

## 盛岡市家計応援給付金事業支援業務委託仕様書

### 1 名称

盛岡市家計応援給付金事業支援業務委託

### 2 業務の目的

「強い経済」を実現する総合経済対策（令和7年11月21日閣議決定）に掲げる生活の安全保障・物価高への対応として、エネルギー・食料品価格等の物価高騰の影響を受けた生活者を支援するため、全市民に対して盛岡市家計応援給付金（以下「給付金」という。）を支給する事務を支援するもの。

### 3 履行期間

契約締結の翌日から令和8年9月7日まで

### 4 事業概要

#### (1) 給付金の内容

基準日時点で盛岡市の住民基本台帳に登録されている者（以下「支給対象者」という。）が属する世帯ごとに、当該世帯の世帯主を受給権者として給付金を支給するもの。

#### (2) 基準日

令和8年2月28日（予定）

#### (3) 支給対象者・世帯数

276,000人・139,000世帯（見込）

#### (4) 支給額

1人当たり5,000円

#### (5) 手続き等

ア 支給のお知らせ方式 69,500世帯（見込）

(ア) 発注者が口座情報を把握している世帯として指定した世帯の世帯主に対し、受注者が支給対象者の氏名、入金予定日、入金口座等を記載した通知書（以下「支給のお知らせ」という。）を郵送する。

(イ) 世帯主は、支給のお知らせの内容を確認し、記載事項に変更がある場合（受給辞退、口座登録変更等）、受注者が設置するコールセンターへ申し出るものとする。受注者は、当該依頼に基づき届出様式を郵送する。

(ウ) 発注者が指定する期限までに記載事項変更の申出がない世帯については、手続きは不要とし、発注者が振込を行う。

(エ) 変更内容の届け出があった世帯については、届出内容を受注者において精査し、発注者へ提供するものとする。発注者は、情報提供を受け、当該内容に基づき振込を行う。

#### イ 確認書方式 69,500世帯（見込）

(ア) 発注者が口座情報を把握していない世帯の世帯主に対し、受注者が支給対象者の氏名等を記載した給付案内及び確認書等を郵送する。

(イ) 世帯主は、給付案内の内容を確認し、支給を希望する場合は、受注者が構築するオンライン申請システムにより口座情報等を届け出るか、又は、確認書に必要事項を記入の上、返送するものとする。なお、いずれの場合も必要書類を添えるものとする。

(ウ) システムへの届出又は確認書の返送があった世帯については、届出内容を受注者において精査し、発注者へ提供するものとする。発注者は、受注者からの情報提供を受け、当該内容に基づき振込を行う。

## 5 業務内容

受注者は、盛岡市家計応援給付金事業支援業務として、次に掲げる業務を実施すること。

### (1) 対象者抽出・管理用データベースの構築、運用及び保守

#### ア 概要

発注者が提供する支給対象者の情報に基づき、(2)以降に記載の各種業務の進捗管理などが可能な対象者抽出・管理用データベース（以下「データベース」という。）を構築、運用及び保守する。

#### イ データベース機能等

データベースに搭載する機能は次のとおりであるが、詳細は発注者と受注者との協議の上で決定する。

(ア) 支給対象者に係る住所、氏名、生年月日、性別、世帯主との続柄、世帯番号、口座情報、振込額、給付金の支給日その他給付金の支給に当たり必要な情報（以下「支給対象者情報」という。）を登録できること。

(イ) データベースを用いて、発注者と受注者との双方が、支給対象者情報、個人の申請状況、各工程の動向等に係る情報を確認できること。

(ウ) 作成したデータベースを活用し、発注者及び受注者双方が、問合せ対応等を迅速に行うことができる画面構成とすること。

(エ) 支給対象者が属する世帯に送付する支給のお知らせ、確認書等の帳票の出力ができる機能を有すること。

(オ) 郵送等により受領した確認書等の情報、発注者窓口又は電話（以下「市窓口等」という。）への問合せ内容、コールセンターへの問合せ内容、事務センターで処理した内容等の本業務を行うに当たり必要な情報を管理できる機能を有すること。

- (カ) CSV又はMicrosoft Excel形式による取込機能を有し、関連情報を管理できること。
- (キ) データベース上に入力されている情報をレポートできること。発注者が事務の進捗管理や状況把握のために統計的データを作成する必要があることから、データベースの任意の項目をCSV又はMicrosoft Excel形式で加工できるデータとして出力できること。
- (ク) 支給対象者情報については複数回取り込む可能性があるため、取込回数ごとの情報の管理が可能であること。
- (ケ) 発注者が提供する下表の文字コード等について、必要に応じて変換し、データの管理等を行えること。

文字コード     UNICODE (UTF-16)

文字フォント   MS明朝

データ形式     CSV

外字            あり (EUDC. TTE)

※なお、EUDCフォントについては発注者が別途提供する。

- (コ) 全銀協指定フォーマットにて総合振込データを作成できること。
- (ク) 発注者の環境において、データベースの閲覧、編集、ダウンロード及び印刷並びに確認書等の帳票の出力ができる端末、ディスプレイその他データベースの利用に必要な周辺機器を設置すること。この場合における、端末、ディスプレイその他データベースの利用に必要な周辺機器の設置及び利用環境の設営等に係る業務については、受注者において整備することとし、設置する台数、期日、期間等については、契約締結後、発注者と受注者との協議の上で決定する。
- (ク) 確認書の再発行による申請、オンライン申請に不備があった場合における再申請等、同一の対象者が複数回申請する等の場合において、当該情報を明確に表示し、重複支給を防止する機能を有すること。

#### ウ クラウドサービスを利用する際の要件

データベースをクラウド上に構築する場合は、次の要件又は次の要件に準ずる内容であると発注者が認めた要件を満たすこと。詳細については、別途、発注者と受注者との協議の上で決定する。

- (ア) 準拠法として国内法が適用され、管轄裁判所が国内であること。
- (イ) データを保存するサーバーが全て国内に所在すること。
- (ロ) データはサーバーに暗号化された状態で保存すること。
- (エ) システムを構成する各機器間、及びシステムと利用者端末間の通信経路についてそれぞれ暗号化されること。
- (オ) クラウド上の管理画面にアクセスする際に、複数要素認証を実施できること。
- (カ) クラウドのセキュリティに関する認証として、以下のどちらかを満たすこと。

a 利用するクラウドサービスがISMAP又はISMAP-LIUに登録されている。

b 受注者がIS027017又はIS027018を取得している。

(キ) 契約終了時に、クラウド上のデータを復元不可能な方法（NIST SP800-88で定める方法）で消去すること。

#### エ スケジュール（予定）

データベースは別途発注者と協議して決めた日までに運用を開始できるよう、構築作業及びエラーチェック作業等を行うこと。

#### (2) オンライン申請システムの構築、運用及び保守

給付申請から給付までのプロセスをインターネットにより完結させることで、迅速かつ効率的な給付を可能とするオンライン申請システムを構築し、運用し、及び保守すること。

なお、オンライン申請システムで受け付けた申請情報は、(1)で構築するデータベースと連携し、一元的に管理できるものとする。

#### ア オンライン申請者向け機能

(ア) ログイン時に、オンライン申請者が入力したメールアドレス宛てに、申請画面へのログインURLを記載したメールを自動返信できること。

(イ) 必須入力項目及び任意入力項目の区別ができるレイアウトであること。

(ウ) 入力漏れや入力不備がある場合にエラーメッセージを表示できること。

(エ) 入力項目に対する補足説明を附記できること。

(オ) 郵便番号入力後に住所の一部を自動表示できること。

(カ) 口座情報入力時に金融機関名等を簡単に検索できること。

(キ) 口座情報を撮影した画像等のイメージデータのアップロードができること。

(ク) 申請完了前に入力情報を確認できること。

(ケ) 申請完了前に修正が必要な箇所だけ修正できること。

(コ) 申請完了時に完了画面を表示すること。

(サ) 申請完了時に登録したメールアドレス宛に申請受付通知を自動送付できること。

(シ) 申請受付状況を確認できること。

(ス) 不備があった場合の再申請を本システムで行えること。

(セ) パソコン、スマートフォン、タブレット端末等で利用できること。

#### イ 発注者及び受注者向け機能

(ア) 申請受付情報を確認できること。

(イ) 申請一覧を表示できること。

(ウ) 申請一覧を出力項目、出力対象期間等を選択した上でCSV又はMicrosoft Excel形式の出力ができること。

(エ) 申請ごとに内部管理用のコメントが残せること。その際、コメントに加えて入力者名及

び日時についても自動記録されること。

- (f) 軽微な修正を発注者又は受注者で処理するための職権訂正機能を有すること。
- (g) オンライン申請者に訂正があったことをメールで通知可能な訂正機能を有すること。
- (h) 訂正した内容を元に申請の処理ができること。
- (i) 申請された内容を精査した結果、不備があった場合において、オンライン申請者に対して紙又は電子の媒体により通知ができる機能を有し、当該不備に係る再申請は当該申請の更新として扱い、新たな申請として登録しないこと。
- (k) 精査が完了し、給付金の振込が可能となった申請情報について、(1)で構築するデータベースに連携し、データベース側で全銀協指定フォーマットにて総合振込データを作成できること。

### (3) コールセンター業務

電話及び電子メールによる問合せに対応するためのコールセンターを開設し、次に掲げる事項に対応できるようにすること。

#### ア 給付金に関する問合せ対応

市民からの電話、電子メールによる給付金に関する問合せ、苦情（電話の応対に対する苦情を含む。）等に対応し、原則として受注者により完結させること。

必要に応じて発注者に相談又は報告をする体制を構築すること。

市民からの問合せについて、その内容を受注者が記録し、かつ、随時に発注者及び受注者が当該記録を参照できるシステムを受注者が用意すること。また、当該システムには、市窓口等により受けた問合せの記録及び参照ができる機能等の、発注者が受けた問合せと受注者が受けた問合せとが随時共有できる仕様を有するものとする。

※ 市窓口等で受けた問合せに係る当該システムへの反映方法等については、別途受注者と協議するものとする。

問合せについて、想定される主な内容は次のとおりである。

- (ア) 給付金の制度、内容及び実施の時期
- (イ) 確認書等の記入方法及び添付する資料
- (ウ) 確認書等の書類不備対応に関する受付及び確認
- (エ) 確認書等送付後の状況照会（個人情報取り扱いに留意した範囲内での回答）
- (オ) 確認書等の再送付手続き
- (カ) 送付先変更等の受付及び確認
- (キ) 給付金の振込日
- (ク) 手続きの方法等に関する意見、苦情等
- (ケ) 口座振込以外の方法での給付を希望する者への聴き取り確認、手続き案内等
- (コ) (ア) から(ケ) までに掲げる業務に附随する事務で発生する事務作業等

イ コールセンターの回線は、フリーダイヤル回線とし、受注者において用意すること。また、当該回線の使用料等は受注者において負担すること。

ウ 受付時間外の入電、話し中等の場合は、自動応答等によるわかりやすい案内を行うこと。

エ コールセンターについては、確認書等の発送時期に応じて入電件数が変動することを踏まえ、発注者に協議の上、入電状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。

オ 外国語（少なくとも英語による対応は必須とする。）の問合せに対応できるような体制を構築すること。

カ コールセンターの開設期間は、令和8年4月下旬から同年8月下旬まで（土日祝日を除く。）の期間とし、受付時間は9時00分から18時00分までとする。

キ 交通機関の遅延、病気等の理由により、突発的にオペレーターが対応不可能になる場合は、そのオペレーターに代わる人員を配置し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

ク 市窓口等に本給付金の問合せが増加するなどした場合は、発注者と受注者とで協議を行い、オペレーターの増員等を行うこと。

ケ コールセンター内のオペレーターは、受注者が実施する給付金に係る事務手続に係る研修を受講させてから配置すること。

コ コールセンターを統括する責任者は、コールセンターに係る業務をおおむね1年以上経験した者であって、自治体が発注する給付金事務又はこれに関連する自治体業務に係るコールセンター業務を経験したものとすること。

サ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

#### (4) 事務センター業務

給付金の給付に関する事務センターを設置し、次の業務を実施すること。

##### ア 給付金事務の実施スケジュール（予定）

令和8年4月上旬	事務センター開設
〃 4月上旬	支給対象者情報のデータ提供
〃 4月下旬	支給のお知らせ及び確認書等の送付
〃 4月下旬	確認書受付開始
〃 5月下旬	初回支給
〃 6月頃	確認書未提出者への申請勧奨
〃 7月末	確認書受付締切
〃 9月7日	委託業務終了

##### イ 設置期間

設置期間は、令和8年8月31日までとし、支給業務を支障なく行えるスケジュール（土日

祝日を除く。) とすること。また、開設時間は、9時00分から17時45分までを標準とすること。

#### ウ 支給のお知らせ、確認書、支給決定通知書等の作成及び発送

- (ア) データベース等の情報から支給のお知らせ及び確認書等を作成し、発注者が指定する差出予定日までに、受注者が郵便局へ差し出すこと。
- (イ) 差出に当たっては、郵便料金の軽減に資するよう、カスタマバーコードの付与、郵便番号の区分及び郵便局への持込等を行うこと。
- (ウ) 差出予定日までに、発注者から発送の対象外とする者のデータを複数回提供する可能性があることから、当該者を差出対象から除外する体制を構築すること。
- (エ) 作成及び印刷に当たっては、返送物を速やかにデータ登録できるよう、バーコードを印字すること。

#### エ 確認書等返送物の受領後の管理

- (ア) 世帯主等から返送された確認書等の受領後は、受領日の順で整理した上で、收受記録をはじめ処理過程について進捗管理を実施すること。
- (イ) 発注者やコールセンターからの受付状況に関する問合せに対応できるようにすること。
- (ウ) 発送した通知が不着返戻された場合には、転居等の届出状況を発注者へ照会し、送付先が判明した場合には、当該送付先へ再度送付すること。不着返戻分についても、(ア) と同様に進捗管理を実施すること。

#### オ 確認書等の精査

- (ア) 受領した確認書等は速やかに開封し、精査できるよう整理すること（大量の郵便物を、内容物を損ねず適切にかつ高速で開封するための工夫をすること。）。
- (イ) バーコードリーダー等によって、收受を的確に記録し、データベースを用いて進捗管理を行うこと。また、確認書等の受領後は、可能な限り速やかに精査を行うものとするが、事務開始当初は事務量が集中するため、振込まで一定の期間を要する可能性があることを許容するものとする。なお、事務が平準化した後は、確認書等の受領から振込までの期間が長期化しないよう適切に進捗管理を行い、原則として受領日から1か月以内に振込を行うことができるよう処理すること（対象者の不備等による場合を除く。）。
- (ウ) 精査は、提出から振込までの時間が空かないように、受領日の順に行うこと（大量に確認書等を受領したときは、時間を掛けずに精査できる工夫をすること。）。
- (エ) 確認書等の内容を確認し、記載漏れや添付書類等の不備があったものを仕分けること。
- (オ) 不備については、速やかに対象者に連絡を行うこと。
- (カ) 不備解消のため文書の送付が必要な場合は、送付用封筒に不備通知書及び確認書類一式を同封の上で送付し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。なお、確認書の写しを保存するなど、不備内容等を管理しておくこと。

- (キ) 不備等のないものについて、記載された項目をデータ化する際は、入力時間の短縮を図った上で、受領件数及びデータ件数の整合を確認する等の入力の漏れ及び誤入力を防止するための十分なチェックを行うこと。
- (ク) 支給に必要な精査が完了したものについては、発注者が、支給決定の判断を速やかに行えるよう整理した上で、発注者へ引き継ぐこと。
- (ケ) 発注者が支給決定の判断をした者に対して、振込日、振込口座等を記載した支給決定通知書を送付すること。
- (コ) 郵送とオンラインの二重申請等による誤支給、重複支給等を防止するよう対策を講じること。
- (カ) 完了分及び不備分に分けてファイリングを行うこと。不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに完了分とすること。また、確認書等はすぐに取り出せるように整理すること。

#### カ データの登録

精査が完了したものをデータベースに登録すること。

#### キ 口座振込データ作成

- (ア) 発注者が支給を決定したものについて、発注者の指定フォーマットにて口座振込データを作成し、セキュリティ対策を講じた記録媒体又は発注者が認める安全な電子的手段に格納して、納品すること。なお、細品目については発注者が別途指定する。
- (イ) やむを得ず現金払いとなる場合についての対応は、別途発注者から指示する対応をとること。

#### ク 振込不能が生じた場合の対応

金融機関への振込処理において振込不能が発生した場合において、振込不能通知書を対象者へ送付し、振込可能な口座が分かる情報及び当該口座の名義人の本人確認ができる情報を対象者から提出させ、これらの資料を受注者が発注者へ提供すること。

#### ケ 処理期限

##### (ア) 支給のお知らせ

口座変更、辞退等の申出期日後、概ね7日以内に口座振込データを納品すること。

##### (イ) 確認書

確認書の受領から口座振込データの納品までの処理期限は、確認書が事務センターに到達した日から起算して15日以内とする。ただし、事務開始当初は事務量が集中することから、当該処理に要する期間が15日を超過することを許容する。事務が平準化した後は、確認書等の受領から振込までの期間が長期化しないよう適切に進捗管理を行い、可能な限り速やかに処理を行うこと（対象者の不備等による場合を除く。）。

#### コ 再発行依頼への対応

市窓口等、コールセンター等への問合せにより、支給のお知らせ又は確認書等の再発行の依頼があり、本人確認の上、再発行を行う場合には、当該書類を随時発送できる体制を構築すること。なお、この場合における発送に当たっては、再発行の旨を明記すること。

#### サ 申請勧奨

確認書を未提出の者に対して、書類の提出を勧奨するための通知を発注者が指定する時期に発送すること。

#### シ 誤支給返還請求に係る報告

誤支給、二重支給及び受給者からの返還申出等に伴い給付金の返還請求が必要となった場合は、請求先、請求事由、経緯等を発注者へ報告すること。報告方法については、発注者と受注者とで協議の上、決定するものとする。

#### ス 進捗管理

(ア) 発送から完結までの対象者の個別の給付処理の進捗状況が分かるように管理を行うこと。  
また、発注者からの業務状況の確認（確認書等の受付数、処理数、不備件数及び対象者の個別の確認書等の処理状況等）について、可能な限り即時かつ的確に回答できるようにすること。

(イ) 各種統計データの作成への対応を可能とすること。

#### セ 個人情報の取り扱いについて

個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

#### ソ 準備が必要な書類等

(ア) 受注者は、給付金の事務に必要な次の書類を準備すること。なお、数量は見込みであるため、必要に応じて補充できるように準備しておくこと。

a 支給のお知らせ関係書類（制度案内及び決定通知書）	70,000部
b 確認書（制度案内、確認書及び確認書記入例）	91,000部
c 確認書提出勧奨通知	21,000枚
d 提出書類不備通知書	7,000枚
e 振込不能通知書	7,000枚
f 支給決定通知書	70,000枚
g 不支給決定通知書	100枚
h 窓付き封筒	105,000枚
i 返信用封筒（料金後納郵便用）	105,000枚

※ 各書類はA3又はA4サイズによる仕様とする。ただし、支給のお知らせ関係書類においては、制度案内及び決定通知書の内容を1枚のはがきに盛り込む仕様とすること。

※ 封筒を除く各種書類は、両面印刷によること。

※ 確認書等の提出を求める書類は、最低10年間の保存に耐えられる厚みや材質のものとする。

すること。

※ 文字のサイズは、高齢者等でも見やすいものとする。

※ 外国人等を対象とした、外国語（少なくとも英語による対応は必須とする。）へ翻訳した書類及び軽易な日本語で記載された書類についても準備すること。

※ その他各書類の詳細な仕様については、発注者からの指示及び受注者からの提案により決定するものとする。この場合において、受注者は、書類の作成に当たり、ユニバーサルデザイン及び分かりやすい字体を使用し、発注者の校正及び承認を得ること。校正回数は複数回とし、発注者と受注者との協議の上で決定するものとする。

(イ) 視覚障がい者への配慮として、対象者への送付用封筒に点字シールを貼付すること。なお、当該点字シールについては、発注者が準備する。

(ウ) 上記書類等の郵便料金は、発注者が負担するものとする。

#### タ 支給対象者情報のデータの提供

(ア) 支給対象者情報に係るデータは、契約締結後に発注者から提供する。

(イ) データ項目、データレイアウト及び帳票レイアウトの詳細は、契約締結後に協議のうえ決定する。

(ウ) 文字コード等は(1)イ(ケ)に定めるものとする。また、書類等への印字に当たっては、発注者が使用する外字に対応して印字すること。

(エ) 支給対象者情報に係るデータ（テストデータを含む。）は、発注者が指定する場所において記録媒体で引き渡し、搬送は受注者が行うものとする。ただし、発注者と受注者との協議により、情報セキュリティを確保した電子的手段による受け渡しを行うことが適当であると認められる場合は、この限りでない。

(オ) データの搬送に当たっては、鍵がかかる専用のバッグ等を使用し、慎重かつ丁寧に扱い、情報漏洩、盗難、紛失、破損等がないよう細心の注意を払うこと。

#### チ 確認書等の送付先

世帯からの確認書等の送付先は「盛岡市内丸12番2号 盛岡市役所本庁舎本館5階盛岡市家計応援給付金窓口」とするが、受注者による開封・精査が可能となるよう、発注者が受注者へ転送する体制を整えるものとし、転送方法及び頻度は発注者と受注者で協議して決定する。なお、事務処理の効率化の観点から必要と認められる場合は、確認書等の送付先を変更できる。

#### ツ 契約終了後の提供データの取り扱い

契約終了時には、データベースから抽出したデータ並びに事務センターで受付、処理した全ての確認書等について、CSV、Microsoft Excel又はPDF形式でテキスト検索可能な状態に整理した上で発注者が指定する場所において引き継ぐものとする。これらのデータ（発注者の許可を得て複写し、又は複製したものを含む。）は、正副1部ずつ可搬型記録媒

体に保存し、発注者に納品すること。

なお、受注者が用意した媒体等にデータを格納した場合、記録媒体の破棄（裁断）又は復旧不能となるレベルでの上書き消去等により、完全にデータを消去すること。

## 6 その他業務実施における要件等

### (1) 作業場所

#### ア 打合せ及び業務報告

発注者が指定する場所にて行うこと。

#### イ コールセンター及び事務センター

受注者が確保すること。

### (2) 従事者教育

受注者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、従事者に対し、業務に必要な知識はもちろんのこと、本市としての立場で対応していることを理解させ、本市に対する市民等の信頼を失墜するような行為をしないよう事前に十分な教育を行うこと。

### (3) マニュアル及びFAQについて

ア 受注者は、本業務の遂行に使用するマニュアル及びFAQを作成した場合には、発注者の承認を受けた上で使用すること。なお、内容を更新した場合も同様とする。

イ 市民からの問合せ等への対応に当たりマニュアル及びFAQにより難しいものについては、発注者に協議の上、対応すること。

### (4) 実施計画の提出

受注者は、契約締結後速やかに本業務の実施計画（実施体制、業務毎の業務計画及びスケジュール）を作成し、受注者に提出すること。

### (5) 業務報告書の提出について

受注者は、本業務の実施状況について、次に掲げる区分に応じて発注者へ報告すること。

ただし、緊急又は重大な内容と判断される事案が生じた場合にあっては、直ちに発注者へ報告すること。

#### ア 日次報告

実施日毎に翌営業日の午前中までに電子データで報告すること。

#### (ア) コールセンター業務

受付区分（電話又は電子メール）に応じ、受付種別（問合せ、意見、苦情その他の事項をいう。）ごとの受付件数を記載すること。なお、電話については、入電数、応答数及び応答率を記載すること。

#### (イ) 事務センター業務

支給のお知らせ及び確認書等の発送件数、確認書等の受領件数及び処理件数（不受理返

却、不備通知、支給決定通知及び振込データ作成件数の件数をいう。)を記載すること。

#### イ 最終報告

(ア) 本契約終了時に、契約期間中において書類等を発送した者及び事務センターで申請を受付けた者等についての処理結果(受領の有無、審査結果、振込先口座情報及び支給日等の情報が確認できること。)を検索可能な状態に整理し、電子データで報告すること。

(イ) 報告書に係る様式は、発注者と受注者とで協議の上、定めるものとする。

#### (6) 委託業務実施報告書の提出

受注者は、本契約の業務終了後、委託業務実施報告書を作成し、発注者に提出すること。

#### (7) 業務終了後の処理

受注者は、本契約の業務終了後、次の各号に定める措置を速やかに講じるものとする。

ア 本契約の履行に当たって、発注者から提供を受けた資料等(複製物を含む。以下同じ。)の全てを、速やかに発注者に返還するとともに、受注者の設備に格納されたデータベースその他の資料等の全てを、受注者の責任で完全に消去し、消去したことを証明する報告書を発注者へ提出すること。

イ 本契約に際し、発注者と受注者との間で送受信したデータの取り扱いについては、発注者と受注者間とで協議の上、定めるものとする。

#### (8) DV等避難者の情報漏洩防止対策

DV等避難者に係る情報を取り扱う業務については、従事する者を限定し、その従事者について事前に報告すること。

#### (9) 従事者の服務規律

受注者は、従事者に対し、次に掲げる事項を遵守させるものとする。

#### ア サービス

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

また、市民からの問合せ、相談、要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うこと。

#### イ サービス態度

市民と応対する業務に携わる従事者は、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めること。

また、受注者は本市の品位を傷つける者又はそのおそれのある者、一般常識に欠ける者その他市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

## 7 その他契約に関する要件等

### (1) 本業務に係る再委託について

受注者は、本業務の全部又は本業務の統括業務部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

#### (2) 情報セキュリティ対策

受注者は、本業務が取り扱う情報の重要度を認識した上で、セキュリティ関連規程等に準拠し、技術的対策、物理的対策及び人的対策のそれぞれの観点から、万全の情報セキュリティ対策を実施すること。

具体的なセキュリティ対策については、発注者からの指示及び受注者からの提案により決定し、セキュリティ対策にかかる負担については、受注者が負う。

#### (3) 必要な機器、使用材料及び環境整備等

この仕様書において発注者が提供、準備及び作成をするものを除き、全て受注者において用意すること。

#### (4) 統括責任者の設置

ア 本契約における各業務の統括管理を行う責任者（以下「統括責任者」という。）を設置し、契約締結後速やかに発注者に報告すること。また、従事者の管理については、受注者が責任を持って行うこととし、業務に支障がないよう対応すること。

イ 本契約における業務に関して、発注者との協議等は、原則統括責任者が行うこと。

#### (5) 危機管理

受注者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じるとともに、事前に緊急時の体制や緊急連絡網を整備し、発注者に提出すること。なお、機器等の障害が発生した場合、又は様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合は、本業務の履行に支障をきたすことがないよう発注者と連携して対応すること。

#### (6) 資料及び情報等の貸与

受注者が本業務を行うために必要な発注者所有の資料及び情報等については、発注者と協議の上、無償で貸与することができる。

#### (7) 著作権

本業務に係る製作物及び製作物に使用するデータの著作権は、発注者に帰属するものとする。

#### (8) 現地調査について

本業務が適切に履行されているか確認するため、発注者が必要と判断した場合には、事前予告なく当該業務の履行に関連する受注者の施設等を現地調査することがある。

#### (9) 経費の負担

本仕様書において発注者の負担としているものを除き、本業務の履行に必要な経費は、全て受注者の負担とする。

#### (10) 不正請求が発覚した場合の対応について

受注者が虚偽の書類の提出等その他不正な手段により、本業務の委託料の支払いを受けたこ

とが判明した場合においては、契約書の規定に基づき違約金を支払う必要があるほか、競争入札参加停止等の措置を行うことがある。

(11) 委託料の前金払について

受注者からの申出があり、発注者が認めた場合、本業務の委託料に係る前金払を行うことができる。この場合において、前金払をする額等詳細については、発注者と受注者との協議の上で決定する。

(12) その他

ア 本業務の実施にあたっては、法令及び実施要綱並びに発注者の指示に従うものとする。

イ 本業務の履行に係る協議については、発注者又は受注者いずれかの要請により、その都度行うものとする。

ウ 本仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義が生じた場合は、発注者と受注者との協議の上、決定するものとする。ただし、本仕様書に定めがない事項のうち、社会通念上、本業務において必要不可欠であると発注者が判断した場合は、本業務委託の範囲内にあるものとして受注者が対応する。