

# 仙台市幼児教育・保育関係業務委託 仕様書

## 目次

1 件 名 .....	1
2 本委託業務の運営方針 .....	1
3 業務委託に係る基本的な考え方 .....	1
4 業務委託の基本的要件 .....	1
5 委託業務の概要 .....	2
6 業務委託の実施方法 .....	2
7 運営業務 .....	4
8 実施体制の構築等 .....	6
9 納品成果物 .....	8
10 業務従事スペース、電算システム等 .....	9
11 契約期間満了時の取扱い .....	10
12 個人情報の保護 .....	10
13 留意事項 .....	11
14 提出書類及び提出時期 .....	13
15 その他 .....	13

## 1 件 名

仙台市幼児教育・保育関係業務委託仕様書

## 2 本委託業務の運営方針

本委託業務の運営に係る方針は、以下のとおりとする。

- ① 適切かつ丁寧で市民からの理解と信頼を得られる運営
- ② 効率的かつ効果的な運営
- ③ 安定的かつ円滑な運営

## 3 業務委託に係る基本的な考え方

本仕様書2に掲げる方針に基づき、以下の基本的な考え方を踏まえて幼児教育・保育関係業務を遂行する。

### (1) 運営計画

受託者は、本市と協議し、運営方法及び日程について計画書を作成し、本市と受託者の双方の認識や方針に齟齬がないように配慮するとともに、その計画書を基本として委託業務を運営する。

### (2) 業務管理

受託者は、常に委託業務の実施状況の把握及び検証を行い、遅滞なく業務を遂行するため、現実的な計画を立て、適宜適切な措置を講じる。

また、受託者は、委託業務の実施状況の把握及び検証に基づいて講じようとする措置について本市に報告するとともに、必要に応じて本市と協議して決定する。

### (3) 個人情報の保護

受託者は、委託業務の遂行に当たり、「仙台市個人情報保護条例」を理解し、個人情報の不適切な使用、紛失、流出等が、信用失墜につながる重大な行為であると認識する。受託者は、その認識のもと、情報等の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備し、これを維持する。

### (4) 業務に係る習熟と円滑な業務運営

受託者は、適切かつ丁寧な対応ができるよう、委託業務の習熟を実現するとともに、受託者において情報や認識を共有し、また、必要に応じて市（区役所・総合支所を含む。）やその他の関係機関へ連絡、確認し、その経験や知識を共有して対応の標準化を図るなど、組織的に委託業務に係る品質の向上に努める。

## 4 業務委託の基本的要件

受託者は、以下の基本的要件を満たした上で委託業務を実施する。また、本仕様書に記載のない細部事項は、本市と受託者が協議の上定める。

### (1) 履行期間

履行期間は、令和3年9月1日から令和8年9月30日までとする。

契約締結日から令和3年8月31日までを当該委託業務の準備期間とする。ただし、準備期間中に発生した費用は委託料の対象としない。

## (2) 履行場所

履行場所は、仙台市上杉分庁舎7階（仙台市青葉区上杉1丁目5番12号）とする。

ただし、特別の事情があり、本市の承諾を得た場合は、委託業務の一部について、上記以外の場所で履行できるものとする。

## (3) 委託業務の実施日

委託業務を実施する日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日までをいう。）を除く日とする。ただし、繁忙期及び業務の進捗状況により本市が必要と認める場合において、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始にも委託業務を実施することがあり得る。

なお、この場合は、緊急時を除き、原則3営業日前までに本市と受託者が協議の上実施する。

## (4) 委託業務の実施時間

午前8時30分から午後5時15分まで及び委託業務の実施に当たり受託者が必要と認める準備又は整理等に要する時間までとする。ただし、繁忙期及び業務の進捗状況により本市が必要と認める場合は、午後5時15分以降も委託業務を実施することがあり得る。

# 5 委託業務の概要

## (1) 業務調査・準備業務

契約締結日より令和3年8月31日までに、下記(2)の業務内容の円滑かつ効果的な実施を図るために、業務の調査・準備業務として、本仕様書6(1)の委託業務に係る計画書の作成、本仕様書6(2)のマニュアル等の作成（履行期間開始当初に作成が完了していなくとも委託業務の遂行に支障がなく、本市が履行期間開始後に作成することを認めるものを除く。）、本仕様書6(4)の各種様式の作成、本仕様書6(5)の研修、本仕様書8の実施体制の構築を行うこと。

## (2) 業務内容

別紙資料1「業務内容」のとおり。

なお、その他詳細な事務については、本市と受託者が協議の上決定するものとする。

## (3) 想定処理件数・処理時間

別紙資料2「業務量見込み」のとおり。

# 6 業務委託の実施方法

## (1) 委託業務に係る計画書の作成及び改訂

受託者は、本仕様書2の本委託業務の運営方針及び本仕様書3の業務委託に係る基本的な考え方を踏まえ、本仕様書の別紙資料1～4、本市が貸与する資料を確認した上で、業務開始後、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応手段や実施時期等を検討し、以下の計画書を作成する。

なお、受託者は、以下の計画書を少なくとも月 1 回は点検し、必要に応じて改訂を行うものとする。

① 研修計画書

(A) 研修内容

(B) 研修対象とする要員

(C) 実施時期

② 年間業務計画

委託契約期間中の業務量の推移（想定）に応じた執行体制の計画を作成する。計画は、以下の内容を踏まえたものとする。

(A) 各月に予定（想定）する業務及び予定（想定）件数

(B) 予定（想定）する業務の概要

(C) 予定（想定）する業務量に対する要員の配置数

③ 委託業務開始の準備計画

必要な要員の確保や委託業務の運営及び管理体制の構築の方法等、業務開始直後から円滑な業務の運営を確保するための計画を作成する。

**(2) マニュアル等の作成及び改訂**

受託者は、本市が貸与する資料を確認した上で、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応方法や作業手順等を検討し、以下の項目を含むマニュアル等を作成する。

なお、受託者は、定期的にマニュアル等の内容を点検し、必要に応じて改定を行うものとする。

① 制度趣旨及び委託業務の目的

② 個人情報の保護に関する考え方、ルール、取扱手順

③ 委託業務に係る実施体制及びその運営方法

④ 一日、月間、年間の委託業務の概要

⑤ 委託業務の業務手順、注意事項

⑥ 申請書類の受理・整理等に関する業務手順

⑦ 電話応対における業務手順

⑧ システムの利用に関するルール（利用可能時間、不正使用の禁止及び機器の使用に支障が生じる行為の禁止等）

⑨ 使用する様式

⑩ 業務従事スペースの運用ルール

⑪ 当該庁舎の施設等に関する使用ルール

⑫ 各業務の周辺施策とその相談窓口

⑬ 非常時又は緊急的な対応が必要となった場合のルール

**(3) 作成又は改定した計画書及びマニュアル等の提出**

作成又は改定した計画書及びマニュアル等は、計画の実行又はマニュアル等に基づく委託業務の実施前に速やかに本市へ提出し、本市の承認を得ること。ただし、計画やマニュアルについて、受託者は、本市とその見解や趣旨に齟齬が生じないように注意するとともに、必要に応じて、本市がその修正、改善を求めることができるものとする。

#### (4) 各種様式及び報告書等の作成

委託業務の遂行に当たり、本市と連携をとるために必要となる各種様式や報告書等については、本市と協議し又は本市が指示するところにより適宜作成すること。

#### (5) 研修

委託業務の遂行に当たり、要員に対してこれに必要な知識及び能力を習得させるため、以下の研修を業務従事前及び必要に応じ業務従事後の適切な時期に行うこと。研修で使用する資料は、事前に本市の承認を得るものとし、研修終了後は、その研修内容、研修対象者、研修対象者からの質問及びその対応等を記した研修実施報告書を作成し、本市に報告する。

なお、システム操作に関する研修は、委託業務が円滑に実施できるよう、研修時期や方法等について、本市と協議の上、実施するものとする。

##### ① 基礎研修

市民対応、ビジネスマナー、委託業務の制度概要、作業内容及びシステム操作等、委託業務を適切に遂行できる能力を習得するための基礎的な研修を行うこと。

##### ② 個人情報保護研修

個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守等を徹底するための研修を行うこと。

##### ③ ロールプレイング研修

適切な事務処理、市民対応等の実践力の習得のため、実際の委託業務を想定したロールプレイングを用いた研修を行うこと。

##### ④ スキルアップ研修

委託業務に関する習熟度や事務処理能力、応対力等を向上させることを目的とし、適切な研修を行うこと。

##### ⑤ その他必要な研修

前各項以外に、委託業務の実施に必要な研修があると認められる場合は、適宜実施すること。

#### (6) 委託業務の実施に係る改善及び品質の向上

受託者は、委託業務を遂行するに当たって生じた課題に対する改善策を検討し、又は本市と協議した結果を蓄積し、計画書やマニュアル等を適宜改め、常に委託業務の改善及び品質の向上を図ること。

なお、改善策や対応策については、本市とその見解や趣旨に齟齬が生じないように注意し、本市と協議して実施計画を立案し、本市に報告するものとする。

## 7 運営業務

原則として各業務の事務取扱に係る概要は以下のとおりとする。ただし、例外として以下に表記していない個別具体の取扱い(※)があるため、その場合は、受託者は事前に本市と協議すること。

※ DV（ドメスティックバイオレンス）対応、緊急を要する対応、トラブル時の対応、各業務に係る別宛名の対応等

#### (1) 業務遂行上の基本的な事務について

##### ① 受理作業

受託者は、各業務において施設及び利用者（保護者）から郵送等で申請書等の書類を受理する。この場合、受託者がこれを開封し、受理者、発送元、受理日時、受理数及び受理内容を記録する。ただし、開封した後、委託業務に関するもの以外の書類等があった場合は、直ちに本市に報告し、対応を協議する。

受託者は、受理後の業務の流れを踏まえ、受理した申請書等の書類を整理及び仕分けする。その際は、同世帯でまとめてクリップ留めして管理するなど、提出された書類が紛失若しくは他世帯と混入しないように細心の注意を払う。

また、受理した書類に添付書類の不足等があった場合は、速やかに不備解消のための対応を行う。必要に応じて受理した書類一式を施設又は利用者（保護者）へ返却する場合は、返却する書類一式を封筒に封入・封緘し、本市へ引き渡す。

受託者は、不足していた添付書類の提出があった場合は、これを受理し、上記に準じて記録及び管理する。

## ② 発送作業

各業務における申請者等に対する通知書等の発送作業は、必要書類を指定の封筒に封入し、各郵便物の重さ、定形・定型外単価をそれぞれの分類ごとにまとめ、封筒に付箋を貼るなどにより明確にし、発送票を作成する。

個人情報の流出につながる封入物の誤りは許されないため、管理責任者、副管理責任者、担当者等による封入物のダブルチェックを必ず行うなど、特に注意すること。

## ③ 委託業務に係る関係各課及び関係機関の問合せ等

受託者は、送付書類を受理した時の確認や、書類の所在の確認等のために、必要に応じて本市の関係課又は施設若しくは他の自治体等（以下「関係機関等」という。）に電話連絡を行う。また、電話による関係機関等から問合せについて、書類の所在の確認等、委託業務範囲内の場合は対応し、委託業務範囲外の場合は電話を折り返すものとし、本市に報告する。

業務範囲内の場合であっても、権力行使等に係る判断や、特に報告が必要と受託者が判断するものは、直ちに、本市に報告し、対応を協議する。

なお、関係機関等に書類を送付する場合は、発送した書類の種類、その理由、発送日を記録し、保管する。

## ④ 市民からの問合せ対応

受託者は、申請書等の受理並びにその後の処理及び不足書類の提出依頼に係る市民からの電話等による問合せに対して、FAQ並びにこれまでの受理及び提出依頼の記録等を参照し対応する。ただし、原則として個人情報に係る対応は、その個人情報保護の観点から、電話を折り返して対応すること。

なお、FAQに掲載されていない事案及び記録等に基づく回答が困難な事案等については、直ちに本市に報告し、対応を協議すること。

## ⑤ 苦情等の対応

委託業務に係る苦情やトラブルについては、原則として受託者が対応する。ただし、権力行使等に係る判断や、特に報告が必要と受託者が判断するものは、直ちに本市に報告し、対応を協議すること。

⑥ 処理済み申請書等の保管

受託者は、処理が完了した書類については、ファイリングして保管する。この際、申請書等の各種資料については、同施設、同世帯の種類ごとにまとめて保管するなど、後に検索等を容易に行えるよう工夫し、適切に管理すること。ファイルの背表紙には、業務名、完結年度、分類番号等を記入する。

⑦ 電算システムへの入力及び内容の確認

電算システムの入力については、「子ども・子育て支援制度管理システム情報セキュリティ実施手順」を遵守すること。また、入力した情報について、入力した職員とは別の職員が、入力内容に誤りがないか、確認し、入力者、確認者及び入力日を記録すること。

⑧ 不正書類の発見

受託者は、申請者が、事実と反すると認識しながら、虚偽の内容の資料を作成し、提出するなどの不正を発見した場合は、速やかに本市に報告すること。

## 8 実施体制の構築等

受託者は、委託業務を遂行するに当たり、想定される業務量を踏まえ、以下の項に掲げるとおり、受託者の責任において実施体制を構築し、維持すること。また、必要に応じて適切な対応をとること。

なお、受託者は、実施体制を構築する前に、実施体制図を作成して本市に報告し、本市の承認を得るものとする。

### (1) 実施体制の要件

委託業務を遂行するに当たり、以下のとおり、管理責任者、副管理責任者、担当者等を配置すること。また、それぞれの役割を明確にするとともに、業務量の変動に応じて適切に委託業務を遂行できるよう配慮すること。

① 管理責任者

受託者は、委託業務の総括的な責任者として現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務の全体を適切に運営することを目的として、管理責任者を配置する。なお、管理責任者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

(A) 委託業務の実施に係る計画等の立案

a) 委託業務の実施に係る各計画の設定

b) 委託業務の遂行に当たっての障害や事故発生時を想定し、これを避ける又は被害等を最小限に止めることを目的とした対応策等の策定

(B) 各計画に対する進捗状況の把握、分析及び課題とその対応方法の検討

(C) 体制のマネジメント、統括

a) 要員配置に係る計画と配置

b) 副管理責任者及び担当者に対する指導

(D) 日々の委託業務に係る実績の把握、分析及び課題とその対応方法の検討

a) マニュアル等の再点検

b) 業務改善策の検討等



(E) 日報、月報等の委託業務に係る実績及びその他不適切な事務や事故等が生じた場合の報告書の作成及び報告

(F) 委託業務の実施に係る全般の安全衛生管理

(G) 苦情対応やトラブル発生における副管理責任者からの引継ぎとその対応

a) 報告は、苦情やトラブル発生の内容及びその対応した内容を苦情やトラブルが生じた当日中に速やかに本市に報告する。

b) 苦情やトラブルの内容並びにその対応した内容及び今後の改善策について、報告書等を作成し、本市に提出する。

(H) その他各種調整業務

## ② 副管理責任者

受託者は、現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務を実施し、かつ、適切、迅速に対応するため、管理責任者を補佐し、管理責任者からの指示を受けて担当者を指揮、監督することを目的とした副管理責任者を配置する。なお、副管理責任者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

(A) 管理責任者の不在時における、管理責任者の役割の代行

(B) 業務のマネジメント及び統括

a) 業務に係るスケジュールの作成、進捗管理

b) 業務の実績と課題の把握及びその対応

c) 担当者に対する指示、情報提供等

d) その他、業務を遂行するための運用、管理

(C) 管理責任者への業務及び状況報告

(D) 苦情対応やトラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応

(E) 業務未完了時や業務繁忙期等における担当者業務支援

(F) 業務に係る法令等の改正時及び業務改善時等におけるマニュアル、処理手順書、業務フロー等の修正

(G) 業務に係る担当者の研修、指導及び育成

## ③ 担当者

受託者は、本仕様書2に掲げる本委託業務の運営方針に基づいて委託業務を実施することを目的として、担当者を配置する。担当者は、管理責任者及び副管理責任者の指揮命令のもと、委託業務の制度の趣旨やマニュアル等に掲げる委託業務の実施方法や手順等に基づき、適正に委託業務を行う。なお、担当者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

(A) 提出された申請書類の記載内容や添付書類の確認・審査

(B) システム入力及び入力結果の確認

(C) システムからの帳票出力等

(D) 通知等の封入・封緘及び発送準備作業

(E) 提出された申請書類の不足書類や書類上不備における電話連絡等

(F) 様式等の在庫確認

(G) 問合せ対応等

(H) 提出を受けた書類等の適切な保管

(I) 苦情対応やトラブル発生時における副管理責任者への報告及び引継ぎ

## **(2) 本市との協議又は本市からの指示等について**

受託者は、本市への報告、本市との協議又は本市からの指導や指示が必要な場合、管理責任者及び副管理責任者を持って対応する。

なお、委託業務を遂行するに当たっては、原則として、管理責任者は 本仕様書 4 (2) の履行場所に常駐するものとし、本市との連絡、調整及び協議ができない状況を生じさせてはならない。

## **(3) 実施体制に変更が生じる場合の取り扱いについて**

実施体制に変更がある場合は、事前に本市の承認を得なければならない他、要員に変更がある場合も、事前に本市に届け出ること。

なお、委託業務に支障が生じ、又は生じる恐れがあるため、本市が不適切と認めた場合は、本市と受託者が協議の上、適切な措置を講じること。

# **9 納品成果物**

受託者が納品する成果物は、以下のとおりとする。

なお、成果物及びその他本市に提出した計画書、マニュアル及び研修資料等に対する一切の権利は、納品又は提出と同時に本市に帰属する。

## **(1) 月間の業務実績及び実施目標に係る報告書（月報）**

以下の項目を踏まえて作成し、翌月の 5 開庁日までを目途に提出するものとする。

なお、提出の際には、管理責任者の他、本業務委託の営業活動の担当者を含め、本市に対して報告内容を説明、必要に応じて本市と協議する。

- ① 月間における人員配置実績
- ② 月間における別紙資料 1 「業務内容」に掲げる業務に係る申請書等の受理及び処理件数
- ③ 月間における別紙資料 1 「業務内容」に掲げる業務の実施状況の検証結果、課題、改善及び対応策
- ④ 月間における電話対応件数
- ⑤ 月間における研修の実施実績
- ⑥ 委託業務運営に係る課題
- ⑦ その他、特に委託業務の実施に当たり報告が必要となる事項

## **(2) 一日の業務実施に係る報告書**

以下の項目を踏まえて作成し、その業務実施日の翌日（翌日が閉庁日の場合は翌開庁日）を目途に提出するものとする。

なお、提出の際には、管理責任者が、本市に対して報告内容を説明し、必要に応じて本市と協議する。

- ① 実施日における別紙資料 1 「業務内容」に掲げる業務に係る申請書等の受理及び処理件数
- ② 実施日における電話対応件数

- ③ 別紙資料1「業務内容」に掲げる業務の実施状況又は業務運営に係る課題等について、特に報告すべき事項
- ④ その他、特に委託業務の実施に当たり報告が必要となる事項

### (3) 納品場所

成果物の納品場所は、仙台市子供未来局幼稚園・保育部認定給付課とする。

## 10 業務従事スペース、電算システム等

委託業務を遂行するに当たり、受託者が使用する業務従事スペース、電算システム及び機器等は、以下のとおりとする。

### (1) 業務従事スペース

業務従事スペースは、本市が指定する場所とし、レイアウトは別紙資料3「業務従事スペース」のとおりとする。ただし、必要に応じ、本市の承諾を得た上で什器備品等の配置の変更ができるものとする。

### (2) 電算システム

受託者は、本市が用意する電算システムを使用するものとする。

本市が提示する「仙台市国保・医療助成システム（子ども・子育て支援制度管理システム）セキュリティ実施手順」のうち、受託者が対象となる規定を遵守しなければならない。

### (3) IDカードの管理

- ① 本市は、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」に示す「情報セキュリティ対策」として端末機の操作用ID及びIDカードの管理を行い、受託者に対し、端末機を操作する業務従事者数に応じた操作用ID及びIDカードを貸与する。
- ② 本市は、受託者より、「業務担当者届」の提出を受けた場合は、受託者に対し新たに端末機を操作することとなる業務従事者数に応じた操作用ID及びIDカードを貸与する。
- ③ 受託者は、業務従事者が退職・異動等により本委託業務に従事しなくなった場合は、本市に対し速やかに操作用IDカードを返却しなければならない。

### (4) 機器及び什器

別紙資料4「貸与機器等一覧」に掲げる機器及び什器については、別途物品貸与契約を締結の上、本市が受託者に無償で貸与する。委託業務の遂行に当たり必要となる貸与機器等以外の機器等は、受託者が用意する。なお、使用できる電力量に制限があることから、事前に本市と受託者が協議し決定すること。

### (5) 電話

委託業務において使用する固定電話機及び電話回線は、本市が用意する。この場合の電話料金は本市が負担する。ただし、委託業務を遂行するに当たり必要となる要員間の連絡のための電話機は、受託者が用意すること。

### (6) 消耗品

委託業務を遂行するに当たり、本市の公印の印影の入った用紙、本市を宛先とする封筒及び本市の名称が入った封筒、コピー用紙、プリンタートナー、書類の保管に必要なドットファイル等は、本市が用意する。それ以外に必要な消耗品は受託者が用意し、これに係る費用を受託者が負担する。

## 1 1 契約期間満了時の取扱い

この契約の履行期間の満了又は契約書に基づく契約の解除に当たり、受託者が行うべき委託業務の引継ぎは、以下のとおりとする。

### (1) 貸与物品の返還

本市が貸与した機器、什器及び資料等について、履行期間満了日又は契約解除日までに遅滞なく本市に返還しなければならない。

なお、貸与物及び本市が管理する物品等（以下「貸与物等」という。）について、受託者の責めにより障害が生じ機能が損なわれた場合又は貸与物等の使用に支障が生じた場合は、受託者はその機能を回復させる又は機能を回復させるために必要となる費用を本市に支払うこと。

### (2) 引継書の作成

受託者は、委託業務の遂行に以下の項目を含む引継書を作成し、受託終了までに本市に引き渡すものとする。

- ① 処理が完結した申請書類等の保管状況
- ② 処理が完了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
- ③ その他、特に注意が必要となる事項又は本市が指示する事項

### (3) 引継方法

受託者は本市に対し、引継書をもとに履行期間満了日又は契約解除日までに引継ぎを行うこと。

なお、本市に対する引継ぎの際、次期受託者が同席する場合がある。

また、受託者は、本市から業務内容及び個別案件等について確認があった場合は、応じるものとする。

### (4) その他

その他、必要となる事項については、本市と受託者が協議して決定する。

## 1 2 個人情報の保護

受託者は、委託業務を遂行するに当たり、これに携わる者全てに個人情報の適正な取扱いを徹底させる。派遣契約に係る派遣元及び派遣労働者についても同様とする。また、受託者は、委託業務に携わる全ての者に対し個人情報の取扱いに関する遵守事項を周知し、個人情報の適正な取扱いに関する誓約書を提出させ、この誓約書の写しを本市へ提出する。

### (1) 保護すべき情報の取扱い

受託者は、個人情報保護の必要性と、保護できなかった場合のリスク等を十分に認識し、個人情報保護を徹底すること。

本仕様書における個人情報の保護とは、保護して安全である状態に保つことであり、よって、故意、過失の有無を問わず、受託者による情報の漏えいの他、滅失、棄損、改ざん、盗難等があってはならない。

また、受託者は、情報を委託業務以外の目的で使用する、不適切な事務処理等により特定の個人に対して有利に委託業務を遂行すること及び書類やデータについて本市の承諾なしに複写又は複製をしてはならず、この他第三者への提供又は秘密情報の漏えいにつながる事務処理や管理をすることがあってはならない。個人情報について本仕様書 4 (2) の履行場所外への持ち出しは禁止する。ただし、特別な事情があり、本市の承諾を得た場合は、この限りではない。

なお、受託者は、「仙台市個人情報保護条例」並びに「仙台市行政情報セキュリティポリシー」、「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」、契約書添付の「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」及び「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守するものとする。

※「仙台市行政情報セキュリティポリシー」は、下記アドレスを参照のこと。

<http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokuji/index.html>

※「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」は、下記アドレスを参照のこと。

<http://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/guidelines.html>

## (2) 守秘義務

受託者は、委託業務の遂行上知ることができた秘密を漏らしてはならず、これは、委託業務が終了した後又はこの契約が解除された後においても、同様である。

## (3) 事故等が発生した場合の取扱い

受託者は、委託業務を遂行上、何らかの事故や不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合は、直ちに本市に報告し、必要に応じて本市の指示に従い対応するものとする。

また、受託者は事実を明らかにした報告書を遅滞なく本市に提出するものとする。

なお、この場合に生じた費用は、全て受託者が負担するものとする。

## (4) 文書の廃棄について

文書の廃棄について、受託者は本市の古紙分別ルールに従い分別し、管理責任者が申請書の原本等、廃棄してはならないものが混入していないか確認し、ひもで縛り排出すること。

なお、機密文書の廃棄については本市の指示に従うものとする。

## (5) 電算システム配置スペースへの私物の持ち込み禁止について

電算システムが配置されている机上スペース周辺には、私物の持ち込みを禁止する。ただし、本市に事前に報告の上、承認を得ている場合は、この限りではない。

## (6) 入退室の管理について

受託者は、本市及び受託者の関係者以外の者が業務従事スペースに入室しないように監督するとともに、不正に個人情報の持ち出し等を行っていないか確認すること。

# 1 3 留意事項

## (1) 業務遂行に係る本市への報告等

委託業務の遂行に当たり、以下の場合は、直ちに本市へ報告し協議すること。

- ① 不適切な事務処理を行っていたことが判明した場合

- ② 事故が発生した場合
- ③ 業務遂行に際し遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合
- ④ その他取扱いに疑義が生じた場合

また、前述の場合の他、個人情報保護することができなかったことに伴い生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、全て受託者が責を負うものとする。場合によっては、本市は契約の一部不履行、粗雑履行として契約金額の減額、契約の解除の措置をとるとともに、損害賠償を請求することがある。

## **(2) 危機管理及びリスクマネジメント**

火災や地震等の際の業務従事スペース内における避難経路を確保すること。また、感染症の流行等に伴う庁舎の一時的な閉鎖又は一部の要員が出勤できない事態の発生等による委託業務の運営及び進捗への影響やリスクを想定し、必要となる対応策を予め検討の上、委託業務を運営すること。

## **(3) 業務内容の変更**

この仕様書に記載している業務内容については、現時点の制度及び電算システムの仕様に基づくものであるため、今後国から示される取扱いや電算システムの状況によっては変更があり得るものである。この場合、本市と協議し、迅速かつ柔軟に対応すること。

## **(4) 業務委託追加・変更契約について**

委託業務の内容に追加及び変更が必要となるような法改正や制度変更がある場合は、本市と受託者が協議の上、契約書第 12 条の規定に基づき業務内容を変更できるものとする。

## **(5) 未承諾再委託の禁止について**

委託業務の履行に当たり、業務の一部について再委託が必要な場合は、必ず本市の承諾を得ること。なお、本仕様書に記載する事項に関する指揮、管理、監督及び事故発生時の対応等に係る業務の再委託は禁止する。ただし、特別な事情がある場合は、この限りではない。

## **(6) その他**

- ① 委託業務の遂行に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、本市と受託者が協議し、対応すること。
- ② 受託者が本業務に関して本市庁舎内に出入りする際は、名札を着用すること。
- ③ 受託者が本市庁舎内で作業を行う際は、本市環境行動方針に配慮し、環境汚染の防止、省エネルギー・省資源、廃棄物の減量及びリサイクル等、環境への負荷の低減に努めること。
- ④ 本市との会議に出席した際は、議事録を作成し本市に提出して承認を受けること。

## 1 4 提出書類及び提出時期

提出書類及び提出時期を以下に示す。

提出書類及び提出時期

No	提出時期	提出書類	提出日	部数
1	業務着手時	業務履行計画表	契約締結後 14 日 以内	1 部
		業務担当者届		
		着手届		
		業務履行体制表		
		個人情報の取扱いに係る作業場所及び作業内容に関する届	個人情報の取扱い に係る作業開始前	
		個人情報の取扱いに係る管理監督者に関する届		
		個人情報の取扱いに係る作業従事者に関する届		
		個人情報の適正な取扱いに関する誓約書の写し		
2	担当者変更時	業務担当者変更届	事由発生後 7 日 以 内	1 部
		個人情報の取扱いに係る管理監督者に関する届 (変更分)		
		個人情報の取扱いに係る作業従事者に関する届 (変更分)		
		個人情報の適正な取扱いに関する誓約書の写し (変更分)		
3	業務完了時	業務完了届	・業務完了時	1 部
		引継書		

※ 上記の書類の他、本仕様書に定める納品成果物及び本市が必要とする書類については、その都度提出すること。

## 1 5 その他

### (1) 委託料の支払い方法

本業務委託契約書第 20 条に定める検査ののち、同契約書第 21 条及び第 22 条で定める請求に基づき、同契約書別記内訳書のとおり区分払いとする。