

設計担当課名	市民局 区政支援部 窓口サービス課
--------	-------------------

令和元年度窓口サービス満足度調査業務委託

(金額入り ・ 金額抜き)

- 1 設計書
- 2 仕様書

令和元年度 一般会計歳出 第3款2項2目 戸籍住民登録費 13節(4) 窓口改善委託料

受付 番号	種 目 番 号	連絡先	委託担当 市民局窓口サービス課	担当者名 <small>よしい きよみ</small> 吉井 清実 電 話 671-2176
----------	---------	-----	--------------------	---

設 計 書

- 1 委 託 名 令和元年度窓口サービス満足度調査業務委託

- 2 履行場所 仕様書のとおり

- 3 履行期間 期間 契約を締結した日から 令和2年3月31日 まで
 又は期限 期限 平成 年 月 日 まで

- 4 契約区分 確定契約 概算契約

- 5 その他 委託契約約款
 特約事項

- 6 現場説明 不要
 要 (月 日 時 分 場 所)

- 7 委託概要 仕様書のとおり

8 部分払

する (回以内)

しない

業 務 内 容	履行予定月	数 量	単 位	単 価	金 額

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額

※概算数量の場合は、数量及び金額を () で囲む

委 託 代 金 額

内 訳 業 務 価 格

消費税及び地方消費税相当額

内 訳 書

名 称	形状寸法等	数量	単位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
アンケート用紙の配付と回収等	1区300枚 (4日×18区)	72	日			
データ入力・集計・分析	仕様書参照	1	式			
報告書の作成	仕様書参照	1	式			
受託者による市民局及び各区への報告	仕様書参照	19	回			
区職員向け研修	半日	1	回			
その他諸経費 (消耗品、交通費等)	バインダー、筆記用具、名札、腕章、調査員交通費含む	1	式			
計						
消費税及び地方消費税相当額						
委託代金額						

* 概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

委託仕様書

委託者及び受託者は、「委託契約約款」に定める他、本仕様書に基づき、この委託契約業務内容等について、その詳細を次のように定める。

1 委託名

令和元年度窓口サービス満足度調査業務委託

2 目的

窓口サービスの状況について区役所来庁者にアンケート調査を行い、その結果を踏まえて今後の改善のための具体的な改善を提案する（平成 17 年度から毎年実施）。また、調査終了後に、窓口サービス向上取組に携わる区役所職員向け研修を実施し、専門的な立場から今後の取組についてアドバイスを行うことで、区役所の窓口サービス向上を図る。

3 履行場所

市民局窓口サービス課

他 市内 18 区役所

※区役所職員向け研修については、横浜市役所が有する施設を別途指定する。

4 業務内容

(1) 委託者、区総務課担当者との連絡、調整

以下の業務の履行にあたっては、業務内容を十分に履行できるよう、事前に委託者及び18区総務課担当者と綿密に連絡調整を行う。

なお、各区担当者の連絡先等については、委託者が提供する。

(2) アンケート用紙の配布と回収

ア 調査方法

受託者の派遣する調査員が、市内 18 区役所等の出入口付近など、区が指定する 2 箇所において、来庁者に対して調査の概要に関する説明及び依頼をした後、アンケート用紙の配付及び回収を行う。

なお、配布場所等については、事前に区総務課担当者と調整を行うこととする。

イ 調査期間

令和元年 10 月 7 日（月）から令和元年 11 月 8 日（金）まで（土日、祝日を除く）

※各区の希望する日、1 区あたり 4 日間とする。

※各区の希望する日及び配付・回収場所は、委託者が希望をとりまとめて受託者に伝える。

※上記4日間でアンケート用紙の配付及び回収が完了しない場合は、別途、受託者の負担で各区の希望する日にアンケート用紙の配付及び回収を行い、指定枚数を確保する。

ウ 調査時間

午前9時から午後4時まで（正午から午後1時までを除く）とする。

※調査終了は午後3時30分まで

エ 調査枚数

1区あたり300枚、18区で5,400枚とする。

※アンケート用紙は受託者が用意する。委託者が区別のアンケート用紙の電子データを受託者に送付し、受託者が必要枚数（5,400枚＋予備）を印刷する。

※無回答・不明（判読できないものや適正に集計できないもの）は含めない。

※配付と回収枚数は、日や時間帯による偏りがないようにする。

（目安：1日、1区75枚）

※調査結果の信頼性に影響するため、アンケート用紙を指定枚数より多めにとることはしない。

※2名以上の団体から回収するアンケート用紙は1枚とする。

オ 調査員への指導

調査員の対応等で来庁者の満足度が下がることがないように、来庁者に対しては丁寧な対応を心がけ、アンケートの強要や、粗暴な言葉づかい・態度で臨まないよう、十分に留意します。

また、調査員によって来庁者への聞き取り方に差異が出ないように、受託者は調査員への事前指導を徹底します。

カ アンケート配付、回収方法

配付にあたっては、来庁者に調査の趣旨を伝え、協力が得られた方に、バインダーに挟んだアンケート用紙と筆記用具を渡す（強要するなど 来庁者に不快感を与えないよう細心の注意を払うこと）。

記入は原則、来庁者自身によるものとするが、状況に応じて調査員が聞き取り、記入する。アンケート用紙はその場で回収し、調査員がすぐに内容を確認する。無回答・不明（判読できないものや適正に集計できないもの）等がある場合はその場で来庁者に確認し、調査員が修正を加える。 来庁者が確認に応じない場合などは、無効として取り扱うこととする（※回答数としてはカウントしない。ただし、年代欄についてはその限りではない）。また、利用した窓口の課名がわからない場合は、アンケート内の「手続き内容・利用した階」を記入するようにする。

なお、「どちらともいえない」に○をつけた場合及び自由記載欄に記入がない場合は、調査員がその理由と内容を聞き取り記入する。また、来庁者から区役所に対

する指摘、要望等があった場合には、改善取組に活用できるよう、出来るだけ詳細に聞き取り記入する（例：「案内表示がわかりにくい」という意見があった場合、どの位置の表示がわかりにくかったのかを出来るだけ明らかにすること）。来庁者から特段の意見はない旨伝えられた場合は、その旨を記載する。

キ アンケート用紙の引渡し

調査で回収したアンケートは、当日中にコピーを取り、区総務課に提出する（コピー機は区総務課のものを使用）。

回収したアンケート用紙は、事務所等で区ごとに通し番号を付けた上でコピーを取り、回収枚数に誤りがないようにする。

ク データ入力・集計・報告書作成

回収したアンケート用紙については速やかに集計作業を行います。前年度、前々年度と比較し、調査結果に異常値等の疑義が見られる場合には、遅滞なく市民局窓口サービス課に報告する。（例：「どちらともいえない」という数値が前年度に比べて大きく増えている）など）

(ア) エクセルを使用してデータの入力と集計を行う。

※無回答・不明（判読できないものや適正に集計できないもの）は、アンケート回収時に除いているため、適正に集計できるもの 5,400 枚を集計することになる。

(イ) 集計項目は次のとおりとし、エクセルの別シートに入力する。

利用した窓口、質問項目（12項目）、曜日、年齢、自由記載欄のクロス集計

(ウ) 集計方法及び報告書の作成は次のとおりとする。

なお、過去のデータは委託者が提供する。

全市版

a 実施概要・傾向分析

集計毎にグラフ等を用いる。グラフは白黒で印刷した場合も内容がわかるものとする。傾向分析は今後の改善に生かしたいと考えているため、区別の評価、自由記載欄にあるコメントの特徴（強みと弱み）、3か年推移とその傾向、各曜日の結果と傾向、課題の提示と、区役所窓口外部評価の結果も参考の上、今後の具体的な改善提案などについて記載する。

なお、単に過去との比較で上がった、下がったという指摘だけではなく、今年度の横浜市のサービスの特徴、そしてアンケートの数値から見える市民ニーズや、来庁者からの意見を踏まえた具体的な今後の改善提案等にまで言及すること。

b 集計結果

- (a) 課別回答数（18区）
- (b) 質問項目別回答数（実数、比率。各区分）、18区合計課別回答数（実数、比率）
- (c) 質問項目別の区別順位（実数、比率）（※）、質問項目別の課別順位
※「満足」・「やや満足」合算値の順位および、「不満」「やや不満」合算値の順位を出す。
- (d) 3か年推移（18区合計推移、各区分推移、課別推移）
- (e) 自由記載欄のデータ入力、回答数（実数、比率）、分類、内容集計、3か年推移
- (f) 各曜日別の結果と平均との比較（曜日ごとの集計、各区毎の集計）
- (g) 年代別の結果と平均との比較（年代ごとの集計、各区毎の集計）
- (h) 概要版データ（調査結果及び5か年推移、評価の高かった項目・低かった項目等）

各区版

a 実施概要・傾向分析

集計毎にグラフ等を用いる。グラフは白黒で印刷した場合も内容がわかるものとする。傾向分析は今後の改善に活かしたいため、課別の評価、自由記載欄にあるコメントの特徴（強みと弱み）、3か年推移とその傾向、課題を提示し、区役所窓口外部評価の結果も参考の上、今後の具体的な改善提案などについて記載する。なお、単に過去との比較で上がった、下がったという指摘だけではなく、他区との比較や今回の区のサービスの特徴、そしてアンケートの数値から見える市民ニーズや、来庁者からの意見を踏まえた今後の改善提案等にまで言及すること。

b 集計結果

- (a) 課別回答数（18区）※全市版と同様
- (b) 質問項目別当該区分回答数（実数、比率）、18区合計及び当該区分課別回答数（実数、比率）
- (c) 質問項目別の課別結果（当該区分のみ）
- (d) 3か年推移（18区合計推移、当該区分推移、課別推移）
- (e) 自由記載欄のデータ入力、回答数（実数、比率）、分類、内容集計
- (f) 各曜日別の結果と平均との比較（当該区分の集計のみ）
- (g) 年代別の結果と平均との比較（当該区分の集計のみ）
- (h) 概要版データ

※調査結果及び5か年推移、評価の高かった項目・低かった項目等

《イメージ 課別回答数（全市版 b (a)、各区版 b (a)）》

	総務課	区政推進課	…	土木事務所	その他	複数課選択	合計
A区							300
B区							300
…							300
C区							300
D区							300
合計							5,400
比率							100.0%

《イメージ 質問項目別回答数（全市版 b (b)、各区版 b (b)）》

質問		満足	やや満足	…
問1	実数			
	比率			
問2	実数			
	比率			
…	実数			
	比率			

《イメージ 質問項目別・課別項目別の区別・課別順位（全市版 b (c)、各区版 (b (c))）》

区別順位

順位	問1 〇〇		問2 ××		…
	比率	比率	比率	比率	
1	A区	B区			
2	B区	C区			
⋮					
17	C区	D区			
18	D区	E区			
平均					

課別順位

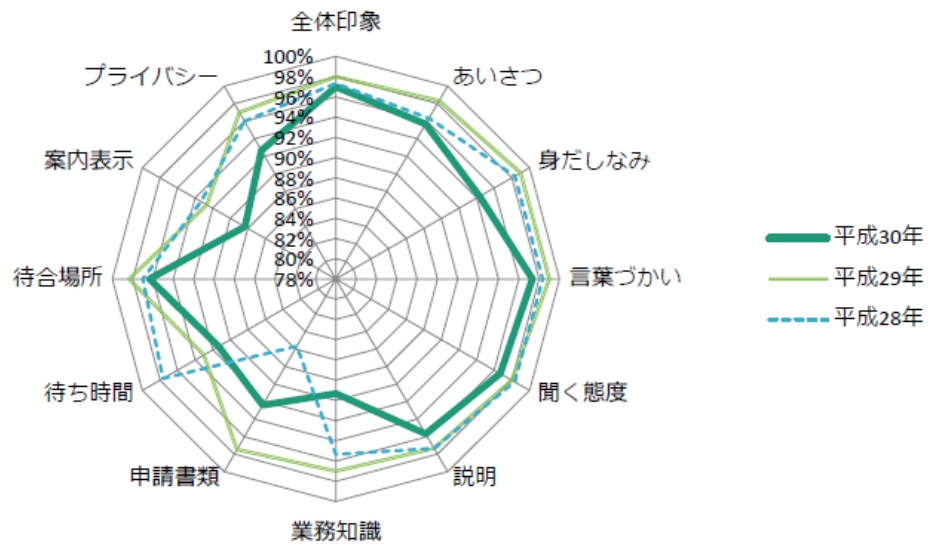
順位	問1 〇〇		問2 ××		…
	比率	比率	比率	比率	
1	A課	B課			
2	B課	C課			
⋮					
17	C課	D課			
18	D課	E課			
平均					

《イメージ 3か年推移（全市版b（d）、各区版b（d））》

	令和元年度調査結果 (5,400枚)					平成30年度調査結果 (5,400枚)					平成29年度調査結果 (5,400枚)				
	満足+やや満足		やや不満	不満	どちらとも いえない	満足+やや満足		やや不満	不満	どちらとも いえない	満足+やや満足		やや不満	不満	どちらとも いえない
	満足	やや満足				満足	やや満足				満足	やや満足			
問1 ○○															
問2 ●●															
...															

		満足	やや満足	やや不満	不満	どちらとも いえない	コメント
問1 ○○	令和元年度						
	平成30年度						
	平成29年度						
問2 ●●	令和元年度						
	平成30年度						
	平成29年度						
...							
総合評価	<p>(コメント例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体の評価は○○%だが、△項目で過去最高を記録するなど、全体的に向上が見られる。 ・不満度でみると、「待ち時間」「待合場所」などが過去最大となっている。その他の項目は減少傾向にあることから、全体の印象の不満度が引き上げられたのは、職員対応ではなくハード面に対する市民ニーズの高まりの可能性が考えられる。 ・自由記述欄を見ても「待ち時間」「待合場所」などについての意見が多いことから、引き続き職員対応向上に取り組むとともに、待ち時間の短縮や待合場所確保のためレイアウト変更などを検討することが望ましい。 …等 						

《イメージ 3か年推移（全市版（b（d）、各区版b（d））》（※レーダーチャート）



	全体印象	あいさつ	身だしなみ	言葉づかい	聞く態度	説明	業務知識	申請書類	待ち時間	待合場所	案内表示	プライバシー
平成30年												
平成29年												
平成28年												

《イメージ 自由記載欄のデータ入力（全市版 b（e）、各区版 b（e））》

※コメントの内容によって分類し、小項目（「良い」「丁寧」など）をつける。

（小項目は、高評価、改善点の指摘等、どちらにもつけること）

※分類の際、複数の意見を記入している場合は、いずれも記入する。

【全市版】

（高評価）	①
	②
	⋮
改善点の指摘・意見・要望（B）	①職員による対応、態度等の差
	②来庁者の状況に応じた対応
	③来庁者の気持ちを考えた対応
	④案内、説明の不正確さ
	⑤個人情報、プライバシーへの配慮
	⑥庁舎、施設、備品への要望
	⑦案内表示の改善
	⑧職員の身だしなみ
	⑨待ち時間の短縮
	⑩申請書類等の記入しやすさ、記入要領のわかりやすさ
	⑪制度・業務の改善
	⑫開庁（取扱）時間・曜日
	⑬その他区役所への要望
（B）小計	
「特に意見なし」「普通」との記載（C）	
無回答（D）	
合計	

【各区版】

区分		実数	比率
高評価	①	0	
	②	0	
	...		
改善点の指摘・意見・要望	①職員による対応、態度等の差	0	
	②来庁者の状況に応じた対応	0	
	③来庁者の気持ちを考えた対応	0	
	④案内、説明の不正確さ	0	
	⑤個人情報、プライバシーへの配慮	0	
	⑥庁舎、施設、備品への要望	0	
	⑦案内表示の改善	0	
	⑧職員の身だしなみ	0	
	⑨待ち時間の短縮	0	
	⑩申請書類等の記入しやすさ、記入要領のわかりやすさ	0	
	⑪制度・業務の改善	0	
	⑫開庁（取扱）時間・曜日	0	
	⑬その他区役所への要望	0	
小計		0	
コメント記載あり 合計		0	
「特に意見なし」「普通」との記載		0	
コメント記載なし 合計			

区分	内容	課	
高評価	高評価（対応）		
	高評価	対応が良かった	〇〇課
	高評価	対応が良かった	〇〇課
	高評価（雰囲気）		
	高評価	職員の雰囲気が良かった	〇〇課
	高評価	職員の雰囲気が良かった	〇〇課
	...		

自由記載欄の内容	30年度		（参考）29年度		
	件数	比率	件数	比率	
評価をいただいた意見（対応の姿勢・態度、言葉づかい、案内・説明など）	0	0.0%	0	0.0%	
改善点の指摘・意見・要望	①〇〇に関すること	0	0.0%	0	0.0%
	②××に関すること	0	0.0%	0	0.0%
	⋮	0	0.0%	0	0.0%
	計	0	0.0%	0	0.0%
特に意見なし・普通との評価	0	0.0%	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	0	0.0%	
合計	0	0.0%	0	0.0%	

《イメージ 各曜日別の結果と平均の比較（全市版 b（f）、各区版 b（f））》

【全市版・各区版】

【○曜日】「満足」「やや満足」の割合

		問1	問2	…	問12
A区	実数				
	比率				
B区	実数				
	比率				
⋮	実数				
	比率				
平均					

【各区版のみ】

「満足」「やや満足」の割合

		問1	問2	…	問12
	実数				
	比率				
	実数				
	比率				
	実数				
	比率				

《イメージ 各年代別の結果と平均の比較（全市版 b（g）、各区版 b（g））》

【全市版・各区版】

【○代】「満足」「やや満足」の割合

		問1	問2	…	問12
A区	実数				
	比率				
B区	実数				
	比率				
⋮	実数				
	比率				
平均					

【A区】「満足」「やや満足」の割合

		問1	問2	…	問12
10代	実数				
	比率				
20代	実数				
	比率				
⋮	実数				
	比率				
全体平均					

【全市版・各区版】

【○代】「不満」「やや不満」の割合

		問1	問2	…	問12
A区	実数				
	比率				
B区	実数				
	比率				
⋮	実数				
	比率				
平均					

【各区版のみ】

【A区】「不満」「やや不満」の割合

		問1	問2	…	問12
10代	実数				
	比率				
20代	実数				
	比率				
⋮	実数				
	比率				
全体平均					

《イメージ 概要版データ（全市版 b（h）、各区版 b（h）》

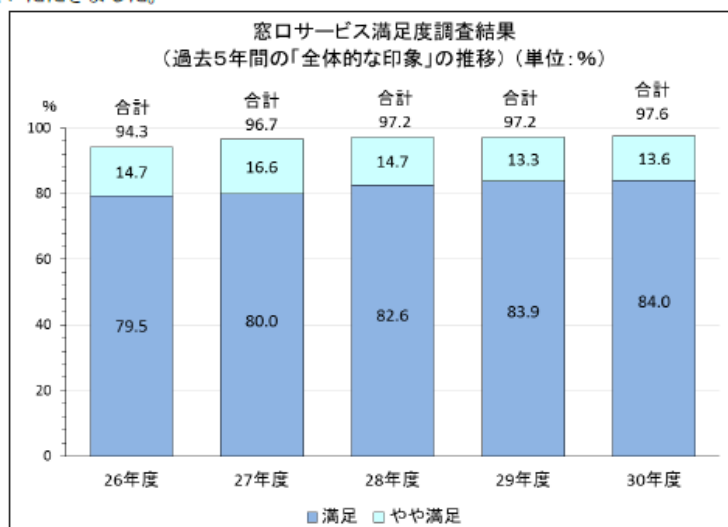
※下記内容は平成 30 年度記者発表資料のものです。

平成 30 年度窓口サービス満足度調査の結果について

1 調査結果

（1）窓口サービスの全体的な印象について

- ・総合評価となる「窓口サービスの全体的な印象」では、「満足」「やや満足」とお答えいただいた方の割合が、これまでの調査で最も高い 97.6%となりました。
- ・「満足」とお答えいただいた方の割合も、昨年度に比べ 0.1 ポイント増加し、これまでで最も高い評価をいただきました。



（2）個別の質問項目について

全ての項目で「満足」「やや満足」の割合が 90%以上と高い評価をいただき、「あいさつ」や「業務知識」など 10 項目で、これまでで最も高い評価となりました。

《「満足」「やや満足」がこれまでで最も高い評価となった項目》

- ・「窓口サービスの全体的な印象」(97.6%)
- ・「あいさつ」(97.6%)
- ・「身だしなみ」(98.3%)
- ・「言葉づかいのていねいさ」(98.9%)
- ・「話を聞く態度」(98.1%)
- ・「説明のわかりやすさ」(97.6%)
- ・「業務知識」(94.3%)
- ・「申請書類等の記入のしやすさ」(97.4%)
- ・「待ち時間」(95.4%)
- ・「案内表示のわかりやすさ」(94.2%)

2 今回の結果を受けて ～ご意見を今後の窓口サービス向上につなげます～

総合評価で高い評価をいただき、自由意見ではたくさんのお褒めの言葉が寄せられました。

その一方、改善点に関するご指摘もいただきました。

ご意見を踏まえ、引き続き窓口サービス向上に向けた改善に取り組んでまいります。

ケ 市民局窓口サービス課への報告

報告期限 令和元年 12 月 2 日（月）

調査結果等について、委託者へ報告する。報告は、報告書の内容を熟知している者が行う。

コ 各区（18 区）への報告

報告期限 令和 2 年 2 月 14 日（金）

各区が調査結果を効果的に活用できるよう、調査結果や課題など（当該区の傾向、強みや弱み、前回調査との差異、結果から考えられる改善提案など）を的確に伝える。

るための報告を各区で行う。報告は、必ず事前に内容について委託者の了承を十分に得た上で、報告書の内容を熟知している者が行う。

また、各区への報告にあたっては、受託者が各区の担当者に直接連絡をとり、日程調整を行うとともに、報告書の部数について確認をした上で必要部数を用意する。

※報告書の部数の上限は1区につき30部とする。30部を超える場合は、各区で印刷するよう、委託者から各区の担当者に連絡する。

※各区（18区）の報告会完了後、報告会の概要（日時、参加者、主な質問と回答など）をまとめ、委託者に提出する。

サ 報告書の納品（郵送可）

(ア) 全市報告書（市民局窓口サービス課宛）

a 報告書

全市版、及び各区版全て

b データ入力後のエクセル形式のデータ （元データを含む）

《元データ・イメージ》

NO	区名	課名	問1	問2	...	問12	自由記載欄	分類
1	〇〇区	△△課	不満	満足	...	満足	対応が丁寧だった	高評価(〇〇)
2	〇〇区	△△課	満足	やや満足	...	不満	とても良かった	高評価(××)

※紙媒体1部、電子媒体（CD-R）1部

(イ) 区別報告書（区役所総務課宛）

a 報告書

b データ入力後のエクセル形式のデータ （元データを含む）

※紙媒体1部、電子媒体（CD-R）1部

※18区に納品するため、紙媒体、電子媒体は区別に分ける。

※区総務課への納品は、内容について委託者の了承を十分に得た上、各区報告会の3営業日前までに行う。

(ウ) 区役所報告会完了報告書（市民局窓口サービス課宛）

a 18区報告会の実施日時、参加者

b 参加者からの質問と回答

c 報告会の様子

※紙媒体1部、電子媒体1部

※電子媒体はワード又はエクセル形式のデータを使用すること。

(3) 窓口サービス向上研修

各区の窓口サービス向上に関する取組や課題に対し、窓口サービス満足度調査の調査結果を効率的に活用するための専門的なアドバイスを提供することを目的として、区役所職員向けの研修（全1回、半日程度、参加者は30名程度を想定）を行う。

ア 研修内容

区役所窓口外部評価及び窓口サービス満足度調査の結果のほか、各区の窓口サービス向上に向けての取組や課題、各区で行う研修などについて、専門的な立場からのアドバイスを行う。また、委託者が事前に集約する各区の取組や課題などについて、参加者にフィードバックする。

なお、研修内容の詳細については、委託者と協議の上決定する。

【内容例】

- ・窓口サービス満足度調査結果による全市的な傾向（強み、課題）
- ・窓口サービス満足度調査結果の活用方法
- ・1年間の改善取組の総括
- ・各区役所の窓口サービス向上取組の共有、アドバイス 等

イ 研修日程

窓口サービス満足度調査終了後から令和2年2月28日（金）までに実施すること

ウ 研修実施報告書の納品（郵送可）

各研修終了後、研修の概要（日時、参加者、研修内容、質問と回答、アンケート結果など）をまとめ、委託者に提出します。

- (ア) 研修の日時、参加者、次第
- (イ) 研修内容の概要
- (ウ) 参加者からの質問と回答
- (エ) 当日のアンケート結果
- (オ) 研修の様子

※紙媒体1部、電子媒体1部

※電子媒体はワードもしくはエクセル形式のデータを使用すること。

5 履行期間

契約締結日から令和2年3月31日（火）まで

※アンケート用紙の配付および回収については、令和元年10月7日（月）から令和元年11月8日（金）までに行う。

※委託者への報告（各区報告分を含む）については、令和元年12月2日（月）までに行う（報告の3日前までに報告書を委託者に提出する）。

※各区への報告については、令和2年2月14日（金）までに行う。

※窓口サービス向上研修については、令和2年2月28日（金）までに行う。

※委託者の都合により、各々の期限を令和2年3月31日（火）までの間で延長する場合がある。

6 その他

(1) 受託者の心構え

本事業は職員応対や窓口環境の強み、課題を把握するとともに、区役所の窓口サービス向上取組を効果的に支援することを目的としている。業務の履行にあたっては、効果的な調査及び研修となるよう、業務の目的を十分に理解した上で、一つひとつ丁寧な対応を心がける。

(2) 受託者の負担

仕様書上に特記されているものを除き、バインダーや筆記用具等、業務履行に必要な物品は全て受託者が負担する。また、業務履行に必要な諸経費についても全て受託者が負担する。

(3) 服装等

調査期間中には、スーツ等、区役所における調査に相応しい服装とし、「調査員」等の腕章及び名札を着用する。また、調査員の応対等で来庁者の満足度が下がることがないように、来庁者に対しては丁寧な対応を心がけ、アンケートの強要や、粗暴な言葉づかい・態度で臨まないよう、十分に留意すること。

(4) 区職員への引継ぎ

業務履行中、来庁者から庁舎案内等の問合せを受けた場合は、丁寧に対応するとともに、わからないことは無理に答えようとせず、速やかに区職員へ引き継ぐか総合案内窓口等を案内する。

(5) 履行状況の報告

受託者は、委託者から求められた場合は随時、速やかに履行状況の報告を行う。

(6) トラブル・賠償

受託者に帰すべき事由によってトラブルが発生したとき、又は受託者が委託者に損害を与えたときは、委託者に速やかに連絡し、その指示に従う。この場合、受託者は委託者に対して賠償の責を負う。

(7) 報告書の著作権

報告書の著作権は委託者に帰属するものとする。

(8) 秘密を守る義務

受託者は、職務上知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。業務履行後も同様とする。

(9) 疑義

その他、業務履行にあたって疑義が生じた場合は双方協議の上、決定する。

横浜市 区役所窓口アンケート

横浜市では、窓口のサービス向上を目指しています。窓口をご利用いただいた方がどのようにお感じになったかをお伺いし、今後の改善に役立てますので、アンケートへのご協力をお願いいたします。

■本日はどの窓口をご利用いただきましたか。

該当する欄にチェックを入れてください(複数ある場合は、主なものを一つ選択してください)。

- 総務課 区政推進課 地域振興課 戸籍課 税務課 福祉保健課 生活衛生課
- 高齢・障害支援課 こども家庭支援課 生活支援課 保険年金課 土木事務所
- 会計室

※課名がわからない場合は、どのような手続きで何階の窓口に行かれたかご記入ください

手続き内容： _____ (_____ 階の窓口)

■ご利用になった窓口(上記欄にチェックを入れた窓口)の満足度についてお聞かせください。

項目		満足	やや満足	やや不満	不満	どちらとも いえない
問1	本日の窓口サービスの全体的な印象					
問2	職員のあいさつ					
問3	職員の身だしなみ					
問4	職員の「言葉づかい」のていねいさ					
問5	職員の話聞く態度					
問6	職員の「説明」のわかりやすさ					
問7	職員の業務知識					
問8	(申請書類がある場合) 申請書類の記入例や職員の記入案内	<small>申請書類記載なし</small>				
問9	待ち時間					
問10	待合場所の快適さ					
問11	案内表示のわかりやすさ					
問12	プライバシーへの配慮					

■本日の窓口サービスについて、良かった点やお気づきの点、改善点がありましたら、ご自由にお書きください。

■差し支えなければ、年齢についてお伺いします。
該当する欄にチェックを入れてください。

- 10代 20代 30代 40代
- 50代 60代 70代以上 回答なし



委託契約約款

(総則)

第1条 委託者及び受託者は、この約款（契約書を含む。以下同じ。）に基づき、設計図書（別添の設計書、仕様書、図面、現場説明書及びこれらの図書に対する質問回答書をいう。以下同じ。）に従い、日本国の法令を遵守し、この契約（この約款及び設計図書を内容とする業務の委託契約をいう。以下同じ。）を履行しなければならない。

- 2 受託者は、契約書記載の契約の履行を履行期間内に全部完了（設計図書に定めがある場合は、契約の履行の目的物の引渡しを含む。以下同じ。）し、委託者は、その契約代金を支払うものとする。
- 3 履行方法その他契約を履行するために必要な一切の手段については、この約款及び設計図書に特別の定めがある場合を除き、受託者がその責任において定める。
- 4 受託者は、この契約の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。この契約が終了した後も同様とする。
- 5 この約款に定める請求、通知、報告、申出、承諾及び解除は、書面により行わなければならない。
- 6 この契約の履行に関して委託者と受託者との間で用いる言語は、日本語とする。
- 7 この約款に定める金銭の支払に用いる通貨は、日本円とする。
- 8 この契約の履行に関して委託者と受託者との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。
- 9 この約款及び設計図書における期間の定めについては民法（明治29年法律第89号）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。
- 10 この契約は、日本国の法令に準拠するものとする。
- 11 この契約に係る訴訟については、専属管轄を除くほか、委託者の所在地を管轄する裁判所に行うものとする。
- 12 受託者が共同企業体を結成している場合においては、委託者は、この契約に基づくすべての行為を共同企業体の代表者に対して行うものとし、委託者が当該代表者に対して行ったこの契約に基づくすべての行為は、当該共同企業体のすべての構成員に対して行ったものとみなし、また、受託者は、委託者に対して行うこの契約に基づくすべての行為について当該代表者を通じて行わなければならない。

(内訳書及び工程表)

第2条 受託者は、この契約書を提出する際に設計図書に基づいて、内訳書を作成し、委託者に提出しなければならない。ただし、別添の設計書に内訳を記載することによりこれに代えることができる。

- 2 受託者は、この契約締結後5日（横浜市の休日を定める条例（平成3年12月横浜市条例第54号）第1条第1項に規定する本市の休日を除く。）以内に、設計図書に基づいて、工程表を作成し、委託者に提出しなければならない。ただし、

委託者が必要がないと認めるときは、省略することができる。

- 3 内訳書及び工程表は、委託者及び受託者を拘束するものではない。

(着手届出)

第3条 受託者は、この契約締結後5日（横浜市の休日を定める条例（平成3年12月横浜市条例第54号）第1条第1項に規定する本市の休日を除く。）以内に、契約履行着手届出書を、委託者に提出しなければならない。ただし、委託者が必要がないと認めるときは、省略することができる。

(権利義務の譲渡等の制限)

第4条 受託者は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは継承させ、又はその権利を担保に供してはならない。ただし、あらかじめ、委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 受託者は、契約の履行の目的物並びに材料のうち第11条第2項の規定による検査に合格したもの及び第32条第4項の規定による部分払のための確認を受けたものを第三者に譲渡し、貸与し、又は抵当権その他の担保の目的に供してはならない。ただし、あらかじめ、委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。

(著作権の譲渡等)

第5条 受託者は、契約の履行の目的物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下この条において「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物に係る受託者の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を当該著作物の引渡時に委託者に無償で譲渡するものとする。ただし、受託者がこの契約の締結前から権利を有している著作物の著作権は、受託者に留保するものとし、この著作物を改変、翻案又は翻訳することにより作成された著作物の著作権は、当該著作権の引渡時に受託者が当該権利の一部を委託者に無償で譲渡することにより、委託者と受託者の共有とするものとする。

- 2 委託者は、契約の履行の目的物が著作物に該当するとしなにかかわらず、当該契約の履行の目的物の内容を受託者の承諾なく自由に公表することができ、また、当該契約の履行の目的物が著作物に該当する場合には、受託者が承諾したときに限り、既に受託者が当該著作物に表示した氏名を変更することができる。

3 受託者は、契約の履行の目的物が著作物に該当する場合において、委託者が当該著作物の利用目的の実現のためにその内容を改変しようとするときは、その改変に同意するものとする。また、委託者は、契約の履行の目的物が著作物に該当しない場合には、当該契約の履行の目的物の内容を受託者の承諾なく自由に改変することができる。

- 4 受託者は、契約の履行の目的物（契約を履行する上で得られた記録等を含む。）が著作物に該当するとしなにかかわらず、委託者が承諾した場合には、当該契約の履行

の目的物を使用又は複製し、また、第1条第4項の規定にかかわらず当該契約の履行の目的物の内容を公表することができる。

5 受託者は、第1項ただし書の規定により共有となった著作物を第三者に提供する場合においては、あらかじめ、委託者の承諾を得なければならない。この場合において、承諾の内容は、委託者と受託者とが協議して定める。

6 委託者は、受託者が契約の履行の目的物の作成に当たって開発したプログラム（著作権法第10条第1項第9号に規定するプログラムの著作物をいう。）及びデータベース（著作権法第12条の2に規定するデータベースの著作物をいう。）について、受託者が承諾した場合には、別に定めるところにより、当該プログラム及びデータベースを利用することができる。

7 受託者は、次条第1項ただし書の規定により第三者に委任し、又は請け負わせる場合には、前各号に定める規定を当該第三者が遵守するように必要な措置を講じなければならない。

（一括委任又は一括下請負の禁止）

第6条 受託者は、契約の履行の全部又は主たる部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。

2 受託者は、契約の履行において下請負契約を締結した場合は、下請負人の商号又は名称その他委託者の定める事項を、すみやかに委託者に通知しなければならない。

（特許権等の使用）

第7条 受託者は、特許権、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、履行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、委託者がその材料、履行方法等を指定した場合において、設計図書に特許権等の対象である旨の明示がなく、かつ、受託者がその存在を知らなかったときは、委託者は、受託者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。

（特許権等の発明等）

第8条 受託者は、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、委託者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、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

（現場責任者等）

第9条 受託者は、この契約の履行に当たり、現場責任者を定め、契約締結後5日（横浜市の休日を定める条例（平成3年12月横浜市条例第54号）第1条第1項に規定する本市の休日を除く。）以内に、その氏名その他必要な事項を委託者に通知しなければならない。現場責任者を変更した場合も

同様とする。

2 現場責任者は、この契約の履行に関して従事者を指揮監督するものとする。

3 受託者は、この契約の履行の着手前に、契約の履行に従事する者の氏名その他必要な事項を委託者に通知しなければならない。

（監督員）

第9条の2 委託者は、監督員を置いたときは、その氏名を受託者に通知しなければならない。監督員を変更したときも、同様とする。ただし、市長、水道事業管理者又は交通事業管理者が、それぞれの権限（他の者に委任している場合は、当該受任者の権限を含むものとする。）に属する契約について特に定めた場合には、その氏名を受託者に通知しなくてよいものとする。

2 監督員は、この約款の他の条項に定めるもの及びこの約款に基づく委託者の権限とされる事項のうち委託者が必要と認めて監督員に委任したもののほか、設計図書に定めるところにより、次に掲げる権限を有する。

(1) この契約の履行についての受託者又は受託者の現場責任者に対する指示、承諾又は協議

(2) この契約の履行の進捗の確認、設計図書の記載内容と履行内容との照合その他契約の履行状況の調査

3 委託者は、2人以上の監督員を置き、前項の権限を分担させたときにあってはそれぞれの監督員の有する権限の内容を、監督員にこの約款に基づく委託者の権限の一部を委任したときにあっては当該委任した権限の内容を、受託者に通知しなければならない。

4 委託者が監督員を置いたときは、受託者は、この約款に定める請求、通知、報告、申出、承諾及び解除については、設計図書に定めるものを除き、監督員を経由して行うものとする。この場合においては、監督員に到達した日をもって委託者に到達したものとみなす。

5 委託者が監督員を置かないときは、この約款に定める監督員の権限は、委託者に帰属する。

（履行の報告）

第10条 受託者は、設計図書に定めるところにより、この契約の履行について、委託者に報告しなければならない。

（材料の品質、検査等）

第11条 受託者は、設計図書に品質が明示されていない材料については、中等の品質を有するものを使用しなければならない。

2 受託者は、設計図書において委託者の検査（確認を含む。以下この条において同じ。）を受けて使用すべきものと指定された材料については、当該検査に合格したものを使用しなければならない。この場合において、検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。

3 委託者は、受託者から前項の検査を求められたときは、当該請求を受けた日から7日以内に、これに応じなければならない。

(支給材料及び貸与品)

第12条 委託者から受託者に支給する材料（以下「支給材料」という。）及び貸与する機械器具（以下「貸与品」という。）の品名、数量、品質、規格又は性能、引渡場所及び引渡時期は、設計図書に定めるところによる。

- 2 委託者は、支給材料又は貸与品を受託者の立会いの上、委託者の負担において、検査して引き渡さなければならない。この場合において、当該検査の結果、その品名、数量、品質、規格又は性能が設計書の定めと異なり、又は使用に適当でないことを認めるときは、受託者は、遅滞なく、その旨を委託者に通知しなければならない。
- 3 受託者は、材料又は貸与品の引渡しを受けたときは、当該引渡しを受けた日から7日以内に、委託者に受領書又は借用書を提出しなければならない。
- 4 委託者は、受託者から第2項後段の規定による通知を受けた場合において、必要があると認められるときは、当該支給材料若しくは貸与品に代えて他の支給材料若しくは貸与品を引き渡し、又は支給材料若しくは貸与品の品名、数量、品質、規格若しくは性能を変更しなければならない。
- 5 委託者は、前項の規定にかかわらず、受託者に対して、その理由を明示して、当該支給材料又は貸与品の使用を求めることができる。
- 6 委託者は、必要があると認めるときは、支給材料又は貸与品の品名、数量、品質、規格若しくは性能、引渡場所又は引渡時期を変更することができる。
- 7 委託者は、前3項の場合において、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは、必要な費用を負担しなければならない。
- 8 受託者は、支給材料及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。
- 9 受託者は、支給材料又は貸与品の引渡しを受けた後、当該支給材料又は貸与品に第2項の検査により発見することが困難であった隠れたかきがあり、使用に適当でないことを認めるときは、直ちに、その旨を委託者に通知しなければならない。

この場合においては、第4項、第5項及び第7項の規定を準用する。

- 10 受託者は、契約の履行の全部の完了、設計図書の変更等によって不用となった支給材料又は貸与品を、設計図書に定めるところにより、委託者に返還しなければならない。
- 11 受託者は、故意又は過失により支給材料又は貸与品が滅失し、若しくはき損し、又はその返還が不可能となったときは、委託者の指定した期間内に代品を納め、若しくは原状に復し、又は損害を賠償しなければならない。
- 12 受託者は、支給材料又は貸与品の使用方法が設計図書に明示されていないときは、委託者の指示に従わなければならない。

(設計図書に不適合な場合の措置等)

第13条 受託者は、契約の履行が設計図書に適合しない場合において、委託者が、再履行その他の措置を請求したときは、これに従わなければならない。

- 2 委託者は、前項の不適合が委託者の指示による等委託者の責めに帰すべき理由による場合であって、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(条件変更等)

第14条 受託者は、契約の履行に当たり、次の各号のいずれかに該当する事実を発見したときは、直ちに、その旨を委託者に通知し、その確認を求めなければならない。

- (1) 設計図書の表示が明確でないこと（設計書、図面、仕様書、現場説明書及びこれらの図書に対する質問回答書が交互符合しないこと、並びに設計図書に誤り又は漏れがあることを含む。）
- (2) 履行場所の形状、地質、湧水等の状態、履行上の制約等設計図書に示された自然的又は人為的な履行条件と実際の履行場所の状態が一致しないこと。
- (3) 設計図書で明示されていない履行条件について、予期することのできない特別の状態が生じたこと。

- 2 委託者は、前項の確認を求められたとき、又は自ら同項各号に掲げる事実を発見したときは、受託者の立会いの上、直ちに、調査を行わなければならない。ただし、受託者が立会いに応じない場合には、受託者の立会いを得ずに調査を行うことができる。

- 3 委託者は、前項の規定による調査について、受託者の意見を聴いた上、当該調査の結果（これに対して執るべき措置を指示する必要があるときは、当該指示を含む。）をとりまとめ、当該調査の終了後14日以内に、受託者に通知しなければならない。ただし、委託者は、当該期間内に受託者に通知することができないやむを得ない理由があるときは、あらかじめ、受託者の意見を聴いた上、当該期間を延長することができる。

- 4 前項の調査の結果、第1項各号に掲げる事実が委託者及び受託者によって確認された場合において、必要があると認められるときは、次に掲げるところにより、設計図書を訂正し、又は変更しなければならない。

- (1) 第1項第1号に該当し 委託者が行う。
、設計図書を訂正する場合
- (2) 第1項第2号又は第3号に該当し、設計図書を変更する場合で、契約の履行の内容の変更を伴うもの 委託者が行う。
- (3) 第1項第2号又は第3号に該当し、設計図書を変更する場合で、契約の 委託者と受託者とが協議して行う。

履行の内容の変更を伴わないもの

- 5 前項の規定により設計図書の訂正又は変更を行った場合において、委託者は、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(設計図書の変更)

第15条 委託者は、前条第4項に定めるものを除くほか、必要があると認めるときは、設計図書の変更の内容を受託者に通知して、設計図書を変更することができる。この場合において、委託者は、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(代替方法等の提案)

第16条 受託者は、設計図書等について、技術的又は経済的に優れた代替方法その他改良事項を発見し、又は発案したときは、委託者に対して、当該発見又は発案に基づき設計図書等の変更を提案することができる。

- 2 委託者は、前項に規定する受託者の提案を受けた場合において、必要があると認めるときは、設計図書等の変更を受託者に通知しなければならない。
- 3 委託者は、前項の規定により設計図書等が変更された場合において、必要があると認められるときは、履行期間又は契約代金額を変更しなければならない。

(契約の履行の一時中止)

第17条 履行場所等の確保ができない等のため又は暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地滑り、落盤、火災その他の自然的若しくは人為的な事象（以下「天災等」という。）であって受託者の責めに帰すことができないものにより、契約の履行の目的物等に損害を生じ、若しくは履行場所の状態が変動したため、受託者が契約を履行できないと認められるときは、委託者は、契約の履行の一時中止の内容を直ちに受託者に通知して、契約の履行の全部又は一部を一時中止させなければならない。

- 2 委託者は、前項に定めるものを除くほか、必要があると認めるときは、契約の履行の全部又は一部を一時中止させることができる。
- 3 委託者は、前2項の規定により契約の履行を一時中止させた場合において、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者が契約の履行の続行に備え履行場所を維持し、又は従事者、機械器具等を保持するための費用等の契約の履行の一時中止に伴う増加費用を必要としたときその他受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(履行期間の延長)

第18条 受託者は、その責めに帰すことができない理由により履行期間内に業務を完了することができないときは、その理由を明示した書面により、委託者に履行期間の延長を請求することができる。

- 2 委託者は、前項の規定による請求があった場合において、必要があると認められるときは、履行期間を延長しなければならない。委託者は、その履行期間の延長が委託者の責めに帰すべき理由による場合においては、契約代金額について必要と認められる変更を行い、又は受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(履行期間の短縮等)

第19条 委託者は、特別の理由により履行期間を短縮する必要があるときは、受託者に対して、履行期間の短縮を求めることができる。

- 2 委託者は、この約款の他の条項の規定により履行期間を延長すべき場合において、特別の理由があるときは、延長する履行期間について、受託者に通常必要とされる履行期間に満たない履行期間への変更を請求することができる。

- 3 前2項の場合において、委託者は、必要があると認められるときは契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは、必要な費用を負担しなければならない。

(履行期間の変更の方法)

第20条 第12条第7項（同条第9項後段において準用する場合を含む。）、第13条第2項、第14条第5項、第15条、第16条第3項、第17条第3項、第18条第2項又は前条第1項若しくは第2項の規定による履行期間の変更については、委託者と受託者とが協議して定める。ただし、当該協議の開始の日から14日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、履行期間を変更し、受託者に通知するものとする。

- 2 前項の協議の開始の日については、委託者が受託者の意見を聴いて定め、受託者に通知する。

(契約代金額等の変更の方法)

第21条 第12条第7項（同条第9項後段において準用する場合を含む。）、第13条第2項、第14条第5項、第15条、第16条第3項、第17条第3項、第18条第2項又は第19条第3項の規定による契約代金額の変更については、契約締結時の価格を基礎として、委託者と受託者とが協議して定める。ただし、協議開始の日から21日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、契約代金額を変更し、受託者に通知するものとする。

- 2 前項の協議の開始の日については、委託者が受託者の意見を聴いて定め、受託者に通知するものとする。

- 3 第12条第7項（同条第9項後段において準用する場合を含む。）、第13条第2項、第14条第5項、第15条、第17条第3項、第18条第2項、第19条第3項、第23条第4項、第24条ただし書又は第30条第3項の規定により委託者が負担する費用の額については、委託者と受託者とが協議して定める。

(賃金又は物価の変動に基づく契約代金額の変更)

第22条 委託者又は受託者は、契約期間内で委託契約締結の日から12月を経過した後に、日本国内における賃金水準又は物価水準の変動により契約代金額が不適当となったと認めるときは、相手方に対して契約代金額の変更を請求する

ことができる。

- 2 委託者又は受託者は、前項の規定による請求があったときは、変動前委託代金額（契約代金額から当該請求時の履行済部分に相当する委託代金額を控除した額をいう。以下この条において同じ。）と変動後委託代金額（変動後の賃金又は物価を基礎として算出した変動前委託代金額に相当する額をいう。以下この条において同じ。）との差額のうち、変動前委託代金額の1,000分の15を超える額につき、契約代金額の変更に応じなければならない。
- 3 変動前委託代金額及び変動後委託代金額は、請求のあった日を基準とし、物価指数等に基づき委託者と受託者が協議して定める。ただし、当該協議の開始の日から21日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、変動前委託代金額及び変動後委託代金額を定め、受託者に通知する。
- 4 第1項の規定による請求は、この条の規定により契約代金額の変更を行った後、再度行うことができる。この場合においては、同項中「委託契約締結の日」とあるのは、「直前のこの条に基づく契約代金額変更の基準とした日」と読み替えるものとする
- 5 特別な要因により履行期間内に主要な材料の日本国内における価格に著しい変動を生じ、契約代金額が不適当となったときは、委託者又は受託者は、契約代金額の変更を求めることができる。
- 6 予期することのできない特別の事情により、履行期間内に日本国内において急激なインフレーション又はデフレーションを生じ、契約代金額が著しく不適当となったときは、委託者又は受託者は、前項の規定にかかわらず、契約代金額の変更を求めることができる。
- 7 前2項の規定による請求があった場合において、当該契約代金額の変更については、委託者と受託者とが協議して定める。ただし、当該協議の開始の日から21日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、契約代金額を変更し、受託者に通知するものとする。
- 8 前項の協議の開始の日については、委託者が受託者の意見を聴いて定め、受託者に通知する。

（臨機の措置）

- 第23条 受託者は、災害防止等のため必要があると認めるときは、臨機の措置を執らなければならない。この場合において、必要があると認めるときは、受託者は、あらかじめ、委託者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急やむを得ない事情があるときは、この限りでない。
- 2 受託者は、前項の場合においては、その執った措置の内容について委託者に直ちに通知しなければならない。
 - 3 委託者は、災害の防止その他契約の履行上特に必要があると認めるときは、受託者に対して臨機の措置を執ることを請求することができる。
 - 4 受託者が第1項又は前項の規定により臨機の措置を執った場合は、当該措置に要した費用のうち、受託者が契約代金額の範囲内において負担することが適当でないことと認めら

れる部分については、委託者がこれを負担する。

（一般的損害）

第24条 契約の履行について生じた損害（次条第1項又は第2項に規定する損害を除く。）は、受託者の負担とする。ただし、当該損害のうち委託者の責めに帰すべき理由により生じたもの（設計図書に定めるところにより付された保険によりてん補された部分を除く。）については、委託者がこれを負担しなければならない。

（第三者に及ぼした損害）

第25条 契約の履行について第三者に損害を及ぼしたときは、次項に定める場合を除き、受託者がその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害のうち委託者の責めに帰すべき理由により生じたもの（設計図書に定めるところにより付された保険によりてん補された部分を除く。）については、委託者がこれを負担しなければならない。ただし、受託者がその材料又は指示が不適当であることを知りながらこれを通知しなかったときは、この限りでない。

- 2 契約の履行に伴い通常避けることができない騒音、振動、地盤沈下、地下水の断絶等の理由により第三者に損害（設計図書に定めるところにより付された保険によりてん補された部分を除く。）を及ぼしたときは、委託者がその損害を負担しなければならない。ただし、その損害のうち契約の履行につき受託者が善良な管理者の注意義務を怠ったことにより生じたものについては、受託者がこれを負担しなければならない。
- 3 前2項の場合その他契約の履行について第三者との間に紛争を生じた場合においては、委託者と受託者とが協議してその処理解決にあたるものとする。

（契約代金額の変更に代える設計図書の変更）

第26条 委託者は、第12条第7項（同条第9項後段において準用する場合を含む。）、第13条第2項、第14条第5項、第15条、第16条第3項、第17条第3項、第18条第2項、第19条第3項、第22条第1項、第5項若しくは第6項、第23条第4項、第24条又は第30条第3項の規定により契約代金額を変更すべき場合又は費用を負担すべき場合において、特別の理由があるときは、変更すべき契約代金額又は負担すべき費用の全部又は一部に代えて設計図書を変更することができる。この場合において、設計図書の変更の内容は、委託者と受託者とが協議して定める。ただし、協議開始の日から21日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、設計図書の変更の内容を定め、受託者に通知するものとする。

- 2 前項の協議の開始の日については、委託者が受託者の意見を聴いて定め、受託者に通知する。

（中間検査）

第27条 受託者は、契約の履行に関し、委託者が必要と認めるときは、契約の履行の完了前に、受託者の立会いの上、委託者の検査を受けなければならない。この場合において、検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、

委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

2 中間検査の実施の期日及び場所は、委託者と受託者とが協議して定める。

3 受託者は、中間検査の期日までに、当該検査に係る準備を完了しなければならない。

4 受託者は、正当な理由なく中間検査に立ち会わなかったときは、中間検査の結果について異議を申し出ることができない。

(完了検査)

第28条 受託者は、契約の履行の全部が完了したときは、遅滞なく、その旨を委託者に通知しなければならない。

2 委託者は、前項の規定による通知を受けたときは、その日から起算して10日以内に、受託者の立会いの上、契約の履行の全部の完了を確認するための検査を完了しなければならない。この場合において、検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

3 受託者は、契約の履行の内容が前項の規定による検査に合格しないときは、直ちに、必要な措置を執った上、委託者の検査を受けなければならない。この場合においては、必要な措置の完了を契約の履行の全部の完了とみなして前2項の規定を適用する。

(契約代金の支払)

第29条 受託者は、前条第2項(同条第3項後段の規定により適用される場合を含む。第3項において同じ。)の規定による検査に合格したときは、委託者に契約代金の支払を請求することができる。

2 委託者は、前項の規定による請求を受けたときは、その日から起算して30日以内に契約代金を支払わなければならない。

3 委託者がその責めに帰すべき理由により前条第2項に規定する期間内に検査をしないときは、その期限を経過した日から検査をした日までの日数は、前項の期間(以下この項において「約定期間」という。)の日数から差し引くものとする。この場合において、その遅延日数が約定期間の日数を超えるときは、約定期間は、遅延日数が約定期間の日数を超えた日において満了したものとみなす。

(消費税等率変動に伴う契約代金額の変更)

第29条の2 消費税法(昭和63年法律第108号)等の改正等によって消費税等率に変動が生じた場合は、特段の変更手続を行うことなく、相当額を加減したものを契約代金額とする。ただし、国が定める経過措置等が適用され、消費税等額に変動が生じない場合には、当該経過措置等の取扱いに従うものとする。

(完了検査前の使用)

第30条 委託者は、第28条第2項の規定による検査前においても、契約の履行の目的物の全部又は一部を受託者の承諾

を得て使用することができる。

2 前項の場合においては、委託者は、その使用部分を善良な管理者の注意をもって使用しなければならない。

3 委託者は、第1項の規定による使用により受託者に損害を及ぼしたときは、必要な費用を負担しなければならない。(前金払)

第31条 受託者は、別に定めるところにより、前払金の支払を委託者に請求することができる。

(部分払及び部分検査)

第32条 受託者は、契約の履行の全部の完了前に、履行済部分に相応する契約代金額について、次項以下に定めるところにより、委託者に対して、部分払を請求することができる。

2 部分払の回数及び時期は、あらかじめ委託者の指定するところによる。

3 受託者は、部分払を請求しようとするときは、あらかじめ、当該請求に係る契約の履行の完了部分の確認を委託者に請求しなければならない。

4 委託者は、前項の規定による確認の請求があったときは、当該請求を受けた日から起算して10日以内に、受託者の立会いの上、設計図書に定めるところにより、当該確認をするための検査を行わなければならない。この場合において、検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者が負担しなければならない。

5 受託者は、契約の履行の内容が前項の規定による検査に合格しないときは、直ちに、必要な措置を執った上、委託者の検査を受けなければならない。この場合においては、必要な措置の完了を契約の履行の全部の完了とみなして前2項の規定を適用する。

6 受託者は、第4項の規定による検査に合格したときは、委託者に部分払を請求することができる。この場合において、委託者は、当該請求があった日から起算して30日以内に部分払金を支払わなければならない。

(部分払金の不払に対する契約の履行の中止)

第33条 受託者は、委託者が前条の規定に基づく支払を遅延し、相当の期間を定めてその支払を請求したにもかかわらず支払をしないときは、契約の履行の全部又は一部の履行を一時中止することができる。この場合においては、受託者は、直ちにその旨を委託者に通知しなければならない。

2 委託者は、前項の規定により受託者が契約の履行を中止した場合において、必要があると認められるときは履行期間若しくは契約代金額を変更し、又は受託者が契約の履行の続行に備え履行場所を維持し若しくは従事者、機械器具等を保持するための費用その他の契約の履行の一時中止に伴う増加費用を必要とし若しくは受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(かし担保)

第34条 委託者は、契約の履行の目的物にかしがあるときは、

受託者に対して当該かしの修補又は当該修補に代え、若しくは当該修補とともに損害の賠償を求めることができる。ただし、当該かしが重要でなく、かつ、当該修補に過分の費用を要するときは、委託者は、当該修補を求めることができない。

- 2 前項の規定によるかしの修補又は損害賠償の請求は、契約の履行の目的物の引渡しの日から1年以内に行わなければならない。ただし、当該かしが受託者の故意又は重大な過失により生じた場合には、当該請求を行うことのできる期間は、10年とする。
- 3 前項の規定にかかわらず、かし担保期間について設計図書で別段の定めをした場合は、その図書の定めるところによる。
- 4 委託者は、契約の履行の目的物が第1項のかしにより滅失し、又はき損したときは、前2項に定める期間内で、かつ、委託者がその滅失又はき損の事実を知った日から6箇月以内に第1項の権利を行使しなければならない。
- 5 第1項の規定は、契約の履行の目的物のかしが支給材料の性質又は委託者の指示により生じたものであるときは、これを適用しない。ただし、受託者がその材料又は指示が不相当であることを知りながらこれを通知しなかったときは、この限りでない。

(履行遅延の場合における損害金等)

第35条 受託者の責めに帰すべき理由により履行期間内に契約の履行の全部を完了することができない場合においては、委託者は、損害金の支払を受託者に請求することができる。

- 2 前項の損害金の額は、契約代金額に、遅延日数に応じ、年5パーセントを乗じて計算した額（計算して求めた額の全額が100円未満であるときは全額を、100円未満の端数があるときはその端数を切り捨てるものとする。）とする。この場合において、委託者が認めた履行済部分に相応する契約代金額は控除するものとする。ただし、全部の履行がなされなければ契約の目的が達せられないときは、この限りでない。なお、遅延日数は、委託者の責めに帰すべき理由による日数を控除したものとする。また、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3に基づく長期継続契約においては、この条における契約代金額を、履行期間の始期から履行期間の満了までの契約代金の総額（以下「契約代金の総額」という。）と読み替える。
- 3 委託者の責めに帰すべき理由により、第29条又は第32条の規定による契約代金の支払が遅れた場合においては、受託者は、未受領金額につき、遅延日数に応じ、契約日における、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項の規定に基づき財務大臣が決定する率を乗じて計算した額（計算して求めた額の全額が100円未満であるときは全額を、100円未満の端数があるときはその端数を切り捨てるものとする。）の遅延利息の支払を委託者に請求することができる。

(談合等不正行為に対する措置)

第35条の2 受託者は、この契約に関して、次の各号のいずれかに該当するときは、該当した時点における契約代金額の10分の2に相当する額を損害賠償金として委託者の指定する期間内に支払わなければならない。ただし、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約においては、この条における契約代金額を、契約代金の総額と読み替える。

- (1) 受託者又は受託者を構成事業者とする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2条第2項の事業者団体（以下「受託者等」という。）が、この契約について独占禁止法第3条又は第8条第1号の規定に違反したとして、受託者等に対する独占禁止法第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。）又は独占禁止法第7条の2第1項（独占禁止法第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独占禁止法第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、受託者等が、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、受託者等に独占禁止法第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) 受託者（法人にあっては、その役員又は使用人を含む。）の刑法（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。

2 前項の規定は、この契約による業務が完了した後においても同様とする。

3 第1項に規定する場合において、受託者が共同企業体であり、既に解散しているときは、委託者は、受託者の代表者であった者又は構成員であった者に賠償金を請求することができる。この場合において、受託者の代表者であった者及び構成員であった者は、連帯して当該賠償金を支払わなければならない。

(委託者の解除権)

第36条 委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

- (1) 正当な理由なく、契約の履行に着手すべき期日を過ぎても着手しないとき。
- (2) その責めに帰すべき理由により履行期間内に契約の履行の全部を完了しないとき又は履行期間経過後相当の期

間内に契約の履行の全部を完了する見込みが明らかにな
いと認められるとき。

- (3) 第9条に規定する現場責任者を設置しなかったとき。
- (4) 契約の履行に当たって法令の規定により必要な許可又
は認可等を失ったとき。
- (5) 前4号に掲げる場合のほか、この契約に違反し、その
違反によりこの契約の目的を達することができないと認
められるとき。
- (6) 経営状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められ
る相当の理由があるとき。
- (7) 第38条第1項の規定によらないでこの契約の解除を申
し出たとき。

(契約が解除された場合等の違約金)

第36条の2 次の各号のいずれかに該当する場合には、
受託者は、契約代金額の10分の1に相当する額を違約
金として委託者の指定する期間内に支払わなければなら
ない。ただし、地方自治法第234条の3に基づく長期
継続契約においては、この条における契約代金額を、
契約代金の総額と読み替える。

- (1) 前条の規定によりこの契約が解除された場合
- (2) 受託者がその債務の履行を拒否し、又は、受託者の責
めに帰すべき事由によって受託者の債務について履行
不能となった場合

2 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) 受託者について破産法（平成16年法律第75号）の規定
による破産手続開始の決定があった場合において、同
法の規定により選任された破産管財人
- (2) 受託者について会社更生法（平成14年法律第154号）
の規定による更生手続開始の決定があった場合におい
て、同法の規定により選任された管財人
- (3) 受託者について民事再生法（平成11年法律第225号）
の規定による再生手続開始の決定があった場合におい
て、同法の規定により選任された再生債務者等

第36条の3 委託者は、この契約に関して、受託者が第35条
の2第1項に該当する場合は、この契約を解除することが
できる。

第36条の4 委託者は、神奈川県警察本部長からの通知又
は回答により、受託者が次の各号のいずれかに該当する
ときは、この契約を解除することができる。

- (1) 横浜市暴力団排除条例（平成23年12月横浜市条例第
51号。以下、本条において、「条例」という。）第2条
第2号に規定する暴力団（以下、「暴力団」という。）、
条例第2条第4号に規定する暴力団員等（以下、「暴力
団員等」という。）、条例第2条第5号に規定する暴力
団経営支配法人等又は条例第7条に規定する暴力団員
等と密接な関係を有すると認められる者であるとき。
- (2) 神奈川県暴力団排除条例（平成22年神奈川県条例第
75号）第23条第1項又は第2項に違反している事実が

あるとき。

(3) 受託者が、この契約に関して、下請負契約又は資材、
原材料の購入契約その他の契約にあたり、その相手方
が第1号又は第2号のいずれかに該当することを知り
ながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

(4) 受託者が、この契約に関して、第1号又は第2号の
いずれかに該当する者を下請負契約又は資材、原材料
の購入契約その他の契約の相手方としていた場合（第
3号に該当する場合を除く。）に、委託者が受託者に対
して当該契約の解除を求め、受託者がこれに従わなかつたとき。

2 受託者が共同企業体の場合にあつては、前項の規定は
その構成員が同項各号のいずれかに該当した場合に適用
する。

3 第1項の規定により、委託者が契約を解除した場合に
おいては、受託者は、契約代金額の10分の1に相当する
額を違約金として委託者の指定する期間内に支払わな
ければならない。ただし、地方自治法第234条の3に基づく
長期継続契約においては、この条における契約代金額を、
契約代金の総額と読み替える。

4 前項の場合において、受託者が共同企業体であるとき
は、構成員は、連帯して委託者に支払わなければなら
ない。

第37条 委託者は、契約の履行が完了しない間は、第36条、
第36条の3及び前条第1項に規定する場合のほか、必要が
あるときは、この契約を解除することができる。

2 委託者は、前項の規定によりこの契約を解除したこと
により受託者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。

(受託者の解除権)

第38条 受託者は、次の各号のいずれかに該当するときは、
この契約を解除することができる。

(1) 第15条の規定により設計図書を変更したため契約代金
額が3分の2以上増減（消費税等率の変動に伴う金額の
増減は含まない。）したとき。

(2) 第17条の規定によるこの契約の履行の中止が履行期間
の10分の5（履行期間の10分の5が6月を超えるときは、
6月）を超えたとき。ただし、中止が契約の履行の一部
のみの場合は、その一部を除いた他の部分の契約の履行
が完了した後3月を経過しても、なおその中止が解除さ
れないとき。

(3) 委託者がこの契約に違反し、その違反によってこの契
約の履行が不可能となったとき。

2 受託者は、前項の規定によりこの契約を解除した場合に
おいて、損害があるときは、その損害の賠償を委託者に請
求することができる。

(解除に伴う措置)

第39条 委託者は、第36条から第38条までの規定によりこの
契約が解除された場合においては、契約の履行の完了部分

を検査の上、当該検査に合格した部分に相応する契約代金を受託者に支払わなければならない。この場合において、検査に直接要する費用は、受託者の負担とする。

2 前項の場合において、第31条の規定による前金払があったときは、当該前払金の額（第32条の規定による部分払をしているときは、その部分払において償却した前払金の額を控除した額）を前項の契約の履行の完了部分に相応する契約代金額から控除する。この場合において、受託者は、支払済みの前払金になお余剰があるときは、次の各号に定めるところにより、その余剰金を委託者に返還しなければならない。

(1) 解除が第36条、第36条の3及び第36条の4の規定に基づくとき。 当該余剰金に、前払金の支払の日から返還の日までの日数に応じ、契約日における、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項の規定に基づき財務大臣が決定する率を乗じて計算した額（計算して求めた額の全額が100円未満であるときは全額を、100円未満の端数があるときはその端数を切り捨てるものとする。）の利息を付した額

(2) 解除が前2条の規定に基づくとき。 当該余剰額

3 受託者は、この契約が解除になった場合において、支給材料があるときは、第1項の契約の履行の完了部分の検査に合格した部分に使用されているものを除き、委託者に返還しなければならない。この場合において、当該支給材料が受託者の故意又は過失により滅失し、若しくはき損したとき、その返還が不可能となったとき、又は契約の履行の完了部分の検査に合格しなかった部分に使用されているときは、代品を納め、若しくは原状に復して返還し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

4 受託者は、この契約が解除になった場合において、貸与品があるときは、当該貸与品を委託者に返還しなければならない。この場合において、当該貸与品が受託者の故意又は過失により滅失し、若しくはき損したとき、又はその返還が不可能となったときは、代品を納め、若しくは原状に復して返還し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

5 受託者は、この契約が解除になった場合において、履行場所に受託者が所有し、又は管理する材料、機械器具その他の物件（下請負人が所有し、又は管理するこれらの物件及び前2項の材料又は貸与品のうち委託者に返還しないものを含む。）があるときは、受託者は、当該物件を撤去するとともに、当該履行場所を修復し、取り片付けて、委託者に明け渡さなければならない。

6 前項の場合において、受託者が正当な理由なく、相当の期間内に当該物件を撤去せず、又は履行場所等の修復若しくは取片付けを行わないときは、委託者は、受託者に代わって当該物件を処分し、履行場所等の修復若しくは取片付けを行うことができる。この場合においては、受託者は、委託者の処分又は修復若しくは取片付けについて異議を申し出ることができず、また、委託者の処分又は修復若しくは取片付けに要した費用を負担しなければならない。

7 第3項前段又は第4項前段の規定により受託者が支給材料又は貸与品を返還する場合の期限、方法等については、次の各号に定めるところによる。

(1) 解除が第36条、第36条の2及び第36条の3の規定に基づくとき。 委託者が定める。

(2) 解除が前2条の規定に基づくとき。 受託者が委託者の意見を聴いて定める。

8 第3項後段、第4項後段及び第5項の規定により受託者が執るべき措置の期限、方法等については、委託者が受託者の意見を聴いて定めるものとする。

（暴力団等からの不当介入の排除）

第40条 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等からの不当介入を受けた場合は、遅滞なく委託者に報告するとともに所轄の警察署に通報し、捜査上の必要な協力をしなければならない。

2 受託者は、前項の不当介入を受けたことにより、履行期間に遅れが生じるおそれがある場合は、委託者と履行期間に関する協議を行わなければならない。その結果、履行期間に遅れが生じると認められたときは、第18条の規定により、委託者に履行期間延長の請求を行うものとする。

3 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等からの不当介入による被害を受けた場合には、その旨を直ちに委託者に報告するとともに、被害届を速やかに所轄の警察署に提出しなければならない。

4 受託者は、前項の被害により履行期間に遅れが生じるおそれがある場合は、委託者と履行期間に関する協議を行わなければならない。その結果、履行期間に遅れが生じると認められたときは、第18条の規定により、委託者に履行期間延長の請求を行うものとする。

（相殺）

第41条 委託者は、この契約に基づいて委託者が負う債務をこの契約又は他の契約に基づいて受託者が負う債務と相殺することができる。

（概算契約）

第42条 この契約書に概算契約である旨の記載がある契約（以下この条において「概算契約」という。）にあつては、設計図書記載の数量及び契約書記載の契約代金額は概算であり、増減することがある。この場合にあつては、本市が支払う金額は、履行期間内の実際の履行数量に契約書又は

内訳書に記載した単価を乗じた金額に消費税及び地方消費税相当額を加算した額とする。

- 2 概算契約においては、第35条中「契約代金額」は「履行期間内の実際の履行数量に契約書又は内訳書に記載した単価を乗じた金額に消費税及び地方消費税相当額を加算した額」と読み替える。

(補則)

第43条 この約款に定めのない事項については、横浜市契約規則（昭和39年3月横浜市規則第59号）（水道事業管理者の権限に属する契約にあつては「横浜市水道局契約規程（平成20年3月水道局規程第7号）第2条の規定により読み替えて準用する横浜市契約規則」と、交通事業管理者の権限に属する契約にあつては「横浜市交通局契約規程（平成20年3月交通局規程第11号）第2条の規定により読み替えて準用する横浜市契約規則」と読み替えるものとする。）の定めるところによるほか、必要に応じて、委託者と受託者とは協議して定める。