を行う。（詳細は別紙 1-1～1-3「業務内容」のとおり）

業務名	業務所管部署
指定難病医療費助成業務	障害者総合支援センター
自立支援医療（精神通院医療）業務	精神保健福祉総合センター
精神障害者保健福祉手帳業務	精神保健福祉総合センター

### 5 準備業務

#### (1) 各種届等の作成

受注者は契約書、仕様書等を確認し、業務開始前に必要となる各種届等を作成し、本市に提出すること。

#### (2) 計画書の作成

受注者は、業務開始後、以下の計画書を作成・提出し、本市の承認を得ること。

##### ① 準備計画

執務室レイアウトの作成、マニュアルや FAQ の作成、従事者の確保等の実施体制の構築、これらに付随した本市との打合せ等、準備期間に実施する業務のスケジュールを作成する。

② 年間業務計画

運営期間中、各月ごとの業務量の推移（想定）に応じて適切に従事者を配置するため、各月に実施する業務とそれに対応する業務従事者の配置数を記載した月別の年間業務計画を作成する。

③ 研修計画

研修内容、対象従事者、実施時期等を記載した研修計画を作成する。

**(3) 執務室レイアウト図の作成**

受注者は、本仕様書 9 に記載の【貸与機器等一覧】を参考に、適切な作業動線を確保するためのレイアウト図を作成・提出し、本市の承認を得ること。

**(4) マニュアル・FAQ の作成**

受注者は、本市が貸与する業務マニュアル等を確認した上で、効率的な運営業務を遂行するに当たり、デジタルツールの活用も踏まえた最適な業務フローを検討し、業務手順、申請書類の受付・保管方法、各種ルール（個人情報及び特定個人情報の取扱いに関する事、システム利用に関する事、非常時又は緊急時の対応に関する事等）等を含めた業務マニュアルを作成・提出し、本市の承認を得ること。

また、本市が提供する FAQ について内容を整理し、検索性の容易さに配慮するなど、業務従事者が使いやすい体裁に改めること。

**(5) 各種様式及び報告書等の作成**

委託業務の遂行に当たり、本市と連携をとるために必要となる各種様式や報告書等については、本市と協議し又は本市が指示するところにより適宜作成すること。

**(6) 研修**

委託業務の遂行に当たり、従事者に必要な知識及び能力を習得させるため、以下の研修を行うこと。研修で使用する資料は、事前に本市の承認を得るものとし、研修終了後は、その研修内容、研修対象者、研修対象者からの質問及びその対応等を記した研修実施報告書を作成し、本市に報告する。

なお、システム操作に関する研修は、委託業務を円滑に遂行できるよう、実施時期、方法等について、本市と協議の上、実施するものとする。

① 基礎研修

市民対応、ビジネスマナー、委託業務の制度概要、作業内容、システム操作等、委託業務を適切に遂行できる能力を習得するための基礎的な研修を行うこと。

② 個人情報保護研修

個人情報及び特定個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守等を徹底するための研修を行うこと。

③ ロールプレイング研修

適切な事務処理、市民対応等の実践力の習得のため、実際の委託業務を想定したロールプレイングを用いた研修を行うこと。

④ その他必要な研修

上記以外に、委託業務の実施に必要な研修があると認められる場合は、適宜実施すること。

## 6 運營業務

原則として各業務の事務取扱に係る概要は以下のとおりとする。ただし、例外として表記していない個別具体の取扱い（※）があるため、その場合、受注者は事前に本市と協議すること。

（※）DV（ドメスティックバイオレンス）対応、緊急を要する対応、トラブル時の対応等

### （1）運營業務

#### ① 受付作業

受注者は、市民及び医療機関等（以下「市民等」という。）から申請書等の書類を受付する。この場合、受注者は申請書等に番号を付して、受付者、発送元、受付日、受付数及び受付内容を、「受注者において構築する管理方法」で記録する。ただし、開封した後、委託業務に関するもの以外の書類等があった場合は、直ちに本市に報告し、対応を協議すること。

また、受付した書類に添付書類の不足等があった場合は、電話等で速やかに不備解消のための対応を行い、不足書類の提出があった場合は、これを受付し、上記に準じて記録及び管理する。

なお、申請書等の收受方法は、以下の場合がある。

ア 市民等が郵送で事務センターへ提出する場合

イ 市民等が区役所・総合支所へ来庁し提出する場合

ウ 市民等が郵送で区役所・総合支所へ提出する場合

エ 市民等がオンライン申請により提出する場合

※イ及びウの場合は、区役所・総合支所で受付後、市役所本庁舎（仙台市青葉区国分町 3-7-1）に回送・集約されるため、受注者において 1 日 1 回以上受け取りに行くこと。

※エの場合は、業務所管部署が申請データを受理し、所定のフォルダに格納する。

※事務センターへ書類提出のために来所があった場合は、事務センターにて提出を受け付けること。

#### ② 発送作業

申請書、通知書、勸奨文書、受給者証及びその他委託業務に係る文書の発送作業として、各種文書を封入封緘し、発送日、発送先を、「受注者において構築する管理方法」で記録する。また、各郵便物の重さ、定型・定形外単価、件数についてもそれぞれ記録したうえで、市役所本庁舎に持ち込みを行う。

個人情報の流出につながる封入物の誤りは許されないため、複数人による封入物のダブルチェックを行うなど、個人情報の流出を防止する具体的な策を必ず実施すること。

#### ③ 関係機関等への問い合わせ

受注者は、受付した書類の内容を確認する必要がある場合等には、本市の関係課又は医療機関若しくは他の自治体等（以下「関係機関等」という。）に電話連絡等を行う。

#### ④ 市民等や関係機関等からの問い合わせ

受注者は、申請方法、申請処理状況、不足書類の提出依頼等、申請全般に関する市民等からの

問い合わせに対して、FAQ、これまでの受付状況、提出依頼の記録等を参照し対応する。

なお、FAQに掲載されていない事案及び記録等に基づく回答が困難な事案等については、直ちに本市に報告し、対応を協議すること。

また、関係機関等からの書類の内容や所在の確認等に関する問い合わせについて、委託業務範囲内の場合は受注者において対応し、委託業務範囲外の場合は電話を折り返すこととしたうえ、当該委託業務の所管部署に報告する。業務範囲内の場合であっても、権力行使等に係る判断や、特に報告が必要と受注者が判断するものは、直ちに、当該委託業務の所管部署に報告し、対応を協議する。

#### ⑤ 苦情等の対応

委託業務に係る苦情やトラブルについては、原則として受注者が対応する。ただし、権力行使等に係る判断や、特に報告が必要と受注者が判断するものは、直ちに本市に報告し、対応を協議すること。

#### ⑥ 申請書等の管理・保管

受注者は、受付後の業務の流れを踏まえ、受付した申請書等の書類を整理及び仕分けするとともに、データ化等して管理する。管理にあたっては、申請時期や申請区分、処理状況ごとにまとめるなど、後に検索等を容易に行えるよう工夫すること。

また、申請書等の保管については、申請者ごとにファイリングするなど、提出された書類が紛失又は他の申請者と混入しないように細心の注意を払うこと。

なお、ファイルの背表紙には、本市の文書管理ルールに従い、業務名、完結年度、分類番号等を記入するものとする。

#### ⑦ 電算システムへの入力及び内容の確認

電算システムの利用については、「障害者基本システムの利用に関する遵守事項」を遵守すること。また、入力した情報について、入力した職員とは別の職員が、入力内容に誤りがないか、確認し、入力者と入力日、確認者と確認日を記録すること。

#### ⑧ 申請書等の在庫管理

受注者は、本市が作成する委託業務に係る申請書や封筒等の在庫を管理する。

また、区役所・総合支所から窓口対応に必要な書類について提供の依頼があった場合は、庁内巡回郵便専用封筒に封入の上、市役所本庁舎に持ち込みを行う。

## (2) 管理業務

### ① 進捗確認及び計画書の改定

受注者は、本仕様書5(2)で作成した計画書により進捗確認を行うとともに、計画書を定期的に点検し、適宜必要な改定を行う。なお、改定した計画書は速やかに本市へ提出し、本市の承認を得るものとする。

### ② マニュアル・FAQの改定

受注者は、本仕様書5(4)で作成した業務マニュアルの内容を定期的に点検し、必要に応じて改定を行う。また、FAQについても同様とし、項目を改善・拡充するため、受注者は応対記録や日頃からの情報収集等に努めること。なお、改定したマニュアルやFAQは速やかに本市

へ提出し、本市の承認を得るものとする。

③ 研修

受注者は、本仕様書5（6）に掲げる研修を適切な時期に実施する。

④ 委託業務の質の向上等

受注者は、委託業務を遂行するに当たって生じた課題に対する改善策を検討・実施し、また、本市と協議した結果を記録・蓄積することで、常に委託業務の質の向上及びノウハウの継承を図ること。

⑤ 委託業務の業務効率化施策の提案・実施

受注者は、現行の業務フローの分析と課題整理等を行ったうえで、業務フローの見直しやデジタルツールの活用など、業務効率の向上に資する改善策については、少なくとも年に1回、本市に対して提案するものとする。

なお、提案された改善策については、本市とその実現可能性等について協議し、実施するものとする。

## 7 実施体制の構築等

受注者は、業務を遂行するにあたり、以下のとおり、実施体制を構築し、維持すること。また、業務量の変動に応じて、適切に委託業務を遂行できるよう配慮すること。

なお、受注者は、実施体制を構築する前に、実施体制図を作成して本市に報告し、本市の承認を得るものとする。

### (1) 業務従事者の配置

呼称	主な役割	主な業務
管理責任者 (マネージャー)	<ul style="list-style-type: none"><li>委託業務の総括的な責任者として、リスク管理や品質管理など業務全体の進行管理を行う。</li><li>本市との連絡、調整及び協議を行う。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>本仕様書6（2）に掲げる業務</li><li>特定個人情報・個人情報の管理</li><li>各種報告書の作成</li><li>従事者の運用</li><li>従事者の日々の業務処理状況の把握及び従事者で対応不能な苦情等への対応</li><li>本市との協議</li><li>その他本業務の履行全般における管理</li></ul>
業務責任者 (リーダー)	<ul style="list-style-type: none"><li>担当業務の責任者として、個々の作業のスケジュール管理を行う。</li><li>本市との連絡、調整及び協議を行う。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>担当業務に係る上記業務の補助</li><li>管理責任者不在時における上記業務の代行</li><li>業務未完了時、業務繁忙時における従事者業務の兼務</li></ul>
従事者 (スタッフ)	<ul style="list-style-type: none"><li>管理責任者、業務責任者の指示やマニュアル等に基づき、業務を行う。</li></ul>	本仕様書6（1）及び別紙1～3に掲げる業務

## (2) 実施体制に変更が生じる場合の取扱い

実施体制に変更がある場合は、事前に本市の承認を得なければならないほか、要員に変更がある場合や委託業務の円滑な遂行に支障をきたす程度に欠員が生じる場合も、事前に本市に届け出ること。

なお、委託業務に支障が生じ、又は生じる恐れがあるため、本市が不適切と認めた場合は、本市と受注者が協議の上、適切な措置を講じること。

## 8 納品成果物

受注者が納品する成果物は、以下のとおりとする。

成果物	納期
<b>準備業務</b>	
準備計画書	契約締結の日から14日以内
年間業務計画書	本市と協議のうえ定める期日まで
研修計画書	
執務室レイアウト図	
マニュアル・FAQ	研修等で活用する10開庁日前まで
研修実施報告書	研修実施後3開庁日まで
<b>運営業務</b>	
<b>運営業務</b>	
<b>月次報告書</b> ①月間における人員配置実績 ②月間における別紙1～3「業務内容」に掲げる業務に係る申請書等の受付件数、処理件数及び発送件数 ③月間における別紙1～3「業務内容」に掲げる業務の実施状況の結果、課題、改善及び対応策 ④月間における研修の実施実績 ⑤委託業務運営に係る課題 ⑥その他、特に委託業務の実施に当たり報告が必要となる事項	翌月の5開庁日まで
<b>日次報告書</b> ①実施日における別紙1～3「業務内容」に掲げる業務に係る申請書等の受付件数、処理件数及び発送件数 ②実施日における苦情等の対応状況 ③別紙1～3「業務内容」に掲げる業務の実施状況又は業務運営に係る課題等について、特に報告すべき事項 ④その他、特に委託業務の実施に当たり報告が必要となる事項	業務実施日の翌日（翌日が閉庁日の場合は翌開庁日）まで
<b>管理業務</b>	
改定版年間業務計画書	随時
改定版研修計画書	
改定版マニュアル・FAQ	
研修実施報告書	
改善提案書	本市と協議のうえ定める期日まで
<b>業務の引継</b>	
引継書	本市と協議のうえ定める期日まで

## 9 電算システム、機器及び什器備品等

委託業務を遂行するに当たり、受注者が使用する電算システム、機器及び什器備品等は、以下のとおりとする。

### (1) 電算システム

受注者は、本市が用意する電算システムを使用するものとし、下記【貸与機器等一覧】のとおり貸与する。

利用に当たっては、本市が提示する「障害者基本システム利用に関する遵守事項」を遵守しなければならない。

### (2) ICカードの管理

① 本市は、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」に示す「情報セキュリティ対策」として端末機の操作用 ID 及び IC カードの管理を行い、受注者に対し、端末機を操作する業務従事者数に応じた操作用 ID 及び IC カードを下記【貸与機器等一覧】のとおり貸与する。

② 本市は、受注者より、「業務担当者届」の提出を受けた場合は、受注者に対し新たに端末機を操作することとなる業務従事者数に応じた操作用 ID 及び IC カードを貸与する。

③ 受注者は、業務従事者が退職・異動等により本委託業務に従事しなくなった場合は、本市に対し速やかに操作用 IC カードを返却しなければならない。

### (3) 機器及び什器備品

下記【貸与機器等一覧】の機器及び什器備品については、本市が受注者に無償で貸与する。委託業務の遂行に当たり必要となる貸与機器等以外の機器及び什器備品は、受注者が用意する。なお、使用できる電力量に制限があることから、事前に本市と受注者が協議し決定すること。

### (4) 電話

委託業務において使用する固定電話機及び電話回線は、本市が用意する。この場合の電話料金は本市が負担する。ただし、委託業務を遂行するに当たり必要となる要員間の連絡のための電話機は、受注者が用意すること。

### (5) 消耗品

委託業務において使用する封筒及び本市の指定する帳票等の交付物は、本市が用意する。それ以外に必要な消耗品は受注者が用意する。

### (6) 回送及び発送

各業務所管部署や各区役所・総合支所間の書類の回送については、原則として、庁内巡回郵便を利用するものとする。ただし、すべての書類は本市役所本庁舎に回送・集約されるため、受注者において1日1回以上、市役所本庁舎に受け取りに行くこと。

市民等へ書類を発送する場合については、本市の文書発送ルールに則り、各郵便物の重さ、定型・定形外単価、件数について記録した上で、受注者の責任において、市役所本庁舎に持ち込みを行う。ただし、一度に発送する通数が多い場合は、本市と協議の上、別途対応するものとする。

【貸与機器等一覧】

項目	品名	数量
障害者基本システム 関連機器	端末・モニタ（キーボード・マウス）	15 台
	端末専用プリンタ	3 台
	操作者用 I C カードリーダー	15 台
	指静脈認証機	15 台
機器及び什器備品	OA 机	10 台
	OA 椅子	16 脚
	平机	必要数
	事務椅子	
	書庫	
	更衣ロッカー（3 連）	
	長机（作業台）	
	作業椅子	
	パーティション	
	電話機（コードレス）	
	シュレッダー	
	コピー機	

【電算システムの利用環境】

業務システムパッケージ	MCWEL（富士通 Japan）
使用アプリケーション	Microsoft Office Professional Plus 2021 （2024 年 12 月に 2016 からバージョンアップ予定）
ファイルサーバ上の共有フォルダ	本市と共用で使用可能
グループウェア	基幹系システム専用の端末及びネットワークのため 使用不可（ソフトのインストールも不可）
インターネット	
メールアドレス	

【経費の負担区分】

項目		仙台市	受注者
業務従事スペースの使用料		○	
光熱水費等		○	
障害者基本システム関連機器		○	
上記「貸与機器等一覧」に掲げる機器及び什器備品		○	
機器及び什器備品（上記以外）			○
固定電話機		○	
電話料金		○	
受注者間の通信機器			○
消耗品	封筒	○	
	受給者証台紙（指定難病・自立支援医療）		
	受給者証カバー（指定難病・自立支援医療）		
	自己負担上限額管理票（指定難病・自立支援医療）		
	精神障害者保健福祉手帳台紙		
消耗品（上記以外）			○
郵送料		○	

## 10 業務の引継ぎ

履行期間満了等に伴う契約終了時に、受注者が行う委託業務の引継ぎは、以下のとおりとする。

### （1）貸与物品の返還

本市が貸与した機器、什器及び資料等について、契約終了時まで遅滞なく本市に返還しなければならない。

なお、貸与物及び本市が管理する物品等（以下「貸与物等」という。）について、受注者の責めにより障害が生じ機能が損なわれた場合又は貸与物等の使用に支障が生じた場合は、受注者はその機能を回復させる又は機能を回復させるために必要となる費用を本市に支払うこと。

### （2）引継書の作成

事前に、本市、受注者、次期受注者の三者が協議し、引継ぎに係るスケジュール等を調整したうえで、受注者は、以下の項目を含む引継書を作成し、本市と協議の上定める期日までに本市に引き渡すものとする。

- ① 業務手順、運営上の留意点等市民サービスの向上に欠かせない定型的事項
- ② 処理が完結していないもの、将来処理が必要となるもの及びそれらの進捗状況等が詳細に分かるもの
- ③ 処理が完結した申請書類等の保管状況
- ④ その他、特に注意が必要となる事項又は本市が指示する事項

### (3) 引継方法

受注者は、本市の指示に従い、自己の負担において契約終了時まで次期受注者へ業務の引継ぎを実施しなければならない。

受注者は、業務を次期受注者に引き継ぐ際には、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等については無償で提供しなければならない。

なお、契約終了時まで引継ぎが完了していないと本市が認める場合は、本契約終了後であっても無償で引継ぎを行うものとする。

### (4) その他

その他、必要となる事項については、本市と受注者が協議して決定する。

## 11 個人情報の保護

受注者は、委託業務を遂行するに当たり、これに携わる者全てに個人情報の適正な取扱いを徹底させる。

また、受注者は、委託業務に携わる全ての者に対し個人情報の取扱いに関する遵守事項を周知し、個人情報の適正な取扱いに関する誓約書を提出させ、この誓約書の写しを本市へ提出する。

### (1) 保護すべき情報の取扱い

受注者は、個人情報保護の必要性と保護できなかった場合のリスク等を十分に認識し、個人情報保護を徹底すること。本仕様書における個人情報の保護とは、保護して安全である状態に保つことであり、よって、故意、過失の有無を問わず、受注者による情報の漏えいのほか、滅失、棄損、改ざん、盗難等があってはならない。

また、受注者は、情報を委託業務以外の目的で使用すること、不適切な事務処理等により特定の個人に対して有利に委託業務を遂行すること及び書類やデータについて本市の承諾なしに複製又は複製をしてはならず、この他第三者への提供又は秘密情報の漏えいにつながる事務処理や管理をすることがあってはならない。個人情報について、本仕様書3(1)の履行場所外への持ち出しは禁止する。ただし、特別な事情があり、本市の承諾を得た場合は、この限りではない。

なお、受注者は、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」、「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」、別記1「個人情報取扱特記事項」、別記2「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」、別記3「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」、別記4「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」、の内容を遵守すること。

※ 「仙台市行政情報セキュリティポリシー」は、下記アドレスを参照

<http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokuji/index.html>

※ 「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」は、下記アドレスを参照

<http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/guidelines.html>

### (2) 守秘義務

受注者は、委託業務の遂行上知ることができた秘密を漏らしてはならず、これは、委託業務が終了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

### **(3) 事故等が発生した場合の取扱い**

受注者は、委託業務を遂行上、何らかの事故や不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合は、直ちに本市に報告し、本市の指示に従い対応するものとする。

また、受注者は事実を明らかにした報告書を遅滞なく本市に提出するものとする。

なお、この場合に生じた費用は、全て受注者が負担するものとする。

### **(4) 文書の廃棄について**

文書の廃棄について、受注者は本市の古紙分別ルールに従い分別し、管理責任者が申請書の原本等、廃棄してはならないものが混入していないか確認し、ひもで縛り排出すること。

なお、機密文書の廃棄については本市の指示に従うものとする。

### **(5) 電算システム配置スペースへの私物の持ち込み禁止について**

電算システムが配置されている机上スペース周辺には、私物の持ち込みを禁止する。ただし、本市に事前に報告の上、承認を得ている場合は、この限りではない。

### **(6) 入退室の管理について**

受注者は、本市及び受注者の関係者以外の者が業務従事スペースに入室しないように監督するとともに、不正に個人情報の持ち出し等を行っていないか確認するものとする。

## **12 委託料及び支払い**

### **(1) 支払額及び支払時期**

各年度の委託料支払額・時期については本市と受注者で協議の上、契約時に定める。ただし、準備業務に係る費用は準備期間終了後一括払いとし、それ以外の費用は、運用期間中月ごとの区分払いとする。

### **(2) 費用の請求**

委託料の支払いは、受注者から業務完了の報告、成果物の提出を受けた後に本市が必要な検査を行った上で、受注者からの請求に基づき行う。

### **(3) 業務内容及び委託料の変更**

この仕様書に記載している業務内容については、現時点の制度及び電算システムの仕様に基づくものであるため、今後国から示される取扱いや電算システムの状況によっては変更があり得るものである。このような場合においても、受注者は本業務の範囲内として、柔軟に対応すること。

なお、委託業務の内容に追加及び変更が必要となるような法改正や制度変更がある場合、電子申請の増加やデジタルツールの活用に伴い業務が減少する場合、その他本市から業務の追加要望があった場合は、本市と受注者が協議の上、契約書第 12 条の規定に基づき業務内容を変更できるものとする。これにより、大幅な業務量の増減が生じると判断され、業務遂行体制の変更が必要となる場合には、本市と受注者が協議の上、契約書第 17 条の規定に基づき委託料を変更できるものとする。その場合の見直し後の委託料は、増減する業務量に応じた合理的な計算方法に基づき本市又は受注者が提案することとし、見積書及び人件費・備品等経費・管理費などの内訳や業務ごとの配置人数、要員ごとの人件費単価・工数等が分かる明細書を提出すること。

## 13 留意事項

### (1) 業務遂行に係る本市への報告等

委託業務の遂行に当たり、以下の場合は、直ちに本市へ報告し協議すること。

- ① 不適切な事務処理を行っていたことが判明した場合
- ② 事故が発生した場合
- ③ 業務遂行に際し遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合
- ④ その他取扱いに疑義が生じた場合

### (2) 危機管理及びリスクマネジメント

火災や地震等の際の業務従事スペース内における避難経路を確保すること。また、感染症の流行等に伴う庁舎の一時的な閉鎖又は一部の要員が出勤できない事態の発生等による委託業務の運営及び進捗への影響やリスクを想定し、必要となる対応策を予め検討の上、委託業務を運営すること。

### (3) 未承諾再委託の禁止

委託業務の履行に当たり、業務の一部について再委託が必要な場合は、必ず本市の承諾を得ること。

なお、本仕様書に記載する事項に関する指揮、管理、監督及び事故発生時の対応等に係る業務の再委託は禁止する。ただし、特別な事情がある場合は、この限りではない。

### (4) 障害のある方への合理的配慮

受注者は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領」及び同要領「留意事項」に準じて、合理的配慮の提供を行うこと。

※ 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領」及び同要領「留意事項」は、下記アドレスを参照

<https://www.city.sendai.jp/somu-jinji-jinji/shise/shokuin/jinji/shogai.html>

### (5) 著作権

本業務に基づいて作成された成果品や、作業工程において作成された資料等に関する著作権は、本市に帰属するものとする。

### (6) その他

- ① 委託業務の遂行に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、本市と受注者が協議し、対応すること。
- ② 受注者が本業務に関して本市庁舎内に入出入りする際は、名札を着用すること。
- ③ 受注者が本市庁舎内で作業を行う際は、本市環境行動方針に配慮し、環境汚染の防止、省エネルギー・省資源、廃棄物の減量及びリサイクル等、環境への負荷の低減に努めること。
- ④ 本市との会議に出席した際は、議事録を作成し本市に提出して承認を受けること。