

那珂川市市民課窓口業務等委託仕様書

1 業務名

那珂川市市民課窓口業務等委託

2 目的

本業務は、市民課および市民課関係各課窓口業務の一部および総合案内業務を民間に委託することにより、民間事業者が有する専門知識やノウハウを活用し、質の高い安定した住民サービスの提供と市民課等窓口業務の円滑な事務遂行を図ることを目的とする。

3 履行期間

令和 9 年 6 月 1 日から令和 12 年 5 月 31 日まで

なお、契約締結日から事業実施までの期間は準備期間とする。

4 履行場所

福岡県那珂川市西隈 1 丁目 1 番 1 号

那珂川市役所 市民課及び市民課前フロア周辺

5 業務日および業務時間・休業日

(1) 業務日および業務時間

月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 4 時までおよび年度末、年度初めにおける 2 回（契約期間内計 6 回）の臨時窓口を開設することとする。

なお、住民手続きにおける一連の処理が時間外におよぶものについては、業務時間にかかわらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。この場合、時間延長に係る経費は当該契約に係る委託料に含まれるものとする。

(2) 休業日

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日および 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日まで（年末年始の休日）

なお、年度末、年度初めにおける臨時窓口開設日は含まないものとする。

(3) 休憩時間

労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）を遵守し、執務時間内で業務に支障を来さない範囲において、交代で取得するものとする。

6 委託業務内容

(1) フロアマネージャー業務

- (ア) 問い合わせ対応および窓口案内
- ・来庁者からの問い合わせへの対応および各窓口の案内を行うこと。
 - ・詳細または複雑な内容の質問等については職員へ円滑な引継ぎを行うこと。
- (イ) 各種届書および申請書記入内容説明および記入補助
- ・市民課窓口における証明書交付、各種届出および申請についてその方法や申請書記入内容等の説明、記入補助を行うこと。
- (ウ) 番号案内業務補助
- ・市民課各種手続きにおける番号札発券機操作の補助を行うこと。
 - ・番号札発券機の起動、終了操作および番号札発券機を使用した番号案内集計票の発行を行うこと。
- (エ) 書かない窓口案内業務補助
- ・市民課各種手続きにおける書かない窓口端末操作の補助を行うこと。
 - ・書かない窓口端末の終了操作および端末の納品を行うこと。
- (2) 証明書交付窓口業務
- (ア) 証明書交付申請受付業務
- ・市民課窓口における次表に掲げる証明書の交付申請の受付および形式審査を行うこと。

区分	受付・交付書類
戸籍関係証明書	【那珂川市内の戸籍証明書】 全部（個人）事項証明書、一部事項証明書、戸籍謄（抄）本、除籍謄（抄）本、改製原戸籍謄（抄）本、戸籍記載事項証明書、除籍記載事項証明書、改製原戸籍記載事項証明書、戸籍届書記載事項証明書、届書等情報内容証明書、戸籍届出の受理（不受理）証明書、戸籍届出の特別受理証明書、戸籍の廃棄証明書、不在籍証明書、独身証明書、戸籍（除籍）電子証明書提供用識別符号 【那珂川市外の証明書（広域交付戸籍）】 広域戸籍全部事項証明書、広域除籍全部事項証明書、広域除籍・改製原戸籍謄本、広域戸籍（除籍）電子証明書提供用識別符号、広域独身証明書
附票関係証明書	戸籍の附票の写し、除附票の写し、附票の廃棄証明書
身分証明書	身分証明書
住民票関係証明	住民票の写し、除票簿、住民票記載事項証明書、広域交付住民票、不在住証明書、住民票コード通知書
印鑑登録証明書	印鑑登録証明書
税関係証明書	課税（非課税）・所得証明書、納税証明書、滞納のない証

	明書、固定資産評価証明書、固定資産課税証明書、固定資産公課証明書、資産（無資産）証明書、名寄帳の写し
住居表示関係証明	住居表示変更証明書、市制施行証明書
地図	白地図、都市計画図
その他	身上調査照会（回答書）

（イ）証明書作成業務

- ・上記（ア）に掲げる各種証明書等の交付申請に基づき、証明書等を作成すること。なお、白地図または都市計画図交付申請による地図の作成（用意）は職員が行う。

（ウ）証明書交付業務

- ・上記（イ）により作成（用意）した証明書等の交付および手数料の徴収並びに収納を行うこと。

（エ）手数料取扱業務

- ・業務で収受した手数料の管理を行うこと。
- ・手数料は、精算レシートにて種類ごとの件数と金額を確認し、当市に納品すること。
- ・業務で必要なつり銭の準備及び管理を行うこと。

（３）印鑑登録業務

（ア）登録、廃止、一時停止（解除）、登録証再交付申請受付業務

- ・印鑑登録における登録、廃止、一時停止、一時停止解除、登録証再交付申請の受付および形式審査を行うこと。

（イ）登録、廃止、一時停止（解除）入力および関係書類作成業務

- ・印鑑登録、廃止、一時停止、一時停止解除申請に準じた入力を行うこと。
- ・印鑑登録原票、印鑑登録（改印・廃止）申請照会書兼回答書を作成すること。
- ・印鑑登録（改印・廃止）申請照会書兼回答書の送付準備をすること。

（ウ）印鑑登録証交付業務

- ・印鑑登録証を交付し、必要事項の説明を行うこと。
- ・印鑑登録証の交付手数料の徴収および収納を行うこと。
- ・印鑑登録（改印・廃止）申請照会書兼回答書送付対象者へ、再来庁時の手続きについて必要事項の説明を行うこと。

（エ）手数料取扱業務

- ・業務で収受した手数料の管理を行うこと。
- ・手数料は、精算レシートと手数料を確認し、当市に納品すること。
- ・業務で必要なつり銭の準備及び管理を行うこと。

（４）郵送請求業務（税関係証明書を除く。）

（ア）郵送請求事務に関する仕分けおよび受付業務

- ・郵送請求に関わる郵便物を受け取り、仕分けを行うこと。

- ・郵送請求の受付および形式審査を行うこと。
 - ・郵送請求に必要な書類が不足している場合、請求書等に不備や疑義が生じる場合は請求者へ確認し、必要に応じて不足書類の追加提出や申請書等の再提出を依頼すること。
- (イ) 郵送請求に関する証明書作成業務
- ・郵送請求による証明書を作成すること（作成する書類は、上記（２）－（ア）に掲げる各種証明書等のうち税関係証明を除いたものとする）。
- (ウ) 郵送請求に関する証明書交付業務
- ・封入、封緘を行い、ポストへ投函または所定の場所へ投入すること。
 - ・納期水準は次のとおりとする。ただし、郵便の遅配、書類不備や疑義案件、支援措置、発行抑止等を対象とする請求または大量請求に関してはこの限りではない。

郵便物の種類	納期水準
速達郵便（返信が速達郵便であるものを含む）	即日
普通郵便	２営業日以内
公用請求による郵便	３営業日以内

- (エ) 手数料取扱業務
- ・業務で収受した手数料の管理を行うこと。
 - ・手数料は、精算レシートと手数料を確認し、当市に納品すること。
 - ・業務で必要なつり銭（郵便小為替を含む。）の準備及び管理を行うこと。
- (オ) 郵送請求に関する電話による問い合わせへの対応業務
- ・郵送請求に関する電話での問い合わせ（申請手続きの説明、申請の進捗状況の確認、交付した証明書の内容等に関する問い合わせ等）へ対応すること。

(５) 住民異動業務（引越しワンストップサービス（以下引越しＯＳＳ）に係る業務を含む。）

- (ア) 住民異動受付業務
- ・住民異動届の受付および形式審査を行うこと。
- (イ) 住民異動入力業務
- ・住民異動届書に基づき、住民異動のシステム入力を行うこと。
 - ・引越しＯＳＳによる住民異動については、申請管理のシステム入力を行うこと。
 - ・住民異動入力時に住民異動届書の記載内容に記載不足がある場合や記載内容の確認が必要な場合は、届出人に確認するなどして届書を完備な状態にし、住民異動入力を完了させること。
 - ・住民異動確認票により入力内容の照合を行うこと。また、入力内容の誤りを発見した場合は、速やかに修正すること。

- (ウ) 住民異動に関する証明書等発行および交付業務
- ・転出証明書または転出証明書に準ずる証明書、教育異動通知書を発行し、該当者へ交付し、必要事項の説明を行うこと。
 - ・転入届出者配付用住民異動関係書類の配付準備を行うこと。
 - ・転入、転居届出者へ、住民異動関係書類の交付やゴミ出しの案内を適宜行い、必要事項の説明を行うこと。
- (エ) 住民異動に関する他所属への案内業務
- ・住民異動届出者で他所属への案内が必要な者へ、他所属における手続きの案内および他所属への引継ぎを行うこと。
- (6) 個人番号関連業務
- (ア) 個人番号カードの券面事項変更届受付および記載変更業務
- ・個人番号カード券面事項変更届の受付および形式審査を行うこと。
 - ・個人番号カードの券面に変更届出内容に準じた入力を行うこと。また、入力内容の誤りを発見した場合は、速やかに修正すること。
 - ・記載内容を変更した個人番号カードの交付を行うこと。
- (イ) 通知カード、個人番号カードの紛失届または返納届受付業務
- ・通知カードまたは個人番号カードの紛失届または返納届の受付および形式審査を行うこと。
- (ウ) 個人番号カード交付申請書の交付業務
- ・個人番号カード交付申請書の交付申請の受付および形式審査を行うこと。
 - ・個人番号カード交付申請書を交付すること。
- (エ) 個人番号カード交付（再交付）申請受付
- ・個人番号カード交付（再交付）申請の受付および形式審査を行うこと。
 - ・個人番号カード再交付において収受した手数料の管理を行うこと。また、手数料は、精算レシートと手数料を確認し、当市に納品すること。
 - ・業務で必要なつり銭の準備及び管理を行うこと。
- (オ) 個人番号指定請求および個人番号カード暗証番号変更または再設定、返戻された通知カードおよび個人番号通知書の交付申請受付業務
- ・個人番号指定請求および個人番号カード暗証番号変更または再設定届、返戻された通知カードおよび個人番号通知書の交付申請を受け付け、職員へ引き継ぐこと。
- (7) カード関連業務（通知カード、個人番号カードを除く。）
- (ア) 在留カード、特別永住者証明書、特定在留カード及び特定特別永住者証明書（以下、在留カード等）の記載事項変更届受付および記載変更業務
- ・在留カード等の住居地届出の受付および形式審査を行うこと。
 - ・カードの追記欄に届出内容に準じた入力を行うこと。また、入力内容の誤りを発見した場合は、速やかに修正すること。

- ・届出内容を記載したカードの交付を行うこと。
- (イ) 住民基本台帳カードの返納届受付業務
 - ・住民基本台帳カードの返納届を受け付け、職員へ引き継ぐこと。
- (ウ) 特別永住者証明書及び特定特別永住者証明の有効期間更新、紛失、返納、再交付申請受付業務
 - ・特別永住者証明書及び特定特別永住者証明書の有効期間更新申請、紛失届、返納届、再交付申請を受け付け、職員へ引き継ぐこと。
- (8) その他市民課窓口受付業務
 - ・市民課窓口で取り扱っている下記届出、申出または申請を受け付け、職員へ引き継ぐこと。
 - ①住居表示番号設定届出
 - ②住所表示届出
 - ③方書設定（変更）届出
 - ④埋火葬許可申請
- (9) 国民健康保険業務
 - ・転入、転居、転出に伴う資格の取得、喪失、変更に関する申請の受付および形式審査を行うこと。
 - ・上記届出にかかる国民健康保険資格確認書又は資格情報のお知らせの発行および交付を行うこと。
- (10) 国民年金業務
 - ・国外からの転入に伴う年金手続きを受け付け、職員へ引き継ぐこと。
- (11) 医療関係業務
 - ・転入、転居、転出に伴う資格の取得、喪失、変更に関する申請の受付および形式審査を行うこと。
 - ・医療の種類は、こども医療、ひとり親家庭等医療、重度障害者医療、未熟児養育医療、後期高齢者医療とする。
 - ・上記届出にかかるこども医療証の発行および交付を行うこと。
- (12) 児童手当業務
 - ・転入、転居、転出に伴う資格の取得、喪失、変更に関する申請の受付および形式審査を行うこと。
 - ・上記届出にかかる連絡票の交付を行うこと。
 - ・事前に相談等が行われている対象者について職員へ円滑な引継ぎを行うこと。
- (13) 介護保険業務
 - ・転入、転居に伴う資格の取得、喪失、変更に関する申請の受付および形式審査を行うこと。
 - ・上記届出にかかる介護保険被保険者証の発行および交付を行うこと。
- (14) 臨時運行許可業務

(ア) 臨時運行許可申請受付および許可証作成業務

- ・臨時運行許可申請書の受付および形式審査を行うこと。
- ・臨時運行許可証の作成し、番号標を用意すること。
- ・臨時運行許可台帳への許可申請内容等記入を行うこと。

(イ) 臨時運行許可証及び番号標の交付

- ・臨時運行許可証の交付及び番号標の貸出しを行うこと。

(ウ) 手数料取扱業務

- ・業務で収受した手数料の管理を行うこと。
- ・手数料は、精算レシートと手数料を確認し、当市に納品すること。
- ・業務で必要なつり銭の準備及び管理を行うこと。

(エ) 臨時運行許可証及び臨時番号標の回収業務

- ・返却された臨時運行許可証と臨時番号標を受け取り、その確認を行うこと。
- ・貸出期間満了となった未返却の申請者に対し、電話による返却の催促を行うこと。

(15) その他の業務

- ・市民課窓口において現況調査等本業務の目的を実現するために市が実施する取り組みに協力すること。
- ・今後実施される自治体情報システムの標準化により、操作方法や業務フローに変動が生じた際は都度協議を行い、対応すること。(時期未定)

7 予定業務量

1年間の各業務内容に係る件数は下記業務実績から想定するものとする。

(1) 各種証明書等交付、届出件数（郵送請求含む市民課対応分）

種類	令和6年度	令和7年度
戸籍関係	12,014 件	13,308 件
住民票関係	19,885 件	17,273 件
税務証明関係	3,968 件	3,911 件
印鑑登録関係	1,923 件	1,922 件
印鑑証明関係	8,572 件	7,585 件
その他	592 件	952 件

(2) 住民異動届出件数（主なもの）

事由	令和6年度	令和7年度
転入	1,675 件	1,704 件
転出	1,676 件	1,645 件
転居	577 件	515 件
世帯構成変更等	156 件	119 件

(3) 住民異動に伴う資格確認書等変更届出件数

事由	令和6年度	令和7年度
国民健康保険	955 件	815 件
こども医療	880 件	718 件
介護保険	403 件	334 件
児童手当	297 件	254 件

8 受託者の責務

(1) 業務従事者、業務責任者の配置および研修

(ア) 業務従事者

- ・受託者は、常に本業務を円滑に遂行できる人数の業務従事者を配置すること。
- ・受託者は、受託業務を適正に処理するため、「市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲について」(平成20年1月17日総務省通知)における取り扱える業務を遂行するための適切な能力を有した業務従事者を確保するとともに、業務量の変動に応じた適正な配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築すること。
- ・業務遂行にあたり、本市に備え付ける「接遇マニュアル」に準じた適切な服装の着用と身だしなみに努めること。また業務従事中は名札を着用すること。

(イ) 業務責任者

- ・受託者は、業務従事者の指揮監督および当市との連絡等を行うため、業務責任者を少なくとも1名を常駐させること。また、業務責任者に変更がある場合は事前に通知すること。
- ・業務責任者は、住民との対応業務を行うための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。また、業務従事者の管理監督を行うとともに適正な処理を指導でき、円滑な業務運営を図ることができること。
- ・業務責任者の職務は、当市との連絡調整、業務計画や状況に応じた業務従事者の人員配置、業務従事者に対する作業指揮および監督ならびに指導教育とする。
- ・業務責任者が不在の場合は、業務責任者と同等の能力を有する業務副責任者がその職務を代理すること。

(ウ) 業務従事者の研修等

- ・受託者は、業務従事者に対し、関係法令等の専門的知識、接遇、端末操作、個人情報保護、その他業務に必要な研修等を受注者の責任において実施し、業務の遂行に必要となる人材を確保し、育成すること。

- ・研修等に要する一切の費用は受託者の負担とする。

(2) 報告会の開催

- ・受託者は、受託業務実施状況の報告、課題の整理、業務改善策の提示等を行うため、毎月および臨時に当市を交えた報告会を開催すること。
- ・定例報告会は、毎月1回開催することとし、日程は当市と協議の上決定する。
- ・受託者は、臨時に報告会を開催することができる。この場合、受託者は日程について事前に当市と協議すること。
- ・当市は受託者に対し臨時に報告会を開催するよう要求することができる。この場合、受託者はこれに応じることとし、当市は受託者にあらかじめ日程を通知するものとする。
- ・当市は、業務の実施にあたり改善すべき事例が発生した場合には、その内容を定期または臨時の報告会において受託者に報告する。受託者は報告内容を精査し、業務従事者への研修の実施および業務マニュアルの修正等により改善を図るものとし、その改善内容を計画書または報告書として作成し、当市に提出すること。
- ・受託者は、業務の遂行にあたり、判断を要する事項を整理した「判断基準書」を作成し、当市に提出すること。また、受託者は判断基準書について適宜内容を点検し、改善すべき事項が発生した場合は、定期または臨時の報告会において当市と協議を行い、必要に応じて判断基準書を修正するものとする。

(3) トラブル等への対応

- ・本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生したときは、受託者は責任を持って対処するとともに遅滞なく当市へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜当市へ引き継ぐこと。
- ・苦情等については、受託者は遅滞なく当市に報告するとともに、適切かつ迅速な処理に努めること。
- ・災害発生時には、受託者は当市と協力して利用者の避難、誘導等を行うこと。

(4) 受託前準備

(ア) 業務の引継ぎ

- ・受注者は、契約締結日以降、業務開始日の前日までに、発注者からの業務の引継ぎを完了するものとし、現行の窓口業務の受注者から引継ぎを受ける場合は、契約締結日以降、業務開始日の前日までにその引継ぎを受けること。なお、この間の業務委託料の支払いは、発生しないものとする。

(イ) 履行計画書

- ・受託者は、契約締結後、次の事項を含む履行計画書を作成し、当市へ提出すること。

①人員配置計画

②業務履行開始までの研修計画

③業務分担、休憩、昼食休憩等の交代等の労務管理方法

④休暇等による業務従事者欠員時の補充体制

(ウ) その他の提出書類

- ・受託者は、次の書類を作成し、当市へ提出すること。

①業務着手届

②業務責任者および業務従事者名簿

(エ) 業務手順書等の作成

- ・受託者は当市との役割分担など業務内容をより明確にするため、本仕様書および業務内容、その他当市が提供する業務関連資料に基づき本業務の詳細な内容を把握し、その業務に必要な設計を適切に行うとともに、業務に必要な業務手順書等を作成すること。

(オ) 履行開始前研修

- ・受託者は、上記(イ)の研修計画に基づき必要な研修を実施し、業務開始時において本業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを持った業務従事者を養成すること。
- ・研修においては、業務に関する制度概要や関係法令等の理解、マナーやコミュニケーション等の基本的能力やシステム操作のほか、個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう十分な教育を徹底すること。

(5) 適法性の確保

- ・受託者は、業務に関する法令および各府省庁通知ならびに告示などの内容を十分に認識したうえで、適法性を確保しながら業務に取り組むこと。

9 個人情報の取扱い

(1) 守秘義務

- ・受託者は、本業務に関して当市より知り得たあらゆる情報は、これを第三者に開示または漏洩しないこと。契約終了後も受託者の機密保持義務は、その効力を失わない。
- ・当市が提供するデータ、資料については適正に管理し、本業務以外での目的で利用、複製、複写および第三者への提供はしないこと。

(2) 個人情報保護対策

- ・個人情報の取り扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）および那珂川市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 5 年 3 月 27 日条例第 5 号）、那珂川市情報セキュリティ基本方針に関する規則（平成 27 年 12 月 28 日規則第 24 号）に関する内容を遵守し、最大限の注意を払うこと。
- ・一般財団法人日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマークを必ず更新するとともに、情報セキュリティマネジメントシステムの規格の認定を受けるなど、個人情報保護措置を講じた体制の整備を行うこと。

10 設備

(1) 当市が貸与するもの

業務に必要なスペースおよび次の什器等は当市が無償貸与する。

無償貸与する機器、物品等	台数等
戸籍システム端末機（付随する機器等含む。）	3 台
戸籍システム用プリンター	1 台
総合行政システム端末機（付随する機器等含む。）	5 台
総合行政システム用プリンター	2 台
印鑑登録用スキャナ	2 台
印鑑洗浄機	1 台（市民課共用）
IC カード等印字プリンター	2 台
住民異動届用スキャナ	1 台
契印機	1 台（市民課共用）
音声呼び出し機	一式
コピー機	1 台（市民課共用）
事務机	協議のうえ決定
椅子	協議のうえ決定
キャビネット	協議のうえ決定
電話	2 台

- ・当市は、受託者と協議し業務上必要と認められる場合には、一時的に台数を越えて使用させることができる。
- ・総合行政システムなど当市固有の業務システムは、当市が無償貸与するものとし、受託者はこれを用いて業務を行わなければならない。
- ・各システム端末機の使用にあたっては、業務従事者 1 人につき 1 つのユーザー I D を付与することとし、受託者は、契約期間中にシステムを使用する業務従事者を書面にて当市に報告することとし、付与された I D は受託者が管理するものとする。
- ・総合行政システム端末機で操作できるのは受託業務に必要なもののみとする。

(2) 当市が負担する経費

- ・本業務の遂行に必要とする備品類（パソコン台、受付カウンター等）およびこれらに必要な消耗品費（貸与するプリンター等の消耗品を含む。）、申請書等の印刷物、電気料等は当市が用意または負担するものとする。ただし、受託者は常にその節減に努めなければならない。

(3) 受託者が負担するもの

- ・次のものは受託者が負担するものとする。
 - ① 業務従事者が着用する名札等にかかる費用

- ② 受託者と業務従事者との連絡（電話等）にかかる経費
- ③ 一般的な事務用機器*等（事務用パソコン、消耗品、通信費等）
- ④ 研修等に必要な経費

※受託者が準備する事務用機器等の持ち込みにあたっては、利用目的を明確にしたうえで、事前に内容を当市に報告のうえ、了承を得ること。また、適正に利用されているかの確認を定期的に行い、当市へ報告するとともに、必要に応じ当市が利用状況を確認できることとする。

1 1 委託料の契約および支払い

- (1) 各会計年度の契約金額を令和 9 年度は 10 で除した金額、令和 10, 11 年度は 12 で除した金額、令和 12 年度は 2 で除した金額を 1 ヶ月の支払額とする。端数が出る場合は最終支払月で調整する。
- (2) 受託者は、毎月、月毎の「業務管理届」（任意様式）を、当該業務の履行状況が分かるものを添付して当市に提出し、当該業務にかかる月毎の完了の検査を受けるものとする。
- (3) 受託者は、当市の行う検査に合格したときは、当該完了相当分の金額を請求することができる。
- (4) 受託者は、定められた時期に前項に定める金額を請求できることとし、当市は適法な請求書を受理した日から 30 日以内に当該完了相当分の金額を支払うこととする。
- (5) 委託料は、当該月分を翌月に支払う。

1 2 再委託の禁止

受託者は、本業務を他の第三者に再委託または請け負わせてはならない。

1 3 法令上の責任

受託者は、業務の処理にあたる業務従事者に対する雇用者および使用者として、労働関係法令による全ての責任を負うものとする。

1 4 その他

- (1) 受託者は、業務の公共性および重要性に鑑み、業務従事者に対し法律で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、正確かつ良好な労働条件確保に努めること。
- (2) この契約の業務期間満了後、新たな契約に係る受託者が変更となる場合は、あらかじめ当市と調整のうえ、次の受託者に業務の引き継ぎを行うこと。なお、この場合、受託者間で直接の業務引き継ぎが発生する際の費用については、両者間で解決すること。

- (3) 業務時間、受託内容等について、当市と受託者は協議のうえ合意した場合は、変更することができるものとする。