岸和田市市税・国保料・学校給食費等　自主納付案内
業務委託仕様書

１．業務名　岸和田市市税・国保料・学校給食費等自主納付案内業務委託

２．目的

本委託業務は、岸和田市市税・国保料・学校給食費等納付案内センター（以下「コールセンター」という。）を設置し、市税や国民健康保険料等・学校給食費等の市の債権に関わる滞納者に対する初期督励及び債権管理の補助業務（以下「初期督励等」という。）を行い、未収債権の早期解消、滞納の長期化防止及び納付者間の公平性確保を目的とし、累積滞納の予防、収納率の向上及び対象債権の収入確保を図る。

3. 総則

（１）本仕様書は、岸和田市（以下「発注者」という。）の本委託業務に関する業務内容及びその他必要な事項を明示したものであり、実施にあたっては当然に遂行しなければならないことはもとより、仕様書に記載のない事項であっても、誠意をもって対応し、契約金額の範囲内で本委託業務を遂行するものとする。

（２）本仕様書の目的においての初期督励等とは、発注者が行う初期督励のうち公権力行使に当たらない範囲をいい、公権力行使に当たる範囲については発注者を補助する範囲に限られる。また、本委託業務の受注事業者（以下「受注者」という。）はその公権力行使に当たる範囲と発注者を補助する範囲を熟知した上で、業務を実施しなければならない。

4. 履行場所

岸和田市岸城町７番１号 岸和田市役所内（本庁舎旧館２階）

※履行場所については、発注者の責任で契約期間中に変更となる場合がある。その際は、変更作業について発注者受注者協議のうえ、作業協力を行うこと。

5. 履行期間

令和９年４月１日から令和 12 年３月 31 日まで（36 か月）

6. 業務

（１）納付案内業務の分類と履行場所及び対象費目

本業務を実施するにあたり、①市税等業務②国保料等業務③学校給食費業務の三つに分類する。履行場所は市役所本庁舎旧館２階の執務室とする。

①市税等業務の対象費目　＜納税課＞

(ア)市府民税（特別徴収、法人市民税含む。）

(イ)固定資産税（土地家屋、償却資産）

(ウ)都市計画税（ただし、固定資産税と同時徴収している。）

(エ)軽自動車税

(オ)上記各項目にかかる延滞金

②国保料等業務の対象費目　＜健康保険課＞

(ア)国民健康保険料

(イ)後期高齢者医療保険料

(ウ)上記各項目にかかる延滞金

(エ) 保険給付費返納金

③学校給食費業務の対象費目　＜学校給食課＞

(ア)学校給食費負担金

(イ)支払督促等申立手続費実費徴収金

（２）業務内容

①市税等業務及び②国保料等業務③学校給食費業務について、共通業務及び個別業務を設定する。

Ⅰ共通業務

①未納者に対する電話による自主納付の呼びかけ業務及び付帯業務。

(ア)対象者に対する電話による自主納付の呼びかけ

・発注者から対象者リストを受領後､速やかに架電スケジュールを作成すること。
原則として、応答者が滞納者本人であることを確認してから行うものとする。

(イ)自主納付の呼びかけに伴う制度説明

・各対象費目の制度概要の説明（賦課期日等)。

・各対象費目の納期や納期限後の取扱い。

・各対象費目の納付方法及び納付場所。

・各対象費目の督促状の発付要件に関すること。

・各対象費目の延滞金に関すること。

・必要に応じた各対象費目の制度関係資料等の送付。

(ウ)納付の有無の確認。

(エ)未納である場合の納付予定日の確認。

(オ)上記(ア)～(エ)までの業務に係る未納者からの電話問合せ・クレーム応対。

(カ)未納者からの要請に基づく納付書作成及び･送付。

(キ)各種システムへの経過記録･帳票発行記録等の入力。

(ク)苦情等を受けた場合の対応及び発注者への速やかな報告。

(ケ)年間予定件数

架電件数	市税等業務 約　30,000　件	国保等業務 約　26,000　件	学校給食費業務 約　1,200　件
架電対応件数	10,500 件以上	9,100 件以上	420 件以上

※架電件数は架電対象件数ではなく架電の延べ件数を表す。

※架電対応件数とは架電による着信件数と返電対応件数の合計を表す。

※各架電件数を実施した結果、着信及び返電件数の合計は 35%以上とし、下回る場合は受注者の創意工夫にて達成すること。

②ショートメッセージサービスによる返信促進等

(ア)携帯電話の番号が判明している対象者で、かつ、複数回架電しても応答がない対象者に対して、携帯電話へのショートメッセージサービス（以下「ＳＭＳ」という。）を利用した簡易な案内と対象者からの返信促進を行うこと。

(イ)ＳＭＳの案内は、対象者の個人情報に配慮したものとし、文面は発注者と協議のうえ決定すること。原則返信先はコールセンターの連絡先とする。

(ウ)上記ア以外のＳＭＳの効果的な利用方法を検討し、発注者に提案し協議のうえ実施すること。また、発注者から効果的な利用の指示があった場合も協議のうえ実施すること。

(エ)ＳＭＳを配信する際には、発注者が受注者へ貸与するパソコン端末を使用し、受注者が LGWAN 経由で対象者へＳＭＳ配信すること。配信については、情報管理に注意し配信すること。また、かかる費用は全て受注者の負担とする。

(オ)年間予定件数

SMS 件数	市税等業務 約　1,000　件	国保等業務 約　5,000 件	学校給食費業務 約　1,200 件

③未納者に対する文書での自主納付の呼びかけ業務。

(ア)発注者の指示または発注者が示す条件により行う催告書、納付書の出力、発送。

・発注者から対象者リストを受領後、速やかに発送スケジュールを作成すること。

(イ)年間予定件数

文書催告件数	市税等業務 約　2,000　件	国保等業務 約　2.000　件	学校給食費業務 約　1,200　件

④分割納付誓約者の管理に係る業務。

(ア)分割納付誓約者(不履行者)の履行状況管理

(イ)納付及び再分納の有無の確認

(ウ)不履行及び未再分納となっていることの連絡

(エ)不履行及び未再分納である場合の納付予定日及び来庁予定日の確認

(オ)不履行及び未再分納状況を確認して納付呼びかけを行うための文書作成及び送付

(カ)不履行者及び未再分納者からの電話問合せ･クレーム応対

(キ)不履行者からの要請に基づく納付書送付

(ク)分割納付誓約者の各種システムへの経過記録、行動予定等入力

(ケ)分納誓約書綴り作成業務

(コ)年間予定件数

分納履行監視 件数	市税等業務 約 12,000 件	国保等業務 約 21,000 件	学校給食費業務 約　400　件

⑤口座振替による納付者を増加させるための電話、文書を使った勧奨業務（チラシや申込書の発送含む)。

(ア)各対象費目の口座振替制度を説明、加入勧奨を行い、口座振替加入率向上に努めること。

(イ)口座振替依頼書の送付依頼を受けた場合は、宛名記入、封入、封緘までを行うこと。なお、誤封入・誤送付を防止するため、必ず複数の従事者で内容の確認を行ったうえで封緘すること。

⑥過誤納金等に関する補助業務。

(ア)過誤納金通知書の封入

(イ)還付依頼書の返送分の開封

(ウ)返送された還付請求書等の不備のチェック

(エ)還付依頼書の返送分をシステムへ入力

⑦財産調査に関する補助業務。

(ア)生命保険照会書類の作成、封入

(イ)各種調査結果のシステムへの入力

(ウ)各種調査結果の整理及び発注者への返却

⑧)業務報告書(日報・月報)作成業務

(ア)就労日数、内架電日数(平日、休日)、夜間（内数）

(イ)架電件数（総架電件数・着信件数・未着信件数・受信件数）(平日、休日）、夜間（内数）

(ウ)納付約束件数、納付約束金額、約束件数率(平日、休日）、夜間（内数）

(エ)着信率(平日、休日）、夜間（内数）

(オ)電話番号判明件数

(カ)納付書再発送件数

(キ)分納不履行者への催告文書発送件数

(ク)分納不履行者以外の催告文書発送件数

(ケ)過誤納通知書の封入件数

(コ)還付依頼書返送分の管理表入力件数

(サ)還付依頼書返送分の収納システムへの入力件数

(シ)財産調査照会文書発送件数

(ス)財産調査照会情報入力件数

(セ)分納履行チェック件数

(ソ)分納架電、約束件数

(タ)振替口座の収納システムへの登録補助件数

(チ)督促状・催告書等の発送事務補助件数

(ツ)督促状・催告書等郵便返戻分の収納システムへの入力件数

(テ)口座振替勧奨件数、うち申込用紙送付件数

(ト)取次書件数（業務依頼、内容確認、相談）

(ナ)各個別業務の実施件数（勧奨件数、約束件数、完了者件数、不履行者件数等）

(ニ)クレーム等件数

(ヌ)その他

⑨その他補助業務

(ア)振替口座情報のシステムへの登録補助作業及び点検

(イ)督促状・催告書等の発送事務補助作業

(ウ)督促状・催告書等郵便返戻分のシステムへの入力

(エ)未納者の郵便返戻等に係る照会書類の作成

(オ)電話番号調査

⑩上記各号に付随する業務のほか、業務の円滑かつ効率的な実施に役立つ事務改善につながる提案等。

II 市税等個別業務

行政機関からの文書照会に対しての回答書作成業務。

Ⅲ国保等個別業務

以下の(ア)～(エ)について、電話やＳＭＳによる呼びかけ業務

（ア）保険給付費返納金に関する自主納付の電話での呼びかけ業務。

・発注者から対象者リストを受領後、納期限経過後の保険給付費返納金に未納がある者に対し、対象者リストに基づき、月 1 回以上を目途に架電し自主納付の呼びかけを行うこと（対象者リストは月 10 件程度を想定)。

・未納者から納付書や通知書の再発送の要請があった場合は、発注者へ報告すること。

（イ）特定健康診査の電話もしくはＳＭＳによる勧奨業務

・発注者が提供する特定健診未受診者リストに基づき、速やかに架電スケジュールを作成し、受診勧奨を行うこと。

（ウ）訪問対象者抽出業務

・3 回以上の分納不履行者、再分納手続不履行者等の自宅へ発注者が訪問するため、対象者をオンライン端末から抽出しリストを作成し発注者へ提出すること。

（エ）現地訪問による観察、聞き込み等の側面調査業務

・上記（ウ）の抽出リスト及び発注者が抽出したリストを基に現地訪問を実施し訪問納付勧奨を行うこと。

・滞納者及び居住実態不明者等の居住確認及び実態調査を行うこと。対象者宅へ

訪問、近隣住民へのヒアリング、家屋や車両の写真撮影を通して、対象者の居住状況や生活実態を記録。対面での文書の手交を基本とするが、２回以上訪問しても対面できないうえで居住確認が取れた場合のみ投函も可とし、対象者に発注者への連絡依頼を行う。また、発注者へ現地写真付きの報告書を納品すること。想定件数は年間約 300 件程度とする。調査先は離島を除く日本国内とする。

・車両調査。発注者が指定した車両について自宅及び近隣駐車場を捜索して駐車場所の特定及び車両状態が確認できる写真を撮影すること。想定件数は岸和田市内で年間３０件程度とする。ただし、休日を含め日時を変えて３回以上訪問しても発見できない場合は１件と数える。

・訪問調査における交通手段等にかかる費用は全て受注者負担とする。

・訪問時に配布するチラシ等の作成（印刷前に発注者へ原稿を確認すること）

・現地訪問調査について再委託は可能とする。ただし、再委託をするに当たっては、事前に再委託先の名称、住所及び代表者職氏名並びに再委託を行う業務の範囲、期間及び理由について記載した書面を発注者に提出し承認を受けること。そのほか別途書類の提出を求める場合もあり。再委託先の行為について、発注者に対し責任を負うものとする。

（オ）収滞納補助業務

・滞納処分関連書類等、財産調査回答書及び滞納者から提出された資料等を個別のファイルにて整理すること。年間予定件数は約 5,000 件程度（総数）

・普通徴収実績情報、特別徴収実績情報、口座振替結果情報の消込作業。
約 30 分/日

・郵便物の取りまとめ。約 30 分/日

（カ）相続人調査補助業務

・本市が指定する被相続人（滞納者）に係る相続人特定調査において、事務補助を行うものとする。ただし、法的判断を伴う業務および職権による請求権の行使は発注者が行う（約 20 件/年）

・郵送請求書類の作成・発送準備補助

・到着書類の受付・整理・データ入力

・相続関係図（素案）の作成補助

Ⅳ学校給食費個別業務

① OCR 振込データの給食費管理システムへの取込、財務会計システム取込用データの会計課への提出及び集計用エクセルへの入力。

② コンビニ収納データの給食費管理システムへの取込、財務会計システム取込用データの会計課への提出及び集計用エクセルへの入力。

③ コンビニ収納における速報データの給食費管理システムへの取込、及び確報データの保存。

（３） 納付案内対象者等の提供方法

納付案内対象者等は、発注者及び受注者双方の協議により予め決定された条件に基づいて発注者でデータを抽出し、紙媒体の対象者リスト又はオンライン端末（滞納管理システム・後期高齢者医療事務支援システム、給食費管理システム）での提供とする。なお、提供情報の詳細、提供の回数、時期及び内容については発注者及び受注者双方協議により、随時決定及び変更できるものとする。

7. 体制

（１）必要な業務従事者

①受注者は、この業務に従事する者（以下、「業務従事者」という。）として、管理責任者１名を配置するものとする。なお、管理責任者についてはすべての業務を統括するものとする。管理責任者は、発注者との調整窓口として本委託業務に関するすべての対応を行い、かつ業務従事者に対する労働安全衛生法その他の関係法令の定めに従い指揮命令権を持ち、労務管理を行うこととする。

②受注者は、業務従事者として、管理責任者が不在である場合に管理責任者として対応できる副管理責任者１名以上を配置するものとする。なお、副管理責任者は、オペレーターを兼務できるものとする。

③受注者は、執務室に市税等業務、国保等業務及び学校給食費業務に係るコールセンター業務のノウハウを習得している副管理責任者又は管理責任者を常駐させること。

④受注者は、業務従事者として、市税等業務、国保等業務及び学校給食費業務それぞれに必要なオペレーターを配置するものとする。休憩時についても、受電対応に支障のない体制を確保すること。なお、各業務のノウハウを習得しているオペレーターについては、各業務を兼務させることができる。

⑤受注者は、業務従事者として、本委託業務の遂行に支障を来たさない範囲で事務補助員を配置することができる。事務補助員は市税等業務、国保等業務及び学校給食費業務の共通業務及び個別業務にかかる架電・受電以外の補助業務にのみ従事するものとし、各業務を兼務させることも可とする。なお、事務補助員の配置は受注者の任意とする。

（２）業務従事者に求める要件

すべての業務従事者は、タイピングや文書作成等パソコンの基本操作が可能であり、かつ Windows の OS でマイクロソフト社の Word、Excel が使用できる者に限る。なお、管理責任者、副管理責任者、オペレーターそれぞれに求める要件は以下のとおりとする。

① 管理責任者

市税等業務または国保等業務または学校給食費業務に係るコールセンター業務のノウハウを習得しており、かつ自治体や民間企業での債権回収に係るコールセンター業務の経験が通算で１年以上ある者。

②副管理責任者

市税等業務または国保等業務または学校給食費業務に係るコールセンター業務のノウハウを習得しており、かつ自治体や民間企業での債権回収に係るコールセンター業務の経験が通算で６か月以上ある者。

③オペレーター

市税等業務または国保等業務または学校給食費業務に係るコールセンター業務を担うオペレーターとして適切な研修を受け業務のノウハウを有し、かつ半数は自治体や民間企業での同業務又は類似業務に係るコールセンター業務の経験がある者。

（３）管理責任者に求める役割

①本業務における業務従事者の運用。

②本業務における個人情報の管理。

③オペレーターの架電・各補助業務状況の把握及びオペレーターで対応不能なクレーム対応。

※クレームやトラブルが発生した場合は、受注者の責任において管理者が解決を図ること。また、その情報を蓄積し、改善策を検討するなどトラブルの再発防止に努めること。

④オペレーターの研修計画の策定及び実施。

⑤その他本業務の履行全般における管理。

⑥端末操作履歴の確認業務。

⑦業務報告書(日報・月報)の提出、業務実施計画書の作成。

⑧事故への対応及び適切な処理、発注者への報告。

⑨発注者の指定する担当者との連絡調整及び協議。

⑩定例会への出席

⑪他自治体からの視察対応（現場の見学依頼があった場合)。

（4）業務実施日

月曜日から金曜日までの週5日とし、休日（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)、12月29日から1月3日までを含まない。また、土日祝日のうち年6回以上を業務実施日とする。なお、必要な場合は発注者と受注者双方協議により、業務実施日を変更できるものとする。

（5）業務実施時間

午前9時から午後5時30分までとし、連続した休憩時間45分を設ける。また、平日のうち年12回以上は午前11時から午後7時30分までを業務実施時間とする。なお、必要な場合は発注者と受注者双方協議により、業務実施時間を変更できるものとする。

8. 目標値

業務遂行にあたっては、次の目標値を目指すものとする。

① 市税等現年収納率目標値

令和9年度　市税等（市・固・都・軽）99.07%（令和10年5月末時点）

令和10年度　市税等（市・固・都・軽）99.07%（令和11年5月末時点）

令和11年度　市税等（市・固・都・軽）99.07%（令和12年5月末時点）

② 市税等口座振替率目標値

令和9年度　16.00%　　令和10年度 16.50%　　令和11年度 17.00%

③ 国民健康保険料現年収納率目標値

令和9年度　国民健康保険料94.00%（令和9年5月末時点）

令和10年度　国民健康保険料94.10%（令和10年5月末時点）

令和11年度　国民健康保険料94.20%（令和11年5月末時点）

④ 国民健康保険料口座振替率目標値

令和 9 年度 42.00%　令和 10 年度 42.50%　令和 11 年度 43.00%

⑤ 後期高齢者医療保険料現年収納率目標値

令和 9 年度　後期高齢者医療保険料 99.80%（令和 9 年 5 月末時点）

令和 10 年度　後期高齢者医療保険料 99.80%（令和 10 年 5 月末時点）

令和 11 年度　後期高齢者医療保険料 99.80%（令和 11 年 5 月末時点）

⑥ 学校給食費現年収納率目標値（児童生徒の学校給食費が無償化の場合の目標値）

令和 9 年度　学校給食費 99.00%（令和 9 年 5 月末時点）

令和 10 年度　学校給食費 99.00%（令和 10 年 5 月末時点）

令和 11 年度　学校給食費 99.00%（令和 11 年 5 月末時点）

⑦ 学校給食費過年収納率目標値（児童生徒の学校給食費が無償化の場合の目標値）

令和 9 年度　学校給食費 20.00%（令和 9 年 5 月末時点）

令和 10 年度　学校給食費 20.00%（令和 10 年 5 月末時点）

令和 11 年度　学校給食費 20.00%（令和 11 年 5 月末時点）

9. 業務に必要な施設、物品等

（1）受注者は業務の履行にあたっては、個人情報保護及びセキュリティ対策の観点から、発注者が履行場所に指定した施設（執務室）及び下記に掲げる物品（以下「施設等」という。）を使用し、業務を行うものとする。

（2）発注者が提供する施設等は下記のとおりとする。

・執務室（本庁舎旧館 2 階）
・管理者用机： 1 台
・作業用事務机： 8 台
・事務イス：11 台（ミーティング席用含む）
・電話機：10 台 （市税等業務用：3 台、国民健康保険用：4 台、後期高齢者医療保険用：2 台、学校給食費用： 1 台）
・システム導入端末： 8 台（Microsoft Word 及び Microsoft Excel 搭載）
・管理者用パソコン： 1 台（Microsoft Word 及び Microsoft Excel 搭載）
・帳票等出力用プリンタ： 2 台
・プリンタ設置用机: 2 台
・帳票等出力用プリンタ用トナー：(必要数提供)

・納付書等指定用紙：(必要数提供)
・印刷用再生紙：(必要数提供)
・封筒（発送用、返信用）：(必要数提供)
・口座振替依頼書：(必要数提供)
・シュレッダー（発注者と共用）
・更衣ロッカー：４台（3 人用× 3 台、1 人用× 1 台）
※個人所有物（カバン、携帯電話など）保管庫兼
・ミーティング机（休憩、作業兼）：１台
・書類保管庫：２台
・書類用キャビネット：１台

（３）行政財産使用料については、業務目的使用のため免除とし、業務に必要な設備に関する経費（電話料金、郵便料金、光熱水費）は発注者が負担するものとする。（ＳＭＳにかかる費用を除く。）

（４）受注者は本業務を履行するにあたり、発注者が提供する物品等以外に業務に必要な物がある場合は、受注者の責任において措置すること。また、執務室に持ち込む物品等については、事前にリストを提出し、発注者の許可を得るものとする。

（５）受注者は、施設等を注意義務を持って適正に取り扱い、不具合を生じた場合は直ちに発注者に報告すること。

（６）受注者は、施設等を本仕様書に定める業務を遂行することのみに使用し、他の用途に利用しないこと。

（７）受注者は、施設等の現状を改変し、または新たに物品を設置しようとする場合は、事前に理由を付した書面によって申請し、発注者の承認を得ること。

（８）受注者は、施設等に係る権利を第三者に譲渡し､または転貸しないこと。

（９）受注者は、受注者の責に帰すべき事由により施設等を焼失または毀損した場合は、その賠償の責を負うこと。

(10) 契約期間が満了した場合、または契約が解除された場合は、受注者は施設等を発注者の指定する期日までに発注者に返還すること

(11) 施設等を返還する場合、発注者の指定する期日までに原状回復するものとし、これに要する費用は受注者の負担とする。ただし、発注者が原状回復の必要性がないと認めたものについては、現状のまま返還することができるものとする。

10. 定例会及び打合せの開催

（1）受注者は、業務の進捗状況について、報告、問題点の整理、業務改善及び提案等を行うため、発注者（それぞれ納税課、健康保険課、学校給食課）との定例会を1か月に1回以上開催するものとする。

（2）発注者と受注者は、業務管理上必要があると認めるときは、随時打合せを開催することができる。

（3）受注者は、前各号に定める定例会又は打合せが開催された際は、その内容を議事録として記録し、終了後遅滞なく発注者に提出しなければならない。ただし、その内容が軽易な場合など発注者が必要でないと認めた場合はその限りではない。

11. 業務の効率性・効果の向上

受注者は、業務の適切かつ効率的、効果的な業務遂行について、委託期間において絶えず検証し、業務の効率や効果の向上が見込まれるときは、その改善策について積極的に発注者に提案するものとする。

12. 個人情報の取扱

（1）受注者の就業規則の中に、個人情報の保護違反についての懲戒処分が明確に規定されていること。

（2）個人情報の保護について、必要な研修を行っていること。

（3）業務の履行にあたり、個人情報の保護に関する法律、岸和田市セキュリティポリシー、岸和田市電子計算機及び情報システム管理運用規程等関連法令を遵守しなければならない。

13. 報告義務

（1）受注者は「6.業務」の（2）⑧に定める業務報告書の提出のほか、発注者から受託業務について報告を求められた時は、随時報告を行うこと。

（2）受注者は、契約内容または業務履行に影響を及ぼす可能性がある行為をする場合には、あらかじめ発注者と協議を行うこと。

14. マニュアルの作成

受注者は、各業務の制度概要、システム操作、トークスクリプト、個人情報取扱い、そ

の他必要な事項についてマニュアルを整備し、その所在、内容について業務従事者に周知しなければならない。

なお、マニュアルの内容について発注者の承認を得るものとし、完成後、履行期間の開始日までに一部を発注者に提出すること。また、マニュアルの内容は必要に応じて加筆修正を行い、都度発注者の承認を得ること。

15. 業務引継及び調整

発注者並びに受注者間の業務引継及び業務調整については、以下の対応を実施し業務を開始すること。

（1）業務実施方法の詳細については本仕様書の内容を基本に発注者、受注者双方にて協議して業務開始までに決定するものとする。費目ごとに発注者の所管課が異なるため、契約後の業務の調整は複数の所管課と行う。

（2）受注者は、契約後、委託業務の引継ぎが円滑かつ確実に遂行できるよう、速やかに引継計画書の提出を行い、前契約の受注者から、市が指定する期間で業務引継を行うこと。当該期間に係る費用は無償とする。また受注者は自己の負担と責任において業務従事者の確保及び研修を行い、契約開始時において本委託業務を円滑に遂行することができるよう万全の準備を行うこと。

（3）契約の終了、または契約解除等の理由により本契約受注者に変更があった場合、受注者は、本委託業務が引き続き円滑に遂行できるよう、変更後の受注者が決定次第、速やかに発注者と十分に協議を行ったうえ、適切な引継を市が指定する期間で行う。なお、その際の引継は原則１か月以上前からとする。

16. オンライン端末等の操作制限

受注者に許可された範囲内の使用とする。ただし、オンライン端末を検索するためには、次に定める条件を満たさなければならない。

（1）受注者及び業務従事者それぞれが、提供情報が重要な個人情報であることを認識し別途指定する「個人情報の保護に係る誓約書」及び「秘密保持に関する誓約書」を提出していること。

（2）業務に必要なユーザーＩＤ及びパスワード等を厳重に管理すること。

（3）通信機器、磁気媒体などは、一括して保管し、業務中は手元に置かないこと。

17. 協議

（1）本仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義の生じた事項については、発注者及び受注者とで協議の上、別途定めるものとする。

（2）突発的な事情により、委託内容に変更が生ずる場合は、発注者と受注者とが協議の上、対応するものとする。

18. 発注者職員による研修

業務従事者は業務開始前に発注者が提供するオンライン端末（収納システム・滞納管理システム・後期高齢者医療システム・給食費管理システム）の操作研修及び国民健康保険料等に関する研修(合わせて１週間程度)を受講し制度について熟知すること。研修に係る費用は受注者が負担すること。

19. その他

（1）当該委託業務により作成、補正、改編されたマニュアルや記録等の著作権は発注者に帰属する。ただし、個人情報に関する事項がない場合の使用権は双方に属するものとし、個人情報に関する事項がある場合の使用権は発注者のみとする。

（2）受注者は当該委託業務に関し知り得た個人情報、その他の情報及び業務内容を第三者に開示、漏洩してはならない。なお、当該委託業務が終了、解除後においても同様とする。

（3）受注者は、地方税法、国民健康保険法、介護保険法、高齢者の医療の確保に関する法律及び岸和田市国民健康保険条例、学校給食法その他関係法令を遵守しなければならない。なお本契約終了及び解除後においても同様とする。

（4）委託料の支払いについては、契約金額を市税等業務部分・国保等業務部分と学校給食費業務部分に分けて請求を行うこととする。