

設計		校合
----	--	----

設 計 書

令和 7 年度

委 託

仕 様 書

1 業 務 名 マイナンバーカード申請サポート・コールセンター
業務委託

2 施 行 箇 所 発注者の指定した場所

3 積 算 原 価 円

4 予 定 支 出 額 円

5 業 務 概 要 、 理 由

委 託 概 要	市民センター等に出張窓口を設置してマイナンバーカードの申請サポート業務を委託するとともに、コールセンターを設置して交付予約や問合せへの対応業務を委託するものである。
委 託 理 由	マイナンバーカードの普及促進と恒常的な運用を図るため。

マイナンバーカード申請サポート・コールセンター
業務委託 積算内訳書

名 称	数量	単 位	単 価	金 領	摘要
業務委託料	1	式			
消費税	10	%			
合 計					

マイナンバーカード申請サポート・コールセンター業務委託仕様書

第1 委託概要

1 件名

マイナンバーカード申請サポート・コールセンター業務委託

2 趣旨

本仕様書は、マイナンバーカード申請サポート業務及びマイナンバーカードコールセンター業務（以下、「本業務」という。）に関して、川越市（以下、「発注者」という。）と受注者との契約履行に必要な事項を定めるものである。

3 入札書記載事項

入札書に記載する金額については、消費税及び地方消費税を含まない額とすること。

4 業務概要

(1) マイナンバーカード申請サポート業務

川越市内の複数の市民センター等において常設の申請サポート窓口（以下「申請サポート窓口」という。）を設置するとともに、必要に応じて福祉施設へ出張して申請受付を行い、マイナンバーカードの申請サポートを行う。また、これらの業務全般に係る効果的な企画・広報を実施するものとする。

(2) マイナンバーカードコールセンター業務

マイナンバーカードの受取予約を受け付けるほか、マイナンバーカードに関する問い合わせ対応を行う。

5 委託期間

(1) 契約期間は契約締結日から令和9年3月31日までとする。

(2) 前年度から円滑な引継ぎを実施するため、契約締結日から令和8年3月31日まで

を準備期間とする。当期間中に必要な準備を行い、令和8年4月1日から遅滞なく運営すること。

6 実施場所

(1) マイナンバーカード申請サポート業務

発注者が指定する場所。詳細は「第2 委託詳細」に記載

(2) マイナンバーカードコールセンター業務

受注者が物品等含め準備し、発注者が承認する場所に設置する。

場所は川越市役所から陸路でおおむね1時間程度で往来できる範囲内とする。

7 支払方法

支払は令和8年4月から令和9年3月までを対象とした月払いとする。1円未満の端数が生じた場合は切り捨て、委託期間の最終月に差額を加算して支払うものとする。

各月の委託業務実施報告書等の提出および検査合格後、翌月末日までに当該月分を支払う。

8 再委託について

本業務の一部を第三者に再委託する場合は、再委託する業務内容、再委託先の名称、再委託が必要な理由を明記の上、事前に書面にて提出し、川越市の承諾を得る必要がある。

9 実施計画書の提出について

受注者は契約締結後、各業務に係る実施計画書及び個人情報チェックシートを作成し、発注者へ提出し、その承諾を受けること。

実施計画書で定めた各作業について、適宜進捗状況を確認し、発注者に報告すること。なお、作業において問題が発生した場合は、発注者に報告するとともに、検証を実施し必要な措置を講ずること。

第2 委託詳細

1 マイナンバーカード申請サポート業務（以下、「申請サポート業務」という。）

(1) 業務日程・場所

下記ア～オの実施日程は月曜から金曜（祝日除く）午前9時から午後5時、カは月曜から土曜（祝日除く）午前10時から午後6時とする。

業務時間前の準備（端末及び周辺機器の起動等）及び終了後の片付け（端末及び周辺機器の終了、不要文書破棄等）についても業務範囲に含むものとする。ただし、窓口開設時間は、上記のとおり確保すること。

- ア 高階市民センター内（川越市大字藤間27番地1）
- イ 大東市民センター内（川越市豊田本5丁目16番地1）
- ウ 霞ヶ関市民センター内（川越市大字笠幡177番地1）
- エ 名細市民センター内（川越市大字小堤662番地1）
- オ 川越市役所本庁舎1階（川越市元町1丁目3番地1）
- カ 川越市民サービスステーション内（川越市脇田本町8番地1 U_PLACE 3階）
- ク 福祉施設への出張申請受付

福祉施設からの要請に応じて、月曜から金曜（祝日除く）の昼間に実施することを想定している。詳細は都度、訪問先施設との調整により決定する。

実施回数は年12回（月1回）を目標とするが、施設側の希望に応じて適宜調整すること。

(2) 業務内容

ア マイナンバーカードの申請サポート

原則「申請サポート方式」とし、各場所において下記①から③のすべての方法により実施すること。ただし、①から③以外に有効な方法が提案できる場合は、発注者と協議の上実施することもできる。この場合、入札前に確認すること。

「申請サポート方式」とは、「交付時来庁方式」のひとつであり、顔写真撮影やオンライン申請支援等、サポートを受けてマイナンバーカードを申請する方式をいう。カードは後日市区町村窓口で受け取る必要がある。

① マイナアシストによる申請

受注者が用意するマイナアシストを用いて、申請者が持参したマイナンバーカード交付申請書（以下「交付申請書」という。）のQRコード読み取り及び写真の撮影、その他オンライン申請に必要な対応を行う。交付申請書を持参していない場合は、窓口で交付を受けさせたのちに申請サポートを行う。

② 郵便による申請

郵便での提出を希望する申請者に対し、交付申請書の記入、写真撮影及び添付、送付用封筒の記入、その他郵便による申請支援を行う。申請支援後に書類を封緘し、申請者自身で投函するよう案内する。

③ スマートフォンによる申請

本人のスマートフォンでの手続きを希望する申請者に対し、交付申請書や個人番号通知書のQRコードの読み取り及び写真の撮影、その他オンライン申請に必要な対応を行う。マイナ免許証の継続を希望する申請者に対しては、スマートフォンによる申請を案内し対応すること。マイナポータルでの免許情報記録番号の確認、入力を含む。

イ マイナンバーカードの利活用に関するサポート

マイナ保険証の紐づけ、公金受取口座の登録・変更、マイナンバーカードの利活用に関するサポートを行う。そのため、すべての申請サポート窓口で必要な機器を整備し、対応できる体制を整えること。

ウ 特急発行用の写真撮影

窓口で特急発行の申請を受けた場合に、特急発行専用端末を使用して写真撮影を行う。端末は市で用意したものを使用し、写真撮影後の申請事項の入力やデータ送信は市の職員が行う。

エ 福祉施設への出張申請受付

日程調整のうえ、福祉施設を訪問して申請を受け付ける。出張申請受付も対応可能とする体制を整える。現地での業務内容の一例は以下のとおり。

- ① 本人確認
- ② 必要書類への記載、確認
- ③ 写真撮影
- ④ 申請補助

現地まで資材や人員を運搬するための車は受注者が用意し、当該車両を保管する駐車場所や運行のための燃料費を含む維持費は受注者が負担するものとする。また、車両の運行前には、運転者の運転免許証の携行の確認及びアルコールチェックを行い、確認したことがわかるように運行実績を記載すること。

オ 会場の利用に係る調整

実施会場と利用に係る調整（利用スペースの確認、レイアウト調整、動線整理、誘導）を行うこと。

カ 会場の設置・撤去

令和8年4月1日から運営開始できるよう、実施会場を設置すること。契約期間終了時は速やかに撤去を行うこと。設置及び撤去については、申請サポート窓口開設時間外に行うこととする。

開設期間中、休業日の設営撤去は原則不要とする。パソコンやカメラ等の機器及び貴重品については、受注者が責任をもって管理すること。会場設備に係る事故や盗難について、発注者は一切責任を負わない。

キ トラブル発生時の対応

受注者は、事件・事故が発生した場合の対応策をあらかじめ書面で発注者に通知するとともに、従事者に周知すること。また、事件・事故が発生した場合、直ちに発注者へ報告し、再発防止策を提案すること。

(3) 広報

ア 会場サインの作成

申請サポート業務を実施していることがわかる掲示物、のぼり、会場内の誘導に必要な表示及び従事者が身に着ける名札を調達すること。なお、デザインは発注者と協議し、決定すること。

作成する掲示物に、川越市マスコットキャラクター「ときも」とデジタル庁マイナンバーPRキャラクター「マイナちゃん」を入れて作成すること。

イ 福祉施設の出張申請実施に係る広報（福祉施設向け）

受注者において、期間中にチラシ2000枚（A4判両面カラー印刷）及びポスター200枚（B3判片面カラー印刷）を作成し市内の福祉施設（約200施設）に送付

する。チラシ及びポスターの作成、封緘、郵送、郵送料負担は受注者とし、宛先の確認は発注者が行う。

ウ 福祉施設の出張申請実施に係る広報（市役所及び市民センター向け）

受注者において、期間中にチラシ 1000 枚（A4 判両面カラー印刷）及びポスター 15 枚（B3 判片面カラー印刷）を作成し、川越市役所及び各市民センター（全 13 施設）に送付する。チラシ及びポスターの作成、封緘、郵送、郵送料負担は受注者とし、宛先の確認は発注者が行う。

イ・ウのチラシ及びポスターは内容の異なるものを作成すること。

(4) 研修の実施

受注者は従事者に対し、業務開始前に最低 15 時間の研修を実施すること。講師は受注者の正社員で、かつ申請サポート業務の管理者経験を有する者が実施する。

研修にあたっては、ビジネスマナーをはじめ、マイナンバー制度に関する問い合わせに答えられるだけの知識を得られるようなものにするとともに、個人情報保護やセキュリティが徹底されるように実施すること。

(5) 運営マニュアルの作成

受注者は申請サポート業務の運営手順・注意事項について定めた運営マニュアルを作成する。また、その内容について事前に提示し、発注者の確認を受けること。

(6) 必要物品、什器の調達及び執務環境の整備

必要な物品、備品については受注者が必要数を準備・管理することとし、見積金額に含めること。想定される物品の一例は次のとおりである。なお、調達はリース、レンタル、購入方法は問わないが、各施設の要望を踏まえ選定すること。施設により一部物品を借用できる場合はこの限りではない。

ア 必要な物品の例

- ① マイナアシスト
- ② 写真撮影機（撮影データとして保存せず、削除する機能を有するもの）
- ③ 写真印刷機（プリンター）

- ④ 写真印刷用紙及び両面テープ（交付申請書の貼り付けに適した品質のもの）
- ⑤ フォトカッター（写真は縦4.5cm×横3.5cm）
- ⑥ 写真撮影時の背景及び背景用スタンド、撮影用照明機器
- ⑦ 交付申請書（発注者が指定する国の様式）
- ⑧ 交付申請書用の送付用封筒

封筒のあて先は「地方公共団体情報システム機構個人番号カード交付申請書受付センター」とし、様式は、同機構が開設しているWEBサイト「マイナンバーカード総合サイト」内を参照。

- ⑨ マイナポータル用パソコン
- ⑩ ICカードリーダ
- ⑪ 机・椅子等
- ⑫ パーテーション・仕切り板・衝立等
- ⑬ 外国人対応のための翻訳機
- ⑭ 感染症対策のための消毒用アルコール等衛生用品
- ⑮ その他本業務の実施に必要な一切の什器、事務用品等

（7）実施体制・人員配置

ア 統括責任者の選任について

受注者の正社員から統括責任者を1名以上選任する。統括責任者は、申請サポート業務の管理者経験が2年以上あり、かつ個人情報の適正な取扱いを熟知している者とする。

統括責任者の責務は以下のとおり。

- ① 全体の人員配置及び運営体制の管理。
- ② 情報セキュリティリスクの把握及び管理。
- ③ 従事者に対する指導及び教育。
- ④ 現場で解決困難な事案に対する最終的な対応。

イ 運営責任者の選任について

受注者の正社員から運営責任者を1名以上選任する。運営責任者は、申請サポート業務の現場経験が1年以上あり、統括責任者から業務について研修を受け、個人

情報の適正な取扱いを熟知している者とする。

運営責任者は、各実施日、いずれかの窓口に1名以上配置することとし、実施期間中は発注者、統括責任者、実施施設及び従事者と直ちに連絡が取れる体制を常に確保しておくこと。

運営責任者の責務は以下のとおり。

- ① 発注者との日常的な連絡調整。
- ② 従事者の指揮監督及びサポート。
- ③ トラブル発生時における現場での対応、発注者及び統括責任者への報告。

ウ 従事者の配置について

同様業務に6ヶ月以上従事しており、マイナンバーカード申請業務を熟知している者が従事者全体の3分の1以上いること。想定される来庁者数に対応できるよう各場所の配置人数および福祉施設訪問時の配置人数を配置し、業務の適正な執行をすること。欠員が生じた場合は、早急に補充できる体制を確保すること。休憩は労働基準法を遵守し、業務時間内で業務に支障をきたさない範囲において、交代で取得するものとする。

【各場所の最低配置人数】 2名以上

(川越市役所本庁舎及び川越市民サービスステーションは3名以上)

【福祉施設訪問時の配置人数】 2名以上 (運営責任者1名と従事者1名以上)

※川越市職員1名以上が同行。

(8) 従事者の服務規律

ア 従事者は公共の業務に従事することを自覚し、市民に安心と信頼感をあたえるよう努力しなければならない。また、市民等からの問い合わせ・相談・要望を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うようにすること。

イ 従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣いについて特に注意し、丁寧な対応を心掛け、不快感を与えないように努めなければならない。また、受注者は発注者の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け、市民に不快感を与えるものを従事させてはならない。

(9) 現場での情報セキュリティ対策について

- ア パーテーション等を使用し、写真撮影や申請書類についてのぞき見防止対策を講じること。
- イ 端末のインターネット接続に Wi-Fi を使用する場合は、公衆 Wi-Fi に接続しないこと。また、セキュリティの確保された通信を用い、使用端末以外が接続できないよう対策を講じること。
- ウ 撮影した写真データは、プリントアウト後すぐに削除すること。
- エ マイナポータル用の端末は文字予測変換機能を OFF に設定し、過去に入力した情報が不用意に表示されないよう配慮すること。

2 マイナンバーカードコールセンター業務（以下、コールセンター業務という。）

(1) 業務内容

運営時間は午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分（土日祝日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く。）とする。その他コールセンターの運営を要しない日については、発注者と協議のうえ決定する。

- ア マイナンバーカードの交付に係る予約受付（予約の変更や取消しを含む）
- イ 交付予約を行った者の予約状況や持ち物に係る問い合わせの対応
- ウ マイナンバーカードに係る市民からの問い合わせの対応（電子証明書・通知カード・個人番号通知書やマイナンバーカードの利活用を含む）
- エ 市独自事業に関する問い合わせの対応（申請サポート窓口、福祉施設の出張申請、広報、ホームページの内容を含む）
- オ 使用するコールセンター及びシステム機器の設置
- カ コールセンター開設準備計画書、マニュアル類一式等、各種成果物の作成
- キ 応対報告書の作成
- ク そのほか、仕様書に記載のある事項

(2) コールセンターの設置

- ア 電話設備

- ① ナビダイヤルにより着信が可能な電話回線とすること。
- ② 川越市マイナンバーカードコールセンターの番号（ナビダイヤル）を使用すること。契約締結後、電話番号の設定変更及び名義変更を行い、開始日（令和8年4月1日）に滞りなく電話応答ができるようにすること。
- ③ 全ての地域から、また、固定電話、携帯電話やスマートフォンでも通話可能なサービスとすること。
- ④ オペレーター数を上回る入電があった場合は、音声応答システムで自動対応すること。
- ⑤ コールセンターの運営時間外は、その旨の案内を音声応答システムで行うこと。

イ 予約システム

- ① 受注者は、別途発注者が構築した予約システム（運用中）を使用すること。発注者が受注者用のアカウントを作成する。
- ② 予約システム使用に必要な機器及びインターネット環境を費用も含め用意すること。

ウ オペレーション室及び機械室

- ① コールセンターのオペレーション室及び機械室は、セキュリティ保持のため、外部より直接入室できないよう、施錠可能な場所を用意すること。
- ② 震度6強から震度7程度の地震でも倒壊せず、人命に被害を及ぼすことのない耐震性能を有すること。又は、昭和56年の建築基準法改正時の新耐震基準に適合する建物であること。
- ③ 防火、防水に優れた対策が施されている施設であること。
- ④ 無停電電源装置や自家発電装置の非常用電源設備を備えることで、停電や電源障害が発生しても、受付センターの運営を継続できるようにすること。

エ 発注者との連絡について

- ① 受注者は、設置したコールセンターと発注者が直接連絡を取り合えるよう、連絡用の電話番号及び電子メールアドレスを用意し、発注者に事前に通達すること。
- ② 電子メールアドレスは、市民応対及び個人情報の受け渡しには使用しないこと。

と。

オ 転送（エスカレーション）

- ① 書類送付、代理受取りについての問い合わせは、発注者に転送すること。転送する際はエスカレーションシートを作成し、翌営業日までに転送すること。
- ② 個人情報を発注者に送付する際は、発注者が用意する電子申請フォームを使用すること。

カ 応対記録・報告

- ① 問い合わせの対応内容については、対応終了後、速やかに記録すること。必要に応じて、ただちに発注者に提供することが可能な状態で管理すること。なお、記録したデータは発注者に帰属する。

コールセンター業務を実施するうえで、記録したデータを第三者に提供する必要が生じた場合には、発注者と協議を行い、発注者が認めた場合のみ、第三者に提供することができる。

- ② 発注者の責に帰すことの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、受注者が責任を持って対応すること。また、あらかじめ苦情発生時の処理体制を明確にし、トラブル発生時は、発注者に報告すること。

キ その他

- ① 受注者は、コールセンター業務を実施するにあたって必要となる機器を費用も含め用意すること。また、必要となる機器の運用、保守作業を行うこと。
- ② 機器を運用するにあたっては、十分なセキュリティ対策を講じることとし、機器に故障が生じた場合は早急に対処し、業務停止を避けること。

(3) 実施体制・人員配置

ア 下表のひと月あたり平均想定入電件数に対して、オペレーターによる応答率が月間90%以上となるよう、必要な席数を確保すること。従事者については休憩時間も考慮して、常時3席以上確保すること。なお、一時的に入電が殺到した場合に備え席数を増加できる体制を整備すること。

該当月	ひと月あたり平均想定入電件数
令和8年4月～令和9年3月	2,000件程度

	(1件5~10分程度)
--	-------------

- イ コールセンター業務の統括責任者を1名配置すること。受注者または再委託先の正社員とし、自治体コールセンター業務の運営管理経験が1年以上あること。支障のない範囲で、他のコールセンター業務と兼務することができる。
- ウ 統括責任者はコールセンター業務全体の責任者として、発注者との連絡・調整・報告の責務を担い、運営責任者及びオペレーターの供給・配置の業務管理を行う。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当する。
- エ コールセンター業務の運営責任者を各実施日1名以上配置すること。運営責任者は受注者または再委託先の正社員とし、自治体コールセンター業務の経験が1年以上あること。オペレーターの管理指導、クレームの対応を担う。
- オ 業務開始にあたり、統括責任者、運営責任者の業務履歴を発注者に提出すること。なお、運営期間中にこれらの職に就く者が変更となった場合にも同様とする。
- カ 受注者は、業務量に応じた適切な人員を確保したうえ、シフト体制を組み、業務を円滑に推進すること。なお、入電件数の状況を踏まえ、人員配置の拡大や縮小に適切に対応するため、定期的に発注者への状況報告と対応の協議を行うこと。
- キ 交通機関の遅延及び病気により、突発的にオペレーターが出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことのない運営体制を整えること。

(4) マニュアルについて

- ア 受注者は、発注者から提供される資料を基に業務マニュアルを作成し、委託期間中必要に応じて発注者と協議の上、改定すること。
- イ 問い合わせに対して、業務マニュアルに基づき丁寧に対応すること。
- ウ 受注者は、予約の受付以外にも市民から質問の問い合わせに適切な回答ができるよう発注者と連携して業務マニュアルを作成し、必要に応じて適宜改訂すること。
- エ 業務マニュアルの作成に際しては、国や関連する機関の最新情報を把握し、その内容を発注者と協議のうえ、反映すること。
- オ 作成した業務マニュアルに関する権利は、発注者に帰属する。受注者は、本業務の実施以外には、業務マニュアルを使用しないこと。また、本業務を実施するうえ

で、第三者に提供する必要が生じた場合には、発注者と受注者の間で協議を行い、発注者が認めた場合のみ、第三者に提供することができる。

カ 問い合わせ内容がマイナンバー制度そのものではなく個別の施策に関わるものである等の理由によりコールセンターで対応できない場合は、発注者の関係部署又は国のマイナンバーカード総合フリーダイヤルを案内すること。

(5) 従事者の研修

ア 受注者は、従事者の登用にあたっては、コールセンター業務に適した一般常識を兼ね備え、公務を執り行っていることを十分に意識し、身だしなみ等、基本的なビジネスマナーを有した人材を登用すること。

イ 従事者は、パソコンの基本的な知識及び操作能力を有する者であること。

ウ 受注者は、発注者と協議のうえ業務マニュアルを作成し、電話応対処理、システム操作等、対応品質及び事務処理品質の向上を図ることを目的とした研修を従事者に行うこと。

エ 受注者は、業務内容に変更が生じた場合は、発注者と協議のうえ、マニュアルを改定し、従事者に対して研修を実施すること。

(6) 業務終了時の引き継ぎ

ア 電話番号の引継

コールセンター業務終了後に事業者が変更した場合には、発注者が指定する者と協議の上、業務に支障のないよう円滑に引き継ぐこと。

電話番号の名義変更の手続きにかかる費用については、受注者が負担すること。

イ 業務終了後の引継

受注者は、発注者の指示する者に対し、実務的な引継ぎを行うこと。なお、引継にあたっては発注者と協議すること。

ウ 委託業務終了時の取り扱い

受注者は、委託契約期間終了後、関連する機器の撤去を行うこと。また、格納されたデータは完全に消去することとし、データ消去の終了後に作業終了報告書を発注者に提出すること。

第3 その他

1 報告

受注者は実施日ごとの日次報告書と日次報告書をとりまとめた月次報告書を作成し、月次報告書を電子媒体で発注者に提出すること。提出期限は翌月初めから5営業日以内とし、様式は発注者と協議のうえ決定する。報告内容は以下を含むものとする。

【申請サポート業務】

- ・各場所の申請サポート受付件数
- ・写真撮影件数及び申請支援件数
- ・その他対応件数及び内容

【コールセンター業務】

- ・日別/時間帯別の着信件数、応答件数、応答する前に切電した件数
- ・予約システムの予約受付件数
- ・応答率、コールセンター内完了率、転送率
- ・オペレーターの配置人数
- ・苦情件数、転送件数
- ・上記ア～オに関する傾向分析、意見、提案
- ・その他、発注者が指示するもの

2 個人情報保護及びセキュリティに関すること

- (1) 受注者は、個人情報保護に関するISMS (ISO27001、JISQ27001) またはプライバシーマーク (JISQ15001)の認証を取得していること。
- (2) 業務に使用する目的以外で、個人情報の収集及び保存は行わないこと。
- (3) 本業務において、業務上知り得た情報について、他に漏洩し、無断で複写又は転写してはならず、また、他の目的に使用してはならない。契約が終了し、または解除された後においても同様とする。

- (4) 従事者には、業務開始前に守秘義務研修を行うこと。なお、研修終了後は、発注者に守秘義務に関する誓約書を提出すること。(様式指定無し)
- (5) 守秘義務違反に関する罰則を明確化し、周知徹底すること。
- (6) 業務端末及び関係資料を適切に管理すること。
- (7) 本業務で取り扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩が行われないよう管理すること。
- (8) 情報漏洩発生時や障害発時の体制及び対応フローについて、事前に発注者に提出すること。また、情報漏洩発生時や障害発時には、発注者に報告し、対応を協議すること。
- (9) 受注者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から発注者が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償費は、受注者が負うものとする。
- (10) 脅迫、犯行予告、緊急を要する連絡が入った場合は、適宜対応すること。なお、対応方法は、発注者と協議すること。

3 検査

- (1) 受注者は毎月、委託業務実施報告書を発注者に対して提出すること。提出期限は、翌月初めから 5 営業日以内とする。
- (2) 発注者は、前項の委託業務実施報告書を受理したときは、通知を受けた日から起算して 10 営業日以内に、設計書及び仕様書に定めるところにより、業務の完了を確認するための検査を完了し、当該検査の結果を受注者に通知すること。
- (3) 受注者は、前項の検査の結果不合格となり、補正を命じられたときは、発注者の指

定した期限までに遅滞なく当該補正を行い、再検査を受けなければならない。

- (4) 上記(1)及び(2)の規定は、(3)の補正の完了及び再検査の場合に準用する。

4 権利義務の譲渡の禁止

受注者は、契約によって生ずる権利義務の一部または全部を第三者に譲渡し、若しくは抵当に供し、又は継承させてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得たときは、この限りでない。

5 損害賠償責任

- (1) 受注者は、2-(9)のほか、委託業務の履行に関し、自己の責めに帰すべき事由により生じた毀損その他の損害は、全て受注者の負担としその賠償の責を負うものとする。ただし、発注者の故意若しくは重大な過失に起因する場合又は天災事変その他避けることのできない非常災害による場合は、この限りでない。
- (2) 受注者は、7-(1)及び(2)の定めにより契約を解除された場合において、発注者に損害を与えたときは損害賠償の責を負うものとする。

6 契約不適合責任

受注者は、3-(2)の規定による検査を完了した日から起算して1年以内に発見された委託業務の種類又は品質に関し契約の内容に適合しないものについて発注者が通知したものにつき、担保責任を負うものとする。ただし、当該不適合が発注者の責めに帰すべき事由によるときは、この限りではない。

7 契約の解除

- (1) 発注者は、受注者が民法第542条第1項及び第2項に定めるもののほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、催告することなく契約を解除することができる。
- ア 契約を履行する見込みが明らかないと発注者が認めるとき。
- イ 契約の締結又は履行に当たり、不正な行為をしたとき。

- ウ 契約の条項又はこれに基づく仕様書に著しく違反したとき。
- エ 受注者が次のいずれかに該当するとき。
 - ① 役員等が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第7号）第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）であると認められるとき。
 - ② 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下「暴力団」という。）又は暴力団員が経営に実質的に関与していると認められるとき。
 - ③ 役員等が自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用したことが認められるとき。
 - ④ 役員等が暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与していると認められるとき。
 - ⑤ 役員等が暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。
 - ⑥ 再委託契約その他の契約に当たり、その相手方が①から⑤まで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。
 - ⑦ 受注者が①から⑤までのいずれかに該当する者を再委託契約その他の契約の相手方としていた場合（⑥に該当する場合を除く。）に、発注者が受注者に対して当該契約の解除を求め、受注者がこれに従わなかったとき。
- オ 仮差押え、差押え、仮処分、競売、強制執行若しくは滞納処分を受け、又は破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始若しくは特別清算開始の申立てがあったとき。
- カ 手形又は小切手の不渡り、支払停止その他財産上の悪化又は信用不安が生じ、相手方において本契約の継続が困難と判断されたとき。
- キ その他前各号に準ずる本契約を継続しがたい重大な事由が発生したとき。

- (2) 発注者は、受注者が契約のいずれかの条項に違反し、その債務を履行しない場合において、相当の期間を定めてその履行を催告し、その期間内に履行がないときは、契

約を解除することができる。ただし、その期間を経過した時における債務の不履行がその契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。

(3) 前項に定める場合を除くほか、発注者において必要があるときは、発注者と受注者とが協議のうえ、契約を解除することができる。

(4) 発注者は、7-(1)から(3)までの規定に基づき契約を解除した場合において、履行部分のあるときは、当該部分に対して相当と認める金額を受注者に支払うものとする。

8 契約が解除された場合の違約金

(1) 「7 契約の解除」又は民法の規定により契約が解除された場合（受注者の責めに帰すべき事由による場合に限る。）においては、受注者は、契約金額の10分の1に相当する額を違約金として発注者の指定する期間内に支払わなければならない。

(2) 次に掲げる者が契約を解除した場合は、8-(1)に該当する場合とみなす。

ア 受注者について破産手続開始の決定があった場合において、破産法（平成16年法律第75号）の規定により選任された破産管財人

イ 受注者について更生手続開始の決定があった場合において、会社更生法（平成14年法律第154号）の規定により選任された管財人

ウ 受注者について再生手続開始の決定があった場合において、民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により選任された再生債務者

9 その他

(1) 本業務の内容を確認又は達成するために必要な会議への出席を発注者が受注者に求めた場合は、出席するとともに、業務遂行上疑義が生じた場合には、発注者と協議のうえ、その指示に従うこと。

(2) 受注者の責務において安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。万一、機器の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害等の緊急事態

が発生した場合においても、本業務の遂行への影響を最小限に留めるとともに、復旧状況を発注者に報告するものとする。

- (3) 受注者が不当要求行為を受けた場合又は不当要求行為による被害を受けた場合若しくは被害が発生するおそれがある場合は、発注者に報告するとともに、所轄の警察署に通報する。また、受注者は、発注者及び所轄の警察署と協力し、不当要求行為の排除対策を講じること。
- (4) 受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づき、障害者に対して合理的配慮の提供に努めること。
- (5) 本業務の進捗状況については、発注者に適宜報告すること。
- (6) 従事者の勤務成果が不適当と認められるときは、発注者は運営責任者の交替その他必要な措置を求めることができる。交替等に要する費用は受注者の負担とする。
- (7) 業務実施に当たり必要となる各種資料、申請書の作成、官公庁への申請手続、スタッフの派遣、その他業務に必要な備品の調達、管理については、受注者の責任において行うこと。
- (8) 本業務委託による製作物の著作権は全て発注者に帰属する。
- (9) 契約の締結後に、消費税法（昭和63年法律第108号）等の改正により、消費税額等の額に変動が生じた場合は、発注者は、契約を何ら変更することなく契約金額に相当する消費税額等を加減して支払うものとする。ただし、税法上経過措置の対象となる場合には、経過措置が優先して適用される。
- (10) 本業務について、仕様書に記載のない事項については、発注者と協議のうえ、決定する。

10 担当部署

川越市役所 市民課 住民記録担当

所在地 〒350-8601 川越市元町1丁目3番地1

電話 049-224-5744

FAX 049-225-5371

E-mail shimin★city.kawagoe.lg.jp

※メール送信時は★を@に換えること。