仕様書

１　件名

令和９年度大田区納付案内センター業務委託

２　期間

令和９年４月１日から令和 10 年３月 31 日まで

３　履行場所

大田区指定場所（別途指示する）

４　開設日等

（１）開設日

日曜日、年末年始（12 月 29 日から１月３日まで）及び国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日を除く日で、原則として、月 18 日間（土曜日を含む）を開設日とする。

なお、開設日については、甲と乙の協議により変更することができるものとする。

（２）開庁時間

原則、午前９時から午後５時まで

夜間電話催告については、午後８時まで

なお、開設日及び開庁時間の詳細は別記１「開設日及び開庁時間」のとおり

（３）業務運営

当仕様書に定める業務は、即日処理することを原則とする。

５　業務内容及び対象件数

業務運営期間における催告業務等は別記２「業務一覧表」及び別記３「業務対象件数」に定めるとおりとする。ただし公権力の行使に当たる行為は除く。

６　使用システム等

（１）システム等

乙は甲が導入しているシステムを搭載した端末機を使用して委託業務（以下「当業務」という。）を実施する。

ただし、当業務で使用しない機能は制限される。

（２）機器の状況

甲は乙に対し、別表に定める機器を無償貸与する。

（３）乙による機器持込み

当業務を履行するための機器の持ち込みは不可とする。ただし乙が履行場所と本社等との連絡等のために使用する端末機器については甲との事前協議によるものとするが、これに係る通信料等の諸経費は乙の負担とする。また庁内ネットワーク及び甲の外部接続環境への接続並びに撮影等個人情報の漏洩につながる行為は禁止する。

7　甲及び乙の費用負担

当業務を履行するための甲及び乙の費用負担については、別記４「甲及び乙の費用負担」に定めるとおりとする。

8　甲及び乙のリスク負担

甲及び乙は当契約の履行に際し甲、乙又は第三者に損害等が発生した場合の責任及び負担の帰属については、当仕様書に定めがあるものを除き別記５「甲及び乙のリスク負担」に定めるとおりとする。ただし大規模な自然災害又は暴動その他不可抗力等、甲乙いずれの責めにも帰さないものにより当業務の履行に重大な支障が生じた場合、甲は事実確認のうえ履行義務を免除することができる。

9　実施体制及び要員

（１）乙が管理する業務従事者は、所長、副所長、電話催告リーダー、電話催告員とし、シフトによる運用で業務を実施する。

（２）乙は業務従事者を管理し、指揮命令する所長及び副所長（以下「業務責任者等」という。）を電話催告リーダーの中から選任し、業務履行場所に常駐させること。

（３）乙は甲に対し、年１回、業務従事者の住民税納税証明書（または納税の事実を確認できるもの）を提出（提示）すること。

提出・報告の期限については、原則、６月末日とする。

（４）乙は業務従事者の退職等、変更が生じる場合、その１か月前までに甲に書面により報告すること。また後任の業務責任者等が決定した場合、甲に速やかに書面により報告すること。

（５）乙は前項に伴う業務引継ぎの前月末日までに業務従事者の名簿を甲に提出すること。名簿提出後に業務従事者を変更した場合においては、当該変更日前日までに甲に書面により提出すること。

（６）業務責任者等は、当業務の履行に当たり次の事項を行う。

ア　当業務の円滑な履行の管理及び甲との連絡調整

イ　業務全体の遂行状況の管理及び定期的な甲への報告

ウ　労働法令等に基づく業務従事者に対する労務管理、指揮監督及び教育指導並びに評価

エ　トラブル発生時における業務従事者からの引継ぎ及びその対応

オ　その他当業務の履行に際し、乙が必要と認める事項

（７）業務責任者等は、当業務を遂行するに当たり支障が生じないよう、適宜適切に業務従事者を配置すること。

（８）甲は、当業務の履行に関する指定、依頼等は業務責任者等に対して行い、業務従事者には行わないものとする。

10　業務上の遵守事項

（１）乙は、甲が発行する身分証明書を、居住確認調査業務に従事する業務従事者に携帯させること。また、業務従事者が従事対象から外れた場合、甲に直ちに身分証明書を返還すること。

（２）業務従事者は、区民等から身分証明書の提示を求められた場合、速やかに提示すること。

（３）業務従事者は、当業務に従事するに当たり営業行為等の兼業をしてはならない。

11　法令遵守と教育

（１）乙は、業務責任者等及び業務従事者の雇用主として、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。また乙は、雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。

（２）乙は、当業務が重要な公共業務であり、個人情報を取り扱うことに留意し、区民の信頼確保に必要な教育指導と監督を行うこと。

（３）乙は、業務従事者に対し、各種制度及び事務処理手順の理解、端末機等操作の習得並びに個人情報保護の重要性について十分な事前研修を実施すること。甲は研修において必要が生じた場合、乙に協力するものとする。

（４）乙は、業務の効率的な運営及び改善のため業務責任者等及び業務従事者に対し、乙の責任において習熟度に応じた適切な研修を実施すること。

（５）乙は、法令改正、業務内容の変更があった場合、当業務が適切に履行できるよう、甲乙協議し、甲が提供する資料等に基づき迅速にマニュアルの改訂等を行うとともに、十分な研修等を実施すること。

（６）研修に関する経費等は、乙の負担とする。

12　秘密の保持及び個人情報の保護

（１）乙は、当業務で知り得た情報を甲以外の第三者に漏らしてはならない。また、このことは本委託契約終了後も同様とし、業務従事者についても遵守させること。

（２）個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報、特定個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」及び契約締結後に甲が乙に引き渡す「大田区情報セキュリティ実施手順（抜粋）」を遵守すること。

（３）乙は、当業務で知り得た情報の取扱いについて、甲による監査、検査に応じ、協力しなければならない。

（４）乙は、当業務履行において発生した重大な情報セキュリティ事故、情報セキュリティポリシーの違反等により情報資産への侵害が発生した場合又はおそれがある場合において、甲がその事実を公表することを承諾しなければならない。

13　再委託の禁止

乙は、当契約の履行について、当業務の全部若しくは主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。

14　損害賠償責任

（１）乙は当業務の遂行に当たり、乙の責めに帰する事由により甲又は第三者に損害を与えた場合、次のとおり甲に報告するとともにその損害を賠償する義務を負うものとする。ただし善良なる管理者の注意をもってしても損害が生じたであろうと認められるときは、この限りではない。

（２）乙が当業務の実施に際して生じた諸事故に対して責任を負い、甲に発生原因、経過、被害の内容等を速やかに報告すること。

（３）乙が契約内容に違反し、又は故意若しくは重大な過失により甲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甲に支払わなければならない。

（４）甲は、乙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、乙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。

15　モニタリング実施

甲は、当業務の履行状況の適切性の検証とともに、サービスの質の維持及び向上を図るために必要があると認めるときはモニタリングを実施することができる。乙は甲が当該モニタリングを実施するときは、これに協力しなければならない。

16　次期受託者への業務引継ぎ

次期の契約で他の事業者が当契約を受託したときは、乙は、業務に支障を来たさないように、乙の受託期間中に責任をもって引継書を作成し次期受託者に業務の引継ぎを行うこと。またやむを得ない事情によりこの委託期間の途中で契約を解除する場合も同様とする。

17　納品物

乙は契約締結後、速やかに当業務における以下の納品物を甲の指定する場所に提出すること。乙がこれらを変更するときは、甲の承認を得なければならない。なお当納品物の権利は、甲乙双方に帰属するものとする。

（１）業務実施体制図
（２）作業計画書（業務人員配置表）
（３）運営設計・計画書（年間運営計画書）
（４）業務マニュアル一式
（５）各種様式類（甲との連携上必要なもの）

18　支払方法

検査終了後、請求に基づき月ごとに支払う。

19　協議事項

当契約に規定のない事項及び当契約条項に疑義が生じたときは、甲乙協議のうえ決定するものとする。

別表　　甲が乙に貸与する機器等

設備・機器名称	台数	備考
作業用端末機	14 台	
プリンタ（端末機接続）	１台	
電話機（電話コーナー）	13 台	
ヘッドセット	10 台	
ロッカー	２台	
二段キャビネット	１台	

別記資料

別記１　開設日及び開設時間
別記２　業務一覧表
別記３　業務対象件数
別記４　甲及び乙の費用負担
別記５　甲及び乙のリスク負担