

## 仕様書

### 1 業務名称

保健福祉課総合相談窓口業務委託

### 2 趣旨・目的

保健福祉業務が多岐にわたるなかで、来庁者のニーズに合致した受付相談窓口「総合相談窓口」の機能を持たせることにより、迅速かつ的確に窓口対応を行い、待ち時間の短縮を図り、サービス向上に努める。なお「総合相談窓口」の実施に当たっては、民間の活力と接遇技術を導入し、区民にとって親しみやすい窓口サービスを実現することを目的とする。

また、簡易な対応で済むものを受注者に任せることで、保健福祉業務の専門相談に職員が細やかに対応し、質の高い福祉サービスを提供する。

### 3 契約期間

令和7年9月1日～令和10年9月30日

※令和7年9月1日～令和7年9月30日は、総合相談窓口業務を円滑に実施する準備期間とし、準備期間中の一切の経費は受注者が負担するものとする。

本契約については、複数年の長期継続契約となることから、各年度の予算執行が可能となることにより、効力が生じるものとする。

### 4 業務内容

#### (1) 東淀川区役所保健福祉課における総合相談窓口業務

- ・対応業務については、別紙業務一覧のとおりとし、総合相談窓口マニュアルを基に従事者が相談窓口業務を行う。ただし、対応業務については、窓口の状況により追加・削除を行う。
- ・来庁者については、一旦、すべて総合相談窓口で受け付け、業務により受注者で対応、あるいは区役所職員へ案内する等の受付・相談を行う。

#### (2) 総合相談窓口マニュアルの追加・修正

- ・総合相談窓口マニュアルの時点修正を行う。

#### (3) その他

- ・障がいがある方に対して、適切な対応を行う。
- ・別に定めるサービス水準の達成度を測るため、来庁者アンケートを行う。
- ・市民向け配架物の配架と整理を行う。
- ・来庁者が接触する可能性のある設備（机・椅子・パンフレットラック・待合スペースの椅子・キッズエリア・授乳室）の清潔保持（消毒等）を徹底する。なお、対策を講じる際には、事前に発注者と十分に協議し同意を得るとともに、状況に応じて臨機応変に対応すること。（また、対策に必要な物品の購入等にかかる経費は原則として、契約金額に含まれることとする。）

### 5 委託金額

本業務委託金額は、消費税及び地方消費税を含む契約金額を限度とし、委託金額の10%については、別に定めるサービス水準の達成度に応じて支払いを行う。受注者が業務遂行に当たり必要な経費（人件費・交通費等）は、契約金額に含む。

## 6 委託料の支払い

業務完了後、本市の検査を経て受注者の請求に基づき支払うこととする。

## 7 事業実施計画書及び事業実施報告書の作成

(1) 契約締結後 14 日以内に、この仕様書に基づいた事業実施計画書を作成し提出すること。なお、事業実施計画書には次の項目を記載すること。

- ア 事業実施の基本方針
- イ 事業実施の方法
- ウ 事業実施工程計画（スケジュール）
- エ 事業実施体制
- オ 収支計画 その他必要事項

(2) 委託業務完了後は、速やかに事業実施報告書を作成し提出すること。なお、事業実施報告書には次の項目を記載すること。

- ア 事業実施内容の概要
- イ 事業の実施方法
- ウ 事業の分析・効果の検証
- エ 実施経費内訳書 その他必要事項

## 8 一括再委託等の禁止

(1) 業務委託契約書第 16 条第 1 項に規定する「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。

・委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等

(2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。

(3) 受注者は、第 1 項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。

なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する\*。

(4) 地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の 3 分の 1 以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。

(5) 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第 3 項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第 43 条の 2 に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

## 9 実施体制

### (1) 業務実施場所

東淀川区役所 2階 保健福祉課内 及び 2階 市民向け配架物コーナー  
従事スペースは、別紙「フロア図」のとおりとする。

※従事スペースにかかる光熱費については、区民対応のためのスペースであるため  
費用負担は求めない。

### (2) 従事者

受注者は、別紙「保健福祉課業務及び繁忙業務一覧」から業務量を勘案し、必要な要  
員を配置すること。

従事者に対しては事務用机、事務用椅子を各1台ずつ貸与する。なお、本市が貸与す  
る備品、物品等に変更が生じる場合は、双方の協議のうえ決定する。

### (3) 業務実施時間

#### ア 業務時間

・月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時30分まで。

ただし、発注者が指定する繁忙時期（年間の内最大6月間）については、毎週金  
曜日のみ午前9時から午後7時まで。

また、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌  
年1月3日まで）を除く。

・午前9時に来庁者の窓口対応ができるように体制を整えておくこと。

#### イ その他

・業務の運営状況を検討し、双方の協議により、業務実施日及び時間を変更できる  
ものとする。

### (4) 従事者の決定

受注者は、従事者を決定した後、従事者の氏名を文書により報告すること。

### (5) 受注者の義務等

ア 受注者は、従事者に対し、業務の履行にあたっては全体の奉仕者としての意識をも  
ち、公平な立場に立って、区民の対応をさせること。

イ 受注者は、従事者に対し、東淀川区役所内において、社会通念上、節度ある服装を  
させること。

ウ 原則として、従事者が退職等により交代をする場合は、事前に受注者から本市へ報  
告すること。

エ 受注者は、業務に必要な事務機器等の設備を無償で利用できるものとする。

なお使用にあたっては、受注者は従事者に対し、善良なる就業者としての注意を払う  
とともに、庁舎管理者による指示事項を遵守させること。

## 10 個人情報保護

当該委託業務は市民の重要な個人情報を取り扱う業務であるため、その漏洩対策を含め、  
個人情報保護を遵守するため、次の点に注意すること。

ア 受注者は、従事者に対し以下の点について指導・管理を徹底すること。

(ア) 本市の許可なく個人情報を取り扱わないこと

(イ) 個人情報を漏洩または紛失しないこと

(ウ) 個人情報を口外または他の目的に使用しないこと

(エ) 委託契約終了後においても個人情報保護を遵守すること

イ 受注者は従事者と個人情報の保護についての誓約書を徴取すること。

#### 11 従事者に対する人権問題研修等の実施

従事者がさまざまな人権問題並びに障がいがある方への合理的配慮について正しい認識を持って業務の遂行をするよう、毎年度、適切な研修を実施すること。

なお、研修内容については、福祉的な視点も取り入れたものとする。

また、毎年度末及び本契約業務終了時に「人権問題研修実施報告書」並びに「障がいがある方への合理的配慮研修実施報告書」を提出すること。研修は兼ねることができるものとするが、それぞれの内容を含めた研修とすること。

#### 12 障がいのある人への合理的配慮の提供

受注者は、本業務が本市の事務又は事業を実施する事業者であることから、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき大阪市が定めた「大阪市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえ、過重な負担が生じない範囲で、障がいのある人が、障がいのない人と同等の機会が確保できるよう環境への配慮に努めるとともに、障がいのある人の権利利益を侵害することとならないよう、個々の場面において必要とする社会的障壁の除去について、合理的な配慮の提供に努めなければならない。

#### 13 受注者変更の場合の業務引継ぎについて

契約期間満了や契約解除等により契約が終了する場合、本業務の引継ぎが円滑に遂行できるよう、次の受注者に対し事務マニュアル等の適切な引継ぎを行うこと。

なお、事務引継ぎにかかる費用については契約金額に含まれることとする。

#### 14 サービスの要求水準と契約金額補正額の支払いについて

総合相談窓口業務を実施するにあたり、(別表 1) に定める指標ごとのサービス要求水準を達成できるよう必要な措置を講じること。なお、サービス要求水準の達成状況については、3 か月ごとに無作為で受注者がアンケート等を実施し、測定を行うこと。但し、(別表 1) の「業務の処理誤り割合」については、発注者、受注者双方で測定するものとする。

また、(別表 1) で測定したサービス要求水準の達成状況により、契約金額の補正額(委託金額の 10%の金額に別表 2 で規定する割合を乗じたもの)を、支払額に反映させる。

#### (別表 1) 【評価指標】

指標名と測定方法	サービス要求水準	サービス要求水準達成区分	評価点(点)
業務の処理誤り割合 (測定方法) 全体の受付処理件数に対する、クレームにつながるような重大な、記載内容のチェック誤り等、処理誤り件数の割合	2%未満	1.00%未満 2.00%未満 3.00%未満 3.00%以上	4 3 2 1
市民満足度 (測定方法) 定期的は無作為で来庁区民へのアンケート・聞き取りを実施	総合満足度 70%以上	80%以上 70%以上 60%以上 60%未満	4 3 2 1
個人情報の漏えい及び紛失事故件数 (測定方法) 受注者の責任による事故の件数	0 件	0 件 1 件 2 件以上	4 0 - 1

(別表2)【達成度(評価点合計:12点満点)別の支払額】

達成度	10点以上	9～8点	7～6点	5点以下
支払額	100%	80%	50%	20%

15 その他

- (1) 本業務により作成されたドキュメント等の著作権については、当区に帰属する。ただし、個人情報がない場合のみ使用権は双方に帰属する。
- (2) 受注者は、別途定められた業務(業務内容を遂行するために必要となった業務など)について、報告書等(業務などの内容が分かる報告書等)を提出するものとする。
- (3) この仕様書に定めのない事項又は事業内容に疑義が生じた場合は、両者が協議して処理するものとする。