

草津市戸籍入力事務等業務仕様書

1 業務名

草津市戸籍入力事務等業務

2 業務の目的

本業務は、市民課窓口関連内部事務の一部である戸籍入力事務等について、民間の専門的知識や技術の活用により、窓口の繁忙状況等に応じた柔軟な人員配置体制の確立および事務処理時間の短縮による市民サービスの向上を図るとともに、より効率的かつ効果的な業務運営の実現を目指し実施するものとする。

3 業務履行期間など

契約締結の日から令和12年11月30日まで

※契約締結の日から令和7年11月30日までは引継ぎなどの事前準備を行う期間とし、令和7年12月1日から業務を運営する。

4 業務履行場所

滋賀県草津市草津三丁目13番30号

草津市役所 市民課内（市役所1階）

※受注者が業務を履行するために必要な場所は、市民課執務室内で、発注者が指定する場所を基本とする。

5 業務時間等

(1) 業務日

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（昭和23年法律第178号）に定める休日（以下「休日」という。）および年末年始（12月29日から1月3日までをいう。）を除く日とする。

(2) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで

※業務の履行時間は、業務時間および業務の実施にあたって受注者が必要と認める準備または整理等に要する時間とする。

(3) その他

- ① 業務時間までに業務開始の準備を完了すること（準備中に市民対応が必要な場合は臨機に対応すること）。また、業務時間終了時点で、窓口には受付済の利用者がいる場合は、当該利用者への対応および業務整理が完了するまで業務を行うこと。
- ② 昼休みの時間帯（午後12時～午後1時）についても、業務は継続して実施すること。
- ③ 窓口で受付を行い、一連の処理が業務時間外におよぶものについては、上記の業務時間に関わらず処理が完了するまでの間、引き続き業務を行うこと。

④ 郵送請求にかかる電話対応時間帯は市役所開庁時間の午前9時から午後4時45分と同様の時間帯とする。

6 業務内容

委託する業務の内容は、次のとおりとする。

(1) 戸籍届書入力業務

① 戸籍業務システムへの入力および届書等画像情報の記録

発注者が導入した戸籍業務システム（以下、「戸籍システム」という。）に対し、戸籍法（昭和22年法律第224号、以下「戸籍法」という。）第4章各節に規定する届出にかかる戸籍情報の入力および届書等画像情報の記録を行うものとする。ただし、振り仮名の届出にかかる戸籍情報の入力および届書等画像情報の記録については、原則、令和8年5月26日から行うものとする。令和8年5月25日以前にやむを得ず振り仮名の届出にかかる戸籍情報の入力および届書等画像情報の記録について業務の必要が生じる場合には、発注者および受注者においてその方法を協議の上、受注者は当初契約金額の範囲内で振り仮名の届出にかかる戸籍情報の入力および届書等画像情報の記録について真摯に対応すること。

また、作業中に項目エラーや論理エラーが発生した場合は、エラー原因を特定し、修正等を行うこと。また、既存データと書類等に論理的な矛盾が発生した場合は、発注者職員に引き継ぐこと。

② 入力内容の照合

戸籍システムの入力確認画面または入力確認帳票により、入力内容の照合を行うものとする。

なお、入力内容の誤りを発見した場合は、速やかに修正すること。

(2) 戸籍届書関連業務

① 附票入力

戸籍届書、住民基本台帳関係通知等に基づき附票データを作成し、付随する処理を行うものとする。

(ア) 戸籍届書に基づく附票データの作成

戸籍届書の受理審査時に確認された情報に基づき、入力項目を確認のうえ戸籍システムに入力するものとする。なお、既存の附票データと届書情報に論理的な矛盾が生じた場合は、発注者職員へ引き継ぐこと。

(イ) 戸籍の附票の通知に基づく附票データの作成

戸籍の附票の記載の修正等のための市町村長間の通知に基づき、入力項目を確認のうえ戸籍システムに入力するものとする。

なお、既存の附票データと通知情報に論理的な矛盾が生じた場合は、発注者職員へ引き継ぐこと。

(ウ) 住民基本台帳法関連通知の作成

他市町村からの住民基本台帳法（昭和42年法律第81号、以下「住民基本台

帳法」という。) 関連通知について、必要に応じ戸籍システムにより、住民基本台帳法第9条2項に基づく通知を作成するものとする。

(エ) 在外選挙人登録

在外選挙人登録通知情報に基づき、在外選挙人の附票について戸籍システムに通知情報を入力するものとする。

なお、必要に応じて公職選挙法(昭和25年法律第100号)に基づく通知を作成するものとする。

② 人口動態調査関連

人口動態調査にかかる情報の入出力を行うものとする。

(ア) 人口動態調査データの入力

人口動態調査にかかる戸籍届出について、戸籍システムに必要情報を入力するものとする。

(イ) 人口動態調査データの作成

人口動態データを作成し、人口動態調査市町村調査票を作成するものとする。

③ 戸籍関連各種帳票の出力

戸籍届書入力処理にかかる各種帳票を作成し、送付するものとする。

なお、納品期限および納品方法は、別途発注者と受注者の協議のうえ決定する。

(ア) 戸籍届書送達確認書

(イ) 戸籍届書を受理した旨の通知

④ 戸籍届書等情報更新に関する業務

戸籍届書等の画像登録(届書画像、添付書類画像のイメージスキャン)を行うものとする。

⑤ その他関連業務

戸籍入力処理等にかかる関連業務を行うものとする。

(ア) 送達確認消し込み処理

(イ) 届書編綴処理

(ウ) 戸籍届書等発送処理

(エ) 火葬許可証作成処理

(3) 郵送請求処理業務

郵送請求による戸籍関連証明および住民票関連証明書等の受付、作成および発送を行うものとする。

なお、郵送請求を取り扱う書類は、「表1」のとおりとする。

① 郵便物の仕分け

市民課宛ての郵便物を担当ごとに仕分け(速達、個人、職務者、法人、公的機関等)、郵送請求処理が必要なもの以外は、発注者へ引き渡すものとする。

② 受付処理

申請書より受付簿を作成するものとする。受付にあたっては申請書および疎明資料確認のうえで、本人確認を行うものとする。

なお、確認に際しては関係法令およびあらかじめ発注者と協議した処理判断業務基準等に基づき処理すること。また、上記処理を行うことができない場合、発注者職員に引き継ぐこと。

③ 電話照会

申請に必要な書類の不足、不備等、照会を要する場合は、申請者へ電話照会および説明のうえで適宜処理するものとする。

なお、照会にかかる役割分担および照会基準についてはあらかじめ発注者と協議を行うこと。

④ 手数料の確認

申請された各証明書に必要となる手数料の総計と申請者より郵送された費用（定額小為替等）とを照合するものとする。

⑤ 証明書の作成

申請内容および申請事由に基づき、各種証明書を過不足なく作成するものとする。

なお、作成した証明書については、発注者職員の審査を行ったうえで交付するため、申請書類とともに、発注者職員の審査工程へ引き渡すこと。

⑥ 発送処理

発注者職員の交付審査を経たうえで、証明および回答書類等を封入し、申請者へ発送するものとする。

⑦ 申請書類の編綴

受付番号順に申請書類を仕分けし、編綴を行うものとする。

⑧ 郵送請求にかかる電話対応

申請者からの進捗状況の確認、発行後の証明書の内容にかかる問い合わせ等について、適宜説明を行うものとする。

(表1) 郵送請求取扱書類

区分	受付・交付書類
戸籍関係証明	全部・個人事項証明書、一部事項証明書、事故簿戸籍謄抄本、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、戸籍届出の受理（不受理）証明書、戸籍の廃棄証明書、身分証明書、不在籍証明書、独身証明書、地番変更証明書、戸籍受付帳記載事項証明書、戸籍受付帳に記載のないことの証明書
附票	戸籍の附票の写し、附票の廃棄証明
住民票関係証明	住民票の写し、除票の写し、改製原住民票の写し、住民票記載事項証明書、現況届、住居表示証明書、区画変更証明書、不在住証明書 転出証明書（※1）、「の」とり証明書、土地の名称変更証明書、住所同一証明書
その他	身上調査照会（回答書）、埋火葬許可証の写し、住民票コード再交付、不在籍不在住照会（回答書）

※1) 処理工程のうち③・④・⑤を除く

7 業務履行にあたっての基本的な考え方

(1) 事前準備

業務の混乱・市民サービスの低下を招かないよう、契約締結日から業務運営開始までの間に、従事者の確保や体制の構築をはじめとした責任のある業務設計および従事者の研修などを行い、業務のスムーズかつ安定的な移行を実現するものとする。

(2) 守秘義務

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らし、または盗用してはならず、その職を退いた後も同様とする。

(3) 資料の複製などの禁止

発注者が提供する一切のデータ、資料などについては、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の利用、執務場所からの持ち出し、複写および複製をしてはならない。

(4) 個人情報保護の徹底

受注者は、公共の業務に携わることの重要性および特定個人情報を含む個人情報（以下「個人情報」という。）を取り扱うことの重要性を十分認識し、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」、「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）」、「草津市個人情報保護法施行条例（令和5年草津市条例第1号）」、その他関係法令の規定、草津市情報セキュリティポリシーの趣旨を遵守するとともに、情報の厳格な管理および適切な運用のために必要な万全の体制を整備すること。

(5) 指揮命令系統の確立

受注者は、作業内容を十分に把握し、受注者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。

(6) 資料などの適正な保管

発注者から提供を受けた本業務に関する資料などは、個人情報を含むものが多数あるため、適切かつ厳重に保管すること。

(7) コンプライアンスの徹底

受注者は、業務に関係する関係法令通知などを遵守し、業務を適切に行うこと。

(8) 適切な業務管理

効率的・効果的かつ適切な業務を遂行するために、受注者においても自ら定期的なモニタリングを行い、常に業務の質、精度の維持・向上に努めること。

また、発注者が実施するモニタリングに対して協力すること。

(9) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、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、市民の満足度の向上に努め、発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(10) 従事者の身だしなみ

受注者は業務を遂行するにあたり、従事者における市民の信用を損なわない適切な服

装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、受注者の負担で、その身分を明確にするための名札を用意し、業務従事中、市民に認識できるよう必ず着用すること。

(1 1) 危機管理

受注者の責務において、業務に関する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こと。

また、事故、災害などの緊急事態が発生した場合に備え、事前に緊急時の連絡体制を整え、緊急事態発生時においても、遅滞なくその状況を市へ報告するとともに、本業務の遂行に支障をきたすことがないよう発注者と協議の上、連携しながら対応策を講じること。

(1 2) 従事者への配慮など

受注者は、業務の公共性および重要性に鑑み、従事者に対し、法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に配慮するとともに、従事者の安全と健康を確保し、快適な職場環境の形成を推進するよう努めなければならない。

また、発注者は、受注者の職場環境の整備に関して必要な協力を行う。

(1 3) 公正な取扱い

受注者は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公平・公正に取り扱わなければならない。

(1 4) 人権の尊重

受注者は、業務の実施にあたっては、人権を侵害することのないよう留意するとともに、毎年度、従事者に対する人権研修を実施し、その内容を発注者に報告しなければならない。

8 業務遂行体制

(1) 業務従事者の確保

受注者は、業務を円滑に遂行するための人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整えなければならない。

なお、特に業務運営開始当初や繁忙期・休日明けの業務日・繁忙時間帯については、従事者の業務習熟度なども勘案し、十分な体制を構築するよう特段の配慮を行うこと。

受注者は、毎年度、業務の実施体制図を発注者に提出すること。また、年度途中で実施体制図を変更する場合は再度、変更後の実施体制図を提出すること。

なお、従事者は受注者の直接雇用とすること。

(2) 統括責任者の指定など

受注者は、従事者の指揮監督を行うとともに、円滑に本業務を遂行するため、業務について一切の管理を行う統括責任者（業務全般のマネジメント、発注者との連絡調整）1名と、統括責任者が不在の場合に統括責任者を代理するとともに、従事者のリーダーとして、各部門の指揮・監督を行う副責任者を必要人数選任し、発注者に届

け出なければならない。

受注者は、統括責任者または副責任者のいずれかを必ず業務履行場所に常駐させ、常に発注者と連絡が取れる体制を整えるものとする。

統括責任者および副責任者は、戸籍法および住民基本台帳法に精通し、従事者に対して適正な処理を指導できる者とし、それぞれその役割を担うにふさわしい者をあてること。なお、役職であることを名札などにより明確にすること。

(3) 従事者

本業務の実務担当者として、担当業務の制度やマニュアルなどの記載内容などを理解し、利用者への対応、業務システム操作など担当業務を的確に行える者を配置すること。

(4) 情報保護管理統括責任者の設置

個人情報および機密情報（以下「秘密情報」という。）の適正な管理を行うとともに、秘密情報の管理に関し発注者との連絡調整を行うため、情報保護管理統括責任者を設置し、当該情報保護管理統括責任者の氏名を発注者に届け出なければならない。（統括責任者または副責任者との兼務を可とする。）

9 事前の準備

(1) 打合会の開催

事前準備期間中（契約締結日から令和7年11月30日まで）に受注者は発注者と打合せを行うものとする。受注者は打合せにおいて、各準備作業についてその進捗状況を発注者に報告すること。

(2) 業務準備計画書の作成

受注者は、事前の準備作業について、作業内容の詳細およびスケジュールを定め、業務準備計画書（全体スケジュール、作業項目別スケジュールなどを含む。）および業務体制図を発注者に事前に提出すること。

(3) 業務実施計画書の作成

受注者は、本業務の内容を把握し、作業工程、要員配置、書類管理、業務で使用する各種書類の様式など業務の運営に必要な業務設計を行い、業務実施計画書としてまとめること。

なお、技術提案競技参加時に提出された提案書の内容を発注者と協議し、必要に応じて変更を行ったうえで最終的に実施を決定した事項を業務実施計画書に盛り込むこと。

(4) 業務マニュアルの作成

受注者は、本仕様書の各要件を踏まえるとともに、あらかじめ発注者が提供する業務内容の資料およびヒアリングなどを通じて、業務運営開始日までに従事者が自立的、安定的に業務ができるよう必要な業務マニュアルを作成すること。

① 作成した業務マニュアルは、内容の検証を行ったうえで発注者へ提示すること。

その後も必要の都度、内容の修正を行うこと。なお、従事者全員に周知すべき事例などがあった場合は、必ず業務マニュアルに記載すること。

② 法改正や組織変更などにより、業務内容の変更などがあった場合は、発注者が提

供する資料に基づき、適宜、適切に業務マニュアルなどを見直し、内容の修正を行うこと。

(5) 事前研修の実施

受注者は、令和7年12月1日から業務に関する制度を理解し、円滑に業務遂行ができるように従事者に対して、必要な知識や技術の習得、接遇、秘密情報の取扱いおよび危機管理に関する研修を実施すること。

① 受注者は、上記の研修を実施する場合、事前に「事前研修実施計画書」を発注者に提出すること。

② 受注者は、研修終了後直ちに「事前研修実施報告書」を発注者に提出すること。

(6) 実地の業務引継ぎ

事前準備期間中に、本業務の流れや端末操作などを理解するため、従事者の一部または全部を実際に配置した実地での業務引継ぎに対応すること。なお、実地での業務引継ぎについては、運用開始時に、市民サービスに影響を及ぼさないよう、最適な実施案（期間、人数、手法など）を協議し、発注者および受注者が合意のうえ決定する。

10 業務遂行

(1) 従事者研修

受注者は、業務運営開始後においても定期的に業務の遂行に必要な知識や技術の習得、接遇、秘密情報の取扱いおよび危機管理に関する研修を行い、常に従事者の能力向上に努めなければならない。研修を実施する場合は、事前に「研修実施計画書」を発注者に提出するとともに、研修後、実施結果について「研修実施報告書」を提出するものとする。

なお、研修にかかる費用は受注者の負担とする。

(2) 業務実績の報告

受注者は、業務実績や業務運営および実施にかかる課題とその改善策、課題事項に対する対応状況などを記載した業務日報、業務月報、年間報告書を作成し、発注者に提出するものとする。

(3) 処理期限

各業務についての処理期限は、以下のとおりとする。以下に定めのないものについては即日処理することを原則とする。ただし、やむを得ない場合の処理期限については発注者および受注者が協議により決定することができるものとする。

区分	処理期限
戸籍届書入力	窓口受理分 午後3時以前受理分・・・即日 午後3時以降受理分・・・翌日 送付分 翌日 ※上記を原則とするが、特に即日対応が必要となるものについては、届書ごとに別途協議のうえ決定する。

附票入力	通知到着後 5 営業日内
人口動態調査関連	発注者が定める日
郵送請求処理業務 (証明書等の作成・発送)	速達・・・即日 本人請求・・・翌営業日以内 職務上請求・・・2 営業日以内 第三者請求・・・2 営業日以内 公用請求・・・3 営業日以内

(4) 発注者が提供する業務システム端末機

本業務において利用する業務システムは、次のとおりとし、委託期間中、原則として受注者に供用する。

なお、業務システムについては、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や端末機の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。

○住民基本台帳業務システム

『住民情報システム G-COAS』（トーテックアメニティ株式会社製）

○戸籍業務システム

『戸籍総合システム・ブックレス』（富士フイルムシステムサービス株式会社製）

- ① 発注者は、端末機操作にあたってのユーザー I D を貸与することとする。ユーザー I D の貸与については、必要数などを記載した受注者からの書面による利用申請に基づき、貸与したうえで、受注者が管理することとし、貸与後速やかにユーザー I D を使用する従事者を発注者に報告すること。なお、受注者は、貸与された I D などを他人に開示または漏えいしてはならない。
- ② 端末機の保守については発注者が行うものとするが、障害などが生じた場合、その障害などが受注者の故意または重大な過失による場合は、その損害相当分の費用については受注者の負担とする。
- ③ 受注者の責任により端末機などを滅失またはき損した場合は、損害を発注者に賠償しなければならない。
- ④ 業務システム障害などにより端末機が使用できない場合は、発注者と協議し対応する。
- ⑤ 一般的な事務用パソコンおよび事務用プリンタについては、発注者からの提供は行わない。なお、受注者が用意する事務用パソコンについては、発注者のネットワーク回線への接続は不可とし、また、U S B メモリなどの持出しが可能な記録媒体の利用も原則として不可とする。
- ⑥ 受注者が用意するパソコンで、受注者の職員にかかる個人情報で労務管理上必要なものを除き、個人情報を扱うことを禁止する。
- ⑦ 機器の持込みにあたっては、利用目的を明確にしたうえで情報管理の対策を徹底

するものとし、事前に内容を発注者に報告のうえ承認を得ること。また、適正な利用がされているかの確認を定期的に行い、発注者へ報告するとともに、必要に応じて、発注者による利用状況の確認を受けること。

(5) 発注者が貸与する機器など

① 事務機器・備品

業務を実施するために、発注者は次に掲げる事務機器、備品を無償で貸与する。なお、原則として、複写機、ファックス、シュレッダーは発注者と共用とする。

- ・机・椅子 8組（貸与数については協議のうえ決定）
- ・戸籍システム 専用端末 3台、専用プリンタ 1台
- ・住基業務システム 専用端末 2台、専用プリンタ 1台
- ・戸籍業務用スキャナ
- ・従事者用更衣ロッカー（発注者職員用更衣室に設置、貸与数については協議のうえ決定）

② 物品

業務を実施するために、発注者は次に掲げる物品を無償で貸与する。

- ・各業務システム プリンタ用トナー
- ・証明書作成など専用用紙
- ・窓口備付用証明書など請求書用紙
- ・コピー用紙
- ・発注者の専用封筒
- ・葉書

③ 光熱水費

受注者が業務を実施するために必要な光熱水費は、発注者の負担とする。

④ 電話

業務において使用する電話機（1台）および電話回線は発注者が用意する。また、業務の遂行にかかる電話料金は発注者が負担する。ただし、業務を遂行するにあたり必要となる従事者間および受注者の事業所との連絡のための電話（携帯電話など）は受注者が用意し、受注者の負担で行うこと。

(6) 受注者が用意する物品など

発注者が供用する物品、環境のほか、受注者の管理業務などで業務遂行上必要な場合において、設置スペースを考慮に入れ、文具類など一般的な消耗品など必要最低限の物品の持込みについては、受注者の負担で準備し使用すること。

- ① 必要な物品、機器は受注者が用意したうえで、機器、物品などの持込み・撤去に関しては、事前に発注者に報告し、承認を得ること。
- ② デジタルカメラ、USBメモリなど記録領域のある機器の持込みは不可とする。
- ③ 持ち込んだ物品、機器の管理を徹底すること。発注者は一切の責任を負わない。
- ④ 持ち込んだ物品、機器を一時的に外部へ出す際は発注者へ事前に報告を行い、許可を得ること。
- ⑤ 業務運営期間終了後における持込み物品等の撤去にかかる費用は、受注者が負担すること。

(7) 制度改正・組織変更などに伴う仕様の変更

委託業務の内容において、制度改正や取扱方法などの変更（住民基本台帳法など関係規定の改正や制度の見直しなどによる取扱いの変更、業務システムなどの導入など）や組織変更などにより、仕様の変更が生じる場合は、発注者および受注者が協議のうえ、合理的な範囲で取扱いおよび仕様を変更し、受注者の負担によりこれを処理するものとする。ただし、大幅な制度改正により生じる仕様の変更については、発注者および受注者が協議により決定することができるものとする。

窓口サービスを取り巻く環境の変化に伴い、今後、業務内容や実施場所を変更する場合や新たな業務を実施する場合は、発注者および受注者が協議のうえ、適宜、委託範囲の見直しなどに対応するものとする。

(8) 事故報告

受注者は、何らかの事故などにより正常な業務運営ができない状況に至った場合には、発注者に速やかに口頭・書面により報告するとともに、事故報告書（発生年月日・時刻、内容、対応、原因の分析、今後における防止策）を発注者に提出するものとする。

なお、「事故」には、情報漏えい、公金の紛失など実際に人身や施設・設備などの損害となって現れなかったものも含むものとする。

(9) 個人情報の取り扱いおよび情報セキュリティの徹底

受注者は、別記「個人情報取扱特記事項」の規定に基づき、個人情報の保護および情報セキュリティの措置を徹底しなければならない。

(10) 契約方法および委託料の支払

① 契約方法

契約方法については、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3に基づく長期継続契約とする。ただし、各年度の予算が市議会において議決され、当該予算年度の執行が可能となることにより、効力が生じるものとする。また、翌年度以降において本案件にかかる予算の減額または削減があった場合は、発注者は契約を変更または解除できることとする。この場合、受注者に損害が生じても、法令等に定めがある事項を除き、発注者は損害の賠償を行わないものとする。

② 委託料の支払

委託料については、業務運営開始をもって発生するものとし、契約締結時から業務の運営開始までの事前準備期間（契約締結日から令和7年11月30日まで）には、発生しないものとする。なお、支払については、発注者が受注者から受けた業務遂行状況や完了状況等の報告に基づき、必要な検査を行ったうえで、当該検査を合格した場合において、受注者からの請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

(11) 再委託の禁止

受注者は、業務の全部または一部を第三者に委任し、または請け負わせてはならない。ただし、業務の全部または一部を第三者に委託し、また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、あらかじめ書面にて発注者から承認を受けた場合はこの限りではない。

(12) 利用者への勧誘などの禁止

受注者は、本業務を実施するにあたって、利用者に対し、自らのPRや有償サービスなどの利用、勧誘などの営業活動、または金品もしくは役務の提供の要求を行ってはならない。

(13) トラブル対応

受注者が行う業務に関する苦情・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、その内容については発注者に随時報告を行うとともに、発注者へ協議・引継ぎが必要なものは、統括責任者または副責任者から発注者へ協議・引き継ぐものとする。

なお、苦情については、原因の究明を行い、再発防止策を明確にし、すべて文書化するものとする。

(14) 損害賠償

受注者は、業務の実施にあたって生じた事故などに対して、一切の責任を負い、発注者に発生原因、経過、被害の内容などを速やかに報告するものとする。

受注者が、契約内容に違反し、または故意もしくは重大な過失によって発注者に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として発注者に支払わなければならない。

受注者が、本業務の実施において、受注者の責めに帰すべき事由により、第三者に損害を与えたときは、受注者は損害を賠償しなければならない。

発注者は、受注者の責めに帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償したときは、受注者に対して、賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができるものとする。

(15) 不可抗力の免責

受注者は、受注者の責めに帰することができない事由により本業務の全部または一部の実施が遅延したり、不能となったりした場合は、発注者と協議し、その責を免れる場合がある。

(16) 保険への加入

受注者は業務上の各種リスクを想定し、不測の事態に対応するため、損害賠償保険等に加入するなど業務運営開始までに対策の状況を発注者に提示すること。

(17) 業務従事者等の雇用の安定化

サービス向上および正確な事務処理には、業務習熟度が大きく影響するため、受注者は雇用に関する関係法令を遵守し、従事者の雇用の安定化に努めること。

(18) その他

- ① 業務の概要は「6 業務内容」に記載のとおりとする。なお、業務工程上、交付の決定などの法律上の判断行為など公権力の行使にあたる業務については、本業務の対象外とするとともに、本業務と明確に分離する。
- ② 本業務を遂行するにあたり、個別の事務処理に発注者の判断を必要とする場合は、統括責任者または副責任者から発注者へ引き継ぐものとする。
- ③ 住民基本台帳ネットワークシステムおよび情報提供ネットワークシステムを取り扱っての業務は、本業務の対象外とする。

- ④ 発注者は、本業務の適正かつ確実な実施を確保するため必要があると認めるときは、受注者に対し、本業務の実施に関し必要な報告を求め、または事前通知の上、発注者の職員に受注者の事務所その他の施設に立ち入り、本業務の実施状況もしくは帳簿、書類その他の物件を検査させ、もしくは質問させることができる。
- ⑤ 業務遂行上の課題の把握と改善策の立案、各業務の実施状況や実績を踏まえた月次報告等を行うなど、本業務を適切に遂行するために、発注者および受注者で構成する定例連絡会議を設置することとする。定例連絡会議は、原則として月次で開催するものとする。この場合における報告資料の作成主体は受注者とし、受注者の提示資料をもとに問題点に対する対応策、対応方針の決定・情報共有などを行う。なお、受注者は定例連絡会議後、速やかに議事録を作成し発注者に提出すること。
- また、業務運営開始当初など必要な場合は、月次にこだわらず会議の頻度を上げて開催することとし、時間帯は、発注者と受注者が協議し設定するものとする。
- ⑥ 受注者は、業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、発注者の承認を受けなければならない。

1 1 その他

(1) 契約終了時の業務の引継ぎ

受注者は本契約が終了した場合（契約解除により契約が終了した場合を含む。以下同じ。）は、本業務に関し、供用を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく、発注者に返還しなければならない。

なお、供用を受けたものについて滅失・損傷等が生じた場合は、受注者は、その損害を賠償するものとする。

本業務を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継期間を設け、次期受注者が円滑に業務を行えるよう十分な引継ぎを行うこと。その際、発注者からの資料等の請求には、受注者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害さない範囲において、すべて応じるものとする。

次期受注者から、業務引継ぎにかかる端末操作研修などの依頼があった場合は、発注者と次期受注者が協議を行い、合理的な範囲で、事務計画を立案し、受注者は業務に支障をきたさないよう責任をもって対応すること。

また、契約終了時に受注者が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、発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、契約終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。発注者は、受注者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受注者に対しその損害額の賠償を求めることができる。

発注者は、受注者が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果物などが発注者に業務引継ぎができる状態に至っていないときは、受注者に対して、当該成果物などの引渡しに代えて、損害の賠償を求めることができる。

(2) 納入成果物

本業務における納入成果物（印刷物およびその電子データ）は以下のとおりとする。

また、この成果物の一切の権利は、発注者に帰属するものとする。発注者から納入成果物の内容に、発注者および受注者間においてあらかじめ取り決めた事項が記載、または反映されていない等の不備の指摘があった場合、受注者は直ちに修正するなどの対応をしなければならない。

なお、修正などに要する費用はすべて受注者の負担とする。

【各種報告業務の周期と成果物、期限】

周期	成果物	期限
業務運営 開始前	・業務準備計画書・業務体制図（P 7） ・事前研修実施計画書（P 8）	契約締結後 20日以内
	・業務実施計画書（P 7） ・実施体制図（P 6） ※1 ・情報保護管理総括責任者等報告（P 7） ・個人情報管理体制通知書（P 17） ・業務マニュアル一式（P 7）	業務運営開始 10日前
	・事前研修実施報告書（P 8）	業務運営開始前日まで
日次	・業務日報（1日の処理件数・処理内容・ 収納金額など業務実績、業務実施にかかる 課題ならびに特に報告すべき事項、明日の 予定等）（P 8）	業務実施日の翌日 （翌日が閉庁日の場 合は翌業務日）
月次	・業務月報（処理件数・処理内容・収納金 額など業務実績、業務実施にかかる課題と その改善策、前月の課題事項に対する対応 状況等）（P 8）	翌月25日まで
年次	・年間報告書（業務実績、運営上の課題、 要員の育成状況、改善策の立案、次年度の 業務実施計画（業務実施体制、研修） （P 8）	翌年度4月10日 （契約最終年度は契 約終了日）
契約終了時の 業務引継ぎ	・発注者が請求する業務引継ぎのため必要 な資料等（P 13）	契約終了の2か月前 まで
	・処理が完結していないものまたは一部完 結していないものもしくは将来に処理が必 要となるものおよび進捗状況等が詳細に分 かるもの（P 13）	契約終了まで
契約終了時	・業務実績（P 8） ・個人情報の廃棄または消去した旨の証明 書（P 20）	契約終了後 10日以内
随時	・個人情報受領書、作業場所届出書、 運搬方法届出書（P 19）	発注者が必要と認め た場合のみ

※1 「8 業務遂行体制」のうち、「(1) 業務従事者の確保」に記載する「業務の実施体制図」については、毎年度、業務の実施前に提出すること。

※2 上記のほか、定期的に「研修実施計画書」（P 8）および「研修実施報告書」（P 8）を提出するとともに、トラブル発生時の内容報告、緊急の課題、運営に関わる協議事項（承諾事項含む。）などについては、随時行うものとし、必要に

応じて、書面にて提出すること。

(3) 環境配慮の周知

受注者は、発注者が実施している環境マネジメントシステムに配慮し、環境にやさしい事業活動を心掛けること。

参照：草津市ホームページー暮らし・手続きー環境ー温暖化対策

(4) 熱中症の予防

発注者は、熱中症予防を推進しており、また、労働安全衛生の観点からも事業主は熱中症による労働災害の防止に努めなければならないことから、特に梅雨から夏期にかけての時期は、次のことをはじめ、熱中症予防に万全を期すこと。

- ① 高温多湿な作業場所での作業中は注意し、また頻繁に巡視を行うこと。
- ② 無理な作業は控え、健康状態にも十分配慮すること。
- ③ スポーツドリンク等の塩分を含む飲み物を摂取し、休憩をとるなど適切な対策を講じること。

参照：草津市ホームページー暮らし・手続きー防犯・安心・安全ー熱中症予防

(5) 本市の発注する物品の購入、役務の提供等（物品の買入れ、貸借、財産の売払い、その他役務提供、業務委託（建設工事等にかかる業務委託を除く。））における暴力団員等による不当介入の排除について

1 受注者は、暴力団員等（暴力団の構成員および暴力団員関係者、その他市発注工事等に対して不当な介入を行うすべての者）による不当介入（不当な要求または業務の妨害）を受けた場合においては、断固としてこれを拒否するとともに、不当介入があった時点で速やかに草津警察署に通報を行うとともに、捜査上必要な協力を行うものとする。

2 受注者は、前記により通報を行った場合には、速やかにその内容を記載した通報書により草津警察署に届け出るとともに、担当職員等に報告するものとする。

（通報書については、草津市ホームページ（暮らし・手続きー産業・ビジネスー入札・契約ー規則等ー物品の購入等における不当介入に対する通報・連絡について）に掲載）

(6) 補則

この仕様に定めのない事項またはこの仕様に疑義が生じた事項については、必要に応じ発注者および受注者が協議してこれを定めるものとする。なお、ここに記載されていない事項であっても、本業務に付随して当然必要と認められるものについては、受注者の負担によりこれを処理するものとする。

個人情報取扱特記事項

(目的)

第1条 この契約で定める個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）は、個人情報（特定個人情報を含む。以下「個人情報」という。）を取り扱う業務の契約に関する情報の取扱いについて、必要な事項を定めるものである。

(基本的事項)

第2条 この契約により、発注者から業務を受注し情報を取り扱う者（以下「受注者」という。）は、この契約による業務（以下「業務」という。）を処理するため個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、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）、条例、その他関係法令の規定、草津市情報セキュリティポリシーの趣旨を遵守し、業務を履行するために必要な個人情報を適正に取扱わなければならない。

2 前項の規定は、本契約終了後も有効に存続するものとする。

3 受注者は、業務を通じて知り得た情報を正当な理由なく他人に知らせ、または不当な目的に使用してはならない。

4 受注者は、業務を履行するに当たって、情報の漏えい、滅失、毀損および改ざんの防止その他情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(管理体制の整備)

第3条 受注者は、個人情報の適正な管理を実施する者として総括責任者を選定して管理組織を整備するとともに、前条第4項の措置に係る管理規程または具体的な取扱い内容を規定しなければならない。

2 受注者は、前項に定める管理体制を書面により速やかに発注者に通知しなければならない。管理体制を変更するときも同様とする。

3 受注者は、業務を行う場所および情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所において、入退室の規則および防災防犯対策その他必要な情報セキュリティ対策を講じなければならない。

(業務従事者の監督)

第4条 受注者は、受注者の総括責任者に、業務に関わる責任者および業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）が業務を通じて知り得た個人情報を正当な理由なく他人に知らせ、または不当な目的に使用しないよう、ならびに業務に関する個人情報を安全に管理するよう、必要かつ適切な監督を行わせなければならない。この契約が終了し、または解除された後においても同様とする。

2 責任者は、本件特記事項に定める事項を適切に実施するよう、業務に従事する者を監督しなければならない。

3 業務に従事する者は、責任者の指示に従い、本件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、業務に関わる業務従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させ

なければならない。

(責任者等の届出)

第5条 受注者は、第3条の総括責任者、前条の責任者および業務従事者を定め、書面によりあらかじめ、発注者に報告しなければならない。総括責任者、責任者および業務従事者を変更する場合も、同様とする。

(教育の実施)

第6条 受注者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本件特記事項において業務従事者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および研修を、業務従事者全員に対して実施しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第7条 受注者は、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、正社員以外の労働者にこの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およびその結果について責任を負うものとする。

(再委託の禁止)

第8条 受注者は、発注者が書面により承諾した場合を除き、個人情報の取扱いを自ら行うこととし、第三者にその処理を委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いを再委託しようとする場合または再委託の内容を変更しようとする場合には、あらかじめ次の各号に規定する項目を記載した書面を発注者に提出して、発注者の書面による承諾を得なければならない。

(1) 再委託を行う業務の内容

(2) 再委託で取り扱う個人情報

(3) 再委託の期間

(4) 再委託が必要な理由

(5) 再委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）

(6) 再委託の相手方における責任体制ならびに責任者および従事者

(7) 再委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）

(8) 再委託の相手方の監督方法

3 前項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

4 受注者は、再委託契約において、再委託の相手方に対する監督および個人情報の安全管理の方法について、具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、業務を再委託した場合、その履行を管理監督するとともに、発注者の求めに応じて、その状況等を発注者に報告しなければならない。

6 再委託した事務をさらに委託すること（以下「再々委託」という。）は、原則として認めない。ただし、やむを得ない理由により再々委託が必要となる場合には、第2

項中の「再委託の内容を変更しようとする場合」として扱うものとし、同項各号中の「再委託」を「再々委託」と読み替える。

7 受注者は、発注者の承諾を得て再々委託を行う場合であっても、再々委託の契約内容にかかわらず、発注者に対して個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。
(取得の制限)

第9条 受注者は、業務を処理するため個人情報を取得する場合は、その目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲で、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

(目的外利用および提供の禁止)

第10条 受注者は、発注者の書面による承諾がある場合を除き、業務の履行により知り得た個人情報をこの契約の目的以外に利用し、または第三者に提供してはならない。
(複写または複製の禁止)

第11条 受注者は、業務を履行するに当たって発注者から貸与された個人情報が記載または記録された文書および資料その他ファイル等を、発注者の指示または承諾を得ることなく複写し、または複製してはならない。

(個人情報の安全管理)

第12条 受注者は、業務を処理するために収集、作成した個人情報または発注者から提供された資料に記録された個人情報を漏えい、紛失、毀損または滅失（以下「漏えい等」という。）することがないように、当該個人情報の安全な管理を徹底しなければならない。

2 受注者は、発注者から業務を処理するために利用する個人情報の引渡しを受けた場合には、発注者に受領書を提出しなければならない。

3 受注者は、第1項の個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を特定し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。その特定した作業場所を変更しようとするときも、同様とする。

4 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、第1項の個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

5 受注者は、第1項の個人情報を運搬する場合は、その方法（以下「運搬方法」という。）を特定し、あらかじめ発注者に届け出なければならない。その特定した運搬方法を変更しようとするときも、同様とする。

6 受注者は、業務従事者に対し、身分証明書を常時携帯させるとともに、事業者名を明記した名札等を着用させて、業務に従事させなければならない。

7 発注者は、受注者に対し業務従事者の身分証明書等の提示を要求することができる。受注者は、発注者の求めに対して速やかに身分証明書等を提示しなければならない。

8 受注者は、業務を処理するために使用するパソコンや記録媒体（以下「パソコン等」という。）を台帳で管理するものとし、発注者が承諾した場合を除き、当該パソコン等を作業場所から持ち出してはならない。

9 受注者は、業務を処理するために、作業場所に私用パソコン、私用記録媒体その他の私用物を持ち込んで使用してはならない。

10 受注者は、業務を処理するパソコン等に、個人情報の漏えい等につながるおそれ

がある業務に関係のないアプリケーションをインストールしてはならない。

- 1 1 受注者は、導入したシステムのOS、ミドルウェアおよびアプリケーションのセキュリティホールが設置されることがないように、万全を期さなければならない。
- 1 2 受注者は、コンピューターウイルス等のネットワーク上の脅威に対し、十分な対策を講じなければならない。
- 1 3 受注者の経営不振等により、市の情報資産が保存されている機器が債権者に差し押さえられるなどして、情報資産が外部に漏えいすることのないよう、対策を講じなければならない。
- 1 4 受注者は、第1項の個人情報を、秘匿性等その内容に応じて、次の各号の定めるところにより管理しなければならない。
 - (1) 個人情報は、金庫、施錠が可能な保管庫または施錠もしくは入退室管理の可能な保管室等に保管しなければならない。
 - (2) 個人情報を電子データとして保存または持ち出す場合は、暗号化処理またはこれと同等以上の保護措置をとらなければならない。
 - (3) 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記録媒体およびそのバックアップデータの保管状況ならびに記録された個人情報の正確性について、定期的に点検しなければならない。
 - (4) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の受渡し、使用、複写または複製、保管、廃棄等の取扱い状況、年月日および担当者を記録しなければならない。

(返還、廃棄または消去)

第13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、または受注者自ら作成しもしくは取得したすべての個人情報について、業務完了時に、発注者の指示に基づいて返還、廃棄または消去しなければならない。

- 2 受注者は、前項の個人情報を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。
- 3 受注者は、パソコン等に記録された第1項の個人情報を消去する場合、データ消去用ソフトウェア等を使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。
- 4 受注者は、第1項の個人情報を廃棄または消去したときは、完全に廃棄または消去した旨の証明書(情報項目、媒体名、数量、廃棄または消去の方法、責任者、立会者、廃棄または消去の年月日が記載された書面)を発注者に提出しなければならない。
- 5 受注者は、廃棄または消去に際し、発注者から立会いを求められたときは、これに応じなければならない。

(事故発生時の対応)

第14条 受注者は、業務の処理に関して個人情報の漏えい等の情報セキュリティに関する事件・事故等(以下「事故等」という。)の発生があった場合は、当該事故等に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を書面により発注者に直ちに報告しなければならない。

- 2 受注者は、事故等があった場合には、直ちに被害を最小限にするための措置を講ず

るとともに、前項の指示に基づいて、当該事故等に係る事実関係を当該事故等のあった個人情報と本人が容易に知り得る状態にする当の措置を講ずるものとする。

3 受注者は、発注者と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り事故等に係る事実関係、発生原因および再発防止策の公表に努めなければならない。

4 受注者は、第1項の場合に備え、緊急時連絡体制を整備しなければならない。

5 発注者は、事故等があった場合、住民に対し適切な説明責任を果たすため、当該事故等の公表を必要に応じ行う。

(業務の定期報告および緊急報告義務)

第15条 受注者は、発注者に対し、業務の状況を定期的に報告するものとする。ただし、緊急時および必要があるときは、その都度報告するものとする。

(市による監査、検査)

第16条 受注者は、情報セキュリティ管理状況について、発注者の求めに応じて報告するものとする。また、発注者が必要に応じて監査または検査を実施する場合は受け入れなければならない。

2 受注者は、発注者が必要とする場合は、作業場所へ発注者の職員の立ち入りを認めるものとする。

(契約の解除)

第17条 発注者は、受注者が本件特記事項に定める義務を果たさない場合は、本件業務の全部または一部を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、発注者にその損害の賠償を求めることはできない。

(損害賠償)

第18条 受注者は、本件特記事項に定める義務に違反し、または怠ったことにより発注者が損害を被った場合には、発注者にその損害を賠償しなければならない。