

## 要求水準書

### 1 件名

新座市おくやみコーナー窓口委託事業

### 2 目的

現状、死亡後の手続については、該当する各課窓口にて、遺族が個別に手続を行っており、遺族や業務の負担となっている。そこで、おくやみコーナーを設置し、市役所における主要な死亡後の手続をワンストップで受付することで遺族や業務の負担を軽減することを目的とする。

また、当該コーナーの体制構築から運営までを専門的知見がある民間業者に委託することで、死亡後の手続に特化した窓口として運用することを目的とする。

### 3 履行場所

新座市役所（埼玉県新座市野火止一丁目1番1号）

※ 履行場所のセキュリティについて、発注者と協議の上、情報漏えい等が発生しないよう十分なセキュリティ対策を講じること。

### 4 履行期間

契約締結日から令和11年9月30日まで

なお、本契約の履行期間は契約締結日から令和8年9月末までをおくやみコーナー設置及び運用に係る準備期間（研修期間を含む。）とし、令和8年10月1日からおくやみコーナーの運用を開始する。

また、おくやみコーナー運用開始日以前の発注者が指定する日から当該コーナーの電話対応業務を開始する。

### 5 業務時間等

#### (1) 業務従事時間

午前8時30分から午後5時まで

#### (2) 窓口開設時間

午前9時から午後4時30分まで

#### (3) 電話対応時間

前号と同じ

#### (4) 窓口開庁日

次に掲げる日を除く。

- ア 日曜日及び土曜日
- イ 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- ウ 12月29日から翌年の1月3日までの間

## 6 業務委託内容

### (1) おくやみコーナー体制構築業務

#### ア 各課からヒアリング

別表1「対応手続例一覧」の精査と、その他おくやみコーナーに係る課から移管できる手続を洗い出し、それらの手続の対応方法及び証の回収有無、関係課への連携方法等を調整すること。

#### イ おくやみコーナー業務フロー作成

- (ア) おくやみコーナーの予約枠の設定、予約方法の構築
- (イ) 予約時のヒアリング項目の設定
- (ウ) 関係課とおくやみコーナーの連携方法の構築、連携ツールの作成

#### ウ おくやみコーナー窓口委託事業に係る仕様書の作成

手続名・対応条件・対応方法・必要なもの・受領後の対応等、照会手続ごとに業務仕様を書き起こし、発注者と協議の上、おくやみコーナー窓口委託事業に係る仕様書（以下「仕様書」という。）としてまとめたものを作成すること。

#### エ おくやみコーナー環境整備

下表に示す発注者からの無償貸与品以外で開設運用に必要な物は、受託者が用意し、及びその経費を負担し、おくやみコーナーの整備及び準備を行う。

発注者からの無償貸与	
主たる作業場所	
作業に必要となる机、椅子	
電話機、電話回線	
作業場所での水道光熱費	
L G W A N 接続系端末（他課照会回答用として使用する想定。インターネット検索は不可とする。また、おくやみコーナーにおいて必要な情報のみの利用に限る。）	
個人番号利用事務系端末（住民基本台帳システム参照用として使用する想定。おくやみコーナーにおいて必要な情報のみの利用に限る。）	
コピー機	
パーテーション	

(2) おくやみコーナー運營業務

故人の状況に応じて必要な手続を抽出、申請書作成の補助、受付調整等を行い、おくやみコーナーにおける利用者に応じた手続の説明、関係課への手続の必要性の確認、申請書等の作成支援、担当窓口の案内等の業務を実施するものとする。

ア おくやみコーナー窓口対応

死亡届の提出後に必要な諸手続について、契約後、「(1)おくやみコーナー体制構築業務」にて作成した業務フローと仕様書に従い、おくやみコーナーの御案内を行う。

また、1日の予約枠は午前午後で各2枠、合計4枠とする。

イ 予約準備・個別対応

おくやみコーナーは原則として予約制とし、利用者の利用予定日前に関係課と適切に連携し、必要な手続を抽出の上、事前に利用者の手続について把握・準備をしておくこと。

また、利用者や故人の状況等に応じて、柔軟な応接が求められる際には、関係課の指示に従うこと。おくやみコーナーでの案内後、利用者への案内に不備等がある場合や事前に利用者に伝えるべき内容がある場合は、適宜関係課と連携の上、利用者に架電し、内容の確認または再度正しい案内を行うなど、必要な措置を個別に講じること。

ウ 電話対応

おくやみコーナー予約電話に入る市民等からの問合せについて、相手方種別（市民、団体、企業、行政機関等をいう。以下同じ。）及び用件を聞き取り、「(1)おくやみコーナー体制構築業務」にて作成した電話対応業務フローを利用して一元的に回答すること。

なお、電話対応業務フローに回答がない場合は、相手方の連絡先等必要な情報を聴取し、記録した上で一旦電話を切り、所管課を確認すること。所管課が判明した場合、内容を引き継いで折り返し所管課から回答するよう依頼すること。市の業務でなかった場合は、おくやみコーナーからその旨を伝え、完結すること。

(ア) 当該事業でない他官庁等に関する問合せ等についても、各団体のホームページの閲覧を通じた対応や、インターネット情報を通じて、柔軟に対応すること。

(イ) 市政に関する意見又は苦情が入電した場合（広聴）は、申出人の意図を正確かつ詳細に聴取すること。対応に当たっては、あらかじめ発注者と協議の上、受注者が作成した仕様書に基づき適切に対応すること。

(ウ) 対応終了後は、速やかに各種業務に対応した対応履歴の保存を行うこと。個人情報に伴う対応履歴については、原則、保存しないこととする。

#### エ 予約がない利用希望者の対応

予約がない利用希望者が来庁した場合、可能な限りおくやみコーナーにて案内を行うこと。

#### オ 市民満足度調査

おくやみコーナー利用者に対し、案内終了後にアンケートを実施の上、おくやみコーナーの対応についての市民満足度調査を行うこと。その結果は発注者に提出し、調査方法の詳細については、発注者と別途協議すること。なお、おくやみコーナーについては、窓口所要時間を把握できるようにすること。

#### カ 品質改善措置

オの結果を踏まえて、発注者がおくやみコーナーの対応業務の品質が低下していると判断した場合は、発注者の求めに応じて迅速に改善措置を講じ、月次報告会等において報告をすること。

発注者の求めがない場合でも、同様とする。

#### キ その他付随業務

市役所外での手続等の案内など、上記アからオに付随する業務は、おくやみコーナーで市民から聞き取った個人情報が漏洩、滅失またはき損されないよう十分注意して行うこと。

### (3) 各種データ登録・管理業務

以下、予約受付業務に係る各種データを登録し、データベースの管理業務を行うものとする。

ア 予約日時

イ 死亡届提出日

ウ 死亡日

エ 死亡届提出自治体

オ 故人の氏名、住所、生年月日、性別

カ 手続者（来庁者）の氏名、住所、生年月日

キ 手続者（来庁者）の電話番号（連絡番号）

ク 故人と手続者（来庁者）との続柄

ケ 手続者（来庁者）が代表相続人か否か

(4) その他

契約期間3年間でのおくやみコーナー設置による本市での効果検証について協力し、本項で指定しない業務であっても、発注者と協議の上、決定した業務について従事するものとする。

7 業務報告

受注者は、次表のとおり定期報告を行い、発注者による業務履行確認を受けるとする。なお、詳細な内容及び報告期限については、発注者と協議の上、決定するものとする。

また、受注者は、発注者から提供を受けた情報及び本契約による業務を処理するため取得し、又は作成した情報を漏えい、き損又は滅失した場合は、発注者に速やかに報告することとし、その際、受注者は発注者の指示に従わなければならない。

周期	報告内容
日時報告	業務日誌等
月次報告	月次業務実績、委託業務履行上の課題及び業務改善策等
年次報告	年次業務実績、履行状況等
随時報告	トラブル等発生時の内容報告、その他緊急の課題等

8 定例報告会の実施

受注者は、業務の進捗状況、課題の整理、業務改善策の提示等を行うための関係課を交えた定例報告会を発注者と協議の上、必要に応じ開催することとし、開設時等においては発注者と協議の上、臨時での報告会又は説明会を発注者が指定する回数実施することとする。

9 個人情報の取扱い

(1) 受注者は、この契約の履行に当たって、機密の保持及び個人情報の保護に関する全ての法令等及び別記情報セキュリティ特記事項を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務上知り得たことについては、契約期間中及び契約解除後において、いかなる理由によっても他人に漏洩してはならない。

(2) 受注者は、特定個人情報等の安全管理及び機密の保持等に関し、事前に責任者を明確にし、発注者に報告しなければならない。また、内部における責

任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

- (3) 受注者は、発注者又は関係各課から情報の提供を受けた場合には、その受渡しを双方において書面で確認し、また提供を受けた情報の目的外利用、無断での複写、複製及び第三者への提供をしてはならない。また、提供を受けた情報を必要としなくなった場合には、その返却又は廃棄について、発注者と協議し処理した旨を書面で確認しなければならない。

- (4) 個人情報を取り扱うことについての同意

(以下、「従事者」という。)は、電話予約時及び窓口来庁時に予約者に対し、おくやみコーナー関係各課で個人情報を取り扱うことについて同意を得るものとする。

- (5) 守秘義務

業務に携わった者は、業務上知り得た個人情報等の内容を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。

- (6) 資料の複製等の禁止

発注者及び関係各課が提供する一切のデータ、資料等は適切かつ厳格に管理することとし、業務以外の目的で利用・複写・複製及び持出しをしてはならない。

- (7) 資料等の適正な保管発注者及び関係各課から提供を受けた業務に関する資料及び帳票類等は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に管理しなければならない。

- (8) 資料等の廃棄方法

個人情報を含む書類及び書損じの申請書やメモ等、全ての紙媒体については、溶解等の方法により処理することとする。

## 10 業務実施体制

- (1) 従事者の配置

業務を円滑に遂行するため、業務を遂行するための人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な従事者を配置することとする。

なお、おくやみコーナーに配置する従事者は常時2名とし、従事者の休暇、事故等による欠員が生じた場合は、代替の従事者を配置することとする。

- ア 従事者の基本要件

住民基本台帳事務や戸籍事務等を十分理解し、窓口業務等を滞りなく円滑に遂行できる従事者を配置し、業務に従事させること。

## イ 統括管理責任者及び副責任者の配置

受注者は、業務に従事する者の指揮監督を行うとともに、業務を円滑に遂行するため、現場を総括する責任者を配置すること。また、統括管理責任者が不在の場合、統括管理責任者を代理する副責任者を配置すること。

なお、統括管理責任者及び副責任者は、市民課の現場管理責任者との窓口となり、業務は次のとおりとする。

- (ア) 業務のマネジメント全般
- (イ) 発注者との連絡調整
- (ウ) 事業計画の進捗管理
- (エ) 定期的な実績管理・分析と報告
- (オ) 業務改善に関する業務
- (カ) 現場管理責任者・担当者の育成
- (キ) 業務にかかる情報セキュリティ等のリスク管理
- (ク) 委託業務に関する基本業務

## ウ 現場管理責任者の配置

受注者は、担当者のリーダーとして、各部門の指揮・監督を行う現場管理責任者を配置すること。また、各現場管理責任者が不在の場合、現場管理責任者を代理する者を配置すること。

なお、現場管理責任者の業務は、次のとおりとする。

- (ア) 担当業務の要員管理、業務管理
- (イ) 発注者との連絡調整
- (ウ) 統括管理責任者及び副責任者への業務報告
- (エ) 業務状況に合わせた担当者への指示
- (オ) 担当者の育成
- (カ) 業務の質、制度の維持・向上
- (キ) 業務改善に関する業務
- (ク) トラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応
- (ケ) 委託業務に関する基本業務

## エ 担当者の配置

受注者は、業務の実務担当者として、担当業務の制度やマニュアル等の記載内容などを理解して対応できる担当者を配置すること。

### 1 1 窓口における苦情、トラブル等対応

- (1) 窓口における苦情、トラブル等の対応について

業務を遂行するに当たり、窓口における苦情、トラブル等が発生したときは、受注者が責任を持って対応することとし、当該苦情、トラブル等については、発注者へ速やかに報告を行うとともに、必要に応じて受注者に引き継ぐこととする。また、原因究明、対応策及び再発防止策を講じなければならない。

## (2) その他危機管理

機器の障害や事故、災害等によるあらゆる障害及び緊急事態が発生した場合、業務の遂行に支障がないように事前に十分な対応策及び緊急時の対応を整備するものとする。また、災害が発生した場合や来庁者が倒れる等の事故があった場合は、発注者の指示に従い、適切な対応をとるものとする。

## 1 2 従事者の要件・研修

(1) 受注者は、おくやみコーナーの運用日までに適切かつ円滑に業務を遂行できるよう、研修計画及び研修資料を作成の上、従事者に対して事前研修を行うこととする。

ア 業務に必要な関係法令等の知識を習得させること。

イ 業務の重要性を理解させること。

ウ 個人情報の保護や守秘義務、情報セキュリティを理解させること。

エ 事務処理の方法を理解させること。

オ 端末機を迅速、正確に操作する技能を習得させること。

カ 窓口での接遇の重要性を理解させるとともに、その技能を習得させること。

(2) 業務システムの端末操作及び窓口での取扱い等については、関係法令等基本的な知識に関する研修を受注者で事前に実施の上、実地で行うことも可能とする。

(3) 受注者は、履行開始後においても研修を実施し、常に従事者の技能向上に努めなければならない。

(4) 研修の一切の費用は、受注者の負担とする。

## 1 3 法令遵守及びセキュリティ要件

(1) 個人情報保護法等の遵守

受注者は、本契約による業務を遂行するに当たり、個人情報保護法（平成15年法律第57号）、個人情報の保護に関する法令等、新座市情報セ

セキュリティポリシー、総務省発出「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」及びその他情報セキュリティに関する法令等を遵守しなければならない。

また、本契約の仕様書、個人情報の取扱いに係る特記事項等を遵守しなければならない。

(2) 外部委託事業者の責任者、従事者、委託内容、作業者の所属及び作業場所の特定

ア 受注者は、業務における責任者、従事者、委託内容、作業者の所属及び作業場所の特定を行い、発注者に書面にて報告するとともに、承諾を得なければならない。また、これらを変更する場合の手続を定めなければならない。

イ 責任者及び従事者を変更する場合は、受注者は事前に書面にて発注者に報告しなければならない。

ウ 責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従事者を監督しなければならない。

エ 従事者は、責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(3) 外部委託事業者にアクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法  
受注者は、委託業務に関わる情報の種類を定義し、種類ごとのアクセス許可、アクセス時の情報セキュリティ要求事項並びにアクセス方法の監視及び管理を行うとともに、発注者へ報告しなければならない。

(4) 外部委託事業者の従業員に対する教育の実施

受注者は、情報セキュリティに対する意識の向上、従事者が遵守すべき事項及びその他本契約による業務の適切な履行に必要な教育を、従事者に対して実施しなければならない。

(5) 提供された情報の目的外利用及び受注者以外の者への提供の禁止

受注者は、発注者から提供を受けた情報及び本契約による業務を処理するため取得し、又は作成した情報を本契約の目的の範囲を超えて利用してはならない。

(6) 業務上知り得た情報の守秘義務

ア 受注者は、本契約による業務に関して知り得た情報の内容を漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

イ 受注者は、本契約の従事者に対し、在職中及び退職後においても、本

契約による業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことその他機密情報の保護に関し必要な事項を周知しなければならない。

ウ 受注者は、本契約による業務を派遣労働者に行わせる場合は、労働者派遣契約書に秘密保持義務等機密情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。

(7) 再委託に関する制限事項の遵守

ア 受注者は、機密情報の処理は自ら行い、第三者にその処理を委託してはならない。

イ 前項の規定にかかわらず、発注者の書面による承諾がある場合には、機密情報の処理を第三者に委託（2以上の段階にわたる委託を含む。）することができる。

ウ 前項の発注者の承諾は、受注者と当該第三者との契約において、機密情報の取扱いに関し、本契約に係る機密情報の取扱いに関する取決めと同等と認められる取決めを定めるとともに、当該第三者と発注者との間において、機密情報の取扱いに関し、本契約に係る機密情報の取扱いに関する取決めと同等と認められる取決めを定めなければならない。

エ 前項の規定により定めた当該第三者との取決めの写しを、発注者に提出すること。

オ イの規定による第三者への委託は、受注者の責任を免れるものではない。

(8) 委託業務終了時の情報資産の返還、廃棄等

ア 受注者は、契約が解除されたとき、又は契約期間の満了により契約が終了したときは、発注者から提供を受けた情報及び本契約による業務を処理するため取得し、又は作成した情報を、発注者の指示に応じ、速やかに発注者に返還しなければならない。ただし、発注者が廃棄の方法による処理を特に指示するときは、受注者は、発注者の指示に応じ、当該機密情報を速やかに処理しなければならない。この場合において、受注者は当該機密情報が記録された電磁的記録媒体について、情報の復元が困難な状態までデータの消去を行った上で、物理的に破壊し、復元できないようにしなければならない。

イ 発注者は、契約を解除するとき、又は契約期間の満了により契約が終了したときにおいて、使用した機器を受注者に返還するときは、あらか

じめ、発注者が所有する専用のソフトウェアを用いて、情報の復元が困難な状態までデータの消去を行った上で、当該機器等を受注者に返還するものとする。

ウ 受注者は、前項の機器等の返還を受けたときは、アと同様に当該機器等を物理的な方法による記録媒体の破壊を行わなければならない。

エ 受注者は、アただし書及びウの規定により機密情報を廃棄するに当たり、発注者の立会いによる確認を得なければならない。

オ 前項の立会いをする発注者の職員は、身分証明書を携帯しなければならない。

カ 受注者は、アからウまでの規定により機密情報を返還し、又は廃棄したときは、返還等の処理が終了した旨の証明書及び物理的破壊の証拠写真（返還のみの場合は除く。）を発注者に提出しなければならない。

キ 前項の証明書には、返還等の処理を行った情報の内容、記録媒体、数量、処理日、処理方法及び処理担当者氏名を記載しなければならない。

ク カの証明書及び物理的破壊の証拠写真の提出期限は、契約が終了した日から30日以内とする。ただし、当該期限内に提出することが困難なときは、状況を勘案して発注者が指定する日までとする。

#### (9) 市による監査、検査

ア 発注者は、受注者が上記各条項に違反しているおそれがあると認めるときは、立入調査を行い、又は必要な報告を求めることができる。

イ アの調査をする発注者の職員は、身分証明書を携帯しなければならない。

ウ 発注者において、当該受注者に監査、検査を行うことが困難な場合は、発注者による監査、検査に代えて、第三者による監査、検査又は国内若しくは国際的なセキュリティの第三者認証（ISO/IEC 27001等）の取得等によって確認を行うことができる。

#### (10) 市による情報セキュリティインシデント発生時の公表

業務に関し、情報セキュリティインシデントが発生した場合、住民に対し適正な説明責任を果たすため、当該情報セキュリティインシデントの公表を発注者が必要に応じ行うことについて、情報提供等の支援及び了承をするものとする。

#### (11) 情報セキュリティポリシーが遵守されなかった場合の規定（損害賠償等）

(9)の調査等の結果その他の事情により、受注者の違反の事実が明らかになったときは、発注者は契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

る。

#### 1.4 報告義務

- (1) 受注者は、発注者からの請求があったときは、発注者の求める方法、内容等に従って、別途発注者の指示のある場合を除き請求があったときから1週間以内に、業務の作業内容を報告しなければならない。
- (2) 受注者は、システム（ネットワーク機器の設定等を含む。以下同じ）の予定外の改変又は追加を行うとき及びその他の重要な変更を行うときは、速やかに問題、原因及び対応方針をまとめ、発注者に報告しなければならない。
- (3) 受注者は、履行期間内にインシデント又はスケジュールの遅れが見込まれる事由が発生した場合、1週間以内にその状況及び対応方針を報告しなければならない。
- (4) 報告は、文書により行わなければならない。ただし、発注者の承諾を得たときは、口頭その他の方法により行うことができる。

#### 1.5 ソフトウェアの使用

- (1) 受注者は、業務を行う際、情報セキュリティ上問題となるソフトウェアを使用してはならない。
- (2) 前項のソフトウェアとは、次のアからオまでに例示するソフトウェアをいう。
  - ア コンピュータウイルスに感染している可能性のあるソフトウェア
  - イ システムのセキュリティレベルを低下させる可能性のあるソフトウェア
  - ウ 動作保証が十分でないソフトウェア
  - エ 他のシステムやネットワークを攻撃する可能性のあるソフトウェア
  - オ 使用することによって、他者の知的所有権を侵害する可能性のあるソフトウェア
- (3) 受注者は、情報セキュリティ上問題となるソフトウェアの使用が明らかになったときは、速やかに発注者に報告し、対応を協議するものとする。

#### 1.6 検収条件等

検収条件等は、次のとおりとする。

- (1) 検収場所

新座市役所

(2) 検収期間

「業務完了報告書」の受領から10日以内に検収するものとする。

(3) 検収条件

「業務完了報告書」に新座市の検収印を押印することで検収完了とする。

なお、検収期間中に異議申立てがなく、検収期日を経過した場合は検収を行ったものとする。

(4) 成果について、本仕様書に定める業務要件との不一致（以下「契約不適合」という。）を検査完了時までに申し出なかった場合、これを理由として履行の追完の請求、代金の減額の請求、損害賠償の請求及び本契約の解除を行わない。

(5) 前項の定めにかかわらず、通常の検査方法によって発見できない受注者の責めに帰すべき事由による契約不適合が発見され、かつ、検査完了の日から1年以内に発注者が受注者にこれを申し出たときには、当該契約不適合について修補の責めに任じること。

(6) 契約不適合に起因して発注者が損害を被った場合、受注者はその損害を賠償する責任を負う。

## 1.7 作業の迅速化

(1) 受注者は、作業に当たり、発注者と十分にコミュニケーションを行い、了承を得ながら遅延が発生しないように作業を進めなければならない。

(2) 受注者は、業務の作業関連情報を内部で共有しておく等の方法により、発注者からの通報に常に迅速に対応できる体制を整えなければならない。

(3) 受注者は、従事者に対し、業務の遂行に必要な専門知識を習得させておかななければならない。

(4) 受注者は、業務の作業を効率的に行うため、作業の前提条件として必要な処理は作業前にあらかじめ完了させておくとともに、発注者において事前処理が必要な事項についても作業前に処理を完了させておくよう時間の余裕を考慮した上、あらかじめ発注者に対して依頼しておかななければならない。

## 1.8 協議事項

(1) 仕様書に定めのない事項等について対応が必要となる場合は発注者と受注者が双方協議の上決定することとし、その内容を受注者が文書化し

て記録を残すこととする。

- (2) 業務の履行に際して疑義が生じた場合は、発注者と受注者が双方協議の上決定することとし、その内容を受注者が文書化して記録を残すこととする。
- (3) (1)及び(2)における協議を行わず、受注者が独断で追加した作業により発生した費用については、受注者が全て負担することとする。
- (4) (1)及び(2)における協議を行わず後日問題が生じた場合、発注者の解釈が優先されるものとし、この解決に係る対応については、受注者の責任の下で実施すること。なお、この対応に係る費用については、全て受注者が負担することとする。
- (5) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更  
制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、発注者と受注者が協議の上、仕様の変更を行うこととする。

## 19 成果品等

- (1) 業務における成果品の一切の権利は、全て市に帰属すること。業務の履行状況については、必要に応じて中間検査を実施するとともに、業務完了後は成果品の内容を確認することにより最終検査を行う。
- (2) 成果品の内容に誤りがある場合、事業者は速やかに修正し、それに要する経費は事業者の負担とする。
- (3) 市は、事業者が業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果品等が市に業務引継ぎができる状態に至っていないときは、事業者に対して、当該成果品等の引渡しに代えて、当該契約の解除により市に生じた損害の賠償を求めることができる。

## 20 再委託の禁止

事業者は、業務を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、委託し、又は、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により発注者の承諾を受けた場合はこの限りではない。

## 21 損害賠償責任

受注者は、業務の実施に当たり、故意又は過失により市又は第三者に損害

を与えたときは、実際に与えた損害の範囲内で、その損害を賠償しなければならない。

## 2.2 妨害又は不当要求に対する届出義務

- (1) 受注者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、発注者へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。
- (2) 受注者が(1)に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約、随意契約又は公募型契約の相手方としない措置を講じることがある。

## 2.3 次期契約者に対する業務の引継ぎ

受注者は、次期受注者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継期間を設け、次期受注者に対して業務の引継ぎを行うとともに、必要な教育及び情報提供を行うこと。その際、発注者からの資料等の請求は、事業者の不利益になると市が認めた場合を除き全て応じるものとする。また、契約期間満了時に処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受注者が速やかに業務を遂行できるようにすることとする。

なお、発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、業務委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととし、受注者が上記の規定に違反し市に損害が生じた場合には、発注者は受注者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

## 2.4 その他

- (1) 受注者は、発注者の委託する業務について、誠意をもって対応するとともに、本契約に係る必要書類（請求書、業務完了報告書、返還・廃棄消去証明書等）についても不備・遅滞のないよう作成し、提出することとする。
- (2) 発注者は、請求書の收受後30日以内に委託代金を支払うものとする。
- (3) 業務に関して発注者に提出された文書については、新座市情報公開条例に基づく情報公開の対象となる。この場合において、公開・非公開の判断

は発注者が行うものとする。

- (4) 発注者が、本件に係る契約不適合を理由として、受注者に履行の追完、費用の減額等を請求することができる期間は、検収完了日から1年以内とする。