

倉吉市水道事業及び下水道事業包括的業務委託仕様書

第1章 総則

(概要)

第1条 この仕様書は、倉吉市（以下「発注者」という。）が委託する「倉吉市水道事業及び下水道事業包括的業務委託」（以下「委託業務」という。）についての内容、実施方法、その他必要な事項を定めるものである。

(目的)

第2条 委託業務は、窓口業務、水道料金・量水器使用料・下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の賦課徴収業務、滞納整理業務及び給水停止業務を含んだ15業務を包括的に委託することにより、お客様サービス、収納率その他の業務についての品質の向上及び事業の更なる効率的な運営を図ることを目的とする。

(委託業務の区域)

第3条 委託業務の区域は、次のとおりとする。

- (1) 徴収業務及び滞納整理業務については、鳥取県内とする。ただし、電話や郵便による催告、その他受注者の経営努力等による区域の拡大については、この限りでない。
- (2) 前号以外の業務については、倉吉市内全域とする。

(委託業務の期間)

第4条 委託業務の期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までとする。ただし、委託契約締結日の翌日から令和8年3月31日までの期間は既存業務からの引き継ぎ期間とし、受注者は、円滑に委託業務を履行することができるように自らの責任において準備を行い、準備に必要な経費を全て負担するものとする。

(委託業務の範囲)

第5条 委託業務の範囲は、次のとおりとする。

- ① 窓口業務
- ② 水道料金等の賦課徴収業務
- ③ 下水道事業受益者負担金関係業務
- ④ 滞納整理業務
- ⑤ 給水停止業務
- ⑥ 検針業務（再検針及び閉栓量水器の検針含む。）
- ⑦ 開閉栓業務
- ⑧ 量水器の設置・撤去業務（開閉栓や量水器不調等によるもの。）
- ⑨ 量水器在庫管理業務
- ⑩ 給水装置工事受付業務の補助（設計審査、しゅん工検査は含まない。）
- ⑪ 下水道接続勧奨業務
- ⑫ 排水設備等受付業務の補助（設計審査、完了検査は含まない。）
- ⑬ 委託業務における帳票管理及び電算システムの運用
- ⑭ 上下水道事業にかかる資料作成

⑮ その他の業務

(遵守すべき関係法令等)

第6条 受注者は、委託業務を実施するに当たり、次の関係法令等を遵守しなければならない。

- ① 水道法
- ② 下水道法
- ③ 都市計画法
- ④ 地方自治法
- ⑤ 地方公営企業法
- ⑥ 倉吉市公営企業の設置等に関する条例
- ⑦ 倉吉市水道事業給水条例
- ⑧ 倉吉市公共下水道条例
- ⑨ 倉吉市公共下水道事業受益者負担に関する条例
- ⑩ 倉吉市集落排水施設の設置及び管理に関する条例
- ⑪ 倉吉市下水道使用料条例
- ⑫ 個人情報の保護に関する法律
- ⑬ 倉吉市個人情報の保護に関する法律施行条例
- ⑭ 倉吉市上下水道局会計規程
- ⑮ その他委託業務に関連する関係法令

(委託業務の執務場所)

第7条 委託業務の執務場所は、鳥取県倉吉市葵町722番地 倉吉市役所本庁舎1階に設ける。

- 2 受注者は、発注者と協議のうえ事務所に「倉吉市上下水道局お客様センター」と表示しなければならない。
- 3 受注者の休業日、営業時間外の執務場所への出入りは原則可能とする。ただし、詳細については発注者と受注者の双方で協議のうえ定める。
- 4 執務場所内に、委託業務の実施に必要な範囲内において、受注者の営業所を設置することができるものとする。

(事務所の営業時間)

第8条 事務所の営業時間及び休業日は、原則として次のとおりとする。ただし、発注者が指示する場合又は委託業務上必要な場合は、営業時間外又は休業日であっても業務を行うものとする。

- (1) 営業時間 平日（月曜日から金曜日まで）午前8時30分から午後5時15分まで
 - (2) 休業日（倉吉市の休日を定める条例第2条第1項に準ずる。）
 - ① 土曜日及び日曜日
 - ② 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
 - ③ 12月29日から翌年1月3日まで
- 2 受注者は、営業時間外又は休業日においても、電話による問い合わせ等に対応する体制を確保しなければならない。

(電算システム等)

第9条 委託業務の履行に必要な水道料金等及び受益者負担金を電子データにより管理するシステム（以下「電算システム」という。）は、発注者使用中の電算システムを継続して使用するものと

し、OA機器等の取扱いに習熟した者の配置の下で適正な管理を行わなければならない。

- 2 電算システムを扱うに当たっては倉吉市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。
- 3 倉吉市が所管するネットワークに外部ネットワークを接続させてはならない。

(委託業務従事者)

第10条 受注者は、自己の責任において、常駐の責任者（以下「業務責任者」という。）を配置し、委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）を少なくとも一人は倉吉市内又は東伯郡内（倉吉市内であることが望ましい。）に居宅を有する者のうちから雇用しなければならない。なお、増員又は欠員の補充についても、受注者において募集し、採用しなければならない。

- 2 受注者は、次の各号に掲げる者を1名以上配置しなければならない。この場合において、当該各号の資格所有者は、兼任することができる。

(1) 給水装置工事主任技術者

(2) 排水設備工事責任技術者又は同等の能力を有する者

- 3 受注者は、委託業務の履行に当たり、配置する業務従事者の組織体制及び緊急連絡体制を確立し、その名簿を委託業務開始1月前までに発注者に提出しなければならない。

- 4 受注者は、委託業務開始後に業務従事者の採用、異動、退職等があった場合は、速やかに発注者に対し、届け出なければならない。

- 5 発注者は、業務従事者が委託業務の遂行上著しく不適格と認められるときは、受注者に対しその理由を明示して業務従事者の交代を依頼することができる。

(証明書等)

第11条 受注者は、業務従事者に身分を証明する顔写真付きの証票（以下「業務従事者証」という。）を交付する。

- 2 業務従事者は、前項の業務従事者証を常に携帯し、委託業務の遂行に際して提示を求められたときは、その都度提示しなければならない。

(業務責任者)

第12条 受注者は、業務従事者の中から委託業務全般の管理を行うための業務責任者を選任しなければならない。

- 2 業務責任者は3年以上の実務経験者とする。

- 3 業務責任者は、第7条に規定する委託業務の執務場所に常駐し、委託業務全般について一切の管理を行い、委託業務の履行、運営管理等の取締りを行わなければならない。

(届出事項)

第13条 受注者は、次に掲げる事項を委託業務開始1月前までに発注者に届け出なければならない。なお、変更が生じたときは、速やかに発注者に届け出なければならない。

(1) 受注者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、現金取扱責任者、現金取扱者、受付印、業務従事者氏名等

(2) 前号に定める事項のほか、委託業務の履行上、必要があると認める事項

- 2 受注者は、委託業務の履行のために業務従事者が使用する領収印の印影をあらかじめ発注者に届け出なければならない。

(報告書の提出)

第14条 受注者は、発注者があらかじめ定める様式により毎日の報告書とともに、毎月10日までに前月分の月間報告書を発注者に提出しなければならない。

2 受注者は、毎年4月末までに前年度分の年間報告書を発注者に提出しなければならない。

(業務検査)

第15条 発注者は、委託業務の実施状況を審査するため、毎月1回、発注者の指定する関係書類を検査するものとする。

2 発注者は、前項の規定のほか、随時、必要な書類の提出を受注者に求めることができるものとし、受注者は、その請求があったときは、速やかに提出しなければならない。

(秘密の保持)

第16条 受注者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 受注者は、委託業務の履行に伴い知り得た事項は、一切第三者に漏らしてはならない。委託業務期間が満了し、又は契約が解除された後においても同様とする。また、業務責任者及び業務従事者については退職後においても同様とする。

(2) 受注者は、発注者の承諾なく、電算システムに入力されている情報及び委託業務を履行するために用いた資料並びにその結果について、第三者のために転写、複写、閲覧、貸出等を行ってはならない。

(3) 受注者は、委託業務の期間が満了したときは、発注者の指示により保管を要するとされたものを除き、委託業務に係る情報及び資料を抹消、消去又は切断、廃棄等、再生使用不能な方法により処分しなければならない。受注者は、これら抹消、消去又は切断、廃棄等に際し、発注者から作業の立会い又は作業完了を確認することができる資料の提出を求められた場合は、これに応じなければならない。

(個人情報の保護)

第17条 受注者は、委託業務の実施において、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報を取り扱うときは、個人の権利、利益を侵害することがないように、個人情報を適正に取り扱うものとし、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

(再委託の禁止)

第18条 受注者は、委託業務を一括して再委託することは禁止する。ただし、業務の一部については、発注者の承諾を得た場合はこの限りでない。

(経費の負担)

第19条 委託業務の実施に伴う経費の負担は、別紙1「経費負担区分」に従うものとする。

2 前項のほか、委託業務に使用する事務用消耗品等、業務の性質上、当然必要と認められるものについては、受注者の負担とする。

(貸与品の管理)

第20条 発注者が受注者に貸与する貸与品は別紙1「経費負担区分」のとおりとする。受注者は、発注者からの貸与品については、故障等のないよう慎重に取り扱い、及び管理しなければならない。

2 受注者は貸与品が故障等により正常に使用できないときは、直ちにその旨を発注者に報告しなければならない。

- 3 受注者の過失により、貸与品を破損又は亡失若しくはその返還が不可能となったときは、発注者の指定した期間内に現状に復し、又は代品を納め、若しくは復旧に係る金額を賠償しなければならない。

第2章 委託業務の内容

(委託業務の実施)

第21条 委託業務の実施に当たっては、この章に規定する業務内容を十分理解し、適切な実施体制でこれに臨むこととし、その具体的手法は、事業者が自らのノウハウを最大限活用した提案によるものとする。また、水道事業及び下水道事業等の公益性を認識し、地域住民等に対する適切な配慮を行う。なお、業務従事者の行為により、委託内容に事務上の誤りが発生した場合、及び苦情が発生した場合は、受注者の責任において対応しなければならない。

(窓口業務)

第22条 委託業務のうち窓口業務の具体は、次に掲げるとおりとし、日々発生する業務については速やかに対応し、その後の事務処理については当日中に完結させること。

- (1) 水道料金等の収納（納入通知書の再発行含む。）
 - (2) 収納金の管理及び報告（各種報告書、資料等の作成含む。）
 - (3) 水道（簡易水道を含む。第41条において同じ。）並びに公共下水道及び集落排水施設の使用に係る各種申込及び届出（開始、中止、廃止、所有者変更、支払方法変更等）の受付（電算システム、検針地図等への入力含む。）
 - (4) 問い合わせの受付及び回答（来庁者、電話、ファクス、メールの対応）
 - (5) 減免及び使用水量・排除汚水量の認定申請受付・問い合わせの対応
 - (6) 口座振替依頼書の受理及び電算システムへの入力（窓口での交付、郵送を含む。）
 - (7) 利用者等からの苦情及び問い合わせ等への対応（来庁者、電話、ファクス、メールの対応）
 - (8) 受付業務に関する報告書、資料等の作成（電算システムへの入力含む。）
 - (9) 窓口収納した現金の指定口座への入金
 - (10) 窓口収納に係る附帯業務
 - (11) 水道料金・下水道使用料適格請求書届出の受付及び電算システムへの入力
 - (12) 給排水設備の維持管理に関する情報の提供又は助言
- 2 受注者が発注者に取り次ぐ場合は、受注者と発注者の認識に相違が生じないように、対応の状況又は結果を书面その他の資料（電磁的記録等を含む）により、知らせること。

(水道料金等の賦課徴収業務)

第23条 委託業務のうち水道料金等の賦課徴収業務の具体は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 電算システム個別データ入力（開閉栓、新設、変更ほか）
- (2) 水道料金等の収入調定及び収納
- (3) 調定及び賦課に関する資料の毎月報告（調定に伴う決裁は、発注者で行う。）
- (4) 還付（充当）事由等の報告及び調定更正処理（調定更正に伴う決裁は、発注者で行う。）
- (5) 調定更正（減免及び使用水量・排除汚水量の認定を含む。）事由等の報告及び調定更正処理（調定更正に伴う決裁は発注者が行う。）

- (6) 各種通知書（納入通知書、口座振替済通知書、水道料金・下水道使用料適格請求書等）の作成及び発送
- (7) 金融機関への口座振替データ・依頼書の作成、ファームバンキング用のデータ作成及び電算システムへの消し込み（データ送受信は発注者が行う。）
- (8) 検針後データの取り込み、確認後の賦課反映
- (9) 調定に関する確認、資料等の作成及び報告
- (10) 窓口収納及び収納消込
- (11) コンビニエンスストア収納及びゆうちょ銀行収納の処理
- (12) 金融機関からの口座振込結果データの取込（消込）
- (13) 収入日計表の作成
- (14) 重複納入及び認定精算等に伴う料金の充当・予納・還付の報告及び処理
- (15) 収納業務に関する報告書、資料等の作成
- (16) 移動困難者等への訪問徴収
- (17) 徴収原符の発行
- (18) 調定全般における電算システムの入力チェック（満了量水器の交換チェック含む。）

（下水道事業受益者負担金関係業務）

第24条 委託業務のうち下水道事業受益者負担金関係業務の具体は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 減免又は徴収猶予決定若しくは猶予継続のための現地確認
- (2) 申告書の出力及び送付
- (3) 決定通知書の出力及び送付
- (4) 納入通知書の発行及び送付
- (5) 窓口収納及び収納消込（金融機関収納分の入金を含む。）
- (6) 受益者負担金及び受益者分担金の徴収事務

（滞納整理業務）

第25条 委託業務のうち滞納整理業務の具体は、次に掲げるとおりとする（財産調査及び差押業務は除く。）。また、本業務の対象となる収入金は、水道料金等（過去に調定した水道料金等を雑収入として受け入れるものを含む。）及び下水道事業受益者負担金とする。

- (1) 督促状・催告書の作成及び発送（抜き取り等を含む。）
- (2) 料金等滞納者との交渉及び交渉記録の管理（「債務承認及び分納誓約書」の作成を含む。）
- (3) 現地訪問及び電話等による未納料金の納入催告
- (4) 未納者の転居・転出先の追跡調査のための資料作成
- (5) 滞納整理に関する報告書の作成

（給水停止業務）

第26条 委託業務のうち給水停止業務の具体は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 給水停止予告通知書の作成及び発送
- (2) 給水停止処分伺の作成（給水停止に係る決裁は発注者で行う。）
- (3) 給水停止の執行
- (4) 収納（入金）確認及び給水停止解除
- (5) 給水停止実施後の状況確認
- (6) 給水停止に関する報告書、資料等（未納者一覧表等）の作成

(7) 停水キャップの使用及び管理

(検針業務(再検針及び閉栓量水器の検針含む。))

第27条 委託業務のうち検針業務の具体は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 検針区域は倉吉市水道事業給水条例第2条で定める給水区域及び倉吉市下水道使用料条例第6条第3項の規定による計測装置を検針する必要がある区域
- (2) 検針員の業務精度向上
- (3) 検針作業
 - ① 検針データ作成
 - ② 量水器指針のハンディターミナルへの入力
 - ③ 水道使用水量のお知らせ投函
 - ④ 排除汚水量の認定のため取り付けた計測装置の検針(ハンディターミナル又はその他の方法による検針)
- (4) 検針後作業
 - ① 指針データの点検及び誤検針の恐れがあるものについての再検針
 - ② 異常水量一覧表等に基づく水量増減の調査及び使用者への報告
 - ③ 検針時に発覚した量水器等の異常又は破損等の確認及び報告
 - ④ 量水器の使用水量の認定に係る業務(決裁は発注者で行う。)
- (5) 検針地図の更新
- (6) 無届使用がないか確認するための閉栓量水器の検針(概ね6月及び12月の年2回)

(開閉栓業務)

第28条 委託業務のうち開閉栓業務の具体は、次に掲げるとおりとし、窓口等での受付情報に基づき、営業日に対応すること。

- (1) 給水申込及び水道使用状況変更届による止水栓の開閉栓
- (2) 給水装置の不具合等に関する問い合わせによる止水栓の開閉栓
- (3) 止水栓の開閉栓作業状況の記録(量水器指針読取を含む)
- (4) 漏水が疑われる時の使用者等への連絡、説明及び助言

(量水器の設置・撤去業務(開閉栓や量水器不調等によるもの。))

第29条 委託業務のうち量水器の設置・撤去業務の具体は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 開閉栓に伴う量水器の設置及び撤去
- (2) 量水器の異常又は破損による取替

(量水器在庫管理業務)

第30条 委託業務のうち量水器在庫管理業務の具体は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 量水器の在庫管理
 - ① 量水器設置及び撤去に伴う入出庫管理
 - ② 量水器の異常又は破損による取替に伴う入出庫管理
- (2) 入出庫及び取替伝票の作成

(給水装置工事受付業務の補助(設計審査、しゅん工検査は含まない。))

第31条 委託業務のうち給水装置工事受付業務の補助の具体は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 給水装置工事申込書及び給水装置工事しゅん工検査申込書の受付
- (2) 工事に関する給水申込書、所有者変更届等の受付
- (3) 工事に関する電算システム及び給水装置工事台帳への入力処理

(下水道接続勧奨業務)

第32条 委託業務のうち下水道接続勧奨業務の具体は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 下水道接続勧奨事前アンケートの実施（作成、発送、収集、集計及び報告）
- (2) 下水道接続勧奨対象者への接続勧奨（電話又は訪問）
- (3) 給水契約時の接続勧奨

(排水設備等受付業務の補助（設計審査、完了検査は含まない。))

第33条 委託業務のうち排水設備等受付業務の補助の具体は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 排水設備等計画確認申請書、排水設備等工事完了届の受付
- (2) 排水設備等変更届、排水設備等廃止届の受付
- (3) 下水道使用開始等届の受付
- (4) 公共枿撤去（変更）申請書の受付
- (5) 工事に関する電算システム及び排水設備工事台帳への入力処理

(委託業務における帳票管理及び電算システムの運用)

第34条 委託業務のうち帳票管理及び電算システムの運用の具体は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 帳票（納付書、封筒等）在庫の月次確認
- (2) 帳票の発注
- (3) 電算システムの保守・点検（発注者のシステム保守委託業者との調整、連絡を行い実施）
- (4) 電算システムトラブル発生時の報告
- (5) 電算システムのバージョンアップ・アップデート適用時の対応

(上下水道事業にかかる資料作成)

第35条 委託業務のうち上下水道事業にかかる資料作成の具体は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 各種統計、その他資料の作成

(その他の業務)

第36条 委託業務のうちその他の業務の具体は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 委託業務における苦情対応
- (2) 委託業務に関する周知
- (3) 委託業務で発見した上下水道施設及び給排水設備の異常又は違反行為等に関する報告

第3章 業務従事者の遵守事項

(遵守事項)

第37条 業務従事者は、次の内容を遵守し、業務を履行しなければならない。

- (1) 業務従事者は、使用者等の誤解を招き、又は使用者等から批判を受けることがないよう、身だしなみ、態度及び言動に十分注意すること。
- (2) 業務従事者は、現場を訪問するときは、原則として営業時間内に行うものとする。ただ

- し、使用者の依頼があったとき又は了解を得たときは、この限りでない。
- (3) 業務従事者は、現地調査等において使用者等の土地、建物等に立ち入る場合は、立ち入る目的を告げ使用者等の承諾を得るものとし、必要な範囲を越えて立ち入らないこと。
 - (4) 業務従事者は、使用者等の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払うこと。
 - (5) 業務従事者の過失により、第三者の所有物件に損害を与えた場合は、受注者は速やかに発注者へ報告するとともに損害を賠償すること。

(制服の着用)

第38条 受注者は、倉吉市役所本庁舎に従事する業務従事者に統一的な制服を支給し、業務従事者は委託業務を行うときは、これを着用しなければならない。

(帳票類及び現金等の取扱い)

第39条 業務従事者は、委託業務に係る帳票類を汚損又は亡失することのないよう、細心の注意を払い、取り扱わなければならない。

- 2 業務従事者は、収納した現金等を出納取扱金融機関に納入するまでの間、紛失、盗難等の事故がないよう、厳重に保管しなければならない。収納した現金等及び帳票類の紛失事故等があった場合は、受注者の責任とする。
- 3 業務従事者は、現金等の収受については慎重に行い、つり銭などのやりとりでトラブル等が発生しないようにする。トラブル等が発生したときは、受注者が責任をもってその処置に当たるものとする。
- 4 受注者は、第1項の汚損又は亡失及び第2項の紛失、盗難等の事故が発生したときは、速やかに発注者へ報告し、発注者の指示に従い修復その他の処置をしなければならない。

(業務専念義務)

第40条 業務従事者は、委託業務の従事中に他の営業行為等を行ってはならない。

第4章 収納率の向上

(収納率の向上)

第41条 受注者は、民間活力を発揮し、水道並びに公共下水道及び集落排水施設の使用者の負担の公平性を確保するとともに、発注者の水道事業及び下水道事業の経営安定化のため、目標収納率以上の数値を目指さなければならない。

- 2 目標収納率は各事業における前年度収納率とし、現年度分、過年度分の区分ごとに算出された収納率とする。

第5章 委託料の支払い等

(委託料の請求及び支払い)

第42条 委託料は月払いとし、発注者所定の手続に従い毎月請求するものとする。ただし、均等割計算によって生じた千円未満の金額については、初年度の第1回目の請求に加えるものとする。

- 2 発注者は、受注者から前項の請求を受けたときは、委託業務の履行内容を確認し、請求書を受理

した日から30日以内に受注者に支払うものとする。なお、第4条ただし書の規定により、委託業務の準備期間中の委託料は、生じない。

第6章 その他

(苦情等の対応)

第43条 受注者は、委託業務の履行に当たっての苦情や問い合わせについては、受注者の責任で誠意を持って解決に当たり、必要に応じてその内容を速やかに発注者に報告しなければならない。

(事故等発生時の処理及び賠償)

第44条 受注者は次に掲げる事故等が発生した場合は、直ちにその状況を発注者に報告すると共に、事故報告書を作成し提出しなければならない。

- (1) 領収書及び領収印の紛失等
- (2) 業務従事者証の紛失等
- (3) 収納した水道料金等及び受益者負担金の紛失、盗難等
- (4) 委託業務に関する電子データ及びその関連文書等の紛失、滅失、毀損等
- (5) 業務履行場所として貸与している建物の天井、壁、床、建具等の毀損等
- (6) 料金・受益者負担金システムの障害、毀損等
- (7) ハンディターミナル、携帯プリンタ等貸与物品の紛失、滅失、毀損等
- (8) 作業中の事故等(検針及び滞納整理中の事故、車両による事故、使用者等の所有物の損壊等)
- (9) その他、発注者が必要と認めたもの

2 前項に規定する事故等の処理については、発注者と受注者の間で協議のうえ行うものとする。ただし、受注者において、事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合は、受注者の責任においてその措置を行うものとする。

3 受注者は、自己の過失により発注者及び第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(電子データ及び関連文書の保存)

第45条 受注者は、電子データ及び関連文書を発注者が指定する期日まで保存しなければならない。

(業務報告会議の実施)

第46条 発注者は、受注者の業務内容及び帳簿並びにその他の事項について、定期的に受注者と報告会を開催するものとする。

2 発注者は、必要と認めたときは、受注者と業務に係る会議を随時開催するものとする。

(委託業務に関する報告様式等)

第47条 この仕様書で規定する報告等の様式については発注者が定める。

(情報公開条例による公文書開示請求があった場合の協力)

第48条 発注者に対し、倉吉市情報公開条例(平成13年倉吉市条例第24号)の規定による公文書の開示の請求があった場合は、受注者は、その開示の事務について発注者に協力しなければならない。

(委託業務引き継ぎ)

第49条 受注者は、業務委託の期間が満了するとき又は契約が解除されたときは、業務委託に関する一切の事務を速やかに発注者及び発注者の指定する者に引き継がなければならない。

- 2 引き継ぎ内容は、次に掲げるとおりとし、資料を用いて詳細な引き継ぎ説明を行うものとする。
 - (1) 契約の終了した日までに実施した委託業務に係る各種報告書を、発注者の指定する日までに発注者へ提出すること。
 - (2) 委託業務を遂行するために作成し、保管していた資料及び帳票類を発注者の指示するところにより、速やかに発注者へ引き渡し、又は処分すること。
 - (3) 委託業務で作成し、保存されたデータは、すべて発注者の所有とし、契約期間満了後は、発注者が指定する期日までに、発注者が指定する形式で提出するものとする。また、発注者から特別な指示がない限り、受注者が保有するデータは、すべて消去するものとする。
 - (4) 発注者からの貸与品があるときは、これを速やかに返還する。この場合において、その貸与品が受注者の故意又は過失により滅失又は毀損したときは、代品を納め、又は原状に復し、若しくは返還に代えてその損害を賠償しなければならない。
 - (5) 引き継ぎに係る経費については、受注者の負担とする。
- 3 受注者は、委託業務が引き続いて円滑に遂行されるよう、誠意をもって発注者の指示により業務を引き継ぐものとする。
- 4 委託期間満了により業務を引き継ぐときは、次の委託期間が開始するまでに引き継ぐものとする。

(災害発生時における協力)

第50条 地震、風水害等の災害が発生した場合は、受注者は発注者の指示に従うと共に最大限の協力をするものとする。なお、緊急応援の内容については、その都度、発注者と受注者が協議するものとする。

(定めのない事項)

第51条 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議のうえ決定するものとする。なお、特別な理由がある場合及び緊急を要する場合は、発注者の指示するところによる。

個人情報の取扱いに関する特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、本委託業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び倉吉市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年倉吉市条例第24号）その他の個人情報の保護に関する法令、条例及び規則等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(責任体制の整備等)

第2条 乙は、本委託業務を処理するために取り扱う個人情報（仮名加工情報及び匿名加工情報を含む。以下同じ。）の適切な管理が図られるよう、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持するため、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 乙は、本委託業務の実施における個人情報の取扱いの責任者（以下「責任者」という。）及び業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）をあらかじめ指定し、当該責任者及び業務従事者の役割並びにこれらの者が取り扱う個人情報の範囲を明確にしておかななければならない。

3 責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう業務従事者を監督しなければならない。

4 業務従事者は、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。

(秘密の保持)

第3条 乙は、本委託業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。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 乙は、責任者及び業務従事者に対して、在職中及び退職後においても本委託業務に関して知り得た個人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その他個人情報の保護に関して必要な事項を遵守させなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第4条 乙は、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、当該正社員以外の労働者との労働契約書に秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記し、本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、発注者（以下「甲」という。）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。

(収集の制限)

第5条 乙は、本委託業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第6条 乙は、甲の指示がある場合を除き、本委託業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外の目的のために利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第7条 乙は、本委託業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(作業場所の特定等)

第8条 乙は、本委託業務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等を取り扱うに当たっては、その作業場所及び保管場所をあらかじめ特定し、甲の承諾なしにこれらの場所以外に持ち出してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第9条 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(個人情報等の返還又は廃棄)

第10条 乙は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報及び個人情報が記録された資料等（以下「個人情報等」という。）について、甲の指示により、返還又は消去若しくは廃棄を実施しなければならない。

2 乙は、本委託業務において利用する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甲に申請し、その承諾を得なければならない。

3 乙は、個人情報等の消去又は廃棄に際し甲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 乙は、本委託業務において利用する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 乙は、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、書面により甲に対して報告しなければならない。

(再委託)

第11条 乙は、本委託業務の全部又は一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 前項の規定にかかわらず、乙は、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甲に申請し、その承認を得なければならない。

3 前項の場合、乙は、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、甲に対して、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 乙は、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 乙は、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、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

(実地調査等)

第12条 甲は、本委託業務を行うために取り扱う個人情報の管理の状況等について検証及び確認するため、乙及び乙の再委託先に対して、実地に調査し、又は乙に対して報告を求めることができる。この場合において、乙及び乙の再委託先は、合理的な理由がない限り、当該調査又は報告を拒んではならない。

- 2 前項の規定によるほか、甲は、本契約の期間中（契約の期間が複数年にわたる場合は、年度ごと）に1回以上、乙及び乙の再委託先の個人情報の管理の状況等について、実地に調査するものとする。ただし、甲が、取り扱う個人情報の期間、内容、量等が軽微であると認める場合はこの限りでない。

(事故時の対応)

第13条 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏えい、滅失又は毀損その他の事故（法令等の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かかわらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

- 2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲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の緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 甲は、本委託業務に関し個人情報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。

(契約解除)

第14条 甲は、乙がこの特記事項に定める義務を履行しない場合は、本契約の全部又は一部を解除することができる。

- 2 乙は、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、甲に対して、その損害の賠償を請求することができない。

(損害賠償)

第15条 本契約による個人情報の取扱いに関し、乙の故意又は過失により、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。