

新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター・ヘルプデスク運営業務 仕様書

1 業務名

新型コロナウイルスワクチン接種コールセンター・ヘルプデスク運営業務

2 委託業務概要

本業務は新型コロナウイルス感染症に係るワクチン（以下「新型コロナウイルスワクチン」という。）の接種事業に際し、市民等からの接種予約や問い合わせ等に対応するコールセンターを設置するとともに、接種券の発行及び再発行、ワクチン接種証明書（ワクチンパスポート）などの発行及び窓口対応、予診票の確認・整理、予約システムの運用などを行うヘルプデスク業務を委託するものである。

3 契約期間

契約締結日から令和 6 年 3 月 3 1 日まで

契約締結日から令和 5 年 6 月 3 0 日までは準備期間とし、本業務の開始は令和 5 年 7 月 1 日とする。

なお、期間の変更等については、変更の 2 か月以上前に協議する。

※国が示す新型コロナウイルスワクチン接種事業の方針や本市の新型コロナウイルスワクチン接種状況等により延長あるいは短縮する可能性がある。

4 業務場所

（1）コールセンターについては吹田市が指定する場所

発注者が公共交通手段を用いて約 1 時間半以内で行ける範囲で、相談者に関するプライバシーの保護と必要な設備（機器及び回線）が確保されている場所とする。

（2）ヘルプデスクについては吹田市立総合福祉会館内又は別途吹田市が指定する場所

5 業務日及び業務時間

（1）コールセンター

土日祝を含む午前 9 時から午後 6 時まで ただし、12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く。

なお、業務終了時間までに入電した相談案件について対応が続いている場合は、業務終了時間を超えても対応すること。

（2）ヘルプデスク

平日の午前 9 時から午後 5 時 30 分まで

なお、業務終了時間までに入電した相談案件または来庁した市民等について対応が続いている場合は、業務終了時間を超えても対応すること。

6 準備期間

- (1) 受注者は、準備期間を設け、研修等の作業工程について、十分な協議を発注者と事前に行い、作業工程計画書を作成し、発注者に提出するものとする。ただし、発注者が認めるときは、準備期間を設けず、研修等の作業工程を省略することができるものとする。
- (2) 本業務開始前の準備期間に生じる全ての費用は本委託料に含めること。

7 業務内容

(1) 業務の基本的要件

- ア 受注者は、コールセンター及びヘルプデスク内での業務遂行はもとより、発注者との連携や調整等が円滑に実施できる体制を構築すること。
- イ 受注者は、業務遂行状況を常に把握して内容分析を行い、発注者に報告するとともに、業務品質の維持向上に努めること。
- ウ 受注者は、コールセンター及びヘルプデスクの備品及び業務上使用する帳票類の維持管理を行うこと。
- エ 受注者は、コールセンター、ヘルプデスクにおける業務マニュアル及びFAQ（以下「業務マニュアル等」という。）を作成し、発注者の確認を受けること。
- オ 業務マニュアル等に記載のない事例が発生した場合、受注者は、速やかに発注者に連絡し、対応を検討するものとする。また、当該事例について発注者と受注者協議の上、処理手順を整理し、業務マニュアル等を更新するものとする。
- カ 受注者は、業務マニュアルの他に、詳細な内容について受注者の利用しやすい構成で記載した業務手順書を作成することができる。

(2) コールセンター業務

受注者は、業務マニュアル等を利用し、以下の業務に適切に対応すること。

- ア 吹田市民等からの相談、問い合わせ等対応に関する業務
- イ 吹田市民等からの接種予約受付対応及び予約システムへのデータ入力に関する業務
- ウ 対応状況の管理に関する業務

(3) ヘルプデスク業務

受注者は、業務マニュアル等を利用し、以下の業務に適切に対応すること。

- ア 新型コロナウイルスワクチン接種に関する吹田市民等からの問い合わせ（窓口、メール、電話等）対応に関する業務
- イ 地域保健課及びコールセンターからの要望、問い合わせ等に対応に関する業務
- ウ 接種券の発行及び再発行、健康情報管理システムに関する業務
- エ ワクチン接種証明書（ワクチンパスポート）の発行に関する業務
- オ ワクチン接種済証の再発行等に関する業務
- カ 予診票の確認・整理業務

キ 対応状況の管理に関する業務

ク 予約システム運用業務

(ア) 吹田市が指定する予約システムを使用すること。

※吹田市が現在使用している予約システムを継続して使用し、システム使用に係る費用は本委託料に含めること。

(イ) 市の予約システムを利用する個別接種実施医療機関からコールセンターあるいは地域保健課に入電する問い合わせに対して、予約システム運用業務マニュアル及び FAQ を利用し、回答すること。

8 業務予定量

業務予定量は別表 1 のとおりとする。

9 業務従事者等

- (1) 受注者は、統括責任者、ヘルプデスク現場責任者 (SV)、コールセンター管理者 (SV) を選任し、「業務担当者 (新規・変更) 届」(別紙様式 1) にて発注者に届け出なければならない。また、変更があった場合も届け出ること。なお、各区分、配置要件等は別表 2 のとおりとする。
- (2) 「業務従事者名簿」(別紙様式 2) にて、本業務を遂行する業務従事者を含めた名簿を提出すること。なお、退職・採用等による変更があった場合も提出すること。
- (3) 統括責任者、ヘルプデスク現場責任者 (SV)、コールセンター管理者 (SV) 及び業務従事者 (以下、「業務従事者等」という。) の最低配置人数については、別表 3 のとおりとする。なお、英語にて対応可能な者を常時 1 名以上配置すること。
- (4) コールセンターの業務従事者は、本業務の専属とし、別のコールセンター業務と兼務不可とする。また、コールセンター管理者 (SV) は常時 1 名配置し、休憩時間等は業務従事者 (リーダー) が代行するものとする。
- (5) 接種相談、接種後の症状の聞き取り等については、保健師・看護師等の資格を有する業務従事者に実施させること。
- (6) 受注者は、出勤簿を作成し、業務従事者等の勤務内容及び勤務状況を適切に把握及び指導しなければならない。また、発注者から求められた時は出勤簿を提示しなければならない。
- (7) 受注者は業務の円滑な遂行のため、適正な処遇改善に努め、業務従事者等の離職防止に努めること。
- (8) 受注者は、コールセンターに発注者の定める人員数が適切に配置されているか目視等で定期的に確認するとともに、発注者が現地調査を依頼した場合は協力すること。
- (9) 業務従事者 (オペレーター) の配置について、入電数や業務量に応じ、柔軟かつ適正な配置を行い、話中つながらない状態を可能な限り解消すること。
- (10) 急病等やむを得ない事情によって予定していた業務従事者等が出勤できない場合は、受注者

は、速やかに発注者に連絡し、業務に支障をきたさない体制を構築すること。

- (11) 発注者が想定した入電件数及び事務量に大幅な増減が見込まれる場合については、発注者と受注者の協議の上、配置人数を適宜増減してもかまわない。

1.0 設備及び備品

- (1) コールセンターの運営場所及び設備等については、受注者がすべて用意すること。また、受注者が用意する施設及び設備等は、受注者の責任で保守・管理及び故障対応すること。
- (2) コールセンターの受付電話については、フリーダイヤルの回線を確保すること。フリーダイヤルの利用料については発注者が負担する。
- (3) ヘルプデスクについて、設置場所は発注者が確保し、運用に必要な消耗品、家具什器類は受注者が準備すること。ただし、健康情報管理システムの利用に伴い必要なパソコン及びプリンターは発注者が準備する。
- (4) コールセンターの電話対応内容は録音し、入電があった時間及び電話番号を記録して確認できること。また、コールセンターの混雑時及び受付時間外の入電には、その旨の案内をする音声ガイダンスを流すこと。
- (5) 市民の個人情報秘密保持のため、セキュリティについて適切な管理を行い、個人情報の保護を徹底すること。

1.1 コールセンターサービス要件

- (1) 月間応答率（応答件数÷PBX 着信件数）の目標は90%とする。
- (2) サービス向上のため、コールセンター業務従事者（オペレーター）への定期的な研修を実施すること。

1.2 業務報告

(1) 日次報告

受注者は、発注者が求める内容（1時間ごとのPBX着信回数・応答件数・不応答数・応答率、入電内容別件数、対応記録票、その他報告が必要と判断される事項等）について日次報告書を作成し、当該日の翌運用日に、電子メールにて発注者へ報告すること。

(2) 月次報告

ア 受注者は、発注者が求める内容（日ごとの月間PBX着信件数・応答件数・不応答数・応答率、入電内容別件数等）について月次報告書を作成し、当該月の翌月5運用日までに、電子メールにて発注者へ提出すること。

イ 受注者は、報告書とシステムから出力される業務従事者の稼働履歴や着信回数等の証憑データ等との整合性を確認した上で、報告を行うこと。また、発注者から当該証憑データ等を求められた場合は提出すること。

(3) 定例報告会

週に1回報告会を開催し、発注者に対してコールセンター・ヘルプデスクの稼働状況、改善提案など必要事項の報告、情報共有を行うこと。報告会は、原則、発注者が指示した場所で行い、開催時期は別途、発注者と協議の上決定する。なお、発注者からの質問に対して的確に回答できるよう、ヘルプデスク現場責任者以上で対応すること。

(4) 業務報告書

受注者は、本業務を終了したときは、契約期間終了10日までに業務報告書を発注者に提出し、完了検査を受けるものとする。

(5) その他の報告

ア 受注者は、契約書、仕様書及び保有個人情報取扱いに係る特記事項（以下「特記事項」という。）に別段の定めがあるもののほか、発注者から報告を求められたときは、本業務について報告を行うこと。

イ 受注者は、事故があったときは速やかに対応し、適切な処置をしなければならない。また、その旨を発注者に速やかに報告を行うこと。

ウ 受注者は、契約内容又は業務履行に影響を及ぼす可能性がある行為をする場合には、あらかじめ発注者と協議しなければならない。

1.3 個人情報等の取扱い

(1) 受注者は業務の履行にあたり、特記事項を遵守し個人情報保護に関する措置を行わなければならない。

(2) 受注者は、秘密の保持等の適正な取扱いに関する誓約書を発注者に提出しなければならない。

(3) 個人情報以外の行政情報についても、個人情報に準じた取扱いを行うものとする。

(4) 万が一、守秘義務違反に関する責任が生じた場合は発注者の責とし、金銭的な損害が発生した場合においては、全額を受注者が負うものとする。

(5) 個人情報等の取扱い及び守秘義務については、委託契約終了後も同様とする。

1.4 研修の実施（応対知識の事前習得）

コールセンター、ヘルプデスクの円滑な運営のため業務従事者等は、実務に携わる前に必要な知識を習得するものとし、研修は受注者が実施する。

1.5 成果物の帰属

受注者が本業務において更新した業務マニュアルや、独自に作成した業務手順書やFAQその他関連資料（以下「成果物」という。）に関する一切の権利（著作権法第21条から第28条までに定めるすべての権利を含む。）を、発注者に無償で譲渡するものとする。

また、受注者は、成果物に関する著作権人格権を有する場合においても、発注者に対してこれを行行使しないものとする。

1.6 災害時の対応

受注者は、災害時には速やかに発注者の指示に従い、可能な範囲で業務を行うものとする。

1.7 委託料の支払方法

- (1) 委託料の支払方法については、契約締結の際、発注者及び受注者とで協議の上定めることとする。
- (2) 発注者は、前項の協議内容に従った請求があったときは、当該履行分について検査終了後、請求のあった日から30日以内に支払うものとする。
- (3) 別表3に定める人員数より不足が生じた日があった場合は、本件業務の完了報告時に実際の配置人数の内訳を記した実績報告を発注者へ提出し、実績額に変更契約するものとする。

1.8 再委託の禁止等

受注者は、原則として委託業務を第三者へ委託してはならない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得た場合は、この限りではない。受注者は再委託の承認を得ようとするときは、再委託先の住所、商号、氏名、再委託する理由、再委託する業務の範囲並びに再委託先に対する管理及び監督方法、過去5年間の官公庁での実績、受注者と再委託先との取引実績等について記載した書面を発注者へ提出し、その承諾を受けなければならない。

また、受注者は、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、発注者に対して、本業務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ものとし、再委託先に対して、その履行状況を管理及び監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理及び監督の状況を適宜報告しなければならない。

なお、再委託先についても、本市の入札参加有資格者名簿登載事業者であること。

1.9 その他注意事項

- (1) 業務仕様書を含む本仕様書に定めのない事項及び業務実施上疑義が生じた場合は、発注者と協議の上、発注者の指示に従い、誠実に対処すること
- (2) 受注者は、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法、その他関係法令等の定めに従わなければならない。
- (3) 受注者は、本業務の終了に際し、発注者又は発注者が指定するものに対し、受注者の費用で本業務の引き継ぎ等を行わなければならない。また、契約期間の途中で契約を解除する場合も同様とする。

履行期間：令和 5 年 7 月～令和 6 年 3 月

対応する内容（想定）	令和 5 年度									
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
コールセンター入電件数	5,600	5,600	5,600	14,000	14,000	14,000	14,000	3,500	3,500	79,800
ヘルプデスク入電件数	1,000	1,000	1,000	1,500	1,500	1,500	1,500	500	500	10,000
窓口対応件数	300	300	300	400	400	400	400	200	200	2,900
接種証明書等受付発行数	150	150	150	150	150	150	150	150	150	1,350

※接種証明書等については、今後国が示す方針等により大きく変動する可能性があります。

別表 2

ヘルプデスク職種	役割・配置要件	人数
統括責任者	本業務全般のマネジメント。ヘルプデスク現場責任者（SV）、コールセンター管理者（SV）の指導。本業務全般に係る本市への報告、連絡および相談。各種計画及びマニュアルの作成及び本市への報告。最終報告書作成および本市への報告。	常時 1 名以上
ヘルプデスク現場責任者（SV）	ヘルプデスク業務に係るマネジメント。ヘルプデスク業務に係る本市への報告、連絡および相談。従事者に対する指導および情報共有。ヘルプデスク業務に係る日報・月報のとりまとめおよび本市への報告。	常時 1 名以上
業務従事者①（リーダー）	ヘルプデスク業務のうち、接種券発行業務・来庁及び電話対応業務に係る本市への報告、連絡および相談。	常時 1 名以上
業務従事者②（オペレーター）	ヘルプデスク業務における一次対応者。国や本市の状況を踏まえたうえで、業務処理が遅滞しないよう適切な人数を配置すること。業務に支障をきたすときは、速やかに必要な措置を講じること。	必要人数を配置すること

コールセンター職種	役割・配置要件	人数
コールセンター管理者（SV）	コールセンターの運営全般に係るマネジメント。コールセンター業務に係る統括責任者への報告、連絡および相談。従事者に対する管理監督および情報共有。コールセンター業務に係る日報・月報のとりまとめおよび統括責任者への報告。	常時 1 名以上
業務従事者①（リーダー） ※資格不問	コールセンター業務に係る従事者のとりまとめ。従事者に対する管理監督および情報共有。	常時 1 名以上
業務従事者②（オペレーター） ※資格不問	コールセンター業務における一次対応者。国や本市の状況を踏まえたうえで、業務処理が遅滞しないよう適切な人数を配置すること。業務に支障をきたすときは、速やかに必要な措置を講じること。	必要人数を配置すること
業務従事者③（オペレーター） ※保健師・看護師等の資格を有する者	症状、薬に関する相談や、基礎疾患がある方など重症化しやすい方の判断が必要なことから、保健師・看護師等の資格を有する者を配置すること。	常時 1 名以上

※効率的かつ効果的な運営を目的に、統括責任者がコールセンター管理者（SV）、ヘルプデスク現場責任者（SV）を兼任する場合等には、事前に本市に届け出ること。

コールセンター配置人員

別表 3

	7 月		8 月		9 月		1 0 月		1 1 月		1 2 月		1 月		2 月		3 月	
	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝
管理者	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
リーダー	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
オペレーター	15	5	15	5	20	5	25	10	25	10	25	10	10	5	10	5	10	5
医療有資格者	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
計	18	8	18	8	23	8	28	13	28	13	28	13	13	8	13	8	13	8

延べ人数

稼働日数																		
	7 月		8 月		9 月		1 0 月		1 1 月		1 2 月		1 月		2 月		3 月	
	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝
	20	11	22	9	20	10	21	10	20	10	20	8	19	9	19	10	20	11
管理者	20	11	22	9	20	10	21	10	20	10	20	8	19	9	19	10	20	11
リーダー	20	11	22	9	20	10	21	10	20	10	20	8	19	9	19	10	20	11
オペレーター	300	55	330	45	400	50	525	100	500	100	500	80	190	45	190	50	200	55
医療有資格者	20	11	22	9	20	10	21	10	20	10	20	8	19	9	19	10	20	11
計	360	88	396	72	460	80	588	130	560	130	560	104	247	72	247	80	260	88

ヘルプデスク配置人員

別表 3

	7 月	8 月	9 月	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月
統括責任者	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ヘルプデスク SV	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ヘルプデスク リーダー	2	2	2	2	2	2	1	1	1
ヘルプデスク オペレーター	6	6	6	6	6	6	5	5	5
計	10	10	10	10	10	10	8	8	8

延べ人数

稼働日数									
	7 月	8 月	9 月	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月
	20	22	20	21	20	20	19	19	20
統括責任者	20	22	20	21	20	20	19	19	20
ヘルプデスク SV	20	22	20	21	20	20	19	19	20
ヘルプデスク リーダー	40	44	40	42	40	40	19	19	20
ヘルプデスク オペレーター	120	132	120	126	120	120	95	95	100
計	200	220	200	210	200	200	152	152	160

令和 年 月 日

地域保健課長様

受注者 印

業務担当者（新規・変更）届

令和 年 月 日に契約した下記業務について、下記のとおり、業務担当者を定め（変更し）たので、届出ます。

記

業務名

履行期間 令和 年 月 日から令和 年 月 日まで

業務担当者	区 分	氏 名
	統括責任者	
	コールセンター 管理者（SV）	
	ヘルプデスク現場 責任者（SV）	
	変更年月日 ※変更の場合は記載	令和 年 月 日

保有個人情報取扱いに係る特記事項

(個人情報を取扱う際の基本的事項)

第1条 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務に関連して個人情報を扱うときは、個人の権利利益を侵害することのないよう、適切に取り扱わなければならない。

2 受注者は、吹田市情報セキュリティポリシー（平成29年5月18日制定）、吹田市の保有する個人情報等保護管理要領（令和5年4月1日施行）及び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等関係法令を遵守しなければならない。

(収集の制限)

第2条 受注者は、本契約による業務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(再委託)

第3条 受注者は、原則として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、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一切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。

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。

(責任体制)

第4条 受注者は、個人情報の取扱いに関する責任体制及び管理責任者を定め、書面により発注者に通知しなければならない。

2 受注者及び受注者の管理責任者は、発注者から個人情報の取扱いに関して改善を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

(委託業務の調査等)

第5条 発注者は、個人情報を保護するために必要な限度において、受注者に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の説明若しくは資料の提出を求め、又は発注者の職員を受注者の事務所に立ち入らせることができる。

- 2 受注者は、発注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。
- 3 前2項に規定する委託業務の調査等については、受注者が再委託した場合も同様とする。
- 4 受注者は、個人情報の取扱いの状況に関する報告及び緊急時報告の手順を定めて発注者に提出し、その承諾を得なければならない。

(事故の防止及び発生時における責任)

第6条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、毀損及びその他の事故（以下「漏えい事故」という。）を未然に防止するために必要な措置を講じなければならない。

- 2 受注者は、漏えい事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容及び件数並びに事故の発生場所及び発生状況を書面により報告し、事故の対応について発注者の指示に従わなければならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

- 3 受注者は、漏えい事故が生じた場合、当該事故の被害を最小限にするため、発注者と協力して必要な措置を講じ、かつ、発注者の指示に従わなければならない。

- 4 受注者は、漏えい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並びに証拠保全、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に、緊急時対応計画を定めなければならない。

(資料等の返還等)

第7条 受注者は、本契約業務を処理するために発注者から提供され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、契約期間満了後又は契約解除後直ちに発注者に返還し、若しくは引き渡し、又は消去し、若しくは廃棄しなければならない。ただし、発注者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

- 2 受注者は、前項の規定により個人情報を消去し、又は廃棄する場合は、事前に消去し、又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名及び数量、消去又は廃棄の方法並びに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、個人情報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、第1項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去し、又は廃棄する場合は、当該個人情報が復元できないように確実に消去しなければならない。

- 5 受注者は、第1項の規定により個人情報を消去し、又は廃棄した場合は、当該個人情報の消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び方法を記載した報告書を発注者に提出しなければならない。

(個人情報の管理方法)

第8条 受注者は、個人情報を、善良なる管理者の注意をもって管理し、かつ、本契約業務以外の用途に使用してはならない。

- 2 受注者は、個人情報の保管に当たっては本契約による業務により取得した個人情報とそれ以外の個人情報を明確に区分し、管理しなければならない。
- 3 受注者は、発注者の承諾を得ることなく個人情報を発注者の指定する場所以外の場所に持ち出してはならない。
- 4 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、委託業務を実施するために発注者から提供された個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(秘密の保持)

第9条 受注者は、個人情報の内容を他人に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

- 2 受注者は、前項の規定に違反したときは、直ちに発注者においてその事実及び経過について公表されても一切異議申し立てを行うことができない。
- 3 受注者は、本契約業務の従事者に秘密の保持等の適正な取扱いに関する誓約書を記入させて発注者に対して提出しなければならない。

(教育及び研修)

第10条 受注者は、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を図るため、従事者が遵守すべき事項、本契約業務の適切な履行のために必要な事項及び次の各号に規定する関連法令等について、本契約業務に従事する従業員に対して教育及び研修を実施しなければならない。

- (1) 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）
- (2) 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日特定個人情報保護委員会公布）
- (3) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (4) 吹田市の保有する個人情報等保護管理要領(令和5年4月1日施行)
- (5) 吹田市情報セキュリティポリシー

(発注者の解除権)

第11条 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、契約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。

(補則)

第12条 受注者は、個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、発注者と協議し、その指示に従わなければならない。

- 2 本特記事項に定める事項（第3条を除く）は、第3条により受注者から再委託を受けた受任者又は下請負人についても適用する。