

杜の都スマホ相談室運営業務委託
仕様書

仙台市まちづくり政策局まちのデジタル推進課

第1章 総則

1 適用範囲

本仕様書は、杜の都スマホ相談室運営業務委託（以下、「本業務」という。）に適用する。

2 通則

本業務は仙台市契約規則に基づくほか、契約書及び本仕様書に基づき行うものとする。

3 一般事項

- ア 受託者は、業務の実施にあたっては、関係法令を遵守すること。
- イ 受託者は本業務を行う場合、常に仙台市（以下、「委託者」という。）と綿密な連絡を取るとともに、委託者の指示に従わなければならない。
- ウ 受託者は、本業務の実施にあたり適切な者を業務担当者として選任すること。業務担当者は業務従事者の指揮・監督を行い、業務の遂行について委託者との連絡調整にあたること。
- エ 本仕様書に記述がない事項又は業務の遂行にあたり疑義が生じた事項については、双方協議の上、決定するものとする。
- オ 本業務の遂行に伴い第三者に与えた損害は、委託者の責めに帰すべきものを除き、受託者の責任において処理するものとする。

4 守秘義務

- ア 本業務を通じて知り得た情報について、本業務の用に供する目的以外には利用しないこと。また、情報等を秘密とし、書面等による委託者の承諾なしに第三者に開示しないこと。本契約終了後も同様とする。
- イ 本業務の履行に必要な資料については、必要に応じて委託者より貸与する。貸与品については、返還の指示があった場合、本業務遂行上不要となった場合または契約が終了した場合は、速やかに原状に復し、返還すること。

5 打合せ及び記録等

- ア 受託者は、委託者と協議のうえ定例会を実施することとし、議題を事前共有して内容を明らかにするとともに、委託者の求めに応じて議事録を作成して提出すること。また、このほか必要に応じて実施する打合せについても同様とする。
- イ 打合せ等には、原則として、業務担当者及び委託者が必要と認める業務従事者が出席すること。なお、打合せで使用する資料等はあらかじめ電子ファイルにて共有し、スムーズな進進に努めること。
- ウ 受託者は、本業務に着手するにあたり、委託者と共同で行なわなければならない作業項目及び委託者に依頼する作業項目と頻度を提示すること。また、これらの内容に変更が必要な場合は、その都度その内容を委託者に提示すること。
- エ 受託者は、作業の進捗状況や委託者が必要と認める項目について、委託者の求めに応じて随時の報告や業務内容に関する資料の提出を行うこと。
- オ 受託者は、委託業務の作業状況について、臨時の報告や協議が必要な事由が発生したときは、速やかに委託者に報告を行うこと。
- カ 委託者が必要と認めた場合、進捗管理等に関する報告資料を作成し提出すること。

第2章 業務の目的

本業務は、誰にも優しいデジタル社会の実現に向けて、スマートフォン操作に関するお悩み相談に対応するとともに、本市デジタルサービスの操作支援や普及啓発を実施することを目的とする。

第3章 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

第4章 業務内容

1 設置・開設

- ア 本市デジタルサービスを含むスマートフォン操作支援を実施する「杜の都スマホ相談室」（以下「相談室」と言う。）を各区役所（青葉区、宮城野区、若林区、太白区、泉区）に設置する。設置場所の確保・調整は委託者が対応する。各会場及びレイアウトは[別記1](#)を参照すること。なお、委託者の指示により、施設内での移設等が発生する場合もある。
- イ 設置開始日は令和8年4月1日とし、設置終了日は令和9年3月31日とする。なお、開設開始日について変更を要する場合は委託者と協議の上決定すること。
- ウ 開設日は区役所開庁日（土日祝休日および12月29日～1月3日を除く平日）とする。
- エ 1日あたりの開設時間は、13時から16時までをコアタイムとし、1コマあたりの利用時間は30分間以上（入替え等の時間除く）とすること。

2 広報

- ア 委託者と協議のうえ、仙台市政だよりなどの本市広報媒体へ記事を掲載する。
- イ 利用者層を意識したうえ、広報誌やフリーペーパー等への記事掲載、ウェブブラウザ、SNS等の広報媒体を活用した効果的な広報に取り組む。なお、広報に関する経費は本業務の委託料に含むこととする。
- ウ 相談室において、立て看板設置による案内表示・PR、呼びかけなど現場での広報に努める。
- エ 上記のほか、予約・利用状況を踏まえて委託者と協議のうえ周知拡大に努める。

3 受付・問い合わせ対応

- ア 予約受付業務及び問い合わせ対応を行う。
- イ 利用は前日までの事前申込制とするが、空きがある場合は当日も受け付けるなど、市民サービス向上に向けて工夫すること。なお、当日に受け付けた場合も利用者数としてカウントすること。
- ウ 予約状況について、遅滞なく委託者に共有できるような体制や環境を整備する。

4 運営・相談対応

- ア 相談室は1名以上の相談員により運営することとし、体調不良等で従事が困難になる場合などを考慮して十分な運営体制を確保する。なお、相談員一覧及びシフト表等を委託者へ共有し、円滑な運営に努める。
- イ 利用対象者はスマートフォン保有者を原則とし、年齢や居住地、スマートフォン利用機種は問わない。

ウ 相談室では、本市デジタルサービス（例示参照）を含むスマートフォン操作支援を行う。本市デジタルサービスについては事前に委託者より情報共有を行うが、新たなサービスが開始された場合なども同様に対応すること。

例) [仙台市 LINE 公式アカウント](#)、[せんだいオンライン申請サービス](#) など

エ 機器不良やデータ移行、パソコンやスマートウォッチ等のスマートフォン以外の機器操作が伴うなど、技術的に対応困難な内容については事前に委託者と協議のうえ決定する。

オ 利用者の許可のもとスマートフォンの代理操作を行うことは可能とするが、個人情報等の代理入力などは原則禁止とし、利用者間とのトラブル回避の対策を施すこと。

カ 本市デジタルサービスについて、委託者が広く市民へ周知が必要と判断した場合、委託者の指示に従い相談室においてチラシ配布等による普及啓発を行う。

キ 相談対応後、利用者アンケートを実施する。実施方法は利用者層を意識したうえで効率的な方法をとること。なお、アンケート項目については委託者と協議のうえ決定する。

ク 利用状況について、遅滞なく委託者に共有できるような体制や環境を整備する。

ケ 委託者と協議のうえ運営マニュアルを作成し、円滑かつ安全な運営・管理に努める。なお、災害や事件・事故発生時の対応について、事前に委託者と協議のうえ決定するが、場合によっては各会場の施設管理者の指示に従うこと。

5 報告

ア 相談室の運営及び相談対応において、市民等との間で事件・事故等が発生した場合、速やかに委託者へ報告する。なお、相談室内における事案の場合で、かつ他の市民へ被害が及ぶ可能性があると判断した場合、施設管理者へ報告のうえで委託者へ報告すること。

イ 設置期間において、実施結果について月例報告を行う。報告内容は利用可能枠や予約者数、利用者数、アンケート集計結果とするほか、委託者が必要と判断した項目を盛り込む。なお、報告方法は委託者と協議のうえ決定すること。

ウ すべての業務終了後、実施結果やアンケート分析結果、課題、改善策、全体総括についてまとめた最終報告書を提出する。

6 その他

ア 本業務の目的達成や効果的な運営を実施するため、前述に記載した項目以外に独自の業務を提案することも可能とし、この場合は委託者と協議のうえ決定する。

イ すべての業務実施にあたっては、事前に委託者と十分な協議及び確認等を行うこと。また、疑義が生じた場合は遅滞なく委託者へ確認すること。

第5章 提出書類及び提出時期

本業務の着手から完了における報告は次表のとおりとする。形式は電子ファイルとし、委託者において再編集可能なファイル形式（Word・Excel・PowerPoint 等）とすること。

提出書類	納期
着手届	契約締結後遅滞なく
業務担当者（変更）届	契約締結（担当者変更）後遅滞なく
業務履行計画書	業務内容検討後遅滞なく

打合せ資料・議事録	随時
相談室従事者一覧・シフト表	委託者と協議のうえ決定
業務完了届	業務完了時

※上記に示す書類の他、委託者が必要とする書類についてはその都度提出すること。

第6章 成果物

本業務において、納入対象とする成果物を以下に示す。電子ファイルは委託者において再編集可能なファイル形式（Word・Excel・PowerPoint等）とすること。また、以下とは別に、本業務完了時に成果物一式として電子媒体（DVD-R等）に格納のうえ提出すること。

No	成果物	形式	納期
1	各広報物	電子ファイル及び紙媒体	発行日前日まで
2	月例報告書	電子ファイル	翌月7日まで
3	最終報告書	電子ファイル	令和9年3月31日まで

第7章 納入先

各提出書類や成果物等の納入先は次に掲げるとおりとする。

仙台市まちづくり政策局デジタル戦略推進部まちのデジタル推進課

住所：〒980-0802 仙台市青葉区二日町 12-26 二日町第三仮庁舎（カメイ勾当台ビル）3F

電話：022-214-8636（直通）

E-mail：mac001735@city.sendai.jp

第8章 その他

1 著作権等の取扱い

- ア 本業務の成果物及び、成果物作成のための関係書類（資料、図、イラスト、報告書等）は全て委託者に無償で帰属するものとする。
- イ 本業務の履行にあたっては、第三者の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- ウ 製作過程で生じる権利関係及び第三者の著作権に関する利用許諾の処理等については、受託者の負担において一切を行うものとし、本業務の遂行中及び完了後、委託者においていかなる費用も発生しないようにすること。
- エ 写真、イラスト等の著作物については、委託者及び委託者が指定する第三者に対して著作権者人格権を行使しないものとする。これらの著作物を使用する場合は、あらかじめ著作権を有する者へ使用の確認や加工の可否について書面等で確認すること。
- オ 著作権、肖像権等に関する紛争が生じた場合は、受託者の責任において対応するものとし、委託者はその責任を負わない。

2 留意事項

- ア 再委託については、業務の一部（主たる部分を除く）について事前に書面で申請し、発注者の書面による承認を得た場合にのみ可能とする。
- イ 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。

- ウ 本業務の遂行に係る個人情報等の管理にあたっては、仙台市行政情報セキュリティ・ポリシー、別記2「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」及び別記3「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」の内容を遵守するとともに、情報管理体制を整備すること。

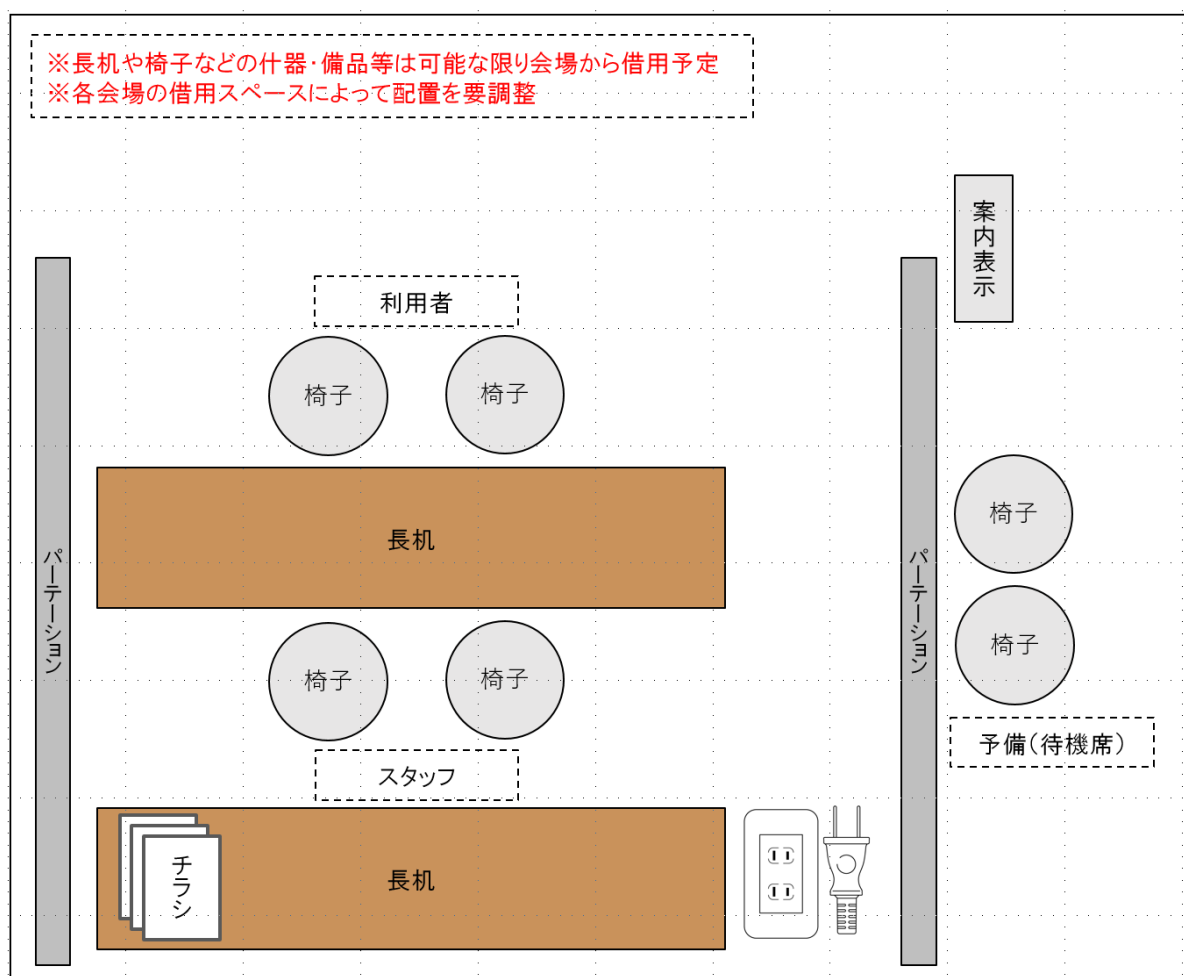
別記 1

・設置場所一覧（予定）

施設	住所	設置場所	設置曜日
青葉区役所	青葉区上杉 1 丁目 5 番 1 号	4 階西側ラウンジ	月曜日
宮城野区役所	宮城野区五輪 2 丁目 12-35	6 階ホワイエ仮会議室	火曜日
若林区役所	若林区保春院前丁 3-1	1 階中央待合スペース前	水曜日
太白区役所	太白区長町南 3 丁目 1-15	5 階打合せスペース	木曜日
泉区役所	泉区泉中央 2 丁目 1-1	本庁舎 5 階 5 0 2 会議室	金曜日

※委託者の指示により、施設内での移設等が発生する場合もある。

・基本レイアウト（イメージ図）



個人情報等の取扱いに関する特記仕様書

1 定義

(1) 個人情報

個人情報の保護に関する法律第2条第1項(仙台市議会における業務を委託する場合にあっては、仙台市議会の個人情報の保護に関する条例第2条第1項)に規定する個人情報をいう。

(2) 死者情報

死者に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより、特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

(3) 個人情報等

個人情報及び死者情報を総称していう。

2 個人情報等の適正な取扱い

(1) 個人情報等の取扱い

この契約において、「個人情報等の取扱い」とは、個人情報等に関する収集、記入、編集、加工、修正、更新、検索、入力、蓄積、変換、合算、分析、複写、複製、保管、保存、搬送、伝達、出力、消去、廃棄等の一切の行為をいう。

(2) 個人情報等の適正な取扱いに関する規定の遵守

受注者は、この契約の履行に伴う個人情報等の取扱いについて、個人情報の保護に関する法律又は仙台市議会の個人情報の保護に関する条例及び仙台市死者情報保護事務取扱要綱の趣旨に則り、業務委託契約書に規定する個人情報等の保護に関する事項を遵守しなければならない。

(3) 個人情報等の取扱いについての再委託の禁止

受注者は、この契約の履行に伴う個人情報等の取扱いについて、再委託をしてはならない。
ただし、特別な事情があると発注者が認めた場合はこの限りではない。

(4) 個人情報等の適正な取扱いの確保に関する調査票の遵守

受注者は、発注者に提出した個人情報等の適正な取扱いの確保に関する調査票に記載した事項を遵守しなければならない。

3 個人情報等の取扱いを行う場所及び作業内容

(1) 作業場所及び作業内容

個人情報等の取扱いを行う場所（以下「作業場所」という。）及び作業内容は、別紙「個人情報等の取扱いに係る作業場所及び作業内容に関する届」のとおりとする。

(2) 届の提出等

受注者は、「個人情報等の取扱いに係る作業場所及び作業内容に関する届」を、個人情報等の取扱いに係る作業の開始前までに発注者に提出しなければならない。

(3) 作業場所等の変更

受注者は、作業場所又は作業内容について変更しようとする場合は、変更の理由を付して発注者に書面で申し入れ、変更後の作業場所又は作業内容について、発注者による事前の調査及び承認を受けなければならない。

なお、作業場所の変更には、別の場所への切替えのほか、区画、部屋等の仕切りの変更、設備の改造等を含む。

4 個人情報等の取扱いに係る体制

(1) 管理監督者

① 管理監督者とは、個人情報等保護責任者及び、作業責任者をいう。

② 個人情報等の取扱いに係る作業の管理監督者は、別紙「個人情報等の取扱いに係る管理監督者に関する届」(以下「管理監督者届」という。)のとおりとする。

(2) 作業従事者

個人情報等の取扱いに係る作業従事者は、別紙「個人情報等の取扱いに係る作業従事者に関する届」(以下「作業従事者届」という。)のとおりとする。

(3) 誓約書

受注者は、管理監督者及び作業従事者に対して、個人情報等の取扱いに関する遵守事項を周知し、社内において、個人情報等の適正な取扱いに関して誓約書に押印させ、提出させなければならない。

(4) 届等の提出等

受注者は、管理監督者届、作業従事者届及び誓約書の写しを、個人情報等の取扱いに係る作業の開始前までに発注者に提出しなければならない。

(5) 管理監督者又は作業従事者に関する変更等

① 受注者は、管理監督者又は作業従事者について変更し、追加し、又は減少させようとする場合は、変更等の理由を付して発注者に書面で申し入れ、管理監督者又は作業従事者の変更等について、発注者の事前の承認を受けなければならない。

管理監督者又は作業従事者に関する事項(役職、氏名、経歴、資格、作業内容、所属、身分その他個人情報等の保護に関して重要な事項)について変更しようとする場合も同様とする。

② ①による管理監督者又は作業従事者の変更等に当たっては、申入れの書面に、変更後の管理監督者届、作業従事者届及び誓約書(誓約書については、変更又は追加された管理監督者又は作業従事者の分に限る。)を添付しなければならない。

(6) 第三者による個人情報等の取扱いの禁止等

① 受注者は、(4)の届に記載した者又は(5)の発注者の承認を受けた者以外の個人及び法人その他の団体(以下「第三者」という。)に、個人情報等の取扱いを行わせてはならない。

② 受注者は、この契約の履行において、第三者に個人情報等の取扱いを行わせる必要があると判断するときは、その理由を付して発注者に書面で申し入れ、当該第三者による個人情報等の取扱いについて、発注者の事前の承認を受けなければならない。

5 個人情報等の受渡し、搬送

(1) 個人情報等の受渡し

① 受注者は、個人情報等の受渡し(納品、貸与品の返却に伴うものを含む。以下同じ。)について、

その日時、場所、担当者、内容、数量等の必要な事項を計画として定め、当該計画を記載した書面を発注者に提出しなければならない。

- ② 発注者及び受注者は、現に個人情報等の受渡しを行う場合には、その日時、場所、担当者、内容、数量等の必要な事項について記録した書面を作成し、受渡し完了後に発注者と受注者双方の署名、押印等をもって確認するものとする。

(2) 個人情報等の搬送

- ① 受注者は、個人情報等の搬送について、その日時、経路、担当者、荷物の梱包状況、使用車両、交通手段等の必要な事項を計画として定め、当該計画を記載した書面を発注者に提出しなければならない。
- ② 発注者及び受注者は、現に個人情報等の搬送を行う場合には、その日時、経路、担当者、荷物の梱包状況、使用車両、交通手段等の必要な事項について記録した書面を作成し、搬送完了後に発注者と受注者双方の署名、押印等をもって確認するものとする。

(3) 計画の変更等

受注者は、個人情報等の受渡し及び搬送に関する計画を変更しようとする場合は、変更後の計画を記載した書面を発注者に提出しなければならない。

(4) 計画を記載した書面等の統合

個人情報等の受渡し及び搬送に関する計画を記載した書面(変更に係るものを含む。)及び現に個人情報等の受渡し及び搬送を行う場合の記録の書面は、発注者と受注者の協議により、これらの書面の全部若しくは一部又はこの契約の履行に係る他の書面と統合して作成し、使用することができる。

6 個人情報等の保護に関する計画

(1) 人的、物理的及び技術的な保護に関する措置の計画

受注者は、個人情報等の取扱いにあたっての人的、物理的及び技術的な保護に関する以下の措置について具体的な計画を定め、当該計画を記載した書面を発注者に提出し、事前に発注者の承認を受けなければならない。

- ・ 個人情報等の保護、適正な取扱いに関する遵守事項の周知(周知文の配付、掲示等)
- ・ 個人情報等の保護に関する研修等の実施
- ・ 管理監督者の作業への立会い・監督等の体制の整備(管理監督者の人数、立会い時間、作業の開始・終了、休憩時間の監督体制等)
- ・ 作業場所等における管理監督者及び作業従事者の表示(名簿の作成、掲示等)
- ・ 管理監督者、作業従事者、訪問者等第三者の識別(識別票の携行、名札の着用等)
- ・ 作業場所で従事している者の把握(出欠の表示等)
- ・ 作業分担の周知・確認(作業分担表の作成、掲示、配付等)
- ・ 作業従事者の入替わり・交代の手順(入替わり・交代に要する時間、業務の引継ぎ・確認等)
- ・ 作業場所への出入の管理(守衛、IDカード等による入室権限の確認等)
- ・ 作業場所の施錠の管理(施錠者・開錠者の指定、鍵の保管方法等)
- ・ 作業に使用する機器類(主にパソコン、外付けドライブ等の情報機器等)の限定・特定(種類・性能、台数等の確認、複数業務の同時並行処理の禁止等)
- ・ 持込み・持出し品等の管理(出入者、許可者、日時、目的、持出し・持込み物品の記録等)
- ・ 個人情報等の保管方法(耐火保管庫の設置・利用、保管庫の鍵の管理等)
- ・ 個人情報等の管理方法(保管場所からの持出し、返却方法等)
- ・ 個人情報等の不正な複製、複写等の防止(持ち運び型の電磁的記録媒体への記録・複製の権限管理、紙媒体の複写の権限管理等)

- ・防犯（守衛による巡視，機械による監視等）
- ・防火（防火責任者の指定等）
- ・物品紛失，盗難等の防止（端末等のワイヤー固定，外部記録媒体等の物品の数量管理等）
- ・個人情報等への不正なアクセスの防止（ＩＤ・パスワードによる権限確認，アクセス記録の作成・保管，ネットワークからの独立等）
- ・個人情報等の送信防止（電子メール等による個人情報等の送信の防止等）
- ・個人情報等の改ざん・破壊・漏えい等の防止（ウィルスチェックの実施，作業機器への不要なソフトウェアの導入禁止等）
- ・事故・障害による被害の拡大防止（バックアップの適切な取得，バックアップの保管方法，補助電源の設置等）
- ・事故・障害発生時の緊急連絡体制の整備（発注者・受注者・その他の関係者等の連絡網の作成，周知等）
- ・作業状況の報告（作業日報の作成，定期的又は発注者の要求に応じた作業状況の報告等）
- ・作業上不要な情報の消去，廃棄等（消去・廃棄方法の指定とその確認・記録等）
- ・契約の終了・解除又は発注者の指示による貸与品の返却，成果品の納品，複写物等の消去・廃棄等（返却・納品・消去・廃棄方法の指定とその確認・記録等）

（２）受注者の工夫等

- ① （１）の措置の事項は例示であって，受注者が，この契約の履行にあたり特に必要とされる措置又は受注者の工夫による保護の措置について計画することを妨げない。
- ② 受注者は，（１）の措置について，これらを複合的に実施し，個人情報等の保護をより確実なものとしなければならない。

（３）計画の変更等

受注者は，個人情報等の保護に関する計画を変更しようとする場合は，変更後の計画を記載した書面を発注者に提出し，事前に発注者の承認を受けなければならない。

（４）計画の是正等

- ① 発注者は，受注者の提出した計画を記載した書面（変更に係るものを含む。）について，個人情報等の保護に関する措置として不十分な点があると認めるときは，受注者に是正を求めることができる。
- ② 受注者は，発注者による是正の要求に対して，速やかに対応しなければならない。

7 立会い，実地調査等

（１）作業への立会い

- ① 受注者は，この契約の履行に係る個人情報等の取扱いの作業について，発注者が立会いを求める場合は，これを拒否してはならない。
ただし，受注者自身の情報保護措置に支障をきたす等の正当な理由がある場合は，その理由を明示して，発注者の立会いを拒否することができる。
- ② 発注者は，①のただし書きにより，作業への立会いを拒否された場合は，受注者に対して作業状況の報告を求めることができる。

（２）個人情報等の取扱いに関する調査

- ① 発注者は，この契約の履行に係る個人情報等の取扱いの状況について，受注者の作業場所その他の施設について，定期又は不定期に調査を行うことができる。
この契約が終了し，又は解除された場合においては，この契約の履行に係る個人情報等の取扱

いに関する事項に限り，受注者に対して調査を行うことができる。

② 受注者は，①の調査を拒否してはならない。

ただし，受注者自身の情報保護措置に支障をきたす等の正当な理由がある場合は，その理由を明示するとともに，この契約の履行に係る個人情報等の取扱いが適正であることを証明したときに限り，発注者の調査を拒否できる。

(3) 個人情報等の取扱いに関する改善指導

①発注者は，(2)に規定する調査により，受注者の個人情報等の取扱いに不適切な点を認めたときは，受注者に対して，必要な是正措置をとるべきことを請求することができる。

②受注者は，発注者による是正措置の請求に対して，速やかに対応しなければならない。

行政情報の取扱いに関する特記仕様書

1 行政情報

(1) 行政情報の範囲

この契約において、「行政情報」とは、仙台市行政情報セキュリティポリシー第1章(2)⑧に定めるものをいい、仙台市(以下「発注者」という。)が貸与したもののほか、受注者が収集し、又は作成したもの(成果物、成果物の途中にあるもの等)も含むものとする。

(2) 行政情報の取扱い

この契約において、行政情報の取扱いとは、行政情報に関する収集、記入、編集、加工、修正、更新、検索、入力、蓄積、変換、合算、分析、複写、複製、保管、保存、搬送、伝達、出力、消去、廃棄などの一切の行為をいう。

2 行政情報の適正な取扱い

(1) 秘密の保持

受注者は、この契約の履行に関して知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。

(2) 再委託の禁止

受注者は、業務の処理を他に委託し又は請け負わせてはならない。ただし、発注者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

(3) 委託目的以外の使用及び第三者への提供の禁止

- ① 受注者は、この契約による事務に関して知り得た行政情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。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。
- ② 受注者は、その使用する者に対し、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知り得た行政情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、行政情報の取り扱いに関して必要な事項を周知しなければならない。

(4) 複写及び複製の禁止又は制限

受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務を処理するために発注者から貸与された行政情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(5) 事故発生時における報告義務

受注者は、行政情報を記録している媒体に滅失、盗難、改ざんその他の事故が発生したときは、直ちに、当該事故の経緯及び被害状況を調査し、必要な措置を講じ、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(6) 行政情報の消去等

受注者は、この契約が終了し、又は解除された際には、この契約の履行に供した行政情報を記録した記録媒体については、①または②の方法により適切に措置するものとし、③の方法で報告する。

- ① 米国国立標準技術研究所が規定する方式、又はそれと同等以上の品質を定義した方式に準拠したデータ消去ソフトを用い、当該行政情報が記録された記録媒体のデータ消去を行うこと。
 - (a) データ消去の回数は、準拠する消去方式が求める回数以上とする。
 - (b) データ消去の実施後は、行政情報を記録していた媒体(シリアル番号または製造番号、型式などが判別できるもの)ならびに適切にデータ消去が完了したことを示す画面表示を、証拠資料として写真撮影すること。
- ② データ消去ソフトによる行政情報の消去が行い難い場合は、米国国立標準技術研究所が規定

する方式、又はそれと同等以上の品質を定義した方式に準拠した方法により、物理破壊または暗号化技術を利用した消去を行うものとする。

- (a) 物理破壊には磁気によるデータ消去を含むものとする。
- (b) 磁気によるデータ消去は、米国国家安全保障局が規定する最新の方式により行うこと。
- (c) 特殊機材等、代替性に乏しく高額製品であり、物理破壊を実施する機会費用が大である場合は、当該製品の製造会社等が推奨する方法により実施すること。但し、当該製造会社等が推奨する方法の妥当性・合理性について確認できる書証等の提供を受けるものとする。
- (d) データ消去の実施後は、行政情報を記録していた媒体（シリアル番号または製造番号、型式などが判別できるもの）を、証拠資料として写真撮影すること。

③ 以下の起算日から5営業日以内に「データ消去報告書」を本市に提出すること。

	庁舎外に持ち出して①または②を実施	左記以外の場合
起算日	庁舎外への持ち出し日	①または②の実施日

- (a) 報告書には、記録媒体名（型式）や台数、消去実施日、方法（方式）などを明記し、証拠写真を添付すること。
- (b) データ消去の対象となる記録媒体が多数におよび、5営業日を超える場合は、別途「データ消去計画書」を作成し、適切に工程管理を行うこと。
- (c) 記録媒体の処理数が大量にあることに伴い、上記(b)の計画期間が長期（1か月以上）に及ぶ場合は、データ消去が完了したものより順次「データ消去報告書」を提出するものとする。

3 立会い及び実地調査

(1) 作業への立会い

① 受注者は、この契約の履行に係る行政情報の取扱いの作業について、発注者が立会いを求める場合は、これを拒否してはならない。

ただし、受注者自身の情報保護措置に支障をきたす等の正当な理由がある場合は、その理由を明示して、発注者の立会いを拒否することができる。

② 発注者は、①のただし書きにより、作業への立会いを拒否された場合は、受注者に対して作業状況の報告を求めることができる。

(2) 行政情報の取扱いに関する調査

① 発注者は、この契約の履行に係る行政情報の取扱いの状況について、受注者の作業場所その他の施設について、定期又は不定期に調査を行うことができる。

この契約が終了し、又は解除された場合においては、この契約の履行に係る行政情報の取扱いに関する事項に限り、受注者に対して調査を行うことができる。

② 受注者は、①の調査を拒否してはならない。

ただし、受注者自身の情報保護措置に支障をきたす等の正当な理由がある場合は、その理由を明示するとともに、この契約の履行に係る行政情報の取扱いが適正であることを証明したときに限り、発注者の調査を拒否できる。

4 契約解除及び損害賠償

(1) 契約解除

発注者は、受注者が本特記仕様書に定める義務を履行しない場合は、本特記仕様書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) 損害賠償

受注者は、(1)の規定により契約が解除されたことにより発注者に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償しなければならない。