

仙台市収納業務集約センター業務委託仕様書

1 趣旨

本仕様書は、仙台市（以下「発注者」という。）が_____（以下「受注者」という。）へ委託する仙台市収納業務集約センター（以下「集約センター」という。）の運営並びに対象者（対象科目は以下に記載。）に対する各対応業務の委託について仙台市収納業務集約センター業務委託契約書に定めるもののほか必要な事項を定める。

2 履行期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日までとする。

3 履行場所

以下のとおり3箇所とする。

（1）仙台市役所上杉分庁舎6階

【下記4（2）～（7）、（10）～（12）を行う「催告センター」】

（2）仙台市役所二日町第三仮庁舎1階【下記4（8）を行う「還付センター」】

（3）仙台市泉区役所本庁舎5階【下記4（9）を行う「過誤調整センター」】

4 委託業務内容

（1）集約センターの運営・管理業務

集約センターにおける業務目標の設定及び進捗管理等の運用管理を行い、業務実施状況等について分析し、発注者に報告した上で、業務効率向上策を実施する。併せて、催告業務に用いるシステム（以下「催告システム」という。）の導入設置及び日常点検及び維持管理等、集約センターにおける人員配置や入退室状況の管理及び業務上使用する帳票類の管理を行う。集約センターにおける業務の対象科目は以下のとおりとする。

ア 国民健康保険料

イ 後期高齢者医療保険料

ウ 介護保険料

エ 市県民税および森林環境税

オ 軽自動車税（種別割）

カ 固定資産税（土地・家屋）・都市計画税

キ 固定資産税（償却資産）

ク 保育料等

ケ 学校給食費

コ 災害援護資金貸付金

サ その他債権

（2）滞納者に対する架電業務

発注者が架電を依頼した滞納者に対し、催告システムを利用して電話による納付案内を行

い、自主納付を促すとともに、納付案内、電話交渉記録を報告すること。

(3) 催告文書作成業務

発注者が依頼した滞納者に対し、催告文書を作成し封入・封緘する業務。

(4) 滞納者に対するショートメッセージサービス（以下「SMS」という。）を利用したショートメッセージの発信業務

原則として架電しても応答しない滞納者に対し、催告システムに登録されている携帯電話番号へSMSを利用したショートメッセージを発信する。本文の内容については発注者と協議の上で確定するものとするが、発注者への連絡を依頼する内容及び所管課連絡先の記載を必要とする。

(5) 受電業務

上記(2)～(4)の業務に伴い、滞納者等から電話で納付相談又は苦情等を受けた場合には一次対応を行い、その内容を発注者へ引き継ぐこと。

(6) 滞納者の財産調査に関する照会文書作成、回答文書入力業務

発注者が依頼した滞納者の財産についての照会文書を印刷及び発送準備を行い、また回答文書の内容を催告システムに入力する。ただし、照会文書及び回答文書は暗号化を施したうえで電子データ化し、照会先に電子データを保存した記録媒体を直接搬入及び搬出すること、又は照会先と専用線を通じて電子データの送受信することを以て、この業務に替えることができる。なお、催告システムに入力した回答文書の内容については、発注者が現在運用している基幹システム（以下、「基幹システム」という。）に取り込み可能なデータ形式でファイルを出力すること。

(7) 訪問催告業務及び居住確認業務

発注者が依頼した滞納者に対する訪問催告業務及び居住確認業務。

(8) 還付業務

発注者が依頼した対象者に対する還付業務。

(9) 過誤調整業務

発注者が依頼した対象者のレセプトに関する過誤調整業務。

(10) 口座振替依頼入力業務

発注者が依頼した対象者の口座振替依頼の入力業務。

(11) その他発注者が指定する収納管理補助業務

(12) 催告システムの導入設置、維持、運用及び保守業務

電話及び文書催告が可能な催告システムを導入し、ソフトウェア及びハードウェアの維持・運用等を行う。なお、作業及び運用体制は以下のとおりとする。

ア 催告システムの導入設置（催告センター内のLAN配線・電話配線工事含む。）

イ 基幹システムからのデータ受け渡し

基幹システムから必要によりデータ受け渡し作業を行うこと。データはCSV形式で内容及び件数（個人データ件数）は以下のとおり。

(ア) 保管された国民健康保険料 滞納情報 約1万7千件

(イ) 保管された税 滞納情報 約6万件

(ウ) 保管された介護保険料	滞納情報	約 3 千件
(エ) 保管された後期高齢者医療保険料	滞納情報	約 2 千件
(オ) 保管された学校給食費	滞納情報	約 6 千件
(カ) 保管された保育料等	滞納情報	約 6 千件
(キ) 保管された災害援護資金貸付金	滞納情報	約 3 千件
(ク) 保管された訪問対象者情報	滞納情報	約 5 千件

ウ システム作業

- (ア) 導入後の運用支援, システム設定変更, 運用変更対応作業
- (イ) パッケージの保守及び機能の追加
- (ウ) 開発アプリケーションの保守作業
- (エ) 追加開発についての打合せ
- (オ) 発注者の指示により基幹システムからのデータ追加取り込み・書き込み作業
- (カ) 制度変更等に対応するためのシステム対応

エ ハードウェアの維持, 運用及び保守

- (ア) 機器移設作業, 催告センター内の配線変更, 電話設定グループの組換え作業, 作業翌日の立会い(2 回程度までとする。)
- (イ) セキュリティ設定の追加変更作業
- (ウ) ハードウェア, 電話設定, ミドルウェア等の保守作業

オ 運用サポート

- (ア) ピーク時の作業支援, 作業者の指導教育, 作業の新規追加変更時の支援

カ システムの運用体制

運用管理は管理者及び業務責任者にて実施する。

キ 催告システムのデータの初期設定

現行, 集約センターの運営を受託している事業者(以下「現事業者」という。)が運用中の催告システムから必要なデータ出力作業を完了させるので, 催告システムからのデータ出力が必要な場合は受注者が発注者を介して現事業者へ依頼すること。データはCSV形式で内容及び件数は(12)イのとおり。

5 業務の細目

(1) 運営に関する事項

ア 業務日

業務日は, 原則として週5日とするが, 土曜日又は日曜日(以下「週休日」という。)を業務日にする場合がある。週休日の業務日については, 発注者との協議の上, 前月25日まで決定すること。ただし, 国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日は業務日に含まない。

イ 業務時間

業務時間は, 催告センターは原則として8時30分から18時まで(架電, 受電業務は原則として17時まで), 還付センター及び過誤調整センターは9時から17時まで, 訪問催

告は9時から16時までとするが、発注者との協議の上で訪問催告は18時まで、その他センター（架電、受電業務を含む）は20時まで業務を延長する場合がある。

ウ 業務スケジュール及び従事体制等

毎月の業務スケジュール及び人員配置等については、発注者、受注者間で協議の上、決定すること。ただし、業務の運営、進捗状況等に応じ、双方の協議により、規定のスケジュールを変更することができるものとする。

エ 架電、文書催告及びショートメッセージ発信業務

（ア）発注者が受注者に依頼する架電対象予定者数、文書催告及びショートメッセージ発信の見込み件数は、以下のとおりとする。

a 架電対象予定者：年間約37,000人

（1月平均3,100人、年間で最多月は約5,000人）

b 文書催告発送見込件数：年間約116,000件

（1月平均9,670件、年間で最多月は約14,000件）

c ショートメッセージ発信見込件数：年間約23,000件

（1月平均1,920件）

（イ）受注者は、滞納者に複数回架電することにより、架電対象予定者の40パーセント以上と接触（本人又は同一世帯員と通話）するように努めなければならない。

（ウ）週休日および業務延長時については、平日の日中に接触できなかった対象者に再度架電し、接触できるように努めること。

（エ）受注者はネパール語、ベトナム語に対応可能な日を、初年度は6月から、2年目からは毎月4日間以上設定し外国語での架電通訳を行うこと。外国語での架電通訳業務の対象科目は国民健康保険料とする。

オ 受電業務

上記エの業務を実施しながら、受電業務についても対応できるよう業務体制を整えること。

カ 財産調査業務

（ア）発注者が受注者に依頼する財産調査に関する照会文書作成及び回答文書入力の見込み件数は、以下のとおりとする。

a 照会文書作成見込件数：年間約62,000件（1月平均5,170件）

b 回答文書入力件数見込件数：照会文書作成見込件数と同数（照会対象者の財産について、「該当なし」の回答も含む。）

（イ）受注者は、財産調査に関する業務を効率的に実施するために、主要な照会先及び発注者と協力して照会文書及び回答文書の電子化を推進するよう努めること。

キ 訪問催告業務及び居住確認業務

（ア）発注者が受注者に依頼する訪問催告対象数の見込み件数は、以下のとおりとする。

a 訪問催告対象予定者：年間約40,000件

（1月平均3,333件、年間最多月は5,000件）

b 受注者は、滞納者に複数回訪問することにより、訪問催告対象者の30%以上と接触（本人又は同一世帯員）するように努めなければならない。

(イ) 滞納者に対する訪問業務、居住確認業務及び業務管理

発注者が依頼した仙台市内の滞納者に対し、訪問計画を作成し、訪問催告を実施する業務。訪問し、住居の外観等から居住していないと認められる場合は、その状況を記録し、発注者へ報告すること。

管理業務では業務目標の設定及び進捗管理等の運用管理を行い、業務実施状況等について分析し、発注者に報告した上で、業務効率向上策を実施する。併せて、催告業務に用いるシステムの維持管理等、人員配置管理及び業務上使用する帳票類の管理を行う。

ク 還付業務（対象：国民健康保険料・介護保険料・後期高齢者医療保険料）

(ア) 発注者が受注者に依頼する案件数の見込み件数は以下のとおりとする。

- a 還付充当入力：月間約 4, 000 件
- b 還付充当通知書の発送準備：月間約 5, 000 件
- c 還付金口座振込依頼書の入力：月間約 4, 000 件

(イ) 保険料還付業務及び業務管理

- a 指示された案件について、過誤納金の還付充当設定入力や特別徴収過誤納金の保留分の還付入力及びチェックを行い、印刷された還付充当通知書を仕分けして、添書を準備して還付充当通知書の発送準備を行う。
- b 指示された案件について、返送された還付金口座振込依頼書のOCR入力をを行い、還付金支払先口座チェック・補正をするほか、関連補助業務を行う。
- c 管理業務では、業務の進捗管理等の運用管理を行い、業務実施状況等について分析し、発注者に報告した上で、業務効率向上策を実施する。

ケ 過誤調整業務（国民健康保険に係るもの）

(ア) 発注者が受注者に依頼する案件数の見込み件数は、以下のとおりとする。

- a エラーレセプト確認及び端末入力処理：月間約 5, 000 件
- b 医療機関への架電：月間約 800 件
- c 指定書類のファイリング：月間約 4, 000 件

(イ) 過誤調整業務及び業務管理

- a 指示された案件について、エラーレセプト確認及び端末入力処理を行う。
- b 指示された案件について、資格喪失後受診等に係るレセプト返戻を医療機関に架電で確認、依頼、結果報告を行う。
- c 過誤対象及び国保資格遡及喪失者のレセプトについて、保険者間調整の案内文書又は被保険者等に対する不当利得に関する通知及び請求書を封入・封緘し、発送準備を整えて納品、指定書類のファイリング等の補助業務を行う。

コ 口座振替依頼入力業務（対象：国民健康保険料・介護保険料・後期高齢者医療保険料）

(ア) 発注者が受注者に依頼する案件数の見込み件数は、以下のとおりとする。

- a 口座振替依頼書：年間約 24, 000 件

(イ) 口座振替依頼入力及び確認業務

指示された口座振替書を入力して一次確認し、納品する。

(2) 施設及び設備等に関する事項

ア 発注者が無償で提供する施設及び物品等は下記のとおりとする。

執務室，事務机・椅子，電話回線，保管庫，ロッカー，プリンタ用紙，封筒，ペイジー
端末

イ 受注者が用意する設備及び物品等は下記のとおりとする。

数量については，上記（１）及び別表２も参考に，業務に必要な台数を用意すること。

なお，下記は，現事業者が用意した数量である。

（ア）催告センター内設備

名 称	数 量（参考）
催告サーバー	１台
SMS発信サーバー	１台
SMS発信装置	
管理サーバー	１台
架電クライアント	３０台
音声録音装置	３２台分
他業務クライアント	３台
レーザープリンタ	３台
UTM装置	
財産調査専用端末	１台
LAN装置	１式
電話設備	１式
パッケージソフトウェア	１式

（イ）訪問催告関連設備

名 称	数 量（参考）
サーバー	１台
パッケージソフトウェア	１式
クライアント	１台
レーザープリンタ	１台 （兼用）
LAN装置	１式
電話設備	１式
携帯電話	７台
タブレット	８台 （バックアップ含む）
モバイルプリンタ	８台
訪問用の車両 （駐車場も合せて確保すること）	６台

注１）工事費用も含むものとする。（催告センター内の電話配線工事，LAN配線工事）

注２）通話用の電話回線基本料や通話費用以外のネットワーク使用料も含むものとする。

注３）架電クライアント等は，対象科目（国民健康保険料，税，保育料等，学校給食費，災害援護資金貸付金）毎に電話番号が異なるので，業務に必要な台数を用意すること。

注４）還付センター，過誤調整センターは基本的に発注者の設備を使って作業を実施する。

ウ 業務に付随する経費

業務に付随する経費のうち，電話料金，光熱水費，電気料金及び郵便料は，発注者が負担するものとする。電話回線に関する工事及び電源工事は，発注者側で行う。

ショートメッセージの発信費用は年間５０，０００件までは受注者負担とする。

エ 管理等

受注者は，上記アの利用について，最善の注意義務をもって適正に取り扱い，故障，損傷又は紛失等があったときは，直ちに発注者に報告するものとする。この場合，受注者の故

意又は過失に起因すると認められるときは、受注者が賠償するものとする。

オ 持込物品等の取扱い

受注者において業務上必要とする備品及び消耗品については、事前に発注者の許可を得て受注者が調達し、履行場所に持ち込むものとする。(入退出管理システム、プリンター、その他発注者が必要と認めるもの)

カ レイアウト

履行場所のレイアウトは、別紙「レイアウト図」のとおり。

(3) 従事者に関する事項

ア 勤務体制

(ア) 催告センター、還付センター、過誤調整センターにおいて、管理者、業務責任者、従事者等の業務に必要な人員を確保すること。

なお、本業務委託の安定的な遂行ができるための人員として、フルタイム勤務(週35時間以上勤務)換算で、管理者は、各センター合わせて1名以上、業務責任者は、各センターに1名以上、従事者は、催告センターに23名以上(うち訪問催告担当は5名以上)、還付センターに3名以上、過誤調整センターに5名以上を想定している。

(イ) 管理者は催告センターに必ず配置し、業務責任者は各センターに必ず配置すること。

(ウ) 管理者及び業務責任者はフルタイム勤務とすること。

(エ) 管理者及び業務責任者が、従事者を兼ねることは妨げない。

(オ) 従事者の欠員補充が容易な体制を整備し、各センター間で繁忙期に合わせて、人員追加調整可能とすること。

イ 管理者に求める要件

次に掲げる資質等を有するとともに、従事者の統括のほか、発注者との窓口となり、問題の解決や調整ができること。

(ア) 一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。

(イ) 従事者が対応できない問合せ等に対し適切に対応できること。

(ウ) 電話応対及び個人情報保護に関する研修を受けていること。

(エ) 地方公共団体での同等業務の管理者として通算1年以上の実務経験を有すること。

ウ 業務責任者及び従事者に求める要件

次に掲げる資質等を有するとともに、業務責任者については、担当業務について日常的な管理者の補助及び管理者不在時の代行ができること。

(ア) 一般常識を持ち、対応マナーが優れていること。

(イ) 業務内容及び電話応対、個人情報保護に関する研修を受けていること。

(ウ) 業務責任者は、担当業務及び関係法令に精通し、かつ業務の統計管理処理などに精通していること。

(エ) 業務責任者は、地方公共団体での同等業務で通算半年以上の実務経験を有すること。

(オ) 業務責任者は、各担当業務に精通しており、担当業務に関する問合せについて適切に回答できること。

(カ) 従事者は、業務開始までに実務研修を受講し、受注者が業務に従事できると判断した

者を配置すること。

(4) 指標の管理に関する事項

ア 業務の質の向上を図るため、処理件数、エラー率等のデータを管理すること。

イ 毎月及び指定の日時に発注者に報告すること。

(5) セキュリティに関する事項

ア 管理者、業務責任者及び従事者に対して秘密保持に関する誓約書を提出させるとともに、定期的に個人情報保護の研修を受けさせること。

イ セキュリティ体制

(ア) 情報セキュリティに関する管理、報告体制が整備されていること。

(イ) 別紙催告システム機能仕様書に記載の機能を満足し、仙台市の承認が得られること。

(ウ) 催告システムでは通話内容を録音・再生できるようにすること。

(エ) 仙台市行政情報セキュリティポリシー及びを遵守すること。

6 業務従事者の配置

次に掲げる業務項目を管理者、業務責任者及び従事者が円滑かつ効果的に実施するものとする。

(1) 管理者

ア 本業務における従事者の運用

イ 本業務における個人情報の管理

ウ 従事者の業務処理状況把握及び従事者で対応不能な苦情等への対応

エ 従事者の研修計画の策定及び実施

オ 業務の計画、実施及び評価の各段階における総合的なコンサルティング

カ その他本業務の履行全般における管理

キ 発注者の指定する業務報告書の作成及び発注者への提出

ク 事故（苦情等）への対応及び適切な処理、当該事故に関する発注者への報告

ケ 発注者が指定する担当職員との協議

コ 従事者業務の兼務

サ 上記アからコのほか、業務の円滑かつ効果的な実施に資する業務

(2) 業務責任者

ア 担当業務について上記（１）のうちア～エ、ク、ケ、及びコの業務の補助

イ 管理者不在時における上記（１）の業務の代行

ウ 従事者業務の兼務

(3) 従事者

ア 「４ 委託業務内容」の（２）～（１１）に掲げる担当業務

7 催告システム

(1) 導入及び稼働時期

ソフトウェア及びハードウェア並びに導入に係る一切の作業は、システムとして受注者が用意し従事者への研修等を経て稼働させるものとする。

(2) 基本要件

- ア 安定稼働の実績を有するシステムであり，将来の対象者及び対象業務の増加に対応できるシステム設計となっていること。
- イ 操作が容易であり，使用者が滞納状況を把握し易く，滞納者に対し効率的に催告できる機能や業務目的機能を有するシステムであること。
- ウ 各種抽出条件により，集計表・一覧表を作成でき，印刷，C S V出力及びP D F出力ができること。
- エ 人口30万人以上の都市において，国民健康保険料や税等公債権の滞納者を対象とした催告業務実績があること。

(3) データ連携

- ア 催告システム構築及びデータ連携（対象者データの滞納情報や収納情報等の取込及び交渉記録等の出力）は本件業務範囲とし，データ連携方法及びインターフェース等は，発注者及び基幹システム等，上位システム保守業者を含め協議の上決定する。
- イ アの協議が開催されたときは，その内容を議事録として記録し，遅滞なく発注者に提出すること。
- ウ 基幹システムの現状の連携フォーマットを使い構築すること。

(4) 機能要件

別紙「催告システム機能仕様書」に記載のとおり。

8 催告システムのセキュリティ

- (1) 個人情報保護のため，発注者の定める仙台市行政情報セキュリティポリシー及び個人情報の保護に関する法律について，十分考慮された催告システムであること。
- (2) システムにログインする際に，I Dとパスワードによる認証を行うこと。
- (3) システムにログインする際に，その履歴を取得する機能を有すること。
- (4) 操作ログが記録でき，必要に応じて参照できること。
- (5) I Dごとに処理権限を設定できること。
- (6) 発注者から提供された個人情報その他一切の情報について守秘義務を負うこと。また，業務の再委託は原則認めない。
- (7) クライアントのU S Bポート及びその他デバイスの使用を禁止し，データの持ち出しが出来ないように対策を施すこと。ただし，保守作業時等やむを得ない場合は事前に発注者に書面にて申請を行い，許可後であればこれらの使用を認める。
- (8) 機器の盗難防止策を施すこと。
- (9) 情報漏洩対策ソフトを導入して，アプリケーション以外の端末動作状況やデータ受け渡し用メディアの制限，記録が可能であること（詳細は別紙「催告システム機能仕様書」に記載のとおり。）
- (10) 委託業務に係る一切の情報を記録した記憶媒体（紙及び磁気媒体）については業務完了後に記憶媒体に含まれる情報を消去すること。

9 ハードウェア

(1) サーバー

- ア 導入台数：業務に必要な台数
- イ 本市が指定する設置スペースに設置すること。
- ウ ウイルス対策ソフトを導入し、常に最新のバージョンを保持すること。
- エ OS：Microsoft Windows Server 2019以降を原則とする。
(サポート終了1ヶ月前までにアップグレードすること)
- オ DBMS：Microsoft SQLServer 2019以降、又はOracle19c以降を原則とする。
(サポート終了1ヶ月前までにアップグレードすること)
- カ ディスクは安全性を重視してRAID構成とすること。
- キ 施錠可能なラックを準備し収納すること。
- ク サーバー性能は平均2秒以内の画面表示が可能なこと。
- ケ バックアップ装置付きであること。
- コ サーバーのみで10分程度の無停電電源装置を準備すること。

(2) クライアント

- ア 導入台数：必要台数
- イ 本体形状：デスクトップタイプ
- ウ OS：Microsoft Windows11
(サポート終了1ヶ月前までにアップグレードすること)
- エ ウイルス対策ソフトを導入し、常に最新のバージョンを保持すること。
- オ アプリケーションソフト：Office 2019以上
- カ 自動電話発信機能と通話録音機能付きとする。

(3) レーザープリンタ

- ア 導入台数 必要台数 (2台以上)
A4モノクロプリンター (40枚/分以上、トレイ250枚以上)

(4) SMS発信装置 (ショートメッセージ発信)

- ア 導入台数 1台 (以上)
発信先抽出、文面指定、送信結果を催告システム側に自動取り込み機能付き (700件/日以上・自動発信できること)

(5) LAN装置

- ア スイッチングHUB 必要台数、LANケーブル (CAT5e)、80平方メートル程度の室内のLAN配線

(6) 電話設備

- ア 電話交換設備1式 (必要台数)、電話機、ヘッドセット、外線、Yケーブル
録音装置1式 (必要台数)
注1) 1台あたり100時間以上録音可であること
注2) 年間2回までの電話番号構成変更に伴う電話設備変更費用は受注者負担とする。キャリア側の費用は発注者負担とする。

(7) タブレット端末

ア 導入台数：業務に必要な台数

アプリロック及びW i - f i ロック機能を有するもの。

(8) モバイルプリンタ

ア 導入台数：業務に必要な台数

発注者が指定する納付書様式に印刷が可能なこと。

1 0 操作指導・研修

(1) 受注者は、業務従事者に対して対象業務の詳細、端末操作方法、個人情報取扱い等について研修を実施し、業務の内容を十分に理解しなければならない。

また、集約センター開設後においても、業務水準の維持向上のため、適宜必要な研修を実施するものとする。

(2) 受注者は、各業務について研修を実施するに当たって業務開始の10日前までに発注者の協力を得て研修資料を作成・提出し、研修実施前に内容について発注者の承認を得なければならない。

(3) 受注者は、(1)に定める研修の実施に当たり、発注者の設備、備品及び資料等を使用する場合は、事前に協議しなければならない。

(4) 受注者は、発注者の求めによる研修の実施又は発注者が開催する研修の受講により、業務水準の確保に努めなければならない。

なお、その際、研修の日程や所要時間等については双方で調整を行うこととする。

1 1 本業務の成果品及び納入先

受注者は、本業務を履行するにあたり、別表1に示す成果品等必要なドキュメント等を作成し、それぞれ指定する納期までに発注者が指定する場所に納入するものとする。

1 2 システム保守

履行期間中、本システムで使用するハードウェア、ソフトウェア、催告システムの維持、運用に係る保守を実施すること。OS及びミドルウェアのパッチ適用時の事前検証及び動作確認を受注者の費用負担にて行うこと（費用はレンタル機器の費用内に含めること。）。

1 3 障害等発生時の対応

(1) システム障害、セキュリティ障害及び自然災害等の不測の事態（以下「障害等」という。）

が発生した場合、受注者はその状況を詳細かつ速やかに発注者へ報告するとともに、原因の特定及び対策を行い、復旧させること。また、発生した障害等について、その原因、影響及び再発防止策等を速やかに発注者へ報告すること。

(2) 障害等に備え、受注者（集約センターを含む。）内部及び発注者と受注者間の緊急連絡体制を構築すること。

1 4 運用支援

受注者は円滑な運用実現のために、集約センターに対し組織として最大限の配慮をすること。

- (1) 定期的に本部組織と集約センター間の会合を持ち、課題や問題点を共有し、解決に当たる体制を構築すること。
- (2) COPC-2000規格については、登録コーディネータ資格保持者を集約センター管理者又は本部組織に配置し、運用支援に当たること。
- (3) 障害等発生時においても迅速な対応ができるよう、仙台市内にサポート拠点を有していること。

1 5 業務の引き継ぎ

- (1) 各センターの運営を受託している事業者による引き継ぎ

ア 現事業者と新規選定事業者（以下、「新事業者」という。）が異なる場合は、引き続き各センターの運営を円滑に継続できるよう、新事業者は、発注者との契約後すみやかに現事業者から業務の引き継ぎを受けること。

イ 2の履行期間以前に業務引き継ぎに要した費用は、新事業者の負担とする。

- (2) 新事業者への業務の引き継ぎ

ア 契約期間の終了等に伴い受注者が変更となる場合は、発注者の指示に従い、現事業者は自己の負担において新事業者へ業務の引き継ぎを実施しなければならない。

イ 現事業者は業務を新事業者に引き継ぐ際には、円滑な引き継ぎに協力するとともに、必要なデータ等については無償で提供するものとする。ただし、無償の範囲は発注者との協議による。

ウ 現事業者が契約期間の終了等に伴い事業から撤退する場合は、発注者が特に認める場合を除き、現事業者の負担において現状復旧することとする。

1 6 その他

- (1) この仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義が生じた事項については、発注者、受注者間で協議の上、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、受注者間で協議の上、対応するものとする。
- (3) 受注者は、庁舎施設の使用及び業務の遂行にあたっては、仙台市の環境マネジメントシステムの運用に協力し、環境汚染の防止、省エネルギー・省資源、廃棄物の減量及びリサイクルなど、環境への影響に配慮して行うこと。
- (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仙台市職員対応要領及び留意事項(<http://www.city.sendai.jp/somu-jinji-jinji/shise/shokuin/jinji/shogai.html>)に準じて、合理的配慮の提供を行うものとする。

別表 1 (項番 1 1 関係)

	工 程	主な成果品	数量	形 式	納入期限
1	システム導入設置	ハードウェア構成図 ソフトウェア一覧 等	2 式 (正・副)	電子データ および製本	実施後 7 日以内
2	システム運用	業務運用手順書, ハードウェア維持保守計画書, ソフトウェア保守計画書, 業務運用手順書の改訂版等	2 式 (正・副)	電子データ および製本	業務運用手順書の 実施日まで
3	運用におけるセキュリティ確保	セキュリティ対策実施手順 (運用マニュアル) 等の改訂版	2 式 (正・副)	電子データ および製本	都度 (改訂後 7 日以内に)
4	保守	ハードウェア構成図等の改訂版, ハードウェア維持保守報告書, ソフトウェア保守報告書	2 式 (正・副)	電子データ および製本	実施後 7 日以内
5	マニュアルの維持管理	各種マニュアルの改訂版	2 式 (正・副)	電子データ および製本	都度 (改訂後 7 日以内に)
6	定例報告	定例報告書 (システム運用記録, 本市からの問合せ回答記録等)	必要部数	電子データ および製本	報告書は毎月 5 開庁日までに
7	随時報告 (障害対応など)	報告書 (作業報告書等)	必要部数	電子データ および製本	都度 (障害回復 については回復 後 2 日以内)
8	その他 (改修など)	システム変更報告書, カスタマイズ設計書, データベース設計書, インターフェース設計書, プログラム設計書等, テストに係る計画書, 本番移行計画書, 報告書等	2 式 (正・副)	電子データ および製本	協議の上適切な 時期を設定する

注) 電子データは CD-R 等でデータ保存後に納品することとする。

別表 2（項番 5 関係）

催告センター委託実績（概数）

	文書催告件数	受電件数	架電件数	SMS 送信件数	訪問催告件数
平成 30 年度	103,400	6,800	15,300	1,100	－
平成 31 年度	113,900	6,100	28,400	10,700	14,600
令和 2 年度	112,000	6,600	22,700	14,800	32,100
令和 3 年度	107,500	8,100	22,100	16,000	35,600
令和 4 年度	108,300	10,600	30,700	20,500	32,400

注 1）令和元年 7 月から訪問催告業務の委託を開始した。

注 2）令和 2 年 4 月から学校給食費にかかる業務の委託を開始した。

注 3）令和 4 年 1 0 月から災害援護資金貸付金にかかる業務の委託を開始した。