

令和6年度 小山市定額減税補足給付金（調整給付）給付事業業務委託 仕様書

1 件名

令和6年度 小山市定額減税補足給付金（調整給付）給付事業業務委託

2 業務の目的

物価高騰による市民の負担増を踏まえ、所得税、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給付事務を実施するもの。

3 契約期間

契約開始日から令和6年12月27日まで

※契約期間以降に行う必要のある業務が発生する場合は、受託者と協議のうえ、別途契約を締結する。

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、小山市定額減税補足給付金（調整給付）を給付するもの。

(2) 給付金給付対象者数

給付金給付対象者数（見込）※対象者数は推計値である。

・調整給付対象者（見込）：約26,000件

(3) 給付額

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）

確認書方式

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 業務実施スケジュール（予定）

- | | | |
|---|----------------------|-----------------|
| ① | 令和6年6月3日～令和6年12月27日 | コールセンター開設 |
| ② | 令和6年7月31日～令和6年12月27日 | 事務局開設 |
| ③ | 令和6年7月31日～令和6年12月27日 | 窓口開設 |
| ④ | 令和6年7月上旬 | 給付対象者データ提供 |
| ⑤ | 令和6年7月31日 | 確認書等送付 |
| ⑥ | 令和6年7月31日～令和6年10月31日 | 申請受付期間（延長の場合あり） |

6 業務委託範囲

(1) コールセンター業務

- ① 電話対応
- ② チャットボット対応
- (2) 窓口業務
- (3) 事務センター業務
 - ① 各種印刷～発送
 - ② 申請から給付までの事務作業
- (4) オンライン申請システム導入～稼働

7 業務詳細

(1) コールセンター業務

① 電話対応

- ア 開設期間 令和6年6月3日から令和6年12月27日まで（平日のみ）
- イ 開設時間 午前8時20分～午後5時20分
- ウ 開設場所 小山市役所本庁舎 3階会議室を予定
- エ 対応言語 日本語、英語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ウルドゥー語
- オ 対応内容 事業内容の説明、給付金確認書・申請書等提出書類の記入方法、意見・苦情対応、申請期限後の問い合わせ対応等。

カ その他

- a 電話回線、電話機や電話料金等は全て発注者にて準備・負担する。
- b 対応においては、個人情報の取扱いに十分配慮した措置を講じること。
- c 対応マニュアルを作成し、業務従事者に周知すること。なお、対応マニュアルは、作成の際に発注者に提出し承諾を得ること。
- d 発注者から市民への回答が必要な場合は、原則として翌日に回答する。その旨、問い合わせのあった市民に伝えるとともに、日ごとに受付終了後にまとめて発注者へ問い合わせ内容を報告すること。ただし、緊急を要する場合は、都度、すみやかに問い合わせ内容を発注者に報告すること。
- e 日々の問い合わせ件数、問い合わせ内容を記録しておくこと。
- f 給付金申請書受付開始当初は相当数の問合せがあることが見込まれるため、迅速かつ正確に処理できるよう、業務従事者の配置数を工夫し、また従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。
- g 責任者を1名以上定め、業務時間中、発注者と連絡を取ることのできる体制を整えること。

【処理件数目標値】

6/3～6/30まで	1日当たり約10件の入電に対応すること。
7/1～7/31まで	1日当たり約45件の入電に対応すること。
8/1～9/30まで	1日当たり約100件の入電に対応すること。

10/1～12/27まで

1日当たり約10件の入電に対応すること。

② チャットボット対応

- ア 開設期間 令和6年6月3日から令和6年12月27日まで。
- イ 開設時間 24時間体制で問い合わせを受信できる状態となっていること。
チャットボット対応：自動送信等を用いて、一次回答は24時間返信対応とすること。
- ウ 対応言語 日本語
- エ 対応内容 事業内容の説明、給付金確認書・申請書等提出書類の記入方法、意見・苦情対応、申請期限後の問い合わせ対応等。
チャットボット対応：個人を特定しなくては、対応できない質問においては、コールセンターへの案内などができるようにすること。

オ チャットボット機能要件

- a FAQの設定・更新が容易に行えること。
- b FAQの更新の履歴が確認できること。
サービスのメンテナンス時を除き、24時間365日サービスを提供すること。
- c スマートフォン、タブレットにおいても、チャットボット機能が利用できること。
- d ブラウザの最新バージョンに対応すること。
- e インターネット上で公開するに当たり、適切なセキュリティ対策が施されていること。セキュリティ上の欠陥が生じた場合、速やかに対策を講じること。
- f 公開前に、運用テストを実施し、事前に発注者の承認を得ること。

カ その他

- a 対応においては、個人情報の取扱いに十分配慮した措置を講じること。
- b 日々の利用ツール毎への問い合わせ件数、問い合わせ内容を集計できるようにしておくこと。
- c チャットボットについては、AI機能等を用いて回答の精度をあげ、利用状況の分析、改善提案を行うこと。
- d チャットボットに取り込むFAQを作成すること。

(2) 窓口対応

- ① 開設期間 令和6年7月31日から令和6年12月27日までの平日のみとする。
- ② 開設時間 午前8時20分～午後5時20分
- ③ 開設場所 小山市役所本庁舎 2階カウンターを使用予定
- ④ 対応言語 日本語、英語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ウルドゥー語
- ⑤ 対応内容 事業内容の説明、給付金確認書・申請書等提出書類の記入方法、

意見・苦情対応、申請期限後の問い合わせ対応等。

⑥ その他

- ア 対応においては、個人情報の取扱いに十分配慮した措置を講じること。
- イ 窓口設置における什器は発注者が用意する。備品・消耗品は受託者が用意する。
- ウ 窓口設置数は2箇所とする。
- エ 対応マニュアルを作成し、業務従事者に周知すること。なお、対応マニュアルは、作成の際に発注者に提出し承諾を得ること。
- オ 発注者から市民への回答が必要な場合は、発注者に報告し発注者が窓口において回答する。日ごとに受付終了後にまとめて発注者へ問い合わせ内容を報告すること。
- カ 日々の問い合わせ件数、問い合わせ内容を記録しておくこと。
- キ 給付金申請書受付開始当初は相当数の来庁があることが見込まれるため、迅速かつ正確に処理できるよう、業務従事者の配置数を工夫し、また従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。
- ク 各窓口に、責任者を1名以上定め、業務時間中、発注者と連絡を取ることのできる体制を整えること。

【来庁件数目標値】

8/1～8/31まで	1日当たり約30名の来庁に対応すること。
9/1～9/30まで	1日当たり約20名の来庁に対応すること。
10/1～10/31まで	1日当たり約10名の来庁に対応すること。
11/1～12/27まで	1日当たり約3名の来庁に対応すること。

(3) 事務センター業務

① 各種印刷～発送

給付対象者データを基に給付案内書類等及び確認書を作成のうえ郵送すること。作成・印刷にあたっては、返送物を速やかにデータ登録できるよう、バーコード等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、引き抜きのうえ発送を中止すること。

各書類については、発注者から仕様を提示するため、分かりやすいデザインを行い、発注者の校正・承認を得ること。

以下、想定している必要な印刷物となる。

No	印刷物	数量
1	確認書（制度案内チラシ、確認書、確認書記入例）	27,000 枚
2	送付用窓あき封筒	27,000 枚
3	返信用封筒（料金後納郵便用）	27,000 枚

4	給付決定通知書（圧着ハガキ）	27,000 枚
5	不支給付決定通知書（圧着ハガキ）	5,000 枚
6	給付金返還セット（返還用チラシ、返還用振込用紙）	1,000 枚
7	確認書提出勸奨通知（圧着ハガキ）	8,000 枚
8	不備通知書	5,500 枚
9	送付用窓空き封筒（不備用）	5,500 枚
10	返信用封筒（不備用）（料金後納郵便用）	5,500 枚
11	点字シール（視覚障がい者への送付用封筒に貼付）	100 枚
12	制度案内チラシ、確認書記入例（英語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語・ウルドゥー語）	各 500 枚

（留意事項）

- ア 校正は3回程度を想定。
- イ 各種書類は、A4サイズを基本とし、多色刷りとする。なお、確認書については、A3サイズも可とする。
- ウ 各種書類は、両面印刷を基本とする（封筒及び（片面）を除く）。
- エ 文字サイズは、高齢者等でも見やすいものとする。
- オ 対象者向けの書類は、外国語（英語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ウルドゥー語の5言語）へ翻訳したものと知的障害者等への配布を考慮した「やさしい日本語」で作成したのも準備すること。これらの書類の準備数は、別途発注者と受注者で協議の上決定する。
- カ 上記3と10の返信用封筒は別々の色にすること。
- キ 各封筒は、窓空き部分を除き、内容物が透けないものを使用すること。
- ク 郵便における全ての郵便料金は発注者の負担とする。
- ケ データの搬送にあたっては、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。
- コ 封筒には多言語案内ページへのQRコードを印刷すること。

※給付対象者データ等の提供

- a 給付対象者にかかるデータは令和6年7月上旬の提供を予定している。
- b 対象者データのデータ項目、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。
- c 印刷における特殊フォントについては、JEF 拡張漢字サポート v7.1 及び v7.2 を使用し、「FUJ 明朝体」を指定すること。また外字ファイル「d4xxxxxx.tcf」を併せて提供するので、受託者の環境で外字設定を行い、本市環境における文字表示と同一の表示がされるよう対応すること。
- d 発注者が提供する印字データのデータ項目、データレイアウト、データ項目と帳票レイアウトとのマッピング等については、契約締結後、別途受託者と協議のう

え、決定する。

② 申請から給付までの事務作業

- ア 開設期間 令和6年7月31日から令和6年12月27日までの平日のみとする。
- イ 開設時間 午前8時20分～午後5時20分
- ウ 開設場所 小山市役所本庁舎 3階会議室を予定
- エ 対応内容 郵送申請書およびオンライン申請分の受領、開封、受付、審査、不備対応、保管

【処理件数目標値】

正常分	受領後、10日以内に処理完了
不備分	受領後、15日以内に不備通知発送完了

オ 確認書等返送物の受領後の管理

- a 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。
- b 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。
- c 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も、上記アと同様に進捗管理を実施すること。

カ 確認書等の精査

- a 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。）。
- b 收受を的確に記録し、進捗管理を開始すること。
- c 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。
- d 不備については、速やかに申請者に連絡を行う。
- e 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。なお、確認書を複写するなど、不備内容等を管理しておくこと。
- f 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、入力時間の短縮を図った上で、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給付決定通知書を送付すること。
- g 給付に必要な精査が完了したものについては、発注者が、給付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。
- h 郵送とオンラインの二重申請等による誤払い・二重支払いを防止する策を講じる

- i 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、処理が完了したの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。
- キ データの登録
精査が完了したものを発注者の用意する給付金システムに登録すること。
- ク 口座振込データの作成
口座振込データを作成・納品し、発注者の審査・承認を得ること。ただし、口座振込データについて発注者から指示があった場合は、適宜対応し、再納品・承認を得ること。
- ケ 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、必要に応じて対象者へ連絡するとともに、エラー解消を図ること。
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。
- コ 処理期限
確認書方式
確認書の受領から口座振込データの作成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。
- サ 申請関係書類等の再発行
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。なお、当該対応をとった場合は、重複申請等の事情が起こり得ることを踏まえ、適切に管理を行うこと。
- シ 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。
- ス 誤給付返還請求に係る報告
二重支払い、誤った口座への誤給付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、発注者と受託者にて協議の上、決定するものとする。なお、受託者の責による誤給付については、責任をもって返還金を回収すること。
- セ 進捗管理
 - a 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・不備件数及び個々の確認書等の処理状況等）について、可能な限り即時かつ的確に回答できるようにすること。
 - b 各種統計資料の作成への対応を可能とすること。

ソ その他

- a 対応においては、個人情報の取扱いに十分配慮した措置を講じること。
- b 対応マニュアルを作成し、業務従事者に周知すること。なお、対応マニュアルは、作成の際に発注者に提出し承諾を得ること。
- c 品質の担保について（ダブルチェックの徹底等）、品質を担保するために、ダブルチェックを遺漏なく実施すること及び単独判断を忌避することの必要性等について理解を得ることを目的とする。
- d 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等を同封・送付し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。なお、確認書を複写するなど、不備内容等を管理しておくこと。
- e 日々の各工程毎の処理件数、在庫数を記録し、日々報告をすること。
- f 給付金申請書受付開始当初は相当数の申請数があることが見込まれるため、迅速かつ正確に処理できるよう、業務従事者の配置数を工夫し、また従事者に対し事前に十分な研修を行うこと。
- g 責任者を1名以上定め、業務時間中、発注者と連絡を取ることのできる体制を整えること。
また、事務局業務の責任者は受託者の正規職員（正社員）とし、常駐をすること。欠勤などが発生する場合には代務者を立てて不在にならないようにすること（小休憩やお昼休憩等は除く）。
- h 口座振込に係る振込手数料は、発注者が負担する。

（4）オンライン申請システム導入～稼働

- ① 本事業の申請ができる専用フォームを構築すること。
- ② オンライン申請システムは、年齢層に関わらず誰もが見やすく、利用しやすい仕組みを構築するとともに、パソコンだけでなくスマートフォン・タブレット等で容易に申請できるようにすること。
市民が一般的に利用することが想定される端末機 OS にて操作可能なシステムを構築すること。
- ③ 外部からの不正なアクセスやウイルス感染等に対して、使用するオンライン申請システムに応じてセキュリティ対策を行うこと。また、受託者で用意するデータセンター内にオンライン申請システムを設置、運用する場合は、日本データセンター協会の規定する「データセンターファシリティスタンダードティア3」相当以上を満たすこと。
- ④ 各申請フォームにおける項目の詳細は、発注者と協議のうえ決定すること。
- ⑤ 委託業務終了時に発注者に帰属するデータの消去を行い、消去が完了した旨の証明書を契約期間満了日から1か月以内に発行すること。ただし、前述の方法が困難となる場合は、対応可能な方法を提案すること。

8 実施体制

(1) 人員配置

受託者は、本委託事業を円滑に実施するために必要かつ十分な人員を確保したうえで適正な人員配置を行い、遅滞なく効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。

(2) 各種報告書等の作成及び提出

受託者は、次の①から④に掲げる報告書等を作成し、発注者に提出すること。

① 業務計画書

任意の書式により、業務体制及び組織体制等を記載した業務計画書を業務開始日までに発注者に提出し、承諾を得ること。

② 業務従事者名簿

任意の書式により、業務従事者の氏名等が記載された名簿を業務開始日までに提出すること。

③ 業務報告書

業務報告書には、「6 (1) ~ (4)」の業務の受付・処理件数を記載すること。

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、業務履行上の課題等を業務月報として翌月 10 日までに報告すること。

ウ 随時報告

トラブル発生時の内容の報告、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。

④ 業務完了報告書

業務完了報告書には以下の資料を添付し、契約満了後遅滞なく報告すること。

ア 窓口及び支援業務履行状況のわかる写真

イ 発注書、納品書及び領収書の写し

9 再委託について

(1) 受託者は、業務の全部を一括して、又は発注者が仕様書等において指定した主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

(2) 受託者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の承諾を得なければならない。

(3) 発注者は、受託者に対して、業務の一部を委任し、又は請け負わせた者の称号又は名称その他必要な事項の通知を請求することができる。

10 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱

- ① 受託者は、別紙の個人情報の取扱いに関する特記事項を遵守すること。
 - ② 受託者は、本委託事業で取り扱う個人情報等について、第三者に漏洩及び開示、並びに目的外使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。本取扱は本委託事業が終了（解除の場合も含む）した後についても同様とする。
 - ③ 受託者は、業務従事者の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漏洩及び目的外使用を禁じた誓約書の写しを、業務開始前に発注者へ提出すること。なお、業務開始後に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発注者へ提出すること。
- (2) 個人情報を記載した書類の取扱
- ① 受託者は、本委託事業で取り扱う個人情報等を記載した文書等について、漏洩、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 受託者は、業務仕様書等に定める場合を除き、文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) 情報機器等の持込制限
- 受託者は、業務従事者、またはその関係者に関わらず情報機器（携帯電話、スマートフォン、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。受託事業者が情報機器等を持ち込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告の上、事前に発注者の許可を得て持ち込むこととする。なお、受託者は、情報端末等の保管場所、使用場所については発注者と協議の上決定すること。
- (4) 業務遂行に必要な情報の収集
- 受託者は、委託業務遂行に必要な情報の収集を行うこと。また、収集した情報について発注者と共有すること。
- (5) 業務従事者の服装等
- 受託者は、業務従事者の服装等に対し、次の①から③のとおり教育指導等の適切な措置を講じること。
- ① 勤務時間中においては、受託者の用意する名札の着用を義務付けること。
 - ② 本委託事業は市民への対応等があることから、風紀信用等を損なうことのないよう、節度ある服装、身だしなみを心掛けること。
 - ③ 勤務時間内及び市庁舎敷地内の喫煙は禁止とする。
- (6) 障害者に対する合理的配慮
- 受託者及び業務従事者は、本委託事業の履行において「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成25年法律第65号）第5条に基づき、必要かつ合理的な配慮を行うこと。
- (7) 暴力団等排除に係る解除
- 発注者は、受託者が次の①、②のいずれかに該当するときはこの契約を解除することができる。この場合において、解除により受託者に損害が生じても発注者はその

損害の賠償の責めを負わないものとする。

- ① 受託者が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団及びその利益となる活動を行う者と認められるとき。
- ② 受託者が、小山市暴力団排除条例（平成23年条例第18号）第6条、第12条及び第13条の規定に違反したと認められるとき。

以上の規定により、発注者が契約を解除した場合においては、受託者は契約金額の10分の1に相当する額を、発注者に違約金として発注者の指定する期間内に支払わなければならない。

（8）暴力団等からの不当介入の排除

- ① 受託者は、契約の履行に当たって暴力団又は暴力団員等から不当に介入を受けた場合は、遅滞なく発注者に報告するとともに、所管の警察署に通報し捜査上の必要な協力をしなければならない。
- ② 受託者は、契約の履行に当たって暴力団又は暴力団員等から不当に介入による被害を受けた場合は、遅滞なく発注者に報告するとともに、被害届を速やかに所管の警察署に提出しなければならない。

11 その他

- （1）定例会議を開催し、定期的に発注者と受託者で進捗状況の確認や業務の改善点等について協議する。なお、定例会議の開催に関わらず、業務改善について発注者と受託者は協議し、効果的かつ効率的な業務運営を行える改善策について決定し、実施すること。
- （2）全業務の終了後、受託者の負担により設置した備品については、受託者の負担により撤去する。
- （3）この仕様書に定めのない事項については、発注者と受託者が協議して定める。

個人情報に関する特記事項

(目的)

第1条本特記事項は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）第66条第1項等の規定を踏まえ、小山市との間で締結した契約（以下「本契約」という。）において、小山市から個人情報（個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の取扱いを委託された者（以下「受託者」という。）について、必要な事項を定めることを目的とする。

(本契約との一体性)

第2条本特記事項は、本契約の一部を成し、本契約と一体として効力を有する。

(関係法令等の遵守)

第3条受託者は、個人情報保護法、個人情報保護委員会が定める個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（行政機関等編）その他関係法令及びガイドライン等並びに本特記事項を遵守しなければならない。

(秘密保持義務)

第4条受託者は、小山市から取扱いを委託された個人情報を、他人に知らせてはならない。

(目的外利用の禁止)

第5条受託者は、小山市から取扱いを委託された個人情報を、本契約以外の目的に自ら利用し、又は提供してはならない。

(再委託の禁止等)

第6条受託者は、小山市から委託された個人情報の取扱いの全部又は一部を、第三者（受託者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第3号に規定する子会社をいう。）を含む。以下本条において同じ。）に再委託してはならない。

2 前項の規定にかかわらず、受託者は、やむを得ない事情があり、かつ、小山市が事前に書面（電磁的記録を含む。以下同じ。）で承諾した場合は、本契約の内容に照らし必要最小限の範囲で、個人情報の取扱いを第三者に再委託することができる。

3 受託者は、前項の承諾を得ようとするときは、小山市に対して、次に掲げる事項を漏れなくかつ明確に記載した書面を事前に提出しなければならない。

- 1)再委託の理由及びそれがやむを得ない事情であることの説明
- 2)再委託先（再委託を受ける第三者をいう。以下同じ。）の住所及び名称
- 3)再委託先として当該第三者を選定した理由
- 4)再委託する事務処理の内容
- 5)再委託する個人情報の内容及びそれが本契約の内容に照らし必要最小限の範囲であることの説明
- 6)再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策
- 7)再委託先に対する管理及び監督の方法

4 小山市は、前項の書面の提出があったときは、再委託がやむを得ない事情に基づくものであり、かつ、個人情報の安全管理に支障が生じるおそれがないと認める場合に限り第2項の承諾を行い、その他の場合は不承諾を行い、それぞれ受託者に通知する。

5 受託者は、第2項の承諾を得て再委託をするときは、再委託先に本契約及び本特記事項（第3条に規定する関係法令及びガイドライン等の遵守義務を含む。以下同じ。）に基づく一切の義務を遵守させるとともに、小山市に対して、当該再委託に係る再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負う。

6 受託者は、第2項の承諾を得て再委託をするときは、当該再委託に係る個人情報の安全管理が図られるよう、再委託先に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

7 受託者は、小山市から求めがあったときは、前項の監督の状況を小山市に対して速やかに報告しなければならない。

8 第2項の承諾を得て再委託が行われた場合において、再委託先は、再々委託等（2以上の段階の委託を含む。）を行うことができない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第7条受託者は、小山市から委託された個人情報の取扱いを派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者（以下「派遣労働者等」という。）に行わせる場合は、派遣労働者等に本契約及び本特記事項に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、小山市から委託された個人情報の取扱いを派遣労働者に行わせる場合は、当該派遣労働者に係る労働者派遣契約書に秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。

3 受託者は、小山市に対して、小山市から委託された個人情報の取扱いに係る派遣労働者等の全ての行為及びその結果について責任を負う。

(複製等の制限)

第8条受託者は、小山市から取扱いを委託された個人情報が含まれる記録等を、小山市の承諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(管理体制の整備)

第9条受託者は、個人情報の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(責任者及び業務従事者の報告)

第10条受託者は、本契約の履行に当たっては、小山市から委託された個人情報の取扱いに係る責任者及び当該責任者の下で作業を行う業務従事者の範囲を定め、小山市に対して事前に書面で報告しなければならない。この場合において、小山市は、個人情報の安全管理のため必要があると認めるときは、受託者に対し、当該責任者及び業務従事者に関し受託者が講ずべき措置その他必要な指示をすることができる。

2 受託者は、責任者又は当該責任者の下で作業を行う業務従事者の範囲を変更する場合は、小山市に対して事前に書面で報告しなければならない。この場合においては、前項後段の規定を準用する。

3 責任者は、本特記事項を遵守し本契約の業務を適切に実施するよう、業務従事者を監督しなければならない。

4 業務従事者は、責任者の指示に従い、本特記事項を遵守し本契約の業務を適切に実施しなければならない。

(教育の実施)

第11条受託者は、前条の責任者及び業務従事者をはじめ、本契約の履行に従事させる者の全員に対して、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記事項における遵守事項その他本契約の適切な履行のために必要となる教育及び研修を実施しなければならない。

(取扱場所の指定)

第12条受託者は、本契約の履行に当たっては、小山市から委託された個人情報を取り扱う場所（以下「取扱場所」という。）を指定し、小山市に対して事前に書面で報告しなければならない。この場合において、小山市は、個人情報の安全管理のため必要があると認めるときは、受託者に対し、当該取扱場所において受託者が講ずべき措置その他必要な指示をすることができる。

2 受託者は、取扱場所を変更する場合は、小山市に対して事前に書面で報告しなければならない。この場合においては、前項後段の規定を準用する。

3 受託者は、小山市から取扱いを委託された個人情報が含まれる記録等を、小山市の承諾を得ることなく、取扱場所から持ち出ししてはならない。

(個人情報の取扱い)

第13条受託者は、本契約の履行に当たっては、第3条の規定により関係法令及びガイドライン等を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより小山市から委託された個人情報を取り扱わなければならない。

(1)小山市から委託された個人情報が含まれる記録等は、前条に規定する取扱場所内であって、かつ、施錠可能な保管設備又は施錠若しくは入退室管理可能な保管室において厳重に保管すること。

(2)小山市から委託された個人情報が含まれる記録等を電子データで保管する場合は、当該データが記録された媒体及びそのバックアップ（第8条の承諾を得たものに限る。）の保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。

(3)小山市から委託された個人情報が含まれる記録等を、前条第3項の承諾を得て保管場所から持ち出し外部に移送する場合は、移送時における体制を明確にしておくこと。

(4)小山市から委託された個人情報が含まれる記録等を電子データで持ち出す場合は、事前に小山市の書面による承諾を得るとともに、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。

(5)取扱場所に、私物パソコン及び私物外部記録媒体等を持ち込んで個人情報を取り扱う業務を行わせないこと。

(6)小山市から委託された個人情報を取扱う作業を行うパソコン等に、業務に必要なアプリケーション等をインストールしないこと。

(漏えい等の事態への対応)

第14条受託者は、小山市から取扱いを委託された個人情報の漏えい、滅失、毀損その他個人の権利利益が害されるおそれのある事態（以下「漏えい等」という。）が発生し、又は発生したおそれがあることを知ったときは、直ちに、小山市に対してその旨及びその時点において把握している当該漏えい等の状況を報告しなければならない。

2 受託者は、前項に規定する場合には、小山市とともに被害の発生又は拡大を防止するために必要な一切の措置を講じなければならない。かつ、小山市から指示があったときはこれに従わなければならない。

3 小山市は、第1項に規定する場合において必要があると認めるときは、当該漏えい等に関する情報を公表することができる。

4 受託者は、個人情報の漏えい等の発生に備えて、小山市その他の関係者との連絡、資料保全、被害の発生又は拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応の計画を定めなければならない。

(個人情報の授受等)

第15条小山市から取扱いを委託された個人情報が含まれる記録等の授受は、小山市が指定した方法、日時及び場所において行うものとする。この場合において、受託者は、小山市に対する預り証の提出その他小山市が指定する方法により授受の確認を行うものとする。

(個人情報の消去等)

第16条受託者は、本契約が終了したときは、小山市が定めるところに従い、速やかに、小山市から取扱いを委託された個人情報が含まれる記録等を削除し、廃棄し、又は小山市に返却することにより、小山市から取扱いを委託された個人情報を完全に消去しなければならない。

2 受託者は、小山市から求めがあるときは、前項の規定により削除又は廃棄する個人情報の項目、記録及び媒体名、数量、削除又は廃棄の方法及び処理予定日を記載した書面を、小山市に対して事前に提出しなければならない。この場合において、小山市は、個人情報の安全管理のため必要があると認めるときは、受託者に対し、当該削除又は廃棄に際して受託者が講ずべき措置、削除又は廃棄の方法の変更その他必要な指示をすることができる。

3 受託者は、第1項の規定により個人情報を削除又は廃棄する場合において、小山市から立会いの求めがあったときは、これに応じなければならない。

4 受託者は、第1項の規定により個人情報を削除又は廃棄する場合は、当該個人情報が記録された記録媒体の破壊その他当該記録媒体に含まれる個人情報が復元不能となる措置を講じ、小山市から取扱いを委託された個人情報を完全に消去しなければならない。

(契約解除及び損害賠償)

第17条小山市は、受託者（第6条第2項の承諾を得て再委託が行われた場合は、再委託先を含む。以下同じ。）が本契約又は本特記事項に違反したときは、本契約を解除することができる。この場合において、受託者は、小山市に対し、当該解除によって生じた損害の賠償を請求することができない。

2 小山市は、受託者が本契約又は本特記事項に違反したときは、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。

(準拠法及び裁判管轄)

第18条本契約及び本特記事項は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈される。

2 本契約及び本特記事項に関する一切の紛争については、宇都宮地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。ただし、本契約に別段の定めがある場合には、その定めに従う。

(報告及び検査等)

第19条小山市は、受託者に対し、本契約の履行状況及び小山市から取扱いを委託された個人情報の管理状況について報告を求めることができる。

2 小山市は、本契約において取扱いを委託した個人情報に関し、作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理の状況について、実地検査により確認を行うことができる。この場合において、受託者は小山市の実地検査に応じ、かつ、これに協力しなければならない。

3 小山市は、前2項の報告又は検査の結果、個人情報の安全管理のため必要があると認めるときは、受託者に対し、本契約及び本契約において取扱いを委託した個人情報に関し必要な指示をすることができる。

(効力存続規定)

第20条本特記事項のうち、第4条、第5条、第8条及び第14条から第18条までの規定は、本契約が終了した後も、なおその効力を有する。