

神戸市区役所来庁者等サービス状況調査・研修業務に係る委託契約書

神戸市（以下「甲」という。）と〇〇（以下「乙」という。）との間で、次の表の条項及び別紙委託契約約款の条項（次の表の第5項に定める条項を除く。）により委託契約を締結する。

1 委託業務に係る委託料（部分払、前金払又は概算払により支払うものは、その旨、その金額及び支払う時期）	
精算を行う場合の方法	なし
2 契約保証金（第3条関係）	免除
3 委託業務の履行に係る期間又は期日（以下「委託期間等」という。）	契約日から令和 年 月 日（ ）まで
債務負担行為又は長期継続契約に該当する場合は、その旨	なし
4 甲が乙に対し委託業務の履行のために必要な機械器具等、設備等を提供する場合の有償又は免除の別 有償の場合の金額（第18条第3項、第5項関係）	なし
委託料からの控除又は納入通知書による納付の別、及び控除（納付）時期	なし
5 別紙委託契約約款のうち適用を除外する条項	なし
6 別紙委託契約約款に付加する条項	なし
7 担保期間（第13条）	なし

この契約の締結を証するため、この契約書2通を作成し、甲乙それぞれ記名押印の上、各自その1通を保有する。

年 月 日

神戸市中央区加納町6丁目5番1号

甲 神戸市

契約担当者 行財政局長 正木 祐輔 印

乙

印

仕様書：神戸市区役所来庁者等サービス状況調査・研修業務

1. 目的

調査員が、本市内の区役所等を訪問し、民間事業者の接客サービス及び他の自治体の窓口サービスを参考に、窓口の来庁者サービスの内容について基準にあてはめて評価を行い、評価理由を付す。

評価結果について、各区役所等にフィードバックを行う。

評価結果のフィードバック後に再度区役所等に訪問し、改善状況の確認及び応対接客研修を実施し、来庁者により質の高いサービスを提供する。

2. 調査業務

①対象窓口について

訪問調査は区役所等（10 区役所 2 支所）の 4 窓口。

窓口は、各区共通とし、本市が指定する。（「〇〇の業務を行う窓口」のような形で指定。）

（※）調査対象窓口等所在地一覧は別表のとおり。

②評価項目について

本市の指定する評価項目（別紙 1）のとおり。なお、本市と受注者が協議し項目を変更することもあり得る。

③評価基準について

本市の指定する各評価項目における評価点の考え方について（別紙 2）のとおり。なお、本市と受注者が協議し評価基準を変更することもあり得る。

④調査員について

上記評価基準及び評価項目を十分に理解し、適切な評価を行い、評価結果についての論拠を説明することができる者を調査員とすること。なお、調査員は、本事業の調査を実施する前に、民間事業者の同種のサービス窓口及び他の自治体窓口への調査の実績を有するとともに、すべての調査員の間で評価基準について認識の共有を図ること。

⑤調査期間及び回数等について

調査期間：原則、契約日～令和 7 年 9 月 30 日

具体的な調査日程については、本市と受注者が協議して決定する。

調査回数：1 窓口あたり 5 回。各回とも異なる調査員が異なる日に行うものとする。

同一窓口（12 ヶ所）の調査は、同一の調査員が調査を行うこと。

⑥調査手法について

調査は、調査趣旨や調査員たる身分を明かさずに観察調査及び対話調査を実施する。調査票及び対話調査の状況設定等については、評価項目の内容を適切に評価できるものとし、本市と受注者が協議して決定する。

⑦調査結果報告について

ア. 調査結果データの提出

受注者は以下を本市へ提出すること。

（ア）調査先、調査日時、調査員名、対象者名、評価ポイントごとの評価結果及び具体

的な評価理由を記載した調査結果報告書

- (イ) 調査対象窓口及び区役所ごとの評価結果（調査項目ごとに、5回の調査の評価結果の平均値（小数第2位以下を四捨五入した数値）を算出したもの）
- (ウ) 調査対象窓口ごとの評価結果を平均して算出した、区役所ごとの評価点

イ. 調査結果の説明対応

上記アで提出された調査結果データに疑義があり、本市が説明を求めた場合、受注者は本市へ十分に説明を行い、必要に応じて調査結果データの修正を行う。

ウ. 区役所等への調査結果のフィードバック

区役所等担当者へ調査結果の詳細、調査を踏まえた窓口対応の改善に向けての具体的な提案（他都市・民間事業者の取組の紹介等）などについてフィードバックを行うこと。

- ・実施時期：原則として令和7年10月末までの間
具体的な日程については、本市と受注者が協議して決定する。
- ・実施場所：神戸市役所1号館の会議室
- ・本市出席予定者：訪問調査の対象となった区役所等（10区役所2支所）の担当者
- ・報告時間：原則1時間以内

3. 研修業務

①対象窓口について

研修対象は区役所等（10区役所2支所）の4窓口。ただし、民間委託している窓口は研修の対象から除く（詳細は本市と協議を行う。）

（※）調査対象窓口等所在地一覧は別表のとおり。

②研修内容について

ア. 窓口職員が実際に市民対応をする様子を観察し、評価基準に基づき、具体的に評価を行う。

イ. 対応等が不十分な点について、30分程度の集合研修を1日2～3回程度行う。

ウ. 評価項目、評価基準は、2. 調査業務と同一とする。ただし、調査業務を実施し、追加や修正すべき項目がある場合は協議の上、変更を行う。

エ. 各職場の評価結果については、管理職にフィードバックを行う。

オ. 研修期間は、各区役所1日間とする。各窓口の時間配分については、概ね1から2時間程度とする。ただし、市民対応を特に改善すべき職場については、講師の裁量により重点的に時間を配分する。

カ. 2. 調査業務結果を踏まえ、より効率的・効果的な研修方法について、提案ください。

※各部署での観察場所、指導場所・タイミングは別途調整すること。

③研修講師について

設定した評価項目の内容を十分に理解し、適切な評価を行い、評価結果についての論拠を説明することができる者として行うこと。また、本事業の調査を実施する前に、民間事業者の同種のサービス窓口及び他の自治体窓口への調査の実績を有するとともに、研修にあたる講師の間で評価基準について認識の共有を図ること。

④実施時期及び回数等について

- ・実施時期：調査業務のフィードバック終了後から1月末頃まで

- ・実施回数：1区役所等につき1日、計12日
- ・研修時間：9:00~17:00（12:00~13:00までは休憩時間）

⑤研修結果報告等について

ア．研修結果データの提出

受注者は次に掲げる内容について、本市へ提出すること。

- （ア）調査先、調査日時、調査員名、対象者名、評価ポイントごとの評価結果及び具体的な評価理由を記載した調査結果報告書。
- （イ）調査対象窓口ごとの評価結果を平均して算出した、区役所ごとの評価点。内容は2．調査業務と同様とすること。

イ．研修結果の説明対応

上記アで提出された研修結果データに疑義があり、本市が説明を求めた場合、受注者は本市へ十分に説明を行い、必要に応じて研修結果データの修正を行う。

4．成果物、委託上限金額等について

①成果物の納品

2．調査業務の調査結果データ、3．研修業務の研修結果データは、本市による検収を行ったうえで、成果物として納品すること。

②上記成果物にかかる留意事項について

ア．成果物は特に指定がない限り電子データとし、全て日本語表記とすること。

イ．電子データの作成にあたっては、特に指定がない限り、本市職員が「Microsoft Office 2016 Professional」で編集できるソフトを使用すること。それ以外のソフトを使用する際には本市に相談すること。

ウ．電子データは、特に指定がない限り、電子メールの添付ファイルで送信すること。

③納品先について

神戸市行財政局職員研修所

神戸市中央区浜辺通 5-1-14 神戸商工貿易センタービル 22 階

kenshusho@city.kobe.lg.jp

④業務実施上の留意事項

ア．本市から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講ずること。受注者は本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受注者は本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務を完了した後もまた同様とする。

イ．調査にあたる日程等については、本市と協議のうえ決定すること。

⑤委託上限金額は3,000,000円（消費税及び地方消費税込）

※なお、調査・研修に必要な経費は全て含むものとする。

⑥支払方法

業務の履行確認を行った後に、支払を行う。

⑦その他

ア．受注者は、本仕様書に基づき、適宜本市と連絡をとり、その指示に従うこと。

イ．本事業に係る協議、打合せ等必要な経費、その他調査に関する経費は全て受注者が負担すること。

ウ．その他、この仕様に定めのない事項又は作業内容に疑義が生じたときは、両者協議を行う。

エ．本業務については、地域協働局区役所課と協力して行うこと。

⑧企画提案書等の提出期限：令和7年7月17日（木）17時まで

⑨選定結果の通知：令和7年7月31日（木）（予定）

⑩契約締結日：令和7年7月31日（木）以降（予定）

(別表)

調査対象窓口等所在地一覧

項番	施設名称	電話番号	所在地
1	東灘区役所	078-841-4131 (代) 078-841-2550 (時間外)	〒658-8570 東灘区住吉東町 5 丁目 2-1
2	灘区役所	078-843-7001 (代) 078-843-7002 (時間外)	〒657-8570 灘区桜口町 4 丁目 2-1
3	中央区役所	078-335-7511 (代) 078-331-4560 (時間外)	〒651-8570 中央区東町 115
4	兵庫区役所	078-511-2111 (代) 078-511-0600 (時間外)	〒652-8570 兵庫区荒田町 1 丁目 21-1
5	北区役所	078-593-1111 (代) 078-593-9888 (時間外)	〒651-1195 北区鈴蘭台北町 1 丁目 9-1
6	北神区役所	078-981-5377 (代) 078-983-0055 (時間外)	〒651-1302 北区藤原台中町 1 丁目 2-1
7	長田区役所	078-579-2311 (代) 078-579-2345 (時間外)	〒653-8570 長田区北町 3 丁目 4-3
8	須磨区役所	078-731-4341 (代) 078-731-8833 (時間外)	〒654-8570 須磨区大黒町 4 丁目 1-1
9	北須磨支所	078-793-1212	須磨区中落合 2 丁目 2 - 6 〒654-0195
10	垂水区役所	078-708-5151 (代) 078-708-5152 (時間外)	〒655-8570 垂水区日向 1 丁目 5-1
11	西区役所	078-940-9501 (代) 078-990-2511 (時間外)	〒651-2295 西区糀台 5 丁目 4-1
12	玉津支所	078-965-6400 (代)	〒651-2195 西区玉津町小山 180-3

評価項目について

＜評価項目＞（各評価項目における大文字アルファベットの項目を評価ポイントとする）

【Ⅰ：個々の窓口における接遇等について】

- 評価項目 1 挨拶
 - A：積極的に市民の様子や時間帯に応じた挨拶をしている
 - B：印象のよい挨拶（表情・声のトーン・姿勢）をしている
- 評価項目 2 身だしなみ
 - C：名札などを市民から見えるところにつけており、わかりやすい
 - D：職務や職場にあった清潔感が感じられる髪型・服装である
- 評価項目 3 態度・所作
 - E：姿勢正しく、状況に応じた所作で対応をしている
 - F：書類の受け渡しなど、物の取り扱いが丁寧である
- 評価項目 4 説明・話し方
 - G：適切な敬語やクッション言葉を使っている
 - H：丁寧でわかりやすく、聞き取りやすい話し方である
 - I：親身に聞いてくれていると感じる傾聴姿勢である
- 評価項目 5 対応についての印象
 - J：目的や質問に対して満足のいく分かりやすい説明であった
 - K：安心・信頼・誠実さを感じられる親しみやすい対応であった
- 評価項目 6 部署全体の印象
 - L：部署全体の職員の勤務態度に好感が持てた
- 評価項目 7 総合評価
 - M：総合的に来庁者の満足度を高めている印象を受ける
- 参考項目 1：窓口案内
 - A：必要な手続きの窓口を容易に判別できる
- 参考項目 2：庁舎の快適性
 - B：待ち時間を快適に過ごすことができる
- 参考項目 3：バリアフリー
 - C：庁舎や窓口がバリアフリーに配慮されている
- 参考項目 4：プライバシー
 - D：窓口や対応がプライバシーに配慮されている
- 参考項目 5：庁舎内の整理・整頓
 - E：庁舎等を有効に活用し、市の制度や施策の周知が適切になされている
 - F：掲示物・ポスター・什器・備品等が整理・整頓されている

【Ⅱ：区庁舎全体における取組の状況について】

- 評価項目 1：窓口案内
 - A：必要な手続きの窓口を容易に判別できる

○評価項目2：庁舎の快適性

B：待ち時間を快適に過ごすことができる

○評価項目3：バリアフリー

C：庁舎や窓口がバリアフリーに配慮されている

○評価項目4：プライバシー

D：窓口や対応がプライバシーに配慮されている

○評価項目5：庁舎内の整理・整頓

E：庁舎等を有効に活用し、市の制度や施策の周知が適切になされている

F：掲示物・ポスター・什器・備品等が整理・整頓されている

評価ポイントごとに、5段階で評価する。

5：全国に誇れる極めて高度なレベル

4：民間の同種のサービスと比較して上回るレベル

3：民間の同種のサービスと比較して平均的なレベル

2：民間の同種のサービスと比較してやや下回るレベル

1：民間の同種のサービスと比較して下回るレベル

評価ポイントの評価は、調査日の異なる3以上のサンプルの平均値とする。評価項目の評価は、各項目の評価ポイントの評価の平均値の小数第2位以下を四捨五入した数値とする。

※格付けについては受注者の評価をもとに本市が4段階で行う。

【I：個々の窓口における接遇等について】の参考項目1～5については、評価項目1～7の評価には含めず、参考値として報告書に記載すること。

各評価項目における評価点の考え方について

【「民間の同種のサービス」の考え方について】

本調査の実施にあたっては、区役所等行政の窓口と同等程度のサービスを行っている民間事業者の窓口サービスと比較するため、不特定多数のお客様が、様々な目的を持って訪れる、窓口業務のある銀行、私鉄乗車券等の販売・案内所、旅行会社などを民間の同種のサービスとみなし、それらを平均したレベルを基準として実施する。

I：個々の窓口における接遇等について

1. 挨拶

A) 積極的に市民の様子や時間帯に応じた挨拶をしている

1点	返事や言葉も無い、来庁者を迎え入れようとする様子が全くうかがえない場合
2点	「どうぞ」「はい」などという言葉だけで、適切な挨拶や配慮の言葉がない場合
3点	「お待たせしました」「おはようございます」「お疲れ様でした」などの、適切な挨拶や配慮の言葉がある場合
4点	相手に合わせた適切な挨拶や配慮の言葉に加え、案内の言葉（「こちらにどうぞ」「こちらでお伺いします」）やお辞儀、起立など、誠実さやより積極性を感じる場合
5点	4点よりさらに誠実さや積極性が感じられるような、立ち居振る舞い（身振り手振りを交えて招く・深々としたお辞儀など）や、より丁寧な案内の言葉などがある場合

B) 印象の良い挨拶（表情・声のトーン・姿勢）をしている

1点	無口・無表情など、来庁者を迎え入れようとする様子がうかがえない場合
2点	表情が硬く、声に張りがないなど、あまり印象が良くない場合
3点	笑顔や相手の状況に配慮した声のトーンなど、印象が良い場合
4点	笑顔や相手の状況に配慮した声のトーン、姿勢の良さなどから、良い印象である場合
5点	4点の要素に加え、相手の状況にあわせて表情を使い分けるなど、とても気持ちのいい印象である場合

2. 身だしなみ

C) 名札などが市民から見えるところにつけており、わかりやすい

1点	名札を身につけていない、上着などで全く見えない場合
2点	名札を身につけているが、机で隠れて見えにくい、裏返っている、字が小さくて見えにくいなどの場合
3点	名札が裏返ったり、座る際に机で隠れたりしておらず、名札が見えやすい場合
4点	より名前が分かりやすいような工夫がある場合
5点	4点の要素が重なるなど、とても名前を認識しやすい場合

D) 職務や職場にあった清潔感が感じられる髪型・服装である

1点	清潔感がない、華美すぎる、カジュアルすぎるなど、社会人としての身だしなみができていないと感じる場合
2点	清潔感が足りない髪型や服装であるなど、職場に少し不似合いだと感じる場合
3点	派手すぎず、清潔感のある髪型や服装などであり、職場に合っていると感じる場合

4点	派手すぎず、清潔感があり、職務や職場の雰囲気にあった髪形・服装で、好感や信頼感が持てる場合
5点	4点よりさらに、好感・信頼が持てる場合

3. 態度・所作

E) 姿勢正しく、状況に応じた所作で対応をしている

1点	腕を組む、こちらに体を向けないなど、全く積極性を感じない、もしくはとてもだらしなく見える態度・所作である場合
2点	背筋が曲がっている、身振り手振りが少ない、手を後ろで組むなど、態度・所作に積極性を感じにくい場合、もしくは態度・所作にだらしなさを感じる場合
3点	背筋が伸びている、状況に応じて身振り手振りで説明するなど、状況に応じた所作での対応の場合
4点	3点の要素が重なるうえに、さらに丁寧な所作であると感じる場合
5点	完璧な所作でかつ非常に丁寧に対応している場合

F) 書類の受け渡しなど、物の取り扱いが丁寧である

1点	直接手渡ししない、書類を開かずに説明するなど、来庁者への配慮を感じない場合
2点	書類の受け渡しや指し示し方が雑であるなど、丁寧さをあまり感じない場合
3点	丁寧に書類や筆記用具を受け渡すなど、物の取り扱いが丁寧だと感じる場合
4点	両手でゆっくりと手渡し、受け取りやすい位置に差し出す、丁寧に書類を指し示すなど、相手に対する配慮を感じる場合
5点	4点の要素が重なり、指を揃えてとても丁寧に指し示す、別の袋に入れて両手で丁寧に手渡すなど、より来庁者が心地よいと感じる扱い方の場合

4. 説明・話し方

G) 適切な敬語やクッション言葉を使っている

1点	敬語やクッション言葉がほとんど使えず、社会人としての話し方が全くできていない場合
2点	丁寧語中心での会話をしている場合
3点	尊敬語、謙譲語、丁寧語、クッション言葉などを使って会話をしている場合
4点	相手に合わせて尊敬語、謙譲語、丁寧語、クッション言葉が適切に使えている場合
5点	相手に合わせて尊敬語、謙譲語、丁寧語、クッション言葉が適切に使えており、信頼感を感じられる場合

H) 丁寧で分かりやすく聞き取りやすい話し方である

1点	声がとても小さい、早口過ぎるなど、とても聞き取りにくい話し方の場合
2点	声が小さい、早口などで、聞き取りにくい話し方の場合
3点	丁寧、分かりやすい、はきはきしている、適度なスピードなど、聞き取りやすい話し方の場合
4点	3点の要素がいくつも重なり、より聞きやすい場合
5点	丁寧、分かりやすい、声の大きさ、声のトーン、スピード、心地よさなど、全てにおいて大変聞き取りやすい場合

I) 親身に聞いてくれていると感じる傾聴姿勢である

1 点	面倒くさい、時間がないなどが伝わり、全く親身さを感じない場合
2 点	急いでいる様子が伺える、相槌や返事が少ないなど、あまり親身さを感じない場合
3 点	アイコンタクト、笑顔、前傾姿勢、相槌などがあり、親身に聞いてくれていると感じる傾聴姿勢がある場合
4 点	3 点の要素がいくつも重なり、3 点よりさらに親身さを感じる傾聴姿勢が取れている場合
5 点	4 点を超える、笑顔、姿勢、相槌、復唱、ペーシングなど、全てにおいて完璧な傾聴であると感じる場合

5. 対応についての印象

J) 目的や質問に対して満足のいく分かりやすい説明であった

1 点	聞いたことと違う内容であったり、役所言葉で説明をしたりするなど、全く満足した回答が得られなかった場合
2 点	専門用語の補足がなく説明が分かりにくい、情報量がとても少なく物足りない、不必要な説明がある、情報が多すぎ理解できないなど、あまり満足できなかった場合
3 点	必要に応じて専門用語の説明があったり、補足説明を行ったりしており、説明や情報提供が的確で、よく理解でき、満足した回答が得られた場合
4 点	自主的に代替え案の提案や詳細情報の提供がある、調査員側の理解度を確認しながらの説明があるなど、3 点よりさらに満足した場合
5 点	4 点の要素がいくつも重なり、大変満足した場合

K) 安心・信頼・誠実さを感じられる親しみやすい対応であった

1 点	安心・信頼・誠実さを感じられず、全く親しみのない対応であった場合
2 点	調査員を思いやる様子や誠実さを感じない対応などにより、親しみやすい印象をあまり受けない場合
3 点	相手に応じた話し方、聞き方で、理解しやすい説明の仕方の仕方を心がけ、相手の心情を受け止めるような表情であるなど、安心感や信頼感、誠実さなどが感じられ、親しみやすい印象を受けた場合
4 点	3 点の要素が重なり、また何らかの+αの個々の要素があるなど、3 点よりさらに親しみやすいと感じた場合
5 点	安心感、信頼感、誠実さ、全てにおいて完璧な対応であった場合

6. 部署全体の印象

L) 部署全体の職員の勤務態度に好感が持てた

1 点	職員が無愛想である、周りへの配慮が全くない、スマホを触ってばかりいる、職員同士の私語や見られている意識がないなど、部署として印象が悪い場合
2 点	調査員に気づかない、部署の活気がない、待っている来庁者への配慮がないなどの場合
3 点	調査員の存在に気づき自ら声を掛ける、職員同士がフォローし合っているなど、部署として来庁者への配慮や対応を心にかけていると感じる場合
4 点	3 点の要素が重なり、3 点よりさらに積極的な配慮や対応をしていると感じる場合
5 点	部署全体の雰囲気から各個人の対応全てにおいて、積極性、誠実さ、活気、気配りなどがあり、部署内の協力体制もしかれており、非常に好感が持てる場合

7. 総合評価

M) 総合的に来庁者の満足度を高めている印象を受ける

1点	市民に対する職員としての姿勢や意識を感じず、かなり不満足であった場合
2点	応対にあまり満足でない、もしくは積極的に市民を受け入れる姿勢や意識、来庁者への配慮をあまり感じなかった場合
3点	総合的に見て応対に満足である、または積極的に市民を受け入れる姿勢がある、来庁者への配慮があるなど、満足度を高めていると感じる場合
4点	3点の要素が重なり、さらに丁寧さや一生懸命さなどが伝わり好印象である、または3点よりさらに前向き、親身に取り組んでいると感じる場合
5点	応対に大満足である、または市民に対応する職員として完璧な応対ができていると感じる場合

参考項目 1. 窓口案内

A) 必要な手続きの窓口を容易に判別できる

1点	職員などの説明が全くわからない、また庁舎内の表示が全くわからない場合
2点	職員などの説明がわかりにくい、また庁舎内の表示がわかりにくい場合
3点	職員などの説明がわかりやすい、また庁舎内の案内図・表示などもわかりやすい場合
4点	職員などの説明が的確で、また庁舎内の表示もとても分かりやすい場合
5点	4点の要素がいくつも重なったり、また+aの応対（丁寧さ、配慮さなど）があった場合

参考項目 2. 庁舎の快適性

B) 待ち時間を快適に過ごすことができる

1点	照明が暗く、待合椅子も不十分で、情報コーナーなども見当たらないうえに、番号カードもなく、待っていること自体が不快であると感じる場合
2点	待合椅子が不十分である、番号カードがなく待ち時間の予測ができないなど、快適に待てない場合
3点	待合椅子やスペースが十分にある、KIDS コーナーや情報コーナーがある、番号カードでの案内があるなど、待ち時間が苦にならない場合
4点	3点の要素が重なり、また待ち時間の予測案内があるなど、より快適に過ごすことができる
5点	待合スペースが広い、椅子が十分にある、映像を見ることができる、情報を入手することができるなど、待ち時間を心地良いと感じるほどの場合

参考項目 3. バリアフリー

C) 庁舎や窓口がバリアフリーに配慮されている

1点	動線上に段差や障害物があり、バリアフリーになっていない場合
2点	動線上に段差や障害物のある箇所が少しある場合
3点	動線上に段差や障害物がない場合
4点	動線上に段差や障害物がなく、さらに低く設定している記帳台やカウンターがあるなど、より車椅子の方や身体の不自由な方が利用しやすい場合
5点	身体が不自由な方や小さな子供連れの方たちに対する配慮が優れており、全体的にバリアフリーになっている場合（車椅子対応、視・聴覚障害者対応、オストメイト、ベビーチェア、駐車場など）

参考項目 4. プライバシー

D) 窓口や対応スペースにプライバシーが配慮されている

1 点	隣の席、待合椅子との間隔が非常に狭く、相談内容がほとんど聞こえる場合
2 点	隣の席が近い、待合椅子が近いなど、相談内容が聞こえてしまう可能性がある場合
3 点	隣の席との間隔や、待合椅子との間隔が適度にあり、相談内容が聞こえない場合
4 点	隣の席、待合椅子との間隔がしっかり取れている、別室への案内があるなど、3 点よりさらに配慮を感じる場合
5 点	隣の席の間に高さ・幅ともに十分な仕切りがあるうえに、待合椅子との距離もしっかり取れている、などプライバシーへの配慮が高いと感じる場合

参考項目 5. 庁舎内の整理・整頓

E) 庁舎等を有効に活用し、市の制度や施策の周知が適切になされている

1 点	市の制度や施策の周知がなされていない場合
2 点	壁、パネル、柱などを利用して提示はされているが、沢山掲示物がありすぎるなどで、見えにくい、分かりにくい場合
3 点	壁、パネル、柱などを利用して、適切に掲示されている場合
4 点	3 点より見やすい場所で、読みやすいように掲示されている場合
5 点	4 点より目につきやすく、気づきやすい貼り方で掲示されている場合

F) 掲示物・ポスター・什器・備品等が整理・整頓されている

1 点	ほとんどのポスターがきっちり貼られていない、いたるところに什器や備品があり、整理・整頓が全くなされていない場合
2 点	ポスターが歪んでいる、目に付くところに備品やダンボールなどがある場合
3 点	ポスターなどが綺麗に掲示されている、目に付くところに備品や什器などが無い、パンフレット類が綺麗に陳列されているなど、庁舎内が整理・整頓がなされている場合
4 点	3 点の要素が重なり、さらに整理がされており、気持ちのいい場合
5 点	4 点に見た目の美しさや丁寧さなどがプラスされ、庁舎全体がとても美しい場合

※上記で示した考え方（代表的な例）を基準として判断し、点数を付けるが、同じ調査項目内においても、TPO に合わせた対応の状況により、調査員の感覚で感じる加点要素や減点要素が生じることがある。実際の報告書では、それらを反映した点数となる。

※参考項目の調査範囲は、調査対象窓口の属する階層のみとする。

Ⅱ：区庁舎内における取組の状況について

1. 窓口案内

A) 必要な手続きの窓口を容易に判別できる

1 点	職員などの説明が全くわからない、また庁舎内の表示が全くわからない場合
2 点	職員などの説明がわかりにくい、また庁舎内の表示がわかりにくい場合
3 点	職員などの説明がわかりやすい、また庁舎内の案内図・表示などもわかりやすい場合
4 点	職員などの説明が的確で、また庁舎内の表示もとても分かりやすい場合
5 点	4 点の要素がいくつも重なったり、また+aの対応（丁寧さ、配慮さなど）があった場合

2. 庁舎の快適性

B) 待ち時間を快適に過ごすことができる

1点	照明が暗く、待合椅子も不十分で、情報コーナーなども見当たらないうえに、番号カードもなく、待っていること自体が不快であると感じる場合
2点	待合椅子が不十分である、番号カードがなく待ち時間の予測ができないなど、快適に待てない場合
3点	待合椅子やスペースが十分にある、KIDS コーナーや情報コーナーがある、番号カードでの案内があるなど、待ち時間が苦にならない場合
4点	3点の要素が重なり、また待ち時間の予測案内があるなど、より快適に過ごすことができる
5点	待合スペースが広い、椅子が十分にある、映像を見ることができる、情報を入力することができるなど、待ち時間を心地良いと感じるほどの場合

3. バリアフリー

C) 庁舎や窓口がバリアフリーに配慮されている

1点	動線上に段差や障害物があり、バリアフリーになっていない場合
2点	動線上に段差や障害物のある箇所が少しある場合
3点	動線上に段差や障害物がない場合
4点	動線上に段差や障害物がなく、さらに低く設定している記帳台やカウンターがあるなど、より車椅子の方や身体の不自由な方が利用しやすい場合
5点	身体が不自由な方や小さな子供連れの方たちに対する配慮が優れており、全体的にバリアフリーになっている場合（車椅子対応、視・聴覚障害者対応、オストメイト、ベビーチェア、駐車場など）

4. プライバシー

D) 窓口や対応スペースにプライバシーが配慮されている

1点	隣の席、待合椅子との間隔が非常に狭く、相談内容がほとんど聞こえる場合
2点	隣の席が近い、待合椅子が近いなど、相談内容が聞こえてしまう可能性がある場合
3点	隣の席との間隔や、待合椅子との間隔が適度にあり、相談内容が聞こえない場合
4点	隣の席、待合椅子との間隔がしっかり取れている、別室への案内があるなど、3点よりさらに配慮を感じる場合
5点	隣の席の間に高さ・幅ともに十分な仕切りがあるうえに、待合椅子との距離もしっかり取れている、などプライバシーへの配慮が高いと感じる場合

5. 庁舎内の整理・整頓

E) 庁舎等を有効に活用し、市の制度や施策の周知が適切になされている

1点	市の制度や施策の周知がなされていない場合
2点	壁、パネル、柱などを利用して提示はされているが、沢山掲示物がありすぎるなどで、見えにくい、分かりにくい場合
3点	壁、パネル、柱などを利用して、適切に掲示されている場合
4点	3点より見やすい場所で、読みやすいように掲示されている場合
5点	4点より目につきやすく、気づきやすい貼り方で掲示されている場合

F) 掲示物・ポスター・什器・備品等が整理・整頓されている

1 点	ほとんどのポスターがきっちり貼られていない、いたるところに什器や備品があり、整理・整頓が全くなされていない場合
2 点	ポスターが歪んでいる、目に付くところに備品やダンボールなどがある場合
3 点	ポスターなどが綺麗に掲示されている、目に付くところに備品や什器などが無い、パンフレット類が綺麗に陳列されているなど、庁舎内が整理・整頓がなされている場合
4 点	3 点の要素が重なり、さらに整理がされており、気持ちのいい場合
5 点	4 点に見た目の美しさや丁寧さなどがプラスされ、庁舎全体がとても美しい場合

※上記で示した考え方（代表的な例）を基準として判断し、点数を付けるが、同じ調査項目内においても、TPO に合わせた対応の状況により、調査員の感覚で感じる加点要素や減点要素が生じることがある。実際の報告書では、それらを反映した点数となる。

委託契約約款

令和7年4月1日改正

第1条（総則） 甲は、仕様書、設計図書（別冊の設計書、図面等（甲の承諾を必要とする乙が作成した詳細図等を含む。）及び質疑回答書をいう。以下同じ。）に定める業務（この契約書において「委託業務」という。）の給付を委託し、乙はこれを受託して甲のために誠実に履行する。

2 乙は、頭書の表第3項に定める委託期間等において委託業務を履行しなければならない。

3 この契約は、頭書の表第3項に定める委託期間等の経過をもって、なお効力を有すると定められた規定を除いて終了するものであって、別途契約の締結をすることなくこの契約が更新されるものと解することはできない。

第2条（再委託等の禁止） 乙は、委託業務を、自己の責任において完全に履行しなければならない。

2 乙は、甲の書面による事前の承諾なくして、委託業務を第三者へ委託（請負その他これに類する行為を含む。）（以下「再委託」という。）してはならない。

3 甲は、委託業務の全部又は大部分についての一括した再委託の承諾をすることはできない。

4 乙は、あらかじめ甲の書面による承諾なくして、この契約上の地位又はこの契約によって生ずる権利若しくは義務の全部または一部を第三者に譲渡し、または担保に供してはならない。ただし、本契約にもとづく権利については、あらかじめ、乙が、当該第三者に対して本項に定める譲渡制限特約の存在及び内容を書面により通知し、かつその書面の原本証明の写しを甲に交付した場合には、本項の違反を構成しない。

5 乙が、前払金の使用や部分払等によってもなお本契約の目的物に係る仕事に必要な資金が不足することを疎明したときは、甲は、特段の理由がある場合を除き、乙の請負代金債権の譲渡について、前項本文の承諾をしなければならない。かかる場合において、乙は、請負代金債権の譲渡によって得た資金を、本契約の目的物に係る仕事以外に使用してはならない。

6 前項の場合において、乙は、甲の承諾後速やかに、請負代金債権の譲渡によって得た資金の使途を疎明する書類を甲に提出しなければならない。

第3条（契約保証金） 乙は、この契約の締結と同時に、この契約上の義務の不履行によって生ずる甲の損害その他乙が負担すべき債務をてん補するため、次の各号の一に掲げる保証を付さなければならない。ただし、甲においてその必要がないと認めた場合は、この限りでない。

(1) 契約保証金の納付

(2) 契約保証金に代わる担保となる有価証券等の提供

(3) この契約による債務の不履行により生ずる損害金の支払を保証する銀行又は甲が確実に認める金融機関の保証

(4) この契約による債務の履行を保証する履行保証証券による保証

(5) この契約による債務の不履行により生ずる損害をてん補する履行保証保険契約の締結

2 前項第5号の場合においては、履行保証保険契約の締結後、直ちにその保険証券を甲に寄託しなければならない。ただし、乙は、当該保険証券の寄託に代えて、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法（以下「電磁的方法」という。）であって、当該履行保証保険契約の相手方が定め、甲が認めた措置を講ずることができる。この場合において、乙は、当該保険証券を寄託したものとみなす。

3 第1項の保証に係る契約保証金の額、保証金額又は保険金額（第7項において「保証

の額」という。)は、契約金額(委託料総額。以下同じ。)の100分の3以上としなければならない。

- 4 第1項の保証に係る契約保証金の額、保証金額又は保険金額(第7項において「保証の額」という。)は、地方公共団体の物品等又は特定役務の調達手続の特例を定める政令(平成7年政令第372号)第4条に規定する特定調達契約については、その額を契約金額の100分の10以上としなければならない。
- 5 乙が第1項第3号から第5号までのいずれかに掲げる保証を付す場合は、当該保証は第28条第3項各号に規定する者による契約の解除の場合についても保証するものでなければならない。
- 6 第1項の規定により、乙が同項第2号又は第3号に掲げる保証を付したときは、当該保証は契約保証金に代わる担保の提供として行われたものとし、同項第4号又は第5号に掲げる保証を付したときは、契約保証金の納付を免除する。
- 7 契約金額の変更があった場合には、保証の額が変更後の契約金額の100分の3(第4項に該当する場合は100分の10)に達するまで、甲は、保証の額の増額を請求することができ、乙は、保証の額の減額を請求することができる。
- 8 甲は、この約款に特別な定めがある場合を除き、委託業務の最終の履行確認後、第1項第1号の契約保証金又は同項第2号の有価証券等を乙に返還するものとする。

第4条(検査) 乙は、契約の履行が完了したときは、甲への給付の前に、甲の検査を受けなければならない。ただし、検査は、神戸市契約規則(昭和39年3月神戸市規則第120号)第5章第2節又は第3節その他の法令に定めるところにより行う。

- 2 前項の検査は、乙からの履行届の提出があった日から10日(委託業務が工事である場合は、14日)以内に行うものとする。
- 3 第1項の検査の結果、その給付の内容の全部又は一部がこの契約に違反し又は不当であることを発見したときは、甲は、乙に対し、その是正又は改善を求めることができる。この場合においては、前項の時期は、甲が乙から是正又は改善を終了したとして再度履行届の提出を受けた日から10日(工事である委託業務については、14日)以内とする。

第5条(延滞違約金) 乙は、その責に帰すべき理由によって、頭書の履行期限内に契約を履行しないときは、契約金額につき、遅延日数に応じ、当該契約締結の日における政府契約の支払遅延防止等に関する法律(昭和24年法律第256号)第8条第1項に規定する財務大臣が決定する率を乗じて計算した額を延滞違約金として甲に支払わなければならない。

- 2 前項の場合において、検査その他甲の都合によって経過した日数は、遅延日数に算入しない。

第6条(委託料) 委託業務に係る委託料(以下単に「委託料」という。)は、頭書の表第1項に定めるとおりとする。

- 2 甲は、前金払又は概算払により支払うことと頭書において定めている委託料(以下「前金払等委託料」という。)について、乙からの甲の定める様式による請求書(以下単に「請求書」という。)の提出があったときは、速やかに支払うものとする。
- 3 甲は、前金払等委託料以外の委託料について、甲が給付の検査を終了した後乙から請求書の提出があったときは、提出日から30日(工事に係る委託料については、40日)以内の日までに支払うものとする。
- 4 甲が乙から請求書の提出を受けた後、その請求の内容の全部又は一部が不当であることを発見したときは、甲は、その事由を明示してその請求を拒否する旨を乙に通知するものとする。この場合において、その請求の内容の不当が軽微な過失によるときにあつ

ては、当該請求の拒否を通知した日から甲が乙の不当な内容を改めた支払請求を受けた日までの期間は、前項の期間に算入しないものとし、その請求の内容の不当が軽微でなく、乙の故意又は重大な過失によるものであったときにあっては、適法な支払請求があったものとししないものとする。

第6条の2（工事又は測量に係る前金払） 乙は、公共工事の前払金保証事業に関する法律（昭和27年法律第184号）第2条第1項に規定する土木建築に関する工事又は測量に係る契約のうち、甲があらかじめ指定した契約については、同条第4項の保証事業会社（以下「保証事業会社」という。）と、履行期限を保証期限とする同条第5項に規定する保証契約（以下「前金払保証契約」という。）を締結したときに限り、その保証証書を甲に寄託して、契約金額の前払を請求することができる。ただし、その額は、甲の指定した額によるものとする。

2 乙は、前項の規定による保証証書の寄託に代えて、電磁的方法であつて、当該保証契約の相手方たる保証事業会社が定め、甲が認めた措置を講ずることができる。この場合において、乙は、当該保証証書を寄託したものとみなす。

3 甲は、第1項の規定による請求があったときは、その日から起算して14日以内に前払金を支払うものとする。ただし、特別の事情がある場合は、支払期限を延長することができる。

4 前3項の規定により前金払をした後において、設計変更その他の理由により契約を変更した結果、契約金額が2割以上増減したときは、その増減した額について既に支払った前払金の率により計算した額を、甲は、乙に追加払し又は乙をして還付させることができる。

第6条の3（前金払保証契約の変更） 乙は、契約金額が増減した場合又は契約内容の変更その他の理由により履行期限を延長した場合において、甲が必要と認める場合には、直ちに前金払保証契約を変更し、変更後の保証証書を甲に寄託しなければならない。

2 乙は、前項の規定による保証証書の寄託に代えて、電磁的方法であつて、当該保証契約の相手方たる保証事業会社が定め、甲が認めた措置を講ずることができる。この場合において、乙は、当該保証証書を寄託したものとみなす。

第6条の4（前払金の使用等） 乙は、前払金を、次の各号に掲げる業務について、それぞれ当該各号に定める経費以外の支払に充当してはならない。

(1) 設計・調査 当該設計又は調査の材料費、労務費、外注費、機械購入費（当該設計又は調査において償却される割合に相当する額に限る。）、動力費、支払運賃及び保証料に相当する額として必要な経費

(2) 測量 当該測量の材料費、労務費、外注費、機械器具の賃借料、機械購入費（当該測量において償却される割合に相当する額に限る。）、動力費、交通通信費、支払運賃、修繕費及び保証料に相当する額として必要な経費

(3) 工事その他 材料費、労務費、機械器具の貸借料、機械購入費（この契約において償却される割合に相当する額に限る。）、動力費、支払運賃、修繕費、仮設費、労働者災害補償保険料及び保証料に相当する額として必要な経費等この契約において甲が必要と認める経費

第6条の5（前金払保証契約の解除） 甲は、前金払保証契約が解除されたときは、乙をして前払金の全部又は一部を返還させるものとする。

第7条（随時検査） 甲は、必要があると認める場合には、随時検査を行うことができる。

2 第4条第1項ただし書の規定は、前項の検査に準用する。

第8条（成果物） 委託業務の履行により有体物及び無体物（以下「成果物」という。）が作成されたときは、成果物に係る乙の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利をいう。）、所有権その他の権利（以下「著作権等」という。）は、甲に帰属、若しくは乙は甲に譲渡する。

2 乙は、甲が必要に応じて成果物の変更、切除その他の改変を行うことを了承するとともに、甲の行為に対し、著作者人格権を行使しない。

3 乙は、甲の書面による承諾なくして、成果物を目的外に利用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。委託期間等の終了の後又はこの契約が解除された後（以下「契約終了等の後」という。）においても、同様とする。

第9条（特許権等の使用） 乙は、成果物の作成に特許権、著作権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利（以下「特許権等」という。）の対象となっている材料、製造方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

ただし、甲がその材料、製造方法等を指定した場合において、仕様書等に特許権等の対象である旨の明示がなく、かつ、乙がその存在を知らなかったときは、甲は、乙がその使用に関して要した費用を負担しなければならない。

第10条（特許権等の発明等） 乙は、契約の履行に当たり、特許権等の対象となるべき発明又は考案をした場合には、速やかに甲に通知しなければならない。

2 前項の場合において、当該特許権等の取得のための手続及び権利の帰属等に関する詳細については、甲乙協議して定めるものとする。

第11条（知的財産権等の保証） 乙は、甲に対し、成果物が第三者の知的財産権（特許権、実用新案権、育成者権、意匠権、著作権、商標権その他の知的財産に関して法令により定められた権利又は法律上保護される利益に係る権利）等を侵害していないことを保証する。

2 乙の成果物が第三者の知的財産権等を侵害したことにより当該第三者から成果物の使用の差止め又は損害賠償を求められた場合、乙は、甲に生じた損害を賠償しなければならない。この場合において、乙は、当該第三者の知的財産権等を侵害しない方法により、新たな成果物を甲に無償で納入しなければならない。

第12条（危険負担） この契約の成果物について、当事者の双方の責めに帰することができない事由によって全部又は一部が滅失又は変質等したことにより乙の委託業務が履行できなくなったときは、甲は契約を何らの催告なしに解除することができる。契約を解除しない場合でも、契約金の支払いを拒絶することができる。

第13条（契約不適合責任） 乙は、種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しない成果物を甲に給付したとき（給付を要しない場合にあつては、業務終了時に成果物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない場合）は、甲の指定する期間内に取替え、補修その他の措置を講じなければならない。ただし、種類又は品質に関して契約の内容に適合しない場合において、甲がその不適合を知った時から頭書の担保期間内にその旨を通知しないときは、甲は、その不適合を理由として、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契約の解除をすることができない。

2 乙が、成果物の給付の時に前項の不適合を知り、又は重大な過失によって知らなかったときは、頭書の担保期間に関わらず、乙は前項の責任を負う。

3 担保検査については、第4条第1項の規定を準用する。

第14条（業務責任者） 乙は、委託業務の履行に関し、委託業務の履行に係る責任者（以下「業務責任者」という。）を選任し、甲にその氏名、連絡先その他の必要な事項を書面により通知しなければならない。

2 乙は、前項で通知した事項に変更が生じたときは、速やかに、甲に対し、変更した事項を書面により通知しなければならない。

3 乙は、業務責任者に、乙の従業員その他委託業務に従事する者（以下単に「従業員」という。）の指揮監督を行わせるとともに、委託業務の履行の管理及び甲との連絡等に当たらせなければならない。

4 乙は、業務責任者が前項の業務を適正に行わないときその他甲が必要があると認めるときで甲が業務責任者の交代その他の措置を求めたときは、当該措置を履行しなければならない。

5 甲が乙に対して委託業務に関する連絡等を行うときは、業務責任者に対して行うものとする。ただし、やむを得ず急を要する場合はこの限りでない。

第15条（作業場所及び作業者の届出） 乙は、別紙仕様書において委託業務の履行に係る作業場所が定められていない場合において甲の求めがあったときは、当該作業場所を甲に届け出なければならない。作業場所を変更するときも、同様とする。

2 乙は、従業員のうち、委託業務を履行するための作業者を乙の責任で人選（従事させる作業人員数の決定を含む。）をして配置し、甲の求めがあったときは、その者の氏名を甲に届け出なければならない。作業者を変更するときも、同様とする。

3 前2項の規定は、甲又は甲の職員が乙の従業員に対する指揮命令権を有することを認めるためのものとも、甲が乙の従業員に対する事業主としての責任を負うためのものとも解してはならない。

第16条（使用者としての責任） 乙は、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）、民法（明治29年法律第89号）その他の法令（条例、規則その他の規程を含む。以下同じ。）に基づく従業員に対する使用者としての責任を負わなければならない。

2 乙の従業員の労働時間及び休憩又は休暇の取得は、甲の施設管理上支障がある場合を除くほか、乙が自己の責任において定めるものとする。

第17条（協力） 甲は、乙の委託業務履行のために必要な文書、図画及び電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。）（以下「文書等」と総称する。）を、乙の申出により、貸与し、又は閲覧させることができる。

2 乙は、前項により貸与され又は閲覧した文書等を委託業務履行以外の目的に使用してはならない。

第18条（機械器具等の使用） 乙は、委託業務の履行のために使用する機械器具、工具、消耗品等（以下「機械器具等」という。）を、乙の責任と費用により調達しなければならない。

2 甲が、乙に対し、委託業務の履行に当たり、前項の機械器具等を使用させる場合、これを有償とする。ただし、当該機械器具等を使用することが委託業務の履行に必要不可欠であり、かつ、委託業務の要素であると認められる等の理由により、甲が当該機械器具等を指定してこれを乙に使用させる場合には、対価を減額し、又は免除することができる。

3 乙は、前項の使用に対する対価として、甲に対し、頭書の表第4項に定める額の金員

を甲に支払わなければならない。

- 4 前項に規定する対価は、甲が、委託業務の最終の履行確認後、委託料の額から前項の額を控除した額を乙に支払うことにより決済するものとする。甲が乙に対して支払う委託料の額が前項に規定する対価の額を下回るときは、甲は、委託業務の履行確認後又はこの契約の終了後に、乙に対し、その差額を請求することができる。
- 5 甲は、乙に対し、資材置場、光熱用水、従業員用控室、ロッカー等の委託業務の履行のために必要であると甲が認める設備等（以下「設備等」という。）を、委託業務の履行中、有償で使用させることができる。また、公益上特に必要があるときは、対価を減額し、又は免除することができる。なお、有償の場合における対価の決済方法は、前項を準用する。
- 6 第2項及び前項の規定により、甲から乙に提供するものの品名、数量、対価、引渡場所及び引渡時期等は、仕様書に定めるところによる。

第19条（施設の使用） 委託業務の内容が甲の施設内でなければ履行できないものであるときは、乙は、仕様書に定めるところにより、委託業務履行のために甲の施設を使用することができる。

- 2 前項の使用は、乙に対し、委託業務と関連せずに甲の施設を使用する権原を与えるものではない。
- 3 乙は、甲の許可なく、甲の施設内に乙の委託業務履行のために必要と認められない物品を搬入してはならない。
- 4 乙は、委託業務が終了したときは、甲の施設内に搬入した物品のうち成果物以外の物を速やかに搬出しなければならない。

第20条（甲の機械器具等及び設備等に対する保管義務等） 乙は、第18条第2項の規定により使用する機械器具等、同条第5項の規定により使用する設備等及び前条第1項の規定により使用する施設を、善良な管理者の注意義務をもって取り扱い、管理しなければならない。

- 2 乙は、前項の機械器具等、設備等及び施設について、乙の責に帰すべき事由により毀損又は紛失等が生じたときは、乙はそれにより甲に生じた損害を賠償しなければならない。この場合において、甲は、甲に生じた損害額を委託料又は契約保証金から控除することができる。
- 3 乙は、前項の機械器具等、設備等及び施設について、委託期間等が終了し、又はこの契約が解除されたときは、直ちに原状に復して甲に対し返還しなければならない。ただし、通常の損耗については原状に復することを要しない。

第21条（監督） 甲は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の2第1項及び地方自治法施行令第167条の15第1項の規定により、この契約の適正な履行を確保するため、立会い、指示その他の方法によって乙の必要な監督をするものとする。

- 2 甲は、必要があると認める場合には、乙による契約の履行について監督員を指定することができる。
- 3 監督員は、契約の適正な履行を確保するため、仕様書、設計書及び図面その他関係書類に基づいて、乙又は代理人に対して必要な監督を行うものとする。
- 4 この契約書に規定する甲の乙に対する指示、調査、監査等の権限は、第1項の権限に基づくものであって、これらの権限に基づき甲又は甲の職員が乙の従業員に対して直接指揮命令することができるものと解してはならない。
- 5 甲の乙に対する第1項の権限の行使は、急を要する場合を除くほか、原則として第14条の業務責任者を通じて行うものとする。

第22条（調査等） 甲は、この契約の履行に関し必要があると認めるときは、乙に対して報告を求め、調査を行い、又は適切な措置を求めることができる。

2 乙は、前項の規定により甲から報告を求められ、若しくは適切な措置を求められたときは、速やかにこれに応じ、又は甲から調査を受けたときはこれに協力しなければならない。

第23条（監査） 甲は、委託業務が情報処理業務である場合であって、その履行に関し必要があると認めるときは、定期的又は随時に監査を行うことができる。

2 乙は、前項の監査に協力し、及び必要な情報を提供しなければならない。

第24条（事故発生時の報告義務等） 乙は、この契約の履行において事故が発生し、又は事故の発生が予想されるときは、直ちにその旨を甲に報告し、その指示を受けなければならない。

2 甲は、委託業務の履行において事故が発生したときは、事故の事実関係その他の事項の公表を行うことができる。

第25条（契約終了等の後の措置） 乙は、委託業務を処理するに当たって甲から貸与され、又は乙が収集し、若しくは作成した文書等その他の物品を善良な管理者の注意をもって管理し、契約終了等の後、甲の所有に属するものは直ちに甲に返還し、又は引き渡さなければならない。複製物についても同様とする。ただし、甲が別に書面により指示したときは、その方法によるものとする。

2 乙は、委託業務の履行に当たって甲の土地上又は建物若しくは工作物の内部に動産等を置き、又は第三者に置かせたときは、契約終了等の後直ちにこれを撤去し、原状に復さなければならない。

3 前項の場合において、乙が、正当な理由もないのに、一定の期間内に物件を引き取らず、その他原状に復さないときは、甲は、通知の上、乙に代ってこれを処分することができる。この場合において、乙は、異議なく甲の処分に従うとともに、これに要した費用を負担しなければならない。処分された物件について、第三者の所有権について紛争が生じた場合は、乙は、乙の責任と負担において当該紛争を解決する。

4 前3項の規定にかかわらず、甲の所有に属さない物件について、甲は、引取りを必要と認めた乙の履行部分について相当代金を乙に交付し、これを甲に帰属させることができる。

第26条（甲の解除権） 甲は、乙が次の各号の一に該当するときは、何ら催告なしに契約を解除することができる。

(1) 頭書の契約期限内に委託業務を履行しないとき、又はその見込みがないとき。

(2) 乙又はその使用人が、本市係員の指示、監督に従わず、職務の執行を妨げたとき。

(3) 乙が監督官庁から営業の取消し、停止その他これらに類する処分を受けたときその他の契約の相手方として必要な資格が欠けたとき。

(4) 第2条第2項、第4項及び第5項後段に違反したとき

(5) 乙に支払いの停止があったとき、乙が手形交換所から取引停止処分を受けたとき又は乙に対して仮差押え、差押え、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始（乙が株式会社である場合に限る。）若しくは特別清算手続開始（乙が株式会社である場合に限る。）の申立てがあったとき。

(6) 乙が公租公課の滞納処分を受けたとき。

(7) 乙が甲に対するこの契約に基づく債務以外の債務について滞納し、その返済の見込みがないとき。

(8) 乙が事業譲渡、事業廃止その他の理由により委託業務に係る事業を行わなくなると認

めるとき。

- (9) 乙が法人その他の団体である場合にあっては、乙が合併、分割又は解散をするとき。
- (10) 乙が自然人である場合にあっては、乙が死亡し、若しくは行方不明となり、又は乙について後見開始、保佐開始若しくは補助開始の審判請求の申立てがあったとき。
- (11) 前各号に掲げるもののほか、甲がこの契約の目的が達成することができないと認めるとき。
- 2 甲は、前項に定める場合を除くほか、やむを得ない必要があると認めるときは契約を解除することができる。この場合、契約保証金は解除後直ちに乙に返還する。
- 3 甲は、前項の規定によりこの契約を解除したことにより乙に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償しなければならない。

第27条（乙の解除権） 乙は、次の各号の一に該当する理由があるときは、契約を解除することができる。

- (1) 甲の都合による契約内容の変更により、契約金額が当初の3分の2以上減少することとなるとき。
- (2) 甲の都合による契約内容の変更により、契約履行の中止日数が、当初の契約期間の3分の1以上となるとき。

第28条（解除に伴う措置） 甲は、契約を解除した場合において、可分な履行部分の給付によって甲が利益を受けると甲が承認したものについて、これに相当する金額を支払う。

- 2 次の各号のいずれかに該当する場合においては、第3条に規定する契約保証金又はこれに代わる担保は甲に帰属するものとする。ただし、同条第1項ただし書の規定により同項の保証を付していないときは、当該保証に相当する額を違約金として前項の規定による支払額から控除又は乙に対し請求できる。
- (1) 第26条第1項各号、第31条第7項、第32条第2項又は第33条第1項の規定により契約を解除した場合
- (2) 乙が契約上の義務の履行を拒絶する意思を明確に表示し、乙の契約上の義務について履行不能となった場合。
- 3 次の各号に掲げる者がこの契約を解除した場合は、前項第2号に該当する場合とみなす。
- (1) 乙について破産手続開始の決定があった場合において、破産法（平成16年法律第75号）の規定により選任された破産管財人
- (2) 乙について更生手続開始の決定があった場合において、会社更生法（平成14年法律第154号）の規定により選任された管財人
- (3) 乙について再生手続開始の決定があった場合において、民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により選任された再生債務者等

第29条（個人情報等の保護） 乙は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。）及び個人情報以外の秘密に係る情報その他甲が指定する情報（以下「個人情報等」という。）の保護の重要性を認識し、委託業務を処理するに当たって、個人情報等を取り扱う際には、個人その他のものの権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

- 2 乙は、委託業務を処理するに当たって知り得た個人情報等を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。
- 3 乙は、その使用する者が、在職中及び退職後において、委託業務を処理するに当たって知り得た個人情報等を正当な理由なく他人に知らせ、又は不当な目的に使用することのないように必要な措置を講じなければならない。
- 4 乙は、委託業務を処理するに当たって知り得た個人情報等その他の情報を、甲の書面

による承諾を得ることなく目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。

- 5 前3項の規定は、契約終了等の後においても、同様とする。
- 6 乙は、委託業務に係る個人情報等の漏えい、滅失又は改ざんの防止その他の個人情報等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。
- 7 乙は、甲から貸与された文書等を甲の書面による承諾を得ることなく複写し、又は複製をしてはならない。
- 8 乙は、前各項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。契約終了等の後においても、同様とする。
- 9 甲は、乙が委託業務を処理するに当たって取り扱っている個人情報等の取扱状況について、必要があると認めるときは、乙に対し報告を求め、又はその検査をすることができる。
- 10 乙は、甲から前項の指示があったときは、速やかにこれに従わなければならない。
- 11 乙は、委託業務を処理するに当たって個人情報等を収集するときは、委託事務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

第30条（情報セキュリティポリシー等の遵守） 乙は、委託業務がネットワーク又は情報システムの開発、保守又はデータ処理その他情報処理に係る業務（以下「情報処理業務」という。）であるときは、この契約の履行に関し、神戸市情報セキュリティポリシーに定める事項を遵守しなければならない。

- 2 乙は、委託業務が個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。）を取り扱う業務又は情報処理業務であるときは、この契約の履行に関し、情報セキュリティ遵守特記事項に記載された事項を遵守しなければならない。

第31条（談合その他の不正行為に対する措置） 乙は、この契約に関して次の各号の一に該当したときは、甲の請求に基づき、損害の発生の有無に関わらず、違約金として、この契約による契約金額（契約締結後、契約金額を変更した場合は、変更後の契約金額とし、単価契約又は単価協定の場合は、支払金額とする。）の10分の1に相当する額を甲の指定する期間内に支払わなければならない。この契約の履行が完了した後においても、同様とする。

- (1) 乙が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）第3条の規定に違反し、又は乙が構成事業者である事業者団体が同法第8条第1号の規定に違反したことにより、公正取引委員会の乙に対する同法第7条若しくは第8条の2の規定に基づく排除措置命令（以下「排除措置命令」という。）又は同法第7条の2第1項（同法第8条の3において準用する場合を含む。）の規定に基づく課徴金の納付命令（以下「納付命令」という。）が確定したとき（確定した納付命令が同法第63条第2項の規定により取り消されたときを含む。）。
- (2) 前号に掲げるもののほか、確定した排除措置命令又は納付命令（独占禁止法第63条第2項の規定により取り消されたものを含む。次号において同じ。）により、乙が、この契約について独占禁止法第3条又は第8条第1号の規定に違反する行為があったとされたとき。
- (3) 確定した排除措置命令又は納付命令により、乙に独占禁止法第3条又は第8条第1号の規定に違反する行為があったとされた期間及び当該行為の対象となった取引分野が示された場合（この契約が示された場合を除く。）において、当該期間にこの契約の入札（見積書の提出を含む。）が行われたものであり、かつ、この契約が当該取引分野に該当するものであるとき。

- (4) 乙（乙が法人の場合にあっては、その役員又は代理人、使用人その他の従業者）に対し、刑法（明治40年法律第45号）第96条の6又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号に規定する刑が確定したとき。
- (5) 乙（乙が法人の場合にあっては、その役員又は代理人、使用人その他の従業者）に対し、刑法第198条に規定する刑が確定したとき。
- (6) その他乙が前各号に規定する違法な行為をしたことが明白となったとき。
- 2 乙は、甲が必要があると認めて請求をしたときは、乙がこの契約に関して前項第1号から第5号までのいずれかに該当する旨の報告書又はこれらの規定のいずれにも該当しない旨の誓約書を甲に提出しなければならない。
- 3 乙は、この契約に関して第1項の各号の一に該当し、かつ、次の各号の一に該当したときは、甲の請求に基づき、損害の発生の有無に関わらず、違約罰として、第1項に規定するこの契約による契約金額の10分の1に相当する額のほか、当該契約金額の100分の5に相当する額を甲の指定する期間内に支払わなければならない。この契約の履行が完了した後においても、同様とする。
- (1) 第1項第1号に規定する確定した命令について、独占禁止法第7条の3第1項の規定の適用があるとき。
- (2) 乙が甲に前項の誓約書を提出しているとき。
- 4 乙が第1項及び第3項の額を甲の指定する期間内に支払わないときは、乙は、当該期間を経過した日から支払をする日までの日数に応じ、年5パーセントの割合で計算した額の延滞利息を甲に支払わなければならない。
- 5 乙が共同企業体である場合は、前4項中「乙」とあるのは「乙又は乙の代表者若しくは構成員」と読み替えるものとする。
- 6 前項の場合において、乙が解散されているときは、甲は、乙の代表者であった者又は構成員であった者に第1項又は第3項及び第4項の規定による支払の請求をすることができる。この場合においては、乙の代表者であった者及び構成員であった者は、連帯して第1項又は第3項及び第4項の額を甲に支払わなければならない。
- 7 第1項又は第3項に規定する場合においては、甲は、何らの催告なしに、契約を解除することができる。
- 8 前各項の規定は、甲の乙に対する損害賠償請求を妨げるものではない。

第32条（暴力団等の排除に関する措置） 甲は、乙が次の各号のいずれにも該当しないことを確認するため、兵庫県警察本部長（以下「本部長」という。）に対して照会を行うことができる。乙は、甲の求めに応じて、照会にあたって必要となる事項について情報を提供しなければならない。

- (1) 乙が法人その他の団体（以下「法人等」という。）である場合には、当該法人等について暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）が、役員として又は実質的に、経営に関与していること。
- (2) 乙が個人又は個人事業者である場合には、当該個人又は個人事業者が暴力団員であること。
- (3) 暴力団員を、相当の責任の地位にある者（役員以外で業務に関し監督責任を有する使用人）として使用し、又は代理人として選任していること。
- (4) 乙又はその役員その他経営に実質的に関与している者、若しくは相当の責任の地位にある者等（以下「役員等」という。）が、自己、自己が経営する法人等、自己が所属する法人等又は第三者の利益を図るため、又は第三者に損害を与えるために、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）の威力を利用していること。
- (5) 乙又はその役員等が、暴力団又は暴力団員（以下「暴力団等」という。）に金銭的な

- 援助を行い、その他経済的な便宜を図っていること。
- (6) 乙又はその役員等が、暴力団等に関する事業者であることを知りながら、当該事業者の下請負を行い、その他当該事業者を利用していること。
- (7) 乙又はその役員等が、暴力団等と社会的に非難されるべき関係を有していること。
- 2 甲は、本部長からの回答又は通報（以下「回答等」という。）に基づき、乙が前各号の一に該当する事実が明らかになったときは、何らの催告なしに、契約を解除することができる。
- 3 前項の規定に基づき契約を解除した場合、乙は、甲の指定する期間内に契約金額（契約締結後、契約金額を変更した場合は、変更後の契約金額とし、単価契約又は単価協定の場合は、支払金額とする。）の10分の1に相当する額を損害の発生の有無に関わらず、違約罰として甲に支払わなければならない。
- 4 乙が本条第1項各号の一に該当する旨の回答等を本部長から受けた場合、神戸市契約事務等から暴力団等を排除するため、甲は、その回答等の内容について、外郭団体等を含む甲の関係部局と情報を共有することができる。
- 5 乙が第3項の額を甲の指定する期間内に支払わないときは、乙は、当該期間を経過した日から支払をする日までの日数に応じ、年5パーセントの割合で計算した額の延滞利息を甲に支払わなければならない。
- 6 乙が共同企業体である場合は、前各項の規定中「乙」とあるのは「乙又は乙の代表者若しくは構成員」と読み替えるものとする。
- 7 前項の場合において、乙が解散されているときは、甲は、乙の代表者であった者又は構成員であった者に第3項又は第5項の規定による支払の請求をすることができる。この場合においては、乙の代表者であった者及び構成員であった者は、連帯して第3項又は第5項の額を甲に支払わなければならない。
- 8 前各項の規定は、甲の乙に対する損害賠償請求を妨げるものではない。

- 第33条（適正な賃金の支払に関する措置）** 甲は、乙が雇用する労働者に対する賃金の支払について、乙が最低賃金法（昭和34年法律第137号）第4条第1項の規定に違反したとして、検察官に送致されたときは、何らの催告なしに、契約を解除することができる。
- 2 乙は、甲の書面による事前の承諾を得て、この契約の一部を他人に履行させる場合においては、当該他人との間に前項から次項までの規定の趣旨に即した再委託契約を締結しなければならない。
- 3 甲は、乙が甲の書面による事前の承諾を得て、この契約の一部を履行させるために使用する再委託先がその雇用する労働者に対する賃金の支払について、最低賃金法第4条第1項の規定に違反したとして、検察官に送致されたときは、乙に対して、当該受注関係者と締結している契約の解除など必要な措置を講じるよう求めるものとする。
- 4 第1項の規定に基づき契約を解除した場合、乙は、甲の指定する期間内に契約金額（契約締結後、契約金額を変更した場合は、変更後の契約金額とし、単価契約又は単価協定の場合は、支払金額とする。）の10分の1に相当する額を損害の発生の有無に関わらず、違約罰として甲に支払わなければならない。
- 5 乙が前項の額を甲の指定する期間内に支払わないときは、乙は、当該期間を経過した日から支払をする日までの日数に応じ、年5パーセントの割合で計算した額の延滞利息を甲に支払わなければならない。
- 6 乙が共同企業体である場合は、前各項の規定中「乙」とあるのは「乙又は乙の代表者若しくは構成員」と読み替えるものとする。
- 7 前項の場合において、乙が解散されているときは、甲は、乙の代表者であった者又は構成員であった者に第4項又は第5項の規定による支払の請求をすることができる。この場合においては、乙の代表者であった者及び構成員であった者は、連帯して第4項又は第5項の額を甲に支払わなければならない。

8 前各項の規定は、甲の乙に対する損害賠償請求を妨げるものではない。

第34条（重要な契約義務違反に対する措置） 乙は、次の各号のいずれかに該当するときは、乙は、甲の指定する期間内に契約金額（契約締結後、契約金額を変更した場合は、変更後の契約金額とし、単価契約又は単価協定の場合は、支払金額とする。）の10分の1に相当する額を損害の発生の有無に関わらず、違約罰として甲に支払わなければならない。ただし、乙の責めに帰することができないものであると甲が認めるときは、この限りでない。

(1) 第2条第1項、第2項若しくは第4項の規定に違反したとき

(2) 第8条第3項の規定に違反したとき

(3) 第29条の規定に違反したとき

(4) 第30条の規定に違反したとき

2 乙が前項の額を甲の指定する期間内に支払わないときは、乙は、当該期間を経過した日から支払をする日までの日数に応じ、年5パーセントの割合で計算した額の延滞利息を甲に支払わなければならない。

3 乙が共同企業体である場合は、前各項の規定中「乙」とあるのは「乙又は乙の代表者若しくは構成員」と読み替えるものとする。

4 前項の場合において、乙が解散されているときは、甲は、乙の代表者であった者又は構成員であった者に第1項又は第2項の規定による支払の請求をすることができる。この場合においては、乙の代表者であった者及び構成員であった者は、連帯して第1項又は第2項の額を甲に支払わなければならない。

5 前各項の規定は、甲の乙に対する損害賠償請求を妨げるものではない。

第35条（損害賠償） 乙が契約上の義務の履行をしないとき又は義務の履行ができないときは、甲は、乙に対し、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。ただし、乙の責めに帰することができない事由によるものであるときは、この限りでない。

2 第5条の規定による延滞違約金は、前項の損害賠償金としての遅延損害金の予定又はその一部と解する。

3 第1項の損害賠償金は、契約金額より控除し、又は第3条の契約保証金（又はこれに代わる担保）を充当することにより徴収できる。

4 第28条第2項により乙が違約金（契約保証金を納付していた場合には、当該契約保証金又はこれに代わる担保）の支払い義務を負った場合において、甲の損害が契約保証金相当額を上回るときは、甲は、乙に対し、その差額について損害の賠償を請求できる。

第36条（第三者の損害） 乙がこの契約の履行に関し、乙の責めに帰すべき事由により第三者（甲の職員その他従業員を含む。）に損害を与えた場合において、甲が同損害について第三者に賠償を行ったときは、甲は、乙に対し、第三者に賠償した金額の全額を求償することができる。

第37条（違約罰、延滞利息等） 第31条第1項及び第3項、第32条第3項、第33条第4項、並びに第34条第1項に規定する違約罰は、第35条の規定による損害賠償額の予定又はその一部には含まれない。

2 第31条第4項、第32条第5項、第33条第5項、並びに第34条第2項に規定する延滞利息は、第5条の規定による延滞違約金の予定又はその一部には含まれない。

3 甲は、第5条、第31条第1項、第3項及び第4項、第32条第3項及び第5項、第33条第4項及び第5項、第34条第1項及び第2項に規定する延滞違約金、違約罰又は延滞利息を契約金額又は第3条の契約保証金による充当により徴収することができる。

第37条の2（相殺） 甲は、乙に対して金銭債権を有するときは、当該金銭債権と乙が甲に対して有する金銭債権とを相殺することができる。

2 前項の場合において、相殺して、なお不足があるときは、乙は、甲の指定する期間内に当該不足額を支払わなければならない。

3 第1項の場合において、相殺の充当の順序は甲が指定することができる。

第38条（契約の変更等） 経済状況の著しい変化その他の予期することのできない異常な事態の発生により契約金額その他の契約内容が著しく不相当となったときは、甲と乙が実情に応じて協議し、別途変更契約を締結することにより、契約金額その他の契約内容を変更することができる。

第39条（専属的合意管轄その他雑則） この契約又はこの契約に 関連して生じた紛争については、甲の所在地を管轄する裁判所を専属的合意管轄裁判所とする。

2 この契約の履行に関して甲乙間で用いる言語は、日本語とする。

3 この契約に定める金銭の支払に用いる通貨は、日本円とする。

4 この契約の履行に関して甲乙間で用いる計量単位は、設計図書に特別の定めがある場合を除き、計量法（平成4年法律第51号）に定めるものとする。

5 この契約の手続きにおいて使用する日時は、日本国の標準時を用いるものとする。

6 この契約における期間の定めについては、民法及び商法（明治32年法律第48号）の定めるところによるものとする。

7 この契約は、日本国の法令に準拠するものとする。

第40条（印紙税） 印紙貼付の要否、及び額は乙の責任において確認しなければならない。

第41条（業者調査への協力） 甲が、この契約に係る甲の予算執行の適正を期するため必要があると認めた場合は、甲は、乙に対し、地方自治法（昭和22年法律第67号）第221条第2項の規定に基づく契約の処理の状況に関する調査への協力を要請することができる。この場合、乙は、特別な理由がない限り、要請に応じるものとする。

第42条（疑義の解釈） この契約について、疑義の生じた事項又はこの契約書に定めのない事項については、神戸市契約規則その他関係の法令によるほか、甲乙協議の上定めるものとする。

2 前項の規定は、この契約に基づく権利義務以外の権利義務をこの契約に係る変更契約を締結せずに設定できるものと解釈してはならない。