

各務原市窓口業務委託仕様書

1. 業務名

各務原市窓口業務委託

2. 目的

市庁舎窓口のコンセプトである「書かない、迷わせない、(手続きが)漏れない」をさらに推進し、窓口利用の利便性向上及び窓口業務の効率化により、市民サービス向上を図る。これを民間活力の導入により実現するとともに、サービスレベルの標準化や繁忙期・閑散期の柔軟な対応を可能とする窓口体制を確立する。

3. 契約期間

契約の日から令和 10 年 9 月 30 日まで

- ・準備期間：契約の日（令和 7 年 2 月下旬（予定））から令和 7 年 3 月 31 日まで
- ・履行期間：令和 7 年 4 月 1 日から令和 10 年 9 月 30 日まで

4. 履行場所

各務原市那加桜町 1 丁目 69 番地 各務原市役所

1 階：市民課・医療保険課、2 階：税総合窓口

5. 業務委託料

円（消費税及び地方消費税を含む）

ただし、各年度にかかる支払い額の限度額（消費税及び地方消費税を含む）は次のとおりとする。

- | | |
|-----------|---|
| ・令和 6 年度 | 円 |
| ・令和 7 年度 | 円 |
| ・令和 8 年度 | 円 |
| ・令和 9 年度 | 円 |
| ・令和 10 年度 | 円 |

6. 業務内容

税総合窓口、市民課、医療保険課の窓口業務を行う。

《税総合窓口の窓口業務》

市庁舎 2 階 窓口 No. 1～15 において、下記（1）～（4）の業務を行う。なお、業務履行にあたり、窓口 No. 1～15 のすべてを使用する必要はない。

（1）税制に関する業務

①軽自動車税の申告受付等

- ・軽自動車税申告書の作成補助、受付、入力及び台帳整理
- ・軽自動車税減免申請書の作成補助及び受付

②原動機付自転車及び小型特殊自動車の標識の交付等

- ・登録申請書及び廃車申請書の作成補助、受付、入力及び台帳整理
- ・標識交付証明書及び標識の交付
- ・廃車証明書の交付及び標識の返納受取り
- ・軽自動車税減免申請書の作成補助及び受付

- ③納税証明等申請書の作成補助、受付及び発行
 - ・市民税・県民税納税証明書
 - ・固定資産税・都市計画税納税証明書
 - ・軽自動車税継続検査用納税証明書
 - ・軽自動車税納税証明書
 - ・特別徴収分納税証明書
 - ・法人市民税納税証明書
 - ・完納証明書
 - ・酒税販売業許可証明書
 - ・酒税製造業許可証明書
- (2) 市民税に関する業務
 - ①申請書の作成補助、受付及び発行
 - ・市民税・県民税 所得・課税証明書
 - ・市民税・県民税 所得証明書
 - ・非課税証明書
 - ・営業証明書
 - ②給与支払報告書の受取り
- (3) 固定資産に関する業務
 - ①申請書の作成補助、受付及び発行
 - ・固定資産評価証明書
 - ・固定資産課税証明書
 - ・固定資産評価課税証明書
 - ・字絵図閲覧または交付
 - ・固定資産証明書
 - ・固定資産評価通知書
- (4) その他業務
 - ①申請書の作成、受付及び証明書発行引継
 - ・滞納処分のないことの証明
 - ・住宅用家屋証明
 - ・固定資産課税台帳兼名寄帳の閲覧（写しの交付）
 - ・固定資産納税義務者証明
 - ・現況地目証明
 - ・土地の名称・地番変更証明
 - ・課税台帳に登録のない証明
 - ・滅失家屋証明
 - ②来庁した市民への窓口案内（窓口番号案内システムの発券機の操作含む）
 - ③証明書等発行に伴う金銭受領及び金銭管理（クレジットカード、電子マネー、2次元コード決済等のキャッシュレス決済への対応を含む）
 - ④窓口、郵送及びオンライン申請による送付先変更依頼書の作成補助及び受付に係る業務
 - ⑤郵送及びオンライン申請による各種証明書の交付請求に係る業務
 - ⑥金融機関から提出のある口座振替依頼書・自動払込利用申込書（兼廃止届出書）の枚数確認及び受付印の押印

《市民課の窓口業務》

市庁舎 1階 窓口 No. 1～18 において、下記（１）～（５）の業務を行う。なお、業務履行にあたり、窓口 No. 1～18 のすべてを使用する必要はない。

（１）住民基本台帳に関する業務

①交付請求書の作成補助、受付及び発行

- ・住民票の写し
- ・住民票記載事項証明書
- ・広域交付住民票
- ・戸籍の附票の写し

（２）戸籍に関する業務

①交付請求書の作成補助、受付及び発行

- ・全部事項・個人事項・一部事項証明書
- ・除籍・改製原戸籍の謄抄本
- ・届出等受理証明書
- ・届書等記載事項証明書
- ・届書等情報内容証明書
- ・広域交付戸籍・除籍証明書
- ・戸籍電子証明書提供用識別符号
- ・除籍電子証明書提供用識別符号
- ・届書等閲覧
- ・届書等情報内容閲覧

（３）印鑑登録等に関する業務

①印鑑登録等に関する申請書の作成補助、受付及び発行

- ・印鑑登録等に関する申請書の作成補助及び受付
- ・印影等の入力及び印鑑登録証等の作成
- ・印鑑登録証等の発行

②交付請求書の受付及び発行

- ・印鑑登録証明書の交付請求書の作成補助及び受付
- ・印鑑登録証明書の発行

（４）各種証明書等に関する業務

①交付請求書の受付及び発行

- ・不在住証明書
- ・不在籍証明書
- ・埋火葬許可証の写し
- ・身分証明書
- ・年齢証明書
- ・廃棄証明書
- ・独身証明書
- ・戸籍謄本等の英訳証明
- ・一般行政証明

（５）自動車臨時運行許可に関する業務

①許可申請書の作成補助、受付及び発行

- ・自動車臨時運行許可申請書の作成補助及び受付
- ・自動車臨時運行許可証の作成
- ・自動車臨時運行許可証の発行及びナンバープレートの貸与
- ・自動車臨時運行許可証及びナンバープレートの返納の受付

(6) その他業務

- ①来庁した市民への窓口案内（窓口番号案内システムの発券機の操作及び証明書発行サービス端末の操作を含む）
- ②交付請求書の作成補助
- ③郵送及びオンライン申請による各種証明書の交付請求に係る業務
- ④個人番号通知書返戻分の受領書受付及び交付
個人番号通知書が封入された封筒と、個人番号通知書返戻分受領書にて受領しようとする封筒が同一人のものであることは、市職員が確認するものとする。なお、個人番号通知書が封入された封筒を開封し、個人番号を確認する業務は含まないものとする。
- ⑤証明書等発行に伴う金銭受領及び金銭管理（クレジットカード、電子マネー、2次元コード決済等のキャッシュレス決済への対応を含む）

《医療保険課の窓口業務》

市庁舎1階 窓口 No. 21～27 において、(1)～(4)の業務を行う。なお、業務履行にあたり、窓口 No. 21～27 のすべてを使用する必要はない。

(1) 国民健康保険に関する業務

- ①届出書、申請書の作成補助及び受付（証等の交付含む）
 - ・国民健康保険の資格取得・喪失の届出書（国民年金の資格含む）
 - ・国民健康保険被保険者証等再交付申請書
 - ・修学中の者に関する届出書
 - ・住所地特例に関する届出書
 - ・国民健康保険高額療養費支給申請書
 - ・国民健康保険療養費（海外療養費含む）、特別療養費支給申請書
 - ・国民健康保険限度額適用認定・標準負担額減額認定申請書
 - ・国民健康保険食事療養標準負担額減額差額支給申請書
 - ・国民健康保険特定疾病認定申請書
 - ・国民健康保険出産育児一時金支給申請書
 - ・国民健康保険葬祭費申請書
 - ・国民健康保険移送費申請書
 - ・旧被扶養者に係る減免申請書
 - ・特例対象被保険者等に係る届出書
 - ・健康診査料助成申請書
 - ・マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請書

②特定健康診査兼国保人間ドック受診券再交付の受付

③マイナンバーカードの保険証利用登録の案内

④国民健康保険制度の簡易な説明

(2) 後期高齢者医療制度に関する業務

- ①届出書、申請書の作成補助及び受付
 - ・後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定申請書
 - ・後期高齢者医療特定疾病認定申請書
 - ・後期高齢者医療負担区分等証明書交付申請書
 - ・後期高齢者医療被保険者証再交付申請書
 - ・後期高齢者療養費支給申請書
 - ・後期高齢者医療高額療養費支給申請書
 - ・後期高齢者医療口座振込依頼書・申立・誓約書

- ・後期高齢者医療葬祭費支給申請書
- ・後期高齢者医療高額介護合算療養費等支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書
- ・マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請書
- ②マイナンバーカードの保険証利用登録の案内
- ③後期高齢者医療制度の簡易な説明
- (3) 福祉医療に関する業務
 - ①届出書、申請書の作成補助及び受付（証等の交付含む）
 - ・福祉医療費受給者証交付申請書（こども、重度心身障がい者、母子家庭等用、父子家庭用）
 - ・福祉医療費受給者資格等変更届
 - ・福祉医療費支給申請書（こども・重度障がい者・母子・父子）
 - ・福祉医療費受給者証再交付申請書
 - ・福祉医療費振込先変更届
- (4) その他業務
 - ①来庁した市民への窓口案内（窓口番号案内システムの発券機の操作含む）
 - ②窓口、郵送及びオンライン申請による送付先変更依頼書の作成補助及び受付に係る業務
 - ③郵送及びオンライン申請による各種証明書の発行及び各種申請書のシステム入力に係る業務

7. 業務日及び業務時間

月～金曜日：午前8時30分から午後5時15分

※国民の祝日に関する法律（昭和23年7月20日法律第178号）に規定する休日及び12月29日～1月3日を除く

※昼休憩等は、業務時間内で業務に支障のない体制で適宜取得させること。

※窓口で受付を行い、一連の処理が時間外に及ぶものについては、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。

8. 業務実施体制等

- (1) 受注者は、委託業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員の確保に留意したうえで、繁忙期等の処理件数の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。
- (2) 総合窓口案内システムによる申請書作成及び窓口番号案内システムによる来庁者案内業務に対応できるよう実施体制を整えること。
- (3) 受注者は、業務の遂行にあたり、業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を選任し、発注者に書面にて届け出ること。その者を変更したときも同様とする。なお、業務従事者の配置等の決定、就業時間の延長、休暇等に関する指示、その他の就業に関する管理については、受注者が自ら行うものとする。
- (4) 受注者は、業務遂行にあたり、業務従事者の中から仕事の分担やスケジュール管理等を行わせる者（以下「管理責任者」という。）を選任し、発注者に書面にて通知すること。その者を変更したときも同様とする。なお、発注者は、履行内容を確保する観点から、管理責任者に対して必要な指示を行うことができるものとする。
- (5) 新人を配置する場合は、受注者による一定の養成期間を経たうえで、配置すること。
- (6) 受注者は、業務従事者に対し、行政機関で業務していることを認識させ、業務を迅速・正確に履行させ、かつ来庁者に接する場合は、常に親切、丁寧な接遇に心掛け、

特に障がいのある方や高齢者、外国人に対しては、適宜介添え等の配慮をすることを遵守させること。

- (7) 受注者は、業務従事者に対し、常に規律を正し、信頼感のある態度と言葉遣いに努め、あわせて適切な服装を保つとともに名札を着用させるよう指導すること。なお、発注者が専用の名札を準備するが、名札ケースは受注者の負担で準備すること。
- (8) 受注者は、業務従事者に対し、業務場所の整理整頓、申請書類の補充等に努め、常に良好な職場環境を保つよう指導すること。
- (9) 受注者は、業務履行上必要な事項があれば、業務従事者に遵守させること。
- (10) 管理責任者は、苦情、トラブル等について責任を持って対応するものとする。

9. 使用機器等

業務遂行にあたり、必要となる機器、物品については、原則として受注者が調達する。ただし、下記備品については、発注者が無償で貸与するが、使用する際には細心の注意をもって取扱うこととし、破損、き損した場合は、受注者は直ちに発注者に報告するとともに、対応方法等について発注者と協議すること。また、発注者が無償で貸与する備品は、業務以外の目的に使用してはならない。

なお、下記(1)に掲げる端末機の使用に際し、各務原市情報セキュリティポリシーにより、業務従事者の生体認証登録を行うものとする。

また、窓口業務に係る証明等帳票類については、発注者が無償で提供するが、一般的消耗品類等については受注者が調達すること。

- (1) 住基税システム端末機、総合行政システム端末機、福祉総合システム端末機及びプリンター
- (2) 窓口カウンター、事務机及び椅子
- (3) コピー機
- (4) F A X
- (5) 電話機（多言語コールセンター用、支所とのやり取り用）
- (6) レジスター

10. 法令遵守及び秘密の保持（情報セキュリティ）等

- (1) 受注者は、使用者及び事業主として、労働基準法・労働安全衛生法・職業安定法・労働者災害補償法・雇用保険法・最低賃金法その他社会保険諸法令上の責任をすべて負い、労務管理を行うこと。
- (2) 受注者は、業務従事者に対し、個人情報保護に関する法令並びに各務原市個人情報保護に関する法律施行条例及び各務原市情報セキュリティポリシー等の諸規定を遵守させなければならない。
- (3) 受注者は、本業務で知り得た業務内容及び個人情報等について、第三者に漏えい及び開示、並びに目的外利用を行ってはならない。この契約の解除及び期間終了後においても同様とする。
- (4) 別紙「個人情報取扱特記事項」に従うこと。
- (5) 受注者（受注者から再委託を受ける事業者も含む。）は、情報セキュリティマネジメントシステム（I S M S）適合性評価制度に基づく I S M S 認証またはプライバシーマークを取得していること。

11. 業務従事者への研修及び教育

受注者は、業務従事者に対して、業務上必要な研修・教育を十分かつ適切に行うこと。なお、研修・教育に関する経費等は、受注者の負担とする。

(1) 事前研修

- ①業務準備・引き継ぎにおいては、研修・教育を実施し、本業務開始時に万全な業務履行を可能とすること。なお、研修計画を策定し、発注者の承認を得ること。
- ②法令遵守及び情報セキュリティについては、個人情報の適切な管理や守秘義務が遵守されるよう、適切な研修・教育を実施すること。
- ③業務上必要な関係法令及び条例、事務処理手順及びシステム端末の操作については、その内容を習熟し、適切に本業務を履行できるよう、研修・教育を実施すること。
- ④言葉づかい、身だしなみ等、来庁者とのコミュニケーションについては、良好な接遇が可能となるよう、ビジネスマナーを習得させること。

(2) 定例研修

- ①業務開始後においても、法令遵守及び情報セキュリティ、法令改正及び事務処理手順等に関する研修・教育を、適宜適切に行うこと。
 - ②法令改正や業務内容の変更、システム更新等が生じた場合は、本業務が適切に履行できるよう、特に十分な研修・教育を行うこと。
- (3) 研修内容等を確認するため、発注者による研修資料の点検や研修への参加を可能とすること。
- (4) 受注者は、業務従事者の業務の習熟度や行動規範の遵守を適宜確認し、必要に応じて再教育等を行い、これらの習得を図らせること。

1 2. 前受注者からの引き継ぎ及び業務マニュアルの作成

- (1) 受注者は、令和7年4月1日から業務を円滑に実施できるよう、事前に前受注者から引き継ぎを受け、業務従事者へ研修を行うこと。なお、前受注者の契約内容と今回の契約内容に差異がある場合は、差異部分について、事前に発注者から引き継ぎを受け、業務従事者への研修を行うこと。
- (2) 受注者は、業務を円滑に実施するため、業務マニュアルを作成すること。なお、受注者は、作成した業務マニュアルを発注者に提出し、承認を受けること。

1 3. 履行期間の満了等による業務の引き継ぎ

履行期間の満了または契約約款の規定に基づく契約の解除等により、新たな者が業務を引き継ぐこととなった場合は、本契約期間中に引き継ぎ期間を設け、新たな者への引き継ぎを遅滞なく行うこと。なお、業務の引き継ぎに関する経費は、受注者の負担とする。

また、発注者が引き継ぎ未完了と認めた場合は、履行期間終了後であっても無償で引き継ぎを行うこととし、受注者が上記の規定に違反し発注者に損害が生じた場合には、発注者は受注者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

1 4. 契約代金の支払い方法

契約金額の支払方法は、年12回払いとし、1円未満の端数は年度ごとに最初の支払回に支払うものとする。業務完了届を受理した日から10日以内に検査をし、当該検査後、適法の支払請求書を受理した日から30日以内に支払う。

なお、令和6年度の準備期間中に発生する費用については、令和7～10年度に支払うこととする。

15. 暴力団等の不当介入について

- (1) 受注者は契約の履行に当たって暴力団または暴力団員等から事実関係及び社会通念等に照らして合理的な理由が認められない不当若しくは違法な要求または契約の適正な履行を妨げる妨害を受けたときは、市長及び各務原警察署長へ通報しなければならない。なお、正当な理由がなく通報がない場合は入札参加資格停止の措置を行うことがある。
- (2) 受注者は、暴力団または暴力団員等による不当介入を受けたことにより、履行期間内に業務を完了することができないときは、契約書に基づき協議を行うものとする。

16. 危機管理等

- (1) 受注者は、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合であっても、業務の履行に支障をきたすことがないように、十分な対応策と緊急時の体制を整備すること。
- (2) 受注者は、大規模災害等の発生により本業務の遂行が困難な状況となった場合は、発注者と協議の上、その解決に努めるものとし、受注者は、協議結果について業務従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行うものとする。
- (3) 受注者は、事故等が発生した場合、速やかに事故報告書及び処理報告書を提出すること。

17. 損害賠償

受注者がこの契約の履行にあたり、故意または過失により発注者や第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

18. その他

- (1) 本市では、開庁時間短縮に関する検討を進めているため、履行期間中に開庁時間が短縮になった場合には業務時間も短縮することとする。その場合において、短縮時間に応じて業務委託料の減額変更契約を締結する。なお、開庁時間短縮開始時期や短縮時間は現在未定である。
- (2) 駐車場については、市役所駐車場は利用しないこと。駐車場が必要な場合は各自で確保すること。
- (3) この仕様書の内容に疑義が生じた場合及びこの仕様書に記載のない事項については、必要に応じて双方協議のうえ、定めることとする。
- (4) 詳細については、税務課、市民税課、資産税課、市民課及び医療保険課の担当職員と協議し、その指示に従うこと。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者(以下「乙」という。)は、個人情報(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。以下「番号法」という。)第2条第8項に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。)の重要性を認識し、この契約による業務を遂行するに当たっては、番号法及び個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「保護法」という。)の規定を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(従事者の明確化)

第2条 乙は、この契約による業務(以下「本件業務」という。)の実施における個人情報の取扱いの責任者及び事務に従事する者(以下「従事者」という。)を定め、書面によりあらかじめ、発注者(以下「甲」という。)に届け出なければならない。責任者及び従事者を変更する場合も、同様とする。

2 乙は、責任者及び従事者を変更する場合の手續を定めなければならない。

(従事者に対する周知)

第3条 乙は、従事者に対し、在職中及び退職後においても、当該業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に使用してはならないこと、これに違反したときは、番号法または保護法の規定に基づき処罰されるおそれがあることその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知しなければならない。

(従事者に対する監督及び教育)

第4条 乙は、従事者に対し、本特記事項に定める事項を遵守し、適切に実施するよう監督しなければならない。

2 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記事項において従事者が遵守すべき事項その他本件業務の適切な実施に必要な教育及び研修を、従事者全員に対して実施しなければならない。

(秘密の保持)

第5条 乙は、この契約の履行により直接また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、または解除された後においても同様とする。

(再委託の禁止)

第6条 乙は、本件業務を第三者に委託してはならない。(以下「再委託」という。)ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

2 乙は、本件業務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、あらかじめ次に規定する項目を記載した書面を甲に提出して甲の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) 再委託の相手方(名称、代表者、所在地及び連絡先)

(5) 再委託の相手方における責任体制並びに責任者及び従事者

(6) 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)

(7) 再委託の相手方の監督方法

3 乙は、本件業務を再委託しようとする場合、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、乙と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、甲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 乙は、本件業務を再委託しようとする場合、再委託の相手方に対する監督及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 乙は、本件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、甲の求めに応じて、その状況等を甲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、甲の承諾があるときは、この限りでない。
 - 7 前項の規定により再々委託を行おうとする場合には、乙はあらかじめ第2項各号に規定する項目を記載した書面に代えて、次に規定する項目を記載した書面を甲に提出して甲の承諾を得なければならない。
 - (1) 再々委託を行う業務の内容
 - (2) 再々委託で取り扱う個人情報
 - (3) 再々委託の期間
 - (4) 再々委託の相手方(名称、代表者、所在地及び連絡先)
 - (5) 再々委託の相手方における責任体制並びに責任者及び従事者
 - (6) 再々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)
 - (7) 再委託先における再々委託の相手方の監督方法
 - 8 乙は、甲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、甲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。

(派遣労働者等の利用時の措置)
- 第7条 乙は、前条第1項ただし書に規定する再委託を受けた者及び前条第6項ただし書に規定する再々委託を受けた者は、本件業務を派遣労働者によって行わせる場合、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。その場合の守秘義務の期間は、第5条に準ずるものとする。
- 2 乙は、前条第1項ただし書に規定する再委託を受けた者及び前条第6項ただし書に規定する再々委託を受けた者は、派遣労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、労働者派遣契約の内容にかかわらず、乙は甲に対して派遣労働者による個人情報の処理に関する責任を負うものとする。

(複写等の禁止)
- 第8条 乙は、甲の指示または承諾があるときを除き、本件業務を処理するために甲から引渡しを受けた個人情報が記録された資料等を複写し、または複製してはならない。

(取得の制限)

第9条 乙は、本件業務を処理するために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内で、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第10条 乙は、本件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。ただし、番号法または保護法の規定により当該利用または提供が認められ、かつ、甲の書面による事前の承諾がある場合は、この限りでない。

(責任体制の整備)

第11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。

(個人情報の安全管理)

第12条 乙は、本件業務を処理するために収集し、若しくは作成した個人情報または甲から提供された資料に記録された個人情報を漏えいし、紛失し、棄損し、または滅失す

ることのないよう、当該個人情報の安全な管理に努めなければならない。

- 2 乙は、甲から本件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は、甲に受領書を提出しなければならない。
- 3 乙は、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、あらかじめ甲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 乙は、甲が同意した場合を除き、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 乙は、第1項の個人情報を運搬する場合は、その方法（以下この項において「運搬方法」という。）を特定し、あらかじめ甲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 乙は、本件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。
- 7 乙は、本件業務を処理するパソコン等に個人情報の漏えい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。また、業務に必要なアプリケーションをインストールする際は、甲の承諾を得なければならない。
- 8 乙は、第1項の個人情報を秘匿性等その内容に応じて、次に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若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で保存し、または持ち出すときは、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及びそのバックアップデータの保管状況並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、当該台帳に個人情報の受渡し、使用、複製若しくは複製、保管、廃棄等の取扱いの状況、年月日及び担当者氏名を記録しなければならない。

（返還、廃棄または消去）

第13条 乙は、本件業務を処理するために甲から引き渡され、または自ら作成し、若しくは取得した個人情報について、本件業務完了時に甲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 乙は、前項の個人情報を廃棄する場合は、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読または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 乙は、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、当該個人情報が判読または復元できないように確実に消去しなければならない。
- 4 乙は、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、立会者及び廃棄または消去の年月日が記載された書面）を甲に提出しなければならない。
- 5 乙は、廃棄または消去に際し、甲から立会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 乙は、本件業務の処理に関して個人情報の漏えい等があった場合は、当該漏えい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甲に直ちに報告し、その指示に従わなければならない。

- 2 乙は、前項の漏えい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、当該漏えい等に係る事実関係を当該漏えい等のあった個人情報の本人に通知し、または本人が容易に知り得る状態にする等の措置を講ずるものとする。
- 3 乙は、甲と協議の上、2次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

(立入調査等)

第15条 甲は、本件業務の処理に伴う個人情報の取扱いについて、本件特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを確認するため必要があると認めるときは、乙に報告を求めること及び乙の作業場所を立入調査することができるものとする。この場合において、乙は、甲から改善を指示された場合は、その指示に従わなければならない。

(契約の解除)

第16条 甲は、乙が本件特記事項に定める義務を果たさない場合、または果たすことができない場合は、本件業務に関する契約の全部または一部を解除することができるものとする。

- 2 乙は、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、甲にその損害の賠償を求めることはできない。

(損害賠償)

第17条 乙は、本件特記事項に定める義務に違反し、またはその義務を怠ったことにより、甲が損害を被った場合には、甲にその損害を賠償しなければならない。

【参考】令和5年度窓口業務処理件数

≪税総合窓口の窓口業務≫

(1)税制に関する業務

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
軽自動車税申告書	1,229	1,197	1,352	1,311	1,305	1,302	1,487	1,484	1,425	1,227	1,457	2,017	16,793
原動機付自転車等申告書	123	122	135	133	124	106	111	118	106	119	120	165	1,482
納税証明書	213	193	294	249	247	238	250	294	233	269	167	263	2,910
軽自動車税減免申請書													140

(2)市民税に関する業務

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
所得・課税証明書	323	292	1,135	623	625	571	402	437	313	366	302	467	5,856
営業証明書	11	4	13	9	10	15	8	11	12	12	11	12	128

(3)固定資産に関する業務

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
固定資産評価証明書	95	65	89	98	90	80	87	82	88	77	82	58	991
固定資産課税証明書	55	16	24	10	15	18	11	21	15	31	35	15	266
固定資産評価課税証明書	192	100	73	68	41	66	66	70	54	73	82	38	923
字絵図閲覧・交付	74	98	144	159	125	78	107	111	119	84	97	129	1,325
固定資産証明書	10	102	10	2	87	9	7	31	23	82	77	6	446
固定資産評価通知書	453	206	218	158	181	162	201	172	166	147	161	118	2,343

(4)その他業務

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
申請書受付及び証明書発行引継	54	88	72	69	86	68	62	81	85	48	81	90	884

《市民課の窓口業務》

(1)住民基本台帳に関する業務

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
住民票等の発行件数	2,807	2,895	3,509	2,836	2,909	2,695	2,793	2,906	2,737	2,781	2,798	3,339	35,005

(2)戸籍に関する業務

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
戸籍謄(抄)本等の発行件数	1,964	1,978	2,021	1,751	2,067	1,893	2,164	1,994	1,980	2,073	2,009	1,907	23,801

(3)印鑑登録等に関する業務

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
印鑑登録申請	223	235	231	227	257	236	249	236	183	229	252	351	2,909
印鑑登録証の亡失届	28	29	30	31	38	38	35	23	35	35	33	42	397
登録印の亡失届	9	20	17	17	21	12	12	9	13	12	145	13	300
印鑑証明書発行件数	713	789	800	796	774	778	848	796	735	826	867	1,011	9,733

(4)自動車臨時運行許可に関する業務

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
臨時運行許可	52	52	39	40	49	41	59	49	49	30	44	40	544

(5)その他業務

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
市民への窓口案内件数	6,249	6,846	6,555	5,377	5,862	5,414	4,786	4,702	4,416	5,025	5,211	6,822	67,265
郵送請求による証明書発行件数	1,448	1,581	2,056	1,604	1,679	1,582	1,637	1,537	1,633	1,456	1,387	1,395	18,995

《医療保険課の窓口業務》

(1)国民健康保険に関する業務

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
国民健康保険に関する業務	1,022	842	1,092	1,157	1,301	929	1,040	916	887	1,008	946	1,007	12,147

(2)後期高齢者医療及び(3)福祉医療に関する業務

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
後期高齢者医療及び福祉医療に関する業務	837	770	819	846	1,325	949	1,013	902	806	924	898	989	11,078

業務委託料積算書

項目	日数・月数	数量	単価	時間	金額
管理責任者					円
人件費	849 日	人	円	7.75 時間	円
交通費（業務）	849 日	人	円	/	円
研修費	日	人	円	時間	円
交通費（研修）	日	人	円	/	円
一般従業者（終日勤務）					円
人件費	849 日	人	円	7.75 時間	円
交通費（業務）	849 日	人	円	/	円
研修費	日	人	円	時間	円
交通費（研修）	日	人	円	/	円
一般従業者（半日勤務）					円
人件費	849 日	人	円	4 時間	円
交通費（業務）	849 日	人	円	/	円
研修費	日	人	円	時間	円
交通費（研修）	日	人	円	/	円
その他					円
マニュアル作成費	/	1 式	円	/	円
事務費	42 月	/	円	/	円
管理費等	/	1 式	円	/	円
合計（税抜）					円
消費税及び地方消費税					円
合計（税込）					円