

# 仕 様 書

業務名称：札幌市電話納付案内センター管理運営業務

## 1 委託件名

札幌市電話納付案内センター管理運営業務

## 2 委託目的

委託者の債権の滞納者に対して早期の納付を促し、収入未済額の圧縮及び収納率の向上を図るため、電話による納付案内業務を実施することとし、架電に関する専門的な技術・業務経験・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を設置する。

## 3 履行場所

受託者事業所内に設置されたコールセンター（新規開設も含む）。

## 4 履行期間

契約日から令和4年（2022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
- 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 電話納付案内委託化に向けた債権所管課への支援
- キ その他上記に関連する業務

### (2) 電話納付案内業務（以下「架電業務」という。）

- ア トークスクリプト・Q&A集の作成
- イ 委託者が貸与するデータ（貸与データ）から架電先別リストへの加工
- ウ トークスクリプト・Q&A集に基づく、架電による電話納付案内
- エ 指定された期間内の折返し電話に対するトークスクリプト・Q&A集に基づいた電話納付案内
- オ 上記エの期間外の着信電話等に対する制度案内・窓口案内等の市政案内

カ 実施した架電業務に関する報告

キ その他上記に関連する業務

## 6 委託業務の対象事案

(1) 委託者が指定する次の債権のうち、令和3年度賦課分を滞納しているもので、電話登録があるものとする。

ア 保育所等保育料

イ 公立保育所等時間外保育使用料

ウ 公立保育所等給食費

エ 児童クラブ利用料

オ 夜間急病センター使用料・手数料

カ 児童扶養手当費返還金

キ 老人福祉施設

ク 高等学校授業料

(2) 対象者はあらかじめ債権所管課において選定する。

(3) 本業務期間における想定架電件数は別紙1のとおりとし、接触率は7割を目標とする。

## 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3年6月30日まで

(2) 電話納付案内実施期間

ア 実施期間

別紙2のとおり。ただし、委託者が、架電を実施する月の前月までに、実施期間の変更を指示した場合は、指示した期間に案内を実施するものとする。

イ 実施日・時間

次の時間帯で架電を実施すること

・平日 ①11時30分から13時30分まで ②16時30分から20時30分まで

・土日 10時00分から16時00分まで

## 8 センター設備

(1) センター設備等の整備

架電業務を開始する前までに、(2)以下の設備等を整備すること。

## (2) 執務室

架電及び折返し電話に対する電話納付案内を行う執務室として、次の要件を満たした執務室を整備すること。

- 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 出入り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がない構造であること。

## (3) 電話設備

架電業務に用いる電話設備は次の要件を満たしたものとすること。

- ア 本業務のみに使用する電話番号（以下、「専用番号」という。）を設けることができること。
- イ 専用番号から番号通知にて架電すること。
- ウ 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。
- エ 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。
- オ 委託者と調整の上、次の応答メッセージを設定すること
  - (ア) 対応時間外応答メッセージ
  - (イ) 混雑時応答メッセージ
  - (ウ) 業務終了後の応答メッセージ
- カ 契約している期間中、専用番号で架電業務を実施すること。
- キ 架電業務の開始まで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。）

## (4) 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。

- (5) 札幌市エクストラネットに接続し、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、札幌市エクストラネットのデータ交換サーバ

において行う。データ受渡しを行うため、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は、次の要件を満たしたものとすること。なお、データの受渡しに当たっては、個人情報を保護するため、外部から札幌市エクストラネットへの接続はSSL-VPN通信技術等により暗号化すること。

ア ファイヤー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架電業務の中で収集する個人情報を適切に取扱うための情報システム（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。）は、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 「電話納付案内業務 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、本仕様書の項目 8(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特定すること（8(8)のデータサーバ）。

カ 個人情報は上記ウの保存場所に保存し、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

キ 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 I D・パスワードの入力を必要とすること。

ク 情報システムへのアクセスログが記録されること。

**(7) (5)の機器で受け取ったデータを情報システムに移動するための外部記録メディア**

札幌市エクストラネットから(5)の機器で受け取ったデータを情報システム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 U S Bメモリ等のセキュリティの高いものとする。また、紛失を避けるため、データを受け取った後は情報システムへ直ちに移動すること。

**(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 特に厳重な盗難防止措置がとられていること。

**(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ィ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、適切な人数を配置すること。

**(12) オペレーター**

架電業務（折返し電話に対する案内を含む。）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・ノウハウを有する者を配置すること。

**9 センター設備等の保守管理**

委託期間中、整備したセンター設備等を適切に保守管理すること。なお、必須の保守管理項目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、委託者より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委託者の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執務室に立入らせる場合には、立入る者の氏名等を記録した上で、立入らせること。

**(2) 札幌市エクストラネットに接続し、データ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：悪意をも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、委託者に報告するとともに、速やかに受託者の責任、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、一時的にシステムによらず紙媒体による電話納付案内を行うなど、委託業務に影響が出ないようにすること。

### 10 業務マニュアル等の作成

(1) 受託者は、架電業務を開始する前までに本業務履行のため、次の業務マニュアル等を作成し、当該業務マニュアル等に従って業務を行わなければならない。

ア 業務マニュアル

イ トークスクリプト（別紙の参考トークスクリプトを参考に作成すること）

ウ Q&A集（別紙の参考Q&A集を参考に作製すること）

(2) 受託者は、次の場合、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) 前号の規定については、委託期間終了後においても同様とする。

## 11 電話納付案内業務

### (1) 架電開始までの準備

- ア 架電業務開始1週間前までに各債権所管課から連絡のある委託概数の確認
- イ 架電業務開始2日前までにアップロードされる貸与データの授受
- ウ 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、次に定めることのほか、債権ごとに示された「電話納付案内業務個別業務指示書」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、相手方が債務者本人か否かを問わず、また、内容が案内にかかる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）若しくは札幌市民便利帳の活用又は札幌市コールセンター（Tel011-222-4894）の紹介により、適切な制度案内・窓口案内に努めること。

- ア 架電は、番号通知により行うこと。
- イ 業務における自称は、「札幌市電話納付案内センター」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 各回業務中に行う全ての架電及び対話者が判明した全ての入電について、別紙「報告データ項目（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）」によること。

### (3) 折返し電話に対する対応

電話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 期間・時間

架電業務開始日から架電業務終了日までは上記7(2)の架電業務時間帯。架電業務終了日の2日後までは11時30分から13時30分及び16時30分から20時30分。ただし、委託者が別途指定した場合はこの限りでない。

#### イ トークスクリプトの実施

本人であることが確認できた場合に、トークスクリプトを実施する。折返し電



話中に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。

#### ウ トークスクリプト実施の報告

架電業務の日次報告に準じて報告すること。なお、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。

#### エ 委託業務期間終了後

自動音声案内等で問合わせ窓口等を案内すること。案内の内容については、別途、委託者と協議し決定すること。

### 12 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 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。

ウ 納付案内対象の選定等のオペレーターへの業務の割当てを行う。

エ 本業務に関する滞納者等からの苦情へ対応する。

オ 本業務に関する業務日報、業務月報及び業務報告書の作成並びに委託者への提出を行う。

カ 委託者との連絡調整を行う。

キ 滞納債権について電話による納付案内を行い、折衝結果について入力する。

ク 委託者が特に指定した債権につき、納付案内により納付約束をした対象者に口座振替の勧奨を実施する。

ケ 納付案内の結果、債権所管課又は財政局管財部管財課（以下「債権所管課等」という。）での対応が必要な案件又は賦課内容の照会等については、債権所管課等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、公権力の行使にあたらぬ範囲とする。

#### (2) オペレーター

ア 滞納債権について電話による納付案内を行い、折衝結果について入力する。

イ 委託者が特に指定した債権につき、納付案内により納付約束をした対象者に口座振替の勧奨を実施する。

- ウ 納付案内の結果、債権所管課等での対応が必要な案件及び賦課内容の照会等については、業務管理者へ報告のうえ、債権所管課等の担当者へ連絡する。
- エ 当該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。

### 13 日次報告・月次報告・業務報告書

#### (1) 日次報告

受託者は、各日の架電業務の結果について、翌日の9時30分までに、次のものを作成し札幌市エクストラネットのデータ交換サーバにアップロードすることによって委託者に報告すること。

ア 業務日報（別紙「業務日報（共通）」参照）

イ 架電先別の結果報告

…「架電先別リスト」に別紙「報告データ項目（共通）」に準じたかたち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架電業務等の結果が、架電結果分類の「★」又は「☆」印がつ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、業務月報を作成し、札幌市エクストラネットのデータ交換サーバにアップロードすることによって委託者に報告すること。

#### (3) 業務報告書

受託者は、委託期間終了時に、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（対象者接触率、エスカレーション率等）

イ 債務者の声、意見等

ウ 業務終了後の所感

エ 業務改善の提案

オ その他委託者が指示した事項

## 14 作業手順等の指定

委託業務に当たり、次の作業手順等の定めのあるものについては、指定に沿った作業をすること。

### (1) センター設備等の整備に関する報告

受託者は、架電業務を開始する前までに、写真、図面又は目視等適宜の方法により、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とする。また、受託者は、センター設備等の整備後、架電業務を開始する前までに次に掲げる書類を委託者に提出すること。なお、業務期間中、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、この項における提出書類は、書面によるほか、札幌市エクストラネットのデータ交換サーバにアップロードする方法により提出しても構わない。

ア 受託事業所組織構成図

イ 個人情報保護に関する誓約書の写し

ウ 研修実施報告書

エ 個人情報を取扱う情報システムのネットワーク構成図

オ 業務管理者・オペレーターの人員配置図

カ 苦情処理体制説明図

キ プライバシーマーク登録証の写し、または、ISO27001登録証の写し

ク 業務マニュアル

ケ トークスクリプト

コ Q&A集

### (2) データを情報システムに運搬するための外部記録メディアの取扱い

ア 取扱う者は、提出書類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 作業後、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 施錠管理すること。

### (3) 業務管理者用端末の操作

業務管理者用端末の操作は、提出書類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。

#### (4) 貸与個人情報の目的外利用の禁止

架電業務の実施のために、委託者から受け取った貸与を受けた個人情報（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、架電業務に係る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

架電業務の実施にあたって、相手方から任意の申出を受ける等して収集した個人情報は、収集の際の目的（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、収集にかかった架電業務の単位で管理し、他のデータとの突合、結合等を行わないこと。

#### (6) 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、通話内容の録音等による個人情報の収集をしてもやむを得ないものとするが、この場合も、録音等について、可能な限り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 前記の定め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) 架電業務における機械音声使用の禁止

架電業務においては、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。

#### (9) 苦情対応

委託者の責に帰すことができない、オペレーターの誤案内や不適切な対応にかかる苦情は、受託者が責任を持って対応すること。なお、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。

#### (10) 個人情報の抹消

個人情報については、業務履行期間終了後、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。

(11) **個人情報の漏えい、滅失、き損及び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、き損及び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、個人情報を取扱う情報システム及びデータ受渡し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。

**15 従事者の研修**

- (1) 受託者は、架電業務開始までに、業務の実施に支障がないよう、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なければならない。
- (2) 受託者は、架電業務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、その結果を委託者に報告すること。
- (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。

**16 個人情報保護のための留意事項**

個人情報保護のため、次に掲げる事項については特に留意をすること。

(1) **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、すみ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

## (2) 個人情報取扱い方法の限定

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。

## (3) 法令等の適用

### ア 個人情報取扱注意事項の適用

本件委託には、札幌市契約規則のほか、別記「個人情報取扱注意事項」が適用されるので留意すること。

### イ 札幌市個人情報保護条例による従事者の義務

業務従事者に対し、本業務の従事者は札幌市個人情報保護条例第13条第2項により、業務上、知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない義務が課されることを明確に周知すること。また、この義務は退職後にも及ぶことを併せて周知すること。

### ウ 札幌市個人情報保護条例が定める罰則の適用

本業務の従事者には札幌市個人情報保護条例第54条から第59条に定める罰則の適用対象となることを十分に留意すること。また、業務従事者に対し、罰則の適用対象者であることを明確に周知すること。

## (4) 機密の保持及び個人情報の保護

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、この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。

エ 受託者は、各業務を行うにあたり、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、または、国際標準規格であるISO27001を保有していること。

## (5) 「個人情報保護に関する誓約書」の提出

個人情報を取扱う業務の開始前に、個人情報を取扱う業務に従事する者に「個人情報保護に関する誓約書」を提出させること。また、委託者に対し、誓約書の写

しを提出すること。

## 17 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、委託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、対象業務の従事中、職務上の注意力のすべてをその職責遂行のために用いなければならない。
- (2) 委託業務の従事にあたっては、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がけること。

## 18 センターに係る費用の負担区分等

- (1) 本委託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) 受託業務を執行するうえ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・委託費の支払

- (1) 受託者は、電話納付案内実施期間中、毎月の業務完了後に完了届を委託者に提出することとする。
- (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、受託者は遅滞なく委託業務の補正を行い、委託者の再検査を受けるものとする。
- (3) 委託費は、上記(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) 上記(3)の各月の支払金額は、委託費を架電実施月数（11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 新型コロナウイルス感染症に係る対策の実施

受託者は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止するため、令和2年5月1日付けで一般社団法人日本コールセンター協会が定めた「コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針」に記載のある感染防止対策を実施するよう努めるものとする。

## 21 その他

- (1) 本件委託の結果、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関わらず、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とるとともに、直ちに委託者に連絡する。
- (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) 本業務の仕様書、委託契約約款及び個人情報取扱注意事項等に定めのない事項等については、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。



○電話納付案内センター  
委託予定件数

2021年

2022年

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	計
保育所等保育料	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,100
公立保育所等時間外保育使用料	100	100	100	100	100	100	100	150	150	150	150	1,300
保育所等給食費	30	30	30	30	30	30	30	50	50	50	50	410
児童クラブ利用料	150	150	150	170	240	210	220	200	190	250	230	2,160
夜間急病センター使用料・手数料	32	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	192
児童扶養手当費返還金	0	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	30
老人福祉施設	0	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	10
高等学校授業料	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
計	413	397	397	417	492	457	467	517	542	567	547	5,213

○札幌市電話納付案内センター架電等スケジュール

2021年												2022年																																						
4月			5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			12月			1月			2月			3月			4月			5月											
1	木		1	土		1	火		1	木		1	日		1	水		1	金		1	月		1	水		1	土		1	火		1	火	概	1	金		1	日										
2	金		2	日		2	水		2	金		2	月		2	木		2	土		2	火		2	木		2	日		2	水		2	水		2	土		2	月										
3	土		3	月		3	木		3	土		3	火		3	金	概	3	日		3	水		3	金	概	3	月		3	木		3	木		3	日		3	火										
4	日		4	火		4	金		4	日		4	水		4	土		4	月		4	木	概	4	土		4	火		4	金		4	金	UP	4	月		4	水										
5	月		5	水		5	土		5	月		5	木		5	日		5	火		5	金		5	日		5	水	概	5	土		5	土		5	火	概	5	木										
6	火		6	木		6	日		6	火	概	6	金	概	6	月	UP	6	水	概	6	土		6	月	UP	6	木		6	日		6	日		6	水		6	金	概									
7	水		7	金		7	月		7	水		7	土		7	火		7	木		7	日		7	火		7	金	UP	7	月	UP	7	月		概	7	木		7	土									
8	木		8	土		8	火		8	木		8	日		8	水		8	金	UP	8	月	UP	8	水		8	土		8	火		8	火	☎	8	金	UP	8	日										
9	金		9	日		9	水		9	金	UP	9	月		9	木		9	土		9	火		9	木		9	日		9	水		9	水	☎	9	土		9	月	UP									
10	土		10	月		10	木		10	土		10	火	UP	10	金		概	10	日		10	水		10	金	☎	概	10	月		10	木	☎	概	10	木	☎	10	日										
11	日		11	火		11	金		11	日		11	水		11	土		11	月		11	木		11	土	☎	11	火		11	金	☎	11	金	☎	UP	11	月		11	水									
12	月		12	水		12	土		12	月		12	木		12	日	☎	12	火		12	金	☎	概	12	日	☎	12	水		12	土	☎	12	土	☎	12	火	☎	概	12	木								
13	火		13	木		13	日		13	火	☎	概	13	金	☎	概	13	月	☎	13	水	☎	概	13	土	☎	13	月	☎	UP	13	木	☎	概	13	日	☎	13	日	☎	13	水	☎							
14	水		14	金		14	月		14	水	☎		14	土	☎		14	火	☎	14	木	☎		14	日	☎	14	火	☎	14	金	☎	14	月	☎	UP	14	月	☎	14	木	☎								
15	木		15	土		15	火		15	木	☎		15	日	☎		15	水	☎	UP	15	金	☎	UP	15	月	☎	UP	15	水	☎	15	土	☎	15	火	☎	☎	15	金	☎	UP								
16	金		16	日		16	水		16	金	☎	UP	16	月	☎	UP	16	木	☎		16	土	☎		16	火	☎	16	木	☎	16	日	☎	16	水	☎	☎	16	土	☎	16	月	☎	UP						
17	土		17	月		17	木		17	土	☎		17	火	☎		17	金	☎		17	日	☎		17	水	☎	17	金	☎	☎	17	月	☎	UP	17	木	☎	☎	17	木	☎	☎							
18	日		18	火		18	金		18	日	☎		18	水	☎		18	土	☎		18	月	☎		18	木	☎	18	土	☎	☎	18	火	☎	18	金	☎	☎	18	金	△	☎	18	月	☎					
19	月		19	水		19	土		19	月	☎		19	木	☎		19	日	☎	☎	19	火	☎		19	金	☎	☎	19	日	☎	☎	19	水	☎	19	土	☎	☎	19	土	△	☎	19	火	☎	☎			
20	火		20	木		20	日		20	火	☎	☎	20	金	☎	☎	20	月	☎	☎	20	水	☎	☎	20	土	☎	☎	20	月	△	☎	20	木	☎	☎	20	日	△	☎	20	日	☎	20	水	☎	☎			
21	水		21	金		21	月		21	水	☎	☎	21	土	☎	☎	21	火	☎	☎	21	木	☎	☎	21	日	☎	☎	21	火	△	☎	21	金	☎	☎	21	月	△	☎	21	月	☎	☎	21	木	☎	☎		
22	木		22	土		22	火		22	木	☎	☎	22	日	☎	☎	22	水	△	☎	22	金	☎	☎	22	月	△	☎	22	水		☎	22	土	☎	☎	22	火		☎	22	火	☎	☎	22	金	△	☎		
23	金		23	日		23	水		23	金	△	☎	23	月	△	☎	23	木	△	☎	23	土	△	☎	23	火	△	☎	23	木		☎	23	日	△	☎	23	水		☎	23	水	☎	☎	23	土	△	☎		
24	土		24	月		24	木		24	土	△	☎	24	火	△	☎	24	金		☎	24	日	△	☎	24	水		☎	24	金		☎	24	月	△	☎	24	木		☎	24	木	☎	☎	24	日		☎		
25	日		25	火		25	金		25	日	☎		25	水		☎	25	土		☎	25	月		☎	25	木		☎	25	土		☎	25	火		☎	25	金		☎	25	金		△	25	月		☎		
26	月		26	水		26	土		26	月		☎	26	木		☎	26	日		☎	26	火		☎	26	金		☎	26	日		☎	26	水		☎	26	土		☎	26	土		△	26	火		☎		
27	火		27	木		27	日		27	火	☎		27	金		☎	27	月		☎	27	水		☎	27	土		☎	27	月	△	27	木		☎	27	日		△	27	日		☎	27	水		☎			
28	水		28	金		28	月		28	水	☎		28	土		☎	28	火		☎	28	木		☎	28	日		☎	28	火	△	28	金		☎	28	月		△	28	月		☎	28	木		☎			
29	木		29	土		29	火		29	木	☎		29	日		☎	29	水		△	29	金		☎	29	月		△	29	水		☎	29	土		☎	29	火		☎	29	火		☎	29	金		△		
30	金		30	日		30	水		30	金	△		30	月		△	30	木		△	30	土		△	30	火		△	30	木		☎	30	日		△	30	水		☎	30	土		△	30	月		△		
			31	月					31	土	△		31	火		△					31	日		△					31	金			31	月		△				31	木						31	火		△

☎ : 架電日      △ : 折り返し電話対応日      概 : 委託件数の概数報告日      UP : 貸与データアップロード日

A : 児童クラブ利用料、夜間急病センター使用料・手数料、児童扶養手当費返還金、老人福祉施設、高等学校授業料

B : 保育所等保育料、公立保育所等時間外保育使用料、公立保育所等給食費

## 個人情報取扱注意事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、個人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。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を、他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(再委託等の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者が書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。)により承諾した場合は、この限りではない。

(複写、複製の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾を得ることなく複写し、又は複製をしてはならない。

(目的外使用の禁止)

第5 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(資料等の返還)

第6 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、業務完了後速やかに委託者に返還するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(事故の場合の措置)

第7 受託者は、個人情報取扱注意事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、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第8 委託者は、受託者が個人情報取扱注意事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(注) 委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略することとする。