

## 広島市価格高騰重点支援給付金（調整給付）支給等業務 基本仕様書

### 1 業務名

広島市価格高騰重点支援給付金（調整給付）支給等業務

### 2 業務の目的

所得税又は個人住民税の定額減税が行われることに伴い、減税しきれないと見込まれる方への給付金の支給事務を実施するもの。

### 3 履行期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

### 4 事業概要

#### (1) 給付金の内容

所得税又は個人住民税の定額減税が行われることに伴い、減税しきれないと見込まれる方に対して、広島市価格高騰重点支援給付金（調整給付）を支給するもの。

#### (2) 給付金支給対象者数

約 203,000 人（見込）

#### (3) 支給額

所得税分調整給付額と個人住民税分調整給付額の合計額を1万円単位で切り上げた額

#### (4) 手続き等（今後の業務の検討状況に応じて変更となる場合がある。）

##### ア プッシュ型方式 約 103,000 人（見込）

受給者へ入金予定日・入金口座等を記載した通知書を送付し、手続不要で支給。ただし、辞退する場合や口座変更する場合等は指定した期日までに申出が必要

##### イ 確認書方式 約 100,000 人（見込）

受給者へ確認書等を送付し、受給者は扶養親族数の確認及び振込口座等を記載の上、必要書類を添付し、郵送等又はオンラインで提出

### 5 業務内容

受注者は、広島市価格高騰重点支援給付金（調整給付）支給等業務として、以下に掲げる業務を実施すること。

#### (1) 対象者抽出・管理用データベース及びオンライン申請システムの構築・運用保守業務

発注者が提供するデータ等に基づき、以下のデータベース及びオンライン申請システムを構築するとともに、運用保守を行うこと（現時点で想定されるデータ項目は別紙1のとおり）。

また、データベース及びオンライン申請システムを外部サービス上に構築する場合は、ISMAP（政府情報システムのための評価制度）クラウドサービスリストに登録されているものを選定すること。

##### ア 対象者抽出・管理用データベース

発注者が提供する住民情報や課税情報等に基づき、以下(2)以降に記載の各種業務の進捗管理などができるデータベースを構築するとともに、本データベースを用いて令和6年分推計所得税額を算出し、本給付金の対象者を抽出・管理すること。

なお、令和6年分推計所得税額の算出については、本データベースとは異なるデータベースで算出することも可能とする。

(現時点における令和6年分推計所得税額の算出方法は別紙2のとおり)

また、本データベースに要求する機能等は以下のとおり。

- ・ 本市の全住民分(約120万人)の課税情報等を登録可能であること。
- ・ 発注者及び受注者の双方が、構築されたデータベースを用いて、対象者情報や給付金額、その他個人の申請状況や各工程の動向等の関連情報が確認できること。
- ・ 作成したデータベースを活用し、発注者及び受注者双方が、問合せ対応等が迅速に行える画面構成とすること。
- ・ データベース上、秘匿する必要がある個人情報については、発注者又は発注者が許可する者とその他の者が閲覧する画面の表示項目を変えるなど、特別な取扱いが可能な機能を有すること。
- ・ 対象者とその扶養親族等の紐付けを行い、扶養親族等の情報から、対象者情報を確認できること。
- ・ 本給付金の対象者に送付する各種帳票等を作成可能な機能を有すること。
- ・ 郵送等により受領した確認書等の情報やコールセンターへの問合せ内容等、本業務を行うに当たり必要な情報を管理できる機能を有すること。
- ・ 発注者が提供する提供データ(CSV又はEXCEL形式を想定)の取込機能を有し、関連情報を管理できること。
- ・ データベース上に入力されている情報をレポートできること。発注者が、本給付金に係る統計資料を作成する必要があることから、データベースの任意の項目をMicrosoft Excelで加工できるデータとして出力できること。
- ・ 課税情報については複数回取り込むことが想定されるため、取込回数ごとの対象・対象外等の各種情報の管理が可能であること。

#### イ オンライン申請システム

申請者の利便性向上を図るため、給付申請から給付までのプロセスをインターネットにより完結させることで、迅速かつ効率的な給付を可能とするオンライン申請システムを構築すること。

なお、本システムに要求する機能等は以下のとおり。

(申請者向け機能)

- ・ ログイン時に、申請者が入力したメールアドレス宛に、申請画面へのログインURLを記載したメールを自動返信できること。
- ・ 必須・任意入力項目の区別ができるレイアウトであること。
- ・ 入力漏れや入力不備がある場合にエラーメッセージを表示できること。
- ・ 入力項目に対する補足説明を付記できること。
- ・ 入力内容の一時保存ができること。
- ・ 郵便番号入力後に住所の一部を自動表示できること。
- ・ 口座情報入力時に金融機関名等を簡単に検索できること。
- ・ ファイル・画像のアップロードができること。
- ・ 申請完了前に入力情報を確認できること。
- ・ 申請完了前に修正が必要な箇所だけ修正できること。
- ・ 申請完了時に完了画面を表示すること。
- ・ 申請完了時に登録したメールアドレス宛に申請受付通知を自動送付できること。

- ・ 申請受付状況を確認できること。
  - ・ 不備があった場合の、再申請を本システムで行えること。
  - ・ パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。
- (発注者・受注者向け機能)
- ・ 申請受付情報を確認できること。
  - ・ 申請一覧を表示できること。
  - ・ 申請一覧を出力項目・出力対象期間を選択した上で CSV 形式の出力ができること。
  - ・ 申請ごとに内部管理用のコメントが残せること。その際、コメントに加えてコメント入力者名や日時も自動記録されること。
  - ・ 軽微な修正を発注者又は受注者で処理するための職権訂正機能
  - ・ 申請者に訂正があったことをメールで通知可能な訂正機能
  - ・ 訂正した内容を元に申請の処理ができること。
- ウ データベース構築に係るスケジュール (予定)
- 以下、①及び②の日程を踏まえ、データベース及びオンライン申請システムを構築し、エラーチェック等を行った上で、以下(2)及び(3)に記載のセンターの業務が適切に実施できるように運用開始すること。
- ① 対象者抽出・管理用データベースの構築
- ・ 令和6年4月中旬 データベース構築開始
  - ・ // 4月下旬 テストデータ取込
  - ・ // 5月下旬 本番データ取込
- ② オンライン申請システムの構築
- ・ 令和6年5月中旬まで オンライン申請システムの構築
  - ・ // 5月下旬 本番データ取込
- (2) コールセンター等業務
- 電話、電子メール、FAXによる問合せに対応するためのコールセンターを開設し、以下の業務を実施すること。また、コールセンターとは別に、広島市役所本庁舎（本庁舎9階総務課を想定）に常駐し、申請者の窓口対応を行う業務を実施すること。
- ア 給付金に関する問合せ対応
- 市民からの電話、電子メール、FAXによる給付金に関する問合せ、苦情などに対応する。想定される主な問合せ内容は、次のとおり。
- ・ 給付金の制度・内容
  - ・ 定額減税の制度・内容（定額減税の額を含む。）
  - ・ 確認書等の記入方法及び添付する資料
  - ・ 確認書等の書類不備対応に関する受付及び確認
  - ・ 確認書等送付後の状況照会（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答）
  - ・ 確認書等の再送付手続き
  - ・ 送付先変更等の受付及び確認
  - ・ 手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情等
  - ・ 口座振込以外の方法での給付を希望する者への聴き取り確認、手続き案内等
  - ・ 以上に付随する事務で発生する事務作業等

問合せ対応については、原則として受注者により完結すること。また、必要に応じて発注者に相談・報告すること。なお、電話対応起因による苦情処理についても、受注者の責任において行うこと。

イ コールセンターの回線は、受注者において準備すること（必ずしもフリーダイヤルである必要はない）。

ウ 電話での受付の他、電子メール及びFAXでの受付を可能とし、同一のコールセンター内で受信及び返信ができるようにすること。

エ 受付時間外の入電や、話し中の場合等は、自動応答などによるわかりやすい案内を行うこと。

オ コールセンターについては、プッシュ型通知書及び確認書等の発送時期に応じて入電件数が変動することを踏まえ、入電状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。

カ 外国語の問合せに対応できるよう対策を講じること。

キ コールセンターは、遅くとも令和6年5月中旬までに開設し、令和7年3月末まで（土日祝日、12月29日～翌1月3日を除く。）を目途として対応を行うこと。また、受付時間は、8時30分～17時15分とする。

ク コールセンターに想定件数以上のコール数が確認され、発注者が、市民へのサービスが低下していると判断する場合は、原則7日前（土日祝日を含まない）までに発注者から受注者へ、オペレーターの増員又は回線の増設要請を行う。受注者は、発注者から提示される現況等を整理し、発注者と協議の上、人員の確保に努めること。

ケ 想定件数を大きく下回るコール数により、発注者が人員の余剰を確認した時は、発注者は受注者と協議の上、減員要請を行う。受注者は減員要請に基づき、配置計画を見直すなどの対応を行うこと。

コ 交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的にオペレーターが対応不可能になる場合、そのオペレーターに代わる人員を配置し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。

サ 広島市役所に本給付金の問合せが増加するなどした場合の対応策については、その際に発注者と受注者で協議を行い、自動転送機能又は臨時コールセンターの設置等の方法を協議すること。

シ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

ス コールセンター以外における、市民からの給付金に関する問合せなどに対応する窓口を設置すること。

① 想定される主な問合せ内容は、コールセンターと同様とする。

② 開設期間は、令和6年7月上旬～同年11月末日（土日祝日を除く）を目途とし、受付時間は、コールセンターと同様とする。

③ 従事場所は、広島市役所本庁舎9階総務課を想定している。業務上必要となる机、椅子等については、原則として受注者が準備する。施設使用及び維持管理に要する経費（施設使用料、水道光熱費、清掃費、修繕費、電球等の消耗品）については、発注者が負担する。なお、相談者が著しく少ないなど、発注者が配置不要と判断したときには配置しない場合がある。

④ 設置場所の配置人員数は、1、2名程度とする。なお、相談者数に応じて、遅滞なく対応できる体制とすること。

### (3) 事務センター業務

給付金の給付に関する事務センターを設置し、以下の業務を実施すること。  
なお、下記スケジュールは予定である。

ア 給付金事務の実施スケジュール（予定）

- |   |             |                  |
|---|-------------|------------------|
| ① | 令和6年5月下旬    | 給付対象者データ渡し       |
| ② | 〃 7月上旬      | プッシュ型通知書及び確認書等送付 |
| ③ | 〃 7月上旬      | 確認書受付開始          |
| ④ | 〃 7月中旬      | 初回支給開始           |
| ⑤ | 〃 8月下旬～9月下旬 | 確認書未提出者への申請勧奨    |
| ⑥ | 〃 10月末      | 確認書受付締切          |
| ⑦ | 令和7年3月末     | 委託業務終了           |
- ※ 令和6年7月以降、必要に応じてプッシュ型通知書及び確認書等の追加送付を行う場合がある。

イ 設置期間は、令和7年3月末までとし、支給業務を支障なく行えるスケジュール（土日祝日、12月29日～翌1月3日を除く。）とすること。また、開設時間は、8時30分～17時15分とする。

ウ プッシュ型通知書及び確認書等の発送

対象者データを基にプッシュ型通知書及び確認書等を作成の上、郵送すること。作成・印刷に当たっては、返送物を速やかにデータ登録できるよう、バーコードを印字するなど工夫すること。なお、発送日直前までに何らかの理由により発送が不適となった者についてのデータを提供するため、引き抜きの上、発送を中止すること。

※ バーコードを印刷する場合

規格 UCC/EAN-128 ※ ANSI グレード C 以上とする。

※ 送付見込み件数：約 203,000 件（人）

発送は、発注者が指定した日時までに必ず郵便局への搬入を完了すること。

エ 確認書等返送物の受領後の管理

- ① 申請者から郵送された確認書等の受領後は、收受記録をはじめ処理過程について進捗管理を実施すること。
- ② 発注者やコールセンターからの受付状況に関する問合せに対応できるようにすること。
- ③ 既に給付済でないこと等の確認を行い、確認結果を対象者抽出・管理用データベースに入力すること。オンライン申請分についても確認結果等について①同様に進捗管理を実施すること。
- ④ 発送した通知が不着返戻された場合には、転居等の届出状況を発注者へ照会の上、異動先が判明した場合には、異動先へ再度送付すること。不着返戻分について①と同様に進捗管理を実施すること。

オ 確認書等の精査

- ① 受領した確認書等は速やかに開封し、精査できるよう整理する（大量の郵便物を、内容物を損ねず適切にかつ高速で開封できるよう工夫すること。）。
- ② バーコードリーダー等によって、收受を的確に記録し、対象者抽出・管理用データベースを用いて進捗管理を開始すること。
- ③ 確認書等の内容を確認し、記載漏れや不備があったものを仕分けする。
- ④ 不備については、速やかに申請者に連絡を行う。

- ⑤ 不備解消のため文書の送付が必要な場合は、送付用封筒に不備通知書及び確認書類一式を同封・送付し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。
- ⑥ 不備等のないものについて、記載された項目をデータ化する際は、OCRを用いるなど、入力時間の短縮や手入力のミスをなくす、又は十分なチェックを行うこと。  
また、申請者に振込日等を記載した支給決定通知書を送付すること。
- ⑦ 支給に必要な精査が完了したものについては、発注者が、支給決定の判断を速やかに行えるよう整理した上で、発注者へ引き継ぐこと。
- ⑧ 誤払い・二重支払いを防止する策を講じること。
- ⑨ 完了分、不備分に分けてファイリングを行うこと。不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに完了分とすること。また、確認書等はすぐに取り出せるように整理すること。

#### カ データの登録

精査が完了したものを対象者抽出・管理用データベースに登録すること。

#### キ 口座振込データ作成

- ① 発注者が確認・審査し、支給を決定したものについて、本市の指定フォーマットにて口座振込データを作成し、セキュリティ対策を講じた記録媒体に格納して、納品すること。
- ② 記録媒体の作成要領や細品目は別途指定する。
- ③ 止むを得ず現金払いとなる場合についての対応は、別途発注者から指定するものとする。

#### ク 振込エラーが生じた場合の対応

金融機関での振込処理において、エラーが生じた場合は、必要に応じて申請者へ連絡するとともに、エラー解消の上、支給を完結させること。

なお、申請者が死亡していた場合は、別途発注者から指定する対応をとること。

#### ケ 処理期限

##### ① プッシュ型方式

辞退等の申出期日の翌営業日に口座振込データを納品すること。

##### ② 確認書方式

確認書の受領から口座振込データの納品までの処理期限は事務センター到達から概ね10日以内とするが、可能な限り速やかに対応可能な体制を構築すること（不備対応分は除く）。ただし、短期間で返送物が大量に届いたときなど、処理に相当の時間を要すると発注者が認める場合はこの限りではない。

#### コ 申請者からのコールセンター等への問合せにより、申請関係書類等の再発行依頼があり、再発行が適切と認められる場合は、該当書類等について随時発送するなど対応を行うこと。

#### サ 申請勧奨

申請に必要な書類が未提出の者に対して、書類の提出を勧奨するための通知を発送すること。発送に当たっては、再発行の旨を明記した確認書を同封の上、発送すること。

#### シ 誤支給返還請求に係る報告

二重支払い、誤った口座への誤支給及び受給者からの返還申出等に伴い給付金の返

還請求が必要となった場合には、請求先、請求事由、経緯等を発注者へ報告すること。報告方法については、発注者と受注者にて協議の上、決定するものとする。なお、受注者の責による誤支給については、責任をもって返還金を回収すること。

#### ス 進捗管理

- ① 発送から完結までの対象者個々の給付処理の進捗状況が分かるように管理を行うこと。また、発注者からの業務状況の確認（確認書等の受付数・処理数・不備扱数及び個々の確認書等の処理状況等）について、即時かつ的確に回答できるようにすること。
- ② 各種統計資料の作成への対応を可能とすること。
- ③ 確認書等の受付以降の進捗状況については、提出した市民がオンライン上で確認できる仕組みを構築すること。

なお、確認に当たっては個人情報を表示しない仕組みとすること。

#### セ 事務センターの設置場所は本市内とする。

データ及び提出書類の紛失等の事故防止並びに円滑な受け渡しと発注者との連携を密にする観点から、広島市役所本庁舎周辺など、発注者及び事務センター間の移動が容易な場所が望ましい。

#### ソ 事務センター内（必ずしも同一フロアである必要はない）において、発注者職員（最大8名程度）が常駐し、審査事務を行うためのスペース（審査用の机、椅子、パソコン、業務用携帯電話等を含む。）を確保すること。

#### タ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

#### チ 準備が必要な書類等

- ① 受注者は、以下の給付金事務に必要な書類等を準備すること。

各書類については、発注者から仕様を提示するので、ユニバーサルデザイン及び分かりやすい字体を使用し、発注者の校正・承認を得ること。校正は3回程度を想定。

※ 確認書兼制度案内チラシはA3サイズ、その他の各種書類はA4サイズを基本とし、多色刷りとする。

※ 各種書類は、両面印刷を基本とする（封筒及び（片面）を除く）。

※ 確認書のように提出を求める書類は、最低10年間の保存に耐えられる厚みや材質のものとする。

※ 文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとする。

※ 対象者向けの書類は、外国語へ翻訳したものも準備すること。

※ 数量は見込であるため、必要に応じて補充すること。

・確認書（制度案内チラシ、確認書、確認書記入例）	121,000部
・給付金返還セット（返還用チラシ、返還用振込用紙）	10,000部
・確認書提出勧奨通知	10,000枚
・不備通知書	10,000枚
・プッシュ型通知書（制度案内チラシ、決定通知書、辞退申出書）	124,000部
・支給決定通知書	121,000枚
・不支給決定通知書	3,000枚
・送付用窓あき封筒	399,000枚
・送付用窓なし封筒	30,000枚

・返信用封筒（料金後納郵便用）	141,000 枚
・点字シール（視覚障害者への送付用封筒に貼付）	150 枚
・外国人市民向けお知らせ	5,000 枚

② 視覚障害者への配慮として、上記点字シールや、音声コード等を活用し、書類への切り欠き加工など必要な処置を施すこと。

③ その他、事業遂行のために作成が必要な書類が生じた場合は、別途協議の上、適宜対応すること。

ツ 郵送物全般（不備通知、支給（不支給）決定通知書、書類再発行及び追加書類の提出依頼等）に関して、郵送方法は、郵便局の割引制度を利用するなど、郵送料金が安価になる方法とすること。

なお、対象者に対して郵送対応する場合は、原則、返信用封筒（料金後納郵便用）を同封するなど、対象者の経済的負担を考慮した対応を行うこと。

テ 課税情報等のデータの提供

① 課税情報等に係るテストデータは、令和6年4月下旬、本番データは5月下旬頃の提供を予定している。

② 対象者抽出・管理用データベースのデータ項目、データレイアウト、データ項目と書類のレイアウトとの調整等については、契約締結後、別途協議するものとする。

③ 書類等への印字に当たっては、発注者が使用する外字に対応して印字すること。

④ 課税情報等に係るデータ（テストデータを含む。）は、発注者が指定する場所において記録媒体で引き渡し、搬送は受注者が行うこととする。

⑤ データの搬送に当たっては、鍵がかかる専用のバッグ等を使用し、慎重かつ丁寧に扱い、盗難、紛失、破損等がないよう細心の注意を払うこと。

ト 以下の書類の郵送料は、発注者が負担する。

① 対象者へのプッシュ型通知書及び確認書等の送付

② 申請者からの確認書等の返送

③ 確認書提出勧奨通知

④ 不備通知書

⑤ 支給（不支給）決定通知書

ナ 申請者からの確認書等の送付先は事務センターとする。

ニ 本契約終了時に、データベースから抽出したデータ並びに事務センターで受付、処理した全ての確認書及び添付書類について、検索可能な状態（CSV、EXCEL、PDF形式を想定）に整理した上で発注者が指定する場所において引き継ぐものとする。これらのデータ（本市の許可を得て複写・複製したものを含む。）については、正副1部ずつ可搬的記録媒体に保存し、本市に納品すること。

また、搬送にあたっては、慎重かつ丁寧に扱い、情報漏洩や紛失、破損等が発生しないよう十分な対策を講じること。

なお、受注者が用意した媒体等にデータを格納した場合、裁断による破棄又はデータ復旧不能になる程度のデータ上書きによるデータ消去等を行うこと。

## 6 その他業務実施における要件等

(1) 作業場所

ア 協議等



打合せや業務報告会等の協議場所は、発注者が指定する会議室等にて行うことを基本とする。

イ コールセンター及び事務センター

発注者は、コールセンター及び事務センターの受注者が行う業務に係る作業場所の提供は行わない。

(2) 従事者教育

受注者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、現場従事者に対し、業務に必要な知識はもちろんのこと、広島市役所としての立場で対応していることを理解させ、広島市に対する市民等の信頼を失墜するような接遇とならないよう事前に十分な教育を行なうこと。

(3) マニュアル、FAQ等について

ア 受注者は、本業務の遂行に使用するマニュアルやFAQを作成した場合には、発注者の承認を受けた上で使用すること。内容を更新又は刷新した場合も同様とする。

イ 市民からの問合せ等への対応に当たりマニュアル及びFAQによりがたいものうち、制度に関するもの及び発注者の対応に関する事項については、対応案について発注者の承認を得た上で対応すること。それ以外の事項については、受注者の責任を以て対応すること。

(4) 業務報告書の提出について

受注者は、契約に係わる業務の実施状況について、以下の区分に応じて発注者へ報告すること。

なお、重大、緊急と判断される事案については即時報告するものとする。

ア 日次報告

次の業務区分に応じた実施日毎の実績を翌営業日の午前中までに電子データで報告すること。

(必須記載事項)

・ コールセンター業務

受付区分（電話、電子メール、FAX、窓口）ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数。電話については、入電数、応答数、応答率

・ 事務センター業務

プッシュ型通知書及び確認書等の発送件数、確認書等の受領件数、処理件数（不受理返却、不備通知、支給決定通知、不支給決定通知、振込データ作成件数）、進捗状況確認表

イ 月次報告

受託業務に関する月単位の実績を、翌月7日（休業日の場合は、翌日以降直近の稼働日）までに電子データで報告すること。

(必須記載事項)

・ コールセンター業務

受付区分（電話、電子メール、FAX、窓口）ごとに、受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数、電話については、入電数、応答数、応答率

・ 事務センター業務

プッシュ型通知書及び確認書等の発送件数、確認書等の受領件数、処理件数（不受理返却、不備通知、支給決定通知、不支給決定通知、振込データ作成件数）

## ウ 最終報告

① 本契約終了時に、この契約において書類等を発送した者及び事務センターで申請を受付けた者等についての処理結果（受領の有無、審査結果、振込先口座情報、支給日等）を検索可能な状態に整理した電子データで報告すること。

② 報告書等の様式について

報告書等の様式は、発注者と受注者間の協議の上、定めるものとする。

③ 報告会の開催

発注者及び受注者が本業務の実施状況や課題を共有し、迅速な対応を行うために必要と判断した場合には、報告会を適宜実施することができる。

なお、事故の発生時や計画の変更を要する場合等は、速やかに報告会を開催すること。

(5) DV等避難者の情報漏洩防止対策

DV等避難者に係る情報を取り扱う業務については、業務に従事する者を限定し、従事者について、事前に発注者の承諾を得ること。

(6) 従事者の服務規律

ア サービス

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

また、市民からの問合せ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うこと。

なお、同時期に給付される給付金、定額減税についての問合せがあった場合は、適切な問合せ窓口について、丁寧な案内を心がけること。

イ サービス態度

市民と接する業務に携わる従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めるとともに、身分を明確にするよう名札等を着用すること。

また、受注者は広島市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

## 7 遵守事項

(1) 業務を履行するに当たり、関係法令を順守し、本契約における業務を誠実、適切に行うこと。

(2) 受注者は、発注者の規模、業務の対象範囲及び作業期間等を考慮して、業務が適正かつ効率的に行える体制、要員確保等を行うものとする。

(3) 受注者は、業務に従事する者（以下「従事者」という。）として、各業務の遂行に必要な知識及び技術を有し、かつ、本業務の趣旨及び職務の重要性を理解し、円滑に業務を行える者を配置すること。

(4) 業務量の増加等により、発注者から受注者に対し、従事者の増員等の体制変更の要望があった場合は、発注者と受注者で協議を行い、受注者は最大限対応すること。なお、協議結果については、受注者は協議録を作成の上、発注者及び受注者の双方で、内容の確認及び合意を行うこと。

- (5) 本契約における各業務の統括管理を行う責任者（以下「統括責任者」という。）を配置し、契約締結後 10 日以内に発注者の承認を得ること。また、従事者の管理については、受注者が責任を持って管理することとし、業務に支障がないよう対応すること。
- (6) 本契約における業務に関して、発注者との調整・協議等は、統括管理者が行うこと。ただし、事前に発注者の承認を得た場合は、この限りではない。
- (7) 受注者にて確保した業務履行のための作業場所（以下「作業場所」という。）については、「業務実施計画等」により示すこと。また、統括管理者は、作業場所に立ち入る従事者等をチェックすること。発注者が必要と認めるときは、発注者は、受注者に対して、チェックした内容について報告を求めることができる。
- (8) 本業務の実施に当たり必要と思われる資料及びデータは、発注者が提供する。
  - ア 受注者は、発注者から提供された資料及びデータをこの契約に基づく業務を処理する目的のためだけに用いるものとし、発注者の許可なくして複写又は複製してはならない。また、「作業場所に関する届出」を行った場所からの持ち出しを一切禁止する。
  - イ 受注者は、業務履行中に作成される中間生成物について、全て電子媒体（ハードディスク、USBメモリー等）に格納することとする。
  - ウ 受注者は、発注者から提供された資料及びデータ等について、利用時以外は施錠可能な部屋などに入れ、施錠した上で保管し、統括管理者が管理すること。
  - エ また、受注者は、発注者の指示がある場合を除き、この契約による業務上知り得た資料及びデータを契約の目的外に利用し、又は発注者の承諾なしに第三者に提供しないこと。
  - オ 電子情報による連絡やデータの送付等について媒体を利用して行う場合は、ウィルス対策ソフトの導入や最新セキュリティパッチの適用等のセキュリティ対策が図られているパソコンにより、セキュリティチェックを行った媒体を利用すること。
  - カ 確認書等の受付（確認書等に押印された受付日）から、対象者へ支払いが完了するまでの期間は、原則、15 日～30 日間とする。ただし、受付数によっては、発注者と受注者との協議により期間の延長を設定することも可能とする。
  - キ 発注者は、必要と認めるときは受注者に対して委託業務の処理状況に付き調査し、又は報告を求めることができる。
  - ク 契約の目的物に瑕疵があるときは、発注者は、受注者に対し、受注者の負担においてその瑕疵の補修を請求するものとする。
  - ケ 受注者は、業務において事故が発生したときは、直ちに発注者に連絡し、事故復旧のための措置について発注者と協議するものとする。

## 8 個人情報の取扱い

契約を履行する上で知り得た個人情報に関しては、次の事項を遵守するとともに、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。

- (1) 受注者は、本業務に関し知り得た情報について、その秘密を厳守し第三者への漏洩を防止するとともに、必要かつ十分な管理的措置を施すこと。
- (2) 本業務の従事者は、契約の履行に際して知り得た本市の情報を、契約の期間はもちろん、契約の終了後及び解除後においても第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受注者は、本市の情報の秘密保護に関する誓約書を本市に提出すること。
- (4) 受注者は、別記「個人情報取扱特記事項」の内容を従事者に周知徹底させなければならない。

- (5) 受注者は、本市の情報を保護管理するための責任者を置き、本市の情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施並びに従事者への教育訓練等を行わなければならない。

## 9 必要な機器、使用材料及び環境整備等

- (1) この仕様書において発注者が提供、準備、作成するものを除き、本業務の履行に必要な機器、使用材料及び環境整備等は、全て受注者において行うこと。
- (2) 業務で作成する、本給付金の対象者等を管理するためのデータベースは、発注者も業務で利用することから、データベースを利用可能な端末、モニタ及び周辺機器等を、発注者が指示する場所へ最低1台は設置すること。
- なお、端末、モニタ、周辺機器及び利用環境設営等は、受注者にて準備すること。設置する期日については、契約締結後、発注者と受注者で協議を行い、決定する。

## 10 再委託

広島市委託契約約款に基づき、本業務の一部を再委託する場合には、発注者の承認を得ること。また、可能な範囲で、地元企業を相手方とするように努めること。

## 11 委託業務実施報告書の提出

受注者は、本契約の業務終了後、委託業務実施報告書を作成し、本市に提出すること。

## 12 業務終了後の処理

受注者は、本契約の業務終了後、次の各号に定める措置を速やかに講じるものとする。

- (1) 本契約の履行に当たって、発注者から提供を受けた資料等（資料などの全部または複製物を含む。以下同じ。）の全てを、速やかに発注者に返還し、受注者の設備に格納されたデータベース及びその他の資料等の全てを、受注者の責任で完全に消去するものとする。また、消去したことを証明する報告書を発注者へ提出し、承認を受けること。
- (2) 本契約を経由し、発注者・受注者間で送受信したデータの取扱いについては、発注者・受注者間で別途協議の上、決定するものとする。

## 13 経費の負担

この仕様書において発注者の負担としているものを除き、本業務の履行に必要な経費は、全て受注者の負担とする。

## 14 業務委託料

業務委託料は、1か月間の実施期間毎の支払いを予定している。

## 15 その他

- (1) 業務の詳細な事項及び業務の進め方についての協議は、発注者・受注者いずれかの要請により、その都度行うものとする。
- (2) 本仕様書に定める事項について疑義を生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、発注者・受注者が協議の上、定めるものとする。