

仕 様 書

(エネルギー・食料品等価格高騰重点支援金支給事務に係る電話受付及び窓口運営等業務)

1 目的

本業務は、エネルギー・食料品等価格高騰重点支援金（以下、「価格高騰重点支援金」という。）に関する石巻市民からの問い合わせ業務や給付に関する事務につき、民間事業者の技術、創意工夫等を活用することにより、支援金を円滑に支給するため、問い合わせ業務やその他事務に関する業務を委託するものである。

2 業務履行場所

石巻市役所（石巻市穀町14番1号）
受付窓口・コールセンター・申請書等確認執務室内

3 契約期間

令和5年7月20日から令和5年11月15日まで

4 業務時間

午前8時30分から午後5時までの月曜日から金曜日まで
(土・日・祝日を除く。)

5 業務内容

実施時期	業務内容
令和5年7月20日～令和5年11月15日	コールセンター開設、電話対応 窓口対応、申請書等の不備の確認と連絡、 申請書等の複写作業、支援金の振込に関する作業、書類の整理・保管業務

(支給対象世帯) 17,500世帯(見込み)

(1) 主な業務内容

価格高騰重点支援金に関する市民からの窓口及び電話対応業務

- ① 価格高騰重点支援金事業の内容
- ② 申請書等の記入方法
- ③ 申請後の事務処理状況
- ④ 意見、苦情 等

(2) 申請及び振込に関する事務

- ① 申請書等の不備の確認と連絡
- ② 申請書等の複写作業
- ③ 申請書等の保管業務
- ④ 申請書等に基づく振込関連作業

(3) 必要人員

時期	必要人員
令和5年 7月20日～令和5年 8月 9日	4名
令和5年 8月10日～令和5年 9月 9日	18名
令和5年 9月10日～令和5年10月 9日	12名
令和5年10月10日～令和5年11月 9日	6名
令和5年11月10日～令和5年11月15日	4名

6 業務管理責任者の選任について

(1) 業務管理責任者の選任

受託者は、電話対応業務等の従事者の中から、業務管理責任者を選任しなければならない。

(2) 業務管理責任者の業務

業務管理責任者の業務は以下のとおりとする。また、業務管理責任者が不在の時は業務管理責任代行者が本業務を代行する。

- ・本業務全体を統括し、業務の遂行にあたって他の従事者の指揮監督
- ・本業務の進捗状況を把握し、適正な人員配置を行う。
- ・提出された申請書等の確認と連絡
- ・業務トラブルや苦情が発生した場合は、委託者と連携し、対応すること。

7 従事者

従事者については、業務遂行能力だけではなく、誠実な勤務態度で業務を行う者を選定しなければならない。

(1) 従事者は、常に名札を付けなければならない。

(2) 受託者は、業務に従事する者の名簿を、あらかじめ委託者へ提出するものとする。また、変更が生じる場合は、その都度変更後のものを提出するものとする。

(3) 従事者は、業務上知り得た全ての情報等を業務遂行以外の目的に使用してはならない。また、第三者への開示、漏洩をしてはならない。また、契約終了後も同様とする。

(4) 従事者は関係法令を遵守して業務を遂行しなければならない。

8 教育・研修

受託者は、本委託業務を遅延なく円滑に業務を遂行するため、事前に従事者に対して十分な教育・研修等を実施したうえで業務に就かせるものとする。

9 実施報告について

受託者は、任意様式により以下の報告書を作成し、指定の期日までに委託者へ提出するものとする。

- (1) 業務日報
- (2) 業務月報
- (3) 完了報告書

10 協議

受託者は、業務遂行における課題や対応手順等に関し、見直し等の必要が生じた場合には、委託者と協議することができる。また、その経過や協議結果について書面で委託者へ報告するものとする。

11 備品の貸与

受託者が使用できる機器、備品等は以下のとおりとする。

- (1) 事務用机
- (2) 椅子
- (3) 電話機
- (4) パソコン
- (5) 複合機

1 2 経費負担について

以下の経費については、委託者である石巻市が負担するものとする。

- (1)本業務を行うための電話料金
- (2)市が提供する場所に係る電気料金

1 3 個人情報の取扱い

- (1)本業務の受託者は業務の履行にあたり、別紙「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守し、個人情報保護に関する措置を行わなければならない。
- (2)個人情報の取扱い及び守秘義務については、委託業務終了後も同様とする。

1 4 損害賠償

受託者は、瑕疵により委託者及び第三者へ損害を与えた場合には、その損害を補償しなければならない。

1 5 契約の解除

委託者は、受託者が本業務の委託を継続することが適当でない判断した場合には、契約の解除をすることができる。

1 6 その他

本業務を遂行していく上で、今後、新たな方針が国等から示される等により本仕様の要件に変更を要する場合には、両者協議の上、本仕様の内容を変更することができる。本仕様書に記述のないものについては、必要に応じ、両者協議し、決定する。

個人情報の取扱いに関する特記仕様書

(法令等の遵守)

第1条 受託者（以下「乙」という。）は、この契約による業務（以下「本委託業務」という。）を行うに当たって、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令に従い、個人情報の本人の権利利益を侵害することのないよう、この個人情報の取扱いに関する特記仕様書（以下「本特記仕様書」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 乙は、個人情報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。

(管理責任者等の届出)

第3条 乙は、個人情報の取扱いに係る管理責任者及び作業従事者を定め、石巻市（以下「甲」という。）に対し、書面により報告しなければならない。

- 2 乙は、管理責任者及び作業従事者を変更する場合の手續を定めなければならない。
- 3 乙は、管理責任者を変更する場合は、甲に対し、事前に書面により申請し、その承認を得なければならない。
- 4 乙は、作業従事者を変更する場合は、甲に対し、事前に書面により報告しなければならない。
- 5 管理責任者は、本特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を指揮監督しなければならない。
- 6 作業従事者は、管理責任者の指示に従い、本特記仕様書に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 乙は、個人情報を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、甲に対し、本委託業務の着手前に書面により報告しなければならない。

- 2 乙は、取扱区域を変更する場合は、甲に対し、事前に書面により申請し、その承認を得なければならない。
- 3 乙は、甲の事務所内に取扱区域を設置する場合は、管理責任者及び作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。
- 4 乙は、甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報等を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 乙は、作業従事者全員に対し、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記仕様書における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を実施しなければならない。

- 2 乙は、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 乙は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に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。

- 2 乙は、管理責任者及び作業従事者に対して、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 乙は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

- 2 乙は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性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、甲に対し、本委託業務の着手前に書面により再委託する旨を申請し、その承認を得なければならない。

3 乙は、前項の場合は、再委託先に本特記仕様書に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対し、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 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理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 乙は、再委託した場合は、再委託先の履行状況を管理監督するとともに、甲の求めに応じて、甲に対し、管理監督の状況を報告しなければならない。

(派遣労働者等への措置)

第8条 乙は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、当該正社員以外の労働者に本特記仕様書に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、甲に対し、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。

(受渡し)

第9条 個人情報の甲乙間の受渡しは、甲が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、乙は、受渡しが行われたときは、甲に対し、受領証を提出しなければならない。

(収集の制限)

第10条 乙は、本委託業務を履行するに当たり個人情報を収集するときは、本委託業務の目的の範囲を超えた個人情報を収集してはならない。

(個人情報の適正管理)

第11条 乙は、本委託業務に係る個人情報を適正に管理するために、次の各号に定めるところにより、必要な措置を講じなければならない。

(1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。

(2) 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。

(3) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。

(4) 事前に甲の承認を受けた場合を除き、個人情報を複写し、複製し、又は加工しないこと。

(5) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。

(6) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。

(7) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。

(8) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を 방지、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。

(9) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。

(10) 個人情報を取り扱い、又は保存するパソコンに、個人情報の漏えいの原因となるおそれがあるアプリケーションをインストールしないこと。

(11) 個人情報を、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2条第5項に規定する個人番号と結合しないこと。

(目的外利用及び外部提供の禁止)

第12条 乙は、本委託業務に係る個人情報を本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、甲に無断で第三者へ提供してはならない。

(返還及び廃棄)

- 第13条 乙は、この契約が終了したときは、甲の指定した方法により、本委託業務に係る個人情報に返還し、消去し、又は廃棄しなければならない。
- 2 乙は、本委託業務に係る個人情報を消去し、又は廃棄する場合は、当該個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を明確にした上で、甲に対し、事前に書面により申請し、その承認を得なければならない。
- 3 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し、甲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 乙は、本委託業務に係る個人情報を廃棄する場合は、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個人情報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 乙は、本委託業務に係る個人情報を消去し、又は廃棄した後は、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、甲に対し、書面により報告しなければならない。

(報告義務)

- 第14条 乙は、個人情報の取扱いの状況について、甲から報告を求められたときは、直ちに報告しなければならない。
- 2 乙は、個人情報の取扱いの状況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。

(立入調査)

- 第15条 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本特記仕様書に基づき必要な措置が講じられているかどうかを実地に確認するため、乙及び再委託先に対して、立入調査を行うことができる。
- 2 甲は、乙に対し、前項の確認のために必要な情報を求め、又は本委託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16条 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、甲に対し、直ちに当該事故に係る個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時の対応計画を定めなければならない。
- 3 甲は、本委託業務に関し個人情報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17条 甲は、乙が本特記仕様書に定める義務を履行しない場合は、本特記仕様書に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。
- 2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害が発生した場合においても、甲に対して、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18条 乙の故意又は過失にかかわらず、乙が本特記仕様書の規定に違反し、又は本特記仕様書の義務を怠ったことにより、甲又は第三者に損害を与えた場合は、乙は、その損害を賠償しなければならない。