

津島市上下水道事業営業関連業務委託仕様書

津島市上下水道事業営業関連業務委託仕様書

目 次

I	一般事項	1
1	趣旨	1
2	業務の対象	1
3	業務の実施期間	1
4	業務の範囲	1
5	業務の実施場所	1
6	関係法令の遵守等	1
7	業務管理者	2
8	電算システム	2
9	センターの営業日及び営業時間	2
10	業務責任者	2
11	業務従事者	2
12	現金取扱責任者及び現金取扱者	3
13	届出事項	3
14	経費の負担	3
15	賠償責任保険の加入	3
16	守秘義務	3
II	業務の内容	3
1	受付業務	4
2	検針業務	4
3	開閉栓業務	4
4	水道メーター管理業務	5
5	水道料金等計算業務	5
6	水道料金等収納業務	5
7	水道料金等精算業務	5
8	滞納整理業務	6
9	システム処理業務	6
10	予算及び決算補助業務	6
11	前各号に掲げる事務に付随する事務	6

III	業務従事者の遵守事項.....	7
1	執務態度等.....	7
2	身分証明書の携行.....	7
3	現場訪問における対応.....	7
4	職務専念義務.....	7
IV	収納率等.....	7
1	収納率の向上.....	7
2	目標収納率.....	7
3	口座振替利用の普及促進.....	8
V	業務の履行状況の検査.....	8
VI	委託料の支払.....	8
1	業務の報告.....	8
2	委託料の支払手続.....	8
VII	その他.....	8
1	事故発生への報告.....	8
2	事故の処理.....	8
3	苦情等への対応.....	9
4	文書等の保存.....	9
5	業務状況報告会議の開催.....	9
6	災害時の対応.....	9
7	協議事項.....	9
8	個人情報の取扱い.....	9

別記1 事業概要（平成28年度～平成30年度）及び業務実施状況（平成30年度実績）

別記2 経費の負担区分について

- A 委託者が負担すべきもの
- B 受託者が負担すべきもの

個人情報の取扱いに関する特記仕様書

津島市上下水道事業営業関連業務委託仕様書

I 一般事項

1 趣旨

この仕様書は、津島市が委託する上下水道事業営業関連業務（以下「業務」という。）に関し必要な事項を定めるものとする。

2 業務の対象

業務の対象は次に掲げるものとする。（令和元年10月1日現在）

- (1) 給水区域 津島市の給水区域（25.09km²）
- (2) 給水人口 62,407人
- (3) 給水戸数 26,868戸（一般用26,682戸・湯屋用1戸・集合用185戸）

3 業務の実施期間

令和2年4月1日から令和7年3月31日まで

但し、業務の実施期間以外の、業務の引継ぎ等に要する期間については、委託料の支払対象としないものとする。

4 業務の範囲

次に掲げる業務を委託するものとし、各業務の内容は、Ⅱにおいて定めるものとする。（業務実施状況（平成30年度実績）は別記1のとおり。）

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 開閉栓業務
- (4) 水道メーター管理業務
- (5) 水道料金、下水道使用料、コミュニティ・プラント使用料（以下「水道料金等」という。）計算業務
- (6) 水道料金等収納業務
- (7) 水道料金等精算業務
- (8) 水道料金等滞納整理業務
- (9) 水道料金等計算システム処理業務
- (10) 予算及び決算補助業務
- (11) 前各号に掲げる業務に付随する業務

5 業務の実施場所

受託者は、津島市役所本庁舎（4階上下水道部事務所内）に「津島市水道お客さまセンター」（以下「センター」という。）を設置し、必要な人員を配置して、業務を実施するものとする。

6 関係法令の遵守等

受託者は、業務の履行に当たっては、関係法令のほか、次に掲げる事項を遵守し、誠実に業務を履行しなければならない。

- (1) 津島市の上水道事業及び下水道事業における制度を熟知し、円滑に業務を実施するよう努めること。
- (2) いかなる理由においても水道料金等以外の金銭並びに業務の実施に伴い収受すべき物品以外の物品を収受しないこと。
- (3) 個人の財産を損壊しないよう細心の注意を払うこと。
- (4) 業務において利用し、又は作成した情報は、許可なく外部に持ち出し、複製し、転貸し、又は業務以外の目的に使用してはならない。

7 業務管理者

委託者は、本業務を円滑に遂行するため、業務管理者を選任し、受託者に通知するものとし、業務に関する指示、監督及び連絡調整を行うものとする。

8 電算システム

業務に使用する水道料金等計算システムは、委託者の調達したシステム（令和2年6月30日までは、「Park Water X」を使用、以後は未定）を使用するものとする。

9 センターの営業日及び営業時間

- (1) 営業日は、月曜日から金曜日までとする。ただし、日曜日、土曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日並びに1月2日、1月3日及び12月29日から12月31日までを休業日とする。
- (2) 営業時間は、営業日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、給水停止を実施する日は、午後8時まで従事者をセンターに待機させ、料金収納業務及び開閉栓業務を行うものとする。
- (3) 業務の実施に当たっては、営業日以外の日又は営業時間以外の時間においても、電話等により使用者の対応ができる体制を構築し、必要に応じ、開閉栓業務を実施できる体制をとるものとする。

10 業務責任者

- (1) 受託者は、その実施する業務に責任を有する者として、センターに業務責任者を置くものとする。
- (2) 業務責任者は、原則として他の事業所における同様の職務に従事してはならない。ただし、やむを得ない場合は、この限りでない。

11 業務従事者

- (1) 受託者は委託業務に従事する者（臨時に雇用する者を含む。以下「業務従事者」という。）を、原則として雇用により確保するものとする。ただし、委託者が雇用による確保が困難であると認めた場合は、この限りでない。

- (2) 業務の履行に当たっては、業務従事者の氏名及び住所を書面で委託者に届けるものとする。業務従事者を変更した場合も同様とする。
- (3) 委託者は、業務従事者を業務に従事させることにより他の業務に著しく支障があると認められる場合は、受託者に対して、その理由を明示して必要な措置を講ずるよう求めることができる。
- (4) 業務従事者の身分証明書は、委託者の承認を受けて、受託者が作成するものとする。

12 現金取扱責任者及び現金取扱者

- (1) 受託者は、業務に係る現金の出納その他の会計事務をつかさどるため、センターに現金取扱責任者及び現金取扱者を置かなければならない。
- (2) 現金取扱責任者は、業務責任者が兼ねるものとする。
- (3) 現金取扱員は、業務従事者のうちから受託者が指名するものとする。

13 届出事項

受託者は、業務の履行に当たっては、あらかじめ、次に掲げる事項を届け出なければならない。変更が生じたときも同様とする。

- (1) 名称及び代表者の氏名、所在地、電話番号
- (2) 業務に使用する印鑑及び日付印
- (3) 業務責任者の氏名、住所並びに受託者における所属、役職及び職歴
- (4) 業務従事者の氏名及び住所
- (5) 現金取扱責任者及び現金取扱者の氏名及び住所
- (6) 前各号に掲げる事項のほか、委託者が必要と認める事項

14 経費の負担

業務の履行に係る経費の負担区分は、別記2「経費の負担区分について」によるものとする。なお、別記に負担区分の明示されていない経費の負担については、双方協議のうえ定めるものとする。

15 賠償責任保険の加入

受託者は、業務の履行に伴う事故に係る損害の賠償に備えるため、傷害保険、損害賠償責任保険等の保険に加入しなければならない。

16 守秘義務

受託者は、津島市個人情報保護条例を遵守し、委託業務の履行に際して知り得た個人情報、その他の事項を第三者に知らせ、または不当な目的で利用してはならない。委託業務の完了若しくは中止、または業務委託契約が解除された後においても同様とする。

II 業務の内容

1 受付業務

- (1) 水道等の使用の開始及び中止、使用者の変更、給水装置所有者の変更、納入通知書送付先の変更その他水道の使用に関する手続の受付（センターの窓口における手続のほか、郵送、電話、FAX、インターネット等によるものを含む。）
 - ① 受付時における利用者等への必要事項の案内及び聞き取りを行うこと。
 - ② 後日紛議が発生しないよう受付内容を詳細に記録すること。
 - ③ 受付時に水栓の確認が困難な場合には、利用者等に立会いを依頼し、現地において水栓を確認すること。
- (2) 口座振替依頼書の受付
- (3) 漏水調査、漏水認定申請等の受付
- (4) 利用者からの苦情、問い合わせ等の受付
- (5) ポルトガル語、中国語、英語等の文書を作成し、外国人利用者への対応を行う。
- (6) 関係書類の管理保管を行う。
- (7) 前各号に掲げる事務に付随する事務

2 検針業務

- (1) 検針員の指導及び監督
- (2) 検針事前準備（データ作成、ハンディターミナル機器の準備等）
- (3) ハンディターミナル及び関連機器の管理及び保守運用
- (4) 新設分の調査及び検針順路の決定
- (5) 各戸定例検針作業（給水区域を「奇数月検針」及び「偶数月検針」に区分し、各月交互に検針すること。）
- (6) 「水道料金・下水道使用料のお知らせ」の出力及び投函
- (7) 漏水等の確認作業及び利用者への連絡
- (8) 別送分「水道料金・下水道使用料のお知らせ」の出力及び発送
- (9) 検針結果データの入力処理及び「検針チェックリスト」の出力
- (10) 検針時におけるメーターの不具合及び破損等の報告
- (11) 検針再調査（漏水、異常水量等）及び使用水量の認定処理
- (12) 津島市上水道条例等に違反する事実を発見した場合における報告
- (13) 水道の無断利用者等の調査及び委託者が指定する利用者等の調査
- (14) 検針等に係る苦情処理等の対応
- (15) 前各号に掲げる事務に付随する事務

3 開閉栓業務

- (1) 水道の使用の開始及び中止の手続に伴う水栓の開閉栓
- (2) 開栓作業時の通水確認

(3) 水道の使用の中止及び使用者の変更の手續に伴う水道メーターの指針の読取り

(4) 前各号に掲げる事務に付随する事務

4 水道メーター管理業務

(1) 検定の有効期間を満了した水道メーターの抽出及び資料の作成

(2) 水道メーター交換のお知らせの作成及び発送

(3) 交換対象者からの問い合わせ対応及び交換日時の調整

(4) 交換した水道メーターの情報の入力

(5) 前各号に掲げる事務に付随する事務（設置場所における水道メーターの交換作業を除く。）

5 水道料金等計算業務

(1) 水道料金等の算定

(2) 水道料金等の調定、賦課、更正等に必要な資料の作成

(3) 還付（充当）事由等の調査及び処理に必要な資料の作成

(4) 漏水等による使用水量の認定に伴う水道料金等の額の更正等の処理

(5) 前各号に掲げる事務に付随する事務

6 水道料金等収納業務

(1) 納入通知書の作成及び発送

(2) 納入通知書返戻分の調査及び再送付

(3) 納入通知書による集金、センター窓口、金融機関窓口及びコンビニエンスストアにおける収納処理

(4) 口座振替による振替データの作成及び金融機関からの電子媒体の受領

(5) 口座振替による収納結果データの取り込み及び収納処理

(6) 口座振替不能調査及び再振替データの作成

(7) 窓口、集金、現金書留による現金の入金管理

(8) キャッシュレジスターを用いた窓口現金管理を行う。

(9) 窓口現金収納に関する業務時間は、委託者の業務時間内で行う。

(10) 領収印の管理及び領収書の交付

(11) 収入日報、収入月報及び収入整理内訳表の作成

(12) 還付及び充当の処理

(13) 水道料金等の支払い等に関する相談

(14) 水道料金等の収納データの作成

(15) 前各号に掲げる事務に付随する事務

7 水道料金等精算業務

(1) 水道の使用の中止及び使用者の変更の手續に伴うメーターの指針に基づく水

道料金等の精算額の算定

- (2) 水道料金等の未納者に対する現地精算
- (3) 使用者の転居先の調査及び収納
- (4) 前各号に掲げる事務に付随する事務

8 滞納整理業務

- (1) 調定収入簿の作成
- (2) 未納者への納入指導、交渉記録の入力、日報の作成及び管理
- (3) 現地訪問による未収金の徴収
- (4) 未収金の収納状況の確認
- (5) 督促状の作成及び発送
- (6) 催告状の作成及び発送
- (7) 未納者の転出先の追跡調査及び収納
- (8) 倒産・破産等に伴う配当要求に係る資料の作成
- (9) 給水停止予告状の作成及び発送
- (10) 給水停止執行日までに、訪問交渉または電話催促を行う。
- (11) 給水停止の実施（給水停止の決定を除く。）及び給水停止通知書の作成
- (12) 給水停止の解除
- (13) 給水停止報告書の作成
- (14) 納入誓約書の受理及び報告
- (15) 納入誓約書による分割納入者の管理
- (16) 収納については毎年度指示する目標の達成に努めること。
- (17) 指示する目標に対する成果及び改善策の報告(7月、11月、2月)を行う。
- (18) 不納欠損に係る調査及び資料の作成
- (19) 前各号に掲げる事務に付随する事務

9 システム処理業務

- (1) 業務に係る各種データの作成及び管理
- (2) 帳票類の作成
- (3) 前各号に掲げる事務に付随する事務

10 予算及び決算補助業務

- (1) 予算資料の作成
- (2) 決算資料の作成
- (3) 前各号に掲げる事務に付随する事務

11 前各号に掲げる事務に付随する事務

- (1) 日報、月報等の提出

受託者は、業務に関する日報、月報等を作成し、受託した業務の履行状況に

ついて、委託者に報告するものとする。

(2) 事務の引継

受託者は、委託期間が満了するとき、又は契約が解除されるときは、速やかに、業務に関する一切の事務を委託者又は委託者の指定する者に引き継がなければならない。なお、引継ぎ並びにセンターその他受託者の負担により設置した設備等の撤去に要する経費は、受託者の負担とする。

(3) 業務に関する協議

契約書及びこの仕様書に定める業務のほか、これらの業務に付随する業務の内容は、必要に応じ、双方協議のうえ、定めるものとする。

III 業務従事者の遵守事項

1 執務態度等

受託者が用意する制服（委託者が承認したものに限る）を常に着用するとともに、身だしなみ及び言動に注意し、使用者等に誤解を与えないようにしなければならない。

2 身分証明書の携行

使用者等を訪問するときは、身分証明書（顔写真付き）を常に携行し、使用者等から求められたときは、これを提示しなければならない。

3 現場訪問における対応

(1) 現場訪問は、原則として、センターの営業時間内に行うものとする。やむを得ない事情がある場合には、社会通念上許容される時間帯においてセンターの営業時間外に訪問することができる。

(2) 現場訪問において、使用者等の土地又は建物に立ち入るときは、立ち入り目的を告げてその了解を得るとともに、必要な範囲を超えて立ち入らないようにしなければならない。

4 職務専念義務

その勤務時間及び業務上の注意力のすべてをその業務の履行のために用い、その従事すべき職務にのみ従事しなければならない。

IV 収納率等

1 収納率の向上

水道料金等の収納については、委託者が定める収納率の目標を上回るよう努めなければならない。

2 目標収納率

令和2年度の目標収納率は、令和元年度の収納率とする。なお、令和3年度以

後の目標収納率は、各会計年度の初日までに通知するものとする。

3 口座振替利用の普及促進

水道料金等の収納率を向上するために、委託者が定める口座振替率の目標を上回るよう努めなければならない。

V 業務の履行状況の検査

委託者は、必要があると認めるときは、受託者に対し、報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示を求め、又はセンターに立ち入り、その業務に関する検査をすることができるものとする。

VI 委託料の支払

1 業務の報告

受託者は、毎月の業務の履行状況について、所定の書類を添付して報告しなければならない。

2 委託料の支払手続

受託者は、毎月の業務報告について承認を受けたときは、その月の委託料の支払を所定の手続により請求するものとする。委託者は、受託者から委託料の支払請求があったときは、その請求のあった日から30日以内に委託料の月額を支払うものとする。

VII その他

1 事故発生への報告

受託者は、次に掲げる事故が発生したときは、直ちに、その状況を委託者に報告するとともに、事故報告書を作成し、提出しなければならない。

- (1) 収納した水道料金等の紛失又は盗難
- (2) 使用者等から受理した書面又は使用者等に配付すべき書類の紛失
- (3) 領収印の紛失
- (4) 身分証明書の紛失
- (5) 業務に関する情報（電子データ、文書等）の漏えい又は紛失
- (6) その他業務に支障を及ぼすおそれのある行為又は第三者に損害を与えるおそれのある行為

2 事故の処理

前項に掲げる事故により第三者に損害を与えたときは、受託者の責に帰することによるものである場合は、すべて受託者の責任により解決しなければならない。受託者の責に帰することによるものでない場合は、双方協議の上処理を行うもの

とする。ただし、事故の発生時に速やかに措置を講ずべき必要があると認めるときは、受託者の責任において応急措置を行うものとする。

3 苦情等の対応

業務の履行に当たり、苦情、問い合わせ等を受けたときは、誠意をもって解決に当たり、必要に応じ、その内容を委託者に報告しなければならない。

4 文書等の保存

業務に使用した文書（電子データ含む。）は、文書の内容に応じて委託者が指定する期限まで保存しなければならない。なお、津島市情報公開条例に基づく開示請求又は津島市個人情報保護条例に基づく自己情報の開示請求、訂正請求若しくは抹消請求があったときは、委託者の指示により、情報の開示、訂正又は抹消をすることがある。

5 業務状況報告会議の開催

受託者の業務履行の状況について、定期又は臨時に報告会議を開催するものとする。報告会議には、業務責任者のほか業務管理者の指示する者が出席するものとする。

6 災害時の対応

地震等の災害時は、誠意を持って受託業務に従事し、応急給水活動等、委託者と協力し復旧作業等に努めるものとする。また、災害時に備えて委託者から応援体制等の災害協定の要請がある場合には、要請に応じるものとする。

7 協議事項

この仕様書に定めのない事項については、双方協議をして定めるものとする。なお、特別の理由がある場合又は緊急を要する場合には、業務管理者にその旨を報告したうえで実施し、事後の協議によることができるものとする。

8 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いに関する特記仕様書によるものとする。

別記1 事業概要（平成28年度～平成30年度）及び業務実施状況（平成30年度実績）

1 事業概要

項目	単位	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
給水人口（年度末）	人	63,469	62,902	62,490
給水戸数（年度末）	戸	26,537	26,726	26,860
年間総配水量	m ³	8,012,936	7,981,238	7,855,531
年間総有収水量	m ³	6,935,729	6,895,014	6,787,778
水道料金収納率 （現年度）（年度末）	%	98.1	97.8	97.9
水道料金収納率 （過年度）（年度末）	%	77.8	79.6	84.8
口座普及率	%	79.20	79.27	79.14

2 受付業務

窓口受付	2,072 件
電話受付	6,801 件
その他（インターネット、FAX 等）受付	1,091 件
漏水調査、漏水認定申請等	723 件

3 検針業務

検針員数	16 人	
一般検針	149,670 件	偶数月 83,069 件／月 奇数月 66,601 件／月
集中検針	5,316 件	偶数月 2,184 件／月 奇数月 3,132 件／月
社員検針	492 件	偶数月 250 件／月 奇数月 242 件／月

4 開閉栓業務

開栓作業	1,663 件
閉栓作業	1,612 件
使用者変更	584 件
夜間、休日対応	17 件

(開閉栓の手数料は徴収していない)

5 水道メーター管理業務

検定期間満了メーター	4,614 個
------------	---------

6 水道料金等計算業務

水道料金調定	142,460 件
下水道使用料調定	34,381 件
内訳 単独公共下水道	16,390 件
流域関連公共下水道	14,603 件
コミュニティ・プラント	3,388 件

7 水道料金等収納業務

納付種別割合 (集金)	0.3%
納付種別割合 (センター窓口)	0.9%
納付種別割合 (金融機関窓口)	3.4%
納付種別割合 (コンビニエンスストア)	18.0%
納付種別割合 (口座振替)	77.4%
口座振替金融機関	12 機関
再振替件数	1,233 件
充当件数	107 件

8 水道料金等精算業務

精算件数	2,220 件
------	---------

9 滞納整理業務

督促	6,382 件
催告	1,802 件
給水停止予告	615 件
給水停止執行	265 件

別記2 経費の負担区分について

A 委託者が負担すべきもの

1 郵送料

- (1) 納入通知書の送付に要する経費
- (2) 督促状及び催告書の送付に要する経費
- (3) 給水停止予告通知書の送付に要する経費
- (4) その他業務の実施に必要と認めた書面その他の物件の送付に要する経費

2 水道料金等の収納手数料

- (1) 口座振替手数料
- (2) 郵便振替手数料
- (3) コンビニエンスストア収納代行手数料

3 消耗品費、印刷製本費

- (1) 口座振替依頼書の用紙の印刷
- (2) 納入通知書及び督促状の用紙の印刷
- (3) 検針のお知らせ票（ロール紙）の印刷
- (4) 封筒（窓空き封筒、長3封筒等）の印刷
- (5) 領収書の用紙の印刷
- (6) その他業務の実施に必要と認めた消耗品又は用紙の印刷に要する経費

4 電算システムの管理費

- (1) 水道料金等計算システムの賃借
- (2) パーソナルコンピュータ（水道料金等計算システム用端末）の賃借
- (3) 検針用ハンディターミナル及び周辺機器の賃借並びにバッテリー等消耗品
- (4) プリンタ、バーコードリーダー及びシーラー機器の賃借
- (5) 電算システムの保守及び修繕並びに必要と認められる改修

5 センター運営費

- (1) 光熱水費
 - ① 電気料金
 - ② ガス料金
 - ③ 水道料金
 - ④ 下水道使用料
- (2) 電話料金（業務に使用する携帯電話の電話料金を除く。）
- (3) セキュリティ費（センターの防犯警備に要する経費）
- (4) 清掃費（センターの清掃に要する経費）
- (5) 消防設備機器点検費（センターの消防設備機器の点検に要する経費）

(6) 事務用備品

- ① 机、椅子、ロッカー類
- ② 固定電話機
- ③ F A X
- ④ コピー機

B 受託者が負担すべきもの

- 1 センター運営費（委託者の負担すべきものを除く。）
 - (1) センターの開設に要する経費（センターの表示看板の設置等）
 - (2) 通信費（設備の設置に要する費用を含む。）
 - ① 業務に使用する携帯電話の電話料金
 - ② コンビニ収納データ通信料
 - (3) 事務用備品
 - ① 業務に使用する電算システムに使用するパーソナルコンピュータ以外の情報処理端末
 - ② その他業務に使用する備品であって委託者の負担すべきもの以外の備品
 - (4) 領収印
 - (5) 一般事務用品費（電算システムの利用に要する消耗品（電子媒体、プリンタトナー、コピー用紙類）、筆記用具、電卓、住宅地図、手袋、ライト、ファイル等）
- 2 業務用車両
 - (1) 業務に使用する車両（リースにより調達することも認める。）
 - (2) 車検及び定期点検整備（法定外6月点検を含む。）に要する費用
 - (3) 燃料費
 - (4) 自動車損害保険料（自動車賠償責任保険、対人・対物等賠償保険）
 - (5) 駐車料金
 - (6) 有料道路通行料金
 - (7) その他業務用車両の調達及び維持に要する経費（租税公課を含む。）
- 3 各種保険料（検針員傷害保険料その他業務の実施に必要な保険に要する費用）
- 4 被服費（業務責任者及び業務従事者の制服及び作業服、身分証明書等）
- 5 業務責任者及び業務従事者の利用する駐車場
- 6 雑費（募集広告費等）
- 7 委託者の負担すべき経費を除き、その他の業務の実施に要する経費

個人情報の取扱いに関する特記仕様書

(個人情報の保護に関する条例等の遵守)

第1条 受託者は、委託者の定める津島市個人情報保護条例（平成16年津島市条例第27号）及び津島市情報セキュリティポリシー（平成15年10月1日策定）に基づき、個人情報の取扱いに関する特記仕様書（以下「特記仕様書」という。）を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の
手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を受けなければならない。
- 4 受託者は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 作業責任者は、特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記仕様書に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を受けなければならない。
- 3 受託者は、委託者の事務所に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、受託者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、すべての作業従事者に対し、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上、特記仕様書における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受託者は、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受託者は、本委託業務の一部を再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により委託者に申請し、その承認を受けなければならない。

2 前項の場合においては、受託者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して、再委託先のすべての行為及びその結果について責任を負うものとする。

3 受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

4 受託者は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況の管理及び監督を行うとともに、委託者の求めに応じて、当該管理及び監督の状況を報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 受託者は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約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、委託者に対して、正社員以外の労働者のすべての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第9条 受託者は、本委託業務において利用する個人情報を保有している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- (2) 委託者が指定した場所に持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (3) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、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。
- (4) 個人情報の複製及び複写は、業務を行う場所において、必要最小限の範囲で一時的に行う場合を除き、行わないこと。ただし、事前に書面により委託者に申請し、その承認を受けた場合は、この限りでない。
- (5) 個人情報を移送する場合は、移送時の体制を明確にすること。
- (6) 個人情報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。
- (7) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- (8) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の紛失等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- (9) 私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を作業場所に持ち込んで、個人情報を取り扱う作業を行わせないこと。
- (10) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながるおそれのあるアプリケーションで業務に関係のないものをインストールしないこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第10条 受託者は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用し、又は委託者の承認を受けずに第三者に提供してはならない。

(受渡し)

第11条 受託者は、委託者及び受託者間の個人情報の受渡しに当たって、委託者が指定した手段、日時及び場所で行い、委託者に個人情報の預り証を提出してしなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第12条 受託者は、本委託業務を終了したときは、委託者の指定した方法により、本委託業務において利用する個人情報の返還又は廃棄を実施しなければならない。

2 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に当たり、委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

3 受託者は、本委託業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

4 受託者は、個人情報の消去又は廃棄の処理を行ったときは、当該処理を行った日時、担当者名及び処理の内容を記録し、書面により委託者に報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第13条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 受託者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び検査)

第14条 委託者は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかの検証及び確認を行うため、受託者及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第15条 受託者は、本委託業務に関し個人情報の紛失等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所及び発生状況を書面により報告し、その指示に従わなければならない。

2 受託者は、個人情報の紛失等の事故の発生に備え、委託者その他の関係者との連絡並びに証拠の保全、被害拡大の防止、復旧及び再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するため、あらかじめ、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 委託者は、本委託業務に関し個人情報の紛失等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第16条 委託者は、受託者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第17条 受託者の故意又は過失を問わず、受託者が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。

様式第 1

作業責任者及び作業従事者報告・申請書（新規・変更）

（宛先）津島市長

受託者 住 所

氏名又は名称

及び代表者氏名

印

津島市上下水道事業営業関連業務に係る個人情報の取扱いに関する特記仕様書第 3 条の規定に基づき、次のとおり個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を報告・申請します。

作業責任者

氏名	所属・経歴・資格等

作業従事者

氏名	所属

- 備考 1 用紙の大きさは、日本産業規格 A 4 とする。
2 欄が不足する場合は、適宜追加し、又は別紙とすることができる。

様式第 2

作業場所報告・申請書

(宛先) 津島市長

受託者 住 所

氏名又は名称

及び代表者氏名

印

津島市上下水道事業営業関連業務に係る個人情報の取扱いに関する特記仕様書第 4 条の規定に基づき、次のとおり個人情報を取り扱う場所を報告・申請します。

作業場所 1

所在地
名 称 (ビル等の名称、所在階、区画・部屋等の名称)
作業内容 (当該作業場所で行う作業の詳細)
連絡先

- 備考 1 用紙の大きさは、日本産業規格 A 4 とする。
2 作業場所が複数ある場合は、記入欄を追加して作成すること。