

# 白石市市民課窓口等業務委託に係る仕様書

## 1 目的

本業務は、市民課窓口業務、市税等収納窓口業務及び上下水道事業窓口受付業務等において、民間事業者の専門的知識、技術、経験及び人材育成力を活かし、業務の最適化を図りながら、効率的かつ効果的に運営することにより、市民満足の高い窓口サービスの実現を図ることを目的とする。

## 2 業務委託名

白石市市民課窓口等業務委託

## 3 業務内容

### (1) 業務内容

- ① 証明書に関する業務
- ② 住民異動届出関連業務
- ③ 戸籍届出関連業務
- ④ 印鑑登録関連業務
- ⑤ 臨時運行許可に関する業務
- ⑥ 郵便・オンラインによる各証明書の請求関連業務
- ⑦ 公用請求に関する業務
- ⑧ 個人番号カード等関連業務及び一般事務
- ⑨ 総合案内関連業務
- ⑩ その他市民課関連業務
- ⑪ 市税等収納窓口業務
- ⑫ 上下水道事業窓口受付業務
- ⑬ 戸籍への振り仮名記載支援業務

### (2) 業務履行期間

- ①～⑫ 令和7年8月1日から令和10年9月30日まで
- ⑬ 令和7年8月1日から令和8年3月31日まで

## 4 業務履行場所

白石市役所 1階（白石市大手町1番1号）

別紙「配置図」に示す市の指定する場所（以下「事務所」という。）

## 5 業務時間等

### (1) 窓口開設時間

業務内容	開設時間
市税等収納窓口業務	午前 8 時 45 分から午後 4 時 30 分まで
個人番号カード等関連業務及び一般事務	午前 8 時 30 分から午後 1 時まで
上記以外	午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

ただし、窓口開設時間内に入庁した者に係る業務は当日に処理する。また、住民異動が多い時期など通常の窓口開設時間では処理できないときは、その都度、市と協議するものとする。

(2) 窓口開庁日

白石市の休日を定める条例(平成元年白石市条例第 27 号)に規定する休日を除く日。

(3) その他

業務の発注を行う時間は、次のとおりとする。

ア 市は、受注者に対し、上記(1)の間に入庁した者に係る業務を即日発注する。

イ 市が休日等に窓口を開設する場合は、受注者に対し事前に通告したうえで開庁時間を決定し、当該窓口開設時間の間に入庁した者に係る業務を即日発注する。

ウ 上記ア及びイに係る経費は、すべて契約金額に含まれているものとする。

## 6 委託業務内容の詳細

以下のとおりとする。納期の指定がある場合は、示された納期で成果品を納品しなければならない。なお、受注者は事務所の整理、整頓、清掃等を常に行い、来庁者等の第三者や市に不信、不快な感を抱かせないようにすること。

(1) 証明書に関する業務

- ① 戸籍（除籍・改製原戸籍を含む。）に関する証明書等の出力
- ② 附票（除附票を含む。）に関する証明書等の出力
- ③ 住民票（除票・改製原住民票を含む。）に関する証明書等の出力
- ④ 印鑑登録証明書等の出力
- ⑤ 上記の証明書等の出力は、サービスセンター 2 か所・郵便局 5 か所への証明書データ送信を含む。
- ⑥ 上記業務に伴う付随事務
  - ・ 成果品の納期は、①は委託（受注）から 10 分以内、②から⑤は委託（受注）から 5 分以内とする。

(2) 住民異動届出関連業務

- ① 転入、転居、転出等の届に伴う住民の異動情報の入力及び確認用リスト、転出証明書等の出力
- ② 個人番号変更に伴う異動情報の入力及び確認用帳票の出力
- ③ 住民異動に伴う記載事項通知の作成

- ④ 住民異動に伴う各種通知書等の作成
- ⑤ 戸籍届出及び住民基本台帳法第9条通知に伴う住民の異動届（職権記載用）の作成、異動情報の入力及び確認用帳票の出力
- ⑥ 住民異動に伴う附票の入力及び確認用帳票の出力
- ⑦ 住民基本台帳通知に伴う附票の入力及び確認用帳票の出力
- ⑧ 記載事項通知及び各種通知書等の封入封緘、発送、集計
- ⑨ 住民異動届等の整理（綴り作業含む）
- ⑩ 上記業務に伴う付随事務
  - ・ 成果品の納期は、①から④は委託（受注）から15分以内、⑤から⑦は委託（受注）を受けた当該日の業務終了時間まで、⑧は委託（受注）から1時間以内、それ以外は委託（受注）から第1業務日以内とする。

### (3) 戸籍届出関連業務

- ① 出生、死亡、婚姻、離婚等の届出及び戸籍訂正に伴う受付帳作成と戸籍の記載
- ② 受付帳の作成、戸籍の記載に伴う振り仮名、附票の確認及び入力
- ③ ①に伴う通知等の作成及び出力
  - ア 本人確認通知の作成
  - イ 住民基本台帳法第9条第2項
  - ウ 入力内容確認帳票の出力
  - エ 仮戸籍の作成及び出力
  - オ 届書送付用確認ハガキ、宛名ラベル、届書送付用封筒の作成
- ④ 埋火葬及び斎苑使用に関する許可証等の作成
- ⑤ 人口動態に関する情報の入力、人口動態調査票の作成
- ⑥ 住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）第19条の通知に伴う附票の入力及び確認用附票の出力
- ⑦ コンピュータ化に適さない戸籍及び附票の記載（記載は和文タイプで行うこと。）
- ⑧ 改製原戸籍、除籍の戸籍記載、訂正に伴う、受付帳作成及び戸籍システムへのイメージの登録（入力）
- ⑨ 上記業務に伴う付随事務
  - ・ 成果品の納期は、④は委託（受注）から30分以内、それ以外は委託（受注）から第2業務日以内とする。

### (4) 印鑑登録関連業務

- ① 登録申請に伴う登録日、印影等の情報の入力及び登録原票（副本）の出力
- ② 代理印鑑登録申請等に伴う照会書の作成
- ③ 亡失・廃止等の届出に伴う情報の入力及び廃止原票（副本）の出力
- ④ 照会書の封入封緘、発送
- ⑤ 上記事務に伴う、登録証の作成、登録原票の整理、廃止原票の整理・台帳記入、整理

等、業務に伴う付随事務

- ・ 成果品の納期は、委託（受注）から 15 分以内とする。

(5) 臨時運行許可に関する業務

- ① 臨時運行許可申請書の記載内容の確認
- ② ナンバープレート（番号標）の準備、許可証の作成
- ③ 臨時運行許可管理簿の入力
- ④ ナンバープレート（番号標）、許可証の受領
- ⑤ ナンバープレート（番号標）の管理及び整理
- ⑥ 上記業務に伴う許可証、受領証の整理、綴じ込み等付随事務

- ・ 成果品の納期は、①から③は委託（受注）から 15 分以内、④は委託（受注）から 5 分以内、それ以外は委託（受注）から第 2 業務日以内とする。

(6) 郵便・オンラインによる各証明書の請求関連業務

- ① 交付請求（戸籍・住民票等）区分による仕分け・受付
- ② 各種証明書の作成
  - ア 戸籍（除籍・改製原戸籍を含む。）に関する証明書等の出力・作成
  - イ 附票（除附票を含む。）に関する証明書等の出力・作成
  - ウ 住民票（除票・改製原住民票を含む。）に関する証明書等の出力・作成
- ③ 処理経過の記録作成
- ④ 送付（精算）書の作成
- ⑤ 証明書、送付（精算）書等の返送用封筒への封入
- ⑥ 返送郵便物の計量、郵便料金（貼付切手の額面）の確認
- ⑦ 返送郵便物の封緘及び発送
- ⑧ 郵送申請の処理状況（請求内容、受付日、発送日等）の台帳入力
- ⑨ 郵送による各種証明書の交付申請書の整理（綴り作業含む）
- ⑩ 上記業務に伴う付随事務

- ・ 成果品の納期は、①から④までは委託（受注）から 2 時間以内、⑤から⑦までは委託（受注）から 30 分以内、⑧は委託（受注）を受けた当該日の業務終了時間まで、それ以外は委託（受注）から第 1 業務日以内とする。

(7) 公用請求に関する業務

- ① 公用による各種証明書の交付申請書の受付
- ② 各種証明書の作成
  - ア 戸籍（除籍・改製原戸籍を含む。）に関する証明書等の出力・作成
  - イ 附票（除附票を含む。）に関する証明書等の出力・作成
  - ウ 住民票（除票・改製原住民票を含む。）に関する証明書等の出力・作成
- ③ 処理経過の記録作成

- ④ 送付書の作成（処理日等を記入）
- ⑤ 証明書・送付書等の封入、封緘
- ⑥ 公用申請受付台帳の入力
- ⑦ 上記業務に伴う付随事務
  - ・ 成果品の納期は、①から④までは委託（受注）から3時間以内、⑤は委託（受注）から30分以内、それ以外は委託（受注）から第2業務日以内とする。

(8) 個人番号カード等関連業務及び一般事務

- ① 個人番号カード交付・更新予約受付
- ② 個人番号カードに関する問い合わせ対応
- ③ 個人番号カード受領後の管理簿作成業務
- ④ 個人番号カード交付通知書等の返戻郵便物の管理簿作成業務
- ⑤ 個人番号カード窓口における受付・確認・申請書類等配布・記載案内
- ⑥ 個人番号カード関係書類の整理に関する業務
- ⑦ 個人番号カード券面更新時の券面記載補助業務
- ⑧ 郵便物の受付
- ⑨ 在留カード等の裏書処理
- ⑩ 上記業務に伴う付随事務

(9) 総合案内関連業務

- ① 1階事務所における来庁者への対応
  - ア 各種証明申請・発行に関する担当課への案内等
  - イ 各課業務に応じた庁舎内案内
  - ウ 定例相談時の相談室への案内
  - エ 市主催の行事・会議時間・場所等の案内
  - オ 市主催・共催のイベント、市業務案内、観光等に関する各種パンフレット等の希望者への配付
  - カ 市に関する簡易な概要照会についての対応
  - キ 庁外施設の場所、行き方及び電話番号照会への対応
  - ク 遺失物、駐車関係等の問い合わせに対する庁舎管理責任者への連絡
  - ケ 庁舎内備品等に係る異常についての庁舎管理責任者への連絡
  - コ 苦情等について関係課への案内及び報告
  - サ 来賓・来客等に関する担当課への連絡
- ② 身体障害者等の介添え
- ③ 公共的広報資料等の管理
- ④ 1階玄関前ホール設置のコピー機の取扱説明及び紙等の備品補充
- ⑤ その他全項目に付随する業務及び担当課職員から業務責任者への指示事項

(10) その他市民課窓口関連業務

- ① 各種証明請求（申請）書、印鑑登録に関する申請書の受付
  - ② 各種証明書、印鑑登録証の交付
  - ③ 配食サービス利用券申込書の受付及び交付
  - ④ 手数料全般の収納、管理及び保管
  - ⑤ 上記手数料に係る領収書、領収証書の発行
  - ⑥ 上記手数料に係る日計処理及び集計
- ・午前8時30分から業務終了までの間、証明窓口（カウンター）が無人にならないようにすること。（業務終了とは、証明窓口で受付・交付を待つ人がいなくなった時点をいう。）
  - ・受注者が行う業務に関連して、窓口等における苦情・トラブルについての対応は、受注者側で責任をもって行い、市への引継ぎが必要なものは、業務責任者または業務副責任者から市へ引き継ぐものとする。

(11) 市税等収納窓口業務

① 業務内容

- ア 市税・各種使用料等市収入全般の収納、管理及び保管
- イ 上記市収入に係る領収書・領収証書の発行及び納入通知書等の受領
- ウ 上記市収入に係る日計処理、集計、収納報告書の作成
- エ 現金、納入通知書等を白石市指定金融機関が交付する集金袋に收容し、施錠後、収納報告書と共に市へ、当該業務日の午後5時15分までに納品する。

② 業務従事者

上記業務の実施のため、受注者は仕様書第5項(1)の窓口業務時間内は事務所に従事者を配置し、業務に苦情、遅滞のないようにすること。

③ 収納に関する事項

- ア 納付書等の合計金額と現金は随時照合し、受注者の責任で処理すること。なお、事件発生時には、受注者は原因の追及に努め、併せて市に報告書を作成して提出すること。
- イ 督促手数料のかかるものについては、納付書等に記載をし、収納すること。
- ウ 延滞金がかかるもの、取扱いに疑義があるものについては、受注者は担当課に照会を行い、収納すること。
- エ 上記業務に伴う付随事務

(12) 上下水道事業窓口受付業務

① 開始・再開申込書受付に関する業務

- ア 開始・再開申込書受付と記載内容の電話確認
  - イ 受付帳の作成
- ・成果品の納期は、アは委託（受注）から第2業務日以内とする。

② 中止・廃止届出書受付に関する業務

- ア 中止・廃止届出書受付と記載内容の電話確認
- イ 受付帳の作成
  - ・成果品の納期は、アは委託（受注）から第2業務日以内とする。
- ③ 使用者名義変更届受付に関する業務
  - ア 使用者名義変更届受付
  - イ 受付帳の作成
    - ・成果品の納期は、アは委託（受注）から第2業務日以内とする。
- ④ 使用料等送付先変更届受付に関する業務
  - ア 使用料等送付先変更届受付
  - イ 受付帳の作成
    - ・成果品の納期は、アは委託（受注）から第2業務日以内とする。
- ⑤ 口座振替依頼書に関する業務
  - ア 口座振替希望者への書類配布と、使用者水栓番号の電話確認

(13) 戸籍への振り仮名記載支援業務

- ① 電話等による問い合わせ対応
- ② 電話等による照会日時及び対応内容を記載した応答記録の作成
- ③ 振り仮名の届出に係る支援及び確認（マイナポータルによる届出支援も含む。）
- ④ 届出支援件数の内容及び件数を記載した報告書の作成
- ⑤ 振り仮名の届出及び住民基本台帳法第9条通知に伴う住民の異動届（職権記載用）の作成、異動情報の入力及び確認用帳票の出力
- ⑥ 振り仮名の届出の戸籍及び住民票への記載
- ⑦ 振り仮名届出の記載の内容及び件数を記載した報告書の作成
- ⑧ 振り仮名通知に係る返戻郵便物の管理簿作成
- ⑨ 上記業務に伴う付随事務

## 7 業務報告

- (1) 受注者は、委託期間中の毎日、第3項の業務の種類と件数を記録した日報を翌業務日の午前10時までに市に提出すること。
- (2) 受注者は、計画書に基づき、日報を集計した月報を月毎に作成し、翌月の第2業務日までに市に提出すること。年度終了後は、業務完了報告書を年報と共に翌年度の第5業務日までに市に提出すること。
  - また、トラブル等発生等の内容報告、その他緊急の課題等、市が必要と認めた場合には、受注者は別途報告書を作成し提出すること。
- (3) 市は、受注者に対し業務の実施状況及び個人情報保護管理状況について事前に日時を指定し、実地検査及び報告を求めることができる。

## 8 定例報告会の実施

受注者は、業務の進捗状況、課題の整理、業務改善策の提示等を行うための、市を交えた定例報告会を毎月開催すること。

## 9 業務受託の前提条件

### (1) 守秘義務

本業務の履行を通じて知り得た個人情報等の内容を漏らしてはならず、この職を退いた後及びこの契約終了後も同様とする。

### (2) 資料の複製等の禁止

本市が提供する一切のデータ、資料等は適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用、複写、複製、廃棄、譲渡及び持ち出しをしてはならない。

### (3) 委託業務における指揮・命令等

本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成については、受注者が責任を持って行うこと。

### (4) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、関係法令等を遵守し、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し、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

### (5) 業務従事者の服装等

受注者は本業務を遂行するにあたり、従事者に対し、華美でなく本市の信用を損なわない適切な服装等に努めるとともに、その身分を明確にするための名札を着用させるものとする。

### (6) 資料の適切な保管

本市から提供を受けた本業務に関する資料及び帳票類等は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に管理すること。

### (7) 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対応策及び緊急時の対応を整備すること。

### (8) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、本市と受注者が協議のうえ、仕様の変更を行うこととする。

また、本業務において使用するシステムの変更があった場合、研修の実施等、本市と協議のうえ、従事者が操作の習熟に必要な措置を講じること。

### (9) 成果品の精度

入力事務については、住民基本台帳法、戸籍法施行規則、厚生省が示す基準（人口動態調査必携等）等に適合すること。

## 10 従事者の配置

### (1) 受注者は、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、地方自治法(昭和22年法律

第 67 号)、戸籍法(昭和 22 年法律第 224 号)、住民基本台帳法(昭和 42 年法律第 81 号)、白石市印鑑の登録及び証明に関する条例(昭和 51 年白石市条例第 13 号)等関係法令等の趣旨を十分理解し、円滑に業務を行える者(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。

- (2) 委託業務に従事する従事者は、その 3 分の 1 以上が自治体における個人情報を含む端末作業業務等の経験を(1 年以上)有する者またはそれに準じるスキルがある者とし、履行期間開始後、直ちに委託業務に従事できる体制を整えること。
- (3) 受注者は、業務実施のために必要な人員は常に確保し業務が遅滞することのないようにすること。特に住民異動の多い 2 月から 5 月については、配慮すること。
- (4) 1 階事務所における従事者について
  - ア 従事者は、明朗で親切丁寧な対応のできる健康な成人とし、言動には特別の注意を払うこと。
  - イ 業務に遅延がおこらないように配置すること。
  - ウ 荷物の一時預かりは、行わないこと。
  - エ 業務期間の従事者の異動をなるべく行わないこと。
  - オ 各課等の配置、取扱業務に精通するよう、常に研鑽に努めること。

## 11 業務責任者及び業務副責任者の設置等

- (1) 従事者の指揮監督については、受注者が行う。
- (2) 受注者は、従事者の指揮監督を行うにあたり、あらかじめ従事者の中から業務責任者を選出し、本市に届け出なければならない。
- (3) 受注者は、第 7 項の委託業務内容の詳細に関し、実務経験と業務に関する法的知識及び、適正な業務運営に関する知識と経験を有する者を業務責任者及び業務副責任者として選出しなければならない。
- (4) 受注者は業務責任者の役割を明確にし、常に適正な管理体制をとらなければならない。
- (5) 受注者は、業務の円滑な実施のため、業務責任者または業務副責任者を事務所に常駐させる。
- (6) 受注者は、業務責任者が不在の場合は、業務副責任者にその職務を代行させなければならない。
- (7) 入力業務においては複数の照合を行う等、受注者は、自己の責任で入力(記載)誤りや業務の遅滞が生じないように業務体制を構築すること。

## 12 行政財産の使用等

- (1) 行政財産使用料については別途財政課に支払うこととする。事務所には、業務に関係のない物品、私物等は搬入、保管はしないこと。  
なお、受注者は業務以外で事務所を使用することができない。
- (2) 受注者は、計画書に記載した時間以外に業務で事務所を使用する場合は、あらかじめ市の承認を得ること。

(3) 貸与物件等

本市が受注者に貸与する物件等は次のとおりする。

ア 休憩室・更衣室

イ 備品（机、椅子、書庫、電話、更衣用ロッカー）

ウ 操作機器（戸籍・住民基本台帳関連支援業務用）

・ファクシミリ機能付き複写機（1台）

・印鑑登録用スキャナー（2台）

・住基及び戸籍システムプリンター（2台）

・システム端末（4台）

エ 操作機器（個人番号カード等関連業務及び一般事務用）

・システム端末（1台）

・カード券面記載用プリンター（1台）

・タブレット端末（1台）

オ 操作機器（戸籍の振り仮名記載支援業務用）

・システム端末（1台）

・住基及び戸籍システムプリンター（1台）

カ 操作機器（その他市民課窓口関連業務）

・契印機（2台）

・キャッシュレス決済端末（1台）

(4) 貸与物件等の取扱い

ア 業務の適切な運営のため、更なる設備機器等が必要な場合は、本市と協議するものとし、本市の設置が不可能な場合は、庁舎管理上必要な手続きを行った上で、受注者の負担で、当該設備機器を設置することができるものとする。

イ 受注者は、貸与物件等の使用にあたっては、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。

ウ 受注者の責任により本設備機器等を滅失又は毀損した場合は、損害を本市に賠償しなければならない。

(5) 偽造防止用紙の取扱い

ア 証明書等の出力に関しては、証明書の用紙は市が指定（所有）する偽造防止用紙を使用すること。

イ 偽造防止用紙の管理は、使用枚数及び残枚数等を台帳等に記録するなど管理を徹底し、盗難や紛失等の証明書の信用失墜事件がおきないように受注者は自己の責任で厳重に保管すること。

ウ 受注者は、業務で使用する偽造防止用紙が不足すると思われるときは、市に対して事前に補充申請を行い、受領の際は「偽造防止用紙管理表」に受領者印を押すこと。

エ 市は、業務端末機器及び偽造防止用紙の管理状況について、事前に日時を指定し、実地検査及び報告を求めることができる。

### 13 本市システムの状況

(1) 住民記録システム

日本電気株式会社 COKAS-R/AD II

(2) 戸籍システム

富士フィルムシステムサービス株式会社

戸籍総合システム・ブックレスクラウドサービス

### 14 委託業務従事者の研修

(1) 受注者は、本委託業務が円滑に遂行できるよう、研修計画及び研修資料を作成のうえ、委託業務従事者に対し事前研修を行うこと。

- ① 業務に必要な関係法令等の知識を習得させること。
- ② 業務の重要性を理解させること。
- ③ 個人情報の保護や守秘義務、情報セキュリティを理解させること。
- ④ 事務処理の方法を理解させること。
- ⑤ 端末機を迅速、正確に操作する技能を習得させること。
- ⑥ 窓口での接遇の重要性を理解させるとともに、その技能を習得させること。

(2) 業務システムの端末操作及び窓口での取扱いなどについては、関係法令等基本的な知識に関する研修を受注者で事前に実施のうえ、本市の協力のもと、実地で行うことも可能とする。

(3) 受注者は、履行開始後においても、研修を実施し、常に委託業務従事者の技能向上に努めること。

(4) 研修の一切の費用は、受注者の負担とする。

### 15 成果品の帰属

(1) 業務の実施により作成された成果品（出力された帳票、受注者及び従事者が履行期間内に作成又は取得した作業の手順、作業方法等に関する資料等を含む。）は、全て本市に帰属する。

(2) 業務の実施により取得された情報（個人情報を含む）は、全て本市に帰属する。

### 16 次期受注者に対する業務の引継ぎ

(1) 受注者は、次期受注者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継期間を設け、次期受注者に対して業務の引継ぎを行う。その際、本市からの資料等の請求は、受注者の不利益になると本市が認めた場合を除き全て応じるものとする。また、契約期間満了時に処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

なお、本市が引継ぎ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こととし、受注者が上記の規定に違反し本市に損害が生じた場合には、本市は受注者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

- (2) 契約締結時から業務委託開始日までの準備作業期間にかかる経費は、受注者の負担とする。
- (3) 業務の引継ぎにあたり、従事者の移行等について、市は一切関与しない。

## 17 業務履行計画書の提出

(1) 受注者は、この契約締結後7日以内に、次の事項を含む業務履行計画書を作成し、本市に提出しなければならない。ただし、本市がその必要がないと認めるときは、この限りではない。なお、計画に変更が生じた場合は修正して市に提出すること。

- ① 従事者名簿
- ② 業務知識、端末操作の習熟、個人情報保護対策及び守秘義務等従事者の質的向上のための研修体制
- ③ 業務分担を明確にした組織体制
- ④ 休暇、欠員補充等の連絡体制及び管理体制
- ⑤ 休憩、昼食休憩及び交代等の労務管理の方法
- ⑥ 業務責任者の役割
- ⑦ 第13項に掲げる行政財産の使用、関係書類等の管理・保管方法、管理責任者、火気（照明、機器の電気、施錠等）責任者名等
- ⑧ その他業務実施にあたり必要と思われる事項

- (2) 本市は、前項の業務履行計画書に疑義があると認めるときは、当該業務履行計画書を受理した日から7日以内に、受注者に対してその説明を求めることができる。
- (3) 業務履行計画は、本市及び受注者を拘束するものではない。

## 18 受注者の雇用者としての義務

受注者は、業務の公共性、重要性に鑑み、業務従事者に対して法律で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、また適正且つ良好な労働条件の確保に努めなければならない。

## 19 個人情報保護の徹底

本委託業務の実施にあたって、個人情報保護法及び白石市個人情報保護条例並びに（別紙）個人情報取扱特記事項を遵守するとともに、個人情報を含む本委託業務において知り得る全ての情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。

## 20 情報セキュリティ対策の実施

本委託業務の実施にあたって、白石市個人情報保護条例、白石市情報セキュリティポリシーを本市職員と同様に遵守し、個人情報の保護や機密の保持に留意すること。

## 21 再委託の禁止

受注者は、本委託業務を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により本市の承諾を受けた場合はこの限りではない。

## 22 事故発生時の対応及び第三者賠償

- (1) 受注者は、業務の実施に当たり、事故その他の理由により業務の正常な履行に支障が生じたとき、又は生じるおそれがあると認められるときは、直ちに市に報告すること。
- (2) 受注者は、業務の遂行中に盗難や紛失等の事故が発生した場合には、受注者の責任において必要な処置を講ずるとともに、速やかに事故報告書を作成して市に提出しなければならない。また、これにより市や当事者、あるいは第三者に損害を与えた場合、受注者は、損害額を支払わなければならない。
- (3) 窓口業務においては、本業務の履行について苦情等を受けた場合には、誠意をもって解決しなければならない。また従事者がこれに対して共通認識を持つように配慮した上で、市に対して速やかに報告しなければならない。

## 23 契約の解除

- (1) 市は、受注者の債務不履行、不正な行為又は、解除の申し出があったとき、並びに白石市入札契約暴力団等排除措置要綱（平成20年白石市告示83号）別表1各号に該当するときは、契約を解除することができる。
- (2) 前号による契約解除に伴う損害に対する補償は、市と受注者が協議して決定する。

## 24 暴力団等による不当介入を受けたときの義務

- (1) 契約の履行に当たり暴力団員又は暴力団関係者から不当要求又は妨害を受けたときは、速やかに警察への通報を行い、捜査上必要な協力を行うとともに、市へ報告すること。
- (2) 暴力団員等から不当要求又は妨害を受け、警察への通報、捜査協力及び市への報告が適切に行われた場合で、これにより、業務遂行に支障が生じたり、成果物等の納期に遅れが生じたりするおそれがあると認められるときは、必要に応じて、市と協議すること。

## 25 委託料の支払い

委託料については、月次報告等に基づき、本市が必要な検査を行った上で、当該検査を合格した場合において、受注者からの請求により支払うものとする。

## 26 その他

本業務の履行に際し、システム障害等の緊急事態が起こった際は本市との協議の上、解決すること。また、本仕様書に定めのない事項については、本市と協議のうえ、決定することとする。

## 別記

### 個人情報取扱特記事項

#### (基本的事項)

第1条 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

#### (秘密の保持)

第2条 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

#### (保有の制限)

第3条 受注者は、業務を行うために個人情報を取得し、又は作成するにあたっては、業務を遂行するため必要な場合に限り、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を保有してはならない。

#### (個人情報の目的外利用及び提供の禁止)

第4条 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外のために利用し、又は発注者の書面による承諾なしに第三者に提供してはならない。

#### (漏えい、き損及び滅失の防止等)

第5条 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、き損及び滅失の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

#### (従事者への周知等)

第6条 受注者は、業務に従事している者に対して、在職中及び在職後においてもこの契約による事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との周知徹底を図るために必要な措置を講じなければならない。

#### (資料の返還等)

第7条 受注者は、業務を処理するために、発注者から引き渡された、又は受注者自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料は、業務完了後又は使用する必要がなくなった場合は、直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。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。

#### (複写又は複製の禁止)

第8条 受注者は、業務を処理する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

を発注者の書面による承諾なしに複写又は複製してはならない。

(個人情報の運搬)

第9条 受注者は、業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬する必要があるときは、個人情報の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、受注者の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(再委託の禁止)

第10条 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、発注者が書面により承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(実地調査)

第11条 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の利用、管理状況等について、随時実地に調査することができる。

(指示及び報告等)

第12条 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受注者に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(個人情報に関する取扱要領等の作成)

第13条 発注者は、受注者が個人情報の適切な管理を確保するため、業務に関して取り扱う個人情報の取扱要領等を作成させることができる。

(事故発生時における報告)

第14条 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

## 特定個人情報等取扱特記事項

(特定個人情報等の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受注者（以下「受注者」という。）は、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては、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。以下「番号法」という。）、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成26年特定個人情報保護委員会告示第6号。以下「ガイドライン」という。）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）及び白石市（以下「発注者」という。）の定める白石市情報セキュリティポリシーに定めるもののほか、本特定個人情報等取扱特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受注者は、番号法第2条第5項に規定する個人番号及び同条第8項に規定する特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3条 受注者は、特定個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

- 2 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。
- 4 受注者は、特定個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 5 受注者は、作業責任者を変更する場合には、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- 6 受注者は、作業従事者を変更する場合には、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 受注者は、特定個人情報等を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。

- 2 受注者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受注者は、発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、取扱区域から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受注者は、特定個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業責任者及び作業従事者（以下「作業従事者等」という。）が遵守すべき事項その他業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者等全員に対して実施しなければならない。

- 2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受注者は、業務の履行により直接又は間接に知り得た特定個人情報等を、第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、業務に関わる作業従事者等から、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受注者は、発注者の承認を得た場合を除き、第三者に業務を行わせてはならない。

2 受注者は、業務の一部を第三者に行わせようとするとき（以下「再委託」という。）は、再委託の相手方（以下「再委託先」という。）の名称、再委託する理由、再委託先で処理する業務の内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全及び信頼を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、再委託する前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、再委託先に対し、本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、再委託先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。

4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、再委託先に対し、再委託した業務の履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 受注者は、派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者（以下「正社員以外の労働者」という。）に業務の一部を行わせる場合は、正社員以外の労働者に対し、本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の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。

(特定個人情報等の管理)

第9条 受注者は、業務において利用する特定個人情報等を保持している間は、ガイドラインに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号に定めるところにより、特定個人情報等の管理を行わなければならない。

(1) 個人番号を取り扱う事務、特定個人情報等の範囲及び作業従事者等を明確化し、取扱規程等を策定すること。

(2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。

(3) 作業従事者等の監督・教育を行うこと。

(4) 取扱区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人番号の消去・機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。

(5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止、情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された特定個人情報等の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第10条 受注者は、業務において利用する特定個人情報等について、業務以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(受渡し)

第11条 受注者は、発注者と受注者との間の特定個人情報等の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に特定個人情報等の預り証を提出しなければならない。

(特定個人情報等の返還又は廃棄)

- 第12条 受注者は、業務の終了時に、業務において利用した特定個人情報等について、発注者の指定する方法により、発注者に対し返還し、又は受注者において消去若しくは廃棄しなければならない。
- 2 受注者は、前項の規定により特定個人情報等を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき特定個人情報等の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受注者は、特定個人情報等の消去又は廃棄に際し、発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受注者は、業務において利用した特定個人情報等を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該特定個人情報等を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受注者は、特定個人情報等の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

- 第13条 受注者は、特定個人情報等の取扱いに関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。
- 2 受注者は、発注者から特定個人情報等の取扱いの状況について緊急の報告を求められた場合には、直ちに報告を行わなければならない。

(監査及び検査)

- 第14条 発注者は、業務に係る特定個人情報等の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかを確認するため、受注者及び再委託先に対し、監査又は検査を行うことができる。
- 2 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

- 第15条 受注者は、業務に関し特定個人情報等の漏えい等の事故（番号法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対し、当該事故に係る特定個人情報等の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を報告し、発注者の指示に従わなければならない。
- 2 受注者は、特定個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 発注者は、業務に関し特定個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

- 第16条 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は、契約の全部又は一部を解除することができる。
- 2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対し、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

- 第17条 受注者の故意又は過失を問わず、受注者が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害を発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。