

仙台市物価高対応子育て応援手当支給事業業務委託仕様書

1 委託件名

仙台市物価高対応子育て応援手当支給事業業務委託

2 事業概要

(1) 応援手当の内容

物価高騰による市民の負担増を踏まえ、物価高対応子育て応援手当（以下、応援手当）の支給事務を実施するもの。

(2) 支給対象者

令和7年9月分の児童手当の受給者（令和7年9月に出生した児童については10月分の児童手当の受給者）及び令和7年10月1日から令和8年3月31日までに出生した児童の保護者

(3) 支給対象者数

約96,000人（見込）

(4) 支給額

支給対象児童1人につき20,000円

(5) 手続き等（今後の業務の検討状況に応じて変更となる場合がある）

① プッシュ型方式 約84,000人（見込）

仙台市から児童手当を受給している方を想定。

対象者へ入金予定日等を記載した通知書を送付し、手続不要で支給。ただし、辞退する場合や口座変更する場合等は指定した期日までに申出が必要。

② 申請方式 約12,000人（見込）

市内在住の公務員のうち、所属庁から児童手当を受給している方を想定。

対象者へ申請勧奨通知を送付し、対象者はオンラインにて必要事項の入力および必要書類の画像を添付し提出。希望者は紙での郵送申請も可とする。

3 履行期間および履行場所

(1) 履行期間

契約締結の日から令和8年7月31日まで

※本業務委託の当初契約期間は令和8年3月31日までとし、令和8年4月1日以降分については別途契約を締結する。

(2) 履行場所

受注者が設置する作業場所

4 業務スケジュール（令和7年度）

実施時期（予定）	業務内容
令和8年2月上旬	コールセンター開設
令和8年2月中旬	事務センター開設
令和8年2月下旬	プッシュ型方式分初回振込
令和8年3月上旬	申請勧奨通知印刷～発送、オンライン申請受付開始
令和8年3月下旬	申請分初回振込、支給決定通知作成・発送

5 業務内容

受注者は、応援手当支給事業業務として、以下に掲げる業務を実施すること。

(1) 管理システムの構築・運用保守業務

発注者が提供するデータ等に基づき、対象者情報をデータベースにより管理するシステム（以下、「管理システム」という。）を構築するとともに、運用保守を行うこと。

現時点で想定されるデータ項目は別紙1のとおり。

① 管理システム

ア 概要

発注者が提供する対象者情報等に基づき、以下(2)以降に記載の各種業務の進捗管理などができるデータベースを構築する。

イ データベース機能等

データベースに要求する機能は以下のとおり。

- ・本市の応援手当の支給対象者、支給対象児童（計約250,000人）の情報を登録可能であること。

※参考 支給対象者約94,000人 支給対象児童約154,000人

- ・発注者及び受注者の双方が、構築されたデータベースを用いて、対象者情報や支給額、その他個人の申請状況や各工程の動向等の関連情報が確認できること。
- ・作成したデータベースを活用し、発注者及び受注者双方が、問合せ対応等が迅速に行える画面構成とすること。
- ・データベース上、秘匿する必要がある個人情報については、発注者又は発注者が許可する者とその他の者が閲覧する画面の表示項目を変えるなど、特別な取扱いが可能な機能を有すること。
- ・対象者とその児童等の紐付けを行い、対象者情報を確認できること。
- ・応援手当の対象者に送付する各種帳票等を作成可能な機能を有すること。
- ・郵送等により受領した申請書等の情報やコールセンターへの問合せ内容等、本業務を行うに当たり必要な情報を管理できる機能を有すること。
- ・発注者が提供するデータ（CSV又はEXCEL形式を想定）の取込機能を有し、関連情報を管理できること。
- ・データベース上に入力されている情報をレポートできること。発注者が、応援手当に係る統計資料を作成する必要があることから、データベースの任意の項目をMicrosoft Excelで加工できるデータとして出力できること。
- ・住基情報や児童手当関連情報については複数回取り込むことが想定されるため、取込回数ごとの対象・対象外等の各種情報の管理が可能であること。

- ・発注者が提供する下表の文字コード等を必要に応じて変換し、情報の管理等を行えること。

文字コード	UNICODE(UTF-16)
文字フォント	仙台市平成明朝体 W3
データ形式	CSV
外字	あり (EUDC. TTE) ※外字の取込は「Interstage Charset Manager」が必要

- ・全銀協指定フォーマットにて総合振込データを作成できること。
- ・本データベースは、事務センター稼働終了後、アクセス等スタンダードアロン端末で発注者が内容を確認できるツールとして加工し、納品すること。

ウ クラウドサービスを利用する際の要件

データベースをクラウド上に構築する場合、以下の要件を満たすこと。

一部要件と異なる方法を要する項目がある場合は予め発注者に確認のうえ承認を得ること。

- ・準拠法として国内法が適用され、管轄裁判所が国内であること。
- ・データを保存するサーバーが全て国内に所在すること。
- ・データはサーバーに暗号化された状態で保存すること。
- ・システムを構成する各機器間、及びシステムと利用者端末間の通信経路についてそれぞれ暗号化されること。
- ・クラウド上の管理画面にアクセスする際に、複数要素認証を実施できること。
- ・クラウドのセキュリティに関する認証として、以下のどちらかを満たすこと。
 - (i) 利用するクラウドサービスが ISMAP 又は ISMAP-LIU に登録されている。
 - (ii) 受注者が ISO27017 又は ISO27018 を取得している。
- ・契約終了時に、クラウド上のデータを復元不可能な方法 (NIST SP800-88 で定める方法) で消去すること。

エ その他

(ア) 受注者は、システムをより良くするために、本契約仕様書に規定する仕様を上回る仕様が想定される場合には、積極的に発注者に対して技術提案を行うものとする。

(イ) 受注者は、本契約の実施にあたり他の業者と関連する作業がある場合には、相互に協力して作業の便宜と進捗を図ること。また、本契約に関連して他の業者と打ち合わせを行った場合には、その内容を速やかに発注者に報告すること。

(2) コールセンター業務

コールセンターを開設し、応援手当に関する問合せに対応すること。

想定される主な問合せ内容は、次のとおり。

- ・応援手当支給事業の制度内容
- ・申請書等の発行・送付、再発行・再送付依頼
※情報を聞き取り、公務員以外の場合は事務センターへ連携する。
- ・オンライン申請方法、申請書等の記入方法及び必要書類
- ・申請の不備対応に関する受付及び確認

- ・申請後の進捗確認、申請内容の変更、辞退、返還
 - ・意見、苦情（電話応対起因によるものを含む）
- 問合せ対応については、原則として受注者により完結すること。完結が困難な場合はエスカレーション票を用い発注者へ引き継ぐこと。エスカレーション票の様式は発注者との協議において定めるものとし、受け渡しについては台帳を用い対応漏れのないよう管理すること。
 - コールセンターの回線は、フリーダイヤル回線とし、受注者において準備すること。電話番号については契約締結時に発注者に提示すること。
 - 受付時間外の入電や、話し中の場合等は、自動応答などによるわかりやすい案内を行うこと。
 - 外国語（少なくとも英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語の5言語以上）の問合せに対応できるよう対策を講じること。
 - 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。
 - 問合せについては対応記録を作成すること。対応記録については、入電者からの問合せ状況（着信件数、受信件数、時間帯別件数、内容別件数、意見・苦情等の内容と対応履歴）を管理システム等で管理すること。
 - 申請書等の発送時期に応じて入電件数が変動することを踏まえ、発注者と協議の上、入電状況に応じた効率的な運営が可能な仕組みや体制を構築すること。
 - コールセンターに想定件数以上のコール数が確認され、発注者が、市民へのサービスが低下していると判断する場合は、原則7日前（土日祝日を含まない）までに発注者から受注者へ、オペレーターの増員又は回線の増設要請を行う。受注者は、発注者から提示される現況等を整理し、発注者と協議の上、人員の確保に努めること。
 - 想定件数を大きく下回るコール数により、発注者が人員の余剰を確認した時は、発注者は受注者と協議の上、減員要請を行う。受注者は減員要請に基づき、配置計画を見直すなどの対応を行うこと。
 - 交通機関の遅延及び病気等の理由により、突発的にオペレーターが対応不可能になる場合、そのオペレーターに代わる人員を配置し、業務に支障を来すことなく運営できる体制を整えること。
 - 受電システム障害時などに備え、緊急回線を複数回線用意すること。
 - 仙台市役所に応援手当の問合せが増加するなどした場合の対応策については、その際に発注者と受注者で協議を行い、臨時コールセンターの設置等の方法を協議すること。
 - 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

（3）帳票作成発送業務

① 帳票の作成

以下に示す帳票を作成・印刷する。ただし、枚数は対象者の人数又は事業の進展により変更する場合がある。最終的な帳票のデザインについては、各帳票3回程度校正を行い、別途協議のうえ決定する。

なお、印刷にあたっては、発注者の了承を得てから行うこと。

ア 帳票

帳票名	枚数 (枚)	用紙サイズ	紙質	両面 印刷	色	データ 印字
支給の申入れ通知 (プッシュ型方式)	2,000	はがき 13インチ×6インチ	ポステック クス77WH	あり	2色/2色	あり
申請勧奨通知	26,000	はがき 13インチ×6インチ	ポステック クス77WH	あり	2色/2色	あり
口座登録等の申出書	2,000	A4	白上質紙 55kg	なし		なし
支給決定通知	12,000	はがき 13インチ×6インチ	ポステック クス77WH	あり	2色/2色	あり

イ 送付用封筒

※内容物が透けないものを使用すること。

枚数 (枚)	サイズ	紙質	用紙色	印刷色	備考
5,000	230mm×120mm	色上質(厚口)	桃色	1色/1色	グラシン窓 糊付加工

ウ 返信用封筒 1色/0色

※内容物が透けないものを使用し、料金受取人払用封筒とすること。

枚数 (枚)	サイズ	紙質	用紙色	印刷色
5,000	218mm×110mm	色上質(厚口)	クリーム	1色/0色

② 各帳票への印字

発注者が電子情報で提供する印字データから、帳票レイアウトに従って印字を行う。印字データについては、発注者の許可を得て利用すること。また、印字にあたっては、印字テストを行い、発注者の内容確認・了承を得てから行うこと。

ア 発注者が提供したテストデータを用い、出力項目の編集、印字位置、出力順等についてテストを行うこと。テストデータは、テスト終了後遅延なく発注者へ返却すること。

なお、発注者が各帳票の校正及び印字プログラムの修正が必要な個所を指摘した場合は、受注者は問題個所を速やかに修正し、遅滞なく確認用帳票を発注者に再提出すること。

イ 発注者が提供する印字データのデータ項目、データレイアウト、データ項目と帳票レイアウトとのマッピング等については、別途協議のうえ決定する。印字データ及びテストデータは、記録媒体としたうえで発注者が指定する場所において引き渡し、搬送は受注者が行う。

なお、業務終了後、受注者のシステムから全て削除するものとし、記録媒体は遅延なく発注者へ返却すること。

ウ 帳票の出力にあたっては、発注者が使用する外字に対応すること。

文字コード	UNICODE(UTF-16)
文字フォント	仙台市平成明朝体 W3
データ形式	CSV
外字	あり (EUDC. TTE) ※外字の取込は「Interstage Charset Manager」が必要

- エ 高齢者などに配慮した文字の大きさを使用すること。
- オ データ（テストデータを含む。）は、発注者が指定する場所において記録媒体で引き渡し、搬送は受注者が行うこととする。
- カ データの搬送に当たっては、鍵がかかる専用のバッグ等を使用し、慎重かつ丁寧に扱い、盗難、紛失、破損等がないよう細心の注意を払うこと。

③ 発送業務

ア 支給の申入れ通知(プッシュ方式/ハガキ)

令和8年1月以後に児童手当の受給を開始した方等（主に新規出生児童の保護者）に対し送付する。

なお、プッシュ型方式の対象者のうち令和7年12月末時点での仙台市から児童手当を受給している方（約83,000件）に対しては、別途発注者より送付している。

対象者のデータは発注者から提供する。

イ 申請勧奨通知(ハガキ)

市内在住の公務員のうち児童手当受給者等に対し発送する。

対象者のデータは発注者から提供する。

ウ 口座登録等の申出書

口座変更の申出のあった対象者へ送付する

エ 決定通知

申請方式により応援手当を受給する方へ送付する。

オ 申請書

申請方式のうち公務員以外の方から申請書の発行又は再発行の申出があった場合、事務センターにおいて発注者が提供する申請書データから申請書を印刷し、封入・封緘を行い、市民から申出のあった住所へ翌営業日に送付する。

なお、対応が困難であるときや、書類受付期限付近における申請書類の発送については、発注者と協議すること。なお、当該対応をとった場合は、重複申請等の事情が起こり得ることを踏まえ、適切に管理を行うこと。

カ その他発注者からの求めにより発送業務を行う。

④返戻対応

③にて発送した文書のうち、宛先不明等で返戻・再返戻されたものについては、管理システムに記録を残したのち、発注者へエスカレーション対応すること。エスカレーション対応の結果異動先が判明した場合には異動先へ再送すること。

(4) 事務センター業務

応援手当の支給に関する事務センターを設置し、以下の業務を実施すること。

① 申請書類の受付

ア オンライン申請

申請の受付は原則オンラインとし、受注者においてオンライン申請を受け付けるためのフォーム等を作成すること。

現時点で想定している申請項目は以下のとおり。

- ・申請者の氏名・生年月日・住所
- ・対象児童の氏名・生年月日・住所（別居の場合のみ）
- ・振込口座情報（金融機関名・金融機関番号・支店名・支店番号・口座種別（普通・当座）・口座番号・口座名義漢字・口座名義カナ）
- ・公金口座での受け取り希望の有無
- ・公務員児童手当受給に係る証明書（画像添付）
- ・振込先金融機関口座確認書類（画像添付）

管理システムのデータベースと申請書の情報により、対象者と判断できる場合、受付日を入力する。対象者とできない場合はエスカレーション対応とする。

イ 紙申請

オンライン申請が困難であり紙での申請を希望される場合は、紙申請にて受付する。

郵送を希望する場合は事務センターあてとし、持参を希望する場合は区保育給付課・総合支所保健福祉課を窓口とする。

（ア）発注者での対応

区保育給付課・総合支所保健福祉課の窓口にて受付を行う。

受付後、申請書類通数を帳簿等に記載し、申請書へ收受印を押印の上受注者に引き渡す。

（イ）受注者での対応

郵送での受領通数及び開封後の申請書類通数を帳簿等に記載し、收受印を押印する。発注者から引き渡しのあった申請書と合わせ、申請書全数について管理システムのデータベースと申請書の情報により、対象者と判断できる場合、受付日（收受印の日付）を入力する。対象者と判断できない場合はエスカレーション対応とする。

また、申請書の受領後は、收受記録をはじめ処理過程について進捗管理を実施し、発注者やコールセンターからの受付状況に関する問合せに対応できるようにすること。

② 申請書類の審査

受付後の申請に対し、対象者の受給資格の有無などを、管理システムで確認する。複数回チェックシート等を用いて確認をし、誤支給を防止すること。

なお、受注者で判断できない事例が発生した場合は、発注者に相談し、指示を仰ぐこと。

ア 申請書等の内容を確認し、記載漏れや不備があったものを仕分けする。

イ 申請書類に記入漏れなどの不備がある場合は、速やかに申請者に連絡を行い、不備内容及び補正内容を記載した不備連絡票を対象者あて発送する。ただし、軽微な不備については、対象者への電話確認など適宜対応すること。不備が解消するまで前述の作業を繰り返し行う。

- ウ 支給に必要な精査が完了したものについては、発注者が、支給決定の判断を速やかに行えるよう整理した上で、発注者へ引き継ぐこと。
- エ 郵送とオンラインの二重申請等による誤払い・二重支払いを防止する策を講じること。

③ データ入力

オンライン申請又は紙申請で提出された口座情報等を、管理システムに入力する。

なお、住所の変更があった場合は送付先設定を行うこと。

記載された項目をデータ化する際は、入力時間の短縮を図った上で、入力のミスをなくす又は十分なチェックを行うこと。

④ 書類受付後の申請書類の管理、発注者への引き継ぎ

紙での申請書類は、受領日及び工程ごとに仕分け、完了分、不備分に分けてファイリングを行うこと。不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに完了分とすること。また、特定の書類がすぐ取り出せるよう管理する。

取下げとなった申請書類など、発注者への書類の引き継ぎは、発注者の指定する場所において行うこと。

また、処理が完了した書類については速やかに完了分とし、パイプ式ファイル等にファイリングしたうえで委託期間終了まで保管すること。保管した書類は委託期間終了後に、文書保管箱へ収納したうえで発注者へ引き渡すこと。

⑤ その他

ア 処理期限について、プッシュ型方式の対象者については、辞退等の申出期日後、概ね7日以内に口座振込データを納品すること。

申請方式の対象者については、申請書の受領から管理システムへの入力完了までの処理期限は事務センター到達から概ね2週間を目安とするが、可能な限り速やかに対応可能な体制を構築すること（不備対応分は除く）。

ただし、短期間で返送物が大量に届いたときなど、処理に相当の時間を要すると発注者が認める場合はこの限りではない。

イ 発送から完結までの対象者個々の支給処理の進捗状況が分かるように管理を行うこと。

また、発注者からの業務状況の確認（申請書等の受付数・処理数・不備件数及び個々の申請書の処理状況等）について、可能な限り即時かつ的確に回答できるようにすること。

ウ 受注者は申請データリスト等で日々の工程別処理件数と在庫を把握し、週次報告すること。報告にあたっては、理論値ではなく実際に工程別の申請書類を計数のうえ、その数量を報告すること。

エ 事務センターの設置場所は仙台市内とする。データ及び提出書類の紛失等の事故防止並びに円滑な受け渡しと発注者との連携を密にする観点から、仙台市役所周辺又は仙台市市営地下鉄の各駅周辺など、発注者及び事務センター間の移動が容易な場所が望ましい。

オ 事務センター内において、発注者職員（最大4名程度）が常駐し、審査事務を行うためのスペース（審査用の机、椅子、パソコン等接続用の電源、電話、データベースを利用可能な端末等を含む。）の確保に努めること。確保が困難である場合のエスカレーション対応の方法については別途協議する。

カ 個人情報を取り扱うことから情報漏洩を防止する対策を講じること。

6 その他業務実施における要件等

(1) 作業場所

① 協議等

打合せや業務報告会等の協議場所は、発注者が指定する会議室等にて行うことを基本とする。

② コールセンター及び事務センター

作業場所は受注者において準備すること。

(2) 従事者教育

受注者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、現場従事者に対し、作業者の能力向上及び判断基準の統一のため、事前に十分な研修を行うこと。また、発注者のエスカレーション回答など過去の判断事例をもとにした事例集などを作成し、作業者の業務理解を深めるべく努めること。

(3) マニュアル、FAQ 等について

① 業務スケジュール・FAQ・マニュアル・事務フロー図等を作成し、全体で共有し活用すること。内容については、市民からの問合せや発注者からの要請・確認事項、作業者の意見等により随時更新を行い、作成後・更新後は発注者に遅滞なく報告し確認を受けること。

② 市民からの問合せ等への対応に当たりマニュアル及びFAQによりがたいものについては、対応案について発注者の承認を得た上で対応すること。

(4) 業務計画書等の提出

受注者は、契約締結後に人員配置計画等を記載した業務計画書を発注者に提出しなければならない。発注者は、業務計画書の内容が不十分である場合に再検討を求めることができる。受注者は、契約締結後1週間以内を目途に、実施体制表及び業務毎の業務計画書を発注者に提出し、承諾を得ること。また、従事者の名簿を作成し発注者に提出すること。

(5) 人員配置計画書の提出

受注者は、実施月の前月末までに、コールセンター及び事務センターの人員配置計画書を発注者へ提出すること。

計画書提出後に変更が生じた場合は、速やかに変更後の計画書を提出すること。

なお、契約締結月及び契約締結翌月の計画書は、契約締結後速やかに提出すること。

(6) 業務報告書の提出について

受注者は、契約に係わる業務の実施状況について、以下の区分に応じて発注者へ報告すること。

なお、重大、緊急と判断される事案については即時報告するものとする。

① 日次報告

次の業務区分に応じた実施日毎の実績を翌営業日の午前中までに電子データで報告すること。

(必須記載事項)

・コールセンター業務

受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数および入電数、応答数、応答率。

・事務センター業務

申請書等の発送件数、受領件数、処理件数（不受理返却、不備通知）、進捗状況確認表

② 月次報告

受託業務に関する月単位の実績を、翌月7日（休業日の場合は、翌日以降直近の稼働日）までに電子データで報告すること。

(必須記載事項)

・コールセンター業務

受付種別（問合せ、意見・苦情、その他）ごとの受付件数および入電数、応答数、応答率。

・事務センター業務

申請書等の発送件数、受領件数、処理件数（不受理返却、不備通知、支給決定通知、不支給決定通知、振込データ作成件数）

③ 最終報告

ア 本契約終了時に、この契約において書類等を発送した者並びに事務センターで申請を受けた者等についての処理結果（受領の有無、審査結果、振込先口座情報、支給日等）を検索可能な状態に整理した電子データで報告すること。

イ 報告書等の様式は、発注者と受注者間の協議の上、定めるものとする。

ウ 発注者及び受注者が本業務の実施状況や課題を共有し、迅速な対応を行うために必要と判断した場合には、報告会を適宜実施することができる。

なお、事故の発生時や計画の変更を要する場合等は、速やかに報告会を開催すること。

(7) 委託業務実施報告書の提出

受注者は、本契約の業務終了後、委託業務実施報告書を作成し、発注者に提出すること。

(8) 業務終了後の処理

受注者は、本契約の業務終了後、次の各号に定める措置を速やかに講じるものとする。

① 本契約の履行に当たって、発注者から提供を受けた資料等（資料などの全部または複製物を含む。以下同じ。）の全てを、速やかに発注者に返還し、受注者の設備に格納されたデータベース及びその他の資料等の全てを、受注者の責任で完全に消去するものとする。また、消去したことを証明する報告書を発注者へ提出し、承認を受けること。

② 本契約を経由し、発注者・受注者間で送受信したデータの取扱いについては、発注者・受注者間で別途協議の上、決定するものとする。

(9) D V等避難者の情報漏洩防止対策

D V等避難者に係る情報を取り扱う業務については、業務に従事する者を限定し、従事者について、事前に発注者の承諾を得ること。

(10) 従事者の服務規律

① サービス

従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

また、市民からの問合せ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うこと。

なお、同時期に実施される給付等事業についての問合せがあった場合は、適切な問合せ窓口について、丁寧な案内を心がけること。

② 服務態度

市民と接する業務に携わる従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めるとともに、身分を明確にするよう名札等を着用すること。

また、受注者は仙台市の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

7 その他契約に関する要件等

(1) 経費の負担区分

以下に示す表に従い経費を区分する。

なお、本事業で使用する事務用品・事務機器等を購入する場合には、仙台市内に本店又は支店を有する企業の中から優先して選定するよう努めること。

経費区分	発注者	受注者
管理システム		<input type="radio"/>
コールセンター及び事務センターの従事者用端末 (管理システム入力・操作用端末)		<input type="radio"/>
郵便物の発送に係る経費 (返信用封筒分を含む)	<input type="radio"/>	
電話料金 (コールセンターパー)	<input type="radio"/>	
家賃・光熱水費		<input type="radio"/>
業務で使用する事務用品、事務機器等 (机、椅子、パソコン、プリンタ、作業管理者等の業務用携帯電話、 コピー機、スキャナー、書類保管用のパイプファイルを含む)		<input type="radio"/>
事務センター内市職員事務室内等備品 (長机 (幅210mm×高さ75mm×奥行100mm程度)、椅子、ロッカー、書庫 (90mm×180mm×52mm程度))		<input type="radio"/>

(2) 契約不適合責任

発注者は、本契約履行に際し契約不適合があるときは、受注者に対して損害の賠償を請求できる。

(3) 再委託

① 再委託の禁止

この業務の全部または主たる部分を第三者に再委託することは原則禁止する。

この業務の主たる部分とは、全ての委託業務及びこの契約の履行管理業務をいい、書類等の印刷、印刷物等の外国語翻訳、備品・消耗品等の購入・借入、電話・インターネット回線等の工事、業務で使用する情報システムやWEBページの作成、会場借上等の付帯業務については、この限りではない。

② 委託先

本事業の一部を再委託する場合には、仙台市内に本店又は支店を有する企業の中から優先して選定するよう努めること。

(4) 情報セキュリティ対策

受注者は、本業務が取り扱う情報の重要度を認識した上で、セキュリティ関連規程等に準拠し、技術的対策、物理的対策、及び人的対策のそれぞれの観点から、万全の情報セキュリティ対策を実施すること。

具体的なセキュリティ対策については、受注者からの提案とし、セキュリティ確保にかかる負担については、受注者が負うものとする。

なお、セキュリティの確保については、本市の「仙台市行政情報セキュリティポリシー」(※1)及び「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」(※2)、「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」(別紙2)及び「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」(別紙3)を遵守することとする。

※1 「仙台市行政情報セキュリティポリシー」は次のURLを参照のこと。

<https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokujii/index.html>

※2 「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」は次のURLを参照のこと。

<https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/guidelines.html>

(5) 必要な機器、使用材料及び環境整備等

① この仕様書において発注者が提供、準備、作成するものを除き、本業務の履行に必要な機器、使用材料及び環境整備等は、全て受注者において行うこと。

② 業務で作成する、本支給金の対象者等を管理するためのデータベースは、発注者も業務で利用することから、発注者の指示に応じて、データベースを利用可能な端末、モニタ及び周辺機器等を、発注者が指示する場所へ最低1台は設置すること。

なお、端末、モニタ、周辺機器及び利用環境設営等は、受注者にて準備すること。設置する期日等については、契約締結後、発注者と受注者で協議を行い、決定する。

(6) 統括責任者の設置

① 本契約における各業務の統括管理を行う責任者（以下「統括責任者」という。）を配置し、契約締結後10日以内に発注者の承認を得ること。また、従事者の管理については、受注者が責任を持って管理することとし、業務に支障がないよう対応すること。

② 本契約における業務に関して、発注者との調整・協議等は、原則統括責任者が行うこと。ただし、事前に発注者の承認を得た場合は、この限りではない。

(7) 危機管理

受注者の責務において、安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、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、本業務遂行に支障をきたすことがないよう発注者と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制や緊急連絡網を整備し、発注者に提出すること。

(8) 資料・情報等の貸与

発注者が本業務を行うために必要と認めた発注者所有の資料・情報等については、必要に応じ発注者から無償で貸与することができる。ただし、資料・情報等については発注者の承諾なしに外部に持ち出してはならない。

また、発注者から提供された資料・情報に不足がある場合は、適宜、発注者へ相談すること。

(9) 著作権

本委託の製作物に使用するデータの著作権は、発注者に帰属するものとする。発注者は作成したデータを活用し、自ら、または受注者や受注者以外の事業者に委託し、修正や再編集などの必要な加工や印刷、他自治体への提供等を行うことができる。なお、提案者等の独自技術の使用等により製作物の改変等ができない場合は、必ず提案書に記載しておくこと。

(10) 現地調査について

業務委託の内容が適切に履行されているか確認するため、発注者が必要と判断した場合には、事前予告なく当該業務の履行に関連する受注者の施設等を現地調査することがある。この場合、受注者は誠実に応じること。

(11) 業務委託料

業務委託料は、1か月間の実施期間毎の支払いを予定しているが、詳細については協議の上決定する。

(12) 不正請求が発覚した場合の対応について

受注者が虚偽の書類の提出等不正な手段により業務委託料の支払いを受けたときは、契約書の規定に基づき違約金を支払う必要があるほか、競争入札参加停止等の措置を行う場合がある。

(13) その他

- ① 事業実施にあたっては、関連する法令、実施要領の他、国が示す通知、Q&A 等及び発注者の指示に従いながら進めるものとする。
- ② 業務の詳細な事項及び業務の進め方についての協議は、発注者・受注者いずれかの要請により、その都度行うものとする。
- ③ 受注者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領及び留意事項 (<https://www.city.sendai.jp/somu-jinji-jinji/shise/shokuin/jinji/shogai.html>) に準じて、合理的配慮の提供を行うものとする。

④ 本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、発注者・受注者が協議の上、定めるものとする。

ただし、本仕様書に定めがない事項のうち、社会通念上、本業務において必要不可欠な事項と発注者が判断するものについては、本業務委託の範囲内とする。