

和歌山市役所電話交換業務委託仕様書

本仕様書は、和歌山市（以下「甲」という）が委託する電話交換業務（以下「業務」という。）の仕様を定めるものであり、受託者（以下「乙」という。）は、電気通信事業法、労働基準法その他関係法令を遵守するとともに、本仕様書に基づき、業務を誠実に実施するものとする。

1 目的

和歌山市の円滑な行政サービスに寄与することを目的とする。

2 履行期間

業務の履行期間は、令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

3 業務場所

和歌山市役所本庁舎13階電話交換室

4 業務日及び業務時間

（1）業務日及び業務時間は、月曜日から金曜日までの8時15分から17時25分とする。ただし、毎週木曜日は、終了時間を2時間延長して19時25分とする。なお、特別な事情が生じた場合、甲乙協議の上、時間を変更することがある。

（2）業務を要しない日は、和歌山市の休日を定める条例（平成元年条例第62号）に基づき、次に掲げる日とする。

ア 日曜日及び土曜日

イ 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

ウ 12月29日から翌年の1月3日までの日（前号に掲げる日を除く。）

5 業務内容

業務内容は、次のとおりとする。

（1）電話交換業務

ア 電話の受付対応、転送及び案内に関すること。

イ 内線からの転送受付及び案内に関すること。

ウ 電報の受付、発信及び記録に関すること。

エ 災害時等の電話対応に関すること。

（2）その他

ア 着信した電話への対応が困難と判断した場合又は重大な問題が発生した場合は、管財課職員に相談を行う等、適切な措置をとらなければならない。

イ 電話交換室の清掃及び整理整頓。

ウ その他、本業務に関する諸用務。

6 業務責任者

（1）業務責任者は、上記5の業務を遂行するとともに、業務従事者の教育及び指導にあたるものとする。

（2）業務責任者は、電話交換機器の日常メンテナンスを行うことができ、かつ、契約締結時において、電話交換手として3年以上の経験を有する者でなければならない。

7 業務報告

業務実績報告は、乙の様式により、甲へ提出するものとする。

8 業務配置者予定表

- (1) 乙は、毎月初めに1月分の業務配置予定表を提出しなければならない。
- (2) 業務配置予定表に変更が生じた場合は、その都度書面により報告するものとする。

9 業務体制

- (1) 乙は、日常業務遂行のため、常駐人員は、3名以上配置させるものとする。ただし、毎週木曜日（和歌山市の休日を定める条例に規定された日を除く。）の17時25分から19時25分は2名以上とする。
- (2) 乙は、業務責任者及び業務従事者の新規配置を行う場合には、十分な教育、指導及び訓練を行い配置するものとする。
- (3) 甲は、乙の管理体制が不十分であると判断した場合には、乙に改善を要求し、乙は、速やかに対応しなければならない。
- (4) 乙は、休暇等も考慮し十分な人数の業務従事者を確保しなければならない。

10 乙の責務

甲は、業務責任者及び業務従事者を不適合と認めたときは、乙に改善を要求し、乙は、直ちに事実確認を行い、甲と協議の上、速やかに適切な措置をとらなければならない。

11 経費の負担

業務の実施に必要な事務用品類にかかる費用は、すべて乙の負担とする。また、業務の実施に必要な機器類の経費及び光熱費、ロッカーの使用については、甲の負担とする。

12 業務の引継ぎ

乙は、履行期間の満了又はその他の理由で業務を継続しなくなったときは、契約期間内において、後任受託者の電話交換手への指導及び訓練に協力するものとする。

13 その他

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じたときは、甲乙間において協議して定めるものとする。

以上

疑義の質問について

入札者は、見積期間中に、仕様書等において疑義のある場合は、関係職員の説明を求めることができる。質問事項は文書で担当課長あて提出すること。

締切日は入札日（入札日は含まない。）より5日前（ただし、締切日が土曜日及び日曜日並びに国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日になる場合はその前日とする。）の17時までとする。

なお、質問事項の回答については、質問者に文書にて回答するとともに、和歌山市ホームページ入札・契約情報画面において公開するものとする。

業務委託契約書

和歌山市（以下「甲」という。）と（以下「乙」という。）
は、次のとおり委託契約を締結し、信義に従って誠実にこれを履行するものとする。

（委託業務）

第1条 甲は次の業務を乙に委託し、乙はこれを受託するものとする。

- （1）業 務 名 和歌山市役所電話交換業務（以下「委託業務」という。）
 - （2）業務の内容 別紙仕様書のとおり
 - （3）履 行 場 所 和歌山市七番丁23番地 和歌山市役所13階電話交換室
- （契約期間）

第2条 この契約の期間は、令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

（委託業務の履行方法）

第3条 乙は、別紙仕様書の内容に従って委託業務を履行しなければならない。

（委託金）

第4条 委託金の額は、円（消費税及び地方消費税分 円を含む。）とする。

2 委託金は月払とし、1月当たりの支払額は、円（消費税及び地方消費税分 円を含む。）とする。

（権利義務の譲渡等の禁止）

第5条 乙は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡等により承継させてはならない。ただし、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合はこの限りでない。

（再委託の禁止）

第6条 乙は、委託業務の全部又は一部の履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務の一部の履行について、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

（委託業務の調査等）

第7条 甲は、必要があると認めるときは、委託業務の履行状況について調査を行い、若しくは乙に対して報告を求め、又は乙に対して委託業務の履行に関して必要な指示を与えることができる。

（業務内容の変更等）

第8条 甲は、必要がある場合は、乙に事前に通知し、乙の承認を得た上で委託業務の内容を変更し、又は委託業務を一時中止することができる。この場合において、委託金額又は契約期間を変更する必要があるときは、甲乙協議して書面により定めるものとする。

2 甲は、前項の場合において、乙に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償しなければならない。この場合において、賠償金の額は、甲乙協議して定める。

（損害の負担）

第9条 委託業務の履行に関して乙の責に帰すべき事由により甲に損害を与えた場合、甲は乙にその損害の賠償を請求することができるものとする。甲の責めに帰すべき事由により生じた損害は、甲が負担する。この場合において、賠償金の額は、甲乙協議して定める。

2 甲は、委託業務の履行に関して乙の責に帰すべき事由により発生した事故によって乙の従業員が受けた損害については、一切の責任を負わないものとする。

（乙の債務履行）

第10条 乙は、その責めに帰すべき事由により委託業務を履行しないときは、その不履行分に相当する委託金の額を減額して、甲に委託金の請求をしなければならない。この場合において、減額する額は、甲乙協議して定める。

2 前項の場合において、甲に損害が生じたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。

3 前項の損害賠償請求は、甲が乙に対し、委託金額の100分の30までの金額に相当する額の違約金を請求することを妨げないものとする。

（確認）

第11条 乙は、毎月、委託業務を履行したときは、遅滞なくその旨を甲が定める方式により甲に通知し、甲の確認を求めなければならない。

- 2 乙は、前項の確認の結果補正を命ぜられたときは、遅滞なく当該補正を行い、補正後その旨を甲に通知し、甲の確認を求めなければならない。

(委託金の支払)

第12条 乙は、毎月、当該月に履行した委託業務について前条の規定による確認を受けた後、甲に対して委託金の支払を請求するものとする。

- 2 甲は、前項の支払請求を受けたときは、その日から30日以内に委託金を乙に支払わなければならない。

- 3 乙は、甲の責めに帰すべき事由により前項の規定による委託金額の支払が遅れたときは、未受領金額につき、遅延日数に応じ、年2.5パーセントの割合で計算した額の遅延利息の支払を甲に請求することができる。

(甲の解除権)

第13条 甲は、乙の債務不履行による場合のほか、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

- (1) その責めに帰すべき事由により、契約期間中委託業務を継続して履行できる見込みがないと明らかに認められるとき。

- (2) 第21条第1項に規定する個人情報取扱特記事項を遵守していないと認められるとき。

- (3) 事由のいかんを問わず、契約に違反したとき。

- (4) 本契約の全部の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。

- 2 前項の規定により契約を解除した場合において、甲に損害が生じたときは、乙は、その損害を賠償しなければならない。

- 3 前項の損害賠償請求は、甲が乙に対し、委託金額の100分の10に相当する額の違約金を請求することを妨げないものとする。

- 4 甲は、第1項の規定により契約を解除した場合、委託業務の既履行部分について確認の上、その部分に相応する委託金を乙に支払わなければならない。

第14条 甲は、必要があるときは、乙に対して3か月前までに通知をしてこの契約を解除することができる。

- 2 第8条第2項及び前条第4項の規定は、前項の規定によりこの契約を解除した場合に準用する。

(暴力団等排除に係る解除)

第15条 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

- (1) 乙の役員等(法人にあっては非常勤を含む役員及び支配人並びに営業所の代表者、その他の団体にあっては法人の役員等と同様の責任を有する代表者及び理事等、個人にあってはその者及び支店又は営業所を代表する者をいう。以下同じ。)に次に掲げる者がいると認められるとき。

ア 暴力団員(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号。以下「暴対法」という。)第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。)

イ 暴力団関係者(暴力団員ではないが暴対法第2条第2号に規定する暴力団(以下「暴力団」という。)と関係を持ちながら、その組織の威力を背景として暴力的不法行為等を行う者をいう。以下同じ。)

- (2) 乙の経営又は運営に暴力団員又は暴力団関係者(以下「暴力団員等」という。)が実質的に関与していると認められるとき。

- (3) 乙の役員等又は使用人が、暴力団の威力若しくは暴力団員等又は暴力団員等が経営若しくは運営に実質的に関与している法人等(法人その他の団体又は個人をいう。以下同じ。)を利用するなどしていると認められるとき。

- (4) 乙の役員等又は使用人が、暴力団若しくは暴力団員等又は暴力団員等が経営若しくは運営に実質的に関与している法人等に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど暴力団の維持運営に協力し、又は関与していると認められるとき。

- (5) 乙の役員等又は使用人が、暴力団又は暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

- (6) 乙の役員等又は使用人が、前各号のいずれかに該当する法人等であることを知りながら、これを利用するなどしていると認められるとき。

(7) 乙が、暴力団又は暴力団員等から、妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、警察への被害届の提出を故意又は過失により怠ったと認められるとき。

2 甲は、前項の規定によりこの契約を解除したときは、これによって生じた甲の損害の賠償を乙に請求することができる。

3 甲は、第1項の規定によりこの契約を解除したことにより、乙に損害が生じても、その責めを負わないものとする。

(談合等不正行為に係る甲の解除)

第16条 乙が次の各号のいずれかに該当したとき、甲は直ちにこの契約を解除することができる。ただし、その事由が甲の責めに帰すべきものによる場合は、この限りでない。

(1) 公正取引委員会が、この契約に関し、乙に違反行為があったとして私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。)第49条に規定する排除措置命令(以下「排除措置命令」という。)を行い、当該措置命令が確定したとき。

(2) 公正取引委員会が、この契約に関し、乙に違反行為があったとして独占禁止法第62条第1項の規定による課徴金の納付を命じ、当該課徴金納付命令(以下「納付命令」という。)が確定したとき(確定した納付命令が独占禁止法第63条第2項の規定により取り消された場合を含む。))。

(3) 公正取引委員会が、この契約に関し、排除措置命令又は納付命令(これらの命令が乙又は乙が構成事業者である事業者団体(以下「契約者等」という。)に対して行われたときは、契約者等に対する命令で確定したものをいい、契約者等に対して行われていないときは、各名宛人に対する命令全てが確定したものをいう。次号において同じ。)を行った場合において、乙に独占禁止法に違反する行為の実行としての事業活動があったとされたとき。

(4) 排除措置命令又は納付命令により、契約者等に独占禁止法に違反する行為があったとされた期間及び当該違反行為の対象となった取引分野が示された場合において、この契約が当該期間(これらの命令に係る事件について、乙に対する納付命令が確定したときは、当該納付命令における課徴金の計算の基礎である当該違反行為の実行期間を除く。)に入札等(見積書等の提出に基づく受注者選定を含む。)が行われたものであり、かつ、当該取引分野に該当するものであるとき。

(5) 乙(乙が法人の場合にあっては、その役員又は使用人)がこの契約に関し行った行為について刑法(明治40年法律第45号)第96条の6若しくは第198条又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号の規定による刑が確定したとき。

2 乙は、前項各号のいずれかに該当するときは、甲がこの契約を解除するか否かを問わず、賠償金として、契約金額の10分の2に相当する額又は実際の損害額のうちいずれか多い額を甲に対して支払わなければならない。この契約の履行が完了した後にその事由に該当した場合も同様とする。

3 甲は、第1項の規定によりこの契約を解除したことにより、乙に損害が生じても、その責めを負わないものとする。

(乙の解除権)

第17条 乙は、甲の債務不履行による場合のほか、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

(1) 第8条第1項の規定により委託業務の内容を変更したため、委託金額が3分の2以上減少したとき。

(2) 第8条第1項の規定による委託業務の一時中止期間が6か月を超えたとき。

2 第8条第2項及び第13条第4項の規定は、前項の規定により、この契約を解除された場合に準用する。

(賃借品の補修)

第18条 天災地変、水害又は乙の責に期し得ない事由による損壊に関する修繕は甲の負担とし、乙の故意又は過失による損壊については、乙が負担する。

(賠償金等の徴収)

第19条 甲は、乙がこの契約の基づく賠償金又は違約金を甲の指定する期間内に支払わないときは、甲が乙に支払うべき委託金と相殺し、なお不足のあるときは乙に追徴する。

(秘密の保持等)

第20条 乙は、委託業務を履行するに際し、知り得た秘密を漏らしてはならない。

2 乙は、委託業務に従事する者が委託業務を履行する際に知り得た秘密を漏らさないよう指導しなければならない。

3 乙は、乙又は乙の委託業務に従事した者が秘密を漏らしたため、甲が損害を受けたときは、その損害を賠償しなければならない。

(個人情報取扱特記事項の遵守)

第21条 乙は、委託業務の履行に当たっては、別記個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

2 甲は、乙が前項の規定に違反して個人情報の取扱いをしていると認めたときは、乙の名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者並びに当該違反事実の公表をすることができる。

(補則)

第22条 この契約に定めのない事項については、必要に応じて甲乙協議して定める。

この契約の締結を証するため、契約書を2通作成し、双方記名押印のうえ、各自1通を保有する。

令和8年 月 日

甲 和歌山市七番丁23番地

和歌山市

和歌山市長 尾 花 正 啓

乙

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 この契約により、和歌山市（以下「甲」という。）から事務の委託を受けたもの（以下「乙」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律その他個人情報に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(従事者等の明確化)

第2 乙は、この契約に係る事務の管理責任者及び事務に従事する者（以下「この契約に係る事務に従事する者等」という。）並びにこの契約に係る個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を明確にし、甲から求めがあったときは、甲に報告しなければならない。

(適正な管理)

第3 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事故を防止するため、個人情報の取扱いをこの契約に係る事務に従事する者等に限定し、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) この契約に係る事務を処理するために甲から貸与を受けた、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等（以下「個人情報が記録された資料等」という。）について、甲から求めがあったときは、記録を作成すること。
- (2) 個人情報が記録された資料等は、この契約に係る事務に従事する者等以外の者が利用できないよう、施錠等管理すること。
- (3) その他個人情報の管理のために必要な措置を講じること。

(教育の義務)

第4 乙は、この契約に係る事務に従事する者等に対し、この特記事項の遵守に必要なこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用されること等個人情報の保護に関して必要な教育を行わなければならない。

(秘密の保持)

第5 乙は、この契約に係る事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(受託目的以外の利用等の禁止)

第6 乙は、この契約に係る個人情報を当該事務以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合又は甲の指示があった場合は、この限りでない。

(複写又は複製の禁止)

第7 乙は、この契約に係る事務を処理するに当たって、甲から貸与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。ただし、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合又は甲の指示があった場合は、この限りでない。

(持ち出しの禁止)

第8 乙は、この契約に係る事務を処理するに当たって、作業場所から個人情報を持ち出してはならない。ただし、業務上、やむを得ず、持ち出しするときは、甲の承認を得た上で、書面に記録するものとする。

(再委託の禁止)

第9 乙は、この契約による事務に係る個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合は、この限りではない。その際は、乙の責任において、再委託者にこの特記事項の規定を遵守させなければならない。

2 前項の規定は、再委託者が乙の子会社（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。）である場合も、同様とする。

(資料等の返還又は廃棄)

第10 乙は、個人情報記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後速やかに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

なお、甲の指示により、個人情報記録された資料等を廃棄する場合は、復元可能な方法で確実に廃棄処分を行い、その結果を書面により証明しなければならない。

(報告又は資料の提出)

第11 甲は、個人情報を保護するために必要な限度において、乙に対し、個人情報の管理状況の履行について書面で報告を求めると及び乙の作業場所への立入調査ができるものとし、乙は、甲から改善を指示された場合には、その指示に従わなければならない。

(事故発生時の報告義務)

第12 乙は、個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事故が生じた場合に備え、甲に対し、速やかに報告できる緊急時の連絡体制を整備しなければならない。また、事故が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに、次に掲げる事項を遵守しなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置を講じ、甲に報告すること。

(2) 当該事故の原因を分析すること。

(3) 甲の求めに応じて、当該事故の再発防止策を実施すること。

(4) 甲の求めに応じて、当該事故の記録を書面で提出すること。

(漏えい等が発生した場合の責任)

第13 乙は、この契約に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責に帰すべき理由により甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。また、甲は、必要に応じ、乙の名称、所在地及び代表者並びに当該事故の事実を公表できるものとする。