

東京都北区戸籍住民課遺族サポートデスク

運用業務委託基本仕様書

令和5年12月

東京都北区戸籍住民課

1. 件名

東京都北区戸籍住民課遺族サポートデスク運用業務委託

2. 概要

令和6年10月から身近な親族がお亡くなりになられたご遺族が、必要な手続きを一つの相談窓口で整理して案内をするなど、ご遺族に寄り添った対応をすることを目的に遺族サポートデスクを開設する。

北区では年間の死亡件数が約4,000件であり、また死亡後の手続きは多岐に渡り、かつ一人ひとり異なる手続きの内容となる。そのそれぞれ異なる手続きを漏れなく抽出し、他課にまたがる手続きをご遺族が迷うことなく、ワンストップで手続きを行えるようにするために遺族サポートデスクを開設する意義がある。北区は、この遺族サポートデスクを令和6年10月から運用していく方針としており、専門的な窓口という観点から、遺族サポートデスクの整備から運用までを専門的な知見のある民間企業に委託する考えである。

3. 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4. 履行場所

北区戸籍住民課指定場所

北区王子本町1-2-11 北区役所第二庁舎二階の一部 ※別紙のとおり

5. 業務時間等

(1) おくやみコーナー設置自治体支援ナビシステム導入等業務

契約完了日から令和6年9月30日までに導入

(2) 遺族支援窓口運営業務

令和6年10月1日から令和7年3月31日まで

①業務従事時間

午前8時30分から午後5時まで

- ・ 窓口開設時間内に受け付けた申請等に全て対応すること。
- ・ 窓口開設時間は、上記のとおりであるが、窓口開設時間の直前直後における申請等については、臨機応変に対応すること。

②窓口開設時間

午前9時から午後4時30分まで

③窓口開庁日

次に掲げる日（以下「閉庁日」という。）を除く。

- ・ 日曜日及び土曜日
- ・ 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
- ・ 12月29日から翌年の1月3日までの日

6. 業務委託内容

(1) 遺族サポートデスク環境整備等業務

遺族サポートデスクの設置開設にあたり以下の内容について整備、準備を行う。

- ①遺族サポートデスクで使用する「北区版おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」
デジタル庁（旧：内閣官房情報通信技術 IT 戦略室）がオープンソースで提供している「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」を北区版にカスタマイズしたもの
- ②遺族支援窓口で使用する機器等
パソコン、コピー機、その他周辺機器
※電話・電話回線・電話料金については北区が受託者に提供する。
- ③遺族サポートデスクにおける設置物
遺族サポートデスク開設の際に設置する設置物の一部もしくは全て
- ④遺族サポートデスク施工物・看板等設置物
遺族サポートデスク開設時に設置する窓口の施工を伴う設置物、案内看板等
- ⑤その他、北区が要望し双方合意が得られたもの

なお、上記に挙げているものが、委譲前に故意以外の理由により、破損があったものについては、事業者が修理等を行うものとし、修理等が伴うものに関しては、修理完了後に委譲するものとする。

(2) おくやみコーナー設置自治体支援ナビシステム導入等業務

支援ナビ及びその付帯システムの導入・支援等のほか、支援ナビにおいて初期セットされている内容の追加・修正や、北区の様式に合わせた申請書が出力できるようカスタマイズを行うとともに、操作教育、マニュアル等の作成を行う。

①システム構築における要求範囲

要求項目は、次のとおりとする。

- ・支援ナビを試作品としたプロトタイプ型システム構築
- ・スタンドアロンでのおくやみコーナー設置自治体支援ナビシステム構築業務
- ・申請書類の出力基盤の構築
- ・その他、必要となる業務
- ・カスタマイズ項目の洗い出し、事前試験
- ・機器設定情報の作成、導入、接続試験及び各種調整
- ・システム操作研修（システム管理者向け・担当者向け）

②システム機能要件

基本はおくやみコーナー設置自治体支援ナビを基本とするが、概要は以下のとおりとする。次のAからFは、必要最小限の機能を示しているため、システムの画面構成や展開操作については、利用者が使い易いようにするものとし、協議の上、構築すること。

- A 故人に応じた手続を検索・抽出できること。
- B 利用者が、自宅で支援ナビを用いて、自らの必要な手続の抽出ができること。
- C 支援ナビで手続を抽出している中で、手続に関する解説が表示されるようにすること。
- D 検索結果の一覧に、手続の名称、手続を行う窓口や場所、手続に必要な持ち物や書類が表示されること。
- E 検索結果に表示された手続の名称から、公開している制度概要等を説明するページにリンクすること。
- F 手続に必要な氏名、住所等を印字した申請書を出力できるようにすること。

※また、印字した申請書を出力する数については、実際に北区から提供されるデータを確認後、双方協議の上で、契約期間内で最大限対応することとする。

③行政手続の案内機能に係る前提条件・利用環境

行政手続案内システムの利用時間については、原則として物理サーバー上に構築する支援ナビは、職員がいつでも利用できる状態とする。ただし、保守等の予定された停止については、この限りではない。

④セキュリティ

情報システム全体の強靭性を図るため、情報セキュリティ対策の抜本的強化を実現させる手法の「三層の構え」（「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（令和4年3月版）」のα型）を基本とした設計とし、個人情報保護の観点を中心に置くこと。

⑤運用・保守

運用・保守に関しての契約は、北区と受託者が協議の上、正式に決定する。

（3）遺族サポートデスク運営業務

以下の事務内容について取り扱う事を想定。ただし、今後戸籍住民課及び業務主管課との協議により、詳細を定める。

主管課	手続
戸籍住民課	① 故人の戸籍謄本、除票の写し等の交付手続 ② 印鑑登録の廃止、印鑑登録証の返納手続 ③ 世帯主変更の手続 ④ 住民基本台帳カードの返納手続 ⑤ マイナンバーカードの返納手続
介護保険課	① 介護保険証の返納手続

	<ul style="list-style-type: none"> ② 介護保険負担限度額認定証手続き ③ 介護保険負担割合証手続き ④ 高額介護サービス費の請求手続き ⑤ 介護補保険料の還付請求手続き
障害福祉課	<ul style="list-style-type: none"> ① 身体障害者手帳の返納 ② 精神障害者保健福祉手帳の返納 ③ 愛の手帳（東京都療育手帳）の返還 ④ 自立支援医療受給者証（更生医療・精神通院・育成医療）の返還 ⑤ 障害児福祉手当停止・未支払い分の請求手続き ⑥ 重度心身障害者手当停止・未支払い分の請求手続き ⑦ 東京都心身障害者扶養共済制度・扶養年金の手続き ⑧ ガソリン券（自動車燃料費の助成）の回収手続き ⑨ 特別児童扶養手当停止・未支払い分の請求手続き ⑩ 心身障害者紙おむつ支給の停止手続き ⑪ 心身障害者おむつ代金助成の停止手続き ⑫ 心身障害者寝具乾燥サービスの利用停止の手続き ⑬ NHK テレビ受信料の減免の停止の手続き ⑭ 都営交通の無料パスと割引の停止・返納手続き ⑮ 重度身体障害者等緊急通報システムの停止の手続き ⑯ 心身障害者福祉電話の回収・停止手続き ⑰ 心身障害者医療費助成（マル障）受給者証の返納手続き ⑱ 有料道路通行料金の割引の停止手続き ⑲ 公害保健（公害医療手帳・医療券）の停止 ⑳ 大気汚染に係る健康障害者医療費助成の医療券の返納手続き ㉑ 難病医療費助成（特定医療費受給者証）医療証の返納手続き ㉒ B・C型肝炎医療費助成医療証の返納手続き ㉓ 小児慢性特定疾病医療受給者証の返納手続き
国保年金課	<ul style="list-style-type: none"> ①（国保・後期）葬祭費の請求手続き ②（国保・後期）還付請求 ③（国保・後期）高額療養費の請求
税務課	<ul style="list-style-type: none"> ① 原動機付自転車・ミニカー・小型特殊自動車名義変更・廃車手続き ② 亡くなられた方の住民税の申告について
高齢福祉課	<ul style="list-style-type: none"> ① 高齢者見守り・緊急通報システム利用停止手続き ② 都営無料乗車券の回収手続き ③ 徘徊高齢者家族支援サービス利用停止手続き ④ 要介護高齢者等紙おむつ支給停止手続き ⑤ 要介護高齢者等寝具乾燥サービス停止手続き ⑥ 要介護高齢者等おむつ代金助成停止手続き

	⑦ 要介護高齢者等訪問理美容サービス券の回収手続き
長寿支援課	① 高齢者ヘルシー入浴補助券回収の手続き ② 福祉タクシー券の回収手続き
子ども未来課	① 児童手当の変更手続 ② 子ども医療費助成の保護者変更又は助成の停止手続き ③ 児童手当の受給者等の変更又は手当の資格喪失手続 ④ ひとり親家庭等医療費助成の受給者の変更又は手当の資格喪失
保育課	① 保育所等 利用・認定取消の手続き ② 保育所等 世帯構成の変更の手続き
生活衛生課	① 食品営業「地位承継届」の手続き ② 届出営業「営業届（廃業）」の手続き ③ 診療所・歯科診療所の手続き ④ 飼い主変更手続き
地域福祉課	① 原爆被爆者援護（医療費の給付）の手続き ② 原爆被爆者援護事業の手続き ③ 原爆被爆者援護（健康診断）の手続き
土木管理課	① 道路占用名義変更届手続き ② 道路占用廃止届手続き ③ 河川占用名義変更届手続き ④ 河川占用廃止届手続き

7. 業務報告

受託者は、次表のとおり定期報告を行い、北区による業務履行確認を受けることとする。なお、詳細の内容及び報告期限については、協議の上、決定するものとする。

周期	報告内容
日時報告	業務日誌等
月次報告	月次業務実績 委託業務履行上の課題及び業務改善策等
年次報告	年次業務実績、履行状況等
随時報告	トラブル等発生時の内容報告、その他緊急の課題等

8. 定期報告

受託者は、業務の進捗状況、課題の整理、業務改善策の提示等を行うための、定例報告会を月1回開催すること。

9. 業務委託の前提条件

(1) 守秘義務

本業務に携わった者は、業務上知り得た個人情報等の内容を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。

(2) 資料の複製等の禁止

北区が提供する一切のデータ、資料等は適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。

(3) 委託業務における指揮・命令等

本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成については、受託者が責任を持って行うこと。

(4) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、区民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、北区の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(5) 業務従事者の服装等

受託者は本業務を遂行するにあたり、従事者に対し、華美でなく北区の信用を損なわない適切な服装等に努めるとともに、その身分を明確にするための名札を着用させるものとする。

(6) 資料等の適正な保管

北区から提供を受けた本業務に関する資料及び帳票類等は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に管理すること。

(7) 危機管理

機器等の障害が発生した場合だけでなく、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないように十分な対応策及び緊急時の対応を整備すること。

(8) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じる場合は、北区と受託者が協議の上、仕様の変更を行うこととする。また、本業務において使用するシステムの変更があった場合、研修の実施等、北区と協議の上、従事者が操作の習熟に必要な措置を講じること。

10. 業務実勢体制について

(1) 委託業務従事者の配置

本業務を円滑に遂行するため、業務を遂行するための人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な委託業務従事者の配置を行う。

①業務従事者の基本要件

- ・住民基本台帳事務や戸籍事務等を十分理解し、窓口業務等を滞りなく円滑に遂行できる従事者を配置し、業務に従事させること。

②統括管理責任者及び副責任者の配置

- ・受託者は、業務に従事する者の指揮監督を行うとともに、円滑に受託業務を遂行するため、現場を総括する責任者を配置すること。また、統括管理責任者が不在の場合、統括管理責任者を代理する副責任者を配置すること。
- ・統括管理責任者及び副責任者は、北区戸籍住民課の現場管理責任者との窓口となり、業務は次のとおりとする。
 - ア 本委託業務のマネジメント全般
 - イ 北区との連絡調整
 - ウ 事業計画の進捗管理
 - エ 定期的な実績管理・分析と報告
 - オ 業務改善に関する業務
 - カ 現場管理責任者・担当者の育成
 - キ 本業務にかかる情報セキュリティ等のリスク管理
 - ク 委託業務に関する基本業務

③現場管理責任者の配置

- ・受託者は、担当者のリーダーとして、各部門の指揮・監督を行う現場管理責任者を配置すること。また、各現場管理責任者が不在の場合、現場管理責任者を代理する者を配置すること。
- ・現場管理責任者の業務は、つぎのとおりとする。
 - ア 担当業務の要員管理、業務管理
 - イ 北区との連絡調整
 - ウ 統括管理責任者及び副責任者への業務報告
 - エ 業務状況に合わせた担当者への指示
 - オ 担当者の育成
 - カ 業務の質、制度の維持・向上
 - キ 業務改善に関する業務
 - ク トラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応
トラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応
 - ケ 委託業務に関する基本業務
委託業務に関する基本業務

④担当者の配置担当者の配置

- ・受託者は、本業務の実務担当者として、担当業務の制度やマニュアル等の記載内容などを理解し、システム操作も的確に行える担当者を配置すること。

1.1.1. トラブルへの対応について

本委託業務を遂行するにあたり、窓口における苦情、トラブルが発生したときは、受託者が責任を持って対応すること。本内容については、随時北区に報告を行うとともに、必要に応じて北区に引き継ぐこと。また、苦情等については、原因究明、対応策及び再発防止策を講じ、北区へ報告すること。

1 2. 委託業務従事者の研修

- (1)受託者は、本委託業務が円滑に遂行できるよう、研修計画及び研修資料を作成の上、委託業務従事者に対して 事前研修を行うこと。
 - ① 業務に必要な関係法令等の知識を習得させること。
 - ② 業務の重要性を理解させること。
 - ③ 個人情報の保護や守秘義務、情報セキュリティを理解させること。
 - ④ 事務処理の方法を理解させること。
 - ⑤ 端末機を迅速、正確に操作する技能を習得させること。
 - ⑥ 窓口での接遇の重要性を理解させるとともに、その技能を習得させること。
- (2)業務システムの端末操作及び窓口での取扱いなどについては、関係法令等基本的な知識に関する研修を受託者で事前に実施のうえ、実地で行うことも可能とする。
- (3)受託者は、履行開始後においても研修を実施し、常に委託業務従事者の技能向上に努めること。
- (4)研修の一切の費用は、受託者の負担とする。

1 3. 次期契約者に対する業務の引継ぎ

受託者は、次期受託者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継期間を設け、次期受託者に対して業務の引継ぎを行うとともに、必要な教育を行うこと。その際、北区からの資料等の請求は、受託者の不利益になると北区が認めた場合を除き全て応じるものとする。また、契約期間満了時に処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、期間受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

なお、北区が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととし、受託者が上記の規定に違反し北区に損害が生じた場合には、北区は受託者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

1 4. 成果品等

- (1)本委託業務における成果品の一切の権利は、全て北区に帰属すること。各業務の履行状況については、必要に応じて中間検査を実施するとともに、業務完了後は成果品の内容を確認することにより最終検査を行う。
- (2)成果品の内容に誤りがある場合は、受託者は速やかに修正し、それに要する経費は受託者の負担とする。
- (3)北区は、受託者が本業務の継続的な遂行が困難となったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果品等が北区に業務引継ぎができる状態に至っていないときは、受託者に対して、当該成果品等の引渡しに代えて、当該契約の解除により北区に生じた損害の賠償を求めることができる。

15. 個人情報保護の徹底

本委託業務の実施にあたって、個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）及び東京都北区個人情報の保護に関する法律施行条例並びに東京都北区個人情報その他の情報資産を取り扱う契約の特記事項を遵守するとともに、個人情報を含む本委託業務において知りえる全ての情報の厳格な管理のために万全の体制を整備すること。

16. 情報セキュリティ対策の実施

本委託業務の実施にあたって、東京都北区個人情報の保護に関する法律施行条例、東京都北区情報セキュリティに関する規則及び東京都北区情報セキュリティ基本方針に関する規程を北区職員と同様に遵守し、個人情報の保護や機密の保持に留意すること。

17. 再委託の禁止

受託者は、本委託業務を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、委託し、又は、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により北区の承諾を受けた場合はこの限りではない。

18. 第三者賠償

受託者が業務を行うにあたり、第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害の賠償を行わなければならないときは、受託者がその賠償額を負担すること。

19. 委託費の支払い

委託費については、月次報告等に基づき、北区が必要な検査を行った上で、当該検査を合格した場合において、受託者からの請求により支払うものとする。

20. その他

本業務の履行に際し、システム障害等の緊急事態が起こった際は北区と協議の上、解決すること。

別紙：履行場所



16㎡以内で
開設すること

第二庁舎 2階
S=1/200

東京都北区における契約に関する特約

(総則)

第1条 この特約は、この特約が添付される契約と一体をなす。

(用語の定義)

第2条 この特約において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところとする。

- (1) 発注者 東京都北区をいう。
- (2) 受注者 東京都北区との契約の相手方をいう。受注者が共同企業体であるときは、その構成員すべてを含む。
- (3) 暴力団 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（以下「暴力団対策法」という。）第2条第2号に規定するもの。
- (4) 暴力団員等 暴力団対策法第2条第6号に規定する暴力団員又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者。
- (5) 不当要求行為等
 - ア 暴力行為、脅迫行為又はこれらに類する行為
 - イ 威圧的又は乱暴な言動により嫌悪感を与える行為
 - ウ 正当な理由なく面会を強要する行為
 - エ 正当な権利行使を仮装し、又は社会的常識を逸脱した手段により金銭又は権利を不当に要求する行為
 - オ 前各号に掲げるもののほか、作業現場の秩序の維持、安全確保又は作業の実施に支障を生じさせるもの
- (6) 法人の役員若しくは使用人 個人事業主、法人の代表者及び法人の役員（役員として登記又は届出されてないが実質上経営に関与している者を含む。）又は支店若しくは営業所を代表する者及び直接雇用契約を締結している正社員。

(受注者が暴力団員等であった場合の発注者の解除権)

第3条 発注者は、受注者が各号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。

- (1) 法人の役員若しくは使用人が暴力団員等であるとき、又は暴力団員が経営に実質的に関与していると認められるとき。
- (2) 法人の役員若しくは使用人がいかなる名義をもってするか問わず、暴力団員等に対して金銭、物品、その他の財産上の利益を与え、又は便宜を供与するなど、暴力団の維持若しくは運営に協力し、又は関与していると認められるとき。
- (3) 法人の役員若しくは使用人が自社、自己もしくは第三者の不正な利益を図り、又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団の威力又は暴力団等を利用するなど

- していると認められるとき。
- (4) 法人の役員若しくは使用人が、暴力団又は暴力団員等と社会的に非難されるような関係を有しているとき。
- (5) 法人の役員若しくは使用人が、自ら契約する場合において、その相手方が前各号のいずれかに該当するものであることを知りながら契約したと認められるとき。
- 2 受注者が前項各号のいずれかに該当したときは、発注者が契約を解除するか否かにかかわらず、受注者は、契約金額の10分の1に相当する額を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。
- 3 前項の規定は、この契約の履行が完了した後も5年間適用する。
- 4 第1項に規定する場合において、受注者が共同企業体であり、既に解散しているときは、発注者は受注者の代表者であった者又は構成員であった者に違約金の請求をすることができる。この場合において、受注者の代表者であった者又は構成員であった者は、連帯して支払わなければならない。

(反社会的勢力を排除するための連携)

第4条 発注者及び受注者は、警察と連携し、この契約に関与又は介入しようとする反社会的勢力を排除するために必要な情報交換又は捜査協力等を行うものとする。

(不当要求行為等を受けた場合の措置)

第5条 受注者は、この契約の履行にあたり、以下の事項を遵守しなければならない。

- (1) 本件契約に関して、不当要求行為等を受けた場合は、毅然として拒否し、その旨を速やかに発注者に報告するとともに、警察に届け出ること。
- (2) 下請業者又は工事関係業者がある場合、不当要求行為等を受けたときは、毅然として拒否し、受注者に速やかに報告するよう当該下請業者等を指導すること。下請業者等から報告を受けたときは、速やかに発注者に報告するとともに、警察に届け出ること。
- (3) この契約に関して受注者の下請業者又は工事関係業者がある場合、受注者は、下請契約等の締結に際して、第3条第1項及び第5条第1項により受注者が遵守を求められていると同様の内容を規定しなければならない。
- 2 受注者が前項の報告、届出等を怠ったときは、発注者は状況に応じて契約解除、入札参加除外措置又は違約金の請求など必要な措置を講じることができる。下請業者又は工事関係業者が報告を怠った場合も同様とする。
- 3 第3条第2項から第4項までの規定は、前項の場合に準用する。

東京都北区個人情報その他の情報資産を取り扱う契約の特記事項

受注者は、委託契約、賃貸借契約、役務の提供に関する契約等個人情報その他の情報資産を取り扱うすべての契約を締結するに当たり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、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）（令和4年1月個人情報保護委員会発）（以下「ガイドライン」という。）、北区情報セキュリティ基本方針に関する規程（平成16年3月25日区長決裁東京都北区訓令第5号）及び発注者が指示する北区情報セキュリティ管理基準（平成16年3月26日区長決裁15北区区第785号）、北区情報セキュリティ対策基準（平成16年3月26日区長決裁15北区区第814号）、北区情報セキュリティ実施手順（全庁共通編）（令和3年3月23日区長決裁2北政情第4049号）並びに本契約による業務を主管する課の情報セキュリティ実施手順を遵守しなければならない。

（秘密保持義務）

1 受注者は、この契約の履行により直接又は間接に知り得た個人情報（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）第2条第8号に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。）その他の情報資産（以下「情報資産」という。）を、第三者に漏らしてはならず、従事者への周知徹底を図らなくてはならない。また、契約期間満了後も同様とする。

（再委託の禁止）

2 受注者は、この契約による業務を原則第三者（子会社を含む。）に再委託してはならない。ただし、附属業務についてやむを得ず再委託する必要があるときは、業務の着手前に、次に掲げる書面を添えて再委託する旨を発注者に申請し、承諾を受けなければならない。なお、受注者は、再委託先に対して本契約に基づく受注者と同等の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、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ものとする。

（1）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記した申請書

（2）申請日前3箇月以内に発行された再委託先の履歴事項全部証明書

（3）受注者に対して、再委託先が本特記事項を遵守する旨を誓約した書面の写し

（目的外使用の禁止）

3 受注者は、情報資産をこの契約による業務の目的以外に使用してはならない。

（外部提供の禁止）

4 受注者は、情報資産を第三者に提供してはならない。

（複写、複製及び持ち出しの禁止）

5 受注者は、情報資産を発注者の許可なく複写、複製及び持ち出しをしてはならない。

（引渡し）

6 発注者から受注者への情報資産の引渡しは、発注者の指定した職員が、指定した日時及び場所において行い、受注者は、情報資産の預かり証を発注者に提出しなければならない。

(裏面あり)

(保管及び管理)

7 受注者は、情報資産の保管及び管理について、善良な管理者の注意をもって当たり、情報資産の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故を防止しなければならない。

(教育の実施)

8 受注者は、本特記事項を受注者の従事者に遵守させるため、必要な教育を実施するとともに、発注者が必要と認めるときは、その実施記録を適宜発注者に提出しなければならない。

(返還)

9 この契約による業務を終了したとき又は発注者が情報資産の提出を請求したときは、受注者は、その保有する情報資産を直ちに返還しなければならない。なお、返還に当たっては、受注者が本契約の履行に当たり発注者から受け取った全ての情報資産を返還した旨を記載する証明書を提出しなければならない。

(廃棄)

10 前項の規定にかかわらず、発注者が必要と認めるときは、受注者は、発注者の職員の立会いの下、情報資産を廃棄しなければならない。

(立入検査及び調査)

11 発注者は、情報資産の管理状況について随時に立入検査又は調査をし、受注者に対して必要な報告を求め、この契約による業務の処理に関して指示を与えることができる。

(定期及び随時報告)

12 受注者は、定期的に、及び発注者が求めたときは、情報資産の取扱いについて適正な保管及び管理を実施している旨を発注者に対し報告しなければならない。なお、当該契約が個人情報を取り扱う業務である場合は、受注者は、発注者が別に定める様式により、前記の状況を発注者に報告しなければならない。

(事故報告)

13 受注者は、情報資産の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故が生じたときは直ちに発注者に対して通知するとともに、遅滞なくその状況を書面をもって発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

(受注者による再委託先の指導)

14 第2項の定めに基づき発注者が承諾した再委託先がある場合は、受注者は再委託先に第3項から第13項までについて同様の取扱いを求め、その履行を受注者の責任により管理監督するとともに、発注者の求めに応じて、その状況等を発注者に適宜報告することとする。

(損害賠償)

15 受注者が第1項から前項までの義務に違反し、又は怠ったことにより、発注者が損害を被った場合には、受注者は発注者に対しその損害を賠償しなければならない。

東京都北区公契約条例に基づく特定公契約に関する特約

受注者は、本契約を締結するに当たり、東京都北区公契約条例（令和4年6月東京都北区条例第21号。以下「条例」という）及び東京都北区公契約条例施行規則（令和4年6月東京都北区規則第56号）を遵守することとする。

本特約は、本特約が添付される契約と一体をなす。

（用語の定義）

第1条 本特約において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

（1）発注者 東京都北区をいう

（2）受注者 発注者と本契約を締結する者をいう。

（3）受注関係者 次に掲げる者をいう。

ア 発注者以外の者から本契約に係る業務の一部を請け負い、又は受託する者（次号ウに掲げる者を除く。）

イ 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3号に規定する労働者派遣事業として、受注者又はアに掲げる者に労働者を派遣する者

（4）労働者等 次に掲げる者をいう。

ア 受注者又は受注関係者に雇用され、専ら本契約に係る業務に従事する労働基準法（昭和22年法律第49号）第9条に規定する労働者（同居の親族のみを使用する事業又は事務所に使用される者及び家事使用人を除く。）

イ 前号イに掲げる者が雇用する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第2条第2号に規定する派遣労働者であって、専ら本契約に係る業務に従事しているもの

ウ 自らが提供する労務の対価を得るため、受注者又は前号アに掲げる者から本契約に係る業務の一部を請け負い、又は受託する者

（5）賃金等 本契約に係る労務の対価で、次に掲げるものをいう。

ア 前号ア又はイに該当する者がその雇用する者から得る収入

イ 前号ウに該当する者が当該請負契約又は業務委託契約により得る収入

（労働関係法令の遵守）

第2条 受注者は、労働基準法、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）その他関係法令を遵守し、労働者の労働環境を確保しなければならない。

(継続雇用)

第 3 条 継続性のある業務に係る受注者は、当該業務に従事する者の雇用の安定並びに当該業務の質の維持及び継続性の確保に配慮し、本契約の締結前から当該業務に従事していた者であって、雇用されることを希望するものを、特別の事情がない限り、雇用するように努めなければならない。

(賃金等の支払)

第 4 条 受注者は、労働者等(最低賃金法第 7 条に規定する労働者を除く。次条及び第 7 条から第 8 条までにおいて同じ。)に対し、条例第 7 条に規定する労働報酬下限額(以下「労働報酬下限額」という。)以上の賃金等を支払わなければならない。

(受注者の講ずべき措置)

第 5 条 受注者は、受注関係者が労働者等に対して賃金等を支払わない場合又は支払った賃金等の額が労働報酬下限額を下回った場合は、当該労働者等に対し、当該賃金等に相当する額又はその差額に相当する額が支払われるよう、必要な措置を講じなければならない。

(労働者等の労働条件等の報告)

第 6 条 受注者は、本契約を締結する際に、条例第 9 条に基づき報告した労働者等の労働条件等に関する事項に変更が生じた場合は、速やかに再度報告を行わなければならない。

(労働者等への周知)

第 7 条 受注者は、次に掲げる事項を本契約に係る業務を実施する作業所等の見やすい場所に掲示し、又は当該事項を記載した書面を交付すること等により、労働者等に周知しなければならない。

- (1) 条例の適用を受ける労働者等の範囲
- (2) 労働報酬下限額
- (3) 条例第 11 条の規定による申出をする場合の連絡先
- (4) 前号の申出をしたことを理由に、解雇その他不利益な取扱いを受けないこと。

(不利益な取扱いの禁止)

第 8 条 受注者は、条例第 11 条の規定による申出があったときは、当該申出をした労働者等に対し、誠実に対応するとともに、当該申出を理由に、解雇、請負契約の解除その他不利益な取扱いをしてはならない。

(受注関係者への周知)

第 9 条 受注者は、本契約に係る業務の履行に当たって、受注関係者と契約を締結する場合は、本契約が条例第 2 条第 3 号の特定公契約であること及び条例の趣旨、遵守すべき事項等について受注関係者に周知を行うものとする。

2 受注者は、受注関係者が本契約に係る業務の履行に当たって、他の受注関係者と契約を締結する場合は、前項に定める事項等について受注関係者が当該他の受注関係者に周知を行うように受注関係者に指導を行うものとする。

(報告の徴収等及び立入調査)

第 10 条 発注者は、条例第 11 条の規定による申出があったとき、又は条例に定める事項の遵守の状況を確認するため必要があると認めるときは、受注者若しくは受注関係者に対し必要な報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に受注者若しくは受注関係者の事業所等へ立ち入り、労働者等の労働条件が分かる書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 受注者は、前項の規定による報告及び資料の提出の求め並びに立入調査に応じなければならない。

(是正措置)

第 11 条 発注者は、前条第 1 項の規定による報告若しくは資料の提出又は立入調査の結果、受注者又は受注関係者が条例に違反していると認めるときは、受注者に対して速やかに当該違反を是正するために必要な措置を講ずべきことを命ずることができる。

2 受注者は、前項の規定による命令があったときは、速やかに当該違反の是正その他の必要と認める措置を講ずるとともに、当該措置の内容を発注者に報告しなければならない。

(契約の解除等)

第 12 条 発注者は、次のいずれかに該当する場合は、本契約を解除することができる。

(1) 受注者又は受注関係者が第 10 条第 1 項の規定による報告若しくは資料の提出をせず、若しくは虚偽の報告若しくは資料の提出をし、又は調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をした場合

(2) 受注者が前条第一項の規定による命令に違反した場合

(3) 受注者が前条第二項の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした場合

2 発注者は、前項の規定により本契約の解除をした場合において、受注者から違約金を徴収することができる。

(損害賠償)

第 13 条 発注者は、受注者に対し、前条第 1 項の規定による本契約の解除により生じた損害の賠償を請求することができる。

2 発注者は、前条第1項の規定による本契約の解除により受注者及び受注関係者に生じた損害を賠償する責任を負わない。

(公表)

第14条 発注者は、第12条第1項の規定により本契約を解除した場合又は本契約の履行期間の終了後に受注者若しくは受注関係者が条例の規定に違反していたことが判明した場合は、その旨を公表することができる。

東京都北区特定個人情報等の取扱いに関する特記事項 (マイナンバー関係特記事項)

第1条 (特定個人情報等の保護に関する法令等の遵守)

受注者は、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。）、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成26年12月18日個人情報保護委員会発）（以下「ガイドライン」という。）及び本特定個人情報等の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守するとともに、北区情報セキュリティ基本方針に関する規程（平成16年3月25日区長決裁東京都北区訓令甲第5号）及び発注者が指示する北区情報セキュリティ管理基準（平成16年3月26日区長決裁15北区区第785号）、北区情報セキュリティ対策基準（平成16年3月26日区長決裁15北区区第814号）、北区情報セキュリティ実施手順（全庁共通編）（令和3年3月23日区長決裁2北政情第4049号）並びに本契約による業務を主管する課の情報セキュリティ実施手順を遵守しなければならない。

第2条 (責任体制の整備)

受注者は、特定個人情報及び個人番号（以下「特定個人情報等」という。）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。

第3条 (作業責任者等の届出)

- 1 受注者は、特定個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。
- 2 受注者は、特定個人情報等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續を定めなければならない。
- 3 受注者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受注者は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。
- 5 作業責任者は、特記事項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、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

第4条 (取扱区域の特定)

- 1 受注者は、特定個人情報等を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。
- 2 受注者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

(令和5年1月版)

- 3 受注者は、発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、特定個人情報等を定められた場所から持ち出してはならない。

第5条（教育の実施）

- 1 受注者は、特定個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項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、作業従事者全員に対して実施しなければならない。
- 2 受注者は、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。
- 3 受注者は、第1項の教育及び研修の実施記録を発注者に提出しなければならない。

第6条（守秘義務）

- 1 受注者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た特定個人情報等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 受注者は、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。

第7条（再委託）

- 1 受注者は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。
- 2 受注者は、本委託業務の一部をやむを得ず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、3箇月以内に発行された再委託先の履歴事項全部証明書及び再委託先が本特記事項を遵守する旨の誓約を明らかにする書面の写しを添えて、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、受注者は、再委託先に本契約に基づく義務を遵守させるとともに、発注者に対して、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ものとする。
- 4 受注者は、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。
- 5 受注者は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

第8条（派遣労働者等の利用時の措置）

- 1 受注者は、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義務を遵守させなければならない。
- 2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の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。

第9条（特定個人情報等の管理）

受注者は、本委託業務において利用する特定個人情報等を保持している間は、ガイドラインに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、特定個人情報等の管理を行わなければならない。

- 一 個人番号を取り扱う事務、特定個人情報等の範囲及び同事務に従事する作業従事者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- 二 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- 三 事務取扱担当者の監督・教育を行うこと。
- 四 特定個人情報等を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人番号の削除・機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- 五 アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止、情報漏えい等の防止を行うこと。

第10条（提供された特定個人情報等の目的外利用及び第三者への提供の禁止）

受注者は、本委託業務において利用する特定個人情報等について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、第三者へ提供してはならない。

第11条（受渡し）

受注者は、発注者受注者間の特定個人情報等の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に特定個人情報等の預り証を提出しなければならない。

第12条（特定個人情報等の返還又は廃棄）

- 1 受注者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する特定個人情報等について、発注者の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。
- 2 受注者は、本委託業務において利用する特定個人情報等を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき特定個人情報等の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により発注者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受注者は、特定個人情報等の消去又は廃棄に際し発注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。
- 4 受注者は、本委託業務において利用する特定個人情報等を廃棄する場合は、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特定個人情報等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。
- 5 受注者は、特定個人情報等の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。

(令和5年1月版)

第13条（定期報告及び緊急時報告）

- 1 受注者は、発注者から、特定個人情報等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 受注者は、特定個人情報等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。

第14条（監査及び検査）

- 1 発注者は、本委託業務に係る特定個人情報等の取扱いについて、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検証及び確認するため、受注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 発注者は、前項の目的を達するため、受注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。

第15条（事故時の対応）

- 1 受注者は、本委託業務に関し特定個人情報等の漏えい等の事故（番号法違反又はそのおそれのある事案を含む。）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、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる特定個人情報等の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。
- 2 受注者は、特定個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 発注者は、本委託業務に関し特定個人情報等の漏えい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。

第16条（契約解除）

- 1 発注者は、受注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 受注者は、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、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

第17条（損害賠償）

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