

# 大和郡山市税証明書窓口発行業務等委託に係る仕様書

## 1 業務名

大和郡山市税証明書窓口発行業務等委託

## 2 業務の概要及び目的

大和郡山市（以下「甲」という。）は、税証明書窓口発行業務及び収税業務（以下「本業務」という。）のうち、定型的な業務を受託者（以下「乙」という。）に委託することにより業務を効率化する。

また、現行業務について、業務量やプロセスを可視化した上で、問題点や課題を分析し、業務プロセスの見直しや改善を行うものとする。

このことで、甲の職員が業務に集中することにより、市民サービスの向上を図ることを目的とする。

## 3 履行期間

契約締結日から令和 11 年 5 月 31 日まで

### (1) 業務準備期間

契約締結日から令和 8 年 9 月 30 日まで

### (2) 業務委託期間

令和 8 年 10 月 1 日から令和 11 年 5 月 31 日まで

## 4 履行場所

(1) 本業務は、大和郡山市役所本庁舎 2 階税務課で実施する。

(2) 当該場所以外での作業の必要が生じた場合は、その都度、甲と乙で協議をする。

## 5 委託対象業務

対象税目

- 市民税・県民税及び森林環境税（普通徴収及び特別徴収）
- 法人市民税
- 固定資産税・都市計画税（償却資産を含む。）
- 軽自動車税
- その他の税

## (1) 税証明書窓口発行業務

業務に当たっては、甲から提供するフロー図、手順書及びマニュアルに基づき、次に掲げる税務課窓口での税証明書発行作業等に関する定型的な事項を行うこととする。

なお、証明書発行手数料の徴収に当たっては、現金による取扱いを行うものとする。ただし、本業務開始以降、甲において証明書発行手数料の徴収に当たり、現金以外の方法による決済を行うこととなったときは、甲と乙が協議の上、上述のフロー図、手順書及びマニュアルを変更した上で、当該決済に対応する機材又は必要な手段を用いて当該決済による取扱いを行うものとする。

また、窓口及び郵便により発行並びに交付する証明について、総務省の主導する「自治体情報システムの標準化・共通化」によりその名称や種類に変更が生じた場合は、変更後の証明書の申請受付、発行並びに交付についても、乙が行うものとする。

ア 課税証明書、非課税証明書及び所得証明書の窓口並びに郵便による受付、発行並びに交付

イ 固定資産評価（公課）証明書及び名寄帳兼課税台帳（縦覧期間中の郵送申請分含む）等の固定資産税各証明書の窓口並びに郵便申請による受付、発行並びに交付

ウ 納税証明書、未納・滞納処分がない証明書及び車検用納税証明書の窓口並びに郵便での受付、発行並びに交付

エ 法人の住所証明書・営業証明書の窓口及び郵便での受付、発行並びに交付

オ 住宅用家屋証明書の受付、発行及び交付

カ 上記のうち有料の証明書及び閲覧図書の複写謄本等（課税担当で作成する上記記載のないもの）に係る発行手数料（郵便申請の場合は定額小為替）の收受並びに釣銭等の準備及び管理

キ 上記アからエまでに係る証明書等の公用請求の受付及び証明書の発行（業務量は各項の件数に含む）

ク 原動機付自転車の登録、廃車及び登録変更手続等の対応業務

登録にあたっては標識の交付、廃車にあたっては標識の回収を行う。登録変更の際、変更前の標識が他市町村のものである場合は、課税物件異動通知の送付も含めて行う。

## (2) 収税業務及び事務補助

### 業務内容

#### ア 個人の特典、用件の確認、甲の担当への引継ぎ

課税、納付、還付及び充実に伴い発生する事務作業を行い、完了後には甲の担当へ引き継ぐこととする。

#### イ 納付書に関する業務

納付を希望する税目、年度、期別及び納付期日を確認し、該当期別納付書を再発行、封入封緘をする。

#### ウ 口座振替案内業務

原則として、口座振替未登録者には、口座振替の案内を行い、振替希望の有無を確認する。

#### エ 日計、送金に関する業務

窓口において受領した税を市職員から引き継いで集計作業を行い、収納額を確認後、市指定金融機関への送金する担当市職員へ引き継ぐ。

収納済納付書控（領収済通知書）の受領及び収納済電子情報（媒体物の受領も含む）の受電による収納額日計の点検及び日計表等の作成調整

#### オ 連絡先等特記事項を滞納管理システム及び宛名管理システムへ入力する作業

## (3) 各種業務に関する文書作成補助業務

次の業務について、甲の指定に基づき関係書類の作成及び封入封緘を補助する。居住の実態を把握するための公用申請（住民票、戸籍附票等）を含む。その後の甲への修正依頼作業も含む。

#### ア 督促状作成業務

督促状作成、同封する納付書作成を行い、別に指定する封入封緘業者に渡す。封入封緘済のものを受け取り、送付しない督促状を引き抜く。

#### イ 催告書作成業務

催告書作成、同封する納付書作成を行い、別に指定する封入封緘業者に渡す。封入封緘済のものを受け取り、送付しない催告書を引き抜く。

#### ウ 調査照会文書等作成業務

次の各業務に係る調査照会文書等の作成及び封入封緘をし、回答を入力する。b 及び e の電子データの作成、送受信及び電子預金に係るシステム会社及び各金融機関等の定める仕様の確認を含む。

- a 官公署への対象者の実態調査照会文書
- b 預金個別調査照会文書及び電子データ（定期一斉及び随時）
- c 生命保険個別調査照会（依頼）文書
- d 預金調査照会文書及び電子データ（定期一斉及び随時）
- e 保険契約調査照会（依頼）文書（定期一斉及び随時）
- f 出入国管理記録照会及び給与照会文書

なお、上記業務は現時点での想定されるものであり、他に税務調査照会があれば、乙は甲の指示のもと、対応に応じるものとする。

#### エ 調査照会に対する回答文書作成業務

官公署等から対象者の実態調査照会について回答文書の作成及び封入封緘をする。

#### オ 還付充当関連業務

還付口座登録処理、還付通知の送付、還付した帳票等のとりまとめ

#### カ 督促状、催告書、還付通知不着及び居所不明案件調査文書作成業務

- a 不着となった督促状、催告書及び還付通知について、住民票等の申請書類の作成及び封入封緘をする。また、甲で調査した転出先等の入力を行う。
- b 送付先判明分について、再送付文書の作成及び封入封緘をする。
- c 督促状及び催告書の送付先不明者の公示送達用一覧表を作成する。

#### キ 起案、差押代金配当・充当文書等作成業務

- a 差押等滞納処分の際の起案文書を作成する。
- b 甲が指定する給与、年金等の継続的差押えの入金に基づき充当決議書、配当計算書等の作成及び封入封緘を行う。
- c 甲が指定する給与、年金等の継続的差押えの歳計外納付書等の作成及び封入を行う。

#### ク その他の文書作成業務

- a 相続人調査文書作成業務
  - ・ 甲が指定した案件に対し、戸籍謄本等の申請書、調査文書の作成及び封入封緘をし、回答を入力する（戸籍謄本等については、甲が取り寄せることもある）。

- ・ 相続人が存在する場合、相続放棄調査文書の作成及び封入封緘をし、回答を入力する。
- ・ 相続人関係図を作成し、結果を報告する。

b 郵便に関する業務

- ・ 本庁舎 4 階総務課に届く郵便物を午前・午後 1 回ずつ受け取りに行く。
- ・ 午後 3 時に税務課から発送する郵便物をまとめ、受け取りに来る郵便局員に渡す。その際の帳簿の記入を含む。

(4) 口座振替業務

市税の口座振替に関する業務を行う。

- ア 口座振替希望者への申込書の送付（封入封緘する）
- イ 口座振替の新規、変更及び停止等の依頼の受付並びに事後フォローの案内
- ウ 口座振替申込者名簿の作成及び台帳管理
- エ 申込み内容の確認（不備があった場合は手紙又は電話にて確認する。）
- オ 口座管理システムへの入力
- カ 口座振替に関する市民からの問い合わせへの対応
- キ 金融機関への個別対応（金融機関への問い合わせ、書類作成等）
- ク 口座停止、納付書発行（封入封緘）
- ケ 口座振替不能リスト確認（口座停止、金融機関への問い合わせ）
- コ 個別領収書作成（封入封緘）及び口座振替分の領収書発行
- サ 税証明書発行時の入金未反映分口座振替確認
- シ 大和郡山市税等口座振替依頼書（停止届）の在庫管理、発送業務
- ス 金融機関統廃合による口座番号読替変更登録
- セ その他、口座振替業務に関すること。

(5) その他業務

本仕様に基づく業務が、甲乙双方の事務改善等により別紙アの件数・時間を下回ったときに、甲乙協議の上、現在甲が行っている定型的な事務を乙が行う。

なお、仕様書の記載に関わらず、全ての業務において業務上の確認や進捗管理に必要な受電及び架電、リスト作成並びに乙が作成し、取得等した書類の職員への配付等も委託対象に含むほか、文書に係る事務については仕様書への記載に関わらず封入封緘並びに発送業務等も委託対象に含む。

## 6 業務委託時間

- (1) 午前8時30分から午後5時15分まで（大和郡山市役所の執務日及び時間と同じ）

なお、5（1）税証明書発行等窓口業務及び5（5）口座振替業務に係る実施時間は、午前8時30分から午後5時15分までの間（5（1）については、午後5時15分時点で申請書記載台において申請書を記入途中である者を含む）に受理した申請等の処理が終了するまでの時間とし、乙が必要と認める準備又は整理等に要する時間及び午後5時15分の大和郡山市役所閉庁後に行う当日の売上金を確定する業務（いわゆるレジ締め）に要する時間も含めた時間とする。

また、税証明書発行等窓口業務に従事する者については昼休みの時間帯である午前12時00分から午後1時00分までの間も、業務は継続して実施すること。

- (2) 休日開庁日（土曜日、日曜日及び祝祭日）

甲があらかじめ休日窓口の実施を定めるものとして(1)以外の日（年間2日程度とする。）午前8時30分から午前12時00分までとする。

- (3) (1)、(2)の日程、時間帯について変更となった場合、変更後の日程および時間帯に業務に従事すること。なお、業務内容に変更が伴う場合は、あらかじめ甲と乙は必要な協議を行うものとする。

## 7 業務執行体制

- (1) 乙は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

ア 安定的な業務運営を行うために、本業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）のマルチスキル化を推進するとともに業務従事者が定着する

よう取組を図ること。業務従事者の入れ替えがあった場合、引継ぎを円滑に行い、業務対応が滞らないよう最低限の影響に留めること。

イ 臨時的に業務従事者が欠員するなどの理由により、仕様書に記載の業務執行が困難と見込める場合は、速やかに応援体制などの対応策を講じ業務執行に支障がないよう措置を講じること。

ウ 感染症のまん延、地震、水害、その他の事象により一部の業務従事者が出勤できず、業務委託時間内の業務の遂行に困難が生じるリスクに対し、事前に策を講じ、甲に報告すること。

なお、甲が設定するノー残業デー（毎週水曜日及び7月1日から9月30日までの期間中の毎週月曜日と金曜日）は、委託業務上必要な処理がある場合を除き、協力すること。

## (2) 業務従事者

乙は、本業務の遂行に当たり、業務従事者を選任し、甲に報告すること。

業務従事者はパソコンの一般的な操作に関する知識、技術、経験がある者とし、その配置及び業務に関しては、乙の裁量により決定すること。

## (3) 業務管理責任者

乙は、甲との連絡調整及び円滑な本業務の遂行のため、業務従事者の中から、業務管理責任者1人以上を選任し、甲に報告すること。

業務管理責任者はその職責に応じて業務従事者より業務に精通した者とし、執務場所での本業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理等の権限を有している者で、次のような業務を行う。

ア 甲との連絡調整

イ 各種報告書の提出

ウ 業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置

エ 業務従事者に対する指揮・監督

オ 業務従事者に対する指導及び教育

カ トラブル発生時における対応、報告等

(4) 業務管理責任者は、委託業務期間中、原則として1人以上業務履行場所に常駐すること。

(5) 業務管理責任者の配置に当たっては、乙の責任において本業務の実施に必要な人数を配置すること。

(6) 甲は、本業務についての指示、依頼等を乙の業務管理責任者に対して行い、他の業務従事者に対しては行わない。

ア 乙は、業務従事者の名簿を作成し、甲に提出すること。また、業務従事者に変更があった場合には、速やかに甲に届け出ること。

イ 業務従事者の変更等により本業務の運営に支障が生じたときは、甲、乙で協議を行う。

ウ 乙は、災害等の非常時における連絡体制表を整備し、甲に提出すること。

エ 乙は、業務従事者に対し、本業務の開始前及び業務開始後は定期的（1年1回以上）に業務を実施するために必要な知識を習得するための研修（業務に関する制度、マナー、個人情報の適切な管理等）を実施すること。また、これに要する費用は全て乙が負担し、実施後は甲へ報告すること。また、前記、「個人情報の適切な管理等」については、準備期間中の個人情報取扱開始前に大和郡山市特定個人情報等取扱要領第7条第1項の規定に基づき特定個人情報等を取り扱う職員を指定し、同要領第9条第3項の規定に基づきフォローアップ研修を受講し、フォローアップ実施報告書を提出すること。研修内容については、甲より別途実施案内を行うものとする。

## 8 責務

(1) 乙は、本業務の特性を十分認識し、本業務を遂行すること。

(2) 乙は、本業務を遂行する上で、次の法令等を遵守すること。

ア 労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）ほか労働関係諸法令

イ 地方税法（昭和25年法律第226号）

ウ 戸籍法（昭和22年法律第224号）

エ 住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）

オ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

カ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）

キ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）

ク 大和郡山市税条例（昭和25年大和郡山市条例第19号）

ケ 大和郡山市暴力団排除条例（平成 23 年大和郡山市条例第 21 号）

コ 大和郡山市公契約条例（平成 26 年大和郡山市条例第 21 号）

サ 大和郡山市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 4 年大和郡山市条例第 25 号）

シ その他関係法令

- (3) 乙及び業務従事者は、業務上知り得たことを第三者に開示し、若しくは漏えいし、又は本業務遂行以外の目的に使用してはならない。委託業務期間終了後及び業務従事者でなくなった後も、同様とする。
- (4) 乙及び業務従事者は、甲に報告した事項を第三者に開示し、若しくは漏えいし、又は本業務遂行以外の目的に使用してはならない。委託業務期間終了後及び業務従事者でなくなった後も、同様とする。
- (5) 守秘義務遵守の徹底及び暴力団排除のため、各業務従事者は、甲に誓約書を提出すること。
- (6) 乙及び業務従事者の責任により個人情報の漏えいが生じた場合、乙は、直ちに甲に報告するとともに、適切な対応を迅速に行うこと。
- (7) 本業務履行の際は、甲の承認を受けた基幹系システム情報端末機（以下「基幹系端末」という。）、本業務に必要な周辺機器及び記録媒体のみを使用すること。
- (8) 基幹系端末は、本業務のみに使用すること。
- (9) 基幹系端末の使用に当たっては、甲が、業務従事者ごとに個別の「ID 番号及びパスワード」を交付するものとし、アクセスに当たっては、他者の「ID 番号及びパスワード」を使用することがないよう厳守すること。
- (10) 誓約書を提出していない者及び業務従事者でない者は、基幹系端末を使用してはならない。
- (11) 乙及び業務従事者は、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、甲の信用を失墜するような行為を行ってはならない
- (12) 業務外に基幹系端末内のデータ、申請書、届出書及び本業務に関する各種書類等（電子データを含む）の複製（データのコピー、複写のほか、紙への印刷、内容の転記、撮影、PDF 化等のあらゆる手段を含む）をしないこと。
- (13) 基幹系端末内のデータ、申請書、届出書及び本業務に関する各種書類等（電子データを含む）は、本業務の履行場所以外への持出し（物理的な移動

のほか、電話回線、インターネット回線を用いる等のあらゆる手段を含む)をしないこと。

- (14) 本業務で使用した不要な紙類のうち、個人情報に記載されているものについては、退庁時までシュレッダーで裁断し確実に処分すること。
- (15) 乙は納税者等とのトラブル発生防止に努めるとともに、事故が発生した場合の危機管理体制を整備すること。また、事故等が発生した場合は、事故の状況等を詳細に記載した書面をもって遅滞なく甲に届け出ること。
- (16) 緊急を要する場合は、乙は責任をもって対処するとともに、遅滞なく甲へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。
- (17) 乙は本業務を実施するに当たって、甲と協議の上、事前に各業務に応じた業務マニュアルを作成し、甲に提出すること。  
また、マニュアルには甲から示す標準処理期間を記載するとともに、適宜必要に応じ甲と協議の上、更新する。マニュアルについては、業務ごとにフロー図を作成し、基本的事項・例外的事項・それぞれのコールスクリプトなどと切り分けることで視認性を高め、新任の従事者でも簡潔明瞭に理解できるものとする。
- (18) 乙は、年間業務計画を策定し、実績報告等の進行管理及び評価を行うこと。また、令和8年度に業務量やプロセスの可視化と問題点や課題を分析した上で、令和8年度末までに令和9年度及び10年度における業務改善の実施方法やスケジュール等についての計画書（業務改善計画書）を作成すること。また、乙が他自治体で受託している税部門の業務委託において、甲に取り入れることが可能であり見本となるような具体的な好事例等を甲に報告すること。なお、前記報告に基づき甲が契約期間中に本仕様書に基づく業務内容を変更したいと申し出があった場合は、乙は協議に応じるものとする。
- (19) その他本業務の履行全般における管理を行うこと。

## 9 成果物

乙は、本業務の遂行により得られた成果物を速やかに甲に引き渡すものとする。

## 10 業務報告書の提出

- (1) 乙は、次に掲げる業務報告書を指定の日までに提出するものとする。

ア 日報 翌営業日

イ 月報 翌月 5 日（ただし年度末にあつては 3 月末日まで）

ウ 年報 3 月末日

- (2) 業務報告書の様式は、事前に甲と乙が協議の上決定する。また、業務報告書（月報、年報）には、業務の成果や課題を分析し記載すること。年報については、年度を通した総括とともに、改善を図った点、課題であった点などを記載し、評価を行うこと。

月報及び年報に係る報告項目には、少なくとも下記項目を含むものとする。

ア 窓口受付件数及び内訳

イ 口座振替受付件数

ウ 口座振替申込受付に関する処理件数及び内訳（依頼書の受付件数、登録件数、停止件数、口座に係る受電・架電件数等）

エ 各種調査書類作成件数及び回答入力件数

オ 相続人調査書類作成件数、内訳及び実人数

カ 督促状、催告書、還付通知不着に係る処理件数、再送付件数、公示送達対象件数、居所不明分の預金調査件数及びこれらの実人数

キ 差押代金配当、充当処理件数及び差押納付書作成件数

ク 実態調査（回答）作成件数

ケ 預金・生命保険一斉調査作成件数及び回答入力件数

コ 預金・生命保険個別調査作成件数及び回答入力件数

サ 5 (1)税証明書発行等窓口業務及び 5 (3)エ 官公署等からの照会に対する回答業務に係る実績報告書

シ 疑義照会に関する報告書（口頭にて回答済案件も含める。）

ス 業務及び手順に関する改善提案書

## 11 月次報告会等の実施及び報告等

### (1) 月次報告会の実施及び報告

月 1 回、業務報告書及び業務改善計画書を基に、月次報告会を行うものとする。日時等は、甲と乙との協議により定める。月次報告会には、業務管理責任者は必ず出席すること。乙は、月次報告会における協議事項及び会議内容を記録及び整理して甲に書面により報告すること。その他、報告すべき事項がある場合、書面により報告すること。

## (2) 本業務に関する打合せの実施及び報告

(1)のほか、必要に応じ、本業務に関する打合せを適宜行うものとする。日時等は、甲と乙との協議により定める。本業務に関する打合せには、業務管理責任者は必ず出席すること。

乙は、本業務に関する打合せにおける協議事項及び会議内容を記録及び整理し、当該本業務に関する打合せ終了後 10 日以内に甲に書面により報告すること。その他報告すべき事項がある場合、書面により報告すること。

## 12 施設及び使用設備

(1) 乙は、甲が指定する場所で本業務を行う。なお、本業務に必要な電話機、基幹系端末、プリンター、事務机、椅子、書庫等は甲が調整し、電話機、基幹系端末の設備及び文房具等の消耗品（以下、「設備等」という）の利用に係る経費は甲が負担する。なお、5 (1) 税証明書発行等窓口業務で使用する釣銭準備金は、乙が準備する。

また、レジスターについては、令和 9 年 4 月 30 日までの長期継続賃貸借契約のため、業務開始から終了期間までの間の賃借料相当額を乙は甲に対し負担する。

乙は、甲が設置した設備等を善管注意義務をもって適正に取扱い、不具合が生じた場合は直ちに甲に報告すること。

(2) 設備等は乙に貸与するものではなく、使用を許可するものである。そのため、乙の業務時間外は、甲が設備等を使用する場合がある。

(3) 乙は設備等を本業務遂行の目的のみに使用し、他の用途に使用しないこと。

(4) 甲の許可がない限り、指定された場所以外で本業務を行うことやリスト等の個人情報資料やデータを指定された場所以外に持出すことは禁止する。

(5) 乙は、乙の責めに帰すべき事由により設備等を焼却し、又は毀損した場合は、その賠償の責めを負うこと。

## 13 契約方法

総価契約

## 14 甲の乙に対する委託料の支払方法

業務委託費は、暦月を単位として、毎月支払うものとし、乙は、請求書を提出する前に、甲から業務完了確認（業務完了に伴う検査）を受けなければならない。

甲は適正な請求書を受理した日から起算して 30 日以内に支払を行うものとする。

#### 15 再委託等の禁止

乙は、業務の全部又は一部を第三者（以下「再委託先」という）に委託し、又は請け負わせてはならない。但し、業務の一部を再委託先に委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて市から承認を受けた場合はこの限りではない。

#### 16 特定個人情報の保護について

一部業務において扱う特定個人情報については、別途、特定個人情報の取扱いに係る管理体制及び管理者・従事者の名簿を提出するものとする。

また、管理者・従事者ともに、当市が指定する特定個人情報保護についての研修を事前に受講すること。（「7 業務執行体制(6)」参照。）

#### 17 個人情報の保護について

乙は、この契約に関し知り得た個人情報（以下「個人情報」という。）については、地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び関係法令の規定並びに別添に掲げる「個人情報取扱特記事項」を遵守し、第三者に漏えいし、又は開示し若しくは提供してはならない。

- (1) 乙は、この契約の終了後も同様、個人情報を使用してはならず、かつ、第三者に漏えいし、又は開示し、若しくは提供してはならない。
- (2) 乙は、この契約に関する業務の目的の範囲内において個人情報を取り扱うものとし、この契約に関する業務の目的以外に使用し、又は第三者に提供してはならない。
- (3) 乙は、あらかじめ甲の書面による承諾がない限り、第三者（受注者の子会社（会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条第 1 項第 3 号に規定する子会社をいう。）を含む。）に個人情報の取扱いに係る業務の再委託又は下請をさせてはならない。
- (4) 乙は、第三者に個人情報の取扱いに係る業務の再委託をし、又は下請をさせる場合は、当該再委託先又は下請先（以下「再委託等先」という。）との間の当該再委託又は下請に係る契約書又はこれに準じる書面に、個人情報の保

護に関して乙が負う義務と同等以上の義務を負わせる規定をするものとし、かつ、再委託等先による個人情報の取扱いに関し必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- (5) 乙は、あらかじめ甲の承諾を受けた場合を除き、個人情報を複写し、又は複製してはならない。
- (6) 乙は、前項の発注者の承諾を得て、個人情報の複写又は複製をしたときは、当該複写又は複製についての記録を作成し保管しなければならない。かつ、甲が請求したときは、当該記録を甲に提出しなければならない。
- (7) 乙は、個人情報について、個人情報の保護に関する法律第 66 条第 2 項の規定により準用する同条第 1 項に規定する安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- (8) 乙は、個人情報の取扱いを開始したときは、直ちに、個人情報の管理体制その他の前項の措置を実施し、甲に対し、その実施状況を書面により通知するものとする。これを変更した場合も、同様とする。
- (9) 乙は、個人情報の漏えい、滅失、棄損その他の個人情報の管理の支障が生じ、又は生じるおそれがある場合（当該支障が生じるおそれがあると甲が認めることにつき相当の理由がある場合を含む。）は、直ちにその状況を甲に報告し、甲の指示を受け、これに従わなければならない。
- (10) 乙は、甲に対し、この契約の終了後 10 日以内に、個人情報に係る書面、電磁的記録等一切のものを返還しなければならない。ただし、乙は、返還が不可能なものがあるときは、甲の指示に従い、当該個人情報の消去又は破棄を行い、かつ、甲が求めた場合は、当該消去又は廃棄をした旨の確約書を甲に提出するものとする。
- (11) 乙は、甲に対し、前各項に定める内容の遵守状況について、甲が指定する方法及び時期に従い、報告するものとする。
- (12) 甲は、乙に対し、個人情報の取扱状況に関し、いつでも甲が指示する方法により報告を求めて監査することができるものとし、乙は、これに協力するものとする。
- (13) 甲は、乙による個人情報の取扱状況に関し、甲が指定する職員又は専門家その他の者に、乙の事業所に立ち入らせて監査することができるものとし、乙は、これに協力するものとする。
- (14) 甲は、乙の個人情報の取扱状況が不適切であると認めるときは、乙に対して必要な指示をすることができるものとし、乙は、これに従わなければならない。

- (15) 「15 再委託等の禁止」の例外規定に基づき、乙が再委託等先に個人情報の取扱いに係る業務の再委託をし、又は下請をさせた場合においては、甲は、当該再委託等先に対して(13)及び(14)に規定する監査をすることができるものとし、乙は、再委託等先がこれに協力するよう措置するものとする。
- (16) 前項の規定に基づき、乙が再委託等先に個人情報の取扱いに係る業務の再委託をし、又は下請をさせた場合において、再委託等先の個人情報の取扱状況が不適切と認めるときは、再委託等先に対して必要な指示をすることができるものとし、乙は、再委託等先がこれに協力するよう措置するものとする。
- (17) 前各項に定める事項に乙又は再委託等先が違反した場合は、甲は、この契約を催告なしに解除することができる。
- (18) 前各項に定める事項に乙又は再委託等先が違反した場合は、乙は、甲及び第三者に生じた損害を賠償しなければならない。

## 18 本業務の引継ぎ

令和8年度からの業務委託に当たり、契約日の翌日から令和8年9月30日までを準備行為期間とし、業務の引継ぎを受けることができる。引継ぎは、マニュアル等を含め基本的には書面によって実施される予定であるが、具体的な引継ぎの時期、方法等については、甲と乙との間で協議して決めること。

また、この準備行為期間に係る準備費用が発生しても、委託契約料に既に含まれるものとし、委託契約料と別に甲から支払うことはしない。

令和11年度以降の契約に当たり、受託者が乙以外の者となった場合、新規受託者の業務が円滑に行われるよう、乙は、次により責任を持って新規受託者への本業務の引継ぎを実施しなければならない。

- (1) 引継ぎは、マニュアル等を含め書面によって実施すること。
- (2) 令和11年度以降の新規受託者へ現場での確認及び引継ぎ等について協力すること。
- (3) 引継ぎの時期、方法等については、令和11年度以降の新規受託者と乙との間で協議して決めること。この場合において、乙は、可能な限り令和11年度以降の新規受託者の要望に沿うよう努めること。

## 19 損害賠償

乙が本仕様書に違反し、乙の責めに帰すべき事由により甲に損害を与えたときは、乙は、その損害額を甲に賠償する。

## 20 服務、庁舎管理上の留意点等

- (1) 乙は、業務従事者の服務規律や職場秩序の維持を確実に遵守すること。
- (2) 乙及び業務従事者は、公務所内における業務であることを自覚し、市民から批判を受けることのないよう、品位を保持するよう努めること。
- (3) 乙は、業務従事者に名札（吊下げひもの色は、7（2）の業務従事者のうち7（3）の業務管理責任者は白色、その他の業務従事者は赤色等に統一する。）を用意し、身体前部の見やすい位置に首から下げて着用させること。なお、これに要する費用は、乙の負担とする。また、名札の様式は甲の承認を得るものとする。
- (4) 乙及び業務従事者は、大和郡山市庁舎管理規則（昭和39年大和郡山市規則第31号）を遵守するとともに、庁舎管理者等から庁舎管理上の指示を受けた場合は、それに従うこと。
- (5) 甲は、節電の推進のため、甲の施設において、不要なOA機器の電源オフ、昼休み時間の消灯（窓口を除く。）、エレベーターの使用抑制等の取組を実施している。乙及び業務従事者は、この点に留意し、本業務に支障のない範囲で節電に努めること。また、業務範囲において、適宜、市民が快適に手続ができるよう、職場環境の維持向上に努めること。
- (6) 業務従事者は、甲の施設及び設備を丁寧に取扱い、汚損や破損の防止に努めること。また、退庁の際は、書庫及びキャビネットの施錠、窓の戸締まりを完全にして盗難及び個人情報の流出の予防に努めること。常に清潔整頓に心掛け、乱雑に陥らないように努めるほか、私物の持込みはなるべく行わないよう努めること。
- (7) ごみの分別は、適切に行うこと。
- (8) 業務従事者が、通勤（乙の事務所に立ち寄ってから甲の施設等に出勤する場合や、甲の施設等の業務終了後に乙の事務所に立ち寄る場合を含む。以下同じ）のために甲の施設等の来客用駐車場を使用することは禁止する。自家用車で通勤する場合は、民間の駐車場を借りること。このことに関するあつせんは、行わない。なお、業務従事者が、通勤のために甲の施設等の駐輪場（来庁者専用駐輪場を除く）を使用することは、差し支えない。

## 21 その他

- (1) 乙は、善良な受託者として本仕様書に基づき、本業務を誠実に遂行すること。
- (2) 甲は、乙の本業務の履行状況を適宜調査、確認し、報告を求めることができるものとし、かつ、必要に応じて改善を求めることができるものとする。
- (3) 本仕様書に掲げる本業務の履行のため、甲と乙は、必要に応じ、適宜協議を実施できるものとする。
- (4) 本業務遂行過程において生じた疑義や、本仕様書に定めのない事項については、甲乙間で協議を実施し、定めるものとする。なお、軽微な変更については、契約金額に影響しないものとする。
- (5) 本仕様書に定める成果物及びその他本業務に付随して発生する全ての提出物等の著作権は、全て甲に帰属するものとする。
- (6) 令和9年1月予定のシステム標準化に対応し業務を遂行すること。

## 22 連絡先

〒639-1198 大和郡山市北郡山町 248 番地 4

大和郡山市役所 総務部 税務課

T E L 0743-53-1151 (代表)

F A X 0743-53-1049 (代表)

Eメールアドレス：[zeimu@city.yamatokoriyama.lg.jp](mailto:zeimu@city.yamatokoriyama.lg.jp)