

仕 様 書 (案)

1 件 名

ご遺族支援コーナー業務委託

2 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 履行場所（各総合支所区民課窓口）

管 轄	所 在 地
芝地区総合支所	港区芝公園 1-5-25
麻布地区総合支所	港区六本木 5-16-45
赤坂地区総合支所	港区赤坂 4-18-13
高輪地区総合支所	港区高輪 1-16-25
芝浦港南地区総合支所	港区芝浦 1-16-1

4 業務実施日及び業務実施時間等

(1) 事前準備、電話対応

平日 原則として午前8時30分～午後5時15分

原則として土・日・祝日・年末年始を除く。

(2) ご遺族支援コーナー窓口対応実施日、時間

原則として土・日・祝日・年末年始を除く平日。

以下対応実施日・時間は、令和7年度の参考実績

芝地区総合支所：週2日（月曜・金曜）実施

- ① 午前9時から10時まで
- ② 午前10時30分から11時30分まで
- ③ 午後2時から3時まで
- ④ 午後3時30分から4時30分まで

麻布地区総合支所：週1日（木曜）実施

- ① 午前10時30分から11時30分まで
- ② 午後2時から3時まで

赤坂地区総合支所：週1日（水曜）実施

- ① 午前10時30分から11時30分まで
- ② 午後2時から3時まで

高輪地区総合支所及び芝浦港南地区総合支所：週1日（火曜）実施

- ① 午前10時30分から11時30分まで
- ② 午後2時から3時まで

相談者の対応時間は、1時間から1時間30分程度を目安。

(3) 予約方法

令和7年度の参考実績

ご遺族支援コーナーに来庁する5日前までに、ご遺族（来庁者）がみなとコールにて電話予約する。

契約後については、ご遺族の利便性を考慮した予約方法にて受け付けること。なお、みなとコールを引き続き利用する場合には、契約後に発注者へ申し出ること。

5 委託業務

(1) 委託業務の概要

死亡に伴う国民健康保険、後期高齢者医療保険及び高齢者や障害者等に関する各種手続の処理に当たり、港区が庁舎内に設置する専用窓口において、受注者は本仕様書に掲げるところにより従事者を配置し、本事業の円滑な執行を図ることを目的とする。

事前準備として、予約の確認、住民記録情報の確認、区民課各係への連絡及びご遺族（来庁者）への電話連絡を行う。予約当日は、ご遺族（来庁者）の本人確認をした上で、手続の説明を行い、必要に応じて申請書類の受け取りや各種証を回収する。他課及び他機関の手続は、「手続一覧」等を用いて案内する。

(2) 業務内容

- ① 予約受付管理
- ② 事前準備業務

ア 予約内容の確認及びヒアリングシートを作成すること。

イ 受付情報をもとに、住民記録情報に死亡情報が反映されているか確認すること。

ウ 住民記録情報に死亡情報が反映している場合、区民課各係に予約内容等の連絡をすること。

エ 住民記録情報に死亡情報が反映していない場合、電話にてご遺族（来庁者）に状況報告し、死亡者の生年月日、死亡日、死亡届出日、届出先、予約希望日を第3候補日まで聴取し、ヒアリングシートに記入すること。聞き取った予約希望日を基にみなとコールに連絡すること。

なお、予約確定日が第2または第3候補日になった場合のみご遺族（来庁者）に電話連絡すること。

オ 予約日前日までに、区民課各係から提供された手続一覧及び各種申請書を取りまとめ、予約日当日の持ち物をご遺族（来庁者）に電話連絡すること。

- ③ 当日受付業務

ア 事前予約の内容に沿ってご遺族（来庁者）の本人確認をし、受付を行うこと。

イ 発注者が用意する「手続一覧」等を用いて、手続きの絞り込み及び確認を行うこと。

ウ 区民課内で受付可能な手続きについては、事前に発注者が提供する各種申請書を用い、説明を行い、必要に応じて各種申請書等の受け取りや各種証の回収をすること。

- ④ 電話及び窓口対応業務

ア 電話又は窓口にて、死亡に係る一般的な問合せに対し、「手続一覧」等を用いて案内をすること。予約やコーナー利用ではなく、その場で質問回答を求められた際には、丁寧に対応すること。業務委託外の内容については区職員に取り次ぐこと。

イ 開設日において、予約のない方が来庁された場合も、予約の空き状況等に応じて支援を行うこと。

⑤ その他

- ア 開設日において、架電・受電の際も窓口は並行して稼働するものとする。
- イ 受付時間内に来た来庁者に関しては、受付時間外になったとしても当日中に完遂すること。
- ウ 一般的な死亡後の手続き（区内外を問わず）については、隨時情報収集を行い、必要な知識を蓄積し、区役所で完結しない手続は、専門機関や窓口を案内するなど、相談支援のフォローにつなげること。
- エ 来庁によらない支援について模索対応すること。
- オ 支援を必要としている方に届く広報活動等の利用率向上につながる取組をすること。
- カ 区民課内で受付可能な業務に係る各係への情報提供及び当日の対応の詳細については、契約締結後、速やかに発注者と協議し、決定する。

(3) 苦情対応

委託対象業務に関する苦情、トラブル対応は、受注者が行う。ただし、区の制度、政策に関する事、委託業務以外の業務に関する事については、現場管理責任者から発注者に引き継ぎ、発注者が対応する。苦情、トラブルは、発生の都度発注者への報告をすみやかに行うこと。

(4) 実績報告

業務の執行に関し、発注者が作成した様式で実績報告書を作成し、下記の定められた日時までに報告すること。

- ア 日次報告 翌営業日午後2時までに報告
- イ 月次報告 翌月の3営業日以内に報告（ただし、3営業日目が土曜日、日曜日、祝日に当たる場合は翌営業日に報告）
- ウ 年（度）計 令和9年3月31日までに報告

(5) 定例報告会

委託業務全般について、毎月10日頃までに月1回の報告会を発注者と受注者（現場管理責任者）で行うものとする。

報告会の議事録は受注者が作成し、翌月の報告会までに発注者に提出するとともに、業務履行確認及びサービス水準の維持・向上などの業務改善に努めること。

6 業務実施体制

(1) 業務実施体制の整備

ア 従事者の配置

本業務を遂行するに当たり、現場管理責任者、従事者を業務量の変動に応じて適正数配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な業務処理を行えるよう努めること。

イ 従事者教育

接遇及びスキル等、本業務の遂行に必要な知識及び能力を習得させるため、研修計画及び研修資料を作成の上、受注者の責任において従事者教育を実施すること。

また、発注者が提供する資料等に基づき法令等の遵守、職務専念、信用失墜行為の禁止、個人情報の保護等について、受注者の責任において必要な従事者教育を実施すること。

なお、発注者が有するシステム等の操作に関する研修は、発注者の協力のもとに実施すること。

ウ 現場管理責任者等の責務

(ア) 現場管理責任者

- ① 受注者は、受託業務の内容や流れを熟知し、現場を適正に管理できる知識や経験を有している現場管理責任者を常駐させること。休暇・昼休憩などにより不在の場合は、同程度のスキルを有する代行者（現場管理責任者）を選任して現場に配置しなければならない。
- ② 現場管理責任者は、発注者との協議の窓口となり、受託契約の適正な履行確認、法令の遵守、担当業務の従事者管理・業務管理・業務報告、業務改善のための課題抽出と改善策の提示、従事者の指揮・監督、従事者との情報共有、トラブル発生時の迅速な対応、従事者の育成・研修計画の立案等を行うこと。
- ③ 受託業務遂行上疑義が生じたとき、又は緊急に対応すべき事態が発生した場合は、発注者と協議すること。
- ④ 現場管理責任者であることが明確に分かるように名札を着用すること。

(イ) 従事者

- ① 受注者は、6（1）イの従事者教育を事前に受け、5（2）の委託業務の内容を理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能である者を従事者として配置すること。なお、繁忙期、繁忙時間帯には、業務が滞らないよう適切な人員配置を行うこと。
- ② 従事者は、5（2）の委託業務の内容に定める業務を行うこと。ただし、事務処理等の際、発注者から直接指示・命令を受けてはならない。
- ③ 服装は、窓口業務に支障を来さず、来庁者に不快感を与えない等を考慮し、名札を着用すること。
- ④ 業務従事者は、発注者が提示する各業務のチェックリスト、マニュアルについて、業務を通して、適宜充実させるため更新するとともに、対応した内容を現場管理責任者と調整の上で発注者に報告すること。なお、チェックリスト、マニュアルを充実するためにその内容を必要に応じて現場管理責任者を通すことを基本として発注者に確認することは妨げない。
- ⑤ トラブル発生時には、現場管理責任者への報告・引継ぎを行うこと。

(2) 従事者名簿・勤務予定表

受注者は、業務従事者名簿を作成し、あらかじめ発注者に提出すること。

また、変更が生じた場合は、速やかに発注者に報告し、名簿及び勤務予定表の変更を行い、発注者に提出すること。執務室内に名簿に記載のないものが立ち入ってはならない。

名簿等は、受注者の勤怠等管理のためではなく、セキュリティ管理や個人情報漏えい防止等の目的により、執務内への入退室を管理するために使用される。

(3) 委託業務に必要なシステム機器、備品等

委託業務に必要なシステム機器、備品等については、以下のア～エに区分し、履行場所に物件を定める。

ア 発注者が貸与する機器等

発注者は、委託業務を受注者が円滑に履行する目的に限り、業務履行場所において発注者が所有する物件を受注者に無償で貸し渡し、受注者はこれを使用する。物件

の使用に必要な部品・消耗品、及び修繕・補修等の費用は、全て発注者の負担とする。ただし、受注者の責により物件を滅失し、又は毀損した場合は、損害を発注者に賠償しなければならない。

受注者は、善良な管理者としての注意をもって物件を使用し、事前の承諾なく、物件を第三者に使用させてはならない。

イ 発注者が受注者と共に用する機器等

発注者は、委託業務を受注者が円滑に履行する目的に限り、業務履行場所において発注者が所有する物件を受注者と共に用する。物件の使用に必要な部品・消耗品及び修繕・補修等の費用は、全て発注者の負担とする。ただし、受注者の責により物件を滅失し、又は毀損した場合は、損害を発注者に賠償しなければならない。

ウ 受注者が準備する機器、負担するもの

受注者が本業務の履行に必要な物件のうち、発注者が貸与するもの、発注者と共に用するもの、使用承認許可したもの以外は、原則として全て受注者の負担とする。

エ その他

本業務の履行に必要な光熱水費、電話使用料は、全て発注者の負担とする。

(4) 開庁終了時間前後の時間帯の業務について

開庁終了時間前後の時間帯に案内受付業務が生じる等、開庁時間を過ぎての対応が必要になる業務については、受注者が責任を持って業務を処理することとする。

7 守秘義務・個人情報管理

- (1) 受注者は業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- (2) 受注者は発注者の指示又は承諾がある場合を除き、当該業務に関して知り得た情報を業務の目的外利用や第三者への提供をしてはならない。
- (3) 受注者は当該業務に関して知り得た情報について、漏えい、紛失及び毀損の防止その他情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (4) 受注者は発注者の指示又は承諾がある場合を除き、当該業務に関する情報を複写又は複製してはならない。
- (5) 受注者は発注者が貸与又は自ら収集若しくは作成した情報を、委託期間終了後速やかに発注者に返還し、又は引き渡すこと。
- (6) 受注者は情報セキュリティに関して違反が生じ又は生ずるおそれがあることを知った場合、速やかに発注者に報告すること。また、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等の実地調査に対応すること。
- (7) 受注者は、個人情報について、別紙「個人情報等取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならないものとする。
- (8) 受注者は、業務の遂行に際して、「個人情報の保護に関する法律」及び「港区情報安全対策指針」を遵守しなければならないものとする。また、受注者は当該業務に従事するものに条例等を遵守させるための秘密保持契約を締結する等必要な処置を講ずること。
- (9) 当該業務に従事するものは事前に個人情報保護に関する誓約書を提出すること。誓約書の様式については、発注者が指定する様式とする。なお、当該業務に従事するものに変更があった場合も同様とする。

- (10) 受注者の現場管理責任者は、従事者が業務スペースに立ち入る際は、不要な私物等を持ち込まないよう入退管理をすること。
- (11) 受注者は、各日業務終了後、個人情報に関する資料に関しては、鍵付きのキャビネットに保管し施錠を確認すること。業務上使用し不要となった個人情報に係る書類は、シユレッダーすること。
- (12) 受注者は、発注者が定めた場所から個人情報を持ち出してはならない。

8 安全衛生

- (1) 受注者は、受注者の現場管理責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受注者の責任で労務管理を行い、従事者の労働災害について受注者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、港区の舎内における発注者の責に帰すべく事由による災害については、この限りでない。
- (2) 港区の庁舎内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なうおそれがある場合、受注者は直ちにその旨を発注者に通知するものとし、発注者はこれに応じて速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講ずるものとする。なお、発注者が当該措置を講ずるまでの間、受注者が緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講ずることを認める。
- (3) 前項の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受注者は安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (4) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不能となった場合、発注者及び受注者の責任を免除する。

9 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障を来すことがないよう十分な対応策及び緊急時の体制を整備すること。

10 事故報告

現場管理責任者は、誤発行等のミスや事故が生じたときは、速やかに対応し、直ちに発注者に対して通知するとともに、遅滞なく書面をもって報告すること。

11 契約方法

ご遺族支援コーナーにおける業務は、総価契約とする。

12 支払方法

- (1) 契約代金は、毎月の履行確認後、受注者からの月別の請求書に基づき、各月で支払うこととする。
- (2) 契約代金は、受注者が実施報告書等を発注者に提出の上、発注者が業務の履行を確認した後、受注者からの適法な請求に基づき請求書を受理した日から30日以内に支払うこととする。

13 損害賠償

発注者は、受注者が業務上知り得た秘密及び個人情報等を漏えいし、又はこの仕様書に違反し、発注者及び第三者に損害を及ぼした場合は、その損害に対する費用を求めるとともに、契約代金の支払いを差し止め、又は返還を求めることができる。

14 協議

本仕様書に定めのない事項又は、本仕様書に定める事項の解釈について疑義が生じた場合は、受注者と発注者が協議の上、決定するものとする。

15 受注者の責務

- (1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (2) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況及び契約内容の遵守状況について確認の上適宜報告すること。
- (3) 関係法令等を遵守し、その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) 受注者は、契約期間終了時（契約解除により契約終了の場合を含む。）には、本業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく発注者に返還しなければならない。
なお、貸与されたものについて、損害が生じた場合は、受注者はその損害を賠償するとともに、施設については受注者の負担において原状に復帰させるものとする。
また、後任受注者が履行開始日から滞りなく業務を行えるよう、本契約期間中に発注者が指定する引継ぎ期間に円滑に業務引継ぎを行うこと。その際には、引継書を引継ぎ期間前に3部作成し、うち1部は受注者にて保管し、2部を発注者に提出し引継ぎを行うこと。また、発注者及び後任受注者からの資料等の請求は、発注者が不要と認めた場合を除き全て応じることとする。さらに、発注者が行う後任受注者への事前説明に必要に応じて立ち会うこと。
- (5) 受注者は、本件業務の履行に当たり発注者が貸与する鍵の取扱いについては慎重を期するものとし、盗難等の事故が発生した場合には、区に与えた損害（その損害のために区が第三者に賠償するものを含む。）を賠償する。
- (6) 受注者は、その従事させる者に対して本規定の主旨を十分に理解させ、事故の発生を防止すること。
- (7) 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。
- (8) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- (9) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」（平成9年港区条例第42号）第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。
- (10) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- (11) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。

16 環境により良い自動車の利用について

- (1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
- (2) 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車（E V）、プラグインハイブリッド自動車（P H V）、燃料電池自動車（F C V）、ハイブリッド自動車（H V）の総称を指す。
- (3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関するガイドライン（平成 29 年 3 月 16 日改正 28 環改車第 790 号）」に規定する評価基準 A ランク以上の車両を供給すること。

17 連絡先

芝地区総合支所区民課窓口調整係 竹田 電話 03（3578）3111 内 3151