

仙台市こども事務センター（仮）運営等業務
委託仕様書

目次

1 本委託業務の運営方針	1
2 業務委託に係る基本的な考え方	1
3 業務委託の基本的要件	1
4 委託業務の概要	2
5 業務委託の実施方法	3
6 運営業務	5
7 実施体制の構築等	7
8 納品成果物	8
9 業務履行に必要な作業場所、物品等	9
10 契約期間満了時の取扱い	10
11 個人情報の保護	11
12 留意事項	13
13 提出書類及び提出時期	15
14 その他	15

件 名

仙台市こども事務センター（仮）運営等業務委託

1 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。

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

2 業務委託に係る基本的な考え方

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業務を遂行する。

(1) 運営計画

受注者は、発注者と協議し、運営方法及び日程について計画書を作成し、発注者と受注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

受注者は、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、受注者は、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発注者に報告するとともに、必要に応じて発注者と協議して決定する。

(3) 個人情報保護

受注者は、委託業務の遂行に当たり、個人情報保護法その他関係法令等を理解し、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。受注者は、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

受注者は、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、受注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。

3 業務委託の基本的要件

受注者は、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、発注者と受注者が協議の上定める。

(1) 委託対象業務

- ① 幼児教育・保育関係業務
- ② 児童手当業務

(2) 契約・履行期間

契約期間は、契約締結日から令和13年11月30日までとする。

4 (1) ①については履行期間を契約締結日から令和13年9月30日とし、契約締結日から令和8年9月30日までを準備期間とする。

4 (1) ②については履行期間を契約締結日から令和13年11月30日とし、契約締結日から令和8年11月30日までを当該委託業務の準備期間とする。

また、令和13年4月1日から令和13年11月30日までを業務引継期間とする。

(3) 履行場所

発注者が認める受注者の管理する施設とする。

(4) 委託業務の実施日

原則として開庁日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日、12月29日から1月3日を除く日）とする。

ただし、繁忙期及び業務の進捗状況により発注者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、12月29日から1月3日にも委託業務を実施することができる。

なお、この場合は、緊急時を除き、原則3開庁日前までに発注者と受注者が協議の上実施する。

(5) 委託業務の実施時間

委託対象業務ごとに定め、「業務内容」に示す。

4 委託業務の概要

(1) 業務調査・準備業務

準備期間において、(2)の業務内容の円滑かつ効果的な実施を図るために、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ても委託業務の遂行に支障がなく、発注者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、発注者と受注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。

5 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

受注者は、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 1～3、発注者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、受注者は、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

ア 研修内容

イ 研修対象とする要員

ウ 実施時期

② 月間・年間業務計画書

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。

ア 各月に予定（想定）する業務及び予定（想定）件数

イ 予定（想定）する業務の概要

ウ 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書

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

受注者は、発注者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、受注者は、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 電話対応における業務手順

⑧ 市民からの問い合わせ、およびその対応に基づく FAQ 形式の想定問答集

⑨ 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）

- ⑩ 使用する様式
- ⑪ 業務従事スペースの運用ルール
- ⑫ 当該庁舎の施設等に関する使用ルール
- ⑬ 各業務の周辺施策とその相談窓口
- ⑭ 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発注者へ提出し、発注者の承認を得ること。ただし、計画やマニュアル等について、受注者は、発注者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、発注者とその修正、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、発注者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、発注者と協議し又は発注者が指示するところにより適宜作成すること。

また、契約履行に際し必要となる提出書類については14に記載する。

(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、事前に発注者の承認を得るものとする。

研修終了後かつ業務従事前、作業従事者の理解を確認するため業務の習熟度を確認し、不十分な者については追加の研修を実施するなど、作業従事者全員の理解を確保すること。

また、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、発注者に報告する。

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、発注者と協議の上、実施するものとする。

① 基礎研修

- ・委託対象業務の制度趣旨と委託業務の目的についての理解を目的とした委託業務の制度概要、作業内容及びシステム操作研修
 - ・窓口、電話対応について、親切かつ丁寧に対応できるよう接遇の技術、マナーの習得を目的とした市民対応、ビジネスマナー研修
 - ・進捗状況管理を行う意義の理解を目的とした進捗状況管理の重要性、品質の担保（ダブルチェックの徹底等）の研修
 - ・事故発生時の迅速な対応に係る研修
- 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、別記1「個人情報等の取扱

いに関する特記仕様書」・別記2「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」の内容についての研修を行うこと。

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

受注者は、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、又は発注者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、発注者とその見解や趣旨に齟齬が生じないように注意し、発注者と協議して実施計画を立案し、発注者に報告するものとする。

(7) 市民対応窓口の設置

受注者は、履行場所において、①の業務に関して来庁される市民に対応するための窓口を設置する。個人情報を取り扱うことからカウンター等の設置を行い、内部文書が来庁者の目に留まらないレイアウトとすること。また、来庁者が円滑に窓口へ到達できるよう、案内表示その他の誘導手段を適切に確保すること。

6 運營業務

原則として各業務の事務取扱い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、受注者は事前に発注者と協議すること。

※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

受注者は、4（1）①の業務において郵送、窓口およびオンライン、4（1）②の業務において郵送およびオンラインで申請書等の書類を受理する。

郵送による申請の場合、受注者がこれを開封し、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、直ちに発注者に報告し、対応を協議する。

② 審査業務

申請書等について、記載内容及び添付書類の適否、その他の不備の有無等について確認を行う。一連の作業において品質を確保するため、常に複数人によるチェックを行うこと。受注者は、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。

③ 発送作業

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、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。

④ 委託業務に係る関係各課及び関係機関の問合せ等

受注者は、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、必要に応じて発注者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に対応し、委託業務範囲外の場合は電話を折り返すものとし、発注者に報告する。

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注者が判断するものは、直ちに、発注者に報告し、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。

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、原則として受注者が対応する。ただし、権力行使等に係る判断や、特に報告が必要と受注者が判断するものは、直ちに発注者に報告し、対応を協議すること。

⑥ 処理済み申請書等の保管

受注者は、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、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 仙台市国保・医療助成システムへの入力及び内容の確認

申請書記載事項のうち、システムへの入力が必要な項目について入力する。

仙台市国保・医療助成システムの入力については、「仙台市国保・医療助成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。

②にて不備補正依頼を行ったものについては、不備が解消した時点においてシステムへ入力するものとする。

⑧ 不正書類の発見

受注者は、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、速やかに発注者に報告すること。

⑨ 市民からの問合せ対応

受注者は、制度内容、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および窓口等での問合せに対して、対応集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。なお、対応集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、直ちに発注者に報告し、対応を協議すること。事案完結後には対応によって対応集に新たに掲載、ないし修正を行う。

7 実施体制の構築等

受注者は、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、受注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、受注者は、実施体制を構築する前に、実施体制図を作成して発注者に報告し、発注者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、管理責任者、副管理責任者を配置すること。副管理責任者については委託対象業務ごとの設定は認めない。また、委託対象業務ごとの実施体制については、「業務内容」に示す。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

受注者は、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。

ア 委託業務の実施に係る計画等の立案

(ア) 委託業務の実施に係る各計画の設定

(イ) 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

イ 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

ウ 体制のマネジメント、統括

(ア) 要員配置に係る計画と配置

(イ) 副管理責任者及び担当者に対する指導

エ 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

(ア) マニュアル等の再点検

(イ) 業務改善策の検討等

オ 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

カ 委託業務の実施に係る全般の安全衛生管理

キ 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

(ア) 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発注者に報告する。

(イ) 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、発注者に提出する。

ク その他各種調整業務

② 副管理責任者

受注者は、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、管理責任者の不在時においては、副管理責任者が管理責任者の役割を代行すること。

(2) 発注者との協議又は発注者からの指示等について

受注者は、発注者への報告、発注者との協議又は発注者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、発注者との連絡、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、事前に発注者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、事前に発注者に届け出ること。

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

8 納品成果物

受注者が納品する成果物は、以下のとおりとする。

なお、成果物及びその他発注者に提出した計画書、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発注者に帰属する。

(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、発注者に対して報告内容を説明、必要に応じて発注者と協議する。

- 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 月間における対応集の新旧対照表
- ⑤ 月間における電話対応件数
- ⑥ 月間における研修の実施実績
- ⑦ 委託業務運営に係る課題
- ⑧ 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(日報)

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、発注者に対して報告内容を説明し、必要に応じて発注者と協議する。

- 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、4（1）①の業務については仙台市こども若者局認定給付課、

4（1）②の業務については仙台市こども若者局こども支援給付課とする。

9 業務履行に必要な作業場所、物品等

委託業務を遂行するに当たり、受注者が使用する業務従事スペース、物品等は、以下のとおりとする。

(1) 業務履行に必要な作業場所

- ① 業務履行に必要な作業場所は原則として、全て受注者の負担において調達する。
施設の設置に関する費用（什器・備品の搬入、設置工事等）についても、原則受注者が負担するものとする。施設使用及び維持管理に要する経費（施設使用料、水道光熱費、修繕費）についても、原則受注者が負担する。

(2) 仙台市国保・医療助成システム

受注者は、発注者より貸与する仙台市国保・医療助成システムを使用するものとする。

貸与物品は以下のとおり。

	品 名	数 量
1	パソコン・モニタ（キーボード・マウス）	33
2	プリンタ	2
3	操作者用ICカードリーダー	33

発注者が提示する「仙台市国保・医療助成システム情報セキュリティ実施手順」のうち、受注者が対象となる規定を遵守しなければならない。

その他進捗管理等に必要なシステムについては受給者の負担において調達する。

(3) IDカードの管理

- ① 発注者は、「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、受注者に対し、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 発注者は、受注者より、「業務担当者届」の提出を受けた場合は、受注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 受注者は、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、発注者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) 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、委託対象業務ごとに受注者が用意し電話料金については受注者が負担するものとする。

番号はフリーダイヤルとし、フリーダイヤルのサービス提供者との契約は発注者が行い、費用も発注者が負担する。

また、番号は市政だより、仙台市ホームページ、案内文書などに掲載する。

設備故障などによる通信障害に備えて、業務用携帯電話などにより応急対応できる回線を複数用意する。

(5) 消耗品

委託業務を遂行するに当たり、発注者が提供する消耗品については「業務内容」に示す。それ以外に必要な消耗品は受注者が用意し、これに係る費用を受注者が負担する。

(6) 郵送料

郵送料については発注者負担とする。

10 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、受注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

発注者が貸与した機器、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発注者に返還しなければならない。

なお、貸与物及び発注者が管理する物品等（以下「貸与物等」という。）について、受注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、受注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発注者に支払うこと。

(2) 電子データの削除

電子データについては、契約満了後、クラウドサービスの仕様で備わっているデータ消去機能を用いてデータを消去し、発注者に報告書を提出すること。

(3) 最終マニュアル等の作成

受注者は、各業務の業務マニュアル等を業務引継期間までに見直し、業務引継期間において発注担当課の確認を受けること。

(4) 引継書の作成

受注者は、委託業務の遂行に以下の項目を含む引継書を作成し、業務引継期間内に発注者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発注者が指示する事項

(5) 引継方法

受注者は発注者に対し、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、発注者に対する引継ぎの際、次期受注者が同席する場合がある。

また、受注者は、発注者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、契約期間終了後においても誠実に対応すること。

(6) その他

その他、必要となる事項については、発注者と受注者が協議して決定する。

1.1 個人情報の保護

受注者は、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、受注者は、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発注者へ提出する。

(1) 保護すべき情報の取扱い

受注者は、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、受注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、受注者は、情報を委託業務以外の目的で使用すること、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発注者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、発注者の承諾を得た場合は、この限りではない。

なお、受注者は、個人情報保護法その他関係法令等並びに「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等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等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) 個人情報保護責任者の配置

受注者は、発注者が主催する個人情報セキュリティ研修を、契約締結前までに受講した者を個人情報保護責任者として配置しなければならない。なお、企業連合において、個人情報を取り扱う業務を担当する企業が複数社である場合、当該企業は全て個人情報保護責任者を配置しなければならない。

(3) 守秘義務

受注者は、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。

(4) 事故等が発生した場合の取扱い

受注者は、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、直ちに発注者に報告し、必要に応じて発注者の指示に従い対応するものとする。

また、受注者は事実を明らかにした報告書を遅滞なく発注者に提出するものとする。

なお、この場合に生じた費用は、全て受注者が負担するものとする。

(5) 文書の廃棄について

文書の廃棄について、受注者は発注者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発注者の指示に従うものとする。

(6) 仙台市国保・医療助成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

仙台市国保・医療助成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、発注者に事前に報告の上、承認を得ている場合は、この限りではな

い。

(7) 作業従事者の管理について

受注者は、名札等の着用を作業従事者に義務付けることにより、作業従事者の特定を行うこと。また、委託業務に従事する者は、指定された作業場所以外、不必要に立ち入らないこと。

(8) 入退室の管理について

受注者は、発注者及び受注者の関係者以外の者を業務従事スペースに入室させてはいけな
いとともに、名義の如何を問わず、事実上第三者に使用させてはならない。入室及び使用
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 2 留意事項

(1) 業務遂行に係る発注者への報告等

委託業務の遂行に当たり、以下の場合は、直ちに発注者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、個人情報を保護することができなかつ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、全て受注者が責を負うものとする。場合
によっては、発注者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、現時点の制度及び仙台市国保・医療助成
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仙台市国保・医療
助成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、発注者と協議し、
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、また、

工数の変更がある場合、履行場所の変更がある場合は発注者と受注者が協議の上、契約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、必ず発注者の承諾を得ること。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、関係法令によるほか、企画提案書の内容を踏まえ、発注者と受注者が協議し、対応すること。
- ② 受注者が本業務に関して発注者庁舎内に入出入りする際は、名札を着用すること。
- ③ 受注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 発注者との会議に出席した際は、議事録を作成し発注者に提出して承認を受けること。

1 3 提出書類及び提出時期

提出書類及び提出時期は以下のとおり。

記載内容が不十分であると認める場合、発注者から受注者に再検討を求めることがある。

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 に係る作業開始前	
		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		
再委託承諾申請書（再委託を行う場合）				
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発注者が必要とする書類については、その都度提出すること。

1 4 その他

(1) 業務委託料の変更、区分払い等

① 発注者と受注者との協議

業務委託料の変更について、原則として、毎月末締め処件数の報告などに基づいて発注者と受注者で協議のうえ、区分払い内訳書などを変更して、書面により定める。

② 区分払

受注者は区分払内訳書の区分に応じて、原則、毎月業務委託料を請求することができる。

③ 検査、請求、支払い

受注者は、各区分の業務を完了したときは、遅滞なく発注者に対して業務完了届を提出しなければならない。発注者は、業務完了届を受理したときは、その日から 10 日以内に

業務完了の検査をしなければならない。受注者は検査に合格したときは、業務委託料の支払いを請求することができる。請求は仙台市子ども若者局幼稚園・保育部認定給付課へ行うこと。発注者は、請求を受けた日から30日以内に業務委託料を支払わなければならない。