

# 奈良市障害福祉窓口等業務委託仕様書

## 1. 業務の名称

奈良市障害福祉窓口等業務委託

## 2. 適用範囲

この仕様書は、奈良市障害福祉窓口等業務委託（以下「委託業務」という。）の実施に関し、必要な事項を定めるものとする。

## 3. 適用基準等

受注者は、委託業務の履行に当たっては、業務委託契約書、本仕様書のほか、奈良市契約規則（昭和40年奈良市規則第43号）等の関係法令に従って実施しなければならない。

## 4. 疑義

本仕様書に記載なき事項又は本仕様書記載の内容に疑義が生じた場合は、速やかに発注者である奈良市（以下「市」という。）及び受注者双方協議の上、受注者は市の指示に従い、委託業務を遂行しなければならない。

## 5. 業務の目的

障がい福祉課窓口における各種申請書の受付や、手帳等の交付などの定型的業務を民間委託し、民間事業者が有するノウハウや企画・技術力等を活用することにより、当該業務の安定的な質の確保及び効率化を図ることを目的とする。

## 6. 契約期間

事前準備期間	契約締結日から令和8年9月30日まで
本稼働期間	令和8年10月1日から令和9年9月30日まで (地方自治法第214条に基づく債務負担行為)

## 7. 業務履行場所

業務を実施する場所は、奈良市役所本庁舎北棟1階 障がい福祉課執務室内（奈良市二条大路南一丁目1番1号）の本市が指定する場所とする。

## 8. 業務の日時

### (1) 業務日

業務を実施する日は、次に掲げる日（以下「休日」という）を除く日とする。

- ①土曜日及び日曜日
- ②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
- ③12月29日から翌年1月3日までの日（前号に掲げる日を除く。）

### (2) 業務時間

窓口業務（申請案内・受付処理・交付）、来庁者案内に関する業務を実施する時間は、午前9時から午後5時までとする。ただし、窓口業務時間の直前及び直後における受付等については、臨機応変に対応を行うこととし、業務時間中に受付等を行ったものについては、業務時間に関わらず一連の処理が完了するまで、引き続き業務を行うこと。

### (3) その他

業務に必要な準備及び業務後の集計・報告書等の作成に要する時間を想定しておくこと。また、やむを得ない事情により、業務時間内に処理を完了することができないこと等が予想される場合は、本市及び受注者が協議のうえ、業務日以外の日に業務を履行することができるものとする。

## 9. 業務の基本的な考え方

### (1) 業務知識の組織的な保持、業務管理体制の構築

業務は、請求毎に請求権及び申請理由の確認、必要とする疎明資料の確認、その他ルールに則つ

た確認が要求されるなど、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法等の関連法令に関する専門的知識とともに、障害者権利条約、障害者基本法、障害者差別解消法及び奈良市手話言語条例等の趣旨を理解し、差別的取扱を行わないことや合理的配慮の提供が求められる。そのため、従事者については、受注者の責任において必要な教育を行い、業務に関係する関係法令通知及び事前に本市と協議した運用ルールに則り、適正かつ迅速に業務を行えるよう、組織的な業務管理体制を構築し、受注者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。

また、業務の混乱や市民サービスの低下を招かないよう、事前準備期間に従事者の確保や体制の構築をはじめとした責任のある業務設計、事務従事者の研修等を行い、円滑かつ安定的な業務を実施すること。

## (2) 個人情報保護及び情報セキュリティ措置の徹底

受注者は、公共の業務に携わることの重要性及び特定個人情報を含む個人情報（以下「個人情報」という。）を取り扱うことの重要性を十分認識し、別記「個人情報取扱特記事項」の規定に基づき、個人情報の保護及び情報セキュリティの措置を徹底すること。

## (3) 信用失墜行為の禁止、行政サービスの向上

受注者は、適切な範囲で本市と緊密に連携が図れる体制を構築し、市民の信頼を損なわないよう、常に適正かつ迅速に業務を遂行し、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。また、受注者は、効果的・効率的・安定的に業務を遂行するために、自ら定期的にモニタリングを行い、行政サービスの向上に努めること。

## 10. 業務の実施体制について

受注者は、本委託業務を円滑に遂行するため管理責任者、アドバイザーを選任するとともに、業務を遂行する従事者を次のとおり配置し、適切な体制の構築に努めること。

管理責任者	受注者の業務に関する代表者とする。管理責任者は非常駐で業務を監督する者をいう。
アドバイザー	他自治体で障害福祉窓口の運営に携わった経験をもとに業務体制の構築の際に発注者と協議を行う者をいう。
従事者	現場責任者及び事務従事者をいう。
現場責任者	業務の実施に際して、業務履行場所に常駐し本業務の管理を実施する者をいう。現場責任者が不在の場合には必要な能力を保持した代行者を置くこと。
事務従事者	現場責任者の指揮監督下において業務を行う者をいう。

### (1) 従事者の配置

受注者は、従事者として、業務履行場所に現場責任者、事務従事者を適切な役割分担のもと、業務量の変動に応じて適正数配置すること。ただし窓口4ヶ所が常時稼働できるようにすること

### (2) 従事者の基本要件

現場責任者は次の①から⑤まで、事務従事者は次の①から③までの要件を満たしていなければならない。また配置する現場責任者の予定者については、④の要件を満たすことが確認できる経歴について記載した書面をあらかじめ市に提出すること。

- ①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、接遇マナーが優れていること
- ②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、新規データの入力作成ができること。
- ③制度概要を理解しているとともに、本委託業務の遂行に必要な基礎的知識を身につけていること。
- ④窓口業務の実務経験を1年以上有すること。官公庁及びそれに準ずる機関であることが望ましい。
- ⑤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。

### (3) 管理責任者の業務

管理責任者は、本市職員との窓口となり、業務全体のマネジメント、業務実施計画の進捗管理・分析・改善及び各種調整に関する業務を行うこと。なお、管理責任者は業務を実施する場所に常駐する必要はない。

### (4) アドバイザーの業務

管理責任者の他に他自治体で障害福祉窓口の運営に携わった経験のあるものをアドバイザーとして配置し、業務体制の構築の際に、発注者と協議ができるようにすること。

### (5) 現場責任者の業務

業務履行場所には、現場責任者又は不在の場合には必要な能力を保持した代行者のいずれかを常時置くこと。業務に必要な事務従事者は、受注者の責任において業務量に応じて適切な要員を配置し、効率的な運用が可能な体制を整備すること。

現場責任者は、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法等の業務に関連する法令等に精通し、事務従事者等に対して適正な処理を指導できる者を充てること。また、障害者権利条約、障害者基本法、障害者差別解消法及び奈良市手話言語条例等の趣旨を理解し、事務従事者等に対して差別的取扱を行わないことや合理的配慮の提供について指導できる者を充てること。

### (6) 事務従事者

事務従事者は、現場責任者の指揮監督下において本業務を担う者として、担当業務の制度を理解し、事務を行うこと。また、事務従事者は、市民の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、受注者の負担で、その身分を明確にするための名札を用意し、業務従事中、市民が認識できるよう必ず着用すること。

### (7) 留意事項

従事者の配置に当たっては、本委託業務が安定的に遂行できるよう次の事項に留意すること。

- ①管理責任者、現場責任者は兼務できないものとする。
- ②従事者が交代する場合は、速やかに市に報告すること。
- ③従事者が交代する場合は、新任者に対し、適切に業務引継を行うとともに、十分な研修を行うこと。
- ④交通機関などの遅延及び病気などの特別な事由により、突発的に従事者が出勤できない場合においても、本委託業務の遂行に支障をきたすことなく、交代要員を配置するなど適切に運用すること。

## 1 1. 前提条件

受注者は、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、業務上知り得た個人情報等を他に漏らしてはならない。（以下「守秘義務」という。）従事者は、この守秘義務を在職中はもとより退職後も遵守すること。また、市が提供する一切のデータ、資料等を本委託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。受注者は、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

本委託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、すべて受注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

本委託業務を遂行するにあたり、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

市から提供を受けた本委託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こと。

## (6)従事者の服装等

受注者は、従事者に対し、華美なものとならないよう、業務に適した服装を定め、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。なお、その名札は事前に市の承認を得ることとし、作成等にかかる費用は受注者の負担とする。

## (7)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、市と受注者が協議の上、仕様の変更を行うこととし、受注者は市に協力すること。

また、本委託業務において使用する業務システムの変更があった場合、研修の実施等、市と協議の上、従事者が操作の習熟に必要な措置を講じること。

## 1 2. 窓口業務の内容

窓口業務の具体的な内容は次のとおりであり、原則として即日処理すること。

なお、業務量については、【別添1：業務量一覧】を参考にすること。

### (1) 窓口業務

障がい福祉課では、市民用窓口と事業所用窓口を設置している。

市民用窓口については、常時4ヶ所を開設し、事業所用窓口については、予約制のため、予約に合わせ随時開設すること。いずれの窓口も滞りなく対応すること。

窓口では、来庁者を呼び出し、下記【業務一覧】に掲げる業務を行うこととし、必要に応じ、障がい福祉課職員へのエスカレーションや他課・関係機関職員への取次ぎを行うこと。

また、相談事案については、障がい福祉課内の奈良市基幹相談支援センターへの引継ぎも行う。

なお、受注者及び本市職員の各業務における役割については、【別添2：業務フロー説明書】にて確認すること。

### 【業務一覧】

制度	業務内容等
身体障害者手帳	事前準備、申請案内、受付処理、交付
療育手帳	事前準備、申請案内、受付処理、交付
精神障害者保健福祉手帳	事前準備、申請案内、受付処理、交付
自立支援医療（更生医療）	事前準備、申請案内、受付処理、交付、その他
自立支援医療（精神通院）	事前準備、申請案内、受付処理、交付
精神通院精神障害者医療費助成	事前準備、申請案内、その他
（一般・後期）精神障害者医療費助成	事前準備、申請案内、受付処理、交付、その他
特別障害者手当、障害児福祉手当、経過的福祉手当	事前準備、申請案内、受付処理、その他
補装具費	事前準備、申請案内、受付処理
日常生活用具費	事前準備、申請案内、受付処理
地域生活支援事業	事前準備、申請案内、受付処理
障害福祉サービス	事前準備、申請案内、受付処理
障害児通所支援	事前準備、申請案内、受付処理
障害福祉サービス、障害児通所支援受給者証	事前準備、申請案内、受付処理、交付
高額障害福祉サービス	事前準備、申請案内、受付処理
NHK放送受信料減免	事前準備、申請案内、受付処理、交付

生計同一証明書	事前準備、申請案内、受付処理、交付
有料道路ETC割引	事前準備、申請案内、受付処理、交付
福祉タクシー助成	事前準備、申請案内、受付処理、交付
友愛バス優遇措置	事前準備、申請案内、受付処理、交付
ヘルプマーク・カード	事前準備、申請案内、受付処理、交付
指定障害福祉サービス事業等指定	事前準備、申請案内、受付処理 ※事業所窓口の業務

表中の語句については、以下のとおりとする。

事前準備	各種申請に係る申請書等を事前に窓口へストックしておくもの。
申請案内	窓口において、制度の説明を行い、申請に必要な様式を交付し、記入方法についてサポートを行うもの。
受付処理	窓口において、各種申請書及び必要な添付書類の内容を確認し受理するもの。申請書等に不備がある場合についてはサポートを行うもの。
交付	窓口において、発行された書類、証明書等について申請者に対し交付する業務を行うもの。紛失、変更等に伴う再交付も含む。
その他	請求その他上記以外の手続きを行うもの。

### 1 3. 事前準備期間における業務

本業務の事前準備期間の具体的な業務としては以下のとおりとする。

#### (1) 業務移行計画書の作成

受注者は、事前の準備作業について、作業内容の詳細及びスケジュールを定めた、業務移行計画書（全体・作業項目別スケジュール、業務体制図などを含む。）を作成し、本市に提出すること。

#### (2) 業務実施計画書の作成

受注者は、本業務の内容を把握し、作業工程、要員配置、書類管理、業務で使用する各種書類の様式など業務の運営に必要な業務設計を行い、業務実施計画書としてまとめること。

#### (3) 業務マニュアルの作成

受注者は、事務従事者が自立的、安定的に業務ができるよう、本仕様書、本市が提供する窓口業務マニュアル、業務フロー説明書及びヒアリング等を踏まえた独自の業務マニュアルを作成すること。また、作成後も必要に応じ、内容の修正を行うこととし、法改正や組織変更などにより、業務内容の変更などがあつた場合は、本市が提供する資料に基づき、適宜業務マニュアル等を見直し、事務従事者全員に周知すべき事例などがあつた場合にも必ず業務マニュアルに記載すること。

なお、作成された業務マニュアルは成果物とし、本市に帰属する。

#### (4) 事前研修の実施

受注者は自己の責任と負担において、本稼働期間に業務を円滑に遂行できるように本業務に係る引継ぎ、試行、事務従事者に対して必要な知識や技術の習得、接遇、秘密情報の取扱い及び危機管理に関する研修を実施すること。

また、従事者に対して、奈良市個人情報保護条例等に則り、法令遵守・セキュリティ研修を実施し、個人情報保護及び情報セキュリティの確保を徹底すること。

### 1 4. 本稼働期間における業務等

本稼働期間における具体的な業務、留意点は以下のとおりとする。

#### (1) 業務実績の報告

受注者は、業務日報、業務月報、年間報告書を作成し、本市に提出すること。

#### (2) 定例会議

業務を適切に遂行するために、本市及び受注者で構成する月次定例会議を設置する。

月次定例会議では、業務月報により、各業務の実施状況、実績や業務遂行上の課題について共有し、問題点に対する対応策、対応方針を決定する。

なお、本稼働開始当初など必要な場合は、月次に限らず会議の頻度を上げて開催すること。

### (3) 利用者アンケート

受注者は、発注者と協議の上、1年に1回程度、窓口利用者の満足度を調査するためのアンケートを実施し、結果をまとめ本市に報告すること。

### (4) 研修の実施

受注者は、本稼働期間においても定期的に業務の遂行に必要な知識や技術の習得、接遇、秘密情報の取扱い及び危機管理に関する研修を行い、常に事務従事者の能力向上に努めること。

### (5) 窓口で供用する業務システムなど

窓口で共用する業務システムは、次のとおりとし、契約期間中、原則として受注者に供用する。なお、業務システムについては、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持出しを禁止するとともに、適切に取扱うこと。

- 奈良市福祉情報システム
- 総合税システム (ADWORLD)
- 窓口受付システム (発券機、呼出し機)

- ① 本市は、業務システム端末機の操作にあたり、受注者にユーザIDを貸与する。ユーザIDの貸与については、必要数などを記載した受注者からの書面による利用申請に基づき、貸与したうえで、受注者が管理することとし、貸与後速やかにユーザIDを使用する事務従事者を本市に報告すること。なお、受注者は、貸与されたユーザID等を他人に開示又は漏えいしてはならない。
- ② 業務システム端末機の保守については本市が行うものとするが、障害などが生じた場合、その障害などが受注者の故意又は重大な過失による場合は、その損害相当分の費用については受注者の負担とする。
- ③ 受注者の責任により業務システム端末機などを滅失又はき損した場合は、損害を本市に賠償しなければならない。
- ④ 業務システム障害などにより業務システム端末機が使用できない場合は、本市と協議し、本市の指示に従って対処すること。
- ⑤ 一般的な事務用パソコン及び事務用プリンタについては、本市からの提供は行わない。なお、受注者が用意する事務用パソコンについては、本市のネットワーク回線への接続は不可とする。
- ⑥ 受注者が用意する事務用パソコンで、受注者の職員にかかる個人情報で労務管理上必要なものは除き、本市が指示する場合以外に個人情報を扱うことを禁止する。
- ⑦ 機器の持込みにあたっては、利用目的を明確にしたうえで情報の適正な管理を徹底するものとし、事前に本市に報告のうえ承認を得ること。また、適正な利用及び管理がされているかの確認を定期的に行い、本市へ報告するとともに、必要に応じて、本市による利用状況の確認を受けること。

### (6) 本市が貸与する事務機器など

#### ① 事務機器・備品

業務を実施するために、次に掲げる事務機器、備品を無償で貸与する。  
なお、原則として、複写機、ファクシミリは本市と共用とする。

- ・机
- ・椅子
- ・奈良市福祉情報システム共用端末、総合税システム (ADWORLD) 共用端末、発券機端末、専用プリンタ
- ・プリンタラック
- ・キャビネット
- ・PC のぞき見防止シート
- ・個人情報保護目隠しデスクパネル
- ・事務室仕切りパーテーション
- ・相談室 (控室)
- ・事務従事者用更衣ロッカー (本市職員用更衣室に設置、貸与数については協議のうえ決定)

#### ② 物品

業務を実施するために必要な次に掲げる物品は、本市が無償で提供する。

- ・業務システム プリンタ用トナー
- ・申請書専用紙（県・事業者から支給されるもの）
- ・コピー用紙
- ・本市の専用封筒

③ 光熱水費、郵送費

受注者が業務を実施するために必要な光熱水費及び郵送費は、本市の負担とする。

(7) 受注者が用意する物品など

受注者が管理業務などで業務遂行上必要な場合は、設置スペースを考慮に入れ、文具類など一般的な消耗品など必要最低限の物品等を受注者の負担で準備すること。

- ① 必要な物品等の持込み・撤去に関しては、事前に本市に報告し、承認を得ること。
- ② スマートフォン、デジタルカメラ、USBメモリなど記録領域のある機器の持込みは不可とする。なお、受注者の私物の持込みは、本市が指定する場所へ置く場合のみ許可する。
- ③ 持ち込んだ物品等は、受注者の責任において管理すること。
- ④ 持ち込んだ物品等を一時的に外部へ持ち出す際は、本市へ事前に報告し、許可を得ること。
- ⑤ 業務期間終了後における持込み物品等の撤去にかかる費用は、受注者が負担すること。

(8) 苦情対応

従事者に対する苦情等についての対応は、受注者側で責任をもって行い、その内容については本市に随時報告を行うとともに、本市へ協議・引継ぎが必要なものは、現場責任者から行うこと。なお、苦情については、原因の究明を行い、再発防止策を明確にし、すべて書面化すること。

(9) 損害賠償

受注者は、業務の実施にあたって生じた事故などに対して、一切の責任を負い、本市に発生原因、経過、被害の内容などを速やかに報告すること。

受注者が、契約内容に違反し、又は故意若しくは重大な過失によって本市に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として本市に支払わなければならない。

受注者が、本業務の実施において、受注者の責めに帰すべき事由により、第三者に損害を与えたときは、受注者は損害を賠償しなければならない。

本市は、受注者の責めに帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償したときは、受注者に対して、賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

(10) 不可抗力の免責

受注者は、受注者の責めに帰することができない事由により本業務の全部又は一部の実施が遅延したり、不能となったりした場合は、本市と協議し、その責を免れる場合がある。

(11) 保険への加入

受注者は業務上の各種リスクを想定し、不測の事態に対応するため、損害賠償保険等に加入するなど本稼働開始までに対策の状況を本市に提示すること。

(12) 事務従事者の雇用の安定化

サービスの向上及び正確な事務処理には、事務従事者の業務習熟度が大きく影響するため、受注者は雇用に関する関係法令を遵守し、適正かつ良好な労働条件の確保に配慮するとともに、事務従事者の安全と健康を確保し、快適な職場環境の形成を推進するよう努めなければならない。

(13) その他

受注者は、業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、本市の承認を受けなければならない。

15. その他

(1) 契約終了時の業務の引継ぎ

受注者は契約が終了した場合（契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）は、業務に関し、貸与を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく、本市に返還しなければならない。な

お、貸与を受けたものについて滅失・損傷等が生じた場合は、受注者は、その損害を賠償すること。

業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、令和9年10月1日から令和9年12月31日を引継期間とし、次期受注者が円滑に業務を行えるよう必要な引継ぎを行うこと。その際、本市及び次期受注者からの資料等の請求には、受注者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると本市が認めた場合を除き、すべて応じること。

次期受注者から、業務引継ぎにかかる端末操作研修などの依頼があった場合は、受注者と次期受注者が協議を行い、合理的な範囲で、事務計画を立案し、業務に支障をきたさないよう責任をもって対応すること。また、契約終了時に受注者が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。

なお、本市が引継ぎ未完了と認めた場合は、契約終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。本市は、受注者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受注者に対しその損害の賠償を求めることができる。

## (2) 業務報告等

業務における報告書（印刷物及びその電子データ）は以下のとおりとする。本市から納入成果物の内容に不備の指摘があった場合、受注者は直ちに修正等の対応をしなければならない。なお、修正等に要する費用はすべて受注者の負担とする。

### 【各種報告業務と成果物、期限】

期間	報告内容	成果物	期限
準備期間	計画書	・業務移行計画書	契約締結後1ヶ月以内
	計画及びマニュアル	・業務実施計画書 ・業務マニュアル	令和8年8月31日まで
窓口業務委託期間中	日次	・業務日報（1日の処理件数・処理内容など業務実績、業務実施にかかる課題ならびに特に報告すべき事項等）	業務日の翌日（翌日が閉庁日の場合は翌業務日）
	月次	・業務月報（処理件数・処理内容など業務実績、業務実施にかかる課題とその改善策、前月の課題事項に対する対応状況等）	翌月10日
	年次	・年間報告書（業務実績、運営上の課題、事務従事者等の育成状況、業務改善状況、次年度の業務実施計画書（業務実施体制、研修計画等）	令和9年4月10日
	契約終了時	・処理が完結していないもの又は一部完結していないものもしくは将来に処理が必要となるもの及び進捗状況等が分かるもの	契約終了日

※上記のほか、トラブル発生時の内容報告、緊急の課題、運営に関わる協議事項（承諾事項含む）などについては、必要に応じて、書面にて提出すること。

## (3) 補則

この仕様に定めのない事項又はこの仕様に疑義が生じた事項については、必要に応じ本市及び受注者が協議してこれを定めるものとする。なお、ここに記載されていない事項であっても、業務に付随して当然必要と認められるものについては、受注者の負担によりこれを処理するものとする。