

入 札 説 明 書

広島県総務局総務課（広島市中区基町 10-52）
TEL:082-513-2211 FAX:050-3156-3479

業務名	AI 接客システム構築業務			履行期間	令和 8 年 8 月 3 日 ～ 令和 9 年 3 月 31 日	履行場所	広島市中区基町 10-52				
入札参加資格 確認申請書 提出期限	令和 8 年 7 月 22 日（水） 午後 5 時	仕様書等に 対する質問書 提出期限	令和 8 年 7 月 24 日（金） 午後 5 時	入札日時	令和 8 年 8 月 3 日（月） 午前 10 時	入札場所	広島県庁本館 1 階総務課会議室 （広島市中区基町 10-52）				
注 意 事 項						契 約 事 項					
1 入札参加資格確認申請書（以下「申請書」という。）について (1) 入札参加希望者は、公告で定める入札参加資格要件に応じ、誓約書を申請書に添付しなければならない。 (2) 申請書及び前号に定める必要な書類（以下「申請書等」という。）の作成に要する費用は、入札参加希望者の負担とする。 (3) 申請書等に虚偽の記載をした者については、指名除外措置を行うことがある。 (4) 申請書等の提出は、持参、郵便等又は電子メールによる。郵便等による提出は、一般書留郵便、簡易書留郵便及び一般信書便事業者又は特定信書便事業者の提供するサービスでこれらに準じるものに限る。（民間宅配事業者のいわゆる「メール便」はこれに当たらない。） 2 仕様書及び図面（以下「仕様書等」という。）について 仕様書等に対する質問がある場合は、上記仕様書等に対する質問書提出期限までに、持参、郵便等又は電子メールにより提出すること。 3 入札について (1) 次に該当する場合は、その入札は無効とする。 ア 入札に参加する者に必要な資格のない者が入札したとき。 イ 入札を取り消すことができる制限行為能力者の意思表示であるとき。 ウ 契約担当職員において定めた入札に関する条件に違反したとき。 エ 入札者が二以上の入札をしたとき。 オ 他人の代理人を兼ね、又は 2 人以上を代理して入札したとき。 カ 入札者が連合して入札したとき、その他入札に関して不正の行為があったとき。 キ 入札保証金が所定の額に満たないのに入札したとき。 ク 必要な記載事項を確認できない入札をしたとき。 ケ 再度の入札をした場合においてその入札が一であるとき。 コ 入札に際しての注意事項に違反した入札をしたとき。				(2) 落札者がいないときは再度の入札をする。ただし、無効な入札をした者は、再度の入札に参加することができない。 (3) 再度の入札は 5 回を超えないものとする。 (4) 入札執行について ア 代理人が入札する場合には、入札前にその代理権を証する書面（以下「委任状」という。）を提出しなければならない。ただし、有効期間の記載のある委任状をあらかじめ提出し、当該有効期間が入札の時期を含む場合は除く。 イ 入札執行中における入札辞退は、入札辞退届又はその旨を記載した入札書を、入札執行者に直接提出すること。 ウ 入札執行中は、入札執行者が特に必要と認めた場合を除くほか入札室の出入を禁じる。 エ 入札執行中は、入札者の私語、放言等を禁じる。 オ 入札室には、入札に必要な者以外は入室してはならない。 4 契約書について (1) 落札者は、契約担当職員から交付された契約書に記名押印し、落札通知を受けた日から 5 日（広島県の休日を定める条例（平成元年広島県条例第 2 号）第 1 条第 1 項に規定する県の休日（以下「休日」という。）を除く。）以内に契約担当職員に提出しなければならない。ただし、やむを得ない場合は、この限りではない。 (2) 契約書は 2 通作成し、各自その 1 通を保有するものとする。 5 その他 落札者は、契約担当職員が必要と認める場合、一般競争入札事務処理要領に規定する別記様式第 4 号の 2（経費内訳書）の作成及び別記様式第 4 号の 3（労働関係法令等の遵守義務に係る確認調査票）による調査（再委託を行う場合は再委託先を含む。）に協力しなければならない。				1 広島県会計規則及び広島県契約規則に基づき執行する。 2 入札保証金 □有 ■無 3 契約保証金 公告に定めるとおり ・平成 19 年 10 月 1 日以降に「20-C レンタル・リース 情報通信・電気機器」及び「55-C 情報・通信 システムの設計・開発」の業務で契約解除され、その後当該契約種目の業務の履行実績がない者 有 ・上記以外の者 無 4 地方自治法第 234 条の 3 の規定に基づく長期継続契約 □適用 ■適用なし			
添 付 書 類											
■ 公告の写し ■ 入札参加資格確認申請書の様式 ■ 誓約書の様式 ■ 入札書の様式 ■ 委任状の様式 ■ 契約書（案） ■ 仕様書 ■ 仕様書等に対する質問書の様式 □ 電子データの保存等に関する申出書 □ その他（ ）											

業 務 委 託 契 約 書

1 業 務 名 AI接客システム構築業務

2 履 行 場 所 総務局総務課（広島県庁本館1階）

3 履 行 期 間 令和 8 年 8 月 日 から

令和 9 年 3 月 31 日 まで

4 委 託 料 _____

（うち取引に係る消費税及び地方消費税の額 _____）

5 契 約 保 証 金 _____ 免除

6 特 約 事 項

上記の業務について、発注者と受注者とは、各々の対等な立場における合意に基づいて、別紙の条項によって委託契約を締結し、信義に従って誠実にこれを履行するものとする。

この契約の締結を証するため、契約書2通を作成し、当事者記名・押印の上、各自その1通を所持する。ただし、電磁的記録の作成をもって契約書の作成に代える場合においては、押印に代わる電子署名を行った上、各自その電磁的記録を保管する。

令和 8 年 月 日

発注者 住所

氏名

印

受注者 住所

氏名

印

業 務 委 託 契 約 約 款

(総則)

- 第1条 発注者及び受注者は、この約款（業務委託契約書（以下「契約書」という。）を含む。以下同じ。）に基づき、仕様書等（別添の仕様書、図面、業務に関する説明書及びこれに対する質問回答書をいう。以下同じ。）に従い、日本国の法令を遵守し、この契約（この約款及び仕様書等を内容とする業務（以下「業務」という。）の委託契約をいう。以下同じ。）を履行しなければならない。
- 2 受注者は、業務を契約書記載の履行期間（以下「履行期間」という。）内に完了し、契約の目的物（以下「成果物」という。）がある場合は、当該成果物を発注者に引き渡すものとし、発注者は、委託料を支払うものとする。
- 3 発注者は、その意図する業務の履行のため、又は成果物を完成させるため、業務に関する指示を受注者に対して行うことができる。この場合において、受注者は、当該指示に従い業務を行わなければならない。
- 4 受注者は、この約款若しくは仕様書等に特別の定めがある場合又は前項の指示若しくは発注者と受注者との協議がある場合を除き、業務を完了するために必要な一切の手段をその責任において定めるものとする。
- 5 この契約の履行に関して発注者と受注者との間で用いる言語は、日本語とする。
- 6 この約款に定める金銭の支払に用いる通貨は、日本円とする。
- 7 この契約の履行に関して発注者と受注者との間で用いる計量単位は、仕様書等に特別の定めがある場合を除き、計量法（平成4年法律第51号）に定めるものとする。
- 8 この約款及び仕様書等における期間の定めについては、民法（明治29年法律第89号）及び商法（明治32年法律第48号）の定めるところによるものとする。
- 9 この契約は、日本国の法令に準拠するものとする。
- 10 この契約に係る訴訟の提起又は調停（第51条第1項の規定に基づき、発注者と受注者との協議の上選任される調停人が行うものを除く。）の申立てについては、広島地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とする。

(指示等及び協議の書面主義)

- 第2条 この約款に定める催告、指示、請求、

通知、報告、申出、承諾、質問、回答及び解除（以下「指示等」という。）は、書面により行わなければならない。

- 2 前項の規定にかかわらず、緊急やむを得ない事情がある場合には、発注者及び受注者は、前項に規定する指示等を口頭で行うことができる。この場合において、発注者及び受注者は、既に口頭で行った指示等を書面に記載し、7日以内にこれを相手方に交付するものとする。
- 3 発注者及び受注者は、この約款の規定に基づき協議を行うときは、当該協議の内容を書面に記録するものとする。

(業務工程表の提出)

- 第3条 受注者は、この契約締結後14日（発注者が認める場合は、その日数）以内に仕様書等に基づいて業務工程表を作成し、発注者に提出しなければならない。
- 2 発注者は、必要があると認めるときは、前項の業務工程表を受領した日から7日以内に、受注者に対してその修正を請求することができる。
- 3 この約款の規定により履行期間又は仕様書等が変更された場合において、発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して業務工程表の再提出を請求することができる。この場合において、第1項中「この契約締結後」とあるのは「当該請求があった日から」と読み替えて、前2項の規定を準用する。
- 4 業務工程表は、発注者及び受注者を拘束するものではない。
- 5 第1項の規定に基づく業務工程表の提出は、発注者が必要ないと認めたときは、免除することができる。

(契約保証金)

- 第4条 受注者は、この契約の締結と同時に、契約書に記載された金額の契約保証金を発注者に納付しなければならない。
- 2 前項に規定する契約保証金は、発注者が必要ないと認めたときは、免除することができる。

(権利義務の譲渡等の禁止)

- 第5条 受注者は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、法令で禁止されている場合を除き、あらかじめ、発注者の承諾を得

た場合は、この限りでない。

- 2 受注者は、成果物（未完成の成果物を含む。）及び業務を行う上で得られた記録等を第三者に譲渡し、貸与し、又は質権その他の担保の目的に供してはならない。ただし、あらかじめ、発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

（秘密の保持）

第6条 受注者は、業務を行う上で知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。

- 2 受注者は、発注者の承諾なく、成果物（未完成の成果物を含む。）及び業務を行う上で得られた記録等を他人に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。

（機密情報の保護及び情報セキュリティ）

第7条 受注者は、業務を行うため機密情報を取り扱うに当たっては、別記「機密情報取扱特記事項」を守らなければならない。

- 2 受注者は、業務を行うため機密情報を電磁的記録で取り扱うに当たっては、別記「情報セキュリティに関する特記事項」を守らなければならない。

（実地調査など）

第8条 発注者は、必要があると認めるときはいつでも、受注者に対し業務の実施の状況及び業務に従事する者に係る次に掲げる事項などの報告を求め、又は実地に調査できるものとする。

- (1) 最低賃金法（昭和34年法律第137号）第4条第1項に規定する最低賃金の適用を受ける労働者に対し、同法第3条に規定する最低賃金額（同法第7条の規定の適用を受ける労働者については、同条の規定により減額して適用される額をいう。）以上の賃金（労働基準法（昭和22年法律第49号）第11条に規定する賃金をいう。）の支払をすること。
- (2) 健康保険法（大正11年法律第70号）第48条の規定による被保険者の資格の取得に係る届出をすること。
- (3) 厚生年金保険法（昭和29年法律第115号）第27条の規定による被保険者の資格の取得に係る届出をすること。
- (4) 労働保険の保険料の徴収等に関する法律（昭和44年法律第84号）第4条の2第1項の規定による保険関係の成立に係る届出（労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）の規定に係るものに限る。）をすること。

- (5) 雇用保険法（昭和49年法律第116号）第7条の規定による雇用する労働者が適用事業の被保険者となったことの届出をすること。

- 2 発注者が、この契約に係る発注者の予算執行の適正を期するため必要があると認めた場合は、発注者は、受注者に対し、受注者における当該契約の処理の状況に関する調査への協力を要請することができる。

- 3 受注者は、前項の要請があった場合には、特別な理由がない限り要請に応じるものとし、この契約の終了後も、終了日から5年間は、同様とする。

（実施場所）

第9条 受注者は、業務を契約書及び仕様書等に記載する履行場所において実施するものとする。

- 2 受注者は、業務の実施場所において、発注者の安全及び衛生管理に関する規則を遵守するものとする。
- 3 契約書に履行場所の指定がない場合は、前2項の規定は適用しない。

（著作権の譲渡等）

第10条 受注者は、成果物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物に係る同法第2章及び第3章に規定する著作権者の権利（同法第27条及び第28条の権利を含む。以下この条から第12条までにおいて「著作権等」という。）のうち受注者に帰属するもの（同法第2章第3節第2款に規定する著作権者人格権を除く。）を当該成果物の引渡し時に発注者に無償で譲渡する。

（著作権者人格権の制限）

第11条 受注者は、発注者に対し、次の各号に掲げる行為をすることを許諾する。

- (1) 成果物の内容を公表すること。
- (2) 成果物に受注者の実名若しくは変名を表示すること又は表示しないこと。
- (3) 成果物を発注者が自ら複製し、若しくは翻案、変形、改変その他の修正をすること又は発注者の委託した第三者をして複製させ、若しくは翻案、変形、改変その他の修正をさせること。
- (4) 成果物を写真、模型、絵画その他の媒体により表現すること。
- (5) 成果物の題号を変更、切除、その他の改変をすること。

2 受注者は、著作権人格権（著作権法第 18 条、同法第 19 条及び同法第 20 条）を行使してはならない。ただし、あらかじめ、発注者の承諾又は合意を書面で得た場合はこの限りでない。

（著作権の侵害防止）

第 12 条 受注者は、その作成する成果物が、第三者の有する著作権等を侵害するものでないことを、発注者に対して保証する。

2 受注者は、その作成する成果物が第三者の有する著作権等を侵害し、第三者に対して損害の賠償を行い、又は必要な措置を講じなければならないときは、受注者が、自己の費用と責任で、その賠償額を負担し、又は必要な措置を講ずるものとする。

（再委託等の禁止）

第 13 条 受注者は、業務の全部又は一部を第三者に委託（二以上の段階にわたる委託及び受注者の子会社（会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条第 3 号に規定する子会社をいう。）への委託を含む。）し、又は請け負わせてはならない。ただし、法令で禁止されている場合を除き、あらかじめ発注者の書面による承諾を得たときは、この限りでない。

（特許権等の使用）

第 14 条 受注者は、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利（以下この条において「特許権等」という。）の対象となっているものを業務に使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。ただし、発注者がその特許権等を指定した場合において、仕様書等に特許権等の対象である旨の明示がなく、かつ、受注者がその存在を知らなかったときは、発注者は、受注者がその使用に関して要した費用を負担しなければならない。

（貸与品等）

第 15 条 発注者が受注者に貸与し、又は支給する業務に必要な物品等（以下「貸与品等」という。）の品名、数量等、引渡場所及び引渡時期は、仕様書等に定めるところによる。

2 受注者は、貸与品等の引渡しを受けたときは、引渡しの日から 7 日以内に、発注者に借用書又は受領書を提出しなければならない。

3 受注者は、貸与品等を善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。

4 受注者は、仕様書等に定めるところにより、業務の完了、仕様書等の変更等によって不用

となった貸与品等を発注者に返還しなければならない。

5 受注者は、故意又は過失により貸与品等が滅失し、若しくはき損し、又はその返還が不可能となったときは、発注者の指定した期間内に代品を納め、若しくは原状に復して返還し、又は返還に代えて損害を賠償しなければならない。

（仕様書等と業務内容が一致しない場合の修補義務）

第 16 条 受注者は、業務の内容が仕様書等又は発注者の指示若しくは発注者と受注者との協議の内容に適合しない場合には、これらに適合するよう必要な修補を行わなければならない。この場合において、当該不適合が発注者の指示によるときその他発注者の責めに帰すべき事由によるときは、発注者は、必要があると認められるときにあっては、合理的な範囲で、履行期間若しくは委託料を変更し、又は受注者に損害を及ぼしたときにあっては必要な費用を負担しなければならない。

（条件変更等）

第 17 条 受注者は、業務を行うに当たり、次の各号のいずれかに該当する事実を発見したときは、その旨を直ちに発注者に通知し、その確認を請求しなければならない。

(1) 仕様書等にごびゅう又は脱漏があること。

(2) 仕様書等の表示が明確でないこと。

(3) 履行上の制約等仕様書等に示された自然的又は人為的な履行条件と実際の履行条件が相違すること。

(4) 仕様書等に明示されていない履行条件について予期することのできない特別な状態が生じたこと。

2 発注者は、前項の規定による確認を請求されたとき又は自ら前項各号に掲げる事実を発見したときは、受注者の立会いの上、直ちに調査を行わなければならない。ただし、受注者が立会いに応じない場合には、受注者の立会いを得ずに行うことができる。

3 発注者は、受注者の意見を聴いて、調査の結果（これに対してとるべき措置を指示する必要があるときは、当該指示を含む。）をとりまとめ、調査の終了後 14 日以内に、その結果を受注者に通知しなければならない。ただし、その期間内に通知できないやむを得ない理由があるときは、あらかじめ、受注者の意見

を聴いた上、当該期間を延長することができる。

4 前項の調査の結果により第1項各号に掲げる事実が確認された場合において、発注者は、必要があると認められるときは、仕様書等の変更又は訂正を行わなければならない。

5 前項の規定により仕様書等の変更又は訂正が行われた場合において、発注者は、必要があると認められるときにあっては、合理的な範囲で、履行期間若しくは委託料を変更し、又は受注者に損害を及ぼしたときにあっては必要な費用を負担しなければならない。

（仕様書等の変更）

第18条 発注者は、必要があると認めるときは、仕様書等の変更内容を受注者に通知して、仕様書等を変更することができる。この場合において、発注者は、必要があると認められるときにあっては、合理的な範囲で、履行期間若しくは委託料を変更し、又は受注者に損害を及ぼしたときにあっては必要な費用を負担しなければならない。

（業務の中止）

第19条 第三者の所有する土地への立入りについて当該土地の所有者等の承諾を得ることができないため、又は暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地すべり、落盤、火災、騒乱、暴動その他の自然的又は人為的な事象（第28条第1項において「天災等」という。）であって、受注者の責めに帰すことができないものにより、作業現場の状態が著しく変動したため、受注者が業務を行うことができないと認められるときは、発注者は、業務の中止内容を直ちに受注者に通知して、業務の全部又は一部を一時中止させなければならない。

2 発注者は、前項の規定によるほか、必要があると認めるときは、業務の中止内容を受注者に通知して、業務の全部又は一部を一時中止させることができる。

3 前2項の規定により業務を一時中止した場合において、発注者は、合理的な範囲で、必要があると認められるときにあっては履行期間若しくは委託料を変更し、又は受注者が業務の続行に備え業務の一時中止に伴う増加費用を必要としたとき若しくは受注者に損害を及ぼしたときにあっては必要な費用を負担しなければならない。

（業務に係る受注者の提案）

第20条 受注者は、仕様書等について、技術的又は経済的に優れた代替方法その他改良事

項を発見し、又は発案したときは、発注者に対して、当該発見又は発案に基づき仕様書等の変更を提案することができる。

2 前項に規定する受注者の提案を受けた場合において、発注者は、必要があると認めるときは、仕様書等の変更を受注者に通知するものとする。

3 前項の規定により仕様書等が変更された場合において、発注者は、必要があると認められるときは、合理的な範囲で、履行期間又は委託料を変更しなければならない。

（受注者の請求による履行期間の延長）

第21条 受注者は、その責めに帰すことができない事由により履行期間内に業務を完了することができないときは、その理由を明示した書面により発注者に履行期間の延長変更を請求することができる。

2 発注者は、前項の規定による請求があった場合において、必要があると認められるときは、合理的な範囲で、履行期間を延長しなければならない。発注者は、その履行期間の延長が発注者の責めに帰すべき事由による場合においては、合理的な範囲で、委託料について必要と認められる変更を行い、又は受注者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

（発注者の請求による履行期間の短縮等）

第22条 発注者は、特別の理由により履行期間を短縮する必要があるときは、履行期間の短縮変更を受注者に請求することができる。

2 前項の場合において、発注者は、合理的な範囲で、必要があると認められるときにあっては委託料を変更し、又は受注者に損害を及ぼしたときにあっては必要な費用を負担しなければならない。

（履行期間の変更方法）

第23条 履行期間の変更については、発注者と受注者とが協議して定める。ただし、協議開始の日から14日（発注者があらかじめ定める場合は、その日数）以内に協議が整わない場合には、発注者が定め、受注者に通知する。

2 前項の協議開始の日については、発注者が受注者の意見を聴いて定め、受注者に通知するものとする。ただし、発注者が履行期間の変更事由が生じた日（第21条の場合にあっては発注者が履行期間の変更の請求を受けた日、前条の場合にあっては受注者が履行期間の変更の請求を受けた日）から7日以内に

協議開始の日を通知しない場合には、受注者は、協議開始の日を定め、発注者に通知することができる。

（委託料の変更方法等）

第 24 条 委託料の変更については、発注者と受注者とが協議して定める。ただし、協議開始の日から 14 日（発注者があらかじめ定める場合は、その日数）以内に協議が整わない場合には、発注者が定め、受注者に通知する。

2 前項の協議開始の日については、発注者が受注者の意見を聴いて定め、受注者に通知するものとする。ただし、発注者が委託料の変更事由が生じた日から 7 日以内に協議開始の日を通知しない場合には、受注者は、協議開始の日を定め、発注者に通知することができる。

3 この約款の規定により、受注者が増加費用を必要とした場合又は損害を受けた場合に発注者が負担する必要な費用の額については、発注者と受注者とが協議して定める。

（臨機の措置）

第 25 条 受注者は、災害防止等のため必要があると認めるときは、臨機の措置をとらなければならない。この場合において、受注者は、必要があると認めるときは、あらかじめ、発注者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急やむを得ない事情があるときは、この限りではない。

2 前項の場合において、受注者は、そのとった措置の内容を発注者に直ちに通知しなければならない。

3 発注者は、災害防止その他業務を行う上で特に必要があると認めるときは、受注者に対して臨機の措置をとることを請求することができる。

4 受注者が第 1 項又は前項の規定により臨機の措置をとった場合において、当該措置に要した費用のうち、受注者が委託料の範囲において負担することが適当でないと認められる部分については、発注者がこれを負担する。

（一般的損害）

第 26 条 業務の完了前（成果物がある場合は、当該成果物の引渡前）に、業務を行うにつき生じた損害（成果物がある場合は当該成果物に生じた損害を含み、次条第 1 項から第 3 項まで又は第 28 条第 1 項に規定する損害を除く。）については、受注者がその費用を負担する。ただし、その損害（仕様書等に定めると

ころにより付された保険によりてん補された部分を除く。）のうち発注者の責めに帰すべき事由により生じたものについては、発注者が負担する。

（第三者に及ぼした損害）

第 27 条 業務を行うにつき第三者に及ぼした損害について、当該第三者に対して損害の賠償を行わなければならないときは、受注者がその賠償額を負担する。

2 前項の規定にかかわらず、同項に規定する賠償額（仕様書等に定めるところにより付された保険によりてん補された部分を除く。）のうち、発注者の指示、貸与品等の性状その他発注者の責めに帰すべき事由により生じたものについては、発注者がその賠償額を負担する。ただし、受注者が、発注者の指示又は貸与品等が不相当であること等発注者の責めに帰すべき事由があることを知りながらこれを通知しなかったときは、この限りでない。

3 業務を行うにつき通常避けることができない騒音、振動等の理由により第三者に及ぼした損害（仕様書等に定めるところにより付された保険によりてん補された部分を除く。）について、当該第三者に損害の賠償を行わなければならないときは、発注者がその賠償額を負担しなければならない。ただし、業務を行うにつき受注者が善良な管理者の注意義務を怠ったことにより生じたものについては、受注者が負担する。

4 前 3 項の場合その他業務を行うにつき第三者との間に紛争を生じた場合においては、発注者と受注者とが協力してその処理解決に当たるものとする。

（不可抗力による損害）

第 28 条 業務の完了前（成果物がある場合は、当該成果物の引渡前）に、天災等（仕様書等で基準を定めたものにあつては、当該基準を超えるものに限る。）で発注者と受注者のいずれの責めにも帰すことができないもの（第 6 項において「不可抗力」という。）により、成果物（未完成のものを含む。以下この条において同じ。）、仮設物又は業務の実施場所に搬入した業務の用に供する機器に損害が生じたときは、受注者は、その事実の発生後直ちにその状況を発注者に通知しなければならない。

2 発注者は、前項の規定による通知を受けたときは、直ちに調査を行い、前項の損害（受

注者が善良な管理者の注意義務を怠ったことに基づくもの及び仕様書等に定めるところにより付された保険によりてん補された部分を除く。以下この条において同じ。）の状況を確認し、その結果を受注者に通知しなければならない。

- 3 受注者は、前項の規定により損害の状況が確認されたときは、損害による費用の負担を発注者に請求することができる。
- 4 発注者は、前項の規定により受注者から損害による費用の負担の請求があったときは、当該損害の額（成果物又は仮設物若しくは業務の実施場所に搬入した業務の用に供する機器であって立会いその他受注者の業務に関する記録等により確認することができるものに係る額に限る。）及び当該損害の取片付けに要する費用の額の合計額（以下「損害合計額」という。）のうち、委託料の額を上限として、委託料の100分の1を超える額を負担しなければならない。損害合計額のうち、発注者が負担しない額については、受注者が負担しなければならない。
- 5 前項に規定する損害の額は、次の各号に掲げる損害につき、それぞれ当該各号に定めるところにより算定する。
 - (1) 成果物に関する損害 損害を受けた成果物に相応する委託料の額とし、残存価値がある場合にはその評価額を差し引いた額とする。
 - (2) 仮設物又は業務の実施場所に搬入した業務の用に供する機器に関する損害 損害を受けた仮設物又は業務の実施場所に搬入した業務の用に供する機器で通常妥当と認められるものについて、当該業務で償却することとしている償却費の額から損害を受けた時点における成果物に相応する償却費の額を差し引いた額とする。ただし、修繕によりその機能を回復することができ、かつ、修繕費の額が上記の額よりも少額であるものについては、その修繕費の額とする。
- 6 数次にわたる不可抗力により損害合計額が累積した場合における第二次以降の不可抗力による損害合計額の負担については、第4項中「当該損害の額」とあるのは「損害の額の累計」と、「当該損害の取片付けに要する費用の額」とあるのは「損害の取片付けに要する費用の額の累計」と、「委託料の100分の1を超える額」とあるのは「委託料の100分の1を超える額から既に負担した額を差

し引いた額」として同項を適用する。

（委託料の変更に代える仕様書等の変更）

- 第29条 発注者は、第14条、第16条から第20条まで、第22条、第25条、第26条、前条又は第32条の規定により委託料を増額すべき場合又は費用を負担すべき場合において、特別の理由があるときは、委託料の増額又は負担額の全部又は一部に代えて仕様書等を変更することができる。この場合において、仕様書等の変更内容は、発注者と受注者とが協議して定める。ただし、協議開始の日から14日（発注者があらかじめ定める場合は、その日数）以内に協議が整わない場合には、発注者が定め、受注者に通知する。
- 2 前項の協議開始の日については、発注者が受注者の意見を聴いて定め、受注者に通知しなければならない。ただし、発注者が委託料を増額すべき事由又は費用を負担すべき事由が生じた日から7日以内に協議開始の日を通知しない場合には、受注者は、協議開始の日を定め、発注者に通知することができる。

（検査及び引渡し）

- 第30条 受注者は、業務を完了したときは、その旨を発注者に通知しなければならない。
- 2 発注者は、前項の規定による通知を受けたときは、通知を受けた日から10日以内に受注者の立会いの上、仕様書等に定めるところにより、業務の完了を確認するための検査を完了し、当該検査の結果を受注者に通知しなければならない。
 - 3 発注者は、前項の規定による検査によって業務の完了を確認した後、受注者が成果物の引渡しを申し出たときは、直ちに当該成果物の引渡しを受けなければならない。
 - 4 発注者は、受注者が前項の申出を行わないときは、当該成果物の引渡しを委託料の支払の完了と同時に行うことを請求することができる。この場合において、受注者は、当該請求に直ちに応じなければならない。
 - 5 受注者は、業務が第2項の検査に合格しないときは、直ちに修補して発注者の検査を受けなければならない。この場合において、修補の完了を業務の完了とみなして前各項の規定を準用する。

（委託料の支払）

- 第31条 受注者は、前条第2項（同条第5項において準用する場合を含む。第3項及び第48条第3項において同じ。）の検査に合格したときは、委託料の支払を請求することができ

る。

- 2 発注者は、前項の規定による請求があったときは、請求を受けた日から 30 日以内に委託料を支払わなければならない。
- 3 発注者がその責めに帰すべき事由により前条第 2 項の期間内に検査をしないときは、その期限を経過した日から検査をした日までの期間の日数は、前項の期間（以下この項において「約定期間」という。）の日数から差し引くものとする。この場合において、その遅延日数が約定期間の日数を超えるときは、約定期間は、遅延日数が約定期間の日数を超えた日において満了したものとみなす。

（引渡し前における成果物の使用）

- 第 32 条 発注者は、第 30 条第 3 項又は第 4 項の規定による引渡し前においても、成果物の全部又は一部を受注者の承諾を得て使用することができる。
- 2 前項の場合において、発注者は、その使用部分を善良な管理者の注意をもって使用しなければならない。
 - 3 発注者は、第 1 項の規定により成果物の全部又は一部を使用したことによって受注者に損害を及ぼしたときは、必要な費用を負担しなければならない。

（契約不適合責任）

- 第 33 条 発注者は、成果物の引渡しを受けた後において、当該成果物が種類品質又は数量に関して契約の内容に適合しないもの（以下「契約不適合」という。）であるときは、受注者に対し、成果物の修補、代替物の引渡し又は不足分の引渡しによる履行の追完を請求することができる。ただし、その履行の追完に過分の費用を要するときは、発注者は履行の追完を請求することができない。
- 2 前項の場合において、受注者は、契約内容に適合し、かつ発注者に不相当な負担を課するものでないときは、発注者が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。
 - 3 第 1 項の場合において、発注者が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、発注者は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、催告をすることなく、直ちに代金の減額を請求することができる。
 - (1) 履行の追完が不能であるとき。
 - (2) 受注者が履行の追完を拒絶する意思を

明確に表示したとき。

- (3) 成果物の性質又は当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受注者が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。
- (4) 前 3 号に掲げる場合のほか、発注者がこの項の規定による催告をしても履行の追完を受ける見込みがないことが明らかであるとき。

（発注者の任意解除権）

第 34 条 発注者は、業務が完了するまでの間は、次条から第 38 条までの規定によるほか、必要があるときは、契約を解除することができる。

- 2 発注者は、前項の規定により契約を解除したことにより受注者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。

（発注者の催告による解除権）

第 35 条 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときはこの契約を解除することができる。ただし、その期間を経過した時における債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。

- (1) 正当な理由なく、業務に着手すべき期日を過ぎても業務に着手しないとき。
- (2) 履行期間内に完了しないとき又は履行期間経過後相当の期間内に業務を完了する見込みがないと認められるとき。
- (3) 正当な理由なく、第 33 条第 1 項又は同条第 2 項の履行の追完がなされないとき。
- (4) 正当な理由なく第 8 条第 1 項に規定する報告の求めに応じず、又は調査に協力しないとき。
- (5) 第 8 条第 1 項に規定する業務に従事する者に係る報告又は調査において、法令違反が判明し、当該違反が過失以外の場合であるとき、又は当該違反について是正されないとき。
- (6) 前各号に掲げる場合のほか、この契約に違反したとき。

（発注者の催告によらない解除権）

第 36 条 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約を解除することができる。

- (1) 第 5 条第 1 項の規定に違反して委託料債

権を譲渡したとき。

- (2) 業務を完了させることができないことが明らかであるとき。
- (3) 引き渡された成果物に契約不適合がある場合において、その不適合が成果物を棄却した上で再び作成しなければ、契約の目的を達成することができないものであるとき。
- (4) 受注者が債務の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。
- (5) 受注者の債務の一部の履行が不能である場合又は受注者がその債務の一部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合において、残存する部分のみでは契約をした目的を達することができないとき。
- (6) 契約の性質や当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受注者が履行をしないでその時期を経過したとき。
- (7) 前各号に掲げる場合のほか、受注者がその債務の履行をせず、発注者が前条の催告をしても契約をした目的を達するのに足りる履行がされる見込みがないことが明らかであるとき。
- (8) 第 41 条又は第 42 条の規定によらないでこの契約の解除を申し出たとき。

第 37 条 発注者は、この契約に関し、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは、契約を解除することができる。

- (1) 受注者が、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（以下この号及び次項において単に「排除措置命令」という。）を受け、当該排除措置命令が確定したとき。
 - (2) 受注者が、独占禁止法第 62 条第 1 項に規定する納付命令（以下この号及び次項において単に「納付命令」という。）を受け、当該納付命令が確定したとき。
 - (3) 受注者（受注者が法人の場合にあつては、その役員又は使用人を含む。）が、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 号の規定による刑に処せられたとき。
- 2 発注者は、排除措置命令又は納付命令が受注者でない者に対して行われた場合であつて、これらの命令において、この契約に関し受注者の独占禁止法第 3 条又は第 8 条第 1

項第 1 号の規定に違反する行為があつたとされ、これらの命令が確定したときは、契約を解除することができる。

3 第 45 条第 2 項及び第 6 項の規定は、前 2 項の規定により契約を解除した場合について準用する。

第 38 条 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは、契約を解除することができる。

- (1) 役員等（受注者が個人である場合にはその者を、受注者が法人である場合にはその法人の役員又はその支店若しくは営業所（常時業務の委託契約を締結する事務所をいう。）を代表する者をいう。以下同じ。）が、集团的に、又は常習的に暴力的不法行為を行うおそれのある組織（以下「暴力団」という。）の関係者（以下「暴力団関係者」という。）であると認められるとき。
- (2) 役員等が、暴力団、暴力団関係者、暴力団関係者が経営若しくは運営に実質的に関与していると認められる法人若しくは組合等又は暴力団若しくは暴力団関係者と非難されるべき関係を有していると認められる法人若しくは組合等を利用するなどしていると認められるとき。
- (3) 役員等が、暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係者が経営若しくは運営に実質的に関与していると認められる法人若しくは組合等に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与するなど積極的に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。
- (4) 前 3 号のほか、役員等が、暴力団又は暴力団関係者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。
- (5) 受注者の経営に暴力団関係者の実質的な関与があると認められるとき。
- (6) 暴力団又は暴力団員が経営に実質的に関与していると認められる者に委託料債権を譲渡したとき。
- (7) 再委託契約その他の契約に当たり、その相手方が前各号のいずれかに該当することを知らず、当該者と契約を締結したと認められるとき。
- (8) 受注者が、第 1 号から第 5 号までのいずれかに該当する者を再委託契約その他の契約の相手方としていた場合（前号に該当する場合を除く。）に、発注者が受注者に対して当該契約の解除を求め、受注者がこれに

従わなかったとき。

- 2 第 45 条第 2 項及び第 6 項の規定は、前項の規定により契約を解除した場合について準用する。

（暴力団等からの不当介入の排除）

第 39 条 受注者は、契約の履行に当たり暴力団等から不当介入を受けた場合は、その旨を直ちに発注者に報告するとともに、所轄の警察署に届け出なければならない。

- 2 受注者は、前項の場合において、発注者及び所轄の警察署と協力して不当介入の排除対策を講じなければならない。

- 3 受注者は、暴力団等から不当介入による被害を受けた場合は、その旨を直ちに発注者へ報告するとともに、被害届を速やかに所轄の警察署に提出しなければならない。

（発注者の責めに帰すべき事由による場合の解除の制限）

第 40 条 第 35 条又は第 36 条の各号に定める場合が発注者の責めに帰すべき事由によるものであるときは、発注者は、第 35 条又は第 36 条の規定による契約の解除をすることができない。

（受注者の催告による解除権）

第 41 条 受注者は、発注者がこの契約に違反したときは、相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときは、この契約を解除することができる。ただし、その期間を経過した時における債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。

（受注者の催告によらない解除権）

第 42 条 受注者は、次の各号のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約を解除することができる。

- (1) 第 18 条の規定により仕様書等を変更したため委託料が 3 分の 2 以上減少したとき。
- (2) 第 19 条の規定による業務の中止期間が履行期間の 10 分の 5（履行期間の 10 分の 5 が 6 月を超えるときは、6 月）を超えたとき。ただし、中止が業務の一部のみの場合は、その一部を除いた他の部分の業務が完了した後 3 月を経過しても、なおその中止が解除されないとき。

（受注者の責めに帰すべき事由による場合の解除の制限）

第 43 条 第 41 条又は前条各号に定める場合が発注者の責めに帰すべき事由によるものであるときは、受注者は、前 2 条の規定による

契約の解除をすることができない。

（解除に伴う措置）

第 44 条 発注者は、この契約が業務の完了前に解除された場合において、受注者が既に業務を完了した部分（以下この項及び第 4 項において「既履行部分」という。）の引渡しを受ける必要があると認めたときは、既履行部分を検査の上、当該検査に合格した部分の引渡しを受けることができる。この場合において、発注者は、当該引渡しを受けた既履行部分に相応する委託料（次項において「既履行部分委託料」という。）を受注者に支払わなければならない。

- 2 前項の既履行部分委託料は、発注者と受注者とが協議して定める。ただし、協議開始の日から 14 日以内に協議が整わない場合には、発注者が定め、受注者に通知する。

- 3 受注者は、この契約が業務の完了前に解除された場合において、貸与品等があるときは、当該貸与品等を発注者に返還しなければならない。この場合において、当該貸与品等が受注者の故意又は過失により滅失し、又はき損したときは、代品を納め、若しくは原状に復して返還し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

- 4 受注者は、この契約が業務の完了前に解除された場合において、業務の実施場所に受注者が所有又は管理する成果物（未完成のものを含み、第 1 項に規定する検査に合格した既履行部分に該当するものを除く。）、業務の用に供する機器、仮設物その他の物件（第 13 条ただし書の規定により、受注者から業務の一部を委任され、又は請け負った者が所有又は管理するこれらの物件及び貸与品等のうち故意又は過失によりその返還が不可能となったものを含む。以下この条において同じ。）があるときは、受注者は、当該物件を撤去するとともに、作業現場を修復し、取り片付けて、発注者に明け渡さなければならない。

- 5 前項に規定する撤去又は原状回復若しくは取片付けに要する費用（以下この項及び次項において「撤去費用等」という。）は、次の各号に掲げる撤去費用等につき、それぞれ当該各号に定めるところにより発注者又は受注者が負担する。

- (1) 成果物に関する撤去費用等 契約の解除が第 35 条から第 38 条までの規定による場合は受注者が負担し、第 34 条、第 41 条又は第 42 条の規定による場合は発注者が

負担する。

- (2) 調査機械器具、仮設物その他の物件に関する撤去費用等 受注者が負担する。

6 第4項の場合において、受注者が正当な理由なく、相当の期間内に当該物件の撤去又は作業現場の原状回復若しくは取片付けを行わないときは、発注者は、受注者に代わって当該物件の処分又は作業現場の原状回復若しくは取片付けを行うことができる。この場合において、受注者は、発注者の処分又は原状回復若しくは取片付けについて異議を申し出ることができず、また、発注者が支出した撤去費用等（前項第1号の規定により発注者が負担する業務の成果物に係るものを除く。）を負担しなければならない。

7 第3項前段に規定する受注者のとるべき措置の期限、方法等については、契約の解除が第35条から第38条までの規定によるときは発注者が定め、第34条、第41条又は第42条の規定による場合は受注者が発注者の意見を聴いて定めるものとし、同項後段及び第4項に規定する受注者のとるべき措置の期限、方法等については、発注者が受注者の意見を聴いて定めるものとする。

8 業務の完了後にこの契約が解除された場合は、解除に伴い生じる事項の処理については発注者及び受注者が民法の規定に従って協議して決める。

（発注者の損害賠償請求等）

第45条 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。

- (1) 履行期間内に業務を完了することができないとき。
- (2) 成果物に契約不適合があるとき。
- (3) 第35条又は第36条の規定により、成果物の完成後にこの契約が解除されたとき。
- (4) 前3号に掲げる場合のほか、債務の本旨に従った履行をしないとき又は債務の履行が不能であるとき。

2 次の各号のいずれかに該当するときは、前項の損害賠償に代えて、受注者は、委託料の10分の1に相当する額を違約金として発注者の指定する期間内に支払わなければならない。

- (1) 第35条又は第36条の規定により業務の完了前にこの契約が解除されたとき。
- (2) 業務の完了前に、受注者がその債務の履行を拒否し、又は受注者の責めに帰すべき

事由によって受注者の債務について履行不能となったとき。

3 次の各号に掲げる者がこの契約を解除した場合は、前項第2号に該当する場合とみなす。

(1) 受注者について破産手続開始の決定があった場合において、破産法（平成16年法律第75号）の規定により選任された破産管財人

(2) 受注者について更生手続開始の決定があった場合において、会社更生法（平成14年法律第154号）の規定により選任された管財人

(3) 受注者について再生手続開始の決定があった場合において、民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により選任された再生債務者等

4 第1項各号又は第2項各号に定める場合（前項の規定により第2項第2号に該当する場合とみなされる場合を除く。）がこの契約及び取引上の社会通念に照らして受注者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、第1項及び第2項の規定は適用しない。

5 第1項第1号に該当し、発注者が損害の賠償を請求する場合の請求額は、遅延日数に応じ、発注者が業務の未履行分に相当する委託料として定める額につき年14.5パーセント（ただし、各年の延滞金特例基準割合（平均貸付割合（租税特別措置法（昭和32年法律第26号）第93条第2項に規定する平均貸付割合をいう。）に年1パーセントの割合を加算した割合をいう。以下同じ。）が年7.25パーセントの割合に満たない場合には、その年中においては、その年における延滞金特例基準割合に年7.25パーセントの割合を加算した割合とする。）の割合で算定した額とする。

6 第2項の場合において、第4条の規定により契約保証金の納付が行われているときは、発注者は、当該契約保証金をもって同項の違約金に充当することができる。

（受注者の損害賠償請求等）

第46条 受注者は、発注者が次の各号のいずれかに該当する場合はこれによって生じた損害の賠償を請求することができる。ただし、当該各号に定める場合がこの契約及び取引上の社会通念に照らして発注者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、この限りでない。

(1) 第 41 条又は第 42 条の規定によりこの契約が解除されたとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、債務の本旨に従った履行をしないとき又は債務の履行が不能であるとき。

2 第 31 条第 2 項の規定による委託料の支払が遅れた場合において、受注者は、未受領金額につき遅延日数に応じ、年 3.0 パーセント（算定対象の期間において適用される政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和 24 年法律第 256 号）第 8 条第 1 項の規定によって財務大臣が決定した率（以下「支払遅延防止法の率」という。）がこの率と異なる場合は、支払遅延防止法の率）の割合で計算した額の遅延利息の支払を発注者に請求することができる。

（契約不適合責任期間等）

第 47 条 発注者は、引き渡された成果物に関し、第 30 条第 3 項又は第 4 項の規定による引渡し（以下この条において単に「引渡し」という。）を受けた日から 1 年以内でなければ、契約不適合を理由とした履行の追完の請求、損害賠償の請求、代金の減額の請求又は契約の解除（以下この条において「請求等」という。）をすることができない。

2 前項の請求等は、具体的な契約不適合の内容、請求する損害額の算定の根拠等当該請求等の根拠を示して、受注者の契約不適合責任を問う意思を明確に告げることで行う。

3 発注者が第 1 項に規定する契約不適合に係る請求等が可能な期間（以下この項において「契約不適合責任期間」という。）の内に契約不適合を知り、その旨を受注者に通知した場合において、発注者が通知から 1 年が経過する日までに前項に規定する方法による請求等をしたときは、契約不適合責任期間の内に請求等をしたものとみなす。

4 発注者は、第 1 項の請求等を行ったときは、当該請求等の根拠となる契約不適合に関し、民法の消滅時効の範囲で、当該請求等以外に必要と認められる請求等を行うことができる。

5 前各項の規定は、契約不適合が受注者の故意又は重過失により生じたものであるときには適用せず、契約不適合に関する受注者の責任については、民法の定めるところによる。

6 発注者は、成果物の引渡しの際に契約不適合があることを知ったときは、第 1 項の規定にかかわらず、その旨を直ちに受注者に通知しなければ、当該契約不適合に関する請求等を行うことはできない。ただし、受注者がその

契約不適合があることを知っていたときは、この限りでない。

7 引き渡された成果物の契約不適合が仕様書等の記載内容、発注者の指示又は貸与品等の性状により生じたものであるときは、発注者は当該契約不適合を理由として、請求等を行うことができない。ただし、受注者がその記載内容、指示又は貸与品等が不適當であることを知りながらこれを通知しなかったときは、この限りでない。

（損害金の予定）

第 48 条 発注者は、第 37 条第 1 項及び第 2 項の規定により契約を解除することができる場合においては、契約を解除するか否かにかかわらず、委託料の 10 分の 2 に相当する金額の損害金を発注者が指定する期間内に支払うよう受注者に請求するものとする。

2 前項の規定は、発注者に生じた実際の損害額が同項に定める金額を超える場合において、発注者が当該超える金額を併せて請求することを妨げるものではない。

3 前 2 項の規定は、第 30 条第 2 項の規定による検査に合格した後も適用されるものとする。

（保険）

第 49 条 受注者は、仕様書等に基づき保険を付したとき又は任意に保険を付しているときは、当該保険に係る証券又はこれに代わるものを直ちに発注者に提示しなければならない。

（賠償金等の徴収）

第 50 条 発注者は、この契約に基づく受注者の賠償金、損害金又は違約金と、発注者の支払うべき委託料とを相殺することができるものとし、なお賠償金等に不足があるときは受注者に対し追徴するものとする。

（紛争の解決）

第 51 条 この約款の各条項において発注者と受注者とが協議して定めるものにつき協議が整わなかったときに発注者が定めたものに受注者が不服がある場合その他契約に関して発注者と受注者との間に紛争を生じた場合には、発注者及び受注者は、協議の上調停人 1 名を選任し、当該調停人のあつせん又は調停によりその解決を図る。この場合において、紛争の処理に要する費用については、発注者と受注者とが協議して特別の定めをしたものを除き、調停人の選任に係るものは発注者と受注者とが折半し、その他のものは

発注者と受注者とがそれぞれが負担する。

- 2 前項の規定にかかわらず、発注者又は受注者は、必要があると認めるときは、同項に規定する紛争解決の手続前又は手続中であっても同項の発注者と受注者との間の紛争について民事訴訟法（平成 8 年法律第 109 号）に基づく訴えの提起又は民事調停法（昭和 26 年法律第 222 号）に基づく調停の申立てを行うことができる。

（契約外の事項）

- 第 52 条 この約款に定めのない事項については、必要に応じて発注者と受注者とが協議して定める。

（関係書類の整備）

- 第 53 条 受注者は、業務に係る経理を明らかにした関係書類を整備し、履行期間終了の日から 5 年間、保存するものとする。

AI 接客システム構築業務

仕様書

令和8年7月

広島県

目次

1	件名.....	1
2	調達背景と目的.....	1
3	調達内容.....	1
4	設置場所.....	2
5	契約期間.....	2
6	システム構築期限.....	2
7	調達システムの機能要件等.....	2
8	保守及び運用業務.....	4
9	設置・設定作業.....	5
10	導入成果物.....	5
11	運用・操作研修.....	5
12	特記事項.....	5

1 件名

AI 接客システム構築業務（以下「本業務」という。）

2 調達背景と目的

広島県（以下「本県」という。）は、広島県行政デジタル化推進アクションプランを策定し、県庁のデジタル化の推進に取り組んでいる。その取り組みにおいて、デジタル技術や空中タッチディスプレイ技術等を活用し、来庁者へのおもてなし機能の充実を図るためリモート接客システムを導入した。

次なる取組として、AI 接客機能を搭載することで、対応の表現や対応速度を均一化した受付案内を行うことを目指し、AI 接客システム（以下「本システム」という。）を試行導入する。

3 調達内容

(1) 調達システムの概要

本システムは、来庁者がディスプレイ等を通じて AI と対話し、各種案内や情報提供を受けることができる接客支援システムである。

県庁本館正面受付等に設置する機器（ディスプレイ、操作用 PC 等一式）を本業務で調達したインターネット接続環境（以下「インターネット接続環境」という。）に接続し、クラウド上に構築された AI 回答エンジン（以下「AI」という。）と通信する。

来庁者は、音声またはテキスト入力により AI へ質問を行い、事前に AI に登録された情報に基づく案内・説明を受けることができる。

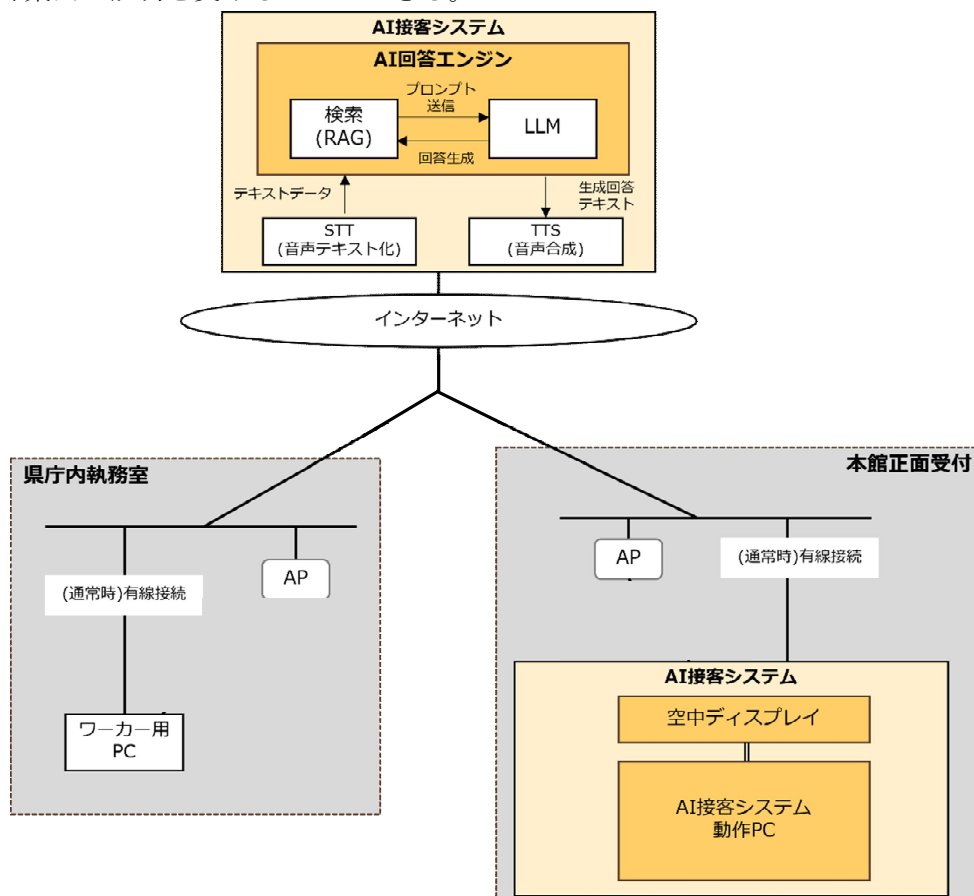


図 AI 接客システムの概要イメージ図

(2) 支払方法

契約期間に係る総費用について、契約期間における均等割りによる月払い

(3) 調達範囲

本調達は、次の費用を含むものとする。

- ア ハードウェア及びソフトウェアの借入料
- イ クライアントソフトウェアなど借入期間中に本システム稼働に必要なライセンス（使用許諾権）等に係る費用
- ウ システムの稼働に必要な導入作業に要する費用
- エ ハードウェア、機器接続に要するケーブル等の調達、設置、調整及び動作確認に要する費用
- オ システム保守（ハードウェア、ソフトウェア、点検及び障害時復旧等を含む）に要する費用
明らかに利用者の重過失と判断される以外の故障及び異常における修理または交換を含む。
- カ 契約期間満了に伴う借り受け物件の返還に要する費用
- キ その他システムの調達及び保守に必要となる費用
- ク 本システムを円滑に動作させるために必要となるインターネット接続環境（県庁内インターネット接続環境は使用しない）の整備に要する費用

4 設置場所

広島県庁 本庁舎

5 契約期間

令和8年8月3日～令和9年3月31日

6 システム構築期限

契約締結後 45 日以内

なお、契約締結後、以下の資料を電子媒体及び紙媒体にて速やかに提出する事。

- ・ 導入実施計画
- ・ 構築体制図（作業員名簿含む）
- ・ 保守体制図

7 調達システムの機能要件等

(1) 調達システム等内訳

- ア 非接触型空中ディスプレイ筐体キット 一式
- イ 本システム 一式
- ウ 本システムの利用に必要なライセンス 一式
- エ 本システム導入作業 一式
- オ 本システムの利用に必要な動作 PC 及びウイルス対策ソフト 一式

(2) 調達システムの機能要件

本調達における機能要件は次のとおりとする。ただし、システム構築において生じる疑義については、本県と協議しながら決定していくこととする。

- ア AI の構築における機能要件

- ・広島県庁本庁舎に所属しているすべての課・庁舎外の近隣施設の案内情報が登録できること。
- ・データの登録や削除について、登録用ファイルの読み込み等の簡易な方法により、本県でも登録、削除できる機能を有すること。
- ・応対記録をダウンロードできる機能を有すること。なお、記録の保存期間は 60 日間とし、期間超過したものについては、自動で削除されるものであること。また、契約期間が終了した際には保存期間の残日数に関わらず、削除を行うこと。
- ・場所案内として館内図や周辺地図の表示ができる機能を有すること。
- ・来庁者からの質問に対して更問ができる機能を持ち、案内先の候補が複数ある場合にも適切な案内先を回答できる仕組みを有すること。
- ・AI が案内する担当部署について、利用者が視覚的に確認できるよう、館内図上で該当場所（県庁敷地内のどの建物の何階に位置し、大まかな方角）を表示すること。
- ・掲示物や画面表示・軽い呼びかけ等により、利用者側で AI 案内の利用開始を促がせるような仕組みを有すること。
- ・会話終了後、一定時間操作が行われなかった場合には、自動的に TOP 画面へ戻る機能を具備すること。なお、当該「一定時間」については、運用に応じて任意に設定可能であること。
- ・AI による音声案内が開始されるまでの時間は、下り 10Mbps 以上・上り 5Mbps 以上において、概ね 2、3 秒以内とすること。
- ・1 日あたりの応対回数について、制限を設けないこと（1 日（又は月単位）あたりの利用数は 200 人程度を見込む）。
- ・アバター搭載により、仮想的な有人対応を再現できる仕様であること。なお、アバターは、音声案内に連動した自然な表情変化や動作表現が可能であり、来庁者に対して親しみや安心感を与えられる仕様であること。
- ・受注後、画面構成については、本県と受注者との協議により決定すること。
- ・専用のアバターを 1 体作成すること。当該アバターの仕様（デザイン、表現方法等）については、受注後、本県と受注者との協議により決定するものとする。
- ・視認性の確保のため、アバターの背景は黒色とすること。
- ・保守の範囲内として、年に 1 度、組織改編等に伴う部署名や館内図上の該当場所の表示等の変更対応に応じること。
- ・軽微な AI 再学習は本県でも対応可能なこと。
- ・来庁者に対して有用な機能アップデートを定期的を実施すること。
- ・月 1 回レビューミーティングを実施し、定着を高める施策支援が可能なこと。
- ・案内情報以外のカスタマーサービス向上を目的としたシステム拡張が可能な前提であること。
- ・登録または入力された情報は、外部から閲覧されることはなく AI においてのみ利用されるものであること。
- ・登録または入力された情報は、大規模言語モデル（LLM）の再学習に利用されないものであること。
- ・対応速度や電波状況が安定したインターネット回線環境を確保するために、改善措置が行えることとする。
- ・インターネット回線には固定のグローバル IP アドレスを割り当てること。
- ・AI による偽誤情報の出力の防止措置を取っていること。

イ 利用する AI に具備される機能の要件

- ・情報セキュリティインシデント・AI 特有のリスクケース（事業者の責任の範囲に属するものに限る。）対応体制・手順を整備していること（開発・運用するサービスにおいて、利用者か

らインシデント報告を受け付け、対応の協力をするを含む。))。

- ・ AI への入出力または処理されるデータの取扱いを適切に管理していること。
- ・ メジャーアップデートもしくは移行に関する生成 AI 固有の観点からリスク軽減していること。
- ・ テロや犯罪に関する情報や攻撃的な表現など、AI による有害情報の出力を制御していること。
- ・ エンドユーザに対し、AI の出力を人間から発せられた情報と区別できるようにすること。
- ・ AI による、エンドユーザーの意思決定の不当な誘導を防止していること。
- ・ AI による出力に有害なバイアスを含まず、不当な差別を含まない状態としていること。
- ・ AI の出力が全てのエンドユーザーによって可読性の高い状態としていること。
- ・ 目的外利用の防止を行い、仮に目的外利用された場合にも大きな危害・不利益が発生しないような状態としていること。
- ・ AI 全体の脆弱性に対処し、不正操作による影響を防いでいること。

ウ 非接触型空中ディスプレイにおける機能要件

(ア) 空中映像投影

来庁者側の画面は空中映像で表示できること。なお、館内図や周辺地図の表示をする上での視認性が確保された投影サイズ（目安として 17-19 インチ以上）とする。

(イ) 空中映像タッチ操作

来庁者は、空中に投影された映像に対してタッチ操作することができること。

エ クラウドの環境要件

- ・ 本システムを構築するクラウドは、ISMS (ISO/IEC 27001) を取得していることに加え、ISMAP クラウドサービスリストに登録されているサービスから選定すること。
- ・ 本システムとの通信はパブリック認証局が発行したサーバ証明書を使用した HTTPS 通信による暗号化を実施すること。
- ・ 本システムへのアクセスについては、IP アドレス制限によるアクセス制御を実施すること。
- ・ 入力されたデータの保存先は日本国内とすること
- ・ 入力されたデータが AI モデルの学習に利用されないこと

(3) 導入システム構築作業

ア 本システムの構築

イ 本システムの動作テスト

ウ 導入成果物の提出 ※詳細は「10 導入成果物」に示すとおり。

8 保守及び運用業務

(1) 入札額に契約期間中のシステム利用料及び保守費用（受付・オンサイト等）を含むこと。同費用は、別途入札書に明記すること。

(2) 電話・メールによる操作指導やシステムの相談が行えること。なお、対応時間は原則として平日 9:00~17:30 までとする。

※土曜日、日曜日、祝日ならびに年末年始(12/28~1/3)を除く

(3) 本システムの稼働を適切に維持する作業を行うこと。

ア AI 用のサーバ OS 及び操作用 PC のパッチ適用作業

イ 本システムの設定作業

ウ バックアップの設定・取得・復元

エ 異常発生時の切り分け及び復旧

- (4) オンサイト保守に用いる作業端末は本県が準備する。

9 設置・設定作業

(1) AI 用非接触型空中ディスプレイ筐体キットの設置作業

本県が指定する場所に筐体キットを設置すること（アンカー施工等の設置工事および電源工事は不要）。なお、空中ディスプレイ筐体は土台を含み、本館正面の受付台（別紙参照）と親和性のあるサイズ、デザイン及び色とし、土台に関する仕様は契約締結後に協議のうえ決定するものとする。

(2) AI の設定作業

AI の動作に必要な設定を行うこと。

(3) 試験作業

本システムの稼働試験を行うこと。具体的な試験手法は本県と協議し定めること。

10 導入成果物

以下の資料をシステム構築期限までに電子媒体にて提出すること。

- (1) 本システムを構成するハードウェア 一式
- (2) 本システムを構成するソフトウェア 一式
- (3) 本システムのマニュアル 一式
- (4) 本システムの設定書 一式
- (5) 本システムの導入テスト仕様書兼報告書 一式
- (6) 本システムの問い合わせ窓口情報 一式

11 運用・操作研修

システム管理者及び統合運用管理者向けに以下の研修を実施すること。

- (1) 各種設定項目の登録変更方法
- (2) 本システムを使用した各種運用の基本操作

12 特記事項

(1) 守秘義務

受注者は、当該業務の内容および当該業務に関連して開示を受けた、または知り得た相手方の技術上もしくは事業運営に係る一切の情報（以下「機密情報」という）につき最大限の注意をもって秘密を保持し、事前に本県の書面による承諾を得ることなく、当該業務の目的外で使用し、または第三者に開示・漏えいしてはならない。なお、受注者は自社の従業員のうち、当該業務に従事する従業員にのみ機密情報を開示するものとし、当該業務に関与しない従業員には、いかなる手段においても一切機密情報を開示し又は使用させてはならない。また、本件の実施完了後は、当該業務に関する情報を返却または確実に破棄すること。

(2) 機密情報の取り扱い

作業の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法令や規範を遵守するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利又は利益を侵害することのないよう適正な管理を行うこと。

(3) 瑕疵担保責任

納品されたハードウェア及びソフトウェアに係る瑕疵担保責任期間は検収後 1 年間とし、その間に発見された瑕疵については速やかに修復、対応すること。

(4) 知的財産権

納入品に係る著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む。）は受注者に留保されるものとする。この場合、受注者は本県に対し、納入品に係る著作権を本県の業務で使用するために必要な範囲で、留保された著作権に関し著作権法に基づく利用を無償で許諾する。ただし、納入品のうち、本県の指示のもと、県の保有する著作物を受注者が使用した部分についてはこの限りではなく、当該部分の著作権は県に留保されるものとする。

(5) 第三者の知的財産権等

受注者は、納入品に関して第三者の知的財産権等その他の権利を侵害しているとして本県と第三者との間で問い合わせ、苦情、紛争等が発生したときは、①本県が受注者に遅滞なく当該請求につき書面により通知すること、②当該防御又は解決についての全権を受注者に与えること、並びに③抗弁・和解等について、本県が受注者の要請に従って受注者に協力することを条件として、当該紛争等処理、解決するものとする。

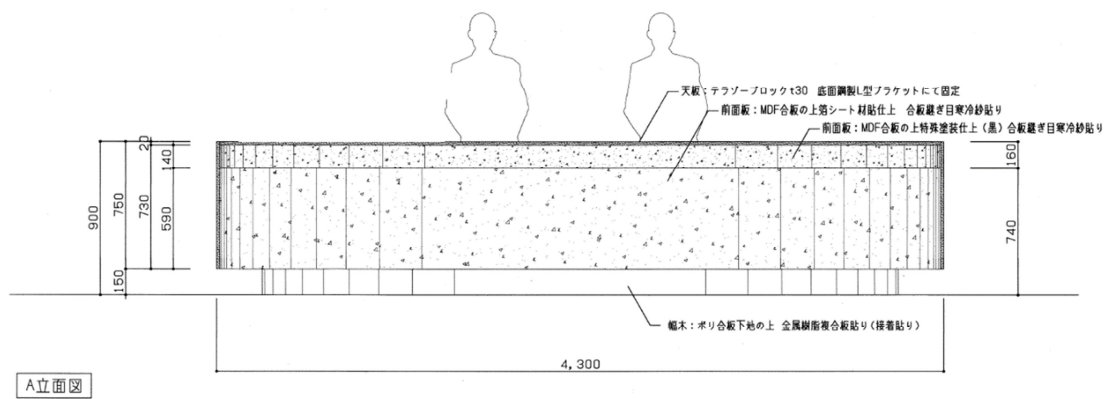
これらの規定にかかわらず、受注者は、次のいずれかの事由を原因とする第三者の知的財産権等の侵害については責任を負わないものとする。

- ア 当該紛争等が県提出の資料又は県の指図に起因する場合
- イ 当該紛争等が県による納入品の改造・改変に起因する場合
- ウ 当該紛争等が県保有製品に起因する場合
- エ 当該紛争等が県による納入品その他製品への組み込み又は接続に起因する場合
- オ その他受注者の責に帰すべき事由以外の事由に起因する場合

(別紙)



設置場所イメージ



意匠図 (受付台)