京都市生活保護返還徴収金債権に関する現地調査業務委託仕様書

１　業務の目的

本業務は、本市が有する債権の適正な管理及び回収をより一層推進するため、本市に対する生活保護返還徴収金にかかる債務を滞納している者（以下「納入義務者」という。）に対する居住実態等の現地調査を委託するものである。

２　関係法令の遵守等

受託者は、関係法令（法律、政令及び省令をいう。）の規定を遵守するとともに、本仕様書又は本市の指示するところに従い、信義を守り誠実に受託した事務を履行すること。

３　委託業務

本市内に在住する納入義務者に対する居住実態等の現地調査業務

４　委託業務の対象地域

委託業務の対象地域は、京都市内とする。

５　委託期間

契約の日の翌日から令和９年３月３１日まで

６　契約種別

委託対象１件（調査箇所１箇所）当たりの単価契約方式

７　委託予定件数　約３００件

※ 予定数量は、過去の実績又は予測によるものであり、本市の都合により増減する。大幅な増減があっても、本市は何ら補償しない。

８　現地調査業務の内容

（１）訪問回数及び日時

委託対象１件（対象となる納入義務者１人）当たり１回訪問とするが、（２）ウ㈣に該当する場合は２回訪問とする。なお、本市が希望する場合、２回の訪問のうちどちらか１回の訪問は、本市の指定する曜日・時間帯に行うこと。また、６０件は午後６～８時の訪問を指定できる。

（２）調査業務の内容

ア 居住実態調査

京都市から提供する納入義務者の住所地の現地調査を行い、居住実態等を確認すること。

イ 現地写真の撮影

居住家屋及び資産等（自家用車等）の写真を撮影すること。居住家屋の写真は必ず１カット以上撮影することとし、家屋以外に自家用車等の資産等がある場合は、資産等についても各１カット以上撮影すること。

ウ 面会及び本市への連絡依頼書の手渡し又は投函

⑺ 納入義務者が在宅している場合

納入義務者が在宅している場合は、納入義務者と面会し、生活状況、電話番号、携帯番号等についての任意調査を行うとともに、本市の債権所管所属への連絡を依頼する文書（以下「連絡依頼書」(※)という。）を納入義務者に手渡すこと。

⑴ 納入義務者が不在で、その家族等同居人が在宅している場合

納入義務者が不在の場合、納入義務者の家族等同居人が在宅しているときは、同居人に納入義務者の居住確認を行ったうえで確認ができれば連絡依頼書を手渡すか、郵便受けに投函すること。

⑼ 納入義務者も家族も不在の場合

- 納入義務者とその同居人が不在の場合は、連絡依頼書を封入のうえ、郵便受けに投函すること。なお、その際、封筒には発信者が受託者であることが分かるよう、受託者の名称及び所在地を表示すること。
- 初回の訪問時に不在であった場合は、別日に２回目の訪問を行い、上記面会及び連絡依頼書の手渡しを試みること（ただし、納入義務者の居住実態がないことが判明した場合を除く。）。 初回の訪問時に不在であった場合の２回目の訪問の際には、１回目と時間帯をずらして行うこと。

(※) 連絡依頼書について

連絡依頼書には少なくとも以下の項目を盛り込むこと。

- 発信者名（受託者名）
- 本市の生活保護返還徴収金債権について、納入義務者から担当課への連絡を依頼する旨
- 本市の連絡先（本市の担当課名、担当者名及び電話番号）及び電話受付時間

（連絡依頼書イメージ）

○○ ○○様

ご連絡のお願い

本日、　月　　日　　時　　分頃、
京都市生活保護返還徴収金の件でお伺いいたしました。
お手数ではございますが、下記の連絡先へ御連絡いただきますようお願い申し上げます。

＜業務代行＞
○○○○株式会社

【連絡先】京都市保健福祉局　福祉のまちづくり推進室
担当：○○　　電話：０７５－２２２－３３４５
受付時間：午前９時～午後５時まで（土日祝日を除く）

エ その他の情報収集

近隣住民、大家、管理人等から、居住実態や勤務先、携帯電話の番号や勤務先の電話番号等、納入義務者に関する情報の聞込み調査を行うこと。

（３）調査結果の報告

本市が委託業務遂行に必要な情報を提供した日から概ね３か月以内に調査結果の報告資料を保健福祉局福祉のまちづくり推進室へ電子データで提出すること。

なお、報告資料の様式は、受託者の任意の様式で差し支えないが、少なくとも「９調査項目」の内容を盛り込むとともに、「８（２）イ 現地写真の撮影」により撮影した現地写真を報告書に添付すること。

９ 調査項目

（１）居住実態

納入義務者の居住の有無等の調査（表札、郵便物、洗濯物等）

（２）家屋の形態等

家屋形態（一戸建、マンション等）、その他（管理会社名とその連絡先、築年数、予測される建物価値、家賃、手入れの状況等）の調査

（３）資産状況

車両所有の有無、車種名やナンバー、その他の資産価値のある家財の有無等

（４）電気・水道・ガスメーター

電気・水道検針メーター・ガスメーターの稼働状況及び「使用者番号」の調査

ただし、オートロックのマンション、アパート等で把握できない場合はこの限りでない。

（５）生活状況等

納入義務者の生活状況及び在宅時間帯等の調査（本人、同居人、家主、近隣住民等に聞き取りによる）

（６）電話番号

自宅、携帯電話等の電話番号の調査（本人、同居人、家主等からの聞き取りによる）

（７）その他

その他の参考となる情報や特記事項等

※（５）（６）については、調査の結果不明の場合はその旨を記載して報告すること。

※ 納入義務者以外の者に聞き込みを行う際は、「京都市に委託され居住確認を行っている」程度にとどめ、担当所属の連絡先や、生活保護返還徴収金の存在について口外しないこと。

１０ 本市が提供する情報

（１）納入義務者に関すること

氏名、住所、年齢、性別、電話番号

（２）提供の方法

本市の様式（Excel データ）により提供

１１　委託料

本市は、受託者が調査結果を報告した件数に契約単価を乗じた委託料を支払うものとする。

１２　受託者の遵守事項

受託者は、委託業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。

１３　業務従事者の遵守事項

（１）　委託業務の従事に当たっては、常に規律正しく、好感の持てる態度と言葉使いで納入義務者等と接するよう心がけること。

（２）　委託業務に従事するときは、身なり、服装等を清潔で好感の持てるものとすること。

（３）　調査にあたり、土地又は建物に立ち入るときは、立ち入る目的を告げ、必要な範囲を超えて立ち入ってはならない。また、債務者の所有物を損壊してはならない。

（４）　納入義務者と面会等を行う際は、本市から本業務を受託していることを告げなければならない。

（５）　委託業務の従事中は、他の営業行為に類することをしてはならない。

（６）　業務従事者は、委託業務の履行に際して、いかなる理由があっても、市民等から金品その他の物品を収受や借受、一時預かり等してはならない。

（７）　本業務は、居住実態等の現地調査のみを委託するものであり、非弁行為や債権の回収業務は決して行ってはならない。

１４　個人情報の保護

別紙「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」参照。

１５　事故等の処理

事故が発生した場合は、受託者は責任をもって適切に事故等の処理を行うこととし、速やかに本市に「事故等報告書」を提出し、実施するべき事項及び手続を明確にしなければならない。なお、本市は事故等の処理に当たり、必要に応じて受託者に対して指示を行うこととする。

１６　担当所属等

（１）担当所属

保健福祉局　福祉のまちづくり推進室　管理担当

（２）担当者

出口・宮口

（３）電話番号

０７５－２２２－３５３５

別紙

個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

（個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出）

第１条　受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

（秘密の保持）

第２条　受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密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。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

（個人情報総括管理者）

第３条　受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理させるために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

（従業者の監督）

第４条　受注者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、委託業務の処理をするうえで知り得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ないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。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。

（個人情報の適正な管理）

第５条　受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

⑴　個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。

⑵　個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。

⑶　個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。

⑷　個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、委託業務の従事者全員に対して実施すること。

⑸　個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

（再委託の制限）

第６条　受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

２　受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。
３　第１項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

（個人情報の目的外利用の禁止）
第７条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

（個人情報の第三者提供の禁止）
第８条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、第６条第１項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

（個人情報の不正な複製等の禁止）
第９条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

（遵守状況の報告）
第１０条　発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。
２　受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

（立入調査等）
第１１条　発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。
２　発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不適当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。
３　受注者は、前２項の検査等を拒むことができないものとする。

（提供した資料の返還）
第１２条　受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

（事故の発生の報告義務）

第１３条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。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。

（契約の解除及び損害の賠償）

第１４条　発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

⑴　委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。

⑵　前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。

２　前項第１号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。