

吹田市国民健康保険課  
業務委託仕様書(案)

令和 5 年（2023 年）4 月 14 日  
吹田市健康医療部 国民健康保険課

# 目次

1 業務名 .....	2
2 契約期間等 .....	2
3 本業務の背景・目的、基本的な考え方 .....	2
4 業務日時 .....	3
5 準備期間について .....	3
6 業務内容 .....	4
7 関係事業者との協力 .....	6
8 効率的な窓口案内の実現 .....	6
9 業務履行場所 .....	7
10 機器・什器等 .....	8
11 費用について .....	8
12 実施体制等 .....	9
13 秘密の保持及び個人情報保護 .....	11
14 リスク分担 .....	12
15 納品成果物・期日 .....	13
16 その他 .....	13

## 1 業務名

吹田市国民健康保険課業務委託仕様書

## 2 契約期間等

- |          |                                   |
|----------|-----------------------------------|
| (1) 契約期間 | 契約締結の日から令和12年（2030年）1月末 まで        |
| (2) 準備期間 | 契約締結の日から令和06年（2024年）8月末まで         |
| (3) 実施期間 | 令和06年（2024年）9月から令和12年（2030年）1月末まで |

## 3 本業務の背景・目的、基本的な考え方

### (1) 本業務の背景・目的

吹田市（以下「本市」という。）が運用している国民健康保険システム及び後期高齢者医療システムは、令和7年度（2025年度末）までに国が策定した「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2年12月25日閣議決定）に基づき「Gov Cloud」において標準化基準に適合したシステム（以下「標準準拠システム」という。）を利用することが義務化されている。また、標準準拠システムの導入においては、AIやRPA等の最新技術を考慮し、自治体DXの推進も求められている。

本市では、人口減少と少子高齢化が加速している中、限りある人材の有効活用と柔軟に対応できる体制の構築のため、従来から取り組みを進めている本市「業務プロセス改善に関する基本的な考え方（平成31年（2019年）制定）」に沿って、標準準拠システムの導入においても、システムだけではなく業務を含めた業務再構築（BPR）を行いそのうえで業務委託を実施することで市民サービスの向上と業務の効率化を目指している。

本市では、上記の背景を踏まえ、国民健康保険課のシステム再構築及び業務委託導入の検討を進めており、業務継続性を考慮にいれながら、市直営では思いつかない民間の創意工夫や効率的な考え方、また、専門業者の洗練された成果物を取り入れたいと考えている。また、業務委託期間中に標準準拠システムへの移行を予定しているが、受注者には、単に業務の一部を受託するのではなく、業務再構築における市直営では思いつかない民間の創意工夫や効率的な考え方の提案を期待する。

#### 4 業務日時

(1) 業務日

毎週月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで。）を除く。

(2) 業務時間

原則として、午前9時00分から午後5時30分までとし、繁忙期や定期的に発生する業務時間外にしかできない業務は、本市と協議のうえ、対応すること。

#### 5 準備期間について

契約締結手続き完了後、業務実施開始までの期間を準備期間とする。この間、遅滞なく業務を開始できるように、業務の引継ぎを完了させること。

## 6 業務内容

受注者が行うべき業務の範囲の内、特に重要なことは以下に示すとおりである。

### (1) 準備期間：委託業務の実施に向けた準備及び業務改善提案

#### ア 本番移行スケジュール・引継計画策定

本市は、行政サービスの質を低下させることなく円滑に委託対象業務の引継を完了するため、その実行を効率的かつ効果的に、確実性をもって実施する必要があると考えている。受注者は、これらが達成できる本番移行スケジュール、引継計画を作成すること。

具体的な引継方法は受注者の提案をもとに本市と協議しながら決定するものとし、これらの内容について、受注者は図表も用いて引継計画を詳細に記載し、本市に提案すること。

本市が準備期間に上記以外で委託を想定している業務は以下のとおりである。

- (ア) 効率化のための準備作業
- (イ) 帳票類のコード付番や作業の分類（引抜コード等）
- (ウ) 年間のイベントやスケジュールの整理（日程計画の立て方のルール、雛型作成）
- (エ) 作業の統制や管理を行う仕組みの作成

#### イ 「業務委託一覧」に対する提案

本業務の詳細な委託範囲は、業務委託一覧に基づき、受注者の提案をもとに本市と協議のうえ、決定するものとする。なお、業務委託一覧に記載のない、いわゆる雑務についても業務範囲とする。

業務範囲において、法令の改正等により業務量に変動があった場合にも受注者側の責任により柔軟に対応すること。なお、大きな変動等が生じた場合は、協議のうえ仕様及び契約金額を見直すものとする。

また、本業務においては、「実施体制等」に記載のとおり、「偽装請負」についてその疑いを含めて徹底的に排除することに留意すること。

#### ウ 「新業務フロー」「業務マニュアル」の作成

本市では、標準準拠システムの導入を機に業務の標準化及び効率化を図るための抜本的な見直しを課題とし、対策を検討しているところである。

受注者は、準備期間で、現行の手順、工程を詳細に調査分析し、受注者と本市の作業分担を明示したうえで、業務の標準化及び効率化のための改善提案を反映した「新業務フロー」の作成を行うこと。標準準拠システム導入前に委託を開始するため、本番稼働後も新業務フローは段階的に修正が必要である点に留意すること。

業務開始時点で、本市の取組みにおいて、標準準拠システムの業務フローを参考に作成した「新業務フロー（案）」の提供を行う。

また、受注者は、当業務を円滑、適切に実施するため、業務実施状況の管理、監督体制や問題発生時の業務ルール、体制などを踏まえた業務マニュアル及び適切な回答を行うためのFAQなどの回答マニュアルを統合した「業務マニュアル」を作成すること。

#### エ フロアデザイン・レイアウトの提案

本業務においては、本市の国民健康保険課業務の執務スペースが限られている中で、フリーアドレスや立ち机導入等による効率的な執務スペースの活用を検討して

いる。

受注者は、準備期間後の本市職員が利用する部分を含むフロアデザイン・レイアウトを本市に提案すること。準備期間において、段階的に本番移行を行う場合、移行段階にあわせてフロアデザイン・レイアウトを変更するなどの柔軟な提案を期待する。ただし、準備期間におけるフロアデザイン・レイアウトの段階的な変更は1～2回程度に留めるものとする。

#### オ 業務実施体制の構築

本市は、人的労働力の不足や未知のリスクが発生しても、本業務を滞りなく効率的に履行できるコミュニケーションや事務処理能力を備えた人員及び体制を求めている。本仕様書の要件を満たす業務実施体制及び構築計画を、本番移行スケジュール等に合わせて本市に提案すること。

#### カ コスト削減(契約金額の減額変更)提案

本市は、本市の歳入減少が見込まれる昨今の情勢下において、費用が下がるような工夫ができないかを継続検討している。本業務の内容を見直すことで、コスト削減(契約金額の減額変更)となるような民間のノウハウを活かした積極的な提案を期待する。

例えば、業務内容として、業務履行場所は本市庁内を原則とするが、内容を見直し、業務の一部を庁外にある受注者の処理センターに集約化することや、アクティブシニアの雇用を積極的に行うことで、費用の削減が図れ、契約金額の減額が可能となること等が考えられる。ただし、業務内容の見直しは、積極的に採用したいとは考えているが、セキュリティや業務運営上のリスク等を法令等に照らし、本市で受入可能か検討が必要のため、コスト削減(契約金額の減額変更)の提案は追加提案とすることし、提案時の見積金額には(追加提案による減額変更の効果は) **反映させず**、追加提案の記載のなかで、別で金額(効果)を明記すること。本番移行後の長期的な追加提案も可能とする。なお、見積金額以外に追加費用が必要となる提案は一切認めないため、コスト増加となる提案はすべて見積金額に含めること。

### (2) 実施期間：事務業務の実施及び運営管理、継続的な見直し提案

#### ア 事務業務の実施

主な委託対象業務は以下のとおりである。本業務の詳細な委託範囲は、準備期間で本市と協議のうえ、決定した業務委託一覧に基づくものとする。

#### イ 「業務委託一覧」「新業務フロー」「業務マニュアル」の継続的な見直し提案

準備期間で作成した「業務委託一覧」「新業務フロー」「業務マニュアル」は、民間の効率化ノウハウや創意工夫を活かし、委託範囲や業務内容の見直しを随時行い、継続的に改善提案を行うこと。

なお、今後は、非接触型の行政サービスの実施が求められていくことも念頭において改善提案を行うこと。

#### ウ 市民アンケート調査実施

本業務による市民満足度を計るため、また、市民ニーズの抽出のため、定期的に(年に1回以上)アンケート調査(窓口や郵送等)を実施し、集計及び分析を行うこと。分析結果を取りまとめて、委託結果を評価したり、今後の業務改善等の参考にしたりすること。質問内容から有意水準を加味し、抽出条件、標本数等の提案(今回の提案書内では抽出条件、標本数等の提案は不要。)を行い、標本の抽出、宛名シール作成、貼付け作業、アンケート用紙の作成及び封入封緘作業も実施すること。

(※郵送する場合の郵送料は、本業務委託範囲に含むものとする)

#### エ その他データの利活用

受注者は、その他、運用業務での実績について、データを蓄積していき、そのデータを分析して、業務改善を行っていくこと。データを分析する能力については、事業者が主体的に高めていくことを期待しており、本市も協力するものとする。

#### (3) 業務実施計画書、業務従事者勤務予定表の作成・業務実績報告書

受注者は、本市と協議のうえ、定期的な研修、教育訓練等委託業務に必要な業務実施計画書を各年月当初に、業務従事者勤務予定表を各月当初に提出すること。各様式は、受注者の提案により本市と協議のうえ、別に定めることとする。

また、受注者は、各月当初に前月の月次、各年度末に年次業務実績報告書を作成し本市に報告しなければならない。不適切な業務処理が認められる場合、本市は受注者に対して是正を指示できる。

#### (4) 本業務の引継

契約期間満了後の次期受注者への引継ぎを円滑に行うために、受注者は受託期間中に引継書を作成し、次期受注者に業務の引継ぎを行うこと。また、やむを得ない事情により、契約期間の途中で契約を解除する場合も同様とする。一連の作業は本業務範囲内として行うこと。次期受注者への引継ぎについては、次期受注者の業務に影響が発生しないように誠意を持って対応すること。

## 7 関係事業者との協力

本業務は、本市と受注者のほか関係事業者（全体計画策定支援事業者、システム構築事業者等）が非常に多く、運用編の実現に向けそれぞれの進捗状況や課題を共有し協力をしながら業務を進めるという特性をもつ。

#### (1) 標準準拠システム導入及び業務委託導入支援事業者との協力

本市は、標準準拠システム導入及び業務委託導入の支援を目的として、支援事業者に委託契約を行っている。受注者が提出する納品物は全て、支援事業者が目を通す可能性があることに留意すること。

本業務の管理は、受注者が行うものであるが、支援事業者は本プロジェクト全体の監理を行う役割を担っており、受注者の業務内容について疑義がある場合や、是正を求めなければならない内容等があった場合、本市とともに助言を行うものとなっている。

受注者については、助言について真摯に受け止め、是正等を行うなど対応を実施すること。また、支援事業者が本市職員に代わり、問合せ窓口となったり、取りまとめを行い、資料を作成したりすることもある点に留意すること。

#### (2) システム構築事業者との協力

受注者は、システム構築事業者が行う標準準拠システム導入における業務運用面の運用設計に関して、業務実施者の立場から積極的に提案を行い、関係者を巻き込んで業務を遂行すること。

## 8 効率的な窓口案内の実現

本業務は、限られた人員とスペースで多数の市民に品質の高い行政サービスを提供する必要があるが、窓口が混雑しやすく、待ち時間の増加により市民に負担をかけてしまうこ

とが多い傾向がある。来庁する市民の大半は高齢者であることから、なるべく効率化して、負担を軽減させたいと考えている。

効率的な窓口案内の実現に向けた提案内容について、「混雑の解消(効率的な窓口案内)」及び「日時・来庁目的等別のデータ収集」の実現を必須要件とする。その他、費用対効果が期待できる感染予防対策の提案や窓口案内役設置の提案も可とするが、見積金額以外の追加費用の発生は許容されない。なお、混雑時の予約は電話で行うことも可とする。

## 9 業務履行場所

業務開始時の受注者の執務スペースは、契約前交渉より、受注者の提案をもとに本市と協議のうえ、決定するものとする。

なお、提案時点では、提案内容に関わらず、全ての業務実施は本庁舎で行う前提で費用積算を行うこと。



## 10 機器・什器等

- (1) 実施期間において、**住民情報に関する業務**実施に必要となるシステム端末やプリンタ等の機器について、原則本市が用意し受注者に貸与するものとするが、その他、什器等は受注者で用意すること。詳細は以下の表のとおりとする。なお、以下の表にないものは原則受注者が準備することとする。

区分	物品名等	
本市	機器等	システム端末、電話器、プリンタ、発券機
本市	用紙等	プリンタ用再生紙
本市	通信費	通信料（※）、郵送料、電話料金等
本市	光熱水費	水道、電気料金等
受注者	機器等	プロジェクター、スピーカー等
受注者	什器等	事務机、事務用椅子、ロッカー
受注者	労務費	福利厚生、研修、交通費等を含む
受注者	備品	紙、ノート、付箋、ペン等
受注者	修繕費	受注者の過失によるもの
受注者	その他	運送・搬入・撤去に関する経費（梱包を含む）

※管理業務等に要する外部と接続するための通信料及び設備費は、受注者が準備する。

- (2) 受注者が業務効率化に必要であると判断した場合、本市が貸与する物品とは別に受注者機器、物品等を持ち込んで使用することができる。
- その場合の詳細事項については、本市と受注者で協議のうえで、下記を定める。
- ア 受注者による機器、物品等の持込み、撤去に際しては、必要最低限としたうえで、事前に書面にて本市に報告し、本市の許可を得ること
  - イ 持ち込んだ物品、機器の管理を徹底すること、本市は一切の責任を負わないこと
  - ウ 持ち込んだ物品、機器を一時的に庁舎外部へ持ち出す際には、本市へ事前に報告を行い、本市の許可を得ること
  - エ インターネット回線、電話回線の独自契約については、本市の許可を得ること
  - オ 持ち込んだ物品、機器を本市のネットワークと接続しないこと
  - カ 委託期間終了後における持ち込んだ物品の撤去に関する費用は受注者が負担すること
  - キ 持ち込んだパソコン等の機器に、業務で使用するデータの取込みは手入力等の手段を問わず一切行わないこと
  - ク 情報セキュリティ対策及び障害対策については、受注者の提案をもとに本市と十分に協議のうえで規定を作成し、遵守すること。
- (3) その他、設備・機器・備品に関して、下記に配慮すること。
- ア 持込みや設置に係る作業はできるだけ省力化し、短時間で作業を終えること
  - イ 障害や事故が発生した場合においても、業務に影響がないようにすること
  - ウ 契約終了時には、貸与を受けた一切の物品を遅滞なく本市に返還すること

## 11 費用について

本業務の実施に際して生じる一切の費用は、本仕様書に明記されているものを除き、すべて受注者が負担するものとする。

## 12 実施体制等

受注者は、本業務を遂行するにあたり、業務実施計画書を作成し、統括責任者及び現場管理責任者の設置を明記すること。また、業務量の変動に応じ、必要な業務従事者を適正数配置し、適切な役割分担のもと効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。具体的な実施体制については、受注者の提案をもとに本市と協議のうえ決定するものとする。

### (1) 業務実施計画書

受注者は、本仕様書並びに本市が提供する資料等に基づき本業務の内容を把握し、運営に必要な業務実施計画書を作成して本市に提出すること。また業務実施計画書には、以下の事項を記載すること。

- ア 業務従事者の業務分担
- イ 業務従事者の研修計画
- ウ 欠員の場合の補充体制
- エ 業務継続計画（BCP）

なお、法改正や組織変更等により業務内容の変更があった場合は、本市と協議のうえ、内容の修正を行うこと。

業務継続計画（BCP）は、本市の業務継続計画（BCP）との整合を確認のうえ、必要に応じ修正を行い業務継続に可能な限り協力すること。

### (2) 統括責任者の業務

受注者は、本市との連絡調整や定期的なモニタリング（監視）業務などの実施にあたり、業務及び関係法令等に精通している「統括責任者」を選任し、業務に従事させること。なお、選任した「統括責任者」については、速やかに書面をもって本市に報告すること。また、法改正や組織変更等により業務内容の変更が発生する場合は、本市と協議のうえ、内容の修正を行うこと。

主な業務内容は以下のとおりとする。状況は適宜、全体定例会議でも報告すること。

- ア 運用開始に向けた準備（本番移行スケジュールの作成、引継計画、業務実施計画書の立案等）
- イ 本市との連絡調整（委託契約の締結・変更、契約上の疑義等）
- ウ 進捗管理
- エ 定期的なモニタリングの実施
- オ 業務実績報告書の作成と本市への報告（月次・年次報告等）
- カ 業務改善推進に関する業務（業務フロー等の再点検、業務改善策の検討）
- キ 現場管理責任者、現場副管理責任者の育成
- ク 本業務に係る情報セキュリティ等のリスク管理

### (3) 現場管理責任者の業務

受注者は、本業務を現場で指揮・監督する「現場管理責任者」を選任し、**常駐させ**、業務に支障がないよう密に連絡を取り合うこと。また、「現場管理責任者」が不在となる場合（休暇・休憩時など）にその職務を代行する「現場副管理責任者」を選任し、配置すること。なお、選任した「現場管理責任者」及び「現場副管理責任者」については、速やかに書面をもって本市に報告すること。

主な業務内容は以下のとおりとする。状況は適宜、全体定例会議でも報告すること。

- ア 本委託業務のマネジメント全般（要員管理、業務履行スケジュール作成などの業務運営管理全般）
- イ 本市との連絡調整（緊急時の対応等）
- ウ 業務の質、精度の維持・向上（サービスレベル管理等）

- エ 業務実績報告書の作成と市への報告（日次・随時報告等）
- オ 業務改善に関する業務（業務改善策の実施、マニュアル改訂等）
- カ 業務従事者の育成（研修の立案・実施）
- キ 業務上の連絡事項や注意事項の周知徹底
- ク トラブル発生時における業務従事者からの引継ぎとその対応

(4) 現場管理責任者及び業務従事者に対する教育研修

受注者は、本業務の円滑な履行を図るため、業務に従事する前に現場管理責任者及び業務従事者に対して、次に示す知識を習得するために必要な研修及び訓練を実施すること。

下記、ア～エについて、研修及び訓練を年度ごとに1回以上実施し、完了している旨を研修及び訓練完了報告書として本市に提出すること。

ア 業務知識の習得

業務を円滑に運用するため、現場管理責任者及び業務従事者は基本的な国保健康保険・後期高齢者医療に関する制度の知識及び業務に必要な高齢者福祉に関連する知識を十分に習得しておくこと。

イ 業務技能の習得

迅速な対応が行えるよう、現場管理責任者及び業務従事者は、機器類及びシステム操作方法（業務マニュアルの理解を含む）などの技能を十分に習得しておくこと。

ウ 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

現場管理責任者及び業務従事者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに関して現場従事者が遵守すべき事項、本業務の適切な履行のために必要な事項及び以下の関連法令等を習得しておくこと。

(ア) 個人情報の保護に関する法律（平成30年法律第80号）

(イ) 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）

(ウ) 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）

(エ) 吹田市個人情報保護条例

(オ) 吹田市情報セキュリティポリシー

エ 業務への心構え

現場管理責任者及び業務従事者は、職務の重要性を重視し、吹田市職員に準ずる心構えで対応することとし、特に言葉遣いは高齢者の特性に配慮して親切・丁寧に行うこと。

(5) 業務遂行上の遵守事項

ア 受注者は業務の遂行にあたり、業務内容に精通した現場管理責任者及び業務従事者を配置し、業務量に応じて適切な人員を配置するなど、常に円滑に業務を実施できる体制をとり、業務の停滞等が起こらぬよう万全を期さなければならない。

イ 受注者は、次に掲げる点に留意し現場管理責任者及び業務従事者を配置すること。

(ア) 現場管理責任者及び業務従事者は、業務に相応しい服装とする。

(イ) 現場管理責任者及び業務従事者は、受注者が用意する会社名及び氏名の記載のある名札を着用するものとする。

ウ 受注者、現場管理責任者及び業務従事者は、業務遂行にあたり、本市の定める端末操作マニュアル等各種マニュアルにより業務を適切に行わなければならない。

エ 受注者は、業務実施計画書に従い、業務従事者への指揮監督及び命令を行うものとする。また受注者は、統括責任者及び現場管理責任者を通して本市と連絡調整を行うものとする。

オ 業務従事者への指揮監督及び命令は、受注者が設置する統括責任者及び現場管理責任者が自ら行うものとする。また、統括責任者及び現場管理責任者は、業務の適正な遂行管理を図ることにより、偽装請負をその疑いを含めて徹底的に排除しなければならない。偽装請負に関してリスクを識別した場合、ただちに本市に報告し、リスク低減に向けた協議を行うものとする。そのため、受注者は「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準（昭和 61 年労働省告示 37 号）」や疑義応答集などを熟読し、完全に理解したうえで業務を適切に行わなければならない。

カ 受注者は、本市から本業務の内容について適切に行われているかを確認するために説明、報告又は調査を求められた場合には協力しなければならない。

#### (6) 新型コロナウイルス感染症対策

昨今の新型コロナウイルス感染症拡大の影響を踏まえ、業務の実施にあたっては「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」など最新の国や大阪府の感染症拡大対策に係る通知を遵守し、新型コロナウイルスの感染拡大状況に応じて必要な感染拡大防止策を講じること。

特に、本業務の業務運営について下記のような対策を進めること。なお、下記に加えて、受注者が持っているノウハウ（民間適用事例も含めて）があれば、積極的に提案すること。

##### ア 非接触

来庁する市民と職員が直接接触する機会を減らし、極力、最新の技術やシステム、郵送を用いた非接触・非対面での申請を行えるようにする。

##### イ 3密（密閉・密集・密接）の回避

来庁する市民の窓口滞在時間を短縮したり、順番待ちを解消したりすることで、3密の状態が発生しないようにする。

##### ウ 少人数（もしくは分散型）での持続可能な業務運営

執務スペースが限られていることから、受注者の配置する人員や職員については、3密が発生する可能性がある。また、今後の感染拡大状況次第では想定する体制で業務を行うことができなくなる事態も考えられる。そのような事態に備え、少人数でも業務を運営でき、業務の可用性を担保できる仕組みを整えられるようにする。

### 13 秘密の保持及び個人情報保護

- (1) 受注者は、本業務の履行にあたり個人情報の保護に留意し、吹田市情報セキュリティポリシー、吹田市個人情報保護条例、個人情報保護等関連法令の各事項を遵守し、適切に処理するものとする。また、本業務上知り得た事項を準備期間中、契約終了後においても第三者に漏洩してはならない。
- (2) 受注者は、情報セキュリティに関する基準及び業務に必要な資料等は不要なコピーや複製をしてはならない。コピー等が必要な場合は、本市の了解を得るものとし、業務終了時にすべて返還し、本市の確認を得るものとする。
- (3) 受注者は「個人情報保護」の各要件に違反したときは、本市より直ちにその事実及び経過について公表されても一切の異議申し立てをせず、かつ、第三者に損害を与えたときはその損害に対する一切の責任を負わなければならない。
- (4) 本市と受注者との契約関係書類において、個人情報の取扱いに関する条項を設け、さらに具体的な遵守事項を添付資料 5「個人情報取扱特記事項」及び添付資料 6「特定個人情報取扱特記事項」として定めるものとする。
  - ア 本業務は、本市の業務として行政サービスを提供するため、受注者は必要かつ十分な情報セキュリティ対策を継続して確保しなければならない。

イ 受注者は、個人情報保護法等の関係法令の他、吹田市個人情報保護条例、添付資料 5「個人情報取扱特記事項」及び添付資料 6「特定個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

ウ 守秘義務に関する誓約書を提出し、本市が管理する。

エ 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、周知徹底すること。

- (5) 本業務は業務特性上、税務情報・住民情報・生活保護情報等を取扱う。本市職員は、地方公務員法及び地方税法等において守秘義務が課せられており、これらの情報について厳格な管理を行っている。このことを踏まえ、受注者は、本業務の実施にあたって、本市職員と同水準の義務を課すため、吹田市情報セキュリティポリシー、吹田市個人情報保護条例、個人情報保護等関連法令個人情報の取扱いに関する条項、添付資料 5「個人情報取扱特記事項」及び添付資料 6「特定個人情報取扱特記事項」をそれぞれ遵守するとともに、個人情報を含む税務情報・住民情報・生活保護情報等の厳格な管理に万全の体制を整備すること。吹田市情報セキュリティポリシーの URL を以下に示す。

<https://www.city.suita.osaka.jp/var/rev0/0283/5253/1194992615.pdf>

## 14 リスク分担

本業務において、本市又は第三者に損害等が発生した場合の責任及び負担の帰属については、本仕様書等に定めがあるものを除き、下表に定めるとおりとする。ただし、大規模な自然災害又は暴動その他不可抗力等、本市・受注者いずれの責めにも帰さないものにより本業務の履行に重大な支障が生じた場合は、本市が事実確認のうえ、履行義務を免除することができる。

項目	内容	リスク分担	
		本市	受注者
仕様変更	本市の指示による仕様の変更	○	
	受注者の都合による仕様の変更		○
個人情報の漏洩等	本市に帰する事由による個人情報の不正取得、漏洩等	○	
	受注者に帰する事由による個人情報の不正取得、漏洩等		○
クレーム	本委託業務内容へのクレーム		○
	上記以外のクレーム	○	
設備・機器備品の損壊	受注者の従事者による損壊		○
	上記以外の事由による損壊	○	
第三者への賠償	受注者の従事者による賠償		○
	上記以外の事由による賠償	○	
労務災害	受注者の従事者の労務災害		○

## 15 納品成果物・期日

現時点で想定している本業務の成果物は、次のとおりである。受注者は、契約締結後、速やかに業務実施計画書を作成し、納品成果物について本市の合意を得ること。

成果物	提出時期
業務実施計画書（年間・月間）	各年度末・各月当初
業務従事者勤務予定表（月間）	各月当初
「業務委託一覧」	実施期間開始時
「新業務フロー」	実施期間開始時
「業務マニュアル」	実施期間開始時
「コミュニケーションルール」	実施期間開始時
研修及び訓練完了報告書	適時
業務実績報告書（年間・月間）	各年度末・各月当初
業務実績報告書（日次）	当日業務終了時
業務実績報告書（随時）	随時
アンケート調査票	各年度末
アンケート集計・分析結果報告書	各年度末
窓口改善・受付発券機の調達関連資料	実施期間開始時
業務継続計画（BCP）	実施期間
本番移行スケジュール	準備期間開始時
引継計画	準備期間開始時

## 16 その他

- (1) 業務運営上の課題などについて、必要に応じて本市と協議及び報告を行える体制を整えること。
- (2) 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、本市と協議し、その指示に従わなければならない。
- (3) 関連法案等を遵守し、その他適用及び運用は受注者の責任において的確に行うこと。

以上