

仙台市水道局コールセンター運営業務委託仕様書

1 目 的

本仕様書は、仙台市水道局（以下「局」という。）が委託する「仙台市水道局コールセンター」（以下「コールセンター」という。）の運営並びにこれらに関連する業務の委託について必要な事項を定める。

2 委託業務の内容

委託業務の内容は次のとおりとする。

受託者は、委託業務の履行にあたり、本業務が局の窓口となる業務であることを認識し、常に適正かつ誠実な対応を行い、業務が円滑に行われるよう努めなければならない。

（1）コールセンターの運営に関する業務

① 受託者は、次に掲げる項目を実施するとともに、その実施状況等の内容分析を行い、局に報告したうえで業務効率の向上に努めること。

ア 対応業務上の目標を設定し、これを進捗管理すること。

イ 設定した目標達成度に応じた研修等を実施し、業務品質の維持向上に努めること。

ウ 業務従事者の配置について、入電数や業務量に応じ、柔軟かつ適正な配置を行うこと。

② 受託者は、組織的・自律的な業務運営を行い、コールセンター内での業務遂行はもとより、局との連携や調整等が円滑に実施できる体制を構築すること。

③ 受託者は、業務電算システム端末（以下「システム端末」という。）の日常点検及び維持管理等、コールセンターにおける入退室状況の管理及び備品または業務上使用する帳票類の維持管理を行うこと。

（2）コールセンターにおける各種対応業務

① 引越等受付に関する業務

ア 電話による受付

使用者、支払者またはその代理人等（以下「使用者等」という。）からの、電話による水道の使用開始、使用廃止、使用者の変更及び支払者に関する情報の変更、口座振替の申込、クレジットカード払いの申込、インボイス交付の申込等について受付を行い、受付内容をシステム端末に入力する。

イ インターネット等による受付

上記ア同様、インターネット（電子メールの受信、紙出力）、FAX、郵送等の手段による届出について受付を行い、書面の受付内容をシステム端末に入力する。

ウ ロ座振替申込書等発送業務

上記ア及びイにより口座振替申込書等書類の送付が必要となったものについて、送付書類の準備、封入・封緘、発送作業を行う。

② 漏水修繕等の受付に関する業務

道路または宅地内における漏水や出水不良等の電話による通報は「仙台市修繕受付センター」で受け付けると広報しているが、これらのうちコールセンターに入電したものについてはコールセンターで対応し、内容をシステム端末に入力した後、担当部署に現場調査等の対応を依頼する。

③ 水道に関する問合せ等への一次対応

使用者等から問合せがあった場合には、あらかじめ局が提供する資料に従って定型的な内容の回答を行う。

また、使用者等から電話にて要望または苦情（以下「苦情等」という。）を受けた場合には、一次対応を行い、その内容を局に引き継ぐ。対応の内容はシステム端末に入力する。

④ 局内各部署への電話取次ぎ

上記①から③に定める業務の範囲外の電話を受けた場合等、必要があるときは関係部署へ電話を転送し、取次ぎを行う。

⑤ 庁内放送

定期的に、または局から指示のあったときに庁内放送を行う。

⑥ 庁舎案内業務

水道局庁舎への来庁者に対し、用務先の所在等を案内する。

⑦ 災害時等の対応

自然災害や突発事故等が発生した場合において、水道管の破損等の異常に関する通報や問合せまたは苦情等を電話で受け付けた場合には、局から提供される災害状況等の情報を基に回答を行う。

なお、受け付けた内容は定期的にとりまとめて局に報告する。

⑧ その他付帯業務

その他、上記①～⑦に掲げる業務履行において生じる事務処理や担当部署との連絡調整等、各業務に付帯する業務を行う。

3 業務管理目標

(1) 応答率（着信した電話のうち、応答できたもの）

月次応答率：90%以上とする。繁忙期（3・4月）は85%以上とする。

(2) 応答時間（着信から応答までの時間）

月次平均12秒以内とする。繁忙期（3・4月）は14秒以内とする。

(3) 通話時間

月次平均1通話あたり3分30秒以内とする。

(4) 1件当たりの処理時間

通話時間、入力時間、その他付帯業務を含め、月次平均6分以内とする。

- (5) 一次完了率（応答した電話のうちコールセンター内で応答が完了したもの）
月次平均90%以上とする。

4 履行期間等

- (1) 履行期間は、着手の日から令和12年12月31日までとする。
(2) 運營業務の開始は令和8年1月1日からとする。
(3) 着手の日から令和7年12月31日までを準備研修期間とし、業務を円滑に進めるため研修期間に充てるものとする。
(4) 業務履行期間の終期に先立ち業務引継ぎ期間を設けるものとする。

なお、業務引継ぎが不要となった場合には、委託料の変更契約を締結できるものとする。

5 契約金額

契約金額は、入札金額に記載された金額に消費税相当額を加算した金額（当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）とし、その内訳は人件費、研修期間費用、業務管理費、業務引継ぎ費用とする。

なお、本業務の委託料の支払いは、令和8年1月以降とし、準備研修期間に係る経費については契約金額に含むものとする。

6 変更契約

当初の契約において局が想定した別紙3に定める入電件数及び別紙4に定める処理件数に大幅な増減が見込まれる場合については、局及び受託者とで協議のうえ、変更契約を締結できるものとする。

7 業務日及び時間

業務日及び時間は、別紙1に定めるとおりとする。

なお、本仕様書における平日とは、土曜日、日曜日、祝休日及び12月29日から翌年1月3日までの期間を除く日をいう。

8 履行場所

局本庁舎内において、局が指定する場所とする。

9 他の事業者との連携

受託者は、業務の履行にあたり、公益財団法人 仙台市水道サービス公社、検針・収納・開閉栓等業務受託者及び修繕受付センター業務受託者等、局の業務に関わるほかの業者（以下「関連業務受託者等」という。）と連携する場合は、当該関連業務受託者等と協力し、業務に支障を生じることがないように留意しなければならない。

い。

10 委託業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、局からの指示があった場合には、局の指示する者に対し、業務資料等及び実地により実務的な業務引継ぎを実施するものとする。
- (2) 業務引継ぎの詳細は局と協議して定めるものとし、受託者は「16 業務従事者の配置」に定める各業務の従事者とは別に、業務引継ぎを行う業務従事者を配置しなければならない。

11 委託料の請求及び支払

- (1) 委託料の請求及び支払については月毎の区分払いとし、各年度の各月の支払額については契約締結の際、局及び受託者とで協議のうえ定めることとする。
- (2) 局は、前項の協議内容に従った請求があったときは、当該履行分について検査終了後、請求のあった日から30日以内に支払うものとする。

12 業務計画書の提出

受託者は、あらかじめ業務計画書を提出するものとする。業務計画書には、下記の事項を記載しなければならない。

- ア 業務内容
- イ 業務履行体制
- ウ 業務工程表
- エ 災害時及び緊急時における連絡体制
- オ 業務従事者の研修体制その他業務水準向上のための体制

13 業務監督責任者及び監督員

- (1) 局は、総務部営業課長を業務監督責任者に指定し、受託者または受託者の業務責任者を指示監督する。
- (2) 業務監督責任者は、他の職員を監督員として指定し、業務履行状況の管理、受託者の業務実施状況の確認または業務責任者及び現場責任者との協議及び連絡調整に当たらせることができる。
- (3) 業務監督責任者は、監督員を指定したときは、その旨を受託者に通知する。

14 業務責任者等の選任

- (1) 受託者は、業務責任者及び現場責任者を選任し、局に届け出なければならない。
- (2) 業務責任者は、受託業務の履行について指揮監督を行い、現場責任者の指導を行うとともに、業務の履行について局へ報告するものとする。
- (3) 現場責任者は、業務従事者の指導を行うほか、業務の履行について監督員と協議及び連絡調整を行うものとする。

- (4) 業務責任者及び現場責任者は、契約書第2条の2の規定に基づく業務担当者を兼ねることができる。

15 業務従事者名簿の提出

受託者は、「16 業務従事者の配置」に定める各業務に従事する業務従事者名、その他局が定める事項を記載した名簿をあらかじめ局に提出しなければならない。また、名簿に記載された内容を変更、追加または削除する場合にはあらかじめ局に届け出なければならない。

16 業務従事者の配置

- (1) 業務従事者の区分は次のとおりとする。

ア マネージャー（以下「MG」という。）

業務の総括及び管理を行い、コールセンター運営の全体統括を行う者。

なお、MGは「14 業務責任者等の選任」に定める現場責任者のことをいう。

イ 副マネージャー（以下「副MG」という。）

MGを補佐し、MG不在時はMGの代理として業務の総括及び管理を行う者。

ウ スーパーバイザー（以下「SV」という。）

業務従事者の指導にあたり、MGの補佐を行う者。

なお、原則としてMG及び副MGがSVを兼ねることは認めない。

ただし、曜日や時間帯によって一部MG又は副MGがSVを兼ねる必要がある場合は、事前に局の承認を得なければならない。

エ オペレーター（以下「OP」という。）

コールセンターにおける電話応対及びこれらに関連する業務を処理する者。

オ 案内手

庁舎案内業務を処理する者。

- (2) 受託者は、別紙2に定める数の業務従事者を配置するものとする。

- (3) 受託者は、前項の定めに従い、1ヶ月間の業務を行う者の氏名及び従事日時その他必要事項を記載したシフト表を、前月25日までに局に提出しなければならない。

- (4) 前項の定めに従い提出したシフト表の内容に変更が生じた場合には、受託者はあらかじめ変更後のシフト表を局に提出しなければならない。ただし、業務従事者の疾病等のため事前にシフト表を提出することが困難な場合は、シフトの変更について監督員の承諾を得たうえで、事後に提出することができる。

- (5) 受託者は出勤簿を作成し、業務従事者の勤務状況を適切に把握及び指導しなければならない。また、局から求められた時は出勤簿を提示しなければならない。

17 身分証明書の着用

受託者は、業務従事者に対し、その身分を示す顔写真入りの証明書を交付し、業務履行中、常時着用させるものとする。

18 報告義務

- (1) 受託者は、業務日報及び月次業務報告書により業務の状況を逐次報告しなければならない。また、契約書、本仕様書及び特記仕様書に別段の定めがあるもののほか、局から報告を求められたときは、受託業務について報告を行わなければならない。
- (2) 受託者は、事故があったときは速やかに対応し、適切な処置をしなければならない。また、その旨を業務監督責任者に速やかに報告するものとする。

19 個人情報等の取扱い

- (1) 受託者は、業務の履行にあたり「仙台市行政情報セキュリティポリシー」を十分理解したうえで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) 個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとする。

20 研修の実施等

- (1) 受託者は、業務従事者に対して研修を実施し、業務の内容を十分に理解させなければならない。
 - ① オペレーター新規採用時の研修（引越受付）
研修は、2週間～3週間（10日間×5～7.5時間）以上実施すること。
 - ② 追加研修（引越以外の受付・問合せ対応）
研修は、OJT形式により2カ月以上実施すること。OJT終了後も適宜フォローを実施し、スキル定着を図ること。
- (2) 受託者は、研修を実施するにあたって研修資料を作成したときは、その内容について局の承諾を得て使用するものとする。
- (3) 受託者は、研修の実施にあたり、局の設備、備品及び資料等を使用する場合は、事前に局に協議しなければならない。
- (4) 受託者は、業務水準の維持向上のため、業務従事者に対して適宜必要な研修を実施することとする。
- (5) 受託者は、局から研修の実施を求められたとき、または局が開催する研修の受講を求められたときは、できる限り対応することとする。なお、受託者は研修所要時間等について局に調整を求めることができる。

2 1 備品等の取扱い

- (1) 局は、業務の履行に必要となる次に掲げる設備・機器・業務場所等（以下「貸与品等」という。）について、本契約書に定める履行期間に限り、受託者に無償で貸与する。

ア システム端末、プリンター（トナー含む）及びその他のシステム機器一式並びにネットワーク機器一式

イ コールセンター用電話設備一式

ウ 庁内放送用機器一式

エ 机、椅子及びキャビネット

オ 庁内連絡用電話機

カ ファックス・コピー複合機（トナー含む）

キ コールセンター室、休憩室兼更衣室及び各室に付帯する設備等

ク その他業務履行上使用する局の備品及びマニュアル等の資料

- (2) 受託者は、貸与品等について、善良な管理のもと適正に使用しなければならない。また、契約書及び本仕様書に定める業務を履行するためのみに使用することとし、他の用途に使用してはならない。
- (3) 受託者は、貸与品等に不具合を生じた場合は、直ちに局に通報しなければならない。
- (4) 受託者は、貸与品等を「8 履行場所」に定める場所から移動し、他の物件を付着させ、または貸与品等の一部を除去し、若しくは取り替える等の現状変更を行う場合には、事前に局の承諾を得なければならない。
- (5) 受託者は、受託者または受託者の使用人の故意または過失により、貸与品等を滅失、毀損等の損害を与えた場合には、その賠償の責を負わなければならない。
- (6) 受託者は、貸与品等に係る権利を第三者に譲渡し、または転貸してはならない。
- (7) 履行期間が満了した場合、または本契約が解除された場合には、受託者は貸与品等を局が指定する期日までに局に返還しなければならない。
- (8) 貸与品等を返還する場合には、局が指定する期日までに原状の回復を行うものとし、これに要する費用は受託者の負担とする。ただし、局が原状回復の必要がないと認めたものについては、この限りでない。
- (9) 本業務を履行するうえで必要となる貸与品等以外のものについては、受託者の負担により用意し、設置するものとする。ただし、設置するにあたっては局の承諾を得なければならない。

2 2 環境への負荷の低減

受託者は、業務の履行にあたり、仙台市の環境マネジメントシステムの運用に協力し、環境汚染の防止、省エネルギー・省資源、廃棄物の減量及びリサイクルなど、環境への影響に配慮すること。

2 3 定例会及び打ち合わせの開催

- (1) 受託者は、業務の履行状況の報告及び課題の整理を行うため、月 1 回定例会を開催しなければならない。
- (2) 局は、業務管理上必要があると認めるときは、受託者に対して随時に打ち合わせを開催し、業務の履行状況等の報告を求めることができる。また、受託者は、業務履行上必要があると認めるときは、局に対して打ち合わせの開催を求めることができる。
- (3) 受託者は、定例会または打ち合わせが開催されたときは、その内容を議事録として記録し、会の終了後速やかに局に提出しなければならない。

2 4 業務に関する提案

受託者は、事務処理手順等について積極的に局へ提案を行い、一層の業務効率化とお客様サービスの向上を目指すものとする。

2 5 業務手順書の作成

受託者は、局が別途貸与するコールセンターマニュアルのほかに、受託者の利用しやすい構成で記載した業務手順書を作成することができる。ただし、作成にあたっては、局の承諾を得ることとする。

2 6 成果物の帰属

受託者が本業務において作成した業務手順書その他関連資料（以下「成果物」という。）に関する一切の権利（著作権法第 21 条から第 28 条までに定めるすべての権利を含む）を、局に無償で譲渡するものとする。

また、受託者は、成果物に関する著作権人格権を有する場合においても、局及び局が指定するものに対してこれを行使しないものとする。

2 7 提出書類

受託者は、契約書、本仕様書及び特記仕様書に定める別紙 6 の書類を、それぞれの期日までに局に提出しなければならない。

2 8 災害時等の対応

- (1) 局は、自然災害や突発事故等により大幅な着信件数の増加が見込まれる場合は、別紙 5 に定める災害時等特別体制の範囲内において、配置人員の増員や業務日の追加及び業務時間の延長（以下「特別増員等」という。）を受託者に依頼することができる。受託者は、緊急時に必要な人員を確保できる仕組みを平常時より整え、局から依頼があった場合は、協議のうえ速やかに特別増員等を行わなければならない。
- (2) 特別増員等を実施した際の費用等については、契約締結後、別途局及び受託者

との協議により決定する。

29 システム障害発生時の対応

受託者は、システム端末に障害が発生した場合には、局の指示に従い、紙帳票を用いる等により電話受付を継続すること。

30 協議

受託者は、本仕様書に基づき業務を履行するものとし、本仕様書に定めのない事項または解釈に疑義の生じた事項については、局及び受託者とで協議のうえ、別途定めることとする。

(別紙1)

項番	業 務	業務日及び業務時間
1	庁舎案内業務	平日午前8時30分から午後5時まで
2	項番1以外の業務	平日午前8時30分から午後7時まで 土曜日午前8時30分から午後5時まで ただし、3月の日曜日・祝休日及び4月の第一日曜日については、 土曜日と同様の取扱いとする。

(別紙2)

項番	区 分	配置人数及び配置要件	用意席数
1	MG	業務日は原則として配置すること。 水道事業に関するコールセンター業務において1年以上マネージャーとしての経験を有すること又は水道事業に関するコールセンター業務において2年以上副マネージャー又はスーパーバイザーとしての経験を有すること。	1席
2	副MG	業務日は原則として配置すること。 水道事業に関するコールセンター業務において1年以上マネージャー又は副マネージャーとしての経験を有すること、又は水道事業に関するコールセンター業務において2年以上スーパーバイザーとしての経験を有すること。	1席
3	SV	以下の条件に従い、SVの業務を適正に行うために必要となる人数を適宜配置すること。 ・業務日につき1名を常時配置すること。 ・オペレーター6名につき1名以上を配置すること。 ・日曜日・祝休日の翌営業日の平日は2名以上を配置すること。 水道事業に関するコールセンター業務において1年以上スーパーバイザーとしての経験を有すること又は水道事業に関するコールセンター業務において3年以上の勤務経験を有すること。	3席
4	OP (電話対応)	別紙3の想定入電数を基に、「3 業務管理目標」を達成するために必要な人数を配置すること。ただし、2名以上を常時配置すること。1時間当たりのOP1名の処理件数(CPH)は、7.4件を基準とすること。 なお、入電件数が別紙3に示す想定入電数を著しく超えた場合又は右に定める席数の人数を配置しても「3 業務管理目標」を達成することが不可能である場合には、この限りでない。	17席
5	OP (事務処理)	別紙4の想定処理件数を基に、処理を完了するために必要な人数を配置すること。 なお、業務状況等を勘案のうえ、適宜項番4の従事者をもって充てることも差し支えない。	3席
6	案内手	別紙1の項番1に定める業務時間中、1名を常時配置すること。	1席

各月想定入電数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
想定入電数	15,162	11,829	12,055	12,536	10,952	11,985	11,587	11,014	10,862	12,918	15,203	28,491	164,594
入電割合	9.2%	7.2%	7.3%	7.6%	6.7%	7.3%	7.0%	6.7%	6.6%	7.8%	9.2%	17.3%	100.0%

時間帯別想定入電割合

	8:30-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00
4月平均	4.0%	11.5%	12.6%	11.2%	10.6%	10.7%	10.4%	9.9%	10.1%	5.7%	3.2%
5月平均	3.8%	11.9%	12.9%	11.0%	10.3%	10.5%	10.5%	10.2%	10.3%	5.4%	3.1%
6月平均	3.8%	11.4%	12.5%	10.8%	10.2%	11.2%	10.5%	10.6%	10.4%	5.2%	3.3%
7月平均	3.7%	12.6%	13.4%	11.2%	10.1%	10.5%	10.4%	9.8%	9.9%	5.3%	3.0%
8月平均	3.9%	11.3%	12.5%	11.2%	10.2%	10.8%	11.1%	10.8%	10.3%	5.2%	2.7%
9月平均	4.0%	11.6%	12.8%	11.3%	10.2%	11.2%	10.6%	10.5%	10.4%	5.1%	2.4%
10月平均	4.1%	11.7%	12.6%	11.3%	10.5%	10.9%	10.9%	10.9%	10.6%	4.3%	2.3%
11月平均	3.8%	11.7%	12.6%	11.4%	10.3%	11.4%	11.1%	11.0%	10.3%	4.2%	2.3%
12月平均	3.6%	10.8%	12.2%	11.4%	10.7%	11.5%	11.1%	11.1%	10.2%	4.7%	2.6%
1月平均	3.5%	10.9%	12.5%	11.5%	10.2%	11.1%	11.0%	11.0%	10.7%	4.8%	2.7%
2月平均	3.4%	10.2%	12.2%	11.0%	10.1%	11.5%	10.8%	11.1%	10.6%	5.2%	4.0%
3月平均	3.3%	10.6%	12.2%	11.2%	10.5%	10.8%	10.6%	11.1%	11.6%	5.8%	2.4%

(別紙4)

業務内容別月あたり平均想定処理件数

	想定所要時間 (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	合計
電話以外の開始・廃止受付入力 (窓口・ハガキ・FAX・インターネット受付分)	2.5	7,200	3,900	4,300	4,100	3,500	4,200	4,400	4,000	4,100	3,900	5,300	11,500	60,400
新設栓使用開始入力	2.5	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	4,800
新設アパート方書等入力	2.5	700	400	500	500	500	600	700	500	600	700	1,000	1,900	8,600
口座振替申込書発送入力(ネット受付分)	2.5	500	500	400	400	400	400	400	400	400	400	400	500	5,100
登録用補助番号通知発送入力(ネット受付分)	2.5	900	900	800	700	700	600	700	600	600	700	700	900	8,800
口座振替申込書等発送処理	2.5	2,900	1,500	1,300	1,300	1,200	1,100	1,200	1,100	1,100	1,300	1,600	4,100	19,700
インボイスの交付・廃止申込受付入力 (FAX・インターネット受付分)	2.5	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3,600
合計		12,900	7,900	8,000	7,700	7,000	7,600	8,100	7,300	7,500	7,700	9,700	19,600	111,000

(別紙5) 災害時等特別体制

業務日	日曜日、祝休日、年末年始（12月29日～1月3日）を含めたすべての日		
業務時間	午前7時から午後9時まで		
配置席数	MG	1席	
	副MG	1席	
	SV	3席	
	OP（電話対応用）	17席	

(別紙6) 提出書類

(1) 業務委託契約書に定めるもの

提出書類	提出期限	様式
着手届	契約締結後14日以内	様式 4
業務担当者(変更)届	・着手届提出日 ・担当者を変更するとき	様式 9
業務履行報告書(区分払用)	委託料(区分払)の請求時	様式 94
業務完了届	業務完了時	様式 28

(2) 仙台市水道局コールセンター運営業務委託仕様書に定めるもの

提出書類	提出期限	様式
業務計画書	着手届提出日	任意様式
業務責任者届及び現場責任者届		業務担当者(変更)届をもって兼ねる
業務従事者名簿	・着手届提出日 ・内容を変更、追加または削除するとき	任意様式
議事録	定例会又は打合せ終了後速やかに	
シフト表	・前月25日まで ・変更を生じるとき	
業務日報	毎業務日	コールセンターマニュアルに定める様式
月次業務報告書	翌月5営業日まで	

(3) 個人情報等の取扱いに関する特記仕様書に定めるもの

提出書類	提出期限	様式
個人情報等の取扱いに係る作業場所及び作業内容に関する個人情報等の取扱いに係る管理監督者に関する届	- 個人情報等の取扱いに係る作業の開始前まで - 内容を変更、追加または削除するとき ※管理監督者又は作業従事者の変更等にあたっては、変更又は追加された者の誓約書(写し)を添付すること。	同仕様書に定める様式
個人情報等の取扱いに係る作業従事者に関する届		任意様式
個人情報等の適正な取扱いに関する誓約書(写し)		
個人情報等の保護に関する計画書		同仕様書に定める様式 ※計画として必要な事項が記載されているものであれば、任意様式でも可。

注) その他本表に定めのない様式は、局と受託者との協議のうえ定めるものとする。

個人情報等の取扱いに関する特記仕様書

1 定義

(1) 個人情報

個人情報の保護に関する法律第2条第1項(仙台市議会における業務を委託する場合にあっては、仙台市議会の個人情報の保護に関する条例第2条第1項)に規定する個人情報をいう。

(2) 死者情報

死者に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合することができ、それにより、特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)をいう。

(3) 個人情報等

個人情報及び死者情報を総称していう。

2 個人情報等の適正な取扱い

(1) 個人情報等の取扱い

この契約において、「個人情報等の取扱い」とは、個人情報等に関する収集、記入、編集、加工、修正、更新、検索、入力、蓄積、変換、合算、分析、複写、複製、保管、保存、搬送、伝達、出力、消去、廃棄等の一切の行為をいう。

(2) 個人情報等の適正な取扱いに関する規定の遵守

受注者は、この契約の履行に伴う個人情報等の取扱いについて、個人情報の保護に関する法律又は仙台市議会の個人情報の保護に関する条例及び仙台市死者情報保護事務取扱要綱の趣旨に則り、業務委託契約書に規定する個人情報等の保護に関する事項を遵守しなければならない。

(3) 個人情報等の取扱いについての再委託の禁止

受注者は、この契約の履行に伴う個人情報等の取扱いについて、再委託をしてはならない。ただし、特別な事情があると発注者が認めた場合はこの限りではない。

(4) 個人情報等の適正な取扱いの確保に関する調査票の遵守

受注者は、発注者に提出した個人情報等の適正な取扱いの確保に関する調査票に記載した事項を遵守しなければならない。

3 個人情報等の取扱いを行う場所及び作業内容

(1) 作業場所及び作業内容

個人情報等の取扱いを行う場所(以下「作業場所」という。)及び作業内容は、別紙「個人情報等の取扱いに係る作業場所及び作業内容に関する届」のとおりとする。

(2) 届の提出等

受注者は、「個人情報等の取扱いに係る作業場所及び作業内容に関する届」を、個人情報等の取扱いに係る作業の開始前までに発注者に提出しなければならない。

(3) 作業場所等の変更

受注者は、作業場所又は作業内容について変更しようとする場合は、変更の理由を付して発注者に書面で申し入れ、変更後の作業場所又は作業内容について、発注者による事前の調査及び承認を受けなければならない。

なお、作業場所の変更には、別の場所への切替えのほか、区画、部屋等の仕切りの変更、設備の改造等を含む。

4 個人情報等の取扱いに係る体制

(1) 管理監督者

① 管理監督者とは、個人情報等保護責任者及び、作業責任者をいう。

② 個人情報等の取扱いに係る作業の管理監督者は、別紙「個人情報等の取扱いに係る管理監督者に関する届」(以下「管理監督者届」という。)のとおりとする。

(2) 作業従事者

個人情報等の取扱いに係る作業従事者は、別紙「個人情報等の取扱いに係る作業従事者に関する届」(以下「作業従事者届」という。)のとおりとする。

(3) 誓約書

受注者は、管理監督者及び作業従事者に対して、個人情報等の取扱いに関する遵守事項を周知し、社内において、個人情報等の適正な取扱いに関して誓約書に押印させ、提出させなければならない。

(4) 届等の提出等

受注者は、管理監督者届、作業従事者届及び誓約書の写しを、個人情報等の取扱いに係る作業の開始前までに発注者に提出しなければならない。

(5) 管理監督者又は作業従事者に関する変更等

① 受注者は、管理監督者又は作業従事者について変更し、追加し、又は減少させようとする場合は、変更等の理由を付して発注者に書面で申し入れ、管理監督者又は作業従事者の変更等について、発注者の事前の承認を受けなければならない。

管理監督者又は作業従事者に関する事項(役職、氏名、経歴、資格、作業内容、所属、身分その他個人情報等の保護に関して重要な事項)について変更しようとする場合も同様とする。

② ①による管理監督者又は作業従事者の変更等にあたっては、申入れの書面に、変更後の管理監督者届、作業従事者届及び誓約書(誓約書については、変更又は追加された管理監督者又は作業従事者の分に限る。)を添付しなければならない。

(6) 第三者による個人情報等の取扱いの禁止等

① 受注者は、(4)の届に記載した者又は(5)の発注者の承認を受けた者以外の個人及び法人その他の団体(以下「第三者」という。)に、個人情報等の取扱いを行わせてはならない。

② 受注者は、この契約の履行において、第三者に個人情報等の取扱いを行わせる必要があると判断するときは、その理由を付して発注者に書面で申し入れ、当該第三者による個人情報等の取扱いについて、発注者の事前の承認を受けなければならない。

5 個人情報等の受渡し、搬送

(1) 個人情報等の受渡し

① 受注者は、個人情報等の受渡し(納品、貸与品の返却に伴うものを含む。以下同じ。)について、

その日時、場所、担当者、内容、数量等の必要な事項を計画として定め、当該計画を記載した書面を発注者に提出しなければならない。

- ② 発注者及び受注者は、現に個人情報等の受渡しを行う場合には、その日時、場所、担当者、内容、数量等の必要な事項について記録した書面を作成し、受渡し完了後に発注者と受注者双方の署名、押印等をもって確認するものとする。

(2) 個人情報等の搬送

- ① 受注者は、個人情報等の搬送について、その日時、経路、担当者、荷物の梱包状況、使用車両、交通手段等の必要な事項を計画として定め、当該計画を記載した書面を発注者に提出しなければならない。
- ② 発注者及び受注者は、現に個人情報等の搬送を行う場合には、その日時、経路、担当者、荷物の梱包状況、使用車両、交通手段等の必要な事項について記録した書面を作成し、搬送完了後に発注者と受注者双方の署名、押印等をもって確認するものとする。

(3) 計画の変更等

受注者は、個人情報等の受渡し及び搬送に関する計画を変更しようとする場合は、変更後の計画を記載した書面を発注者に提出しなければならない。

(4) 計画を記載した書面等の統合

個人情報等の受渡し及び搬送に関する計画を記載した書面（変更に係るものを含む。）及び現に個人情報等の受渡し及び搬送を行う場合の記録の書面は、発注者と受注者の協議により、これらの書面の全部若しくは一部又はこの契約の履行に係る他の書面と統合して作成し、使用することができる。

6 個人情報等の保護に関する計画

(1) 人的、物理的及び技術的な保護に関する措置の計画

受注者は、個人情報等の取扱いにあたっての人的、物理的及び技術的な保護に関する以下の措置について具体的な計画を定め、当該計画を記載した書面を発注者に提出し、事前に発注者の承認を受けなければならない。

- ・個人情報等の保護、適正な取扱いに関する遵守事項の周知（周知文の配付、掲示等）
- ・個人情報等の保護に関する研修等の実施
- ・管理監督者の作業への立会い・監督等の体制の整備（管理監督者の人数、立会い時間、作業の開始・終了、休憩時間の監督体制等）
- ・作業場所等における管理監督者及び作業従事者の表示（名簿の作成、掲示等）
- ・管理監督者、作業従事者、訪問者等第三者の識別（識別票の携行、名札の着用等）
- ・作業場所で従事している者の把握（出欠の表示等）
- ・作業分担の周知・確認（作業分担表の作成、掲示、配付等）
- ・作業従事者の入替わり・交代の手順（入替わり・交代に要する時間、業務の引継ぎ・確認等）
- ・作業場所への出入の管理（守衛、IDカード等による入室権限の確認等）
- ・作業場所の施錠の管理（施錠者・開錠者の指定、鍵の保管方法等）
- ・作業に使用する機器類（主にパソコン、外付けドライブ等の情報機器等）の限定・特定（種類・性能、台数等の確認、複数業務の同時並行処理の禁止等）
- ・持込み・持出し品等の管理（出入者、許可者、日時、目的、持出し・持込み物品の記録等）
- ・個人情報等の保管方法（耐火保管庫の設置・利用、保管庫の鍵の管理等）
- ・個人情報等の管理方法（保管場所からの持出し、返却方法等）
- ・個人情報等の不正な複製、複写等の防止（持ち運び型の電磁的記録媒体への記録・複製の権限管理、紙媒体の複写の権限管理等）

- ・防犯（守衛による巡視，機械による監視等）
- ・防火（防火責任者の指定等）
- ・物品紛失，盗難等の防止（端末等のワイヤー固定，外部記録媒体等の物品の数量管理等）
- ・個人情報等への不正なアクセスの防止（ID・パスワードによる権限確認，アクセス記録の作成・保管，ネットワークからの独立等）
- ・個人情報等の送信防止（電子メール等による個人情報等の送信の防止等）
- ・個人情報等の改ざん・破壊・漏えい等の防止（ウィルスチェックの実施，作業機器への不要なソフトウェアの導入禁止等）
- ・事故・障害による被害の拡大防止（バックアップの適切な取得，バックアップの保管方法，補助電源の設置等）
- ・事故・障害発生時の緊急連絡体制の整備（発注者・受注者・その他の関係者等の連絡網の作成，周知等）
- ・作業状況の報告（作業日報の作成，定期的又は発注者の要求に応じた作業状況の報告等）
- ・作業上不要な情報の消去，廃棄等（消去・廃棄方法の指定とその確認・記録等）
- ・契約の終了・解除又は発注者の指示による貸与品の返却，成果品の納品，複写物等の消去・廃棄等（返却・納品・消去・廃棄方法の指定とその確認・記録等）

（２）受注者の工夫等

- ① （１）の措置の事項は例示であって，受注者が，この契約の履行にあたり特に必要とされる措置又は受注者の工夫による保護の措置について計画することを妨げない。
- ② 受注者は，（１）の措置について，これらを複合的に実施し，個人情報等の保護をより確実なものとしなければならない。

（３）計画の変更等

受注者は，個人情報等の保護に関する計画を変更しようとする場合は，変更後の計画を記載した書面を発注者に提出し，事前に発注者の承認を受けなければならない。

（４）計画の是正等

- ① 発注者は，受注者の提出した計画を記載した書面（変更に係るものを含む。）について，個人情報等の保護に関する措置として不十分な点があると認めるときは，受注者に是正を求めることができる。
- ② 受注者は，発注者による是正の要求に対して，速やかに対応しなければならない。

7 立会い，実地調査等

（１）作業への立会い

- ① 受注者は，この契約の履行に係る個人情報等の取扱いの作業について，発注者が立会いを求める場合は，これを拒否してはならない。
ただし，受注者自身の情報保護措置に支障をきたす等の正当な理由がある場合は，その理由を明示して，発注者の立会いを拒否することができる。
- ② 発注者は，①のただし書きにより，作業への立会いを拒否された場合は，受注者に対して作業状況の報告を求めることができる。

（２）個人情報等の取扱いに関する調査

- ① 発注者は，この契約の履行に係る個人情報等の取扱いの状況について，受注者の作業場所その他の施設について，定期又は不定期に調査を行うことができる。
この契約が終了し，又は解除された場合においては，この契約の履行に係る個人情報等の取扱

いに関する事項に限り、受注者に対して調査を行うことができる。

② 受注者は、①の調査を拒否してはならない。

ただし、受注者自身の情報保護措置に支障をきたす等の正当な理由がある場合は、その理由を明示するとともに、この契約の履行に係る個人情報等の取扱いが適正であることを証明したときに限り、発注者の調査を拒否できる。

(3) 個人情報等の取扱いに関する改善指導

①発注者は、(2)に規定する調査により、受注者の個人情報等の取扱いに不適切な点を認めたときは、受注者に対して、必要な是正措置をとるべきことを請求することができる。

②受注者は、発注者による是正措置の請求に対して、速やかに対応しなければならない。

