

## 高松市生活応援給付金支給事業業務委託仕様書

### 第1 はじめに

#### I 本書の目的

本書は、高松市生活応援給付金支給事業業務（以下「本事業」という。）を委託するに当たり、業務内容及び業務範囲を明確にすることを目的とする。

#### II 業務委託の概要

##### 1 委託範囲

本事業における業務委託の範囲は、高松市生活応援給付金（以下、「本給付金」という。）に関わる次に掲げる確認書等の作成、審査、支給業務全般並びにその他不随する作業全般とする。

- (1) 市民からの問合せに対応するコールセンターの運用、相談窓口の運用
- (2) 確認書等の受付、審査、支給データ作成を行う事務処理センターの運用
- (3) 事務処理センター及びコールセンター等で使用する給付金管理システムの構築、運用
- (4) 支給のお知らせ、確認書、決定通知書等の書類の印刷、封入封緘、発送

##### 2 委託期間

本業務の委託期間は、契約締結日から令和8年9月30日までとする。次のスケジュールに従い業務を遂行すること。

- (1) コールセンター  
支給のお知らせ発送日～令和8年8月14日
- (2) 相談窓口業務  
支給のお知らせ発送後、本市が指定する日～令和8年8月14日
- (3) 支給のお知らせ及び確認書発送時期  
支給のお知らせの発送：令和8年4月下旬  
確認書の発送：令和8年5月中旬
- (4) 確認書等の受付  
令和8年5月中旬～令和8年8月14日（当日消印有効）
- (5) 確認書等の審査・支給（不備補正対応も含む）  
令和8年5月中旬～令和8年9月30日

##### 3 履行場所

業務ごとに次の場所において履行すること

- (1) コールセンター業務  
受託者が設置するコールセンター内
- (2) 相談窓口業務  
本市が別途指定する場所（高松市役所内を想定）
- (3) 事務処理センター業務

- 受託者が高松市内に設置する事務処理センター内
- (4) システム構築・運用業務  
受託者が設置する事務処理センター内
- (5) 印刷業務  
受託者が設置する事務処理センター内

## 第2 本事業の概要

### I 高松市生活応援給付金支給事業の概要

国の物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金を活用し、物価高の影響を受ける市民への臨時的な支援措置として給付金を支給するもの。

#### 1 給付算定対象者

本市の定める基準日において、本市の住民基本台帳に記録されている者（平成19年4月2日以降に出生した者を除く）とする。

#### 2 支給額及び支給方法

支給額は、給付算定対象者1人につき5,000円とし、給付算定対象者の属する世帯の世帯主へまとめて支給する。

#### 3 給付算定対象者数・支給対象者数（見込み）

本市の住民基本台帳に記録されている者：410,000人

給付算定対象者数：360,000人

支給対象者数：210,000人

#### 4 手続方法及び見込数

支給手続は、支給のお知らせ方式又は確認書方式によるものとする。

##### ① 支給のお知らせ方式【約164,000件】

公金受取口座等の登録がある対象者に対し、「所定の期限までに受給辞退届又は口座変更の申出がない場合において、当該口座へ給付金を振り込む」旨を記載した通知書を送付し、申出がない場合に公金受取口座等へ振り込む方式（口座変更の申出があった場合は、確認書型に切り替えて対応する。）。

##### ② 確認書方式【約46,000件】

公金受取口座等の登録がない対象者に対し、振込先口座の記載を求める書面（確認書）を送付し、当該確認書の返送等があった場合に、指定口座へ振り込む方式。確認書の返送は、郵送、オンライン又は相談窓口で対応できるようにする。

## 第3 本事業業務委託の仕様

本事業業務委託における各業務の仕様及び共通事項を、次ページ以降に定める。

また、本書に記載の無い事項や、効率的な事務処理に資する提案事項があった場合及び国等から新たに通知があった場合には、受託者と協議の上で本業務の仕様を変更できるものとする。

なお、本仕様書記載の数量、日付及び様式は全て想定であり、実際の数量、日付及び様式は契約締結後に本市と協議し決定する。

- I コールセンター業務
- II 相談窓口業務
- III 事務処理センター業務
- IV システム構築・運用業務
- V 印刷業務
- VI 各業務共通事項

# I コールセンター業務

## 1 業務の概要

本事業の実施に伴う手続、支給に関する問合せや確認書等の記載方法、給付金に関わる相談全般の問合せ窓口としてコールセンターを設置し、運用する。

## 2 運用期間

支給のお知らせ発送日～令和8年8月14日

## 3 履行場所

履行に必要な場所は、受託者の負担で日本国内に用意すること。

## 4 業務の内容

### (1) 基本事項

- ア 履行時間 全日8:30～17:00（原則、土、日、祝日を除く。ただし、支給のお知らせ等の発送日によっては、土、日、祝日に履行する場合がある。）
- イ 回線数 対象者数に見合った席数を把握した上で、本市の対象者数から想定されるコールセンターへのコール数に応じた回線数を確保すること。
- ウ 通話料 コールセンターへの通話料は、高松市内からのNTT西日本の市内通話料金を上回らないよう設定すること。なお、回線の確保に当たっては、必要となる性能を満たすこと。

### エ 想定件数及び対応時間

実施時期	想定件数（1日当たり）
令和8年4月下旬～5月末	150件
令和8年6月1日～6月末	200件
令和8年7月1日～7月末	50件
令和8年8月1日～8月末	30件

対応時間：1件当たり3分程度

※対象要件が複雑ではないため、対応時間は比較的短いことが想定されるが、苦情等長時間のものにも対応できる体制をつくること。

※支給のお知らせ及び確認書等の発送時期・発分量等に応じて対応できるよう、日々の人数については本市と協議の上、決定するものとする。

※確認書等発送直後は、想定以上の入電数があると思われるが、音声ガイダンスの活用など限られた人員で対応できるよう、効果的な対応手法を検討すること。

### (2) 対応内容

- ア 本事業に関する問合せへの対応
- イ 支給に関連して発送する通知等に伴う対応
- ウ 受付・支給状況等の対応

エ 確認書等の送付依頼（事務処理センター等への連携）

オ 意見・苦情対応

(3) 問合せ対応の記録と報告

ア 問合せ対応を記録するためのフォーマットを作成すること。フォーマットは受託者で構築したシステムを活用したものでも、マイクロソフトエクセル等の電子媒体によるものでも可とする。

イ 原則として、問合せ1件ごとに、問合せ者の問合せ内容、対応等をフォーマットに記録すること。

ウ 問合せ対応の内容を録音できるようにし、市から録音データの請求があれば、速やかに提供すること。当事者へ録音データを公開することも想定しているため、録音データを委託期間中は保存しておくこと。

エ 問合せ内容により、事後対応が必要な案件については、速やかに本市や事務処理センターに、必要な事項を記載したフォーマットにより引き継ぐこと。

オ 対応結果（対応件数、問合せ内容の分類等）を、日別集計結果として取りまとめ、翌開庁日の正午までに報告すること。

カ 問い合わせの対応は、原則、受託者において完結させること。ただし、本市による緊急対応が必要となるものについては、受託者は電話により速やかに本市職員に連絡を行うこと（報告はシステムによるものでもよい。）。

キ 問合せ件数の多い内容を抽出し、業務マニュアルの作成・追加を行い、相談窓口等と情報を共有すること。

ク 統計資料作成に当たっては、内容に誤りのないよう、精度の確保に努めること。

(4) F A Q及びマニュアル等の作成について

ア 受託者は、本市と協議の上、F A Q及びマニュアル等（※）を作成し、従事者に周知すること。

※受託者は、本業務のために必要な電話対応、窓口対応及び書面審査等の判断基準、ルール等を定めたマニュアル、フロー図、その他の資料（以下「マニュアル等」という。）を作成するものとする。

マニュアル等に記載されている取扱いを変更する場合や、マニュアル等に記載のない事項を定める場合は、本市と協議の上、変更するものとする。ただし、至急変更する必要がある場合、軽微な修正の場合は、協議を省略し、報告等により変更することができるものとする。

(5) その他、本業務に関係する問合せへの適切な対応

ア 責任者（※）を1名以上定め、業務時間中、本市と連絡を取れることのできる体制を整えること。

※本市は、業務上の連絡・調整を原則責任者とのみ取るものとし、業務上の連絡・調整を複数の従事者で対応する場合は、それらの者を責任者として定めること。（事務処理センターにおいて同じ。）

イ 要配慮者から問合せがあった場合及び相続、死亡、現金給付希望者については、迅速に本市と情報共有し、以後の対応については本市と相続の上で行うこと。

ウ 問合せ内容に応じて折り返し等により対応する場合は、適切に対応できるよう仕組み

を作ること。

エ 本業務に関する問合せに対しては、正確な情報を伝えることはもとより、誠実かつ丁寧な対応に努めること。

## Ⅱ 相談窓口業務

### 1 業務の概要

本市が別途指定する場所（高松市役所内を想定）に確認書等の手続方法の相談等に対応する相談窓口を設置し、運用する。

### 2 相談窓口設置運用期間

支給のお知らせ発送後、本市が指定する日～令和8年8月14日

### 3 相談窓口業務の内容

#### (1) 基本事項

ア 窓口開設時間 全日8：30～17：00（土・日・祝日を除く）

イ 対応人数 原則として2名（昼休憩時は1名でも可）

ウ 設置場所 本市が別途指定する場所（高松市役所内を想定）

※ 相談窓口で使用する機材・設備等は、受託者で準備すること。

（本市から机・椅子を貸与する）

※ 設置場所は共有スペースのため、個人情報の管理を徹底する必要があり、遮蔽物等での間仕切りやパソコンや書類等の収納に関することは本市と協議の上、決定するものとする。

#### (2) 問合せ対応

ア 本事業に係る事項についての対応

イ 支給に関連して発送する通知等に伴う対応

ウ 受付・支給状況等の対応

#### (3) 確認書等の受付等について

ア 確認書等の記載方法等の相談に応じること。

イ 記入後の確認書等を持参した場合は、確認書等の記載内容の不備をチェックし、書類上の不備がないことを確認した上で、受領すること。その際、事務処理センターでの審査を経て、一定期間経過後に支給の可否にかかわる決定通知を送付する旨を伝えること。

ウ 相談窓口で受領した確認書等は、受託者において、受領した当日中に、相談窓口から事務処理センターへ、紛失、毀損等が発生しないように十分に配慮した上で持ち運ぶこと。

エ その他、相談窓口で対応することが困難な案件が発生した場合に備え、本市と連絡がとれる体制及び手段を確保すること。

オ 問合せ内容により、事後対応が必要な案件については、速やかに本市や事務処理センターに引き継ぐなど、十分に連携を図ること。

#### (4) 問合せ対応の記録と報告

ア 問合せ対応を記録するためのフォーマットを作成すること。フォーマットは受託者で構築したシステムを活用したものでも、マイクロソフトエクセル等の電子媒体によ

るものでも可とする。

イ 原則として、問合せ1件ごとに、問合せ者の問合せ内容、対応等をフォーマットに記録すること。

ウ 問合せ内容により、事後対応が必要な案件については、速やかに本市や事務処理センターに、必要な事項を記載したフォーマットにより引き継ぐこと。

エ 対応結果（対応件数、問合せ内容の分類等）を、日別集計結果として取りまとめ、翌開庁日の正午までに報告すること。

オ 本市による緊急対応が必要となるものについては、受託者は速やかに本市職員に連絡を行うこと。

カ 統計資料作成に当たっては、内容に誤りのないよう、精度の確保に努めること。

(5) F A Q及びマニュアル等の作成について

ア 受託者は本市と協議の上、F A Q及びマニュアル等を作成し、従事者に周知すること。

イ F A Q及びマニュアル等により難い事例が発生した場合は、本市に報告するとともに、本市と協議の上、対応すること。

ウ F A Q及びマニュアル等は窓口以外の他の業務と共有し、活用すること。

(6) その他、本業務に関係する問合せへの適切な対応

本業務に関する問合せに対しては、正確な情報を伝えることはもとより、誠実かつ丁寧な対応に努めること。

### Ⅲ 事務処理センター業務

#### 1 業務の概要

支給のお知らせ及び確認書等の作成・再発行・送付、提出された確認書等の内容に基づく、データ入力、審査、支給・不支給決定通知書等、本事業の事務処理全般を行うため事務処理センターを設置し、運用する。

#### 2 運用期間・履行場所

##### (1) 運用期間

令和8年5月上旬～令和8年9月30日

##### (2) 履行場所

履行に必要な場所は、受託者の負担で高松市内に用意すること。また、本市と事務処理センター責任者との間で、情報共有・調整が容易に行える手段等を用意すること。なお、履行場所について、本市職員が必要に応じて検査を行う場合がある。

その他詳細については、本市と調整の上、決定する。

#### 3 人員体制

業務の実施に当たり、「第2 本事業の概要、I 高松市生活応援給付金支給事業の概要、4 手続方法及び見込数」の②確認書方式【約46,000件】について、申請書類に不備がない場合は、申請後、約1か月半以内に支給できる人員体制を確保すること。

#### 4 業務内容

##### (1) データ取込

本市が提供する住記や口座情報等、給付金支給に必要な情報や、支給のお知らせ、確認書等の送付に必要な情報等を、受託者が構築する給付金管理のためのシステム（以下「給付金管理システム」という。）に取り込み、データベースを作成すること。

なお、データは本市が指定する形式で提供するので、受託者の責任において抽出等を行うこと。

##### (2) 支給のお知らせ及び確認書等の作成送付

###### ア 対象者への支給のお知らせ及び確認書等作成・送付処理

対象者へ支給のお知らせ及び確認書等の作成・送付処理を行うこと。

###### イ 確認書等再発行等の作成・送付処理

コールセンター及び本市からの再発行の連絡を受けて、確認書等の作成・送付処理を行う。

###### ウ 口座変更の申出書等の作成・送付処理

コールセンターから口座変更及び辞退の連絡を受けて、口座変更の申出書及び辞退届の作成・送付処理を行う。

LoGoフォームによる口座変更等の申出については、本市から申出者データを提供するので、対象者への振込停止処理（緊急停止）を行うとともに、口座変更の申出書及び辞

退届の作成・送付処理を行う。

#### エ その他

円滑に確認書等が送付できるよう、連絡に当たっては専用の連絡票を使用し、コールセンター及び本市と適宜調整の上、確認書等作成処理を行う。

### (3) 口座変更の届出書及び確認書等受付・審査処理

#### ア 必要書類確認

口座変更の届出書の場合、①口座変更の届出書、②世帯主の本人確認書類の写し、③振込先金融機関口座確認書類の写し等が、全て存在していることを確認する。存在していない場合は、原則、不備扱いとする。辞退届出書の場合、③振込先金融機関口座確認書類の写しは不要。

確認書の場合、①確認書、②代表者の本人確認書類の写し、③振込先金融機関口座確認書類の写し等が、全て存在していることを確認する。存在していない場合は、原則、不備扱いとすること。オンライン申請の場合、①確認書は不要。

#### イ 受付登録処理

(ア) 書類に印字しているバーコード等を利用し、給付金管理システムに受付登録を行う。(以下、バーコード等を利用した方法を示しているが、効率的な事務処理ができる方法であれば、それ以外の方法によるものでも可とする。)

(イ) 返送された口座変更の届出書、確認書等及び添付書類は、原則として、スキャナ等により全てイメージ化し、各世帯とひも付けを行うこと。オンライン申請された確認書についても、郵送の場合と同様に、添付書類を各世帯の情報とひも付けを行うこと。

(ウ) 対象者が特定できないものは、他の確認書等と区別して管理するとともに必要に応じて申請者に確認を行う等、特定できない原因の把握に努めること。その他、不明な場合は本市職員に確認すること。

#### ウ 審査業務

受付登録処理が完了後、支給決定に必要な各審査項目について、給付金管理システムのデータベースと突合・確認し、対象者の審査を行うこと。給付金管理システムで判定できない対象者については、別途、本市職員や対象者本人に照会する等の確認作業を行い、給付金管理システムに経緯を反映させること。

#### エ 不備通知書の送付

審査の結果、記載内容や添付書類等に不備があると判断される確認書等については、訂正箇所や訂正方法及び返送期限を書き添えた上で、返信用封筒を同封して返送する(原則、原本は返送しない。)とともに、その経緯等を給付金管理システムに入力する。また、不備通知については、可能な限り速やかに発送すること。

#### オ 審査保留等

本市からの連絡により、特定の者について審査を保留し、進捗状況を緊急で停止することがあるため、対応できるようにすること。また、死亡者等について、支給の可否を協議し、状態を変更することがある。

#### カ 口座情報入力処理

支給のお知らせ及び確認書等に記載又は添付されている口座情報(通帳、キャッシュ

カードのコピーを含む。) から、金融機関コード・支店コード・預金種別・口座番号・口座名義人(カナ)を給付金管理システムに入力する。入力は、2名体制で、1名が入力したものを必ず別の1名が確認すること。

なお、一括パンチ入力(2名の作業員によるパンチ&ベリファイ)による方法でも差し支えない。

#### キ 確認書等保管及び返納

確認書等の原本については、事務処理センター運用期間終了まで、確認書等の保管場所が容易に把握できるようにした上で、情報漏えいの恐れがなく、関係者以外が立ち入れない施錠可能な場所に厳重に保管し、最終的に本市が指定する場所に返納すること。

#### (4) 支給・不支給決定処理

##### ア 支給・不支給決定通知書作成処理

給付金管理システムで支給・不支給決定通知書作成処理を行う。

##### イ 口座振込データ作成処理

給付金管理システムの口座振込等対象者データから、口座振込用のデータを作成し、給付金管理システムの専用線を使用して、本市に納品する。詳細は、別途調整すること。

なお、口座振込データ作成について、一般社団法人全国銀行協会が販売している本市が指定する日の金融機関・店舗情報を使用すること。

#### (5) 支給のお知らせ、確認書、支給・不支給決定通知書等の返戻管理

宛先不明等で事務処理センターに返戻された支給のお知らせ、確認書、支給・不支給決定通知書等を、給付金管理システムにより対象者を特定し、経緯等を入力する。返戻原本については、入力後、受託者において保管し、管理をする。返戻対象者一覧が確認できるリストを作成し、本市に共有すること。

支給のお知らせ、確認書、支給・不支給決定通知書等が返戻された世帯について、受託者で本市から提供する最新の住記データを取込んだ上で、送付先住所の更新及び支給対象者の変更を行い、再発送をする。

なお、支給のお知らせの返戻については、確認書での対応に切り替えて再発送する場合もあるため、対応できるようにすること。

#### (6) 作業進捗管理

支給のお知らせ等作成から入金管理まで進捗管理を行うこと。処理件数報告を日次で行うとともに、必要に応じて、随時、進捗確認を行うこと。

#### (7) 責任者との連絡体制

責任者を1名以上定め、業務期間中、本市と連絡を取ることのできる体制を整えること。

## IV システム構築・運用業務

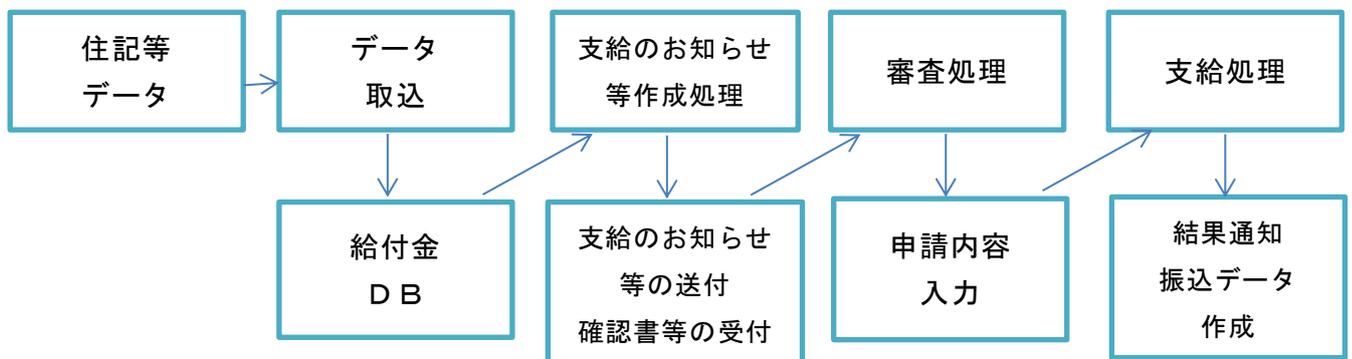
<システム機能要件>

### 1 給付金管理システム全体構成

給付金管理システムは、支給のお知らせ等の作成、審査、支給の一連の業務処理を行う。  
また、各業務処理を実施するため、住記システム等から出力されたデータを取り込み、データベース化する処理を行う。

なお、給付金管理システムを複数の作業員が同時に使用することを想定した排他制御機能、同時実効性の維持機能を搭載すること。

【システム概略図】



#### (1) データ取込

本市が提供する住記や口座情報等の給付金支給に必要なデータを取り込み、データベースを作成する。データは本市が指定する形式で提供するため、受託者の責任において漏れなく正確に加工すること。

なお、提供したデータの取り込み、対象者の抽出方法については、「2 データ取込機能」に記載した内容を基本とするが、実際の作業にあたっては、本市と事前に協議を行うこと。

#### (2) 支給のお知らせ・確認書等作成処理

データベースから対象者を抽出して、支給のお知らせ・確認書等を作成する。

#### (3) 審査処理

返送された確認書等の内容を入力して、データベースの内容と照合を行い、判定結果を表示する処理を行う。

#### (4) 結果通知

審査結果に基づき、口座振込ファイルを作成する。また、確認書対象者の結果通知を作成する。

#### (5) 問合せ等対応

問合せ等に対応するためのデータ検索処理及び再発行等出力処理を行う。また、各種統計処理を行う。

## 2 データ取込機能

### (1) 住記データ取込

住民記録システムから出力した情報を取り込み、データベースに記録する。なお、本市からは全件データを提供することとなるため、受託者側で全件データを取り込んだ上で、必要なデータを抽出すること。

#### ア 取込データの種類

- ・令和8年3月1日現在のデータ（全件データ）

氏名、併記名、通称名、住所、方書、生年月日、性別、世帯番号、個人番号、続柄等

#### イ 取込方法

データベースに記録すること。

### (2) 要配慮者データの取込

要配慮者リスト（住記データに記録されている者）から情報を取り込み、データベースに記録する。要配慮者サインが出た者については、特定の端末のみ情報が閲覧できる仕様とする。

なお、本件に係るデータ等については、その性質上、特に慎重に取り扱う必要がある。

#### ア 取込データの種類

個人番号

#### イ 取込方法

個人番号をキーに検索し、要配慮者サインを付す。

#### ウ 処理方法

「(1) 住記データ取込」の処理を1回以上行った後、郵便物作成前までに処理を行うこと。

### (3) 口座データの取込

#### ア 取込データの種類

個人番号、金融機関名、支店名、口座種別、口座番号、口座名義人等

#### イ 取込方法

個人番号をキーに検索し、データベースに口座情報を記録する。

#### ウ 処理方法

「(1) 住記データ取込」の処理を1回以上行った後、郵便物作成前までに処理を行うこと。本市からは公金受取口座及び支給実績口座（令和7年度高松市定額減税調整給付金（不足額給付）、高松市住民税非課税世帯（令和6年度）物価高対策給付金及び令和6年度高松市定額減税調整給付金の振込口座）のデータを提供するので、本市からの指示に基づき、対象者と口座データの紐づけを行うこと。なお、各支給実績口座のうち、振込不能となった口座については提供するデータに基づき、再振込先の口座を紐づける等の処理を行うこと。

## 3 支給のお知らせ作成処理

以下の処理については、正確なデータ抽出が可能であれば、中間的な部分のファイル作成を行わない方法でシステムを構築してもよい。

#### (1) 支給のお知らせ送付対象者抽出処理

支給のお知らせ送付対象の条件にマッチするデータを抽出し、支給のお知らせ送付対象ファイルを作成する。

##### ア 抽出条件

「第2 本事業の概要、I 高松市生活応援給付金支給事業の概要、4 手続方法及び見込数、①支給のお知らせ方式」のとおり。

##### イ 出力内容

氏名、併記名、通称名、住所、方書、送付先住所、送付先方書、送付先郵便番号、同一世帯の世帯員の氏名及び生年月日、振込先金融機関、支店、口座種別、口座名義人、口座番号（一部をアスタリスク等で伏せることを想定）

#### (2) 発送情報付設処理

(1)により抽出された対象者に、支給のお知らせの発送情報を記録する。

##### ア 更新対象

記録されている個人番号を持つ全ての対象者

##### イ 更新内容

発送日

#### (3) 支給のお知らせ帳票作成処理

(1)により抽出されたデータにより、支給のお知らせの帳票を作成する。

##### ア 出力項目

ファイル内に存在する情報の一部を出力できるようにする。帳票のサイズは圧着はがき形式とし、帳票レイアウトについては、契約後に調整するが、ユニバーサルデザインに配慮したレイアウトにすること。

また、支給のお知らせは世帯ごとに出力し、プレ印字して作成する。プレ印字は原則として、住所、氏名、同一世帯員の氏名及び生年月日、給付金額、振込先口座金融機関名、支店、預金種目、口座番号、口座名義人、振込先等変更申出日等とする。

なお、振込先金融機関名、支店については、一般社団法人全国銀行協会が販売している本市が指定する日の金融機関・店舗情報を使用すること。

また、支給のお知らせごとに固有の番号（以下「申請書番号」という。）を付設し印字する。

##### イ 出力方法

対象者の抽出結果により、支給のお知らせに出力し、作成すること。

#### 4 確認書作成処理

以下の処理については、正確なデータ抽出が可能であれば、中間的な部分のファイル作成を行わない方法でシステムを構築してもよい。

##### (1) 確認書送付対象者抽出処理

確認書送付対象の条件にマッチするデータを抽出し、確認書等送付対象ファイルを作成する。

##### ア 抽出条件

「第2 本事業の概要、I 高松市生活応援給付金支給事業の概要、4 手続方法及

び見込数、②確認書方式」のとおり。

イ 出力内容

氏名、併記名、通称名、住所、方書、送付先住所、送付先方書、送付先郵便番号、同一世帯員の氏名及び生年月日、給付金額等

(2) 発送情報付設処理

(1)により抽出された対象者に、確認書の発送情報を記録する。

ア 更新対象

記録されている個人番号を持つ全ての対象者

イ 更新内容

発送日

(3) 確認書帳票作成処理

(1)により抽出されたデータにより、確認書の帳票を作成する。

ア 出力項目

ファイル内に存在する情報の一部を出力できるようにする。帳票のサイズはA3サイズとし、帳票レイアウトについては、契約後に調整するが、ユニバーサルデザインに配慮したレイアウトとすること。

なお、確認書は世帯ごとに出力し、プレ印字して作成する。プレ印字は原則として、住所、氏名、同一世帯員の氏名及び生年月日、給付金額等とする。

また、確認書ごとに申請書番号を付設し、印字する。

イ 出力方法

対象者の抽出結果により、確認書を出力し、作成すること。

## 5 確認書等審査処理

審査処理のシステムの構築については、確認書等受理後、事務処理センターにおける確認書の処理の流れに合わせて効率的に作業できるようにすること。

確認書の返送については、システムと連携可能なオンライン申請サービスを構築し、支給対象者が入力したデータをシステムへ反映・管理できるようにすること。また、システムから出力した審査状況を、支給対象者がWeb上で確認できるサービスを構築すること。オンライン申請サービスの画面レイアウト等は、契約後に本市と調整する。

(1) 申請内容入力

ア 対象者の特定

プレ印字された確認書については、申請書番号、バーコード等により特定を行うようにすること。また、添付されている本人確認書類により、支給対象者と受理した確認書の対象者が同一人物であるかの特定を行う。

イ 入力内容

振込先金融機関口座確認書類の写しに記載の口座情報を入力する。

ウ 入力のチェック等

(ア) 受付なしの状態であること。上記状態以外の場合は、重複申請サインを付設して他のチェック処理は行わない。

(イ) 振込先口座の金融機関、支店存在チェックを行うこと。なお、一般社団法人全

国銀行協会が販売している本市が指定する日の金融機関・店舗情報を使用すること。

(ウ) 口座番号の桁数、口座種別のチェックを行うこと。

(エ) 欄外記入や数字訂正などの記載がないかチェックを行うこと。口座振込以外による支給対応（現金による給付を想定）の記載がある場合、本市に連携すること。

## (2) 判定処理

「受付」状態の個人番号のデータについて、次の処理を行う。

ア 給付条件を満たす場合、「審査（支給）」状態とし、各審査項目の状態を記録し、支給額を対象者に合わせ、セットすること。

イ 給付条件を満たさなかった場合、原則として「審査（不支給）」状態とし、各審査項目の状態を記録すること。

## 6 結果通知

以下の処理については、一定期間経過するごとに、任意のタイミングで一括処理が行えるようにすること。

### (1) 結果通知送付対象者抽出処理

#### ア 抽出条件

データベースを検索し、「審査（支給）」、「審査（不支給）」状態になっているもの。

#### イ 出力内容

個人番号、申請書番号、氏名、併記名、通称名、住所、方書、送付先住所、送付先方書、送付先郵便番号、状態、支給額、金融機関・支店コード、口座種別、口座番号、口座名義人等

#### ウ 更新内容

「審査（支給）」状態を「支給」に、「審査（不支給）」状態を「不支給」に更新する。

### (2) 結果通知等作成処理

次の指示に従って、個票と一覧表を作成すること。

#### ア 出力項目

個人番号、申請書番号、氏名、併記名、通称名、住所、方書、送付先住所、送付先方書、送付先郵便番号、状態、支給額、金融機関・支店コード、口座種別、口座番号（一部をアスタリスク等で伏せることを想定）、口座名義人等

なお、帳票のサイズは「圧着はがき」とし、レイアウト等は契約後に本市と協議する。

#### イ 出力方法

状態ごとにファイルを作成する。

### (3) 口座振込データ作成処理

(1)のファイルから「審査（支給）」のものを抽出して振込用データを作成する。出力のデータ形式は、本市が指定したフォーマットとする。

なお、金融機関が処理可能な振込件数の容量により一定量ごとに分割して作成できるようにすること。

### (4) 口座振替等対象者リスト作成

(3)の作成内容に基づき口座振替等対象者リストを作成する。

#### ア 出力内容

申請書番号、氏名、振込額、金融機関・支店コード、口座種別、口座番号、口座名義人等

## 7 問合せ等対応処理

### (1) 対象者検索

対象者等からの問合せや事務処理センターでの処理状況確認に利用するため、給付金管理システムを検索して、個々の支給状況等を画面上に表示できるようにすること。検索キーにより複数のデータが表示される場合があるので、対象者一覧画面などを作成すること。

#### ア 検索キー

個人番号、氏名、住所、生年月日、申請書番号等

#### イ 表示内容

データベースに記録されている全項目。画面レイアウトは、契約後に本市と調整する。

### (2) 問い合わせ対応

対象者に対し、問い合わせのあった内容を記録できるようにすること。

### (3) 更新処理

データ変更や入力訂正を行うため、データベース上のデータの更新を簡単な操作で行えるようにすること。

### (4) データ抽出、集計処理

任意に指示した条件に基づき、データの抽出又は集計を行い、結果をテキストファイルに出力できるようにすること。

## 8 処理共通要件

(1) 担当業務ごとに閲覧できるデータの範囲を決められるようにシステムを構成すること。

(2) 本仕様書に記述した内容は、システム構築作業、システム規模に大きく影響しない範囲において、処理条件等の一部を契約後に修正することがある。

(3) 帳票印刷に必要なとなる用紙は、受託者が用意して印刷を行うこと。

## 9 ハードウェア

本システムで使用するサーバー機器を始め、必要なハードウェアは、データ処理件数を考慮したスペックを持つものを受託者が用意すること。

なお、仮想化技術を用いる場合は、データ処理件数を考慮し、十分な資源をシステムに割り当てること。ハードウェアの設置場所は日本国内とし、「15 セキュリティ要件」を満たすものであること。

また、端末機器については、各業務処理に必要な台数に加えて、本市所要台数6台、プリンター1台及び各業務間での連携に必要な台数を、受託者が確保すること。

## 10 ソフトウェア

本業務において作成するプログラムの他、本システムの使用に必要なOS、ミドルウェア等は、使用するライセンス数分を受託者が確保し、受託者が用意したハードウェアにインス

トールして使用すること。

## 1 1 ネットワーク

ネットワークについては、原則として次のとおりとする。ただし、これにより難しい場合には、別途、本市と協議の上、決定するものとする。

本業務のネットワークは、拠点間の接続のために通信事業者の回線を借り上げて接続する場合を除き、他のシステムとは分離し、情報交換できないようにすること。使用するネットワークは、インターネットに接続しないこと。借り上げる通信回線は、通信経路にインターネットを使用するインターネットVPNは使用しないこと。借り上げる通信事業者内でクローズしているものを使用すること。また、借り上げた回線に他の利用者からのアクセスを防ぐ対策を行うことのできるファイアウォール等のサービスを利用すること。また、有線で接続すること。接続できる拠点は本業務を実施する場所及び本市事務局とし、事前に本市が確認した場所以外に接続しないこと。

なお、このネットワークに関わる費用は、受託者が負担すること。

## 1 2 文字コード要件

以下に、他システム連携におけるコード変換について要件を示す。

### (1) 文字コード

連携で提供する文字コードは、住記はUNICODE(UTF-16)・FUJ明朝とする。文字コードへの対応について費用が発生する場合には、受託者が負担すること。

### (2) 外字

本市の外字フォントを提供するため、画面表示、印刷時にはこれを利用すること。

## 1 3 データ連携

データ取り込み等で提供するデータは、原則として給付金管理システムの専用線を使用して提供することとするが、専用線が使用できない場合は、DVD又はCDの媒体で提供する。ファイル形式は、原則としてマイクロソフトエクセル又はCSV等のファイルとする。

## 1 4 業務間連携

各業務間で迅速かつ確実な情報共有が行えるよう、コールセンター、相談窓口、事務処理センター、本市においても、給付金管理システムが参照できる環境を構築し、端末機器を必要に応じて配置すること。構築に当たっては、「1 1 ネットワーク」や、「1 5 セキュリティ要件」を満たすものとする。

## 1 5 セキュリティ要件

### (1) 個人情報に関する要件

本業務は大量の個人情報を取り扱っていることから、情報セキュリティには十分な対策が必要である。次の例規などの趣旨を十分理解し、本業務を遂行すること。

ア 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

イ 高松市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年高松市条例 第37号）

## (2) 情報セキュリティポリシーに関する要件

本市固有に適用するものを除き、本市の情報セキュリティポリシー（高松市情報セキュリティ基本方針。本市ホームページで公表されているものを参照。）に準拠した対策を行うこと。セキュリティに十分配慮し、利用権限の無い者が不正にアクセスし、データを閲覧したり、更新したりできない設定、構築を行うこと。また、利用者のアクセスログを記録すること。

[https://www.city.takamatsu.kagawa.jp/smph/kurashi/shinotorikumi/johokokai/joho\\_sec/gaiyo/index.html](https://www.city.takamatsu.kagawa.jp/smph/kurashi/shinotorikumi/johokokai/joho_sec/gaiyo/index.html)

## (3) 認可に関する要件

### ア 認可の制御

ID、パスワードなどによる認証を行い、利用権限の無い者が不正にアクセスし、データの閲覧や更新ができないような仕組みを構築すること。

### イ IDの付与

IDの付与は、利用者個人ごとに行い、共用、使い回し等を行わないこと。

## (4) 暗号化通信

サーバーと端末間の通信は、暗号化すること。ただし、これにより難しい場合は、別途本市と協議の上、それ以外の対処方法をとること。

## (5) サーバー等を設置する場所

個人情報を保管する機器を設置している場所は、入退出管理を行い、サーバーの操作、メンテナンス等の許可を受けたもの以外が入室できないようにすること。また、データの不正な持出しがないよう対策を施すこと。

## (6) 端末等に設定する要件

端末等を設置する区画において、システム等に表示されている内容などを容易に見ることができないように対策を行うこと。また、表示した情報を媒体に保存できないようにするなど、情報の不正持出防止対策を講ずること。

## 1.6 信頼性要件

### (1) データ

データベース、サーバー機器の設定、構築プログラムなどのバックアップを行い、機器の障害等から必要最小限の作業で復旧できるようにすること。機器等の障害等が発生した場合は、原則として、当日中に復旧させること。

### (2) 機器・回線

機器や回線の障害等により、コールセンターなどの業務中断が生じないように冗長化対策又は障害時の代替措置を用意すること。

## 1.7 性能要件

データ量を勘案して、サービス提供に必要な十分なハードウェアの性能確保、ソフトウェアのチューニングを行うこと。

## 1.8 開発要件

(1) システムのテスト

作成したプログラムは、事前に動作確認を行い、本市にテスト結果を本番稼働前に提示すること。本市の確認が完了していないプログラムを本番で使用しないこと。

(2) ドキュメント

ドキュメントは、本業務におけるプログラムの作成、修正、システムの運用に必要となるものを作成すること。作成したものは、本業務の成果として納品すること。

(3) 開発体制

受託者は、開発計画を立て本市に提示し、承認を得ること。

また、開発体制については、作業進捗の管理、システムの品質確認を行う管理者を設定するとともに、開発で使用するソフトウェアに精通した技術者を配置すること。

## V 印刷業務

### 1 業務の概要

本事業における支給のお知らせ、確認書、結果通知（支給・不支給決定通知書）、送付用封筒、返信用封筒等の印刷を行う。

### 2 業務内容

#### (1) 印刷物の作成・発送処理

以下に記載する印刷物の作成・発送を行う。

なお、発送に当たっては、原則として、郵便料金の割引が受けられるよう、差出郵便局ごとに郵便を並べた上で梱包し、指定された郵便局へ持ち込むとともに、発送件数の管理を行うこと。また、発送記録を給付金管理システムに記録すること。

#### ア 支給のお知らせ

(ア) 給付金管理システムを活用し、支給のお知らせを印刷する。

(イ) 支給のお知らせの印字内容等については、管理のためのバーコード等を印字する。

(ウ) 発送時期：令和8年4月下旬

#### イ 確認書

(ア) 給付金管理システムを活用し、プレ印字された確認書の作成を行う。

(イ) 確認書の印字内容等については、管理のためのバーコード等を印字する。

(ウ) 同封物

① 「(2) 印刷物一覧」のうち、「No. 4 返信用封筒」

② 「(2) 印刷物一覧」のうち、「No. 5 事業案内チラシ」

(エ) 発送時期：令和8年5月中旬

(オ) 様式を2種類（口座印字なしと口座印字あり）作成し、支給のお知らせ対象者のうち、返戻のあった者については、口座印字ありの様式を用いて、再発送にも対応する。

#### ウ 結果通知（支給・不支給決定通知書）

(ア) 確認書等を提出した者に対し、審査結果後、支給・不支給決定通知書を印刷する。

(イ) 発送時期

初回の発送時期は、契約後の協議により決定する。

#### エ 不備通知

(ア) 確認書等を提出した者に対し、審査の結果、不備があった場合に不備通知を印刷する。

(イ) 発送時期

審査の都度、可能な限り早期に送付し、不備解消後迅速な支給を目指す。

(2) 印刷物一覧

No.	印刷物	数量	サイズ	備考
1	支給のお知らせ	170,000部	圧着はがき 6面タイプ	フルカラー
2	確認書(2種類)	70,000部	A3キリトリ	フルカラー (2種類)
3	確認書等送付用窓付き封筒	80,000部	洋形長6号	2色、内部地紋入り
4	返信用封筒	80,000部	洋形長6号	封入が透けないこと
5	事業案内チラシ(2種類)	75,000部	A4両面	フルカラー (2種類)
6	支給・不支給決定通知書	70,000部	圧着はがき 6面タイプ	2色
7	不備通知	4,000部	A4	モノクロ

3 その他

印刷物の種類及び数量については、契約後、対象者の抽出状況等を勘案し、必要に応じて、数量変更できるものとする。また、提出又は申請状況等を鑑み、広報及び勸奨通知の方法等について、別途、本市と協議すること。

## Ⅶ 各業務共通事項

### 1 通話料金及び郵送料

#### (1) 通話料金等

本業務で生じる通話料等については、原則として通話者が負担するものとする。

#### (2) 郵送料

本業務で生じる郵送料については、確認書の送付、返送のほか、不備申請者への通知、支給・不支給決定通知の送付等が想定されるが、これらの郵送料に関し、郵便料金後納、料金受取人払等の郵便局への手続は、全て受託者において行い、支払いは委託者にて行うものとする。

### 2 受託者が用意するもの

#### (1) 委託業務に必要なパソコン等の電子機器

ア パソコンやプリンタ等、業務に必要な電子機器は、業務遂行に必要な性能や台数を十分に満たすこと。

イ 使用するパソコン等には個人情報情報を保存しないこと。やむを得ず保存が必要な場合は、本市の許可を得た上で、給付金管理システムのセキュリティ対応と同様のセキュリティ対策を講ずること。

#### (2) 本業務を遂行するに当たり必要な筆記用具等の文房具類

#### (3) 各業務に必要なその他事務機器及び消耗品等

(4) 各業務に必要な机・椅子等の備品。ただし、本市と調整の上、貸借が可能な場合は不要とする。

#### (5) 業務中の従事者が、常に氏名を明示するために必要な名札等

### 3 本市が用意するもの

本市は、委託業務を遂行するために必要な資料等を提供するものとする。

### 4 業務実施の基本

業務の実施に当たり、関係法令を遵守し、業務を適切に行うものとする。

### 5 従事者の配置

(1) 受託者は、受託に係る業務を処理するため、次に該当する者(以下「従事者」という。)を本市の指定する場所に配置し、業務に従事させなければならない。

ア 業務に必要な知識及び技術を有するとともに、制度の趣旨及び業務の公共性を十分理解し、円滑に業務を行える者

イ 各業務を遂行するに当たり、十分な経験を有する者

(2) 受託者は、業務量増加の場合には、速やかに可能な範囲で配置人数の増員を図り、業務に支障が生じないように最大限努力しなければならない。また、配置人数については、本市と協議の上、決定するものとする。

- (3) 従事者の出勤時間・退庁時間については、受託者が管理し、業務に支障が生じないように対応すること。

## 6 業務対応

- (1) 従事者が、業務遂行に当たって、職務の重要性を自覚し、守秘義務等、市職員に準じた対応ができるようにすること。
- (2) 従事者に本事業の趣旨等を十分に説明し、電話対応及び窓口相談に当たっては、親切・丁寧に対応できるようにすること。

## 7 従事者の指揮

従事者の指揮監督は、受託者が行うこととする。

## 8 責任者の配置

- (1) 受託者は、あらかじめ業務ごとに従事者の中から従事者の指揮監督を行う者（以下「責任者」という。）及び責任者を代行できる者を選任し、本市に届け出なければならない。
- (2) 責任者は、各業務と類似した業務での実務経験を有する者とする。
- (3) 業務実施に当たっては、責任者又は責任者を代行できる者が常時1名以上勤務するなど、本市との事務打合せ及び従事者の指揮監督に支障がないようにすること。相談窓口業務の実施に当たり、責任者又は責任者を代行できる者は、相談窓口を1日1回確認するとともに、相談窓口での従事者からの相談等に常時対応できる体制を整えること。

## 9 受託者の責務

業務遂行に支障がないよう、必要な体制を整えるとともに、違法となるような対応をしないこと。

なお、業務の一部を再委託する場合には、受託者が責任を持って業務全体の進行管理を行うとともに、再委託先との業務の範囲を明確にし、本委託業務が円滑に行われるようにすること。

また、各事業者間での連携を密に行い、本委託業務遂行の成果を最大限に発揮できるよう努めなければならない。

## 10 個人情報の保護

- (1) 個人情報・情報資産取扱特記事項の順守について

本業務を実施するに当たっては、受託者は、個人情報及び情報資産の取扱いについて、「個人情報取扱特記事項」を遵守するとともに、従事する全ての者に対し遵守させる上で、朝礼等でのセキュリティリスクの共有を図るなど、セキュリティ意識の醸成に積極的に取り組むこと。

- (2) 住民基本台帳登録者名簿情報等の個人情報の取扱いについて

本業務のシステムに登録する住民基本台帳登録者名簿を含む個人情報は、コールセンター業務・相談窓口行（世帯確認、申請ステータス確認）及び事務処理センター業務（二十払いの防止、申請ステータスの更新）のために利用可能とする。

- (3) 秘密の保持について

受託者は、本業務の履行に際して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。本契約期間満了後、本契約の解除後及び職を退いた場合においても同様とする。受託者は、本業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者（以下「派遣労働者等」という。）に行わせる場合は、派遣労働者等に本契約に基づく一切の業務を遵守させなければならない。受託者は、派遣労働者等を含む労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

#### 1.1 業務マニュアル

- (1) 受託者は、本事業に関する資料、国の通知等を基に、本市と調整して業務マニュアルを作成すること。
- (2) 問合せ応対・回答について、内容や範囲などを事前に本市と調整し、業務マニュアルにまとめること。
- (3) 業務上習得したノウハウ等について、作成した業務マニュアルに付加するなど、適宜、業務マニュアルの充実を図ること。

#### 1.2 事務打合せの実施

受託者は必要に応じて、本市と事務打合せを行い、円滑な事務処理に努めなければならない。なお、原則として打合せを行った場合には、議事録を作成し、提出すること。

#### 1.3 従事者の研修

- (1) 受託者は、本業務を円滑に行うため、従事者に対して、次の事項に留意した事前研修を十分に行うこと。
  - ア 関係法令等業務に必要な知識を習得させること
  - イ 必要に応じて端末を操作することができる技能を習得させること
  - ウ 業務の公共性を理解させること
  - エ 事務処理手順を理解させること
  - オ 守秘義務を理解させること
- (2) 本市は、事前研修の実施状況、習得度合を検査・指示できることとする。
- (3) 受託者は、履行開始後においても、(1)の事項に留意した研修を行い、常に従事者の資質向上に努めなければならない。
- (4) 受託者は、従事者に対する研修については、各業務についての業務知識を有した実務経験者に行わせなければならない。
- (5) 本市職員も必要に応じて、従事者に対する制度周知等の研修を行うこと。

#### 1.4 データファイル等の帰属権

- (1) 業務に関する情報が記録された記録媒体の内容をなす一切の情報は、業務を処理するため本市が提供した本市の情報であって、受託者はその内容を他の目的に利用するなど、本来目的を逸脱する一切の行為をしてはならない。
- (2) 本市及び受託者は、業務に関する全ての情報の記録等、業務遂行の結果生じた全ての情報は本市の所有に係ることを確認する。
- (3) 受託者は、この契約の履行に当たって、特許権その他第三者の権利の対象となってい

るものを使用する場合には、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

- (4) 受託者は契約期間終了後、対象者等管理システムのデータを、本市の個人用パソコンでも容易に検索や閲覧ができるよう、本市が指定する状態にして納品しなければならない。

#### 1.5 データの消去

受託者が用意したサーバー等に格納された本業務に関連する全ての情報の記録等については、委託契約期間終了後、本市からの指示に基づき、受託者の責任において完全に消去するものとし、受託者はデータを消去したことを証する書類を本市に提出すること。

#### 1.6 履行状況の確認

本市と受託者は、委託契約期間中、仕様書の定めるところにより、委託業務の履行状況について、相互に確認しなければならない。

#### 1.7 事故の発生の報告

受託者は、業務遂行に当たり事故・事件が発生したときは、直ちに本市に報告し、本市の指示に従わなければならない。

#### 1.8 業務の報告及び検査

受託者は、日報により業務内容を記録し、速やかに本市の確認を受けるものとする。また、本業務終了後に、事業報告書を作成し紙ベースで提出すること。

#### 1.9 貸与品及び成果品の管理

- (1) 成果品は、納品日まで施錠可能な場所で厳重に保管すること。
- (2) 貸与品は、使用時以外、返還日まで施錠可能な場所で厳重に保管すること。
- (3) 貸与品に残余が生じた場合は、散逸のないよう厳重に管理すること。
- (4) 汚損又は毀損（紙詰まり等はすべて毀損とする。）した個人情報印字書類のうち、返還を求められなかったものについては、その枚数を報告するとともに、責任をもって焼却処分すること。

#### 2.0 データ保護上の留意事項

データ保護を図るため、約款に定める事項を厳守するとともに、以下のことに留意すること。

- (1) データ搬出時及び作業期間中は、必ず受託者の担当職員が立ち会うとともに、管理簿を作成し、記載しなければならない。
- (2) チェック用紙を作成し、進捗状況の把握及び事故防止に努めること。
- (3) 作業室への入室者は、IDカード身分証等によりチェックすること。
- (4) 汚損又は毀損分や未処理分の廃棄は、本市職員の立会いのもとで行うこと。

2.1 受託者は、本業務の遂行に当たっては、十分な注意を払わなければならない。明らかな瑕疵により本市に損害を与えた場合は、その損害額を補償しなければならない。

なお、天災地変、戦争、暴動、内乱、疾病・感染症の流行、輸送機関・通信回線の事

故・障害（輸送機関の計画運休等を含む）及びその他の不可抗力により本業務の履行遅延及び履行不能が生じた場合、本市に対し、その責を負わないものとするが、その後の対応について、本市と早急に協議を行わなければならない。

2.2 本業務の実施に伴い必要となる、見積書、提出物の制作に係る経費は、全て受託者の負担とする。また、本仕様書に明記のないものであっても、原則として、受託者の負担とする。

### 2.3 その他

(1) 契約締結日から業務を支障なく開始できるよう、環境及び体制を構築すること。

(2) 業務中の事故等の防止に、より一層注意すること。なお、万一の事故等対処のため、作業中の手直し記録表及び再処理記録表を、業務完了後直ちに提出すること。

(3) 管理者を常時配置し、人数は業務に必要な人員を受託者の責任において配置する。管理者には、作業従事者等に対して適正な処理を指導できる者を充てること。

また、受託者の責任において、業務遂行に十分な能力を有する作業従事者を、各業務に必要な十分な人員数で配置することとし、作業従事者は、管理者の指揮監督下において業務を行うこと。

なお、管理者、作業従事者とも、本業務を遂行するために必要な知識を習得するための教育・研修等については、費用も含め、全て受託者の責任により行うこと（必要に応じて本市職員もサポートを行う。）。

(4) 本業務を行うために必要となる本市所有の資料・情報等については、必要に応じて受託者に貸与する。なお、受託者は、貸与された資料・情報等を、本市の承認を受けずに外部に持ち出してはならない。

(5) 本業務の進捗状況等については、定期的に連絡会を開催すること等により、報告を行うこと。

(6) 業務を遂行するに当たり、他の業者と連携をとる必要が生じた場合は、速やかに報告するとともに相互に協調を保ち、作業の便宜と進捗を図ること。また、業者間にて打合せを行った場合には、その内容を議事録として記録し、速やかに提出すること。

(7) 本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は速やかに本市と協議を行い、問題の解決を図ること。

(8) 本業務の実施のために行う、貸与品等及び契約目的物の運搬は、別に定めるものを除くほか受託者の責任で行うものとし、その経費は受託者の負担とする。

(9) 仕様の詳細については、本市との協議により決定し、受託者の負担においてこれを処理する。また、仕様書に明記されていない事項にあっても、当然必要と認められる事項については、本市の指示により、受託者の負担においてこれを処理する。なお、本業務の期間中に仕様を変更する必要がある場合は、両者協議の上、合理的な範囲内でこれを変更することができることとする。