

仕 様 書

業務名称：札幌市電話等納付案内センター管理運営業務

- 1 委託件名
札幌市電話等納付案内センター管理運営業務
- 2 委託目的
架電に関する専門的な技術、業務経験及びノウハウを有する民間事業者が運営するコールセンターまたは、それに類似した設備を有した施設（以下「センター」という。）を設置し、委託者の債権の滞納者（以下「滞納者」という。）等に対して電話等による納付案内業務を実施することにより、委託者の債権の早期納付を促し、収入未済額の圧縮及び収納率の向上を図ることを目的とする。
- 3 履行場所
受託者事業所内に設置されたセンター
- 4 履行期間
契約日から令和9年（2027年）5月31日まで
- 5 業務内容
 - (1) センターの設置及び保守管理業務
 - ア センター設備等の整備
 - イ センター設備等の保守管理
 - ウ 業務従事者への研修の実施
 - エ 委託者が指定する視察、研修、会議等への対応
 - オ 委託者が指定するセンターの稼働状況等に関する資料等の作成
 - カ 電話等納付案内の委託に当たって必要となる、委託者の債権の管理を行う課（以下「債権所管課」という。）への支援
 - キ その他上記に関連する業務
 - (2) 電話等納付案内業務
 - ア 業務マニュアル、トークスクリプト及びQ & A集（以下「業務マニュアル等」という。）の作成
 - イ 委託者が貸与するデータ（以下「貸与データ」という。）から架電先別リストへの加工
 - ウ 業務マニュアル等に基づく、指定された期間内の架電による電話納付案内（架電業務）
 - エ 業務マニュアル等に基づく、指定された期間内の折返し電話に対する電話納付案内（折返し電話への対応）
 - オ 規定回数（3回）以上架電しても応答がない滞納者に対する、SMS（ショートメッセージサービス）による連絡依頼の送信及び指定された期間内の折り返し電話への対応
 - カ 実施した電話等納付案内に関する委託者への報告
 - キ その他上記に関連する業務
- 6 本業務の対象債権
 - (1) 対象債権は、委託者が指定する次の債権のうち、令和8年度賦課分が滞納となっているもので、委託者が督促を行っており、かつ、滞納者等の電話番号が登録されているものとする。
 - ア 児童クラブ利用料
 - イ 夜間休日急病センター使用料・手数料
 - ウ 児童扶養手当費返還金
 - エ 老人福祉施設負担金
 - オ 高等学校授業料
 - カ 学校給食費
 - キ 児童福祉施設入所者負担金
 - (2) 対象債権は、あらかじめ債権所管課において選定する。
 - (3) 履行期間における対象債権の委託予定件数は別紙「札幌市電話等納付案内セン

ター委託予定件数」のとおりとする。

なお、委託予定件数は想定であり、実際の委託件数は増減する可能性がある。

7 業務期間及び業務時間

(1) センター開設準備期間

契約日から令和8年(2026年)7月31日まで

(2) 電話等納付案内実施期間及び実施時間

ア 実施期間

令和8年8月～令和9年5月までの10か月で、毎月の業務実施日数は19日間。

イ 実施時間

9時30分から20時30分まで

ただし、委託者が別途指定した場合は、この限りでない。

8 センター設備等の整備

センター開設準備期間内に、以下の設備等を整備すること。

(1) 執務室

電話等納付案内を行う執務室として、次の要件を満たしたものを整備すること。

ア 委託者の指定する者が、執務状況を確認できる環境であること。この場合、セキュリティ上の理由から執務室に直接入室することができない場合には、隣接するところから目視により執務状況を確認することができる環境であること。

イ 出入口にパスワード等で管理される施錠システムがあること。

ウ 室外に通話音声漏れない構造であること。

(2) 電話設備

電話等納付案内に用いる電話設備として、次の要件を満たしたものを整備すること。

ア 電話等納付案内のみに使用する電話番号(以下「専用番号」という。)を設けること。

イ 折返し電話がいわゆる話し中の状況になり、いわゆる呼損(回線が既に占有され、通話できない状態)が生じないように、専用番号に十分な回線数を確保すること。

ウ 折返し電話が重複した場合等には、折返し電話が待機状態(いわゆる「着信待ち」となるようにした上で、混雑メッセージ等で対応すること。

また、待機状態が解消された場合には、直ちにオペレーターに接続できる状態であること。

エ 次の応答メッセージを設定すること。

なお、メッセージ内容は、委託者の承認を得ること。

(ア) 混雑時応答メッセージ

(イ) 対応時間外応答メッセージ

(ウ) 対応期間外応答メッセージ

オ センター開設準備期間内に委託者に専用番号を通知すること。

なお、専用番号は、委託者の公式ホームページ上で公開する。

(3) 録音設備

電話での通話内容を録音できる設備を整備すること。

(4) SMS設備

電話等納付案内に用いるSMS設備として、次の要件を満たしたものを整備すること。

ア 効率的にショートメッセージを送信する機器、あるいはアプリケーションソフト及びそれらを利用するインターネット回線を設けること。

イ 送信したショートメッセージに表示される発信者番号(送信元番号)を、委託者に通知すること。

なお、発信者番号は委託者の公式ホームページ上で公開する。

ウ 委託者が指定した内容のメッセージを送信可能であること。

(5) データの受渡しを行う電子計算機等の機器

滞納者に関するデータの受渡しは、Googleドライブで行うため、本業務に用い

ることのできるアカウントを用意すること。また、受託者がインターネットに接続できる電子計算機等の機器として、次の要件を満たしたものを整備すること。

ア ファイアウォール等が適切に設定されていること。

イ パターンファイル（※）の更新ができる適切なアンチウイルスソフトがインストールされていること。

※ パターンファイル：コンピュータウイルスに感染したファイルや、ネットワーク上で自己複製を繰り返すワームプログラムの特徴を収録したファイルであり、アンチウイルスソフトがコンピュータウイルスやワームを検出するために用いる。

(6) 個人情報を取り扱う情報システム

委託者が貸与した個人情報及び電話等納付案内の中で収集する個人情報を適切に取り扱うためのコンピュータシステム及びコンピュータネットワークシステム（以下「情報システム」という。）として、次の要件を満たしたものを整備すること。

なお、個人情報の取扱いは、データ移行作業や報告作業等、委託者が事前に承認した場合を除き、情報システム内での取扱いに限定すること。

ア 外部接続（インターネットを含む。）をしないこと。

イ 別紙「電話等納付案内業務 個別業務指示書」で指示されている業務に対応できること。

ウ 情報システムは、(8)、(9)及び(10)に規定している要件を満たしたデータサーバ、業務管理者用端末及びオペレーター用端末で構成すること。

エ 情報システムのネットワーク構成を委託者に対して明示すること。

オ 個人情報の保存場所を(8)のデータサーバに特定し、個人情報の参照・入力等を行う端末等には個人情報が保存されないこと。

ただし、OSが自動的に作成する一時的なテンポラリーファイル（※）等は除くものとする。

※ テンポラリーファイル：ソフトウェアが作業中のデータの保存のために一時的に作るファイル

カ アクセス制限機能を持ち、情報システムへのログインに当たりID・パスワードの入力を必要とすること。

キ 情報システムへのアクセスログが記録されること。

(7) (5)の機器及び情報システム間でデータを移動するための外部記録メディア

(5)の機器で受け取った貸与データを情報システムに移動するため、また、情報システム内のデータを(5)の機器に移動するために外部記録メディアを用いる場合は、暗号化機能付きUSBメモリ等のセキュリティの高いものとする。

(8) データサーバ

情報システム内での個人情報の保存場所として、次の要件を満たしたサーバを整備すること。

ア 外部接続（インターネットを含む。）をしない構成とすること。

イ アクセス制限等をし、本業務に関係のない者が個人情報を参照することができないこと。

ウ 特に嚴重な盗難防止措置が執られていること。

(9) 業務管理者用端末

情報システムの業務管理者用端末として、次の要件を満たしたものを整備すること。

ただし、情報システムの構成上必要がなければ、業務管理者用端末の整備は省いても差し支えない。

ア 外部接続（インターネットを含む。）をしない構成とすること。

イ 離席時は端末をロック状態にし、パスワードの入力により復旧する設定とすること。

ウ パターンファイルの更新ができる適切なアンチウイルスソフトがインストールされていること。

(10) オペレーター用端末

情報システムのオペレーター用端末として、次の要件を満たしたものを整備すること。

ア 外部接続（インターネットを含む。）をしない構成とすること。

イ 離席時は端末をロック状態にし、パスワードの入力により復旧する設定とすること。

ウ 端末セキュリティソフトウェアを用いること等により、USBメモリ等の外部記録メディアを接続しても認識されないよう設定されていること。

エ 端末セキュリティソフトウェアを用いること等により、プリンターを接続しても認識されないよう設定されていること。

(11) 業務管理者

本業務の業務管理者として、オペレーターの指揮監督等を適切に行う能力を有する者を、適切な人数配置すること。

(12) オペレーター

電話等納付案内を行うオペレーターとして、適切な研修を受けた専門的な技術、業務経験及びノウハウを有する者を、適切な人数配置すること。

9 センター設備等の整備に関する報告

受託者は、センター設備等の整備後、センター開設準備期間内に、次に掲げる書類を委託者に提出するとともに、写真、図面又は目視等適宜の方法により、センター設備等の状況がこの仕様書に定める要件を満たすことを示し、委託者の承認を得ること。

また、履行期間中、これらの書類の内容に変更が生じた場合は、当該内容について随時委託者に提出すること。

なお、提出方法は、書面又は委託者が指定するドライブに格納する方法による。

ア 受託事業所組織構成図

イ 電話等納付案内を行う執務室の配置・現況図（8(1)）

ウ 個人情報を取り扱う情報システム等のネットワーク構成図（8(2)～(9)）

エ 業務管理者・オペレーターの人員配置図（8(10)・(11)）

オ 業務マニュアル等（11(1)）

カ 苦情処理体制説明図（12(7)）

キ 個人情報保護に関する誓約書の写し（15(1)イ）

ク 研修実施報告書（17(1)）

10 センター設備等の保守管理

履行期間中、整備したセンター設備等を適切に保守管理するとともに、必須の保守管理事項として、次に掲げる事項を実施すること。

また、保守管理状況について、委託者から照会があった場合には、誠実に対応すること。

(1) 執務室の管理

ア 本業務の区域が他の業務区域と隣接する場合には、オペレーター用端末の画面を本業務に関係のない者が目視することができないよう措置を執ること。

イ 委託者の職員、受託者の従業員及び受託者の事業運営に直接関係する者以外の者の執務室への立入りを制限すること。

また、委託者の職員、受託者の従業員及び受託者の事業運営に直接関係する者以外の者をやむを得ず執務室に立ち入らせる場合には、立ち入る者の氏名等を記録した上で、立ち入らせること。

(2) データの受渡しを行うための電子計算機等の機器の保守管理

ア 常に最新のセキュリティパッチ（※）を適用すること。

※ セキュリティパッチ：ソフトウェアに保安上の弱点(セキュリティホール)が発覚した時に配布される修正プログラム

イ 常にアンチウィルスソフトの定義ファイルを最新のものに更新すること。

(3) 情報システムへの不正侵入対策

いわゆるクラッキング（※）のような個人情報を取り扱う情報システムへの不正侵入に対し、十分な対策措置を執ること。

※ クラッキング：悪意を持って他人のコンピュータのデータやプログラムを盗み見たり、改ざん・破壊等を行うこと。

- (4) 情報システムのIDの管理
個人情報を取り扱う情報システムへのログインに必要となるID・パスワードの付与は、業務遂行上必要となる最小限の者への付与に留めること。
また、付与した者のID・パスワードの管理状況について適切に把握するとともに、管理に関する指導を行うこと。
 - (5) 情報システムのデータサーバの保守管理
ア 盗難防止のために適切な措置を執ること。
イ サーバ設置場所に第三者が侵入できないよう、適切な措置を執ること。
 - (6) 情報システムの不具合時の対応
受託者は、本業務で使用する情報システムの機器等（ソフトウェアを含む。）の動作を保証し、不具合が生じた場合は、速やかに委託者に報告するとともに、受託者の責任及び負担において、機器の交換、保守等を行うこと。
また、不具合の原因が不明等の理由により、速やかに復旧できないときは、一時的に情報システムによらず紙媒体を出力した上で電話等納付案内を行うなど、本業務に影響が出ないようにすること。
 - (7) (2)の機器及び情報システム間でデータを移動するための外部記録メディアの取扱い
ア 取り扱う者は、9エの人員配置図で委託者に報告している業務管理者に限ること。
イ データの移動は直ちに行い、作業後は速やかに復元不可能な方法でデータの削除を行うこと。
ウ 施錠管理をすること。
 - (8) 業務管理者用端末の操作
業務管理者用端末の操作は、9エの人員配置図で委託者に報告している業務管理者のみが行うこと。
- 11 業務マニュアル等の作成
- (1) 受託者は、本業務履行のため、センター開設準備期間内に業務マニュアル等を作成し、業務マニュアル等に従って電話納付案内業務を行わなければならない。
なお、トークスクリプト及びQ&A集の作成に当たっては、別紙「参考トークスクリプト」及び「参考Q&A集」を参考に作成すること。
 - (2) 受託者は、次の場合は、委託者の承認を得ることとする。
ア 業務マニュアル等の使用を開始するとき。
イ 業務マニュアル等を改訂するとき。
ウ 業務マニュアル等を履行場所以外に持ち出すとき。
エ 業務マニュアル等を複製するとき。
オ 業務マニュアル等を本業務以外の業務で使用するとき。
 - (3) (2)の規定については、履行期間終了後においても同様とする。
- 12 電話等納付案内業務
- (1) 各月の架電業務開始までの準備
ア 各月の架電業務開始6日前（該当日が土日祝日の場合は、翌平日）までに各債権所管課から報告する委託概数の確認
イ 各月の架電業務開始2日前までに格納される貸与データの授受
ウ 各月の架電業務開始までに貸与データを基に架電先別リストの作成
 - (2) 架電業務
架電業務は、次に掲げる事項に従って行うこと。
なお、架電業務の実施に当たり、電話の相手方から市政や制度についての問い合わせがあった場合には、相手方が滞納者本人か否かを問わず、また、内容が電話等納付案内に係る委託者の債権に関するものであるか否かを問わず、札幌市ホームページ（ドメインがcity.sapporo.jpのもの）又は札幌市民便利帳の活用により、適切な制度案内・窓口案内に努めること。

- ア 専用番号から番号通知により行うこと。
 - イ 自称は、「札幌市電話等納付案内センター」とすること。
 - ウ 委託者の承認したトークスクリプトに沿って行うこと。
 - エ 委託者の承認したQ & A集に沿って行うこと。
 - オ 全ての架電について、別紙「架電結果分類表（共通）」の指定に沿った記録をすること。
 - カ その他、架電業務の実施方法は、別紙「架電業務実施方法指示書（共通）」及び対象債権ごとに示された「電話納付案内 個別業務指示書」によること。
- (3) ショートメッセージの送信対応
- 同一の対象者に3回以上架電しても応答がない場合は、ショートメッセージの送信を行うこと。
- メッセージの内容は、別紙「電話等納付案内業務 ショートメッセージ文案」を参考に作成し、委託者の承認を得ること。
- なお、ショートメッセージの送信件数は、委託件数の5割程度と想定する。
- (4) 折返し電話への対応
- 電話等納付案内実施期間の折返し電話については、次のとおり対応すること。
- ア トークスクリプトの実施
- 電話の相手方が滞納者等本人であることが確認できた場合には、トークスクリプトを実施し、本人確認ができない場合には、必要に応じて再度折返し電話をし、本人確認をした上でトークスクリプトを実施すること（別紙「架電業務実施方法指示書（共通）」によること。）。
- イ トークスクリプトの実施の報告等
- 電話の相手方が判明した全ての入電について、別紙「架電結果分類表（共通）」の指定に沿った記録をすること。
- また、トークスクリプトの実施について、架電業務の日次報告に準じて報告すること。
- なお、各月の架電業務終了後、折返し電話の対応期間中は、折返し電話が無くても、その旨の日次報告を行うこと。
- ウ その他
- その他、折返し電話への対応については、架電業務に準じて実施すること。
- (5) 電話等納付案内における機械音声使用の禁止
- 電話等納付案内においては、委託者が認めた場合を除き、音声案内システム等の機械音声は使用しないこと。
- (6) 通話を録音する場合の対応
- 脅迫や犯行予告を受けるなど、個人の生命、身体又は財産の安全を守るため、緊急かつやむを得ないと認められるときには、通話内容を録音してもやむを得ないものとする。
- ただし、この場合も、録音について可能な限り電話の相手方の承諾を得るよう努めること。
- (7) 通話を録音した場合の委託者への報告
- ア (6)に従って通話の録音をした場合には、速やかに委託者に報告すること。
 - イ 委託者の指示があった場合には、適切に録音音声の抹消を行うこと。
- (8) 苦情対応
- 委託者の責に帰さない、オペレーター等の誤案内や不適切な対応等に係る苦情は、受託者が責任を持って対応すること。
- なお、委託者による対応が必要な場合その他緊急な対応が必要な場合は、速やかに委託者に報告すること。
- 13 業務管理者及びオペレーターの業務内容
- (1) 業務管理者
- ア オペレーターの指導及び指揮監督を行う。
 - イ オペレーターへの対象債権の割当て等の業務配分を行う。
 - ウ 日々の業務の開始時又は終了時にオペレーターとのミーティングを実施し、業

- 務の予定や進捗状況を確認する。
 - エ 本業務に関する滞納者等からの苦情に対応する。
 - オ 本業務に関する業務日報等、業務月報及び業務報告書並びに個人情報取扱状況報告書の作成及び委託者への提出を行う。
 - カ 委託者との連絡調整を行う。
 - キ 対象債権について電話等納付案内を行い、折衝結果について入力する。
 - ク 対象債権のうち債権所管課が特に指定したものにつき、電話等納付案内により納付約束をした滞納者に口座振替の勧奨を実施する。
 - ケ 電話等納付案内の結果、滞納者等から賦課内容の照会があった場合など、債権所管課での対応が必要となった場合は、債権所管課の担当者へ連絡する。
 - コ その他必要な業務については、委託者と受託者との協議により決定する。
なお、実施可能な業務は、公権力の行使及び非弁行為に当たらない範囲とする。
- (2) オペレーター
- ア 対象債権について電話等納付案内を行い、折衝結果について入力する。
 - イ 対象債権のうち債権所管課が特に指定したものにつき、電話等納付案内により納付約束をした滞納者に口座振替の勧奨を実施する。
 - ウ 電話等納付案内の結果、滞納者等から賦課内容の照会があった場合など、債権所管課での対応が必要となった場合は、業務管理者へ報告の上、債権所管課の担当者へ連絡する。
 - エ 業務の実施に当たっては、必ず業務管理者の指揮監督の下で行うこととする。
- 14 日次報告・月次報告・業務報告書
- (1) 日次報告
- 受託者は、各日の電話等納付案内の結果について、翌日の9時30分までに、次のものを作成し、委託者が指定するドライブに格納する方法で、委託者に報告すること。
- ア 業務日報
 - イ 架電先別の結果報告
「架電先別リスト」に別紙「架電結果分類表（共通）」に準じた形で架電結果を追記した報告データ
 - ウ エスカレーション案件リスト
当該業務日に行った電話等納付案内の結果が、架電結果分類の「★」又は「☆」印が付いた対話内容に区分された場合に、上記イのリストから当該データを抽出したデータ
- (2) 月次報告
- 受託者は、19(1)の完了届の作成に合わせて業務月報を作成し、委託者が指定するドライブに格納する方法で、委託者に報告すること。
- (3) 業務報告書
- 受託者は、履行期間終了時に、次に掲げる事項を記載した業務報告書を作成し、委託者に報告すること。
- ア 架電実績（滞納者等接触率、エスカレーション率等）
 - イ 滞納者等の声、意見等
 - ウ 業務終了後の所感（委託件数に対する業務期間及び業務時間に関する所感を含めること。）
 - エ 業務改善の提案
 - オ その他委託者が指示した事項
- 15 個人情報保護のための提出書類及び遵守事項
- 個人情報保護のため、次に掲げる書類を書面又は委託者が指定するドライブに格納する方法によって委託者に提出するとともに、各種事項を遵守すること。
- (1) 提出書類等
- ア 個人情報取扱安全基準適合申出書の提出
受託者は、別紙「個人情報取扱安全管理基準」に適合していることを示すた

め、様式「個人情報取扱安全基準適合申出書」に必要書類を添付して提出すること。

イ 個人情報保護に関する誓約書の提出

個人情報を取り扱う業務に従事する者に個人情報保護に関する誓約書を提出させた上で、センター開設準備期間内に委託者に誓約書の写しを提出すること。

なお、委託者に提出する誓約書の写しは、本業務の契約日前に個人情報を取り扱う業務に従事する者に提出させた誓約書の写しでも差し支えない。

ウ プライバシーマーク登録証又はISO27001登録証の写しの提出

受託者は、本業務を行うに当たり、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又は国際標準規格であるISO27001を保有していることを示すため、これらの登録証の写しを提出すること。

エ 個人情報取扱状況報告書の提出

受託者は、毎月の業務完了後、様式「個人情報取扱状況報告書」を提出し、委託者に個人情報の取扱状況を報告すること。

オ 個人情報の取扱いに関する特記事項の適用

本契約には、札幌市契約規則のほか、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」が適用されるので留意すること。

(2) 個人情報の保管場所

個人情報は、次の箇所のみでの保管に限定すること。

なお、委託者が指示した場合には、速やかに削除すること。

ア 情報システムのデータサーバのハードディスク又はそれに代わるもの

イ データサーバのデータバックアップを行っている場合は、当該バックアップメディア

(3) 個人情報の取扱方法の限定

個人情報の取扱いは、情報システムによる取扱いに限ること。

ただし、データ移行作業や報告作業のため、委託者が事前に承認した場合は、この限りではない。

(4) 貸与個人情報の目的外利用の禁止

電話等納付案内の実施のために、委託者から受け取った個人情報（貸与データ）は、債権所管課の指示の範囲内で使用し、他の目的に使用しないこと。

なお、貸与データは、委託者が特に指示した場合を除き、電話等納付案内に係る対象債権の単位で管理し、他のデータとの突合、結合等を行わないこと。

(5) 収集個人情報の目的外利用の禁止

電話等納付案内の実施に当たって、電話の相手方から任意の申出を受けるなどして収集した個人情報は、収集の際の目的（債権所管課への引継ぎ、再架電等）の範囲内で利用し、他の目的に使用しないこと。

なお、収集個人情報は、委託者が特に指示した場合を除き、電話等納付案内に係る対象債権の単位で管理し、他のデータとの突合、結合等を行わないこと。

(6) 本業務に係る機密の保持

ア 業務上使用した資料等については、委託者の指示に従い保管又は廃棄を行わなければならない。

イ センターにおける入退室の管理及び制限を行うとともに、委託者からの指示があった場合には、入退室履歴を提示しなければならない。

ウ 受託者は、本業務の履行に関する秘密の保持について、退職した従事者に対しても責任を負う。

(7) 個人情報の抹消

個人情報については、履行期間終了後、1週間以内に復元不可能な方法で削除し、委託者に対して、個人情報の「抹消証明書」を提出すること。

(8) 個人情報の漏えい、滅失、毀損又は改ざんが疑われると委託者が判断した場合の対応

個人情報の漏えい、滅失、毀損又は改ざんが疑われると委託者が判断した場合、受託者は、次の対応をするものとする。

- ア 委託者の行う調査への協力
委託者が行う調査に協力すること。
 - イ アクセスログの開示
委託者が指示した時には、個人情報を取り扱う情報システム及びデータサーバのアクセスログを開示すること。
 - ウ 業務停止命令の遵守
委託者が個人情報保護のために必要と判断したときは、業務の停止を命じる場合がある。業務停止命令を受けたときは、委託者の許可があるまで、委託者が指定した業務を中止すること。
- 16 従事者の責務
従事者の責務は、次のとおりとする。
なお、従事者として不適当と認められた者について、委託者は、受託者に対して、本業務からの離職を求めることができるものとする。
- (1) 従事者は、本業務の従事中、職務上の注意力の全てをその職責遂行のために用いなければならない。
 - (2) 本業務の従事に当たっては、常に規律正しく、好感の持てる態度と言葉遣いで滞納者等と接するように心掛けること。
- 17 従事者の研修
- (1) 受託者は、本業務の実施に支障がないよう、センター開設準備期間内に、従事者に対して、電話対応、関係法令等の業務に必要な知識、守秘義務及び個人情報の取扱い、情報システムのセキュリティ等について研修を実施し、業務内容を十分に理解させた上で、研修実施報告書を委託者に提出しなければならない。
 - (2) 受託者は、電話等納付案内開始後においても適宜必要な研修を実施し、業務水準の維持向上に努めるものとする。また、委託者が研修の実施を指示した場合は、受託者は指示に従い研修を実施し、研修実施報告書を委託者に提出すること。
 - (3) 受託者は、研修を実施するに当たって研修資料を作成したときは、研修実施報告書に添付して提出しなければならない。
- 18 センターに係る費用の負担区分等
- (1) 本契約に基づき委託者が受託者に支払う金員は、本契約に係る委託費のみであり、通信費・印刷費・運搬経費等の名目での別途請求は認めない。
 - (2) 本業務を執行する上で必要な物品等は、受託者が負担するものとする。
- 19 完了届の提出及び委託費の支払
- (1) 受託者は、電話等納付案内実施期間中、毎月の業務完了後に電子メールで完了届を委託者に提出することとする。
提出先メールアドレス：kanzai@city.sapporo.jp
 - (2) 委託者は、契約の適正な履行を確保するため、委託の成果がこの契約の各項に適合しているか否かを検査する。なお、検査の結果不合格となった場合、受託者は、遅滞なく本業務の補正を行い、委託者の再検査を受けるものとする。
 - (3) 委託費は、(2)の検査に合格した後に、受託者の請求に基づき、月ごとに支払う。
 - (4) (3)の各月の支払金額は、委託費を電話納付案内実施月数（10か月）で除した金額とする（その金額に1円未満の端数が生じるときは、その端数を初回の支払金額に加える方法で調整する。）。
- 20 その他
- (1) 本契約の結果、作成されるトークスクリプト、Q & A集等の成果物の著作権は、作成における委託者の関与の大小にかかわらず、委託者に帰属するものとする。
 - (2) 受託者は、本業務に関し事故を発見した場合は、迅速かつ適切な処置を執るとともに、直ちに委託者に連絡すること。
 - (3) 受託者は、本業務に関し問題が生じた場合又は疑義が生じた場合は、委託者と協議し、その処置を図ること。
 - (4) 本業務の契約条項、仕様書及び個人情報の取扱いに関する特記事項等に定めのない事項については、信義誠実の原則に従い、委託者と受託者が協議の上、定めるものとする。

