

仕様書

1 件名

令和5年度公共交通マイナンバーカード活用実証事業委託業務（中土佐町窓口対応等）

2 委託期間

令和5年9月1日から令和6年2月29日まで（令和5年9月1日は実務研修）

3 目的

中土佐町高齢者等外出支援・路線バス無料化事業実施要綱に基づき実施される事業（以下「バスパス事業」という。）の対象者のマイナンバーカード（以下「MNC」という。）のICチップ内にID番号を付与するとともに、付与されたID番号と紐付けされた利用者名簿を作成し、別に開発を行うこととしているMNCをバスの乗降改札に活用するシステム（以下、「MNC乗降改札システム」という。）でMNCを使用できるようにする。

併せて、利用者に対するアンケート調査を実施し、公共交通分野においてMNCを活用するうえでの課題や改善すべき点を整理し、今後の事業展開につなげる。

4 委託業務の内容

(1) 申請受付窓口・資格確認・カードホルダー配布業務

- ・バスパス事業の申請書を受け、バスパス事業の対象者であることを確認する。
- ・受付が終わった方に対し、中土佐町が用意するカードホルダーを配布すること。

(2) 登録申請者に対するアンケートへの協力依頼、回答の回収及びデータ入力

- ・申請窓口に来られた方に対し、高知県が用意する、MNC乗降システム利用前のアンケート（以下「事前アンケート」という。）への協力を依頼する。
- ・窓口で事前アンケートを回収する。
- ・令和5年10月末までに事前アンケートの回答を高知県が用意する様式に入力し、電子データ化し、高知県に提出する。

(3) MNCカードアプリケーション搭載業務

- ・対象者のMNCのICチップ内に、高知県が用意する機器及びシステム及び操作マニュアルに従って、ID番号を付与する。

(4) 利用者名簿作成業務

- ・(3)で付与されたID番号及び申請書の内容を、高知県が用意するシステム（以下「業務システム」という。）及び操作マニュアルに従って登録する。
- ・業務システムへの登録が完了したことを確認する。

(5) 業務システムへの登録完了証明の交付業務

- ・(4)の登録が完了した対象者（以下「利用者」という。）に対し、登録が完了した旨を証明する書面を交付する。

- (6) 紛失又は盗難の受付及び利用資格無効化業務
- ・利用者からMNCの紛失又は盗難等の連絡等を受けた場合に、中土佐町の担当課に報告するとともに、業務システムに従って当該利用者の情報を無効化する。
 - ・中土佐町から利用者のMNCの紛失又は盗難等の連絡を受けた場合に、業務システムに従って当該利用者の情報を無効化する。
- (7) MNC乗降改札システムの利用者に対するアンケートへの協力依頼、回答の回収及びデータ入力
- ・高知県が用意するMNC乗降改札システムの利用後のアンケート（以下「事後アンケート」という。）を返信用封筒を同封の上、MNC乗降改札システムの利用者に送付する。
※送付先のリストは高知県が用意。送付時期は令和5年12月を想定。回答期限は令和6年1月末を想定
 - ・事後アンケートを回収する
 - ・令和6年2月末までに事後アンケートの回答を高知県が用意する様式に入力し、電子データ化し、高知県に提出する。
- (8) その他上記に付随する業務
- ・電話対応、苦情対応等
- (9) 実務研修
- ・(1)～(8)の業務を円滑に実施できるよう、令和5年9月1日に、業務従事者を対象とした実務研修を実施する（5に掲げる業務実施場所の現地確認も含む）。
※実務研修には委託者も立ち会うこととする。

5 委託業務の業務時間及び業務実施場所等

- ・業務時間は土曜日、日曜日、祝日、年末年始(12月29日～1月3日)等中土佐町役場閉庁日を除く平日8:30から17:15までとする。
- ・4に掲げる業務のうち、(1)～(6)の実施場所等は下表のとおりとする。

番号	場所	窓口開設期間*	窓口開設時間
①	中土佐町役場窓口 高知県高岡郡中土佐町 久礼6663番地1	令和5年9月4日～ 令和5年10月31日	9:00～17:00
②	中土佐町大野見振興局 高知県高岡郡中土佐町 大野見吉野12	令和5年9月4日～ 令和5年9月15日	9:00～17:00
③	中土佐町上ノ加江支所 高知県高岡郡中土佐町 上ノ加江2767番地2	令和5年9月4日～ 令和5年9月15日	9:00～17:00

④	中土佐町町民交流会館 高知県高岡郡中土佐町 久礼 6 5 8 4 番地 1	令和 5 年 9 月 4 日～ 令和 5 年 9 月 15 日	9:00～17:00
---	---	------------------------------------	------------

* 中土佐町と協議のうえ、上記窓口開設期間以外に窓口を開設することを妨げない。

- ・ 4 に掲げる業務のうち、(7) ～ (8) については、中土佐町内に事務所を設置して実施すること。

6 サービス基準

- (1) 原則として、申請者を待たせることなく、委託業務を処理すること。
- (2) 着信電話には、5 コール以内での対応とすること。
- (3) 紛失又は盗難の連絡を受けた場合には直ちに業務を実施すること

7 業務の執行体制

- (1) 令和 5 年 9 月 1 日から令和 5 年 9 月 15 日までは 8 名を業務に従事させること。
- (2) 令和 5 年 9 月 19 日から令和 6 年 2 月 29 日までは 2 名を業務に従事させること。
- (3) 地方公務員法第 16 条の欠格条項に該当しない者を業務に従事させること。
- (4) 窓口対応に必要な知識・教養を備え、品行方正な者を業務に従事させること。
- (5) 業務に従事するものの突発的な事由が、窓口の開設や執行体制に影響を与えないよう、必要なバックアップ体制を整えておくこと。

8 受託者の責務

- (1) 県及び中土佐町と緊密に連携し、業務を円滑に遂行すること。
- (2) 関係法令を遵守すること。
- (3) 業務に係る応対マニュアルを作成し、県及び中土佐町の承認を得ること。
- (4) 業務従事者の適切な人員配置を行うこと。
- (5) 業務従事者に対し作業指導、監督を行うこと。
- (6) 業務従事者に対し研修、教育を行い、応対マニュアルに基づく対応、操作マニュアルに基づく操作及び個人情報の保護を徹底すること。
- (7) 苦情処理を統括すること。
- (8) 管理及びセキュリティ対策のため、業務従事者名簿をあらかじめ提出すること。変更がある場合は事前に提出すること。
- (9) 毎月 25 日までに翌月の従事者のローテーション表を県及び中土佐町に提出すること。
- (10) 業務終了後、業務日誌に必要事項を記入し提出すること。
- (11) 県又は中土佐町が業務の改善を求めたときは、速やかに対応すること。
- (12) 県又は中土佐町が業務に対して指示したときは、速やかに従うこと。
- (13) 県又は中土佐町の信用を失墜させるような行為をしないこと。
- (14) 業務従事者に名札を着用させるとともに、身だしなみ、言葉使い等窓口を利用する方に不快感を与えないよう指導すること。
- (15) 県又は中土佐町が適切でないと判断した場合は、速やかに業務従事者を代えること。

- (16) 業務遂行以外の目的で県又は中土佐町が提供する資料を複製しないこと。また、県又は中土佐町の許可なく業務実施場所の外に当該資料を持ち出さないこと。複製したものについても同様とする。
- (17) 受託者及び業務従事者が作成した資料等を廃棄する際は、シュレッダー処理を行うこと。
- (18) 受託者の変更があった場合は、次期受託者に実務研修を実施し、責任を持って業務を引き継ぐこと。
- (19) 受託者及び業務従事者がその責めに帰する理由により、県、中土佐町他関係機関、又は第三者に損害を与えた場合は、その損害賠償責任を負うこと。
- (20) 契約書別記「個人情報等取扱特記事項」を遵守し、個人情報の取り扱い及びを業務上知り得た情報の秘密保持を厳格に行うこと。なお、業務上知り得た情報には、関係書類の他に県又は中土佐町が提供した情報、受託者及び業務従事者が作成した書類、マニュアル等及びその複製したもの（以下、「機密文書」という。）を含むものとする。
- (21) 機密文書は契約終了後にすべて県又は中土佐町に返還すること。
- (22) 業務上知り得た情報については、契約終了後も引き続き秘密を保持すること。
- (23) 業務従事者との雇用契約書等に上記責務を果たすために必要な事項（以下「必要事項」という。）を盛り込み、十分な説明を行うこと。
- (24) 業務従事者に必要事項を遵守する旨の誓約書の提出を求め、複写を県及び中土佐町に提出すること。

9 経費等の負担区分

- ・業務に必要な物品のうち、机、いすは中土佐町が用意する。
- ・4に掲げる業務のうち、(1)～(6)の実施場所における業務に必要な光熱水費は、中土佐町が負担する。
- ・その他の経費については、受託者の負担とする。

10 その他

- ・本仕様書に関して疑義を生じた場合は、双方協議のうえ、決定する。

別記

個人情報等取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報、行政機関等匿名加工情報等又は個人番号及び特定個人情報（以下「個人情報等」という。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等の取扱いを適正に行わなければならない。

(責任体制の整備)

第2 乙は、個人情報等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。

(責任者等の報告)

第3 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報等を取り扱う責任者（以下「業務責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。業務責任者及び業務従事者を変更する場合も同様とする。

2 業務責任者は、本件特記事項に定める事項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。

3 業務従事者は、業務責任者の指示に従い、本件特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所等の特定)

第4 乙は、個人情報等を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、あらかじめ甲に届け出なければならない。

2 乙は、作業場所を変更する場合は、あらかじめ甲に届け出なければならない。

3 乙は、個人番号及び特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）を取り扱う事務を実施する区域を明確にし、物理的安全管理措置を講ずるものとする。

4 乙は、業務従事者に対し、身分証明書を常時携帯させるとともに、事業者名を明記した名札等を着用させて業務に従事させなければならない。

(従事者に対する教育)

第5 乙は、業務従事者に対して、個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本件特記事項において業務従事者が遵守すべき事項その他この契約に係る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。

(秘密の保持)

第6 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報等を他に漏らしてはならない。
この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(再委託の禁止)

第7 乙は、この契約による業務の全部又は一部を第三者（以下「再委託先」という。）に委託（以下「再委託」という。）する場合（再委託先が委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合又は二以上の段階にわたる委託である場合を含む。以下同じ。）は、あらかじめ次に掲げる項目を記載した書面を甲に提出して甲の承諾を得なければならない。

- (1) 再委託を行う業務の内容
- (2) 再委託の期間
- (3) 再委託の相手方
- (4) 再委託が必要である理由
- (5) 再委託で取り扱う個人情報等
- (6) 再委託の相手方に求める個人情報等保護措置の内容
- (7) 前号の個人情報等保護措置の内容を遵守し、個人情報等を適切に取り扱うという再委託の相手方の誓約
- (8) 再委託の相手方の監督方法
- (9) その他甲が必要があると認める事項

2 乙は、再委託を行ったときは遅滞なく再委託の相手方における次に掲げる事項を記載した書面を甲に提出しなければならない。

- (1) 再委託先
- (2) 再委託をする業務の内容
- (3) 再委託の期間
- (4) 再委託先の責任体制
- (5) 再委託先の個人情報等の保護に関する事項の内容及び監督方法
- (6) その他甲が必要があると認める事項

3 乙は、前項の内容を変更する場合は、事前に甲に報告しなければならない。

4 乙は、再委託を行った場合は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、甲に対して再委託の相手方による個人情報等の取扱いに関する責任を負うものとする。

5 乙は、再委託を行った場合は、その履行状況を管理監督するとともに、甲の求めに応じて、その状況等を甲に報告しなければならない。

(派遣労働者の利用時の措置)

第 8 乙は、この委託業務を派遣労働者（労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和 60 年法律第 88 号）第 2 条第 2 号に規定する派遣労働者をいう。以下同じ。）に行わせる場合は、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等個人情報等の取扱いに関する事項を明記しなければならない。

2 乙は、甲に対して、この契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、派遣労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(収集及び保管の制限)

第 9 乙は、この契約による業務を行うために個人情報及び行政機関等匿名加工情報等を収集するときは、その業務の目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

2 乙は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号法」という。）第 19 条各号のいずれかに該当する場合を除き、特定個人情報等を収集又は保管してはならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第 10 乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報及び行政機関等匿名加工情報等を、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

2 乙は、業務を行うために収集した特定個人情報等について、番号法第 19 条各号に掲げられたものについて甲が第三者への提供を指示した場合を除き、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(提供の求めの制限)

第 11 乙は、個人番号利用事務又は個人番号関係事務（以下「個人番号利用事務等」という。以下同じ。）を処理するために必要な場合その他番号法で定める場合を除き、個人番号の提供を求めてはならない。

(複写、複製及び作成の禁止)

第 12 乙は、甲の承諾があるときを除き、この契約による業務を行うため甲から提供を受けた個人情報等が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

2 乙は、個人番号利用事務等を処理するために必要な場合その他番号法で定める場合を除き、特定個人情報ファイルを作成してはならない。

(個人情報等の適正管理)

第 13 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報等について、漏えい、滅失及びき損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報等の適正な管理のため、次に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 個人情報及び行政機関等匿名加工情報等の秘匿性等その内容及び必要に応じて台帳等を整備し、責任者、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。
- (2) 特定個人情報等を管理するための台帳を整備し、責任者、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。
- (3) 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等で個人情報等を保管すること。
- (4) 甲の承諾があるときを除き、特定した場所から個人情報等を持ち出さないこと。
- (5) 個人情報等を電子データで持ち出す場合は、暗号化处理又はこれと同等以上の保護措置を行うこと。
- (6) 個人情報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記録媒体及びそのバックアップデータの保管状況並びに記録された個人情報の正確性について、定期的に点検すること。
- (7) 作業場所に、私用パソコン、私用記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報等を扱う作業を行わせないこと。
- (8) 個人情報等を利用する作業を行うパソコンに、個人情報等の漏えい等につながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

(外的環境の把握)

第 14 乙は、外国（民間事業者が提供するクラウドサービスを利用する場合においてはクラウドサービス提供事業者が所在する外国及び個人データが保存されるサーバが所在する外国が該当する。）において取り扱われる場合は、当該外国の個人情報の保護に関する制度等を把握した上で、個人情報等の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(資料等の返還等)

第 15 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報等について、この契約の終了後甲の指示に基づいて返還、廃棄又は消去しなければならない。

2 乙は、前項の個人情報等を廃棄する場合は、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報等が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

(報告義務)

第 16 甲は、この契約による業務を行うに当たり、取り扱っている個人情報等の管理状況について、必要があると認めるときは、乙に報告を求めることができる。

(検査及び調査)

第 17 甲は、この契約による業務の処理に伴う個人情報及び行政機関等匿名加工情報等の取扱いについて、秘匿性等その内容やその量等に応じて、本件特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを確認する必要があると認めるときは、乙又は再委託先に対して、少なくとも年 1 回以上、原則として実地検査により行うものとする。

2 甲は、前項の目的を達成するため、乙に対して必要な情報を求め、又はこの契約による事務の執行に関して必要な指示をすることができる。

3 甲は、この契約による業務の処理に伴う特定個人情報等の取扱いについて、本件特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを確認する必要があると認めるときは、乙に対して調査を行うことができる。

4 甲は、前項の目的を達成するため、作業場所を立入調査することができるものとし、乙に対して必要な情報を求め、又はこの契約による事務の執行に関して必要な指示をすることができる。

(事故報告)

第 18 乙は、この契約による業務の処理に関して個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、当該事故に係る個人情報等の内容、件数、発生場所、発生状況等を書面により速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

2 乙は、甲と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

(損害賠償)

第 19 乙は、特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより甲又は第三者が被害を被った場合には、その損害を賠償しなければならない。