

札幌市民泊総合窓口運営管理業務
業務仕様書

札幌市保健福祉局保健所生活環境課

第1章 委託業務の概要

1 目的

本業務は、札幌市（以下「本市」という。）で住宅宿泊事業を行おうとする事業者からの相談及び届出並びに届出住宅等に関する周辺住民等からの通報等について総合的に対応する窓口（以下「総合窓口」という。）を運営することにより、住宅宿泊事業法に基づく届出（以下「届出」という。）その他の業務を円滑に進めることを目的とする。

2 基本方針

本業務の受託者は、以下の基本方針に基づき、業務を遂行すること。

(1) 円滑な業務の移行

市民や業務の混乱を招かないよう委託業務開始までの間に要員確保や体制構築をはじめとした業務設計及び要員教育等を行い、業務の円滑な移行を実現する。

(2) 民間のノウハウを活用した効率的・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託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。

(3) 市民サービスの向上

市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応するとともに、必要がある場合には、速やかに市職員に引き継ぎ、円滑な連携を図る。

(4) 個人情報保護の徹底

受託者は、本市の定める「個人情報取扱事務委託等の基準」に基づく「個人情報取扱安全管理基準」に合致していることが入札前に確認されていると共に、本業務の実施にあたって個人情報を取り扱う際には、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守し、個人情報を保護しなければならない。

(5) 再委託の禁止

本業務の全部を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、以下の部分については書面により本市の承諾を受けた場合は、この限りでない。

ア (6)に記載する専門的な知見を有する者から助言を求める等して、届出事業者が届出を適正に行えるよう支援できる体制を確保すること

イ 総合窓口の受付電話番号（011-211-2388）及び電子メール等に寄せられる相談対応業務（以下「コールセンター業務」という。）

なお、再委託受託者についても、「個人情報取扱事務委託等の基準」に基づく「個人情報取扱安全管理基準」に合致していることが事前に確認されていなければならない。

(6) 適正な届出の確保

受託者は、本業務の実施にあたって、官公庁に提出する書類の作成等の行為に関連する法令等を十分に理解し、適法かつ適正に業務を行うとともに、専門的な知見を有する者から助言を求める等して、届出事業者が届出を適正に行えるよう支援できる体制を確保すること。

(7) モニタリングの実施と品質の向上

(1)～(6)の基本方針のもと、効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、受託者は定期的な自己検査を行い、常に業務の質の維持・向上に努めること。

また、本市が実施するモニタリングに対して、協力すること。

3 業務の概要

本業務の概要は、以下(1)～(4)のとおりとする。（詳細は第2章に記載する。）

なお、公権力の行使にあたる業務については、本業務の対象外とする。

- (1) コールセンター業務
- (2) 総合窓口への来所者からの相談対応、届出受付業務及び電子メール等に寄せられる相談対応業務（以下「窓口業務」という。）
- (3) 住宅宿泊事業者に対する各種郵送物の発送（以下「郵便物発送業務」という。）
- (4) 運営管理業務

4 業務実施期間等

受託者は、以下の内容で業務を実施する。

- (1) 業務実施期間

令和6年(2024年)4月1日から令和7年(2025年)3月31日まで

- (2) 業務実施場所

業務実施場所は、北海道経済センタービル（札幌市中央区北1条西2丁目2-1）7階 事務室（別紙1参照）とする。ただし、コールセンター業務及び郵便物発送業務については、書面により市の承諾を受けた場合は、別の場所で実施することも認める。

なお、北海道経済センタービル以外の場所でも業務を実施する場合、業務の進捗状況・届出者への対応等について情報共有を適切に行い、各業務に支障が生じないようにすること。

- (3) 業務実施日及び時間

業務実施日及び時間は、下表のとおりとする。

なお、コールセンター業務以外の業務の実施日、実施時間において、当該業務の従事者がコールセンター業務を兼務することは差し支えない。

	実施日	実施時間
コールセンター業務	以下①～③に該当する日を除く日とする。 ① 日曜日及び土曜日 ② 国民の祝日に関する法律に規定する休日 ③ 令和6年(2024年)12月29日から令和7年(2025年)1月3日まで	9時00分から 17時00分まで (12時00分から 13時00分を除く)
コールセンター業務以外の業務	以下①～③に該当する日を除く日とする。 ① 日曜日及び土曜日 ② 国民の祝日に関する法律に規定する休日 ③ 令和6年(2024年)12月29日から令和7年(2025年)1月3日まで	9時00分から 17時00分まで

5 業務実施体制

受託者は、本業務を円滑に遂行するため、別紙2「想定対応件数」及び別紙3「想定人員数」を参考に、業務量の変動に応じる事の出来る適正な能力のある従事者を適切な役割分担の下に配

置し、効率的かつ効果的な業務運営が可能な体制を構築すること。

なお、想定対応件数は、推計値であり、実際の届出件数は大幅に増減する可能性があることに留意すること。

また、別紙3「想定人員数」を下回る人員数で業務を実施する場合は、事前に札幌市と協議の上、承諾を得ること。

(1) 従事者の分類

本業務の従事者の分類は、以下のとおりとする。

- ア 業務統括責任者
- イ 窓口業務責任者
- ウ 窓口業務担当者
- エ コールセンター業務責任者
- オ コールセンター業務担当者

なお、必要に応じて「業務統括責任者」は「窓口業務責任者」を、「コールセンター業務責任者」及び「窓口業務担当者」は「コールセンター業務担当者」を、それぞれ兼務することができる。

(2) 従事者の業務

ア 業務総括責任者

業務統括責任者の主な業務内容は、以下のとおりとする。

- ① 本業務全般のマネジメント（従事者配置計画、業務運営管理等）
- ② 業務実績報告の作成と本市への報告（月次報告、業務完了報告等）
- ③ 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）
- ④ 各業務責任者の育成及び各業務担当者の育成に係る計画立案
- ⑤ 総合窓口だけでは対応困難な場合等における本市への連絡調整
- ⑥ 要員配置の調整（繁閑時における要員交代等）
- ⑦ 運用開始に向けた準備（全体スケジュールの作成と実行管理）
- ⑧ 業務の実施状況について、「個人情報取扱状況報告書」の本市への毎月の提出

イ コールセンター業務責任者

コールセンター業務責任者の主な業務内容は、以下のとおりとする。

- ① コールセンター業務の運営管理
- ② コールセンター業務に係る報告（処理内容、件数及び統計データ等の取りまとめ）
- ③ コールセンター業務に係る業務改善（業務改善の検討、マニュアルの改訂等）
- ④ コールセンター業務担当者の育成
- ⑤ コールセンター担当者だけでは対応困難と考えられる場合の引継ぎ対応
- ⑥ コールセンター業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理

ウ 窓口業務責任者

窓口業務担当者は、業務統括責任者の指揮監督の下、第二章に掲げる窓口業務を行うこととする。窓口業務責任者の主な業務内容は、以下のとおりとする。

- ① 窓口業務の運営管理
- ② 窓口業務に係る報告（処理内容、処理件数及び統計データ等の取りまとめ）

- ③ 窓口業務に係る業務改善（業務改善の検討、マニュアルの改訂等）
- ④ 窓口業務担当者の育成
- ⑤ 窓口業務担当者だけでは対応困難と考えられる場合の引継ぎ対応
- ⑥ 窓口業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理

エ コールセンター業務担当者

コールセンター業務担当者は、コールセンター業務責任者の指揮監督の下、第2章に掲げるコールセンター業務を行うこととする。

オ 窓口業務担当者

窓口業務担当者は、窓口業務責任者の指揮監督の下、第2章に掲げる窓口業務を行うこととする。

(3) 従事者の要件

業務統括責任者、窓口業務責任者及びコールセンター業務責任者は、以下のアからオまで、窓口業務担当者及びコールセンター業務担当者は、以下のアからウまでの要件を満たしていなければならない。

ア 市民との対応業務を行うために必要なコミュニケーション能力を有し、対応マナーが優れていること。

イ パソコンにより、データベースから所定の操作で必要なデータを抽出したり、データの集計・加工、文書作成ができること。

ウ 住宅宿泊事業法及び札幌市住宅宿泊事業の実施の制限に関する条例並びにその他関係法令の制度概要を理解しているとともに、本業務の遂行に必要な基礎的知識を身につけていること。

エ 本業務と同等又は類似の業務の経験を1年以上有すること。

オ 情報の管理、設備機器の管理、実施状況の把握及び担当者の管理監督等を行い、円滑な業務運営を図ることができること。

(4) 円滑な連携体制

ア 窓口業務及びコールセンター業務並びに郵便物発送業務をそれぞれ別の場所で実施する場合等は、各施設における届出の進捗状況や相談対応の状況、郵便物の発送状況等に関する情報を共有し、相互の連絡を円滑に実施できる体制を整えること。

イ 個人情報を含むメールや書類のやりとりを行う際には、個人情報の漏えいや紛失等が無いよう適切なセキュリティ対策を行うこと。

ウ 実施日や実施時間帯によって、コールセンター業務等の従事者や受電先を切り替える場合は、自動転送機能を有する電話機等を受託者の負担で用意する等して、窓口閉庁後対応や休日対応に支障が出ないよう円滑に実施できる体制を構築すること。

(5) 留意事項

従事者の配置に当たっては、次の事項に留意すること。

ア 従事者の役割を兼務する場合は、事前に本市に報告すること

イ 従事者を交代する場合は、事前に本市に報告すること。

ウ 従事者を交代する場合は、新任者に対し、適切に業務引継を行うこと。

エ 交通機関などの遅延及び病気などの特別な事由により、突発的に担当者が出勤できない場

合においても、本業務の遂行に支障をきたすことなく、交替要員を配置するなど適切に運用すること。

6 業務遂行にあたっての基本的条件

受託者は、以下の各条件を前提として、業務を行うこと。

(1) 守秘義務及び資料の複製等の禁止

従事者は、業務上知り得た情報等の内容を他人に漏らしてはならない。（以下「守秘義務」という。）この守秘義務は従事者がこの業務を辞めた後も同様とし、遵守すること。

また、本市が提供する一切のデータ、資料等をこの業務以外の目的で利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。

受託者は、これらを厳守するために万全の措置を講じること。

(2) 委託業務における指揮・命令等

本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成は、すべて受託者の業務として責任を持って実行すること。

(3) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(4) 資料等の適正な保管

本市から提供を受けた本業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票類等は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に管理すること。

(5) 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、業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対応策及び緊急時の体制を整備すると共に、その内容について速やかに本市に報告すること。

また、来訪者等により業務の遂行や従事者の身体的安全確保に重大な支障を及ぼすような事態が発生した場合には、必要に応じて警察等関係機関への通報等を行うとともに、本市に対して経過・事後の報告を行うこと。

(6) 従事者の服装等

受託者は、従事者に対し、業務に適した服装規定に沿った服装と、その身分を明確にするための名札を着用させるものとする。

(7) 感染症防止対策

受託者は、本業務を遂行するにあたり感染症の発生状況を鑑み、必要に応じて業務従事者のマスク着用やアルコール消毒、施設内の定期的な換気などの感染症防止対策を講じること。

7 設備機器等

(1) パソコンの整備

パソコンについては、以下の機能・ソフトウェア等の動作を保証し、業務上支障なく使用することが可能な性能の機器を受託者において用意すること。

窓口業務責任者・窓口業務担当者には各々1台ずつ用意し、来所者窓口用に別途1台を用意すること。

なお、業務に使用するパソコンは、本市の許可を得た場合を除き、他のコンピュータと接続

しない単独設置又は本業務に必要な機器のみと接続していること、また、インターネット及び施設外に接続するイントラネット等の他のネットワークに接続していないこと。

ア 基本OS マイクロソフト社「Microsoft Windows 10 Professional」

または「Microsoft Windows 11 Professional」

イ マイクロソフト社「Microsoft Office Professional 2016」または「Microsoft 365」

ウ PDF作成・編集ソフト（Adobe社「Acrobat Standard」等）

エ Microsoft Edge

オ ファイルの圧縮・解凍ソフト

カ ファイルの暗号化ソフト（メールでのファイル送信時に自動暗号化できること）

キ 最新版のセキュリティ対策・ウイルス対策ソフト

(2) 複合型プリンタの整備

受託者は、受託者の負担において、複合型プリンタ（プリンタ、コピー機、FAX、スキャナー機能を有するもの）を整備すること。

(3) その他什器等の整備

本市は、本業務の遂行に必要な執務スペースの他、次の什器等を貸与する。

なお、受託者は、業務の適切な運営のため、更なる貸与が必要な場合は本市と協議するものとする。

その結果、本市からの追加貸与が不可能な場合は、必要な手続きを行った上で、受託者の負担により当該什器等を設置することができる。

なお、受託者は本市から貸与を受けた什器等について、常に清潔を保つようにしなければならない。

○ 品目

事務机	3組
長机	1組
電話機（代表電話）	2台
シュレッダー	1台
椅子	8脚
書庫（鍵付き）	7台
キャビネット（鍵なし）	4台
テプラ	1台
回転印（環境衛生課名入り）	1個
事務室入口仕切用アルミフェンス	1台

ただし、電話機について、自動転送機能その他業務の遂行上必要な機能がある場合は、受託者の負担によって用意すること。

(4) 各種回線使用料

インターネット回線・電話回線等の使用料等については受託者にて負担することとする。

(5) 保守管理費用

パソコン及び複合型プリンタ等の保守管理費用は、受託者にて負担することとする。

(6) 消耗品等

受託者は、本業務の履行に関し、必要な消耗品（文房具類、コピー用紙、プリンタトナー等）等について、受託者の負担において用意すること。

ただし、届出事業者等に郵送するための封筒については、本市が供与する。

8 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、仕様の変更が生じた場合には、本市と受託者が協議の上、仕様の変更を行うこととし、受託者は本市に協力すること。

9 事前準備・引継ぎ

(1) 業務設計・マニュアル作成

業務開始日までに、本業務の内容を把握し、要員計画等、運営に必要な業務設計を行うこと。

また、あらかじめ本市が提供する標準業務手順書（以下「標準マニュアル」という。）やヒアリングなどを通じて、業務開始日には、従事者が自立的・安定的に業務ができるよう、受託者においてマニュアル作成や従事者教育を実施すること。

ア マニュアルの作成

以下の内容を記載したマニュアルを作成すること。

- ① 基本情報（住宅宿泊事業法及び札幌市住宅宿泊事業の実施の制限に関する条例並びにその他関係法令に関する基本的な知識、窓口での受付等に関する業務手順、文書発送に関する業務手順、本業務の数値目標、運営体制、一日の業務の流れ、本市職員との連携、個人情報保護等）
- ② 施設及び設備に関する運用ルール
- ③ 民泊制度運営システムの利用に関するルール
- ④ 業務実施体制に関するルール（要員の算出ルール、要員体制表等）
- ⑤ 危機管理（交通機関の遅延、クレーム対応、個人情報流出時等）

なお、マニュアルについては、原則として業務開始日までに作成し、内容の検証を行った上で本市へ提出することとし、その後も必要の都度、内容の修正を行うこと。

なお、窓口での受付等に関する業務手順、一日の業務の流れ、本市職員との連携については、標準マニュアルを参考にして作成すること。

また、業務に関して本市に提出する各種報告書等の様式類については、本市と協議の上で受託者が適宜作成すること。

イ 従事者研修

本業務を遂行する上で必要な能力を習得させるため、次の点に留意して、契約後速やかに各従事者それぞれの研修カリキュラムを作成し、提出すること。また、業務開始日までに初期研修を行うこと。

なお、初期研修は、少なくとも次の内容を満たした研修を実施し、本業務を遂行する上で必要な能力を習得させておくこと。

- ① マナー、コミュニケーション、システム等の操作など、本業務を適切に遂行できる能力の習得。

- ② 個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できること。
- ③ 住宅宿泊事業法の制度概要を理解し、適切に業務を遂行できること。
- ④ 実地による実務研修を行い、円滑に業務遂行できる能力を習得すること。
- ⑤ 住宅宿泊事業法及び札幌市住宅宿泊事業の実施の制限に関する条例並びにその他関係法令に関する基本的な知識について習得しておくこと。

上記のうち、住宅宿泊事業法関連事務の概要及び市が有するシステム等の操作に関する研修は、業務開始日までに本市の協力の下で実施することができる。

(2) 業務の引継ぎ

ア 業務開始日前

業務開始日に滞りなく業務を遂行するために、業務開始日までに、受託者は、本市職員から、必要な引継ぎを受けること。

イ 業務終了日前

受託者は、契約期間の満了の日までに、必要な事項を記載した業務引継書等を作成し、新たな受託者（新たに業務委託を行わない場合は本市）に対し、本業務を円滑に遂行するために必要な引継ぎを行うこと。

第2章 委託業務の詳細

1 コールセンター業務

コールセンター業務の主な内容は、以下のとおりとする。

(1) 電話受付業務

総合窓口受付電話番号への受電に対し、以下のとおり、対応すること。

ア 問い合わせ対応

「札幌市民泊の手引き」「民泊の安全措置の手引き」「住宅宿泊事業実施要領（ガイドライン）」及び関連法令等に基づき、住宅宿泊事業法に関する市民等からの以下の問い合わせについて、対応を行う。

- ① 住宅宿泊事業（民泊）についての一般的説明
- ② 住宅宿泊事業法に基づく届出に関する説明（届出方法、必要な添付書類等）
- ③ 札幌市住宅宿泊事業の実施の制限に関する条例による制限区域についての説明
- ④ 各種関係機関等への案内
- ⑤ 住宅宿泊事業法に基づく届出が受理された住宅（以下「届出住宅」という。）の届出番号、届出年月日、住宅宿泊管理業者の名称及び緊急連絡先等の照会
- ⑥ 本仕様書内における各種調査業務についての説明
- ⑦ 民泊システムについての一般的説明
- ⑧ 届出の進捗状況や相談対応の状況、郵便物の発送状況等についての回答

イ 軽易な依頼への対応

市民等から住宅宿泊事業届出書及び各種様式等並びに関連資料（パンフレット等）などの送付依頼があった場合、送付先及び必要部数を確認の上、速やかに窓口業務担当者等に対応を依頼すること。（窓口業務担当者と兼務する場合は、コールセンター業務担当者が自身で対応すること。）

ウ 通報対応

マニュアルに基づき、届出住宅等に係る各種通報について適切な対応を行う。

なお、主な通報内容及び想定される対応は、以下のとおりである。

① 届出住宅についての苦情通報

届出住宅における騒音、ごみ処理、火災等については、住宅宿泊事業者又は住宅宿泊管理業者への対応依頼を原則とする。緊急連絡先に連絡し、対応を依頼すること。不通のままコールセンターの営業が終了した場合は、翌日以降も引き続き連絡を取るようにすること。緊急を要する場合等は、生活環境課等に対応を依頼すること。

② 届出住宅以外についての苦情通報

届出住宅以外において宿泊事業を実施している施設に関する苦情通報については、関係機関（札幌市保健所等）への通報を原則とすること。

エ エスカレーション対応

問い合わせ対応等において、コールセンターの判断だけでは回答ができないが、総合窓口において対応できる案件については総合窓口のエスカレーションすること。各種メディアからの取材対応等、総合窓口においても対応できないため、本市各部局に対応依頼（エスカレーション）が必要となる場合には、速やかに連絡・調整を行い、適切に引き継ぐこと。

また、一般的な制度の内容等についての回答を行う事が出来ずエスカレーションした後は、同様の問合せにコールセンターにて対応を完結することが出来るようにすること。

(2) メール対応業務

ア メールでの問い合わせに対する対応

総合窓口メールアドレスあてに寄せられたメールについて速やかにメールにて回答を行うこと。対応内容は、「第2章1(1)「電話受付業務」」に準ずる。

各種届出様式についても依頼があった際にはファイルを添付して送付すること。

なお、問い合わせの内容が軽微なもので、メール本文に電話番号の記載がある、またはメール本文中の届出番号・事業者名等から電話番号を確認できた場合は電話での回答でも可とする。

さらに、本業務については、窓口業務担当者が担当することも可とする。

イ 本市の依頼に対するメールでの対応

本市から指示があった場合、届出事業者に対し、メールによる連絡を行う事。

なお、メールの送信内容等は、その都度別途、札幌市が指示する。

(3) 運営管理業務

ア 対応記録の作成

問い合わせ対応及び通報対応等の結果について、本市の提供する様式を用い、1件ごとの対応記録を作成すること

イ 日報の作成

対応記録に基づき、1日ごとの対応件数、相談内容、一次対応完了率等について日報を作成すること

ウ 苦情通報の報告

苦情通報の件数、内容、対応状況について本市の提供するエクセルの様式を用い、前営業日分を毎日報告すること。

エ 月報の作成及び報告

日報に基づき、1月ごとに月報を作成し翌月15日までに本市に報告すること。報告する内容は、相談件数、相談内容、一次対応完了率等について曜日、時間帯ごとにまとめたものとする。

2 窓口業務

窓口業務の主な業務内容は、以下のとおりとする。

なお、(3)~(5)の具体的な業務手順については、標準マニュアルを参照すること。

(1) 相談対応業務（問い合わせ対応、軽易な依頼への対応、通報対応）

総合窓口への来所者からの問い合わせや苦情通報等について、「第2章1(1)「電話受付業務」」に準じて対応する。

(2) メール対応

窓口業務においてメール対応を行う場合、「第2章1(2)「メール対応業務」」に準じて対応する。

(3) 各種届出受付及びデータ整理業務

- (4) 定期報告関連業務
- (5) 法6条関連調査業務
- (6) 窓口業務の運営管理

ア 相談対応に関する対応記録等の作成

来庁者への問い合わせ対応等の結果について、「1. コールセンター業務」に準じて対応し、作成・報告すること

イ 届出受付業務に関する対応記録等の作成

各種届出受付業務について、收受した届出書等に関する情報（届出者の住所・氏名、届出住宅の住所、書類等の不備状況等）について記録を取りまとめ、毎日、本市に連絡すること。

3 文書発送業務

届出住宅に係る以下の文書の発送に係る業務を行うこと。

- (1) 住宅宿泊事業法に基づく届出受理に係る文書（通知、標識等）
- (2) 住宅宿泊事業法に基づく宿泊実績の未提出者に対する督促文書等
- (3) その他住宅宿泊事業法の業務に関わる文書

4 運営管理業務

業務の適正な運営と改善を行うため、業務全体の事業計画の策定や実績管理等を適切な管理を行うこと。

本市は、受託者の業務内容を確認するため、日常・定期・業務改善モニタリング（詳細は第3章に記載）を実施するので、管理者及び現場責任者はその内容を踏まえて業務改善に努めること。

また、受託者の責めに帰すべき事由によるトラブル等が発生した際は、受託者の責任において速やかに対処すること。

第3章 モニタリングの実施

1 基本的考え方

別添の想定業務量の表に示した各業務内容にかかる「件数」は、推計値である。受託者は、業務内容ごとに、各月に表示された件数を標準的に処理すべき件数と認識し、最大限の取り組みをしなければならない。

このため、市は、受託者に対し、業務の途中で、履行した内容について報告を求め、仕様書等に明示した履行すべき水準（以下「履行水準」という。）に達しているかを含め、履行状況を確認するものとする。

なお、受託者の処理実績に著しい遅滞があるなど、履行水準に達していないことにより、市からの改善要求があった場合は、受託者は要員の増員等の措置を講じなければならない。

2 履行水準

本業務における履行すべき水準は、以下のとおりである。

項目	履行水準
①適正な人員体制	適切な人員体制事業実施に必要な人員・体制が確保されていること
②責任体制の確立	従事者への管理監督体制・責任体制が確保されていること
③人材育成	従事者への十分な研修・情報提供が行われていること
④安全管理体制	事故の未然防止の取組が行われていること 事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されていること
⑤個人情報保護	本市の定める「個人情報の取扱いに関する特記事項」に基づき個人情報保護が行われること 事故の未然防止の取組が行われていること 事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されていること
⑥市民サービス	親切かつ迅速な対応が行われていること 公平なサービス提供及び対応が行われていること 身だしなみや言葉遣いが適切であること
⑦業務の実施体制	業務が遅滞なく適切に行われていること 来庁者の利便性向上に向けた取り組みが行われていること 来庁者のクレームや要望に対する対応は適切に行われていること
⑧創意工夫	業務に関する受託者による創意工夫が行われていること

3 モニタリングの実施

上記2の履行水準が達成されているかどうかについて、以下のとおりモニタリングを実施する。

(1) 定期モニタリング

受託者は、月ごとの業務実施状況及び履行水準の達成状況について、自己点検シートを作成し、本市に提出する。

本市は、提出された自己点検シートに基づき、必要に応じ実地の確認を行い、業務実施状況及び履行水準についての評価を行う。その結果、必要な履行がされていると認められない場合

は、下記(2)の業務改善モニタリングを行う。

なお、定期モニタリングは、検査員による検査と同時に行うため、当該モニタリングの結果が「不適」である場合は、当該モニタリング対象期間における委託料については、改善が行われるまで支払いを停止する。停止期間中の支払遅延利息は支払わない。

(2) 業務改善モニタリング

定期モニタリングの結果、履行水準を満たしていないなど、改善を要する項目があったときは、本市は、業務改善事項通知書を受託者に送付する。

受託者は、改善事項通知書に記載された事項について改善を行い、当該通知書に定めるところにより、業務改善報告書を市に提出する。

本市は、業務改善報告書が受託者から提出されたときは、速やかに業務改善状況を実地その他の方法で確認し、確認結果を業務改善モニタリング結果通知書により受託者に通知する。

(3) 契約解除

本市が送付した改善事項通知書を受領したにもかかわらず、受託者が業務改善報告書を提出しないとき、または、業務改善報告書のとおり改善を行わなかったときは、本市は契約を解除することができる。この場合、解除した月の翌月以後の委託料は支払わない。

4 想定業務量の修正

本業務における想定業務量と受託者による実績に大幅な差異が生じた場合で、その原因が想定業務量の算定基礎に起因するときは、本市及び受託者双方で協議し、当該業務量を修正するものとする。想定業務量を大幅に超えての業務量の増加があった場合で、業務量の増加に起因して契約期間内において十分な業務の遂行が難しく、その理由が適当であると認められる場合においてのみ、本市及び受託者双方で協議し、契約期間内に限り再委託契約について協議する。

5 適用除外

受託者は、大規模な自然災害等、受託者の責めに帰さない事由（以下「不可抗力」という。）により、本仕様に定めるサービスの提供ができなくなった場合で、市が、当該不可抗力によるものと認めたときは、本仕様書に定める義務の履行を免除されるものとする。

第4章 その他

1 セキュリティポリシー

本業務の実施にあたっては、業務上知り得た個人情報その他の秘密の保持に努めなければならない。

(1) 入退室の管理

入退室にあたって、執務室内が無人になる場合には、最後の退室者は必要なすべての個所を施錠し、確認すること。鍵の保管場所については札幌市と情報共有すること。なお、経済センタービルの窓口は本市物品庫への通路となっているため、本市職員の出入りがある事に留意し、個人情報及び物品の管理には十分に注意を払うこと。

(2) 私物の管理

従事者は、必要最低限の身の回り品を除き、執務室内に一切の私物を持ち込んで서는ならない。特に、USBメモリその他の外部記憶媒体の持込は厳禁とする。

(3) 個人情報等の管理

ア 個人情報等を含むデータ等の保存されたPC及び記憶媒体等については、原則、その持ち出しを厳禁とし、盗難等を防止するための適切な対策を行うこと。

イ 本市への報告及び連絡調整等の際し、個人情報等を含むデータ等を外部に持ち出す必要がある場合は、記憶媒体等の管理を適正に行うとともに、データの暗号化処理等により情報漏洩対策を行うこと。

(4) 受託者による従事者の管理

ア 住宅宿泊事業の制度や本業務の基本的な考え方等を熟知した上で、本業務の進め方、入退室管理・システムの適切な取り扱いなど情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱う上での留意点と保護対策などを業務マニュアルへ盛り込むとともに、従事者に対して採用時及び定期的に行動規範の教育を十分に実施すること。

イ 従事者に対して守秘義務違反に関する責任及び処罰の内容を周知徹底すること。

ウ 情報セキュリティに関する内部監査を定期及び不定期に実施すること。

エ 各機器（パソコン、複写機等の機器）は、従事者の行動が監視しやすい位置に配置すること。

オ 従事者全員分の守秘義務遵守についての誓約書の写しを業務開始日前に本市へ提出すること。

カ 新たな従事者を配置する場合は本業務に従事する前に前記の誓約書の写しを本市へ提出すること。

キ 対応者より従事者に対して苦情が入った際には、受託者は従事者に対し指導を行い、指導結果の報告を市にすること。

2 納入成果物

本業務における納入成果物は以下のとおりとする。また、この成果物の一切の権利は、本市に帰属するものとする。

また、これらの提出物について、委託期間中に市から提示の要請があった場合は、作成途中のものであっても、これに応じること。

(1) 業務開始日前までに提出するもの

- ・業務実施体制図
- ・本業務にかかる従事者研修資料一式
- ・業務マニュアル一式
- ・労働者の労働環境に関する書面

業務従事者名簿（様式1）及び業務従事者配置計画書（様式2）を提出すること。詳細は、「（別紙）労働社会保険諸法遵守状況確認に関する特記事項」参照のこと。

- ・各種様式類（市との連携上必要なもの）

(2) 業務開始日以後に提出するもの

- ・業務実施報告書
- ・個人情報取扱状況報告書
- ・完了届

各月末日付で、市が指定する様式の完了届にて、業務の終了を速やかに届け出ること。完了届の提出をもって市より月ごとに契約金の支払を行うこととする。

- ・労働者の労働環境に関する書面

業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式3）及び業務従事者支給賃金状況報告書（様式4）を提出すること。詳細は「（別紙）労働社会保険諸法遵守状況確認に関する特記事項」参照のこと。

- ・その他業務マニュアル、各種様式類などで、その内容に変更が生じたもの

3 検査

本市は、本業務の適切な履行を担保するため検査を実施する。

受託者は、本市が実施する検査に協力するとともに検査に必要な機器及びデータの提供と説明を行うものとする。

受託者は、検査の結果により改善を求められた場合、改善策を提示し、本市と協議の上、直ちにこれを実行し、その結果を速やかに本市に報告するものとする。

4 疑義についての取扱い

本仕様書に定めのない事項又は明記されていない細部の事項及び業務遂行中に疑義が生じた事項は、本市と受託者双方協議の上決定するものとする。