委託番号	４２１０
契約形態	業務委託

仕 様 書

１　件　　名　　マイナンバーカード交付関連事務補助及び申請サポート業務委託

２　履行期間　　令和６年（２０２４年）４月　１日から
　　令和７年（２０２５年）３月３１日まで

３　履行場所　　特記仕様書２から４までのとおり

４　支払方法　　年４回払（各四半期終了後の支払とする。）

５　委託内容　　特記仕様書１から４までのとおり

６　その他

⑴　個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）、別記個人情報取扱特記事項及び別記特定個人情報取扱特記事項を遵守すること。また、業務上知り得た事項を漏らしてはならない。

⑵　草加市環境マネジメントシステムに基づく取組に協力すること。

⑶　草加市政における公正な職務執行の確保に関する条例（平成１９年条例第１６号）第６条及び草加市が締結する契約からの暴力団排除措置要綱（平成８年告示第１５５号）第９条の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

①　受注者及び受注者の下請業者が、不当要求行為を受けた場合又は不当要求行為による被害を受けた場合若しくは被害が発生するおそれがある場合は、市長に報告するとともに、所轄の警察署に通報すること。

②　受注者は、市及び所轄の警察署と協力し、不当要求行為の排除対策を講じること。

⑷　仕様に疑義が生じた場合は、担当課と協議すること。

７　問合せ先

⑴　仕様書の記載内容に関すること（契約締結前）

草加市役所　契約課

電話　０４８（９２２）１１２９（直通）

⑵　契約締結後の問合せ先

草加市役所　市民課住民記録係　吉野

電話０４８（９２２）１５３６（直通）

特記仕様書１

マイナンバーカード交付関連事務補助及び申請サポート業務委託
特記仕様書

１　業務の目的

草加市において、マイナンバーカードの交付及び申請手続を円滑に行うため、マイナンバーカードの交付関連事務の補助及び申請サポートに関する業務について委託する。

２　履行期間

令和６年（２０２４年）４月１日から令和７年（２０２５年）３月３１日まで

３　業務名及び業務内容

業務名	業務内容
⑴　受付窓口の案内業務	特記仕様書２のとおり
⑵　交付等窓口受付業務	特記仕様書３のとおり
⑶　申請サポート・申請時来庁方式対応業務	特記仕様書４のとおり

４　マイナンバーカード交付状況及び今後の推移（想定）

令和６年度１日当たり想定来庁者数

	カード交付	申請支援	電子証明書 発行・更新	券面事項 更新	暗証番号 再設定等
平日	50	20	80	40	40
休日	50	－	50	25	20

５　要員体制

要員体制として、「３　業務名及び業務内容」⑴から⑶までに必要な要員（業務従事者）を確保し、これを統括する責任者（統括責任者）を置くこと。

⑴　統括責任者

①　必要とされる能力

統括責任者は、業務に必要な知識及び技能を有するとともに、関係法令及び業務の重要性を十分に理解していること。

② 職務要件

ア 統括責任者は、各要員の業務内容及び役割を適切に定め、品質確保に向けた必要な措置を講じること。

イ 発注者との連絡・調整及び発注者からの要請に迅速に対応すること。（各業務の「実施時間等」に発注者指定の場所（交付前設定作業場所を予定）に常駐し、常に連絡・調整が行える体制とすること。なお、同統括責任者が不在となる日程・時間などがある場合は、同資格を有する代理者を置くこと。（統括責任者の休憩時間を除く。ただし発注者の必要に応じ休憩時間中も連絡・調整が行えることとする。））

ウ 各業務の業務従事者への教育及び研修能力等を有すること。

⑵ 各業務の業務従事者

各業務を定める特記仕様書のとおり

6 打合せ等

受注者は、契約締結後、円滑な業務実施が図れるよう速やかに打合せ等を行うこと。また、特記仕様書２から４までで定めるマニュアル、計画書等の提出に当っても発注者と十分に協議を図ること。

7 業務履行全般における留意事項

⑴ 業務の実施に当たっては、関係法令等を遵守し、常に善良な管理者の注意をもって、誠実に責務を果たすこと。

⑵ あらかじめ発注者の承諾を得た場合は、業務の再委託を認める。その場合、契約事項に基づき必要書類を発注者へ提出すること。

⑶ 業務を遂行するに当たっては、公務を執り行っていることを十分に意識し、身だしなみ、言葉遣い等に注意し、迅速・丁寧な対応を心掛け、本市の信用を失墜するような行為は行ってはならない。

⑷ 業務における業務従事者への指揮、命令、管理、監督、指導、育成等は、次の場合を除き、受注者が責任をもって行うこと。

① 発注者は、業務において使用するシステムの変更に伴う操作方法等の説明や業務着手時における仕様等について補足的な説明を行う等の必要がある場合、受注者の管理、監督の下、業務従事者に対し必要な技術指導等の措置を講じることとする。

② 発注者は、安全衛生上緊急に対処する必要のある事項について、業務従事者に対し必要な措置を講じることとする。

⑸ 本仕様書による全ての業務において、発注者が提供した業務上の情報を第三者

に開示又は漏えいしないこと。

⑹　受注者が業務を行うに当たり、第三者に損害を及ぼし、当該第三者に損害の賠償を行わなければならないときは、受注者がその賠償額を負担すること。

　また、個人情報の取扱いを始めとした業務上の各種リスクを勘案した上で、万が一不測の事態が発生し、第三者に賠償を行わなければならない事態が発生したときのために、受注者は対応可能な保険に加入する等の対策を行うこと。

⑺　受注者による当該業務に係る不備（誤案内、カード（データを含む。）の毀損、写真の不備（取り違いを含む。）による手続の遅滞など受注者に起因する問題）が生じた場合については、受注者が誠意をもって対応すること。

⑻　本仕様書による成果（応対記録データを含む。以下同じ。）及び納品物の一切の権利は発注者に帰属する。ただし、一部に受注者に属する著作権、特許権、肖像権等の権利が残存する場合において、当該権利を行使するときは、その内容を納品時に全て明示し、その一切について、書面による発注者の承諾を要するものとする。

⑼　受注者は、本仕様書による成果及び納品物が、発注者以外の者が有する著作権、特許権、肖像権等の権利を害しないことを確認すること。

⑽　受注者の変更が生じた場合は、業務が円滑に行えるように、新規の受注者への引継ぎ等を含め、発注者に協力すること。

⑾　発注者は、受注者の業務の結果に関し、受注者に対し、受注者の責に帰すべき事由により被った被害について、損害賠償を請求することができる。

⑿　本仕様書に定めのない事項、制度改正又は事務改善の提案等によりこの仕様に疑義が生じた事項については、発注者と受注者が協議、調整をし、これを定めるものとする。

⒀　業務を行うに当たっては、感染症対策に配慮すること。サポートに従事する者の健康管理、実施場所における衛生管理及び感染予防・感染拡大の防止等を徹底するとともに、国や自治体等から発出される指示、要請等を遵守すること。また、これらの指示、要請等を受けて、受注者に起因しない事情により本業務の実施継続が困難となった場合又は実施期間や業務内容の変更等が必要となった場合は、速やかに発注者と協議し、その指示に従うこと。

特記仕様書２

受付窓口の案内業務

１　実施時間等

日程（曜日）	時間
月・火・木・金曜日	午前８時３０分から午後５時まで
水曜日	午前８時３０分から午後７時３０分まで
日曜日	午前８時４５分から午後０時３０時まで

※　国民の祝日に関する法律に規定する休日等、草加市役所の閉庁日を除く。また、日曜日のうち「メンテナンス日」（月１回程度）についても除く。

２　実施場所

令和６年（２０２４年）４月１日から庁舎移転日まで
草加市役所本庁舎１階マイナンバーカード交付窓口待合場所
庁舎移転日から令和７年（２０２５年）３月３１日まで
草加市役所本庁舎西棟１階マイナンバーカード交付窓口待合場所

３　業務内容

⑴　業務準備

①　当該案内業務に必要となる各種計画書、マニュアル等（以下「マニュアル等」という。）を速やかに策定し、発注者へ提出するとともに発注者の承認を得ること。

②　マニュアル等を改訂する場合及び新たに追加して策定する場合は、改訂するマニュアル等に基づく業務を実施する前に発注者の承認を得ること。

③　マニュアル等の承認後、業務に必要な物品等の調達を行い、業務が円滑に行えるよう作業を行うこと。

④　その他業務に必要となる業務を実施すること。

⑵　マイナンバーカード受付窓口の来庁者待合場所での案内

①　業務従事者は、マイナンバーカード交付に係る来庁者案内用番号発券機付近に待機すること。（起立での待機を原則とするが、スツール類（受注者が用意）の使用については、マニュアル等を踏まえ協議を図るものとする。）

②　マイナンバーカード関連手続で来庁した市民に対し、来庁目的（マイナンバーカード交付、電子証明書の更新手続、申請サポート、申請時来庁方式、券面記載内容の変更など）を聴取し、必要な手続を行う窓口の案内（発券機の番号の案内を含む。）を行うこと。

③　市民に対し番号発券機の発券をサポートし、番号による案内があるまで待合場所で待機するよう案内をすること。

④　マイナンバーカード交付手続のため来庁した市民に対する案内を次のとおり行うこと。（アからウまでに定める業務内容の詳細については、一例であり発注者との協議及び受注者作成のマニュアル等により別に改めて調整するものとする。）

ア　マイナンバーカード交付に必要な書類（本人確認書類、交付通知書など）がそろっているか確認等を行うこと。

イ　「電子証明書」等に係る暗証番号を定める案内、交付通知書の署名欄に記入の案内などを行うこと。

ウ　交付手続の「案内番号」のアナウンスがあった場合で、受付窓口が不明な者に対し案内をすること。

⑤　マイナンバーカード交付等業務以外の市役所窓口の場所・業務について案内を求められた場合についても適宜必要な案内をすること。

4　業務従事者

当該業務の実施に当たっては、次のとおり必要な業務従事者を確保すること。

⑴　当該業務に必要とされる能力（業務フロー、応対記録の記入方法等の理解力）を有すること。

⑵　問合せ等を受け付けて、マニュアル等を基に迅速かつ的確に対応を行うこと。

⑶　対応できない内容等については、統括責任者へ引継ぎを行うこと。

5　業務従事者への研修

業務従事者には業務を開始するまでに必要な研修及び訓練を実施すること。

なお、研修に際しては、次の点に留意した研修を行うこと。

⑴　関係法令、マニュアル等の内容等、業務に必要な知識を取得させること。

⑵　秘密の保持（守秘義務）及び個人情報の保護について理解させること。

⑶　接遇などを含め、市民との対面での対話に対する対応能力を向上させること。

6　業務に必要な物品等

⑴　スタッフジャンバー等

業務従事者については、当該業務委託に従事する者であると、市職員・来庁者から容易に確認できるスタッフジャンバー、名札などを着用すること。

⑵　筆記用具等の消耗品類

案内時に使用する筆記用具等の消耗品類を調達すること。なお、市民に記載を求める用紙等については、発注者から支給する。

7　報告業務

次に示す内容を紙媒体及び電子媒体により、報告書として発注者に提出すること。また、発注者から指示がある場合は適宜提出すること。

⑴　日次報告

業務従事者、従事時間、特記すべき事項（対応記録等）

⑵　月次報告

日次報告を集計したもの

⑶　随時報告

①　業務履行上の課題及び改善案等

②　その他誤案内、問題が発生した場合等、発注者への報告が必要と判断される事項について速やかに報告すること。

8　当該業務費用に関する要件

⑴　業務従事者に要する費用は、委託費に含めることとする。

⑵　スタッフジャンバー、消耗品費等当該業務に必要な費用は、委託費に含めることとする。

⑶　予測し得ない事態の発生により、この仕様に定めのない業務を実施する場合の費用については、発注者と受注者が別途協議する。

特記仕様書３

交付等窓口受付業務

１　実施時間等

日程（曜日）	時間
月・火・木・金曜日	午前８時３０分から午後５時まで
水曜日	午前８時３０分から午後７時３０分まで
日曜日	午前８時４５分から午後０時３０時まで

※　国民の祝日に関する法律に規定する休日等、草加市役所の閉庁日を除く。また、日曜日のうち「メンテナンス日」（月１回程度）についても除く。

２　実施場所

令和６年（２０２４年）４月１日から庁舎移転日まで

草加市役所本庁舎１階マイナンバーカード交付窓口待合場所

庁舎移転日から令和７年（２０２４年）３月３１日まで

草加市役所本庁舎西棟１階マイナンバーカード交付窓口待合場所

３　業務内容

⑴　業務準備

①　当該案内業務に必要となる各種計画書、マニュアル等（以下「マニュアル等」という。）を速やかに策定し、発注者へ提出するとともに発注者の承認を得ること。

②　マニュアル等を改訂する場合及び新たに追加して策定する場合は、改訂するマニュアル等に基づく業務を実施する前に発注者の承認を得ること。

③　マニュアル等の承認後、業務に必要な物品等の調達を行い、業務が円滑に行えるよう作業を行うこと。

④　その他業務に必要となる業務を実施すること。

⑵　業務従事者は、受付窓口で待機すること。また、マイナンバーカード交付関連受付に必要な申請書は発注者が用意するものを使用すること。

⑶　「マイナンバーカード交付関連手続を希望する市民」に対し、希望する手続について聞き取りをした上で、発注者が用意した発券機を用いて番号札を発券し、来庁者に必要な説明をし、渡すこと。

⑷　マイナンバーカード受取

①　予約の有無を聞き取りする。予約をしていない場合は、予約者が優先となるため、交付までに長時間（３０分程度）時間を要する可能性があることを伝える。

② 必要な書類（交付通知書、本人確認書類、通知カード等）がそろっているか確認する。不備により交付できない場合は、その旨を説明する。そろっている場合は、交付通知書及び通知カード等の資料を回収し本人確認書類を預かる。その際、交付通知書に記入漏れ等がないか確認し、必要に応じて待ち時間に記入するよう案内すること。

③ 交付通知書に暗証番号を記載していない、または暗証番号の控えを持っていない場合は、暗証番号記載票を渡し、待ち時間に記入するよう案内すること。

④ 来庁者へマイナンバーカードの利用案内を配布し、一読するよう案内すること。

⑸ マイナンバーカードの券面事項更新、電子証明書の更新、暗証番号の再設定等

① 既にマイナンバーカードを所持している来庁者から、必要とする手続を聞き取ること。

② マイナンバーカードの券面事項を変更したい旨の申出があった場合は、「券面事項変更届」及び「暗証番号記載票」を記入するよう案内すること。

③ 電子証明書の更新又は新規発行の申出があった場合は、「電子証明書更新発行申請書」及び「暗証番号記載票」を記入するよう案内すること。

④ マイナンバーカードのロック解除、暗証番号を再度設定したい等の申出があった場合は、「暗証番号再設定申請書」及び「暗証番号記載票」の記入を案内すること。

⑤ その他代理申請やマイナンバーカードの手続に関する相談等に対して、書類等や手続方法を説明するとともに、必要に応じて窓口へ案内すること。

4 業務従事者

当該業務の実施に当たっては、次のとおり必要な業務従事者を確保すること。

⑴ 当該業務に必要とされる能力（業務フロー、応対記録の記入方法等の理解力）を有すること。

⑵ 問合せ等を受け付けて、マニュアル等を基に迅速かつ的確に対応を行うこと。

⑶ 対応できない内容等については、統括責任者へ引継ぎを行うこと。

5 業務従事者への研修

当該業務の応対要員には業務を開始するまでに必要な研修及び訓練を実施すること。

なお、研修に際しては、次の点に留意して行うこと。

⑴ 関係法令、マニュアル等の内容等、業務に必要な知識を取得させること。

⑵　秘密の保持（守秘義務）及び個人情報の保護について理解させること。

⑶　接遇などを含め、市民との対面での対話に対する対応能力を向上させること。

6　業務に必要な物品等

⑴　スタッフジャンバー等

業務従事者については、当該業務委託に従事する者であると、市職員・来庁者から容易に確認できるスタッフジャンバー、名札などを着用すること。

⑵　筆記用具等の消耗品類

案内時に使用する筆記用具等の消耗品類を調達すること。なお、市民に記載を求める用紙等については、発注者から支給する。

7　報告業務

次に示す内容を紙媒体及び電子媒体により、報告書として発注者に提出すること。また、発注者から指示がある場合は適宜提出すること。

⑴　日次報告

案内従事者、従事時間、特記すべき事項（対応記録等）

⑵　月次報告

日次報告を集計したもの

⑶　随時報告

①　業務履行上の課題及び改善案等

②　その他誤案内、問題が発生した場合等、発注者への報告が必要と判断される事項について速やかに報告すること。

8　当該業務費用に関する要件

⑴　要員に要する費用は、委託費に含めることとする。

⑵　ジャンバーや筆記用具等の消耗品費のほか必要な費用は、委託費に含めることとする。

⑶　予測し得ない事態の発生により、この仕様に定めのない業務を実施する場合の費用については、発注者と受注者が別途協議すること。

特記仕様書４

申請サポート・申請時来庁方式対応業務

１　実施時間等

日程（曜日）	時間
月・火・木・金曜日	午前９時から午後５時まで
水曜日	午前９時から午後７時３０分まで

※　国民の祝日に関する法律に規定する休日等、草加市役所の閉庁日を除く。

※　実施時間の５分前には実施場所に待機すること。（「希望する市民」が待機時間にある場合は、業務を開始すること。）

※　実施時間の１０分後まで実施場所に待機すること。（申請時来庁方式の本人確認の手続を「実施時間」内に受け付けた「希望する市民」については「申請サポート・申請時来庁方式対応」を行うこと。）

２　実施場所

令和６年（２０２４年）４月１日から庁舎移転日まで

草加市役所本庁舎１階マイナンバーカード交付窓口待合場所

庁舎移転日から令和７年（２０２５年）３月３１日まで

草加市役所本庁舎西棟１階マイナンバーカード交付窓口

（詳細については、発注者と協議すること。）

３　業務内容

⑴　業務準備

①　当該案内業務に必要となる各種計画書、マニュアル等（以下「マニュアル等」という。）を速やかに策定し、発注者へ提出するとともに発注者の承認を得ること。

②　マニュアル等を改訂する場合及び新たに追加して策定する場合は、改訂するマニュアル等に基づく業務を実施する前に発注者の承認を得ること。

③　当該業務の受付に必要な発券機（来庁者が視認できるディスプレイを持ったもの）を用意すること。

④　当該業務で使用するマイナアシスト、控えを印刷するプリンター、その他申請及びプリンターとの接続に係る通信機器について用意すること。

⑤　マニュアル等の承認後、業務に必要な物品等の調達を行い、業務が円滑に行えるよう作業を行うこと。

⑥　その他業務に必要となる業務を実施すること。

⑵　申請時来庁方式・申請サポートの実施場所等

①　申請時来庁方式と申請サポートの実施場所は兼用とすること。また、設置場所の詳細については発注者と協議の上決定すること。（マイナンバーカード交付窓口待合場所内とする。）

②　実施場所には、必要機材としてマイナアシスト、プリンター、通信機器、撮影用背景、照明、発券機、椅子（来庁者用・撮影者用）を置くこと。

③　実施日以外は、必要機材を撤収すること。（撤収後の収納場所は、市庁舎内：交付前設定作業の従事場所を想定）

⑶　申請内容の聴取・振り分け

①　「マイナンバーカードの申請を希望する市民」に対し、（受注者が用意する発券機を使用し、案内の順番をコントロールした上で）ＱＲコード付き申請書の持参の状況を聴取する。（ＱＲコード付き申請書の持参がない場合は、申請書交付窓口（市民課）を案内する。）

②　「申請サポート」を希望する市民に対しては、「⑷　申請サポートの対応」の手続を進める。

③　「申請時来庁方式」を希望する市民に対しては、「本人確認書類（書類の種類については別に指示する。）」の持参状況を確認し、必要書類が整っている場合、「⑸　申請時来庁方式の対応」の手続を進める。（書類が整わない場合は、希望する市民に対し、申請時来庁方式による手続が行えない旨を伝え、改めて「⑷　申請サポートの対応」の手続を進めること。）

⑷　申請サポートの対応

①　「⑶ - ②、③」で申請サポートを行うことで振り分けられた市民に対し、申請からカード交付までの手続について説明すること。

②　同市民から「ＱＲコード付き申請書」を預かり、申請者と本人が同一であることを確認すること。

③　申請サポートの手続（申請書のＱＲコードの読み込み、マイナアシストを操作しての申請書用写真を撮影）などをＪ－ＬＩＳが示す基準に基づき適正に行うこと。（顔写真について、同市民に確認すること。）

④　確認後、プリンターからマイナアシストによる「控え」を出力し、同市民に手渡し今後の対応等を記載した案内（発注者が作成するもの。）を手渡し説明すること。

⑸　申請時来庁方式の対応

①　「⑶ - ③」で申請時来庁方式を行うことで振り分けられた市民に対し、申請からカード交付までの手続について説明すること。

② 同市民から「ＱＲコード付き申請書」を預かり、申請者と本人が同一であることを確認すること。

③ 申請書のＱＲコードを読み込み、マイナアシストを操作した申請書用写真を撮影の手続をＪ－ＬＩＳが示す基準に基づき適正に行うこと。（顔写真について、同市民に確認すること。）

④ 確認後、プリンターからマイナアシストによる「控え」を出力し、同市民に手渡し以後の手続（市職員による本人確認等）について説明すること。

⑤ 「受付窓口（市民課窓口）」に引き継ぐこと。（申請時来庁方式対応の市民であることの「タグ」を持たせることで引継ぎを行うものとする。）

4 業務従事者

当該業務の実施に当たっては、次のとおり必要な要員及び人員数を確保すること。

⑴ 当該作業業務に必要とされる能力（マイナアシスト、通信機器、プリンターの使用の能力、業務フローの対応等の理解力）を有すること。

⑵ 問合せ等を受け付けて、マニュアル等を基に迅速かつ的確に対応を行うこと。

⑶ 対応できない内容等については、統括責任者へ引継ぎを行うこと。

5 業務従事者への研修

当該業務の応対要員には業務を開始するまでに必要な研修及び訓練を実施すること。

なお、研修に際しては、次の点に留意した研修を行うこと。

⑴ 関係法令、マニュアル等の内容等、業務に必要な知識を取得させること。

⑵ 秘密の保持（守秘義務）及び個人情報の保護について理解させること。

⑶ 接遇などを含め、市民との対面での対話に対する対応能力を向上させること。

6 業務に必要な物品等

⑴ スタッフジャンバー等

業務従事者については、当該業務委託に従事する者であると、市職員・来庁者から容易に確認できるスタッフジャンバー、名札などを着用すること。

⑵ 機器類

① 当該業務の受付に必要な発券機（来庁者が視認できるディスプレイを持ったもの）を用意すること。

② 当該業務で使用するマイナアシスト、控えを印刷するプリンター、その他申請及びプリンターとの接続に係る通信機器について用意すること。

③ 撮影に必要なチェア（来庁者・撮影者用）、照明設備、撮影用背景（証明写真に適したもので簡易に撤去などできるもの。）について用意すること。

④ その他、申請サポート・申請時来庁方式対応業務に必要な資機材を用意すること。

⑤ 機器類の保管については、発注者指定の場所（市庁舎内：交付前設定作業の従事場所を想定）とすること。

⑶ インクカートリッジ、印刷用紙及びその他消耗品類

「控え」作成時に必要となる、インクカートリッジ・印刷用紙のほか、申請サポート・申請時来庁方式対応業務に必要な消耗品類を調達すること。

7 報告業務

次に示す内容を紙媒体及び電子媒体により、報告書として発注者に提出すること。また、発注者から指示がある場合は適宜提出すること。

⑴ 日次報告

案内従事者、従事時間、申請サポート・申請時来庁方式対応作業を行った件数、特記すべき事項（対応記録等）

⑵ 月次報告

日次報告を集計したもの

⑶ 随時報告

① 業務履行上の課題及び改善案等

② その他誤案内、問題が発生した場合等、発注者への報告が必要と判断される事項について速やかに報告すること。

8 当該業務費用に関する要件

⑴ 要員に要する費用は、委託費に含めることとする。

⑵ 発券機、マイナアシスト、プリンター等の機器類、通信費、ジャンバーを含む消耗品費等のほか必要な費用は、委託費に含めることとする。

⑶ 予測し得ない事態の発生により、この仕様に定めのない業務を実施する場合の費用については、発注者と受注者が別途協議すること。

別記

個　人　情　報　取　扱　特　記　事　項

（基本事項）

第１条　この契約により、草加市（以下「発注者」という。）から事務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、この契約による事務を処理するに当たり、個人情報を取り扱う際には、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

（秘密保持）

第２条　受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

２　受注者は、この契約による事務に従事させる者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない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。

３　前２項の規定は、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。

（作業場所の特定）

第３条　受注者は、発注者の指定した場所又は受注者の求めにより発注者が承認した場所以外で、個人情報を取り扱ってはならない。なお、発注者の承認は、書面でなければならない。

（厳重な保管及び搬送）

第４条　受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、毀損、滅失その他の事故を防止するため、次に掲げる事項を遵守し、個人情報の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

⑴　受注者は、発注者の許可なく、発注者の指定した場所又は発注者が承認した場所から個人情報又は個人情報を含む契約目的物等（以下「個人情報等」という。）を持ち出してはならない。

⑵　受注者は、個人情報等を発注者から受けるとき又は発注者に渡すときは、個人情報の内容、数量、受渡し日、受渡し確認者その他必要な事項を記載した書面を発注者と取り交わさなければならない。

（再委託の禁止）

第５条　受注者は、発注者の承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

（委託目的以外の使用等の禁止）

第６条　受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはな

らない。

（複写及び複製の禁止）

第７条　受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

（事故発生時の報告義務）

第８条　受注者は、個人情報の個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。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。

（個人情報の返還又は処分）

第９条　受注者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、この契約による事務に係る個人情報を速やかに発注者に返却し、又は漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

（措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償）

第１０条　発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

（その他）

第１１条　受注者は、第２条から前条までに掲げるもののほか、個人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。

別記

特　定　個　人　情　報　取　扱　特　記　事　項

（基本事項）

第１条　この契約により、草加市（以下「甲」という。）から事務の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、この契約による事務を処理するに当たり、特定個人情報を取り扱う際には、特定個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

（定義）

第２条　本契約において、次に各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

⑴　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（以下「番号法」という。）第２条第３項に規定する個人情報をいう。

⑵　個人番号　番号法第２条第５項に規定する個人番号をいう。

⑶　特定個人情報　番号法第２条第８項に規定する特定個人情報をいう。

⑷　事務取扱責任者　乙において本契約の事務における特定個人情報の管理に関する責任を担う者をいう。

⑸　事務取扱担当者　乙において本契約の事務において特定個人情報を取り扱う者をいう。

（法令遵守）

第３条　乙は、番号法、行政機関個人情報保護法、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体編）などの関係法令及びガイドライン等を遵守して、特定個人情報等の適正な取扱いを行うこと。

（秘密保持義務）

第４条　乙は、特定個人情報を、秘密として保持し、番号法に基づき本契約の事務を処理する場合又は第三者に本契約の事務の全部又は一部を再委託する場合を除き、第三者に提供、開示、漏えい等をしてはならない。

（特定個人情報の持出しの禁止）

第５条　乙の事務取扱担当者は、特定個人情報等を、甲の指定した場所又は乙の求めにより甲が承認した場所の外へ持ち出してはならない。

（特定個人情報の目的外利用の禁止）

第６条　乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、本契約による事務に係る特定個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用してはならない。

（再委託における条件）

第７条　乙は、甲自らが果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられる再委託先に限定して本契約の事務の全部又は一部を再委託するものとし、甲の事前の書面による同意を得るものとする。

２　乙は再委託先との間で、本契約と同等の内容の再委託契約を締結しなければならないものとする。また、再委託先には【草加市情報セキュリティ対策基準】と同等の安全管理義務を課するものとする。再委託契約の中には、再委託先が更に本契約の事務の全部又は一部を再委託する場合には、甲及び乙の事前の書面による同意を得るものとする規定を置くものとする。

３　再委託先は、本契約の事務の全部又は一部の委託を受けた者とみなされる。甲は、乙が再委託先に対して適切な監督を行っているかどうかを監督するものとする。

（漏えい事案等が発生した場合）

第８条　乙は、特定個人情報を漏えい、滅失、毀損（以下「漏えい等」という。）することがないよう必要な措置を講ずるものとし、乙の支配が可能な範囲において特定個人情報の漏えい等に関し責任を負うものとする。

２　乙及びその役員・従業員が、本契約に違反して、特定個人情報を本契約による事務の処理以外の目的で利用した場合又は第三者に提供・開示・漏えい等した場合には、乙は直ちに甲に報告しなければならない。この場合、乙は、速やかに必要な調査を行うとともに、再発防止策を策定するものとし、甲に対し調査結果及び再発防止策の内容を報告するものとする。

３　特定個人情報の漏えい等に関し、第三者から、訴訟上又は訴訟外において、甲に対する損害賠償請求等の申立がされた場合、乙は当該申立の調査解決等につき甲に合理的な範囲で協力するものとする。

４　前項の第三者からの甲に対する申立が、第１項に定める乙の責任範囲に属するときは、乙は、甲が当該申立を解決するのに要した一切の費用を負担する。

５　特定個人情報の漏えい等に関し、第三者から、訴訟上又は訴訟外において、乙に対する損害賠償請求等の申立がされた場合、乙は、申立を受け、それを認識した日から５日以内に甲に対し、申立の事実及び内容を書面で通知するものとする。

６　甲が必要と判断するときは、甲は、乙に対し、相当かつ合理的と認められる範囲で前項の申立の解決に関する指示又は援助を行なうことができる。

７　本条の定めは本契約終了後も有効とする。

（本契約終了後の特定個人情報の返却又は廃棄）

第９条　乙は、この契約が終了し、又は解除されたときは、この契約による事務に係る特定個人情報を速やかに甲に返却し、又は漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

（特定個人情報の従事者の明確化）

第１０条　乙は、本契約による事務における事務取扱責任者及び事務取扱担当者を明確にすること。

２　事務取扱責任者は、乙における特定個人情報の目的外利用又は漏えい等が発生しないよう適切な措置を講ずるものとし、特定個人情報に関する甲との連絡窓口となるものとする。

（事務取扱担当者の監督・教育）

第１１条　事務取扱責任者は、特定個人情報等が本規程に基づき適正に取り扱われるよう、事務取扱担当者に対して必要かつ適切な監督を行うものとする。

２　乙は、事務取扱担当者に対して、本契約の事務を行うために必要な教育をしなければならない。

（契約内容の遵守状況についての報告）

第１２条　乙は、甲が要求した場合は、年１回（特に必要がある場合はそれ以上）、契約内容の遵守状況、特定個人情報の安全管理体制等を書面で報告するものとし、甲は、乙に対し、書面により契約内容の遵守状況等について確認することができる。

（実地調査への協力等）

第１３条　甲又は甲の指定した者は、乙に事前に通知し、乙の承諾を得た上でいつでも、乙の業務に支障を生じさせない範囲内において、乙の施設への立入り、必要な書類の閲覧・複写、乙の役員・従業員への事情聴取など、本契約の事務の処理状況等について監査・検査を実施することができる。乙は、合理的事由のある場合を除き、甲又は甲の指定した者の監査・検査に協力しなければならない。

２　前項の監査・検査の結果、乙の特定個人情報の安全管理体制の改善が必要と甲が判断した場合、甲は乙に対し、その改善を要請することができる。

委託番号	１３０６
契約形態	業務委託

マイナポータル操作支援業務委託仕様書

１　委託業務概要

マイナンバーカードの健康保険証の利用申込み、公金受取口座の登録について、市役所での支援を求める市民に対して、委託による支援窓口を設置し、必要な支援を行うものである。

２　委 託 業 務 名

マイナポータル操作支援業務

３　履　行　期　間

令和６年（２０２４年）４月１日から令和７年（２０２５年）３月３１日まで

４　履　行　場　所

草加市高砂一丁目１番１号　草加市役所本庁舎

５　委託業務内容

⑴　支援窓口の設営及び運営

①　草加市役所内の指定する場所に、支援窓口を設営し、支援を希望する来庁者に対して申込等作業の支援を行う。

②　支援窓口において実施する業務とは、以下の内容とする。

・マイナンバーカードの健康保険証利用申込及び、登録内容確認支援

・マイナンバーカードの公金受取口座登録及び、登録内容確認支援

⑵　開設期間・開設時間

開設期間	草加市役所　本庁舎 令和６年（２０２４年）４月１日から 令和７年（２０２５年）３月３１日まで
開設時間	月曜～金曜　午前８時４５分から午後５時１５分まで 水曜　午後５時１５分から７時４５分まで 日曜　午前９時から午後０時４５分まで

※　土曜、祝日及び年末年始（１２月２９日から１月３日まで）は開設しない。

※　準備、片付け等は開設時間外に行うこと。

⑶　従事人数等

開設時間内の休憩等は交代で取るものとし、常時、下表に示す人数の従事者がいる体制を作ること。

開設時間	人数
月曜～金曜　午前８時４５分から午後５時１５分まで	１名
水曜　午後５時１５分から７時４５分まで	１名
日曜　午前９時から午後０時４５分まで	２名

⑷　申込等支援における受付件数について

履行期間中の来庁者数により変動するが支援窓口において、おおむね月５５０件の支援を行うことを想定している。

⑸　事前準備

①　組織体制

受注者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な業務実施が可能な体制を構築すること。

②　研修について

業務を適正かつ円滑に履行するため、業務責任者及び従事者へ業務に必要な知識やビジネスマナー等の事前教育を行うこと。なお、支援業務に関する資料を用意できない場合は、発注者が提供する資料を参考にして履行開始までに従事者へ教育を行うこと。

⑹　予約、申込等支援業務に必要な機器・什器等

下表に示す機器等については、受注者が用意すること。

項番	機器等	数量	備考
㋐	パソコン	3	仕様については、別紙「端末等機能要件」を参照すること。
㋑	マウス	3	
㋒	テンキー	3	
㋓	カードリーダー	3	
㋔	インターネット接続装置	3	

※　上表以外の什器（テーブル、椅子等）は発注者が用意したものを使用すること。

※　インターネット接続装置は、インターネットにつながる状態のものを用意すること。インターネット接続に要する通信料等は、受注者の負担とする。

※　パソコンは、支援用として２台を支援窓口に設置し、残りの１台を予備機とすること。

⑺　支援業務

①　支援を希望する方（以下「希望者」という。）からの申出に基づき、受注者が用意したパソコンを使用し、操作補助等の対応を行う。

②　支援窓口で使用するパソコンは、盗難防止のため、日々、業務開始時に設置し、業務終了時に撤去すること。

③　健康保険証の利用申込、公金受取口座登録に関する希望者からの問合せ対応を行う。

④　必要に応じ、パソコンの前への誘導等を行う。

⑤　希望者へのアルコール消毒の依頼、パソコンや椅子等の定期的な消毒作業を行う。

⑥　リーフレット配布など、本業務の目的を達成するために必要な対応を行うこと。

⑦　希望者等からの苦情案件数、各支援を行った件数を集計し、月次報告を行うこと。

⑻　日次業務の流れ

原則、希望者が自身でパソコンの操作を行うが、希望者が操作方法等を迷っている際に操作方法を伝えるなど、補助を行うことが中心的な業務となる。

支援業務に係る一連の手順として以下のような例を想定しているが、必ずしもこの手順に沿う必要はなく、受注者が最適とする業務フローに基づいて費用を積算すること。

なお、下例の時刻は、支援窓口の月曜日のものとなる。

時刻	業務名	作業内容（例）
8:30～	準備	・　ノートパソコン、その他付属品を本庁舎の保管場所から出し、長机に並べる。盗難防止のため、ワイヤーで机に固定する。 ・　各機器の電源ケーブル等を接続し、電源を入れ、インターネット接続、印刷の確認等を行い、使用できる状態とする。 ・　パソコンは、インターネット上の所定のページを表示する。 ・　利用方法が記載されたシートや案内表示を掲示する。

8:45 ～17:15	支援業務	・　希望者が来たら、次の流れで業務を行う。②から⑤まで、スムーズに進めば10分程度と想定している。 ①　希望者に持ち物等の確認を行い、申込等が可能な場合には番号札を渡す。 ②　受付番号順に、空いているパソコンの前に誘導し、アルコール消毒を依頼する。 ③　「利用方法に従って、パソコンの操作をしてください。」などと案内する。 ④利用者が行うのは、［マイナンバーカードの読み込み］、［暗証番号の入力］、［健康保険証の利用申込］、［口座情報の登録］、［登録状況の確認］であり、10分程度で作業は終わる。利用者から操作方法の質問があったら教える。 ⑤　利用者が利用し終えたパソコンの周辺に忘れ物がないか確認する。パソコンの画面が初期状態になっていないようであれば、初期状態の画面にする。 ⑥　機器、什器類の消毒作業を行う。
～17:30	片付け	・「準備」と逆の作業

⑼　業務履行上の注意点

①　窓口の終了時刻（月曜日であれば、午後５時１５分）までは、原則、受付業務を行うこと。片付け作業は、終了時刻以降に行うこと。なお、窓口の終了時刻間際に希望者が来庁し、対応を求めている場合、できる限り希望者の話を確認し、対応すること。

②　利用者が利用し終えた際に申請画面が開いたままとなっており（又は最小化されており）、その画面を別の方が利用してしまうと、別の方の公金受取口座に紐づくおそれがあるので、利用者が利用を終えた際には、画面が閉じられていることの確認を徹底すること。また、マイナンバーカードや銀行通帳などの貴重品を利用するため、忘れ物がないかも確実に確認すること。

③　利用者からは市の職員と区別がつかず、厳しい目で見られるため、これまでの支援窓口運営において、「服装がだらしない」「支援員同士の私語が多い」「不親切な対応をされた」などの苦情を受けている。このような指摘をされないよう、気を配って業務に当たること。

⑽　その他

①　申込等作業で使用する事務用品（筆記用具、用紙等）は発注者が用意する。

②　業務責任者については、基本的なビジネスマナーを身に付けており、本業務の目的、性質等を十分理解し、市民からの苦情対応や他の従事者への業務指導を始めとした業務全体の統括ができる者であること。

③　業務責任者以外の従事者については、基本的なビジネスマナーを身に付けており、本業務の目的、性質等を十分理解し、業務を円滑に行うことができる者であること。

④　従事者の服装は、来庁者に不快感を与えない清潔な恰好とし、受注者の負担で名札を準備し、業務中は氏名が分かるよう名札を着用すること。なお、ビブス、腕章を用意しているので、原則、どちらかは着用すること。

⑤　委託業務範囲外の問合せを受けた場合は、同フロア内の市職員へ引き継ぐこと。

⑥　作業内容に疑義が生じた場合は速やかに発注者へ確認を行った上で作業を進めること。

⑦　休憩スペース、ロッカーは発注者が用意するが、休憩スペースで使用する備品等（シフト管理等に用いるパソコン、冷蔵庫、ポットなど）については、必要に応じ受注者が用意すること。なお、備品等の設置に当たっては、受注者は事前に発注者の了承を得ること。

⑧　支援窓口への空調家電（扇風機、ストーブ等）の設置は原則不可とする。

⑨　支援窓口での業務従事中は、支援員同士での私語は禁止とする。また、業務上必要な会話であっても、大声や大笑いを伴うもの、長時間に及ぶものは禁止とする。なお、受注者は、このことが徹底されるよう必要な措置を講じること。

6　個人情報の取扱いについて

次のとおり、本業務委託は個人情報を取り扱う業務ではない。しかし、利用者がマイナンバーカードを利用するのを近くで見ることになるので、配慮した行動を取るようにすること。

⑴　パソコンの操作作業は利用者自身が行うものであり、受注者は、基本的に、離れて見守るだけでよい。

作業手順は、カードリーダーをつないだパソコン等で、マイキープラットフォーム及びマイナポータルのＷｅｂサイトを開き、そのサイト上で作業を行う流れとなる。このため、パソコン内には、個人情報は保持しない。

また、申込等の際に、マイナンバーカードの読込みとパスワードの入力を行うが、これらの操作も、利用者が行う。

このようなことから、受注者が個人情報を取り扱うことはなく、個人番号の収集等も行わない。

⑵　操作方法が分からない等の理由で、利用者から支援を求められた場合や、利用者が明らかに困っている場合等は、クリックすべきボタンを教える等の支援を行うこととなる。この場合も、個人情報を取り扱うことはないが、個人情報に配慮

した行動（パスワードを打っているときには目をそらす、必要以上にマイナンバーカードの券面を見ない、など。）を取るよう注意すること。

7　支払方法

代金の支払は、月末締めの翌月払とし、受注者からの請求に基づき支払うこととする。発注者は請求書を確認後速やかに支払うものとする。

8　受注者の義務

⑴　ＩＳＯ２７００１（ＩＳＭＳ）又はプライバシーマークを保有していること。

⑵　過去５年以内に草加市又は同規模自治体において、業務請負の実績があること。

⑶　草加市環境マネジメントシステムに基づく取組に協力すること。

⑷　個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）及び別記個人情報取扱特記事項に準じて内容を遵守すること。また、業務上知りえた事項を漏らしてはならない。

⑸　草加市政における公正な職務執行の確保に関する条例（平成１９年条例第１６号）第６条及び草加市が締結する契約からの暴力団排除措置要綱（平成８年告示第１５５号）第９条の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

①　受注者又は受注者の下請業者が不当要求行為を受けた場合又は不当要求行為による被害を受けた場合若しくは被害が発生するおそれがある場合は、市長に報告するとともに、所轄の警察署に通報すること。

②　受注者は、市及び所轄の警察署と協力し、不当要求行為の排除対策を講じること。

⑹　本仕様書についての不明な点は発注者の指示に従うこととし、定めのない事項について疑義が生じた場合は、双方の協議により定める。

9　参考事項

草加市役所での実績（マイナポイント第２弾終了後）

時期	健康保険証支援数	公金受取口座支援数	合計
令和５年（２０２３年）１０月実績数	４４４件	１２５件	５６９件
令和５年（２０２３年）１１月実績数	４１３件	８９件	５０２件

令和５年（２０２３年） １２月実績数	５０４件	８２件	５８６件
平均数	４５４件	９９件	５５２件

10　問合せ先

⑴　仕様書の記載内容に関すること（契約締結前）

草加市役所　契約課

電話０４８（９２２）１１２９（直通）

⑵　契約締結後の問合せ先

草加市役所　情報推進課　ＩＴ・市民サービス推進室　佐内、伊藤

電話０４８（９２２）１９７４（直通）

マイナポータル操作支援業務仕様書
別紙　端末等機能要件

端末は、インターネットに接続できるパソコンで、健康保険証の利用申込み、公金受取口座登録を行うに際し、マイナンバーカードの読み取りや、パスワードの入力などが必要なことから、次の要件を満たすものとすること。

また、履行期間の開始前に、セットアップとインターネット接続確認を済ませ、委託業務において必要となる一連の動作確認をしておくこと。

なお、インターネット接続に係る契約（通信契約、プロバイダ契約等）及び当該契約に基づく使用料金は、受注者の負担とする。

⑴　端末構成（パソコン及び周辺機器）

	機器名	仕様等
㋐	パソコン	以下の㋑～㋔を接続できる仕様とすること。詳細は下表［パソコン仕様］を参照
㋑	マウス	・　最低３ボタン（右ボタン、左ボタン、ホイールボタン）を備えること。 ・　接続インターフェースは、問わない。
㋒	テンキー	・　パソコンにＵＳＢで接続できるもの
㋓	カードリーダー	・　マイナンバーカードを読み込めるもの ・　接触式、非接触式は問わない。 【参考】次のサイトが参考となるが、当該サイトに具体に示された機器が必須条件ではない（ここに示されていなくても、動作すればよい）。 ＜公的個人認証サービス　ポータルサイト＞ https://www.jpki.go.jp/prepare/reader_writer.html
㋔	インターネット接続装置	・　場所を選ばず利用できるよう無線でインターネットに接続できる機器、ポケットＷｉＦｉ・モバイルＷｉＦｉなど。 ・　パソコンに内蔵されているタイプでも可 ・　インターネット接続できるようにしておくこと。

⑵　パソコン仕様

区分	仕様等
形状	ノートパソコン（テンキーは、周辺機器として接続するため不要）
ディスプレイ	12インチ以上14インチ以下
CPU	インテル Core i3 10110U 2.1GHz以上 または AMD Ryzen 3 3250U 2.6GHz以上
メインメモリ	4GB以上
内蔵ストレージ	SSD：120GB以上
USBポート	上表の周辺機器が同時に接続できるポートを有していること。 ※周辺機器は、基本的にUSB接続を想定しているが、WiFi接続やBluetooth接続としてもよい。

	※すべてＵＳＢ接続とした場合、マウス、テンキー、カードリーダー、インターネット接続装置と４つのポートが必要となる。パソコンのポートが不足する場合は、ＵＳＢハブを用意すること。
OS	Windows10 または Windows11
ブラウザ	マイナポータル　動作環境について （https://img.myna.go.jp/html/dousakankyou.html）で示される要件を満たすこと。 なお、令和5年12月1日時点での要件は、次のとおり。 Microsoft Edge（Ver.79以上） Google Chrome（Ver.69以上） Firefox（Ver.68以上）
重量	1.6kg以下
カメラ	あってもなくてもよい。
無線LAN	あってもなくてもよい。
Bluetooth	あってもなくてもよい。
その他	ICカードリーダライタを使ったマイナポータルへのログインができ、当該アプリ（利用ブラウザごとに異なる）が問題なく動作すること。 ＜参考：マイナポータルを利用するには＞ https://img.myna.go.jp/manual/sitemap.html

※Windows10の場合、サポートが終了していないものを使用すること

別記

個　人　情　報　取　扱　特　記　事　項

（基本事項）

第１条　この契約により、草加市（以下「発注者」という。）から事務の委託を受けた者（以下「受注者」という。）は、この契約による事務を処理するに当たり、個人情報を取り扱う際には、個人情報保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

（秘密保持）

第２条　受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

２　受注者は、この契約による事務に従事させる者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない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。

３　前２項の規定は、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。

（作業場所の特定）

第３条　受注者は発注者の指定した場所又は受注者の求めにより発注者が承認した場所以外で、個人情報を取り扱ってはならない。なお、発注者の承認は書面でなければならない。

（厳重な保管及び搬送）

第４条　受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、き損、滅失その他の事故を防止するため、次に掲げる事項を遵守し、個人情報の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

(1) 受注者は発注者の許可なく、発注者の指定した場所又は発注者が承認した場所から個人情報又は個人情報を含む契約目的物等（以下「個人情報等」という。）を持ち出してはならない。

(2) 受注者は、個人情報等を発注者から受けるとき又は発注者に渡すときは、個人情報の内容、数量、受渡し日、受渡し確認者、その他必要な事項を記載した書面を発注者と取り交わさなければならない。

（再委託の禁止）

第５条　受注者は、発注者の承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人

情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

（委託目的以外の使用等の禁止）

第６条　受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

（複写及び複製の禁止）

第７条　受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を複写し、又は複製してはならない。

（事故発生時の報告義務）

第８条　受注者は、個人情報の個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。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。

（個人情報の返還又は処分）

第９条　受注者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、この契約による事務に係る個人情報を速やかに発注者に返却し、又は漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

（措置事項に違反した場合の契約解除及び損害賠償）

第１０条　発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

（その他）

第１１条　受注者は、第２条から前条までに掲げるもののほか、個人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。