

久留米市市税及び保険料にかかる納付催告等業務委託

基本仕様書

令和7年5月

久留米市 市民文化部 税収納推進課
久留米市 健康福祉部 健康保険課

目次

1. 委託件名	1
2. 委託目的	1
3. 適用範囲	1
4. 履行期間	1
5. 履行場所	1
6. 業務概要	2
7. 業務実施の期間及び時間	2
8. 業務体制	3
9. 従事者等の職務	4
10. 業務の詳細	6
11. 想定業務量	7
12. 目標管理指標	7
13. 設備及び機器の要件	8
14. 事前準備	9
15. 定期報告等	11
16. 情報セキュリティの確保	13
17. 非常事態への対応	16
18. 立入検査	16
19. 再委託	16
20. 委託費用	16
21. 委託料の支払方法	17
22. 損害保険の加入	17
23. 業務全般における要件	17
24. 業務終了時の要件	18
25. その他	19
別紙1 久留米市市税及び保険料にかかる納付催告等業務の内容等について	
別紙2 納付催告業務における会話内容別対応方法について	
別表1 月別対象件数等見込（想定業務量）及び目標基準値	

この仕様書は、久留米市市税への納付催告業務、国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料（以下「保険料」という。）への納付催告業務、訪問収納業務、及び国民健康保険給付費の不当利得返還請求（以下、「不当利得返還」という。）に係る納付催告業務並びにこれに付随する業務（以下「委託業務」という。）に関する、企画提案書作成のために、仕様を定めたものである。

本委託業務の受託候補者として選定された者は本市と協議を行い、受託候補者の企画提案内容に合わせて仕様書を修正の上、契約を締結する。ただし、提案内容が全て盛り込まれるものではないことに留意すること。

1. 委託件名

久留米市市税及び保険料にかかる納付催告等業務

2. 委託目的

市税及び保険料及び不当利得返還の収納率向上のため、民間事業者の持つノウハウやICT技術を活用することにより市税及び保険料未納者に対する納付催告及び納付勧奨を行い、久留米市（以下、「委託者」という。）が実施する市税及び保険料にかかる納付催告等業務の効率化及び業務効果の拡大を図ることを目的とする。

3. 適用範囲

地方税法、国民健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律、民法等現行制度の範囲内で、民間委託が可能な事実行為である市税、保険料及び不当利得返還の納付催告などの業務とする。

- (1) この仕様書に規定する事項は、受託者がその責任において履行するものとする。
- (2) 業務の履行に当たって、契約書に定められた事項以外はこの仕様書のとおりとする。
- (3) 受託者は、契約書及びこの仕様書に明示のない事項、又は疑義を生じた場合は、委託者と協議の上、その取り扱いを決定するものとする。

4. 履行期間

契約締結日（令和7年8月1日予定）から令和12年10月31日までとする。

なお、契約締結日から令和7年10月31日までは準備期間とする。

5. 履行場所

(1) 事務所

受託者は業務開始日までに事務所を久留米市内に手配すること。また、事務所の場所や状況等が確認できる書類又は図面等を業務開始日までに委託者に提出すること。

- (2) 訪問業務
 - 久留米市内全域
- (3) 財産調査の補助業務
 - 久留米市役所本庁舎内の健康保険課

6. 業務概要

本委託業務の概要は次のとおりとする。また、業務の詳細は、「10. 業務の詳細」を参照すること。

- (1) 市税
 - ア. 市税滞納者への電話での催告業務
- (2) 保険料及び不当利得返還
 - ア. 保険料滞納者への訪問及び電話での催告業務
 - イ. 保険料訪問収納業務
 - ウ. 所得未申告者への訪問及び電話での申告勧奨業務
 - エ. 郵便返戻者等居所不明者の現地居住調査業務
 - オ. 保険料滞納者への財産調査の補助業務
 - カ. SMS（ショートメッセージサービス）を活用した納期案内業務、督促状発送前の納付勧奨業務及び各種勧奨業務
 - キ. 不当利得返還請求対象者への電話催告業務
- (3) 共通
 - ア. 受電業務
 - イ. 電話番号不明者の電話番号調査業務
 - ウ. 本委託業務にかかるICT機器（システム）等の調達、業務管理運営
 - エ. 上記に付随する業務
 - オ. その他、委託者及び受託者が協議により決定した事項

7. 業務実施の期間及び時間

- (1) 業務実施期間
 - 令和7年11月1日から令和12年10月31日までとする。ただし、原則として12月29日から1月3日までを除く。また、業務上適さないと判断される日がある場合は、委託者及び受託者が協議の上、決定する。
- (2) 業務実施時間（予定）
 - ア. 訪問業務
 - 8時30分から20時30分まで
 - イ. 架電及び受電業務
 - 9時00分から19時00分まで

ウ．財産調査の補助業務

9時00分から19時00分まで

エ．上記「ア」～「ウ」以外の業務

8時30分から19時00分まで

(3) 業務実施時間等の決定方法

受託者は、処理件数、時間帯・曜日ごとの通話率等を考慮した上で、最も効率のよい実施日時及び人員配置を事前に委託者に提案し、委託者及び受託者が協議の上、実施予定時間の範囲内で実施時間等を決定する。

8. 業務体制

(1) 従事者

本委託業務の運営にあたっては、業務責任者、業務遂行管理者、オペレータ、訪問員、補助員（以下、「従事者」という。）の必要な要員を確保し、これらを統括する統括責任者を置くこと。

なお、受託者は、「1 1. 想定業務量」で示す業務量及び「1 2. 目標管理指標」に示す目標値等を総合的に勘案し、最適な従事者を確保するとともに、実際の業務量に変動があった場合、柔軟に対応可能な従事者数及び運用体制を提案し、委託者と協議の上、決定すること。

また、実際の業務量が長期間にわたり「1 1. 想定業務量」で示した業務量よりも大幅に増加したことにより、目標基準値の達成が長期間にわたって困難となる場合やその他これに類する場合は、委託者と協議の上、運用体制及び事業計画の策定を行うこととする。

(2) 従事者の職務要件

ア．統括責任者

受託者は、委託業務の遂行に必要な専門的知識と経験を有する者であって委託業務の全体を統括し、業務全般の責任を負う統括責任者を配置すること。

イ．業務責任者

受託者は、関係法令及び各業務の重要性を十分理解した業務責任者を配置すること。同責任者は、架電業務又は受電業務の管理、訪問催告業務の管理又は類似業務の管理を実施した経験、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、業務全般を掌握し、委託業務の管理運営能力を有すること。

ウ．業務遂行責任者

受託者は、関係法令及び各業務の重要性を十分理解した業務遂行責任者を常時配置すること。

エ．オペレータ

受託者は、業務遂行責任者のほかに電話にて納付催告等を行うオペレータを配

置すること。

オ. 訪問員

受託者は、訪問催告業務等を実施するため、訪問員を配置すること

カ. 補助員

受託者は、財産調査業務の補助を実施するため、補助員を配置すること

(3) 従事者名簿の提出

受託者は、委託者に対し、従事者の名簿を提出すること。また、これらに変更が生じる場合には、原則として事前に委託者に対して書面により通知すること。

(4) 個人情報保護に関する誓約書の提出

受託者は、委託者に対し、受託者及び業務従事者の個人情報保護に関する誓約書を提出すること。

(5) バックアップ体制

受託者は、交通機関などの遅延及び病気などの事由により、突発的に従事者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なく運営できる体制を整えること。

9. 従事者の職務

(1) 統括責任者

ア. 常に委託業務全体を把握するとともに、従事者を管理・監督すること。

イ. 従事者の業務目標を設定し、その達成に向けた業務計画の策定及び進捗管理を行うこと。

ウ. 委託者との連絡調整及び定期報告（年次）業務を行うこと。

(2) 業務責任者

ア. 委託者との連絡調整及び定期報告（日次及び月次）業務を行うこと。

イ. 従事者を管理・監督すること。

ウ. 統括責任者を補佐すること。

エ. 必要に応じて業務遂行責任者の業務を補助すること。

(3) 業務遂行責任者

ア. 従事者を管理・監督すること。

イ. 従事者の業務をモニタリングし、トラブルの予防・解消に努めること。

ウ. 従事者の指導・研修等を行うこと。

エ. 従事者では対応困難な案件など、業務に支障が生じた場合、業務を支援するとともに、主体的に対応すること。

オ. 業務責任者の業務を補佐すること。

カ. 必要に応じて各従事者の業務を補助すること。

(4) オペレータ

- ア. 委託者が提供する対象者情報に基づき納付催告等を行うこと。
- イ. 納付催告等を行う際、必ず対象者に所属及び氏名を告げること。
- ウ. 対象者への督促状、催告書等の到着状況を確認すること。
- エ. 市税及び保険料の納付催告に付随して、口座振替登録の勧奨を行うこと。
- オ. 保険料の納付催告に付随して、対象者が他の健康保険に加入している恐れのある場合は、資格喪失手続勧奨を行うこと。
- カ. 所得の未申告者に対して申告勧奨を行うこと。
- キ. 不在等の事由により対象者と通話できなかった場合は、同一対象者に複数回架電すること。なお、受託者は、処理件数、時間帯・曜日ごとの通話率等を考慮した上で、最も効率のよい方法で架電すること。
- ク. 対象者の電話番号が不明又は相違していることを確認した場合は、電話番号調査を行うこと。
- ケ. 対象者から納付書等の再発行を依頼された場合は、再発行の可否を判断した上で、対象者からの依頼を受け付けること。
- コ. 対象者から聞き取ったものなど、新たに判明した電話番号を記録すること。
- サ. 対象者から折り返し架電があった場合の対応を行うこと。

(5) 訪問員

- ア. 訪問催告業務を行う際は、必ず対象者に訪問員の所属及び氏名を告げ従事者証を提示すること。
- イ. 対象者から納付書等の再発行を依頼された場合は、再発行の可否を判断した上で、対象者からの依頼を受け付けること。
- ウ. 訪問催告業務の従事中は、他の営業行為に類することはしないこと。
- エ. 常に規律正しく、訪問員として適切な態度で市民等と接すること。
- オ. 身なり、服装等は、清潔で好感のもてるものとし、市民等に不快感を与えないようにすること。
- カ. 自宅等への訪問で、土地又は建物等に立ち入るときは、立入目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入らないこと。また、訪問世帯の所有物を損壊しないように注意すること。
- キ. 訪問収納業務の履行に関連して、いかなる理由があっても、市民等から金品その他の物品等を収受しないこと。

(6) 補助員

- ア. 財産調査の補助を行うこと。
- イ. 調査結果で判明した電話番号を記録すること。

10. 業務の詳細

本委託業務の詳細については、次に定めるもののほか、併せて別紙1「久留米市市税及び保険料にかかる納付催告等業務の内容等について」を参照すること。

(1) 市税

- ア. 市税滞納者への電話催告業務
- イ. 口座振替登録の勧奨業務

(2) 保険料及び不当利得返還

- ア. 保険料滞納者への訪問催告及び電話催告業務
- イ. 口座振替の加入勧奨業務
- ウ. 国民健康保険資格喪失手続勧奨業務
- エ. 保険料訪問収納業務
- オ. 所得未申告者への申告勧奨業務
- カ. 郵便返戻者等居所不明者の現地調査業務
- キ. 保険料滞納者への財産調査の補助業務
- ク. SMS（ショートメッセージサービス）を活用した納期案内業務、督促状発送前の納付勧奨業務及び各種勧奨業務
- ケ. 不当利得返還請求対象者への電話催告業務

(3) 共通

- ア. 受電業務
- イ. 納付催告のための電話番号調査に関する業務
- ウ. 納付催告に伴う対象者からの折り返し電話への対応
- エ. 本委託業務にかかるICT機器（システム）等の調達、業務管理運営
- オ. 上記に付随する業務
- カ. その他、委託者及び受託者が協議により決定した事項

(4) 納付催告業務の処理

対象者との接触率の向上を図るため、一人の対象者に対して、平日夜間又は休日の実施日を利用するなどして、同じ時間帯、曜日等に繰り返して電話することのないように業務を行うこと。また、一度連絡が取れた対象者や納付確認ができた対象者については、当該月の対象者から除外すること。

(5) 管理運営業務

- ア. 受託者は、業務の処理結果をシステムに入力、記録すること。
- イ. 受託者は、業務ごとに統計情報を記録すること。
- ウ. 受託者は、従事者の勤怠管理及び稼働状況を管理すること。
- エ. 受託者は、本委託業務の管理運営にあたって必要な業務を行うこと。

1 1. 想定業務量

委託者が想定する年間業務量は次のとおりとする。また、受託者による業務量見込みが委託者の想定業務量と異なる場合は、委託者及び受託者が協議の上、受託者による運用体制及び業務計画策定時に反映すること。想定業務量の詳細は、別表1「月別対象件数等見込（想定業務量）及び目標基準値」を参照すること。

(1) 市税

ア. 架電件数：14,400件

(2) 国民健康保険料及び不当利得返還

ア. 架電件数：88,800件（内、不当利得返還：1,500件）

イ. 訪問件数：36,000件

ウ. 財産調査件数：45,600件

エ. SMS送信件数：32,000件

1 2. 目標管理指標

(1) 目標基準値

本委託業務の運用にあたって、以下に示す目標基準値を達成するよう業務を実施すること。ただし、市税及び保険料の業務以外の数値については、目安とする。また、災害等により業務が実施困難な状況になった場合はこの限りではない。

目標基準値の詳細は、別表1「月別対象件数等見込（想定業務量）及び目標基準値」を参照すること。財産調査とSMS送信に関しては、委託者の依頼件数を遅滞なく行うこと。

なお、目標基準値については、業務実績等に基づき毎年度見直しを行う。

指標名	定義	目標基準値	備考
市税	市税の納付催告架電件数	月平均1,200件以上	複数回架電も含める
	納付催告接触率 (4) のとおり	受託者からの提案による	
保険料	国民健康保険料の納付催告架電件数	月平均7,400件以上	複数回架電も含める
	国民健康保険料の訪問世帯数	月平均3,000件以上	複数回訪問も含める
	自主納付額等 (3) のとおり	受託者からの提案による	
	納付催告接触率 (4) のとおり	受託者からの提案による	

(2) 達成度の報告

受託者は、上記に示す目標基準値の達成度合いを委託者に定期報告すること。

(3) 自主納付額等

自主納付の促進のため、次のア～カに定める保険料額及び不当利得返還額の合計を、目標基準値とする。

ア. 納付催告架電をした結果、納付を約束した納付義務者が架電実施後30日以内に自主納付した保険料額及び不当利得返還額。

イ. 委託者が発行した納付書により、納付義務者が自主納付した保険料額及び不当利得返還額。

ウ. 不在票等を投函した結果、納付義務者が不在票等投函後30日以内に自主納付した保険料額。

エ. 国民健康保険資格喪失勧奨の架電及び訪問を実施した結果、資格喪失手続きを行い減額となった保険料額に相当する金額。

オ. 架電及び訪問による口座勧奨の結果、口座振替手続を行った納付義務者が振替開始後に口座振替にて納付した保険料額。

カ. この仕様書に定めのない業務を実施することにより、保険料収納業務の向上に寄与すると認められた場合は、当該業務の効果額を算定し、訪問収納額に加算することができる。ただし、受託者は、当該業務を行おうとする場合、事前に提案を行い、委託者の承認を得なければならない。なお、効果額の算定方法については、委託者と受託者が別途協議し決定する。

(4) 納付催告接触率

架電・訪問納付催告対象者数に対する、接触件数の割合(受電による接触も含む)。

なお、以下の者は納付催告対象者数から除くこと。

ア. 納付催告前に納付済となっている者

イ. 納付催告前に納付の約束が取れている者

ウ. 催告中止となった者

13. 設備及び機器の要件

本委託業務で使用する設備及び機器は、次の要件を満たすこと。

なお、セキュリティ要件について、受託者は個人情報保護に関する各種法令、後述の「16. 情報セキュリティの確保」に定める事項を満たし、セキュリティ環境に万全を期すための提案を行い、委託者と協議の上、必要な措置を講じること。

(1) 事務所

入口のドアにセキュリティ対策を施すとともに、入退室及び鍵の管理を徹底し、情報漏洩及び部外者の侵入を防ぐこと。

(2) 本委託業務に使用する機器一式

受託者は、委託者から提供される対象者データを使用して、本委託業務を実施するための機器及び機能を一式準備すること。機器については、後述する「16. 情報セキュリティの確保」及び別紙1「久留米市市税及び保険料にかかる納付催告等業務の内容等について」に定める要件を満たし、機能については、次に掲げる要件を確保すること。詳細は、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

ア. 対象者データの取り込みができること。

イ. 対象世帯の照会ができ、取り込みを行ったデータ項目を参照することができること。

ウ. 経過記録の入力ができること。

エ. 訪問催告システムは、保険料の領収証、領収証（控）、納付書の作成及び訪問先等での印刷ができること。

なお、領収証、領収証（控）、納付書については、収納日の属する当該年度の翌年度4月1日から起算して5年間保存するため、長期間の保存に耐えうる用紙を使用すること。

オ. 委託者が指定するファイルレイアウトで、納付催告結果データ等の作成及び出力ができること。

(3) 電話設備環境

受託者は、不在票を投函した等の理由による対象世帯からの問い合わせに対応するための電話設備を事務所内に準備すること。電話は留守電機能付のものに限り、受電しない時間帯には「受付時間外である」旨のメッセージを流し、録音せずに切電できるようにすること。使用する電話回線等は、委託者と受託者で協議の上、決定するが、0942（国内プレフィックス+久留米市外局番）で始まる番号とすること。また、着信と発信は別回線とする。

なお、電話回線の利用に関して発生する工事、設定等については、受託者の負担により行うこと。

14. 事前準備

本委託業務の契約締結日から令和7年10月31日までを準備期間として、本委託業務の運営が円滑に開始できるよう次の事前準備を行うこと。

また、委託者へ提出が必要な報告等は、個別に指定する場合を除き、全て電子データ及び紙媒体で提出すること。

(1) 納付催告業務

ア. 作業計画

納付催告業務の実施にあたっての業務設計・構築・設備及び機器の試験運用等をまとめた作業計画を作成し、構築作業に着手する前までに、委託者へ提出し、

委託者の承認を得ること。

また、構築の全体スケジュール・作業スケジュール・作業体制図、従事者のスキルのわかる資料等を併せて委託者に提出すること。

イ. 作業計画の進捗管理

作業計画書で定めた各作業について、適時、進捗状況を確認し、必要に応じて委託者へ状況を報告するとともに、各作業終了後においては、作業報告書を提出すること。

また、作業遂行上、問題が発生した場合は、速やかに委託者へ報告するとともに、影響・検証を行い、必要な措置を講じること。

(2) 開始準備

ア. 設備、機器の設置

本委託業務に必要な、施設の確保、設備、機器類等の設置及び整備、試験を行うこと。

イ. 従事者の確保等

従事者の確保及び研修等、業務の遂行に必要な準備を行うこと。

ウ. 領収印の新調等

受託者は、あらかじめ領収証へ押印する受託者の領収印の印影を、委託者に届け出て、委託者の許可を得なければならない。なお、領収印を変更、廃止しようとするときも同様とする。

エ. 従事者証

受託者は、従事者が本委託業務の受託者であることを示す従事者証を従事者ごとに作成すること。従事者証は、受託者の名称、主たる事務所の所在地及び電話番号、従事者氏名の記載のあるもので、従事者の顔写真を貼付したものとし、業務に従事させる前に委託者の証明を受けなければならない。

なお、履行期間中においては、従事者証は、業務中に常時携行し、関係人から求めがあった時は、提示しなければならない。

従事者が退職、異動した場合又は従事者証の記載事項に変更が生じた場合は速やかに委託者へ届け出るとともに従事者証を委託者へ返却しなければならない。記載事項に変更が生じた場合は、従事者証を新たに作成し、委託者の証明を受けること。

従事者証を紛失した場合は、速やかに委託者へ報告し、その発見に全力を尽くすこと。発見に至らない場合は委託者へ報告書を提出すること。

オ. 必要な帳票の作成及びテストの実施

本仕様書に記載のある帳票類については、受託者が委託者と協議の上、作成すること。

なお、委託者から帳票に記載する項目やレイアウトを指定する場合は、委託者

の指示に従うこと。

また、対象世帯データの読み込みや、催告結果データの作成、出力された帳票の読み取り等についてはテスト等を実施し、業務に支障をきたさないようにすること。実施結果については、委託者に書面にて報告すること。

(3) マニュアル作成

本委託業務の履行に必要な各種業務マニュアル、危機管理マニュアル、障害対応マニュアル、トークスクリプト及びFAQデータ、その他必要なマニュアル（以下「業務マニュアル等」という。）については、受託者の負担と責任により、委託者及び受託者が協議の上、運用開始日までに作成すること。

ア. 受託者は、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。

イ. 受託者は、次に掲げる事項について、委託者へ報告の上、承認を得なければならない。

(i) 業務マニュアル等の使用を開始するとき

(ii) 業務マニュアル等を改訂するとき

(iii) 業務マニュアル等を履行場所以外に持ち出すとき

(iv) 業務マニュアル等を複製するとき

(v) 業務マニュアル等を本委託業務以外に使用するとき

ウ. 受託者は、委託期間終了後、業務マニュアル等（複製したものを含める。）を委託者に引き渡すこと。

15. 定期報告等

受託者は、次の内容のほか、本委託業務の履行に必要な事項を電子データ及び紙媒体で、委託者に報告しなければならない。

また、本委託業務の進捗状況について定期的に委託者に報告するとともに、その進め方、手法について委託者と協議すること。

(1) 業務体制報告書

受託者は、業務に着手する前に本委託業務の業務体制を提出し、随時、最新版に更新すること。最新版に更新した場合は、委託者に速やかに報告すること。

(2) 業務計画書

ア. 月間業務計画

受託者は、翌月の運営予定日（時間）及び従事者のシフト体制を翌月の業務に着手する前に提出すること。

イ. 年間業務計画

受託者は、翌年度の業務目標及び業務方針を翌年度の業務に着手する前に提出すること。

ウ. 年間研修計画

受託者は、業務知識、電話対応力、訪問収納能力、接遇能力（苦情の初期対応等も含む。）、守秘義務及び個人情報保護等、従事者の質的向上を図るための研修計画を業務に着手するまでに提出すること。

(3) 業務報告書

ア. 日次報告

納付催告架電の結果、電話番号調査件数、対応結果別の集計、その他対応件数を報告すること。

イ. 月次報告

上記を月単位に集計したもの、納付催告業務及び訪問収納業務の業務結果を報告すること。

また、受託者が従事者に対する研修等を実施した場合、研修内容、研修資料及び実施結果を報告すること。

ウ. 上記を年単位に集計したもの及び当該集計から「目標基準値」との差異、各業務の1年間の平均値、統計情報、総括、提案、年間業務計画、年次研修計画の実施結果等を報告すること。

なお、その他の報告項目については、委託者と受託者が協議の上、決定する。

(4) 定例会等

ア. 月次定例会

(i) 本委託業務の円滑な運営のため、毎月1回定例会を開催し、受託者は委託者に対し、必要事項の報告、情報共有等を行うこと。

(ii) 月次定例会には、業務責任者及び業務遂行責任者が参加すること。

(iii) 月次定例会は、委託者が指示した日時及び場所で行うこと。

(iv) 月次定例会では、前月の本委託業務の運営に関する次の事項を電子データ及び紙媒体で提出すること。

a : 統計情報

b : 「目標基準値」に示す目標の達成状況

c : bで目標が達成されていない場合、達成するための対応策

d : その他、本委託業務の履行における特記事項、業務上の課題、対応手順の整理及び業務の見直し等協議すべき事項

イ. 年次報告会

(i) 本委託業務の円滑な履行のため、年1回、年次報告会を開催し、受託者は委託者に対し、必要事項の報告、情報共有等を行うこと。

(ii) 年次報告会には、統括責任者及び業務責任者が参加すること。

(iii) 年次報告会は、委託者が指示した日時及び場所で行うこと。

(iv) 年次報告会では、業務報告書及び次の事項を電子データ及び紙媒体で提出する

こと。

a：1年間の目標値に対する達成状況

b：その他、本委託業務の履行における特記事項、業務上の課題、対応手順の整理及び業務の見直し等協議すべき事項

(v) 1年間の実績等に基づき新たな目標基準値について協議すること。

16. 情報セキュリティの確保

(1) 秘密の保持

受託者は、委託業務に関して知ることのできた秘密（個人情報を含む。）を第三者に漏らし、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された場合においても同様とする。

(2) 収集の制限

受託者は、本委託業務を行うために個人情報を収集する場合は、目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(3) 複写及び複製の禁止

受託者は、委託者が文書により指示した場合を除き、本委託業務を行うために委託者から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(4) 目的外使用及び第三者への提供禁止

受託者は、本委託業務に関して知ることのできた個人情報を業務の目的外使用、又は第三者に提供してはならない。

(5) 授受及び搬送

受託者は、本委託業務を行うために個人情報の授受及び搬送を行う場合には、委託者の承諾を受け、個人情報の紛失、破損等の事故が発生しないように管理しなければならない。

(6) 保管及び返還等

受託者は、本委託業務を行うために個人情報の保管を行う場合には、委託者の承諾を受け、個人情報の紛失、破損等の事故が発生しないように管理しなければならない。また受託者は、本委託業務を行うために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、契約の終了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すこと。

ただし、上記以外の方法による返還等が望ましいと思われるときは、委託者及び受託者が協議の上、決定した方法によること。

(7) データの受け渡し

データ受け渡しの際は、データファイルにパスワードの設定や暗号化等の措置を

講じることとし、パスワード設定の可能なセキュリティ機能付きUSBメモリを使用すること。USBメモリは、施錠されたジュラルミンケースに格納して運搬することとし、ケースにはGPS機能を取り付けること。

なお、データ受け渡しの際は適切な記録を保持することとし、受け渡し以外においても適正な管理及び記録を行うこと。

(8) 報告義務

受託者は、本委託業務による個人情報の取扱いに関し、事故が生じたときは、その内容について委託者に速やかに報告すること。事後対応が必要な場合は、委託者及び受託者が協議の上、決定する。

(9) 従事者の監督

受託者は、委託業務に従事する者に対して、在職中及び退職後においても本委託業務に関して知ることのでき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こと。その他個人情報の保護に関し必要な事項及び個人情報の保護に関する法律第122条に反する場合は罰則の適用があることを周知し、必要な監督を行わなければならない。

(10) 従事者の研修

受託者は、従事者に対し、情報セキュリティの確保の維持及び意識の低下を防ぐために、定期的に秘密の保持及び個人情報保護についての研修を行うこと。

(11) ウイルス対策

本業務で使用する全てのパソコン、サーバにアンチウイルスソフトを導入すること。また、総合セキュリティ監視機能を持つファイアウォール機器をネットワークの出入口に設置し、外部からの不正なアクセスを遮断すること。

(12) 安全管理措置

本業務で使用する端末に対して、次のとおり安全管理措置を講ずること。

- ア. 原則としてオフラインによる使用とする。
- イ. 通信ネットワークを構築する場合は、閉域網又は専用回線を使用し、この通信経路は、インターネットに接続してはならない。ただし、あらかじめ委託者が承諾した場合を除く。
- ウ. アクセスできる従事者を必要最小限に特定し、当該従事者についてのみ従事者ごとのユーザID及びアクセス権限を付与すること。また、ID及びアクセス権限の付与、停止、抹消については、履歴を保存すること。
- エ. アクセス記録や作業ログを取得し、不正なアクセスがないか常に監視すること。また、その記録を契約終了日から1年間は、保存すること。
- オ. 電子計算組織のセキュリティパッチを月1回以上定期的に適用すること。ただし、著しい脆弱性が発見された等の緊急措置が必要な場合には、速やかにセキュリティパッチを適用すること。

- カ. アクセス記録、電子計算組織の監視を行うとともに監視状況にかかる監査を定期的に行うこと。また、委託者より求めがあった場合は、当該監査結果を報告すること。
- キ. 情報セキュリティインシデントを含めた障害が発生した場合に実施すべき対応事項及び手順を事前に委託者に電子データ及び紙媒体で報告すること。
- ク. 情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時は、速やかに電子計算組織及び本委託業務を回復するための措置等を講じること。また、重大な障害発生時においては、本委託業務の履行を補完できる体制を構築すること。
- ケ. 本委託業務に使用する機器の盗難又は紛失等を防止するため、物理的な安全管理措置を講じること。
- コ. 訪問員が携行する端末には、外部電磁的記録媒体及び閉域網又は専用回線以外への接続制限等を設けるために、物理的又は技術的な措置を講じること。

事務所内に設置する端末については、本委託業務で使用する外部電磁的記録媒体のみが使用できる措置を講じることとし、その取扱者を限定するとともに接続する前に外部電磁的記録媒体のウイルススキャンを実施すること。外部電磁的記録媒体は、本委託業務のみで使用するものとする
- サ. 受託者は、本委託業務の履行にあたり、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざん、その他事故等が生じないよう管理し、情報セキュリティ対策を講じること。
- シ. 前号アからサのほか、訪問員が携行する通信ネットワークを構築した端末を使用する場合については、次に掲げる対策を講じること。
 - (i) 端末へのログイン時には、必ず訪問員ごとのIDとパスワード入力が必要とすること。
 - (ii) 端末の管理については、モバイルデバイス管理ツール(MDM)を導入すること。また、ウイルス対策ソフトのパターンファイルの更新や最後に通信した時間、場所、操作ログを取得し、全ての端末を一元管理すること。
 - (iii) 本委託業務の遂行に不要な端末の機能及びソフトウェア等は、全て使用できないようにすること。また、ウェブサイトからファイル又はアプリケーションソフトを端末にインストールができないように制限すること。
 - (iv) 端末がアクセスできるウェブサイト等の接続については、ホワイトリスト方式のフィルタリングにより指定したウェブサイト等のみの接続を可能とすること。
 - (v) 端末の通信回線には、Wi-Fi等の無線LANを使用しないこと。

Bluetooth(IEEE 802.15.1規格)については、あらかじめ委託者が承諾した場合を除く。
 - (vi) 端末とサーバ間の通信における暗号化方式は、電子政府推奨暗号リストに基づくこと。

- (vii) 端末のメール機能を制限又はメールの送受信先を業務に必要なアドレス先に制限すること。また、メールの内容は、個人情報を含まない業務連絡に限ること。
 - (viii) サーバに保有されたデータは、端末へのダウンロード及び保存ができないよう制限すること。
 - (ix) 遠隔操作による端末のロックを可能とすること。ロックされた端末はシステム管理者の許可がない限り使用できないようにすること。
 - (x) 端末の位置情報を常に取得できるようにすること。
- ス. 前号アからシについて、委託者と受託者が協議し決定する項目については、委託者が承諾した条件等にて実施することとし、委託者の承諾なしに条件等を変更してはならない。条件等の変更を行う場合は、事前に委託者と受託者で協議を行うものとする。

17. 非常事態への対応

- (1) 受託者は、災害発生、施設の不具合、機器故障、従事者の出勤不能等が発生し、本委託業務の継続に支障を及ぼす場合、速やかに委託者へ非常事態の状況、影響の範囲等を報告し、委託者と対策を協議するとともに、影響を最小限に留める対策、復旧作業等を実施すること。
- (2) 受託者は、前号の状況が発生した場合、委託者と調整した上、本委託業務を極力継続実施できるよう努めること。ただし、本委託業務の継続を停止せざるを得ない場合は、委託者に本委託業務の継続停止及び再開に向けた作業の進行状況を報告するとともに、その後の復旧方法等を委託者と協議すること。

18. 立入検査

委託者は、必要に応じて、事務所のセキュリティ、保険料の管理、その他本委託業務全般について受託者に報告を求め、又は立入検査ができるものとする。ただし、法令及びその他の規定による場合はその限りでない。

19. 再委託

- (1) 受託者は、本委託業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせ（以下「再委託」という。）ようとするときは、あらかじめ委託者の承認を得ること。
- (2) 委託者の承認を得て再委託する場合、当該第三者に対し、本仕様書に記載された事項を遵守する義務を負わせるとともに、当該第三者の行為については受託者が責任を負うこと。

20. 委託費用

本委託契約にかかる委託費用は、次に掲げる本委託業務の履行にあたり必要と認められる契約期間中の一切の費用の総額とし、次に掲げていない費用を委託者へ別途請求しないよう注意すること。

- (1) 本委託業務の遂行に必要な事務所、設備及び要員に要する費用
- (2) 諸経費（光熱費、消耗品費、履行場所の使用費等）
- (3) 通信設備及び情報機器及び機能に要する費用（ただし、入電する通話料は、納付義務者等が負担する。）
- (4) 委託者が提供する以外の物品等の費用

21. 委託料の支払方法

受託者は毎月の委託業務終了後、委託者に対して委託業務実施月の翌月に請求を行うこと。委託者は検査の上、請求書を受領した日の翌日から起算して30日以内に、委託料を契約月数で除した金額を支払う。ただし、該当金額に端数があるときはその端数を切り捨て、その端数金額は第1回請求時に合算するものとする。

22. 損害保険の加入

受託者は本委託業務の実施にあたり、徴収した保険料の保管中の盗難等の事故防止対策として損害保険に加入しその写しを委託者に提出すること。

23. 業務全般における要件

- (1) 受託者は、本委託業務を履行するにあたり、次の法令等を遵守し、最適な成果が得られるよう、委託者の立場に立ち業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的な提案を行うこと。
 - ア. 久留米市市税条例
 - イ. 久留米市市税条例施行規則
 - ウ. 国民健康保険法
 - エ. 久留米市国民健康保険条例
 - オ. 久留米市国民健康保険条例施行規則
 - カ. 高齢者の医療の確保に関する法律
 - キ. 久留米市後期高齢者医療に関する条例
 - ク. 久留米市後期高齢者医療に関する条例施行規則
 - ケ. 個人情報の保護に関する法律
 - コ. 久留米市個人情報の保護に関する法律施行条例
 - サ. 久留米市個人情報の保護に関する法律施行細則
 - シ. その他関係法令

- (2) 受託者は、本委託業務を履行するため、委託者から引き渡されたデータや資料、貸与品を委託者の許諾なくして複写又は複製しないこと。
- (3) 受託者は、本委託業務の履行にあたり事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、処理対策等を委託者に報告し、書面により委託者に詳細な報告及びその後の方針案を提出すること。
- (4) 本委託業務を履行する過程において、受託者が、他の業者と連携する必要性が生じた場合は、相互の協調を保つとともに、業務の便宜と進捗を図ること。また、業者間において打合せ等を行った場合は、当該打合せの内容を議事録等として記録し、速やかに委託者へ書面にて報告すること。
- (5) 契約期間終了後、本委託業務による成果及び納品物について、委託者がインターネットを含み、対外的に発表すること、複製、翻訳、翻案、譲渡及び貸与することに関して、受託者は一切の異議を申し立てないこと。
- (6) 本委託業務による成果及び納品物の一切の権利は原則として委託者に帰属するが、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合には、その内容を納品時に全て明示すること。
- (7) 本委託業務において、委託者が提供した業務上の情報を第三者に開示又は漏えいしないこと。また、そのために必要な措置を講じること。
- (8) 委託者が提供する資料は、原則として貸出しによるものとし、契約期間終了前までに返却すること。また、当該資料の第三者への提供を行わないこと。
- (9) 委託者が提供した情報を第三者に開示することが必要である場合は、事前に委託者と協議の上、承諾を得ること。
- (10) 受託者は、本委託業務による成果及び納品物が、委託者以外の者の著作権、特許権、肖像権等の権利を侵害しないことを確認すること。
- (11) 委託者は、当該業務に伴い、受託者による事故が発生した場合、委託者の判断により事故に関する情報を公表することができる。
- (12) 受託者は、当該業務に伴い、受託者による事故が発生し委託者に損害を与えた場合、損害賠償の責任を負うこと。

2.4. 業務終了時の要件

- (1) 契約履行期間の満了等に伴い受託者が本委託業務を終了する際、業務が円滑に行えるよう、受託者は新規受託者に業務マニュアル等、各種データ、業務ノウハウ、各種スキルを含め業務に必要な事項を引き継ぐこと。引き継いだ事項については、委託者に電子データ及び紙媒体で報告すること。

なお、具体的な実施スケジュール及び引継ぎの詳細については、委託者、受託者、新規受託者が協議の上、決定する。
- (2) 本委託業務の実施にあたり、作成した全ての報告物、納品物（電子データ及び紙

媒体)は、契約履行期間中、受託者が適切に管理、保存することとし、本委託業務の終了にあたっては、委託者の指示により適切に廃棄、削除するとともに、電子データ及び紙媒体で作業結果を報告すること。

25. その他

- (1) 本委託業務の実施にあたっては、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律及びその他の労働関係法規を遵守すること。
- (2) 契約に際しては、久留米市暴力団排除条例に基づき「誓約書」を提出すること。
- (3) 本仕様書に疑義のある事項又は定めのない事項については、委託者及び受託者が協議の上、決定する。