

南国市個人番号カード関係業務委託仕様書

受託者事業者は個人番号カード関係業務を行う。なお、業務に必要な機材、物品及び電話回線は市が準備する。

1. 業務時間

平日 8:30～17:15（12月29日～1月3日を除く）

※毎週水曜日は19:00まで、月2回休日交付（8:30～12:00）あり

2. 業務の内容

個人番号カード関係業務

個人番号カード申請支援

マイナポータル利用登録支援

3. その他

業務の標準化、改善に努めること。

釣銭の確保は受託事業者において行うこと。

4. 実施体制

受託事業者は、本委託事業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、業務量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とする。

（1） 統括責任者の配置及び業務

受託事業者は、統括責任者を配置し、市の管理者との窓口となり本委託事業全体の管理を行わせること。統括責任者は市との情報共有について月に1回の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。

統括責任者に求められる知識・能力及び経験は 次の①～③ のとおりとする。

- ① 統括責任者は、本委託事業全般を統括・掌握するとともに、市との調整及び連携等、業務の運用調整を行う能力を有すること。
- ② 統括責任者は、個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いに関する知識を有すること。
- ③ 統括責任者は、業務責任者及び業務従事者に対する労務管理、フォロー、業務指導を行い、業務全体を遂行するマネジメント能力を有すること。

（2） 業務責任者の配置

受託事業者は、業務現場の各業務に業務責任者を常時配置し、各業務の指揮管理を行わせること。業務責任者に求められる知識・能力及び経験は、次の①～③ のとおりとする。

- ① 業務責任者は、個人情報及び特定個人情報の適正な取り扱いに関する知識を有すること。
- ② 業務責任者は、業務従事者の取りまとめ業務を行う能力を有すること。
- ③ 業務責任者は関係法令等を十分に理解し、精通していること。

(3) 業務責任者の業務

- ① 業務責任者は、次の ア ～ カ に掲げる業務を実施すること。

ア 市との連絡調整
イ 各種報告書の提出
ウ 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置
エ 業務従事者に対する指導・監督
オ 業務従事者に対する指揮及び教育
カ トラブル発生時における対応及び報告

- ② 業務に関する市からの連絡事項は速やかに業務従事者に連携を行うこと。

(4) 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、次の ①～② に掲げる報告書等を作成し、市に提出すること。

- ① 業務従事者名簿

任意の書式により、統括責任者及び業務責任者（副業務責任者含む）、業務従事者の氏名等が記載された名簿を各業務委託開始日に報告すること。

- ② 業務報告書

ア 日次報告

毎日作業終了後、業務日報として報告すること。

イ 月次報告

月間業務実績、月間サービス水準の達成状況、業務履行上の課題等を業務月報として翌月に報告すること。

ウ 年次報告

年間業務実績、年間サービス水準の達成状況、研修内容及び実績等を業務年報として翌年度4月20日までに報告すること（ただし、契約満了の日においては、契約満了日の会計年度分となる業務月報を取りまとめて、年度末に報告すること。）

エ 随時報告

トラブル発生時の内容報告、緊急課題の報告、業務履行に係る協議事項の報告、改善策の立案・提示、業務従事者交代報告等を事件発生後速やかに報告すること。

(5) 会議

受託事業者は、毎月の業務終了後速やかに月1回報告会議を行うこと。

5. 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

- ① 受託事業者は、本委託事業の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号）及びその関連法令、「南国市個人情報の保護に関する法律施行条例」（令和4年12月19日条例第40号）を遵守すること。
- ② 受託事業者は、本委託事業で取り扱う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。また、本委託事業の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。なお、上記の取扱いは本委託事業が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。
- ③ 受託事業者は、統括責任者、業務責任者及び業務従事者と本委託事業の契約終了後及び退職後においても、有効な個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに市へ提出すること。なお、業務開始後に、統括責任者、業務責任者及び業務従事者を新たに雇用した場合には、その都度速やかに上記誓約書の写しを市へ提出すること。

(2) 個人情報記録した文書等の取扱い

- ① 受託事業者は、本委託事業で取り扱う個人情報等を記録した届書、通知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。
- ② 受託事業者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

(3) 情報機器等の持込み制限

受託事業者は、統括責任者、業務責任者及び業務従事者、またその関係者に関わらず情報端末（デスクトップＰＣ、ノートＰＣ、タブレットＰＣ及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（ＵＳＢメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の無断持ち込みを禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告の上、事前に市の許可を得て使用することとする。なお、次の①～②についても留意すること。

- ① 許可を得て持ち込んだ端末であっても市のネットワークへの接続は許可しない。
- ② 受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所については、市と協議をし決定すること。

(4) その他

本仕様書及び契約書に記載されていない事項については市と協議を行うこと。

6. 業務の品質

業務品質の指標については、サービス水準が市の要求水準に達しない場合、市は受託事業者に対し原因の分析、課題の抽出、改善策の策定等必要な改善措置を講じるよう勧告することができる。受託事業者は勧告を受けた場合は直ちに改善措置を講じるとともに、その結果について書面で報告しなければならない。なお、改善措置を講じる際に生じた各種経費は受託事業者の負担とする。