

(別紙1)

廿日市市市民課窓口関連業務委託仕様書

1 業務名

廿日市市市民課窓口関連業務

2 目的

市民課窓口業務及び関連業務について、専門的知識・技術・経験を有する民間事業者に委託することにより、市民サービスの質の向上と行政コストの節減を図ることを目的とする。

3 業務履行期間

令和6年2月1日から令和9年1月31日まで(3年)

※ 委託締結の日の翌日から業務開始日の前日(令和6年1月31日)までを準備期間とする。

4 業務場所

廿日市市役所市民課(廿日市市下平良一丁目11番1号)

5 業務時間等

(1) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、始業準備に要する時間及び業務状況による業務終了の延長時間も業務時間に含める。

(2) 業務実施日

土曜日、日曜日、年末年始及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日を除く日及び臨時窓口実施日

(3) 臨時窓口実施日

ア 年度末及び年度始めの土曜日の2日程度

イ 旅券交付のため、週1回1時間程度

ウ 個人番号カード交付のため、土曜日、日曜日及び祝日に年12日程度

(4) その他

ア 開庁時間までに受付準備(端末の準備、金銭の準備、各種連絡調整等)を完了すること。なお、受付準備中に市民対応が必要な場合は、臨機に対応すること。

イ 業務時間内に受け付けた案件は、原則、全て当日中に対応すること。

ウ 業務整理の完了(端末の終了、金銭の保管、各種連絡調整等)をもって業務終了とすること。なお、開庁時間終了時点で窓口を利用者がいる場合は、当該利用者への対応が終了するまで業務を行うこと。

※ 上記以外で業務を行う場合は、あらかじめ廿日市市(以下「発注者」という。)と本業務を受託する者(以下「受注者」という。)双方で協議することとする。

6 業務内容及び参考年間処理件数

業務内容及び参考年間処理件数は、次のとおりとする。ただし、交付決定など判断を要する部分や公権力の行使に該当する部分については対象外とする。

(1) 証明交付業務

項番	業務の内容	年間件数
1	戸籍謄本、戸籍抄本その他戸籍証明書、附票等の受付から交付までの一連の業務	30,000
2	住民票の写し、住民票記載事項証明書等の受付から交付までの一連の業務	35,000
3	印鑑登録証明書の受付から交付までの一連の業務	17,500
4	身分証明書、不在住・不在籍証明書、住居表示証明書その他諸証明の受付から交付までの一連の業務	1,200
5	郵送請求（証明発行、転出届等）の受付から投函までの一連の業務	12,000
6	阿品台窓口連絡所における証明書交付に係る証明発行業務	1,500

備考 項番1については、過去の実績を基にした件数であり、マイナンバー制度を利用した戸籍謄抄本の提出の省略など戸籍法の一部を改正する法律（令和元年法律第17号。以下「改正法」という。）により改正法附則第1条第5号に定める日（以下「第5号施行日」という。）以降に減少すると予想される件数分や、広域交付による戸籍証明書、届書等情報内容証明書、戸籍電子証明書等の交付・発行に係る増減分は、考慮していない。

(2) 住民基本台帳関連業務

項番	業務の内容	年間件数
1	住民異動届（外国人住民に係る各種届を含む。）の受付から入力までの一連の業務	9,500
2	住民基本台帳カードに関する業務	150
3	戸籍の届出に基づく入力業務	3,200
4	転入通知に基づく入力業務	4,000
5	住民基本台帳法第9条2項通知その他の通知に基づく入力業務	1,500
6	戸籍附票の入力業務（戸籍の附票記載事項通知及び附票連携等）	6,500
7	住民基本台帳閲覧に関する業務（受付及び閲覧対応等）	1,800
8	住民基本台帳閲覧制限に関する業務（受付・案内及び電話照会等）	100

備考 項目2及び8について入力作業は、発注者職員が行う。

(3) 戸籍届出関連業務

項番	業務の内容	年間件数
1	戸籍届の受付業務（事前相談を含む。）	3,000
2	戸籍届の他市区町村からの送付分の収受・仕分け業務	2,000

3	戸籍届の電話照会及び内容確認に関する業務（支所受付分の一部を含む。）	3,100
4	死亡届の入力業務	1,400
5	戸籍届に付随する業務（附票チェック、本人確認通知発送準備、送達確認はがき消し込み入力等）	届出件数に準ずる。
6	届書等の保存に係る準備に関する業務（届書並べ替え、リストとの照合、付番等）	4,000
7	本籍地証明書交付サービスの申請状況確認、一次審査（申請内容の確認、ひも付けに係る振り分けなど）及び申請内容に疑義がある者への連絡に関する業務	1,500
8	DV被害者等の戸籍証明書発行に係る警告設定に関する業務	120

備考 項番1から3まで及び5については、第5号施行日以降は、改正法により業務内容の一部が変更となる予定であるが、改正法により新たに発生する業務も含め公権力の行使に該当する部分を除く業務（戸籍届書等情報の受信、副本記録情報参照、審査用帳票出力など）を委託の対象とする。本業務の契約履行期間の開始日が第5号施行日よりも前となる場合は、改正法施行に向けた試行運用期間に行うこととなる業務も含むものとする。

(4) 個人番号関連業務

項番	業務の内容	年間件数
1	個人番号カードの交付等（審査用帳票打ち出しを含む。）の受付に関する業務	10,000
2	個人番号カード交付前設定に係る統合端末操作に関する業務	10,000
3	個人番号、通知カード及び個人番号カードに関する各申請受付・案内、マイナポータル対応その他の一連の業務	200
4	個人番号カード用電子証明書の受付から交付までの一連の業務	4,200

備考 項番3及び4については、統合端末による作業を除く。

(5) (1)から(4)まで以外の個別業務

項番	業務の内容	年間件数
1	【印鑑登録関連業務】印鑑登録に関する業務	3,000
2	【住居表示関連業務】住居表示新築届等に関する業務（受付及び通知書・住居表示板交付）	200
3	【自動車臨時運行許可関連業務】自動車臨時運行許可申請に関する業務	350
4	【特別永住者関連業務】特別永住許可申請の受付に関する業務及び特別永住者証明書に関する受付から交付までの一連の業務	30
5	【埋火葬許可関連業務】埋火葬許可に係る申請の受付から交付までの一連の業務	1,300

6	【旅券関連業務】一般旅券発給申請（オンライン申請を含む。）の受付、一次審査及び交付に係る業務	6,500
---	--	-------

備考 項番5の件数は、(3)の項番4の件数に含まれる。

(6) 共通業務

項番	業務の内容	年間件数
1	市役所総合案内に関する業務（来庁者への案内、関係課取次ぎ等）	18,000
2	電話対応、取次ぎ等に関する業務	—
3	関係部署との連絡調整及び支所への電話等連携業務（委託業務範囲内）	—
4	各種証明書、許可証等の交付及び手数料等の徴収・収納に係る一連の業務	交付件数に準ずる。
5	郵便物の収受・仕分け・投函に関する業務	—
6	窓口の始業及び終業に関する業務（番号案内表示機・受付番号発券機の維持管理を含む。）	—
7	コピーサービスに関する業務	500
8	拾得物・遺失物に関する業務	100
9	その他市民課窓口業務に関連する補助的業務	—

7 遵守すべき主な法令等

- (1) 住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）
- (2) 戸籍法（昭和22年法律第224号）
- (3) 労働基準法（昭和22年法律第49号）
- (4) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (5) 行政手続法（平成5年法律88号）
- (6) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）
- (7) その他市民課窓口関連業務に際して必要な法令、通達等

8 本業務に求められる履行水準

(1) 基本的な考え方

窓口業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供すること及び市民サービスの向上と効率的な業務運営を基本的な方針として、本業務に求められる履行水準は、次のとおりとする。

(2) 履行水準

ア 定性的項目

評価項目	履行水準（チェック項目）
適切な人員体制	事業実施に必要な人員・体制が確保されているか。

責任体制の確立	従事者への管理監督体制・責任体制が確保されているか。
人材育成	従事者への十分な研修や情報提供などが行われているか。発注者の職員へ直接エスカレーションが行われていないか。
安全管理体制	事故の未然防止の取組が行われているか。事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制が整備されているか。従事者への教育・訓練が行われているか。
個人情報保護、情報セキュリティ、法令遵守体制	守秘義務、個人情報保護、情報セキュリティ、法令遵守に対する対応が行われているか。
市民サービス	親切かつ迅速な対応が行われているか。公平なサービス提供及び対応が行われているか。身だしなみや言葉遣いが適切であるか。
業務の実施状況	各業務が遅滞なく適切に行われているか。来庁者の利便性向上に向けた取組が行われているか。来庁者のクレームや要望に対する対応は適正に行われているか。発注者の職員へ頻繁にエスカレーションしていないか。 各種マニュアルが適正に整備されているか。
創意工夫	業務に関する受注者による創意工夫が行われているか。

イ 定量的項目

評価項目	履行水準	計算方法、確認方法等
市民満足度	80%以上（年次）	利用者アンケートの満足度調査各項目の総回答数に占める肯定的回答の割合
業務処理誤り率	各業務1%未満（月次）	各業務の総件数に占める受注者の過失による処理誤りの割合
改善提案件数	年2回以上（年次）	本委託業務遂行上の業務改善提案件数 提案には、発注者の職員との連携が必要なものも可とする。 なお、発注者による業務改善措置の勧告に対応する業務改善報告については、対象外とする。業務改善提案については、その改善結果を発注者に報告すること。
苦情引継件数	各業務1%未満（月次）	受注者での対応が困難になり、発注者に引き継いだ苦情件数の各業務の総件数に占める割合

(3) 履行状況の確認の実施

発注者は、受注者に対し、履行した内容について業務の途中で報告を求め、本仕様書に示す履行水準の達成状況を定性的、定量的に確認するものとする。

ア 定期確認

受注者は、各項目ごとの履行状況について、「自己点検シート」を作成し、発注者に提出する。発注者は、提出された「自己点検シート」に基づき、実施の確認を行い、業務実施状況及び履行水準について評価を行う。

イ 満たすべき履行水準に達しない場合の勧告等

上記で定められた水準に達しない場合、発注者は受注者に対し原因の分析、課題の抽出、改善策の提案・実施等必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。

受注者は、発注者から勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種費用は受注者の負担とする。

(4) 制度改正、組織変更等に伴う仕様の変更

委託業務の内容において、制度改正や取扱方法等の変更（関係規定の改正や発注者側の制度の見直し等による取扱いの変更、業務システム等の導入等）や組織変更等により仕様の変更が生じる場合は、発注者及び受注者双方で協議の上、対応措置について決定する。

なお、「6 業務内容及び参考年間処理件数」の各表に示す件数は、実際の業務の件数を保証するものではなく、あくまで参考数値であり、申請者数の増加や事務手順の改定等により業務件数の増加が生じることがあっても、原則、受注者において対応するものとするが、制度改正等により業務量が著しく増加する場合や、窓口サービスを取り巻く環境の変化に伴い、今後、契約締結時に見込んでいない新たな業務を実施する場合などには、発注者及び受注者双方で協議の上、契約内容の変更を行う場合がある。業務量が著しく減少する場合も、同様とする。

(5) 委託業務の表示等

受注者は、業務を実施する場所において、利用者に対し、当該業務が発注者の委託を受けて実施されている旨を明らかにする表示をすること。

(6) セルフモニタリングの実施

利用者の意見を把握し、利用者へのサービスを向上させるため、アンケート等を活用して、窓口利用者のモニタリングを毎年度実施するものとする。

(7) 適用除外

地震等の災害その他受注者の責めに帰さない事由（発注者が認める場合に限る。）は、本仕様書に定める義務の履行の適用除外とする。

9 業務履行の留意事項

受注者は、次の留意事項に基づいて業務を遂行すること。

(1) 円滑な業務の移行

本業務の混乱を招かないよう委託業務開始までの間に要員確保や体制構築をはじめとした業務設計、要員教育等を行い、業務の円滑な移行を実現すること。

(2) 民間のノウハウを活用した効率的・効果的な運営

効率的な運営手法、顧客対応スキルその他受注者が有するノウハウを最大限に活用し、効率的・効果的な業務運営を実現するとともに、常に事務の改善・改革を推進し、制度の変更や業務の拡大に柔軟に対応できる運営体制を整備すること。

(3) 市民サービスの質の向上

市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応するとともに、必要がある場合には、速やかに発注者の職員に引き継ぎ、円滑な連携を図ること。

(4) 個人情報保護の徹底

本業務は、個人情報を厳格な管理の上で取り扱うことが必要な業務であり、受注者は本業務の実施に当たって、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）その他関連法令等を遵守するとともに、全ての情報について厳格に管理できる体制を整備し、期間中又は契約終了後であっても当該情報を第三者に漏らしてはならない。個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」及び別記2「情報セキュリティに関する特記事項」によるものとする。

(5) 履行状況の確認と品質の向上

(1)から(4)までの基本的な考え方のもと、効率的・効果的かつ適切に業務を遂行するため、受注者は、定期的な自己検査を行い、常に業務の質の向上に努めること。また、発注者が実施する履行状況の確認に対して協力すること。

(6) トラブルへの対応

ア 本業務を遂行するに当たり、トラブル及びイレギュラーなケースが発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅滞なく発注者へ報告すること。また、内容に応じ、対応を適宜発注者へ引き継ぐこと。

イ 苦情等については、現状分析と解決策を講じ発注者へ報告すること。

10 業務体制、人員配置等

(1) 業務従事者

ア 本業務に従事する者は、発注者の信用を失墜するような行為を行ってはならない。

イ 業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。特に、業務運営開始当初や繁忙期・休日明けの開庁日・繁忙時間帯については、業務従事者（以下「従事者」という。）の業務習熟度等を勘案し、十分な体制を構築すること。

ウ 受注者は、「業務従事者名簿」を作成し、発注者に提出すること。

エ 受注者は、本業務を遂行するための適切な能力を有した人員（事務の経験がある者等）を確保すること。また、外国人の市民への対応もできるような体制を構築すること。

(2) 業務責任者の配置

ア 受注者は、本業務を円滑に遂行するため、業務責任者を指定し、発注者に届け出ること。

イ 業務責任者は、常に発注者と連絡が取れる体制にすること。

ウ 業務責任者は、日常の業務に関する発注者との交渉等の権限並びに受託業務内容、業務システムの仕様及び操作について十分な知識や経験を有し、従事者を指揮・監督して円滑に本業務を遂行できる者とする。なお、これらの能力は、同一人が保有する必要はない。

(3) 副業務責任者の配置

ア 受注者は、業務責任者が休暇等により不在又は事故にあるときにその任務に当たらせるための副業務責任者を指定し、発注者に届け出ること。

イ 副業務責任者は、業務責任者と同程度のスキルを有し、従事者を指揮・監督して円滑に本業務を遂行できる者とする。

(4) 突発的な欠員への対応

欠員が生じた場合も、交代要員を配置する等、本業務の遂行に支障を来すことなく、円滑な業務の遂行に努めること。

(5) 届出事項の変更

受注者は、次に該当する事項が生じるときは、事前に発注者へ通知するとともに、速やかに必要な届出をすること。

ア 受注者の名称、所在地、電話番号、代表者、業務責任者、副業務責任者等に変更があったとき。

イ アに定める事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認められたとき。

(6) 業務執行計画書の提出

受注者は、委託業務を遂行するに当たり、年次、月次等の「業務執行計画書」を作成し、あらかじめ発注者に提出して承認を得ること。事務の遂行状況等により「業務執行計画書」に変更が生じる場合は、速やかに発注者に報告を行うとともに、訂正した「業務執行計画書」を提出し、承認を得ること。

(7) 業務実施報告書の提出

受注者は、委託業務を履行するに当たり、課題とその改善策、課題事項に対する対応状況等を記載した業務日報、業務月報及び年間報告書を作成し、発注者に提出して承認を得ること。

(8) 検査の実施

発注者は、受注者の業務に関する帳簿、書類等について、定期に検査を行うものとする。また、発注者は、必要と認める場合に、臨時に検査を行うことができるものとする。

(9) 連絡調整会議等の開催

発注者と受注者は、円滑な業務の遂行のため、少なくとも月に1回、本業務委託に係る連絡調整会議を開催して情報を共有し、双方の協力の下、課題の解決や業務の改善改革を

行うとともに、必要に応じて、随時連絡調整、打合せ等を実施すること。この場合において、受注者は、会議内容等の議事録を作成し、速やかに発注者へ提出すること。

(10) 業務専念義務

受注者は、委託業務の履行中他の営業行為に類することをしてはならない。

(11) 秘密の保持

受注者は、委託業務の履行に際し、知り得た事項等を第三者に一切漏らしてはならない。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。

(12) 研修の実施

受注者は、定期的に業務の履行に必要な知識の習得、接遇、法令遵守、秘密情報の取扱い及び危機管理に関する研修を行い、常に従事者の能力向上に努めること。研修を実施する場合は、事前に「研修実施計画書」を発注者に提出するとともに、研修後速やかに実施結果について「研修実施報告書」を提出するものとする。

(13) 事故報告

受注者は、正常な業務運営に支障を来し、又は支障を来すおそれのある事故等が発生したときは、速やかに発注者に口頭・書面により報告するとともに、発生年月日・時刻、内容、対応、原因の分析、今後における防止策等を記載した「事故報告書」を提出すること。なお、「事故」には、情報漏えい、公金の紛失等、実際に人身や施設、設備等の損害となつて現れなかったものも含むものとする。

(14) 委託料の請求及び支払方法

ア 委託料は、あらかじめ定める支払内訳表による月額払とする。

イ 受注者は、発注者の検査完了後、速やかに発注者へ請求書を提出するものとする。

ウ 発注者は、請求を受けた日から30日以内に受注者へ支払うものとする。

(15) 非常時の対応

大規模災害発生時等における業務継続計画（BCP）を作成し、業務実施体制及び指揮命令系統を平常時から確立するとともに、発注者から要請があった場合は、速やかに対応しなければならない。業務場所、業務時間及び業務内容については、発注者が決定し指定する。

(16) 非常時の対応に係る費用負担

非常時の対応に関して追加の費用が生じる場合には、発注者及び受注者双方が協議し、委託料とは別にこれを決定する。

1.1 従事者の服務等

従事者は、次の条件を前提として業務を行うこと。

(1) 守秘義務及び資料の複製等の禁止

本業務に関して知り得た情報を他人に知らせ、又は不当な目的に利用しないこと。本業務を退いた後も、同様とする。

(2) 指揮命令等

本業務における従事者への指揮、命令、管理及び監督並びに育成は、受注者が責任を持って実行し、従事者はそれに従うこと。

(3) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するに当たっては、公務を執り行っていることを十分認識し、身だしなみ、言葉遣い等に注意し、迅速丁寧な対応を心掛け、発注者の信用を失墜する行為をしないこと。

(4) 資料等の適正な管理

発注者から提供を受けた本業務に関する資料、帳票等は、適性かつ厳重に管理すること。

(5) 従事者の服装等

業務中は、業務に適した服装及び名札を常に着用するとともに、身分証明書を携帯すること。

(6) 関係法令の遵守

受注者及び従事者は、関係法令を遵守すること。

1.2 貸与する設備機器等

本業務を実施するため、次のとおり設備機器等を貸与する。なお、受注者は、市が貸与するものを使用又は利用する場合は、善良なる管理者の注意義務をもって使用又は利用するものとし、それらを破損等させた場合には、受注者の負担により補充又は損害を賠償するものとする。

(1) 貸与する業務システム機器等

本業務において利用する業務システムや機器は、次の表に掲げるとおりとし、委託期間中、原則として受託者に供用する。なお、業務システムや機器については、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止するとともに、適切に取り扱うこと。

項番	機 器 等	数量等	備 考
1	総合行政情報システム端末（申請管理システム含む。）	9台	
2	戸籍総合システム端末	4台	
3	地理情報システム端末（GIS）	1台	
4	統合端末	1台	
5	プリンター	7台	
6	受付番号発券機	一式	共用
7	番号案内表示機、個別表示機	一式	共用
8	旅券交付システム	一式2セット	
9	旅券発給管理システム用端末機	2台	
10	マイナポータル用端末機	1台	共用
11	券面プリントシステム	1台	共用

備考

- 1 業務システムを使用するに当たり、システム事業者とプログラムやシステム設計書等の知的財産権の使用に係る覚書を別途締結する場合がある。
- 2 発注者は、端末操作に当たってICカードを従事者一人につき1枚貸与することとする。ICカードの貸与に当たっては、必要数等を記載した受注者からの書面による利用申請に基づき、貸与した上で、受注者が管理する。なお、受注者は、貸与されたICカードを他人に貸与させ、又はパスワード等を漏えいしないよう管理しなければならない。
- 3 業務端末の保守については、発注者が行うものとするが、障害等が生じた場合、その障害等が受注者の故意又は重大な過失による場合は、その損害相当分の費用については受注者の負担とする。
- 4 受注者の責任により端末機等を滅失又は毀損した場合は、損害を発注者に賠償するものとする。
- 5 システム障害等により端末機が使用できない場合は、発注者と協議し、発注者の指示に従って対処するものとする。
- 6 一般的な事務用パソコン及び事務用プリンターについては、発注者からの提供は行わない。なお、受注者が用意する事務用パソコンについては、発注者のネットワーク回線への接続は不可とし、また、USBメモリ等の持出しが可能な記録媒体の利用も原則として不可とする。受注者が用意するパソコンで、従事者に係る個人情報で労務管理上必要なものを除き、個人情報を扱うことを禁止する。
- 7 機器の持込みに当たっては、利用目的を明確にした上で情報管理の対策を徹底するものとし、事前に内容を発注者に報告の上、承認を得ること。また、適正な利用がされているかの確認を定期的に行い、発注者へ報告するとともに、必要に応じて、発注者による利用状況の確認を受けること。

(2) 貸与する物品等

項番	機 器 等	数量等	備 考
1	事務用机	17台程度	端末用を含む。
2	事務用椅子	20脚程度	
3	カウンター、カウンター用椅子（窓口用）	12人分程度	共用
4	電話機	8台	
5	契印機	2台	共用
6	レジスター	2台	
7	シュレッダー		共用
8	印刷機		共用
9	更衣室、休憩室		共用
10	コピー機、FAX		共用

1 1	書類等を納める書棚等		共用
1 2	発注者指定の申請書用紙類		共用
1 3	偽造防止用紙、コピー用紙、プリンタートナー		共用

(3) 受注者が用意する機器等

ア 受注者が雇用する従事者等の消耗品等（名札、制服、腕章、福利厚生関連品等）

イ 業務で直接使用するパソコン、プリンター、小型耐火金庫、手提げ金庫、文具等の物品、レジペーパー等の消耗品など

※ 小型耐火金庫及び手提げ金庫は、徴収手数料等保管用

1 3 事前準備

(1) 打合せの実施

受注者は、業務開始日までに発注者と定期的に打合せを実施し、各準備作業についてその進捗状況を報告し、打合せ後速やかに議事録を作成し発注者に提出すること。

(2) 業務準備計画書の作成

受注者は、事前の準備作業について作業内容の詳細及びスケジュールを定め、「業務準備計画書」（全体スケジュール、作業項目別スケジュール等を含む。）及び業務体制図を発注者に事前に提出すること。

(3) 業務実施計画書の作成

受注者は、本業務の内容を把握し、作業工程、要員配置、書類管理、業務で使用する各種様式等業務の運営に必要な業務設計を行い、「業務実施計画書」としてまとめること。

(4) 業務マニュアルの作成

受注者及び発注者職員等の業務経験者が何らかの事由で新規の者に入れ替わった場合でも業務に支障を生じないように、また、従事者が自立的・安定的に業務ができるよう、各業務の作業手順等について記載された業務マニュアルを作成すること。業務マニュアルの作成に際しては、その内容について業務開始日までに発注者へ提示し、承認を得ること。業務マニュアルは、作成後も必要に応じて随時内容の見直しを行い、改訂版（データ及び紙）を発注者へ提出すること。

(5) 事前従事者研修

本業務を遂行する上で必要な能力を習得させるため、受託者において従事者の研修を行うものとする。研修を行うに当たっては、事前に「研修実施計画書」を発注者に提出するとともに、研修後速やかに実施結果について「研修実施報告書」を提出するものとする。

(6) 業務の引継ぎ

受注者は、契約締結日以降、業務開始日の前日までに、発注者からの業務の引継ぎを完了するものとし、現行の窓口業務の受注者から引継ぎを受ける場合は、契約締結日以降、業務開始日の前日までにその引継ぎを受けること。なお、この間の業務委託料の支払は、

発生しないものとする。

1.4 その他

(1) 情報セキュリティの徹底

ア 入退室の管理等

受託者は、従事者の名簿を発注者に提出するとともに、従事者が執務室に入室する際には、身分証明書を携帯し、業務中は来庁者が認識できるような名札を常に着用させること。

イ 受注者による従事者の管理

(ア) 発注者の制度や本業務の基本的な考え方等を熟知した上で、本業務の進め方、入退室管理の適切な取扱い等の情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱う上での留意点と保護対策等を業務マニュアルへ盛り込むとともに、従事者に対して採用時及び定期的に行動規範の教育を十分に実施すること。

(イ) 従事者に対して守秘義務違反に関する責任及び処罰の内容を周知徹底すること。

(ウ) 情報セキュリティに関する内部監査を定期的及び不定期に実施すること。

(エ) 従事者全員分の守秘義務遵守についての「誓約書の写し」を業務開始日までに発注者に提出すること。新たな従事者を配置する場合も、同様とする。

(オ) 電子データや帳票類をはじめ、窓口対応等により知り得た利用者等の個人情報については、情報の漏えい、滅失、毀損、流出等の防止その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

(カ) 本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならず、その職を退いた後も、同様とする。また、発注者が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、本業務以外の目的で利用・複写及び複製をしてはならない。

(キ) 執務場所には、デジタルカメラや携帯電話その他情報漏えいにつながる可能性があるものと判断されるものを持ち込んで서는ならない。ただし、報告業務や緊急時の連絡のために携帯電話、スマートフォン、パソコンその他の情報端末及びUSBメモリその他の記録媒体（以下「情報端末等」という。）を執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を書面で報告の上、事前に発注者の許可を得ること。

(ク) 情報端末等は、発注者のネットワークに接続してはならない。

(ケ) 情報端末等の保管場所、使用場所等については、発注者と協議の上決定すること。

(2) 提出書類

本業務における提出書類は次のとおりとし、一切の権利は発注者に帰属するものとする。また、発注者から納入成果物の内容に不備の指摘があった場合は、受注者は、直ちに修正等の対応をすること。

【各種報告業務の周期と提出書類及び期限】

周期	提出書類	期限
業務運営開始前	<ul style="list-style-type: none"> ・業務準備計画書 ・業務継続計画書 ・業務体制図 ・研修実施計画書 	契約締結後20日以内
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務従事者名簿 ・研修実施報告書 ・業務実施計画書 ・業務マニュアル ・従事者研修資料一式 ・誓約書の写し 	業務運営開始10日前
日次	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日報（1日の処理件数・処理内容・収納金額等、業務実績、業務実施に係る課題並びに特に報告すべき事項、翌日の予定等） 	業務実施日の翌日（翌日が閉庁日の場合は翌開庁日）
月次	<ul style="list-style-type: none"> ・業務月報（処理件数・処理内容・収納金額等業務実績、業務実施に係る課題とその改善策、前月の課題事項に対する対応状況等） ・自己点検シート等 	翌月10日まで
年次	<ul style="list-style-type: none"> ・年間報告書（業務実績、運営上の課題、要員の育成状況、改善策の立案、次年度の業務執行計画書（業務実施体制、研修等）） ・窓口サービスモニタリング調査結果報告書 ・自己点検シート等 	各年度終了後4月30日まで（契約最終年度は、契約終了日）
契約終了時の業務引継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアルや手法、運営上の留意点 	契約終了の2か月前まで
	<ul style="list-style-type: none"> ・処理が完結していないもの又は一部完結していないもの若しくは将来に処理が必要となるもの及び進捗状況等が詳細に分かるもの 	契約終了まで
契約終了時	<ul style="list-style-type: none"> ・業務実績、履行水準の達成状況等 	契約終了まで

備考

- この表に掲げるもののほか、定期的に「研修実施計画書」及び「研修実施報告書」を提出すること。
- トラブル発生時の内容報告、緊急の課題、運営に関わる協議事項（承諾事項を含む。）等については、随時行うものとし、必要に応じて、書面にて提出すること。

(3) その他

ア 疑義についての取扱い

本仕様書に定めのない事項又は明記されていない細部の事項及び業務遂行中に疑義が生じた事項は、発注者と受注者双方協議の上、決定するものとする。

イ 次期受注者に対する引継ぎ

(ア) 受注者は、次期受注者が他の事業者に変更となった場合は、業務が円滑に履行されるよう、次期受注者に対して書面により業務の引継ぎを行うとともに、必要な教育を行うこと。

(イ) 引継ぎは、書面により行うものとし、業務マニュアルその他業務に必要なものは、データで引き継ぐこと。

(ウ) 業務引継ぎに要する費用は、受注者が負担すること。

(エ) 発注者からの資料等の請求には、受注者の不利益になると発注者が認めた場合を除き、全て応じるものとする。なお、次期受注者の責めによる場合を除き、発注者が引継未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても、無償で引継ぎを行うものとする。

ウ 再委託

(ア) 受注者は、受託した業務を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、発注者に事前の書面による承諾を得た上で、本業務の一部を再委託することができる。

(イ) 受注者は、受託した業務の再委託をする場合は、受注者が発注者に対して負うものと同様の義務を再委託先に負わせるものとし、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、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。

(秘密の保持)

第2 受注者は、業務に関して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。

(取得の制限)

第3 受注者は、業務を行うために個人情報を取得するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第4 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を利用目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(安全管理措置)

第5 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(特定個人情報の適正管理に係る届出)

第6 受注者は、業務が行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第10条第1項に規定する個人番号利用事務等（以下「個人番号利用事務等」という。）である場合には、第5の規定により講じた措置のうち特定個人情報の安全管理に係る内部の組織体制（以下「組織体制」という。）の整備及び当該特定個人情報の取扱いに従事する者（以下「特定個人情報取扱従事者」という。）の指定の状況について、あらかじめ別記様式により発注者に届け出なければならない。届け出た内容を変更しようとする場合も、同様とする。

(従事者への周知及び監督)

第7 受注者は、業務に従事している者（以下「従事者」という。）に対し、在職中及び退職後において、業務に関して知り得た個人情報の内容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ことを周知するとともに、業務を処理するために取り扱う個人情報の安全管理が図られるよう、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(個人情報を持ち出しの禁止)

第8 受注者は、発注者の指示又は承諾を得た場合を除き、個人情報が記録された資料等をこの契約に定める実施場所その他発注者が定める場所の外に持ち出してはならない。

(複写・複製の禁止)

第9 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、業務を行うために発注者から引き渡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。

(再委託等に当たっての留意事項)

第10 受注者は、発注者の書面による承諾を得て業務の全部又は一部を第三者に委託（2以上の段階にわたる委託をする場合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1項第3号に規定する子会社をいう。）に委託をする場合を含む。以下「再委託等」という。）する場合には、再委託等の相手方に対し、発注者及び受注者と同様の安全管理措置を講じなければならないことを周知するとともに、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

(再委託等に係る連帯責任)

第11 受注者は、再委託等の相手方の行為について、再委託等の相手方と連帯してその責任を負うものとする。

(再委託等の相手方の特定個人情報の適正管理に係る届出)

第12 受注者は、再委託等をする業務が個人番号利用事務等である場合には、再委託等の相手方の組織体制及び特定個人情報取扱従事者の選任の状況について、あらかじめ別記様式により発注者に届け出なければならない。届け出た内容を変更しようとする場合も同様とする。

(再委託等の相手方に対する管理及び監督)

第13 受注者は、再委託等をする場合には、再委託等をする業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託等の相手方に対し適切な管理及び監督をするとともに、発注者から求められたときは、その管理及び監督の状況を報告しなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第14 受注者は、業務を行うために発注者から提供を受け、又は自らが取得した個人情報が記録された資料等について、業務完了後、発注者の指定した方法により、直ちに返還又は廃棄しなければならない。

(取扱状況の報告及び調査)

第15 発注者は、必要があると認めるときは、受注者又は再委託等の相手方に対して、業務を処理するために取り扱う個人情報の取扱状況を報告させ、又は調査を行うことができる。

(漏えい等の発生時における報告)

第16 受注者は、業務に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が発生し、又は発生したおそれがあること（再委託等の相手方により発生し、又は発生したおそれがある場合を含む。）を知ったときは、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。

(契約解除)

第17 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。

(損害賠償)

第18 業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために生じた経費は、受注者が負担するものとする。

別記様式

特定個人情報の取扱いに係る組織体制・従業員に関する届（新規／変更）
年 月 日

様

住 所
受注業者名
代表者名

次の業務に係る特定個人情報の取扱いに係る組織体制及び従業員について、次のとおり届け出ます。

業 務 名			
組 織 体 制			
特定個人情報 取扱従業員	所 属	氏 名	備 考

- 注1 組織体制の参考資料として、必要に応じて体制図等を添付してください。
2 再委託をする場合は、再委託先の特定個人情報取扱従業員も併せて記載してください。
3 届け出た特定個人情報取扱従業員の変更（追加を含む。以下同じ。）をしようとする場合の届出にあつては、変更する者以外も含め、全ての者の所属及び氏名を記載してください。
4 備考欄には、特定個人情報取扱従業員の役割、取り扱う特定個人情報の範囲等を記載してください。

変 更 の 内 容 及 び 理 由	
----------------------	--

注 変更する場合は、変更の内容及び理由を記載してください。

備考

- 1 不用の文字は、消すこと。
- 2 用紙の大きさは、日本産業規格A列4番とする。

別記2

情報セキュリティに関する特記事項

(総則)

第1 この特記事項は、この特約が添付される契約（以下「本契約」という。）と一体をなすものとし、受注者はこの契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、この「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。

(基本的事項)

第2 受注者は、業務を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び受注者向け情報セキュリティ遵守事項に基づき、情報を適正に取り扱わなければならない。

(機密の保持等)

第3 機密の保持等については、次のとおりとする。

- 1 受注者は、本契約に係る業務の遂行に当たって、直接又は間接に知り得た一切の情報について、発注者の許可なく業務遂行の目的以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。本契約の終了後においても同様とする。
- 2 受注者は、本契約に係る業務の遂行に当たって入手した資料、データ、記録媒体等について、常に適正な管理を行うとともに、特に個人情報等の重要な情報について、暗号化、パスワードの設定、個人情報の匿名化、アクセス制限等、厳重に管理し、使用しない場合には、施錠ができる書庫等に保管しなければならない。
- 3 受注者は、本契約に係る業務の遂行に当たって、発注者又は発注者の関係者から提供された資料や情報資産（データ、情報機器、各種ソフトウェア、記録媒体等。以下同じ。）について、庁外若しくは社外へ持ち出し、若しくは第三者に提供し（電子メールの送信を含む。）、又は業務遂行の目的以外の目的で、資料、データ等の複写若しくは複製を行ってはならない。ただし、あらかじめ発注者の承認を得た場合はこの限りでない。なお、その場合にあっても、受注者は、情報漏えい防止のための万全の措置を講じなければならない。
- 4 受注者は、本契約に際して、業務の遂行において取り扱う電子データの保存先等を別記様式により届け出るとともに、クラウド等のオンラインストレージを使用している場合には、利用契約先の情報を発注者に申し出なければならない。また、内容に変更が生じた場合には、受注者は発注者に対して速やかに報告をするものとする。

(従事者への教育)

第4 受注者は、本契約に係る業務の遂行に当たって、本契約に係る業務に従事する者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上を図るための教育を実施しなければならない。

(再委託等に当たっての留意事項)

第5 受注者は、発注者の書面による承諾を得て業務の全部又は一部を第三者に委託（2以上の段階にわたる委託をする場合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1項第3号に規定する子会社をいう。）に委託をする場合を含む。以下「再委託等」という。）する場合には、再委託等の相手方にこの特記事項及び受注者向け情報セキュリティ遵守事項を遵守させなければならない。

（再委託等に係る連帯責任）

第6 受注者は、再委託等の相手方の行為について、再委託等の相手方と連帯してその責任を負うものとする。

（資料等の返還等）

第7 受注者が本契約による業務を遂行するために、発注者から提供を受けた資料や情報資産は、業務完了後直ちに発注者に返還するものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

（再委託等の相手方からの回収）

第8 受注者が、発注者から提供を受けた資料や情報資産について、発注者の承認を得て再委託等の相手方に提供した場合は、受注者は、発注者の指示により回収するものとする。

（報告等）

第9 報告等については、次のとおりとする。

- 1 発注者は、必要があると認めるときは、受注者又は再委託等の相手方に対して、この特記事項の遵守状況その他セキュリティ対策の状況について、定期的又は随時に報告を求めることができる。
- 2 受注者は、この特記事項に違反する行為が発生した場合、又は発生するおそれがあると認められる場合（再委託等の相手方により発生し、又は発生したおそれがある場合を含む。）は、直ちに発注者にその旨を報告し、その指示に従わなければならない。
- 3 受注者は、この特記事項への違反の有無にかかわらず、本契約に係る業務で取り扱う情報資産に対して、情報セキュリティインシデントが発生した場合、又は発生するおそれがあると認められる場合は、直ちに発注者にその旨を報告し、その指示に従わなければならない。

（立ち入り検査）

第10 発注者は、この特記事項の遵守状況の確認のため、受注者又は再委託先等の相手方に対して立ち入り検査（発注者による検査が困難な場合にあつては、第三者や第三者監査に類似する客観性が認められる外部委託事業者の内部監査部門による監査、検査又は国際的なセキュリティの第三者認証（ISO/IEC 27001等）の取得等の確認）を行うことができる。

（情報セキュリティインシデント発生時の公表）

第11 発注者は、本契約に係る業務に関して、情報セキュリティインシデントが発生し

た場合（再委託等の相手方により発生した場合を含む。）は、必要に応じて、当該情報セキュリティインシデントを公表することができるものとする。

（情報セキュリティの確保）

第12 発注者は、本契約に係る受注者の業務の遂行に当たって、前項までに定めるもののほか、必要に応じて、情報セキュリティを確保する上で必要な対策を実施するよう指示することができ、受注者はこれに従わなければならない。

（契約解除）

第13 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。

（損害賠償）

第14 個人情報の取扱いにより発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために生じた経費は、受注者が負担するものとする。