

## 業務仕様書

### I. 調達案件概要

#### 1 件名

物価高対応子育て応援手当事務センター運営等業務

#### 2 担当部署

〒060-0051 札幌市中央区南1条東1丁目 大通バスセンタービル1号館3階  
札幌市子ども未来局子育て支援部子育て支援課手当給付係  
Tel011-211-3944

#### 3 業務内容

令和7年11月21日に閣議決定された「強い経済」を実現する総合経済対策」において、0歳から高校生年代までの子ども達に1人当たり2万円の「物価高対応子育て応援手当」を支給することが決定されたことに伴い、対象者へ支給決定等の文書を発送するほか、問い合わせを受けるコールセンター業務、申請受付・審査等業務、文書等作成業務を一体で行う。

#### 4 履行期間

契約締結日から令和8年5月29日（金）まで

#### 5 業務履行場所

受託者準備（事務センター）

※委託者への書類納品等に支障がないよう、また繁閑に応じたコールセンター業務と申請受付・審査等業務の兼務が円滑に行えるよう、設置場所は札幌市内とすること。

#### 6 概要

##### (1) 委託の趣旨

本業務委託の趣旨は、委託者が物価高対応子育て応援手当に係る事務処理を行うにあたって、問い合わせや受付・審査業務等を一括委託することにより、職員が行うべき事務処理の効率化を図り、円滑かつ速やかに物価高対応子育て応援手当の支給に対応することを目的としている。

##### (2) 物価高対応子育て応援手当の概要

- ・0歳から高校生年代までの子ども達に1人当たり2万円を支給
- ・対象児童には、令和8年3月31日までに生まれる新生児も含む
- ・所得制限は設けない
- ・本市児童手当受給者に対しては原則プッシュ支給を行う
- ・本市児童手当受給者以外（公務員等）については原則申請を必要とする

##### (3) 想定対象者数

- ・プッシュ支給：約148,000件（うち、札幌市職員分約7,000件）
- ・要申請者：約20,000件

なお、件数は推計であり、変動があることをあらかじめ見込んでおくこと。

## 7 個人情報の取り扱いに関する事項

### (1) 個人情報事故に関する損害賠償責任保険への加入

受託者は、個人情報事故が発生した場合における損害賠償責任を保障することを目的とする保険契約に加入し、保険証書その他の契約の事実が確認できる書面（写し可）を委託者に提出すること。

### (2) 個人情報等取扱注意事項の順守

受託者は、本業務を行うにあたって、札幌市情報セキュリティポリシー及び別紙「特定個人情報等取扱安全管理基準」を順守するとともに、業務従事者にも順守させなければならない。また、「特定個人情報等取扱安全管理基準適合申出書」を記載し、必要書類を添えて契約締結前に委託者へ提出すること。

### (3) 個人情報の使用目的及び使用範囲

受託者は、本業務の履行に当たり取り扱う個人情報を、本業務の履行以外の目的で使用し、又は第三者へ提供してはならない。また、本業務の履行を目的として使用する場合であっても、この仕様書に定める範囲を超えて使用してはならない。

なお、受託者が取得した個人情報については、コールセンター業務及び申請受付・審査等業務（世帯確認、申請ステータス確認）のために利用可能とし、システム化も可能とする。

### (4) データの廃棄

受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

### (5) データの引渡し

受託者は、本業務完了時には直ちに業務に関連するデータを全て委託者に引き渡さなければならない。

## 8 業務責任者及び業務管理者

業務責任者及び業務管理者は、原則として受託事業者において直接雇用すること（派遣職員の従事を認めない）。また、業務責任者は、自治体等における委託業務を集約した事務センターの管理・運営業務などについて、業務責任者として1年以上経験している者とする。

## 9 業務フロー、業務手順書及び判断基準書の提出

受託者は、契約締結時に業務フロー、業務手順書及び判断基準書を委託者に提出すること。

## 10 完了検査及び契約金額の支払

約款第9条第1項の役務の完了を通知する書面は、別紙1の通りとし、同条第2項の完了検査の結果通知は、口頭又は電子メールによりおこなう。なお、完了届提出時には、特定個人情報取扱状況報告書（様式6）を併せて提出し、個人情報の取扱状況について報告すること。また、契約金額の支払を請求するときは、委託者指定の様式を用いること。

#### 11 再委託の禁止

受託者は、本件業務の全部又は一部を第三者に委託(以下「再委託」という。)してはならない。ただし、本件業務の一部を再委託することにつき、受託者があらかじめ委託者の書面による承認を得た場合には、この限りではない。また、上記ただし書きの規定により本件業務の一部を再委託した場合には、受託者は、委託者に対し、再委託先の行った本件業務に関する行為について一切の責任を負うものとする。

#### 12 その他

本仕様書に疑義が生じた事項は必要に応じて協議するが、委託業務の範囲内で当初予測できない事態が発生した場合や委託業務に付随する業務については柔軟な対応を行うこと。また、仕様書に定めのない事柄については、委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。

## Ⅱ. コールセンター業務

### 1 業務の概要

物価高対応子育て応援手当に関する問い合わせなどに対応するほか、申請書に不備がある場合に不備書類の提出について勧奨すること。

### 2 運営期間

令和8年2月2日（月）から令和8年5月29日（金）

※上記運営期間より前に運営開始が可能な場合は、契約締結後に委託者へ報告の上で運営を開始して差し支えない。

### 3 業務の内容

#### (1) 基本事項

##### ア 対応時間

9時00分から18時00分（土曜日/日曜日/祝日を除く平日）

##### イ 電話設備

電話機は受託者が用意すること。

#### 【コールセンター運営に関する条件】

① コールセンターの電話番号は札幌市の市外局番を使用すること。

② 履行期間中は下記の席数を常時対応可能な状態にしておくこと。

令和8年2月：10席（12回線）

令和8年3月：10席（12回線）

令和8年4月：5席（7回線）

令和8年5月：3席（5回線）

③ 責任者及び管理者、従事者は繁閑に応じて申請受付の業務従事を兼ねることが可能となるように、柔軟な要員計画および研修計画を実施すること。

#### ウ 要員体制等

原則として以下の要員を確保すること。なお、人員については申請受付・審査等業務との兼務、責任者（MG）と業務管理者（SV）の兼務を行って差し支えないが、各業務に支障を生じさせないこと。また、人員の配置に関しては、繁閑に応じて申請受付・審査等業務との兼務が可能となるように、柔軟な要員計画および研修計画を実施すること。

業務責任者（MG）	◎業務責任者 ・コールセンター運営に必要な専門的かつ高度な知識及び能力を有し、責任者として業務を円滑に遂行できること ※繁閑に応じ、各業務に支障がないと判断できる場合、常駐は必須としない。
業務管理者（SV）	◎オペレーターの管理及び指導等を担う者 ・業務遂行に必要な専門的な知識及び能力を有すること ・OPでは対応できない案件について対応すること

業務担当者（OP）	◎電話対応する者 ・電話対応、コミュニケーションスキルはもとより、業務知識等を有すること
-----------	---

(2) 対応すべき事項

- ・制度に係る概要や広報活動（市HPの掲載内容等）に関すること
- ・個人を特定しない問合せに関すること
- ・申請方法、受付、支給に関すること
- ・意見、苦情等対応に関すること
- ・申請書等に不備がある場合に不備内容の確認を行うため、申請書に書かれた連絡先電話番号に架電すること。
- ・委託者が別途配布する他制度等に関する問合せ先への案内 など

(3) 委託者へのエスカレーションについての対応

ア 原則、コールセンターに問い合わせがあったものについては、コールセンター内で対応を終結させる。ただし、区役所にて手続きが必要な案件については区役所の担当課を案内すること。

例) 児童手当、子ども医療費助成

イ 委託者への確認や対応の引継ぎが必要な場合は、原則、折り返しによることとし、部門責任者から委託者へ連絡の上、対応について双方で協議する。

(4) 問合せ対応の記録と報告

ア あらかじめ業務開始前に問合せ対応を記録するためのフォーマットを作成しておくこと。

イ 単純な問合せのみのときは、報告書を作成することのできる範囲内で簡略化（項目毎に件数のみの記録等）して差し支えない。

ただし、問合せ1件毎に問合せ者の問合せ内容や対応等を記録し、必要に応じて委託者が確認できるようにすること。

ウ その他重要な記録は委託者に引き渡したうえで残りの原本は事業終了時まで保管した上で、事業終了後速やかに廃棄すること。

エ 部門責任者は、対応件数や問合せ内容の週別集計結果を翌週第一営業日中に委託者に報告すること。

オ クレームがあった場合、責任者を通じて翌営業日中に日次報告書により報告を行うこと。ただし、委託者側職員による緊急対応が必要となるものについては、責任者は電話等にて速やかに委託者側職員に報告を行うこと。

(5) その他

ア 設置した席数を超える受電や、開設時間外の受電については自動音声案内を流すなどの必要な措置を講じること。

イ その他業務の遂行に関して必要な事項が生じた場合は、委託者と協議の上、業務遂行に当たること。

ウ 電話応答率は90%以上の維持に努めること。

エ Eメールでの問い合わせには原則対応しない。

### Ⅲ. 申請受付・審査等業務

#### 1 業務の概要

オンライン申請環境の構築及び運用、申請の受付（郵送及びオンライン）、審査、不備の対応、支払用データ加工の事務を行う。

#### 2 運営期間・運営体制

##### (1) 運営期間

令和8年2月2日（月）から令和8年5月29日（金）

※上記運営期間前の時期については、研修期間に充てるなど、柔軟に対応することとし、詳細は契約後に双方協議の上で調整決定する。また、上記運営期間より前に運営開始が可能な場合は、契約締結後に委託者へ報告の上で運営を開始して差し支えない。

##### (2) 要員体制等

原則として以下の要員を確保すること。責任者（MG）と業務管理者（SV）の兼務を行って差し支えないが、各業務に支障を生じさせないこと。また、人員の配置に関しては、委託者が求める標準処理期間を満たすため、繁忙に応じてコールセンター業務との兼務が可能となるように、柔軟な要員計画および研修計画を実施すること。

業務責任者（MG）	◎業務責任者 ・業務全体の統括、進行管理 ・緊急時における対応及び委託者との連絡調整 ・委託者への業務状況の報告 ※繁忙に応じ、各業務に支障がないと判断できる場合、常駐は必須としない。なお、責任者が不在又は事故があった場合にも、同程度の対応ができる体制をとること。
業務管理者（SV）	◎業務担当者の管理及び指導等を担うこと ・業務遂行に必要な専門的な知識及び能力を有すること ・OPでは対応できない案件について対応すること ※業務管理者が不在又は事故があった場合にも、同程度の対応ができる体制をとること。
業務担当者（OP）	◎申請の受付や審査等の事務を行う者 ・業務管理者の指揮命令のもと、担当業務を適正に処理すること

#### 3 業務の内容

##### (1) オンライン申請環境の構築及び運用

オンライン申請環境を構築し、後述の業務について物理的な書類管理を除き申請書提出による申請と同様の処理が可能となるよう運用すること。また、オンライン申請と申請書提出による申請は区別ができるよう管理すること。

##### (2) 申請受付処理

ア 開封・書類の取出し

郵送申請の開封及び書類の取出しにあたっては書類の取出し漏れがないよう十分に注意して作業を行うこと。また、取出し後の封筒に書類が残っていないことの確認を行うこと。

申請書及び添付書類等については、1件ごとにクリアファイルに移し、書類の散逸・紛失・混交・処理漏れが生じないように細心の注意を払うこと。

イ 送付書類の整理

物価高対応子育て応援手当関係書類以外の書類（市の他部局へ提出が必要な書類など）が提出された場合は、委託者に引き渡すこと。その他イレギュラーな提出物（申請書コピーの送付など）についても同様とする。

ウ 申請書等受付処理

受付した書類については、ナンバリングし管理することとする。オンライン申請及び事務センターへの郵送を主な受付方法とし、郵送にて委託者あてに申請がされたもの等についても、随時委託者から受託者へ申請書類を引き渡し、事務センターへ郵送されたものと同様に扱うこと。

(3) 不備対応・進捗管理・書類引き渡し

ア 申請内容確認

記入、入力漏れや添付書類漏れ等の不備確認を行う。

イ 不備対応

受託者による受付処理時、委託者職員による審査時に不足書類等があることが判明した対象者について、架電による提出依頼を行う。複数回架電しても繋がらない対象者については、受託者と委託者で事前に協議した方法により対応すること。

また、委託者の指示に基づき、架電不通理由や申請書返送可否等の調査及び処理を行うこと。

ウ 進捗管理

申請管理を目的として受付した申請書等の情報をリストにデータ入力する。

なお、使用するリストの様式は委託者と受託者が協議した上で作成すること。

入力データについては、毎日納品可能な状態とし、委託者との協議により適宜納品を行うこと。

エ 申請書等の引き渡し

申請書等は審査が完了したものから原則週1回直接委託者へ納品すること。不備分のうち、不備が解消し審査が完了したものについても同様とする。

不備対応中の書類については、不備通知（文書等発送業務1の(3)参照）から2週間を経過したものは委託者へ引き渡すものとする。

(4) 総合振込データ・支払リスト作成

支給対象者に関する総合振込データ（全銀協指定フォーマットにて作成）、対象者別支払明細書、銀行別集計表の3点を作成し、納品すること。また、作成にあたっては過去支給対象者との重複確認を行い、重複支給を防止すること。重複確認の要件や納品方法、納品スケジュールは契約締結後に双方で調整の上決定する。

(5) データの引継ぎ

データの引継ぎ頻度ならびにデータを記録する媒体や引継ぎ方法については契約締結後調整のうえ決定する。

(6) 処理状況（ステータス）の管理

申請等のリアルタイムの処理状況（ステータス）を1件ずつ及び総件数で管理し、処理漏れなどのステータス滞留を常時把握して適切に処理すること。

(7) その他

現場従事者の名簿を提出すること。また、現場従事者に変更が生ずる場合には速やかに変更後の名簿を提出すること。

4 業務所要時間の想定

- (1) 受付事務：1件5分
- (2) 審査事務：1件10分
- (3) 不備対応事務：1件5分
- (4) 進捗管理リスト入力事務：1件5分
- (5) 確認作業：1件5分

5 オンライン申請環境の構築及び運営の詳細

(1) 要件

本業務では株式会社Grafferが提供するオンライン申請のプラットフォーム(以下「スマート申請」という。)を利用することから、受託者は次の要件を満たすものとする。

- ・スマート申請と同等のオンライン申請サービスを取り扱っている事業者でないこと。また、直接サービスを取り扱っていかなくとも同等のオンライン申請サービスに関する代理店営業を行っていないこと。
- ・スマート申請利用登録のため、受託者が使用するIPアドレスを開示すること。

(2) 対応内容

ア オンライン申請環境の構築（申請フォームの作成）

委託者が用意するスマート申請アカウントを用いて申請フォームを作成する。

アカウントのID及びパスワードは契約締結後に提供する。申請フォームの項目は以下のとおり想定している。なお、実際の項目は契約締結時に加除修正、順序変更を行う可能性がある点に留意すること。

申請フォーム項目

No.	申請項目	入力フォーム条件
1	申請日	必須（空白不可）、プルダウン選択（「年」「月」「日」）
2	申請者カナ氏名	必須（空白不可）、直接入力（全角）、姓と名の間にスペース
3	申請者漢字氏名	必須（空白不可）、直接入力（全角）、姓と名の間にスペース
4	申請者性別	必須（空白不可）、プルダウン選択（「男」「女」）
5	申請者生年月日	必須（空白不可）、プルダウン選択（「年」「月」「日」）
6	申請者種別	必須（空白不可）、プルダウン選択（「公務員」「公務員以外」）
7	申請者現住所 （住民登録地）	必須（空白不可）、直接入力（全角）
8	申請者9/30時点住所 （住民登録地）	直接入力（全角）、No.6が「公務員」かつNo.7とNo.8が異なる場合のみ入力
9	申請者電話番号	必須（空白不可）、直接入力（半角数字）
10	申請者所属庁	直接入力（全角）、No.6が「公務員」の場合のみ入力
11	児童カナ氏名	必須（空白不可）、直接入力（全角）、姓と名の間にスペース
1	児童漢字氏名	必須（空白不可）、直接入力（全角）、姓と名の間にスペース



2		ス
1 3	児童性別	必須（空白不可）、プルダウン選択（「男」「女」）
1 4	児童生年月日	必須（空白不可）、プルダウン選択（「年」「月」「日」）
1 5	児童同居別居の別	必須（空白不可）、プルダウン選択（「同居」「別居」）
1 6	児童現住所 （住民登録地）	直接入力（全角）、No. 14が「別居」の場合のみ入力
1 7	対象児童数	必須（空白不可）、プルダウン選択（数字）
1 8	金融機関名	必須（空白不可）、直接入力（全角）
1 9	金融機関番号	必須（空白不可）、直接入力（半角数字4桁）
2 0	支店名	必須（空白不可）、直接入力（全角）
2 1	支店番号	必須（空白不可）、直接入力（半角数字3桁）
2 2	口座分類	必須（空白不可）、プルダウン選択（「普通」「当座」）
2 3	口座番号	必須（空白不可）、直接入力（半角数字7桁）
2 4	口座名義	必須（空白不可）、直接入力（全角カタカナ）

※No. 11～No. 16は複数名の児童の入力に対応すること。

※添付書類が必要となる場合があるため、ファイルの添付に対応すること。

※振込先に公金受取口座を希望する場合は、オンライン申請はできない旨を明記すること。

#### イ 申請フォームの受信確認及びダウンロード

作成した申請フォームの管理画面にログインし、定期的に受信を確認の上CSVファイルをダウンロードする。定期的とは、上記3の(3)のエに定める期限内に工程が完了する頻度であれば任意で設定して構わないが、フォームから申請した内容について事後の問い合わせ等も想定されることに留意し、業務履行の中で処理頻度を適切に設定すること。

#### ウ 不備にかかる対応

申請内容の確認が必要な場合や不備がある場合などには、スマート申請の機能を用いて「差し戻し」の通知及び補正の依頼を行うこと。

#### エ 申請データの整理

ダウンロードしたCSVデータについて、上記ウの作業の後、不備がなかった申請は上記3の(3)のウの進捗管理リストに転記し、累計情報として整理する。CSVデータは日ごとに最終ダウンロード分のみを保管し残りは削除する。

#### IV. 文書等作成業務

##### 1 業務内容

###### (1) プッシュ支給対象者への通知はがきの作成・発送（初回分）

###### ア はがき規格

▶寸法	13.0インチ（縦）×6.0インチ（横）
▶紙質	圧着紙110kg相当
▶刷色	表1色、裏1色（耐熱インク仕様）
▶レイアウト	契約締結後に委託者から提供する。
▶データ差込箇所	片面計5か所程度
▶校正	1回（内校を必ず行うこと）
▶その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宛名・差込印刷用データは委託者から提供する。</li> <li>・ミシン目 天地 縦2本</li> <li>・コーナーカット 1か所（1セットあたり）</li> <li>・裏面に札幌市の市章で地紋印刷し、はがきの規格に合う開封方法を載せること。</li> <li>・上記以外の事項については契約締結後に双方で協議し調整すること。</li> </ul>

###### イ 予定数量

約139,000枚

###### ウ 送付予定時期

令和8年2月上旬頃

###### エ 差出

成果物は、札幌中央郵便局へ直接持ち込むこと。宛名・差込印刷用データの提供（令和8年1月下旬頃予定）、後納郵便物等差出票の提供、郵便局への持ち込み等のスケジュールは、契約後に双方で協議し調整する。また、発送前に一部抜取りを要する対象者が発生する場合あり。

###### (2) プッシュ支給対象者への通知はがきの作成・発送（新規出生分・札幌市職員分）

###### ア はがき規格

上記IVの1の(1)のアと同一

###### イ 予定数量

約9,000枚

###### ウ 送付予定時期

令和8年3月以降順次

###### エ 差出

成果物は、札幌中央郵便局へ直接持ち込むこと。月2回程度の随時発送とし、宛名・差込印刷用データの提供、後納郵便物等差出票の提供、郵便局への持ち込み等のスケジュールは、契約締結後に双方で協議し調整する。

###### (3) 申請者に対する不備通知の印刷・封入・封緘

###### ア 文書規格

▶寸法	A4ないしそれに近いサイズ
▶紙質	再生PPC紙または再生上質紙

▶刷色	片面黒１色
▶レイアウト	契約締結後に委託者から提供する。
▶データ差込箇所	片面計５か所程度
▶校正	１回（内校を必ず行うこと）
▶封入・封緘	下記５の(6)で作成する送付用封筒に封入、封緘できるように巻き三つ折りすること。また、宛名が送付用封筒のグラシン紙窓から見えるように封入すること。封入方法は契約締結後に双方で協議し調整する。
▶その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送付先住所及び宛名は申請書に記載された情報を利用すること。</li> <li>・申請書に申請者本人が追記する必要がある場合等、不備通知に申請書原本を同封する際は、必ず写しをとり保管すること。</li> <li>・封緘状況を十分に確認すること。</li> <li>・上記以外の事項については契約締結後に双方で協議し調整すること。</li> </ul>

- イ 予定数量  
約2,000枚
- ウ 送付予定時期  
令和８年３月以降順次
- エ 差出  
成果物は委託者へ直接持ち込むこと。

(4) 申請者に対する支給決定通知及び却下通知の作成・発送

ア はがき規格

	支給決定通知	却下通知
▶寸法	13.0インチ（縦）×6.0インチ（横）	
▶紙質	圧着紙110kg相当	
▶刷色	表１色、裏１色（耐熱インク仕様）	
▶レイアウト	契約締結後に委託者から提供する。	
▶データ差込箇所	両面計７か所程度	
▶校正	１回（内校を必ず行うこと）	
▶その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宛名・差込印刷用データは委託者から提供する。</li> <li>・ミシン目 天地 縦2本</li> <li>・コーナークット １か所（１セットあたり）</li> <li>・裏面に札幌市の市章で地紋印刷し、はがきの規格に合う開封方法を載せること。</li> <li>・上記以外の事項については契約締結後に双方で協議し調整すること。</li> </ul>	

- イ 予定数量  
支給決定通知 約20,000枚  
却下通知 約2,000枚
- ウ 送付予定時期  
令和８年３月以降順次
- エ 差出

成果物は、札幌中央郵便局へ直接持ち込むこと。月２回程度の随時発送とし、宛名・差込印刷用データの提供、後納郵便物等差出票の提供、郵便局への持ち込み等のスケジュールは、契約締結後に双方で協議し調整する。

(5) 不備通知の送付等に使用する送付用封筒の作成

ア 封筒規格

▶ 寸法	洋形０号、235mm（横）×120mm（縦）
▶ 紙質	片艶晒クラフト70.0g/m2
▶ 刷色	両面印刷（表１色（茶色）、裏１色（茶色））
▶ レイアウト	契約締結後に委託者から提供する。
▶ その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グラシン紙窓１か所あり</li> <li>・封筒の封をする部分に折り目を入れ、アラビア糊を付けること。</li> <li>・裏面に地紋印刷あり（札幌市の徽章を使用すること）</li> <li>・受注者は事前に委託者と十分に打合わせ（イメージの確認含む）をすること</li> </ul>

イ 予定数量

約2,000枚

ウ 差出

成果物は、受託者が保管し必要に応じて使用すること。

２ 一般事項

- (1) 本業務においては、環境関連法令等を遵守するとともに、本誌の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。
- (2) 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。
- (3) ごみの減量及びリサイクルに努めること。
- (4) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。
- (5) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。
- (6) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
- (7) 上記のほか、作業全般に渡って、未使用端末機、プリンタ等の機器の電源切断の励行による節電、作業成果物等の電子磁気化による紙の節約、再生紙を積極的に利用すること等、環境に配慮した資源の利用に留意すること。
- (8) 予定数量はあくまで予定であってその発注を保証するものではないこと。また、随時発送となる文書は余分となることがないよう、一度に作成せず可能な限り段階的に作成すること。
- (9) 文書等の規格については、必要に応じ変更して差し支えないが、通知したい内容を損なうこと等がないよう、受託者と委託者の双方で協議し調整すること。
- (10) 文書等の発送に伴う郵送費については、委託者が負担する。
- (11) 作業を実施する機器には、誤印刷を防ぐためのチェック等を機械的に行い、ログとして出力できる機能を有すること。
- (12) BCP対策として複数の機器で同様の業務を行える体制をとること。

### 3 疑義の解消

作業上必要な事項について疑義が生じた場合は、必ず本市と協議すること。

## V. 共通事項

### 1 業務遂行上の必要物品

受託者が業務に必要な物品、通信回線に伴う一式、作業場所について準備すること。

### 2 マニュアルの作成及び全体調整

#### (1) マニュアルの作成

委託者及び国からの物価高対応子育て応援手当に関する情報や業務を進めるに当たり必要な情報等をもとに、業務マニュアル、対応用マニュアル、FAQ等を受託者が作成すること。また、作成したマニュアル類（更新したものも含む）は使用開始前に委託者に提出し、確認を受けた上で実際の対応に供することとする。必要に応じて委託者が修正等を求める場合があるので、受託者はこれに応じること。

#### (2) マニュアルの更新

業務マニュアル、対応用マニュアル、FAQ等は状況に応じて随時更新すること。

また、更新したものについても使用開始前に委託者に提出し、確認を受けた上で実際の対応に供することとする。

#### (3) 全体の調整

各業務マニュアル間で内容に齟齬が生じないように、マニュアル作成時及び改訂時に調整を行うこと。

### 3 研修の実施

受託者は本業務の運営にあたって業務従事者に対して事前研修を行うこと。

研修は、業務の内容や作業手順だけではなく、個々の作業や業務全体の目的、制度の趣旨や関連法令等の知識、個人情報保護、守秘義務の順守等を業務従事者が十分に理解したうえで事務が進められるように行わなければならない。

また、単にマニュアル等を読ませるだけではなく、事前に十分なシミュレーションを行い、目的が適切に果たされるように研修を行うこと。シミュレーションの中で生じた問題点は必ず洗い出しの上改善すること。

あわせて、受託者の責において各業務担当で行う研修の内容に齟齬が生じないように調整を行うこと。

### 4 危機管理体制の構築

受託者は、トラブルの未然防止対策や万一トラブルが発生したときの危機管理体制を確保すること。

#### (1) トラブルの未然防止

市民等との接遇にあたっては、常に規律正しく好感の持てる態度と言葉使いを心がけ、迅速かつ丁寧に対応すること。また、統一した対応ができるようにすること。市民等からの問い合わせに対する回答に疑問点が生じた場合は、責任者等を通じて直ちに委託者側職員に速やかに確認を行い、適切に対処すること。

#### (2) 事故発生時の対応

事故等の発生を確認したときは、直ちに委託者側職員に報告するとともに、必要な措置を講じること。また、その発生原因が受託者にあるときは、受託者が責任を持って適切に対処し、直ちに「事故報告書」を委託者に提出すること。

(3) 非常緊急時の対応

その他、非常時または緊急時の対応が必要になった場合も、直ちに委託者と協議し、必要な措置を講じること。

5 業務従事者の欠員対応

突発的な業務従事者の欠員が生じて、業務遂行に支障をきたすことなく事務を進められるような体制を整えること。

## 別紙

### 特定個人情報等取扱安全管理基準

#### 1 特定個人情報等の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

特定個人情報等の適正な取扱いの確保について基本方針を策定していること。

また、以下の内容を記載した特定個人情報等の保護に関する規程及び特定個人情報等の取扱手順等が定められていること。

- (1) 組織的安全管理措置
- (2) 人的安全管理措置
- (3) 物理的安全管理措置
- (4) 技術的安全管理措置

※ 上記(1)～(4)の具体的内容については、個人情報保護委員会ホームページ

(<https://www.ppc.go.jp>)に掲載されている「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等編)」の(別添1)「特定個人情報に関する安全管理措置(行政機関等編)」をご確認ください。

#### 2 特定個人情報等の取扱いに関する総括責任者及び保護責任者の設置

特定個人情報等の取扱いに関する総括責任者及び保護責任者が定められており、基本方針、規程及び特定個人情報等の取扱手順等に明記されていること。

#### 3 従業員の指定、教育及び監督

- (1) 特定個人情報等の秘密保持に関する事項が就業規則等に明記されていること。
- (2) 特定個人情報等を取り扱う従業員を指定すること。
- (3) 特定個人情報等の取扱い、情報システムの運用・管理、セキュリティ対策及びサイバーセキュリティの研修計画を策定し、従業員に対し毎年1回以上研修等を実施していること。また、特定個人情報等を取り扱う従業員は、必ず1回以上研修等を受講している者としていること。
- (4) 総括責任者及び保護責任者は、従業員に対して必要かつ適切な監督を行うこと。



#### 4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

(1) データや紙文書等による特定個人情報等を管理する区域（以下「管理区域」という。）を明確にし、当該管理区域又は取扱区域に壁又は間仕切り等を設置すること。

##### 【管理区域の例】

- ・ サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
- ・ 紙文書等の特定個人情報等を保管する区域 等

(2) (1)で設定した管理区域について入室する権限を有する従業者を定めること。

また、入室に当たっては、用件の確認、入退室の記録、部外者についての識別化及び部外者が入室する場合は、責任者の立会い等の措置を講ずること。また、入退室の記録を保管していること。

(3) (1)で設定した管理区域について入室に係る認証機能を設定し、パスワード等の管理に関する定めの整備及びパスワード等の読取防止等を行うために必要な措置を講ずること。

(4) 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報装置及び監視装置の設置等の措置を講ずること。

(5) 管理区域では、許可された電子媒体又は機器等以外のものについて使用の制限等の必要な措置を講ずること。

#### 5 セキュリティ強化のための管理策

情報資産の盗難、紛失、持出し、複写・複製、目的外の使用及び第三者への提供を防止するため以下の対策を実施していること。

(1) 特定個人情報等の取扱いに使用する電子計算機等は、他のコンピュータと接続しない単独による設置又は当該業務に必要な機器のみと接続していること。また、インターネット及び当該業務を実施する施設外に接続するイントラネット等の他のネットワークに接続していないこと。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りではない。

(2) 特定個人情報等の取扱いにてサーバを使用している場合は、当該業務を実施する施設内に設置していること。また、サーバへのアクセス権限を有する従業者を定めること。さらに、部外者のアクセスは必要最小限とし、責任者の立会い等の措置を講ずること。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りではない。

- (3) 特定個人情報等の取扱いにて使用する電子計算機等は、アクセス権等を設定し、使用できる従業者を限定すること。また、アクセスログやログイン実績等から従業者の利用状況を記録し、保管していること。
- (4) 記録機能を有する機器の電子計算機等への接続制限について必要な措置を講ずること。
- (5) 本市が貸与する文書、電子媒体及び業務にて作成した電子データを取り扱う従業者を定めること。
- (6) 業務にて作成した電子データを保存するときは、暗号化又はパスワードにより秘匿すること。また、保存した電子データにアクセスできる従業者を限定するとともにアクセスログ等から従業者の利用状況を記録し、契約期間終了後、1年以上保管していること。
- (7) 本市が貸与する文書及び電子媒体は、施錠できる耐火金庫及び耐火キャビネット等にて保管すること。また、書類の持ち出し記録等を作成していること。
- (8) 特定個人情報等の取扱いにて使用する電子計算機は、従業者が正当なアクセス権を有する者であることをユーザID、パスワード、磁気・ICカード又は生体情報等のいずれかにより識別し、認証していること。
- (9) 特定個人情報等の取扱いにて使用する電子計算機は、セキュリティ対策ソフトウェア等（ウィルス対策ソフトウェア等）を導入していること。
- (10) 業務にて作成した電子データを削除した場合は、削除した記録を作成していること。また、削除したことについて証明書等により確認できる措置を講ずること。
- (11) 特定個人情報等の取扱いにて使用する電子計算機等を廃棄する場合は、専用のデータ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等により、復元不可能な手段を採用すること。
- (12) 本市の許可なく第三者委託をしないこと。

## 6 事件・事故における報告連絡体制

- (1) 従業者が取扱規程等に違反している事実又は兆候を把握した場合の責任者への報告連絡体制を整備していること。
- (2) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案の発生又は兆候を把握した場合の従業者から責任者等への報告連絡体制を整備していること。

(3) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案が発生した際の本市及び関連団体への報告連絡体制を整備していること。併せて、事実関係の調査、原因の究明及び再発防止策の検討並びに決定等に係る体制及び手順等を整備していること。

## 7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

本市が貸与する文書、電子媒体及び左記書類等に基づき作成される電子データを持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用すること。また、暗号化、パスワードによる保護、追跡可能な移送手段等により、破損、紛失、盗難等のないよう十分に配慮していること。

## 8 関係法令の遵守

特定個人情報等の保護に関する関係法令を遵守するために、必要な体制を備えていること。

## 9 定期監査の実施

特定個人情報等の管理の状況について、定期的に、及び必要に応じ、随時に点検、内部監査及び外部監査を実施すること。

## 10 特定個人情報等取扱状況報告書の提出

本市の求めに応じ、又は当該業務契約に基づき、各月の期間ごとの役務完了の書面提出時において、本市が指定する様式にて特定個人情報等取扱状況報告書を提出すること。

### 11 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）又はプライバシーマーク等の規格認証

ISMS（国際標準規格ISO/IEC27001、日本工業規格JISQ27001）、プライバシーマーク（日本工業規格JISQ15001）等の規格認証を受けていること。

(注) 委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略することとする。