

佐世保市書かない窓口システム導入・運用保守業務 業務仕様書

令和7年度佐世保市書かない窓口システム導入・運用保守業務に係る要求について、以下のとおり仕様を定めるものとする。

1. 業務の概要

(1) 基本情報

業務名：佐世保市書かない窓口システム導入・運用保守業務

主管課：戸籍住民窓口課

期 間：契約締結日から令和8年3月31日

●契約締結：令和7年7月中（予定）

●システム稼働：令和8年1月（予定）

●運用保守期間：令和8年1月から令和8年3月31日（3ヵ月）

※令和8年4月以降の運用保守については、別途受託者と契約を行う予定。

選 考：制限付き一般競争入札（事前審査型）

契 約：委託契約（請負型）

システム導入窓口：佐世保市役所本庁舎1階 戸籍住民窓口課（佐世保市八幡町1番10号）

(2) システム導入の目的

現在の佐世保市（以下、「本市」とする。）の住民異動及び証明書交付窓口については、来庁者自身が手続きに必要な届出書等の全てに、住所、氏名等の項目を記入する必要があり、来庁者等にとっては、「記入方法が分からない」「何度も同じ項目を記載しなければならない」といった、負担感が大きな課題となっている現状がある。

また、届出等を受付ける職員側にとっても、現在の紙ベースでの受付については、「届出書等の記載指導に時間を取られる」「記載誤りや記載漏れの確認や訂正が必要」「異動データの入力作業でミスが発生する」など、業務遂行上課題が多いものとなっている。

以上のような課題を解消するため、デジタル技術を有効的に活用した窓口入力支援システム（以下、「本システム」という。）を導入することにより、「書かない」「待たない」窓口サービスを実現し、来庁者の負担を軽減することで市民サービスの向上を図るとともに、窓口業務の簡素化と効率化を図ることを目的とする。

なお、本システムは国の自治体窓口DXSaaS（デジタル庁の「ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DXSaaS提供—令和7年度募集—」に基づき、デジタル庁の委託を受けて提供されるものをいう。）を利用することを前提とする。

(3) 本市（戸籍住民窓口課）窓口の現状及び課題

ア.住民異動手続きにおけるワンストップ窓口サービスについて

本市の戸籍住民窓口課（本庁）では、転入、転出等の住民異動に付随して生じる手続き（国保、介護、障害福祉、児童手当等）を住民異動の届出と同じ窓口で取り扱うワンストップ窓口サービスを既に実施している。

これにより、複数の窓口を回るといった市民側の負担は少なくなっているものの、職員側としては、様々な内容の手続きを漏れなく受け付け、適切に案内・説明する必要がある等、業務負担が大きく、手続きの完了までに時間を要している。

イ.住民異動届の受付方式について

本市では戸籍住民窓口課（本庁）の他、17箇所の支所・行政センターにおいても、転入、転出等の住民異動届を受け付けているが、届出内容の住民記録システムへの入力及び審査については、一括して本庁で行う運用としている。そのため、本庁へ送付された届出書等に、不備や不明な点が見つかった場合は、電話による確認や届出書等の再送を行うなど、手続きの完了までに時間を要している。

令和7年度においては、本システムの導入場所は戸籍住民窓口課（本庁）の窓口のみであるため、支所等で受け付けた住民異動届の取り扱いについては、現状のフローと変わらず、本システムで作成する届出書と、手書きの届出書が混在することとなる。

ウ.窓口業務委託事業者との協働について

本市の戸籍住民窓口課では、民間事業者の創意工夫を活用した効率的な運用体制を確保し、さらなる市民サービスの向上を図ることを目的として、各種証明書請求の交付や住民異動に係るデータ入力等に関する業務を対象に業務委託を実施している。

本システムの導入にあたって、現行の委託業務のフローや業務量が大きく変更となる見込みであることから、現在業務を委託している民間事業者とも綿密な調整を行いながらのBPRが必要となる。

(4) その他、本システム構築における前提要件

ア.本システムは、住民異動手続き等を受け付ける職員が利用するものである。よって、性能・機能面に加え信頼性・安全性に優れていることは言うまでもないが、本システム利用者が直感的に操作でき、操作に迷うことのないように画面構成や画面展開、機能面での充実を図り、利用者の負担を軽減させ、本システムに対する満足度を高める配慮を行うこと。

イ.令和7年10月に本市の住民記録システム及び印鑑登録システム（総合行政システム：（株）RKKCS）の標準準拠システムへの移行を予定しているため、システム標準化後の実装を踏まえたシステム構築を図ること。

ウ.令和7年度については、戸籍住民窓口課の窓口業務（住民異動手続き及び証明書発行業務）を対象にシステム導入するが、令和8年度以降については、各支所・行政センター及び関係各課（税、国保、年金、福祉関係等）への拡大も検討しているため、それに対応できる拡張性を有するシステムとすること。

エ.システム稼働後5年間は利用可能（サポートが行われる）な技術・言語を使用すること。

- オ.契約締結後、各取扱業務の実施方法等についてヒアリングを行い、他市での導入経験等の知見を活かして本システム導入後の事務フロー構築及び届出書等の様式に関して助言を行うこと。
- カ.本システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェアに関しては、受託者において準備すること。

(5) 業務内容・成果物

ア.業務内容

- a.本システムの自治体窓口DXSaaSによる構築（設計・構築・テスト・運用開始・操作研修等）
- b.CSP（クラウド・サービス・プロバイダ）上のGateway環境の構築
- c.RPAライセンスの調達（RPAシナリオ作成については本市で実施）
- d.本システム及びGateway環境の運用保守
- e.業務全体のプロジェクト管理
- f.その他、住民サービスの向上、業務効率化に資する具体案の提案等

イ.成果物

- a.ソフトウェア成果物
サービスの稼働確認をもって納品とする。

b.ドキュメント類

CD-ROM（1枚）に下記ドキュメントを保存して提出すること。

※ファイル形式は、Microsoft社のWord、Excel、PowerPoint及びPDF形式とする。

No.	名称
1	計画書 (プロジェクト計画書、運用・保守業務実施計画書、テスト実施計画書)
2	システム設計書 (要件定義、外部設計、帳票設計、データ連携設計、手続定義設計、環境設計等)
3	RPAライセンス証書
4	操作マニュアル (一般ユーザ向けのマニュアル)
5	操作研修用テキスト (一般ユーザ及びシステム管理者向けの研修資料)
6	各種運用文書 (システム管理者向けの運用保守マニュアル、様式等)
7	議事録

(6)開発スケジュール

スケジュールは下記のように想定しているが、円滑に本システムの運用を開始できるよう配慮し、全行程を通じて無理のないスケジュール及び体制をとること。

■スケジュール（想定）

内容	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
受託者決定・契約	←→								
ネットワーク構築	←→	←→	←→	←→★	DXSaaS ネットワーク 開通				
環境構築・データ 連携・RPA 開発・ 試験調整	←→	←→	←→	←→	←→	←→			
職員研修・運用試 験					←→	←→			
実装・運用保守						実装	★←→	←→	←→

2. システム機能要件

(1) 基本要件

デジタル庁が示す「窓口DXSaaS要件定義書」の必須区分が実施できること。

- ・手続きガイダンス
- ・申請書作成
- ・マイナンバーカードの利活用
- ・他サービスとのAPI等による連携

(2) 業務機能要件、業務帳票要件

ア.本システムの導入窓口

本市本庁1階の戸籍住民窓口課における窓口。なお、窓口数は現時点での想定のため、今後の調整の中で増減の可能性がある。

■導入窓口

窓口名称	窓口概数（最大）
証明書交付窓口	4窓
住民異動・印鑑登録・戸籍異動窓口	8窓
マイナンバーカード交付窓口	5窓

イ.調達対象となる業務の一覧

本システムが対象とする業務は、下記に提示する。なお、対象業務は現時点での想定のため、今後の調整の中で増減の可能性がある。増減があった場合も本契約内で対応することし、各業務の詳細に

については本市と調整しながら構築作業を進めること。

■対象業務一覧

① 住民異動及び個別届出申請の対象業務

下記の対象手続き（住民異動に伴うもの）に係る届出の受付及び申請書等の出力ができること。

住民基本台帳（異動・証明）	戸籍（証明）	マイナンバーカード
印鑑登録	国民健康保険	国民年金
後期高齢者医療	介護保険	障がい福祉
児童手当	児童扶養手当	福祉医療支給制度
学齢児童（通学区）		

※令和8年度以降は、関係各課への本システム利用拡大により、取扱業務が増加する可能性がある。（税証明、保育・幼稚園、生活保護等）

※戸籍の申請窓口にて住民異動の申請も併せて受け付けるといったような、いわゆる総合窓口の形態をとっているため、システム稼働後もこれを十分機能させるための運用構築に際して事業者の知見から積極的な支援を行うこと。

② 証明書交付請求の対象業務

下記の対象証明書に係る申請受付及び証明書の出力ができること。

住民票	印鑑証明書
-----	-------

※令和8年度以降は、戸籍関係証明の受付・発行、及び関係各課への本システム利用拡大により、取扱証明書が増加する可能性がある。

③ データ連携対象業務

下記の対象業務のデータを取り込み、本システムで活用できること。

住民基本台帳	印鑑登録	国民健康保険	国民年金
後期高齢者医療	介護保険	障がい福祉	児童手当
児童扶養手当	福祉医療支給制度	学齢児童	住登外者
住居表示、地番データ	転出証明書情報	支援措置	マイナンバーカードの保有状況
☆個人住民税	☆収滞納管理	☆保育園・幼稚園	☆就学援助
☆生活保護	☆市営住宅		

※☆については、令和8年度以降の関係各課への本システムの利用拡大の検討により、データを活用する可能性がある。

④ 対象申請届出書の帳票数

約40帳票

※本システムに各手続の必要事項を入力可能な申請・届出書を作成・登録することとし、その経費は本業務に含めること。

⑤データ連携要件

●住民記録システムとの連携（住民記録システム⇒本システム）

住民記録システムが保有するデータについては、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」の連携仕様に基づき、ファイル連携により本システムに取り込むことができるものとする。

●住民記録システムとの連携（本システム⇒住民記録システム）

本システムで入力した情報については、RPAを用いて住民記録システムへ入力する。

なお、RPA入力に必要なとなるRPAのシナリオ作成については、本市で行うため、下記のとおり必要なRPAライセンスの調達を行うこと。

また、RPAシナリオを作成を円滑に行えるよう、本市からの要望や質疑に可能な範囲（受託者の著作権、知的財産権等に抵触しない限りにおいて）において対応する等、できる限りの協力を行うこと。

項目	台数等
RPA利用端末	Intel Core i5以上 3台 （本市で調達）
RPAライセンス	WinActor ノードロック 実行版 V7 ライセンス 実行用 3本 (受託者で調達) ※開発用ライセンスは本市で調達
作成予定シナリオ（予定）	・証明書発行：住民票、印鑑証明書 ・住民異動：転入、転出、転居、世帯変更、特例転入・転出

●特例転入にかかるデータ連携（住基ネットとの連携）

マイナンバーカードを利用した特例転入の窓口受付を効率的に行うため、住基ネットからの転出証明書情報を本システムへ取り込むことができるよう、住基ネットとのデータ連携を行うものとする。

ウ.要求機能

本システムで実現することを求める機能一覧を下記に示す。なお、本機能要件は本市がシステムに求める必須の要件である。

機能名称	機能の詳細
住民記録システムとのデータ連携機能	<ul style="list-style-type: none"> ・住民記録システムを参照して手続対象者の資格情報等（国保、後期、年金、介護、児童手当、就学、障がい、各種医療費助成）が画面上で一覧表示できること。 ・マイナンバーカードを利用した「特例転出」への対応のため、住基ネットから提供される転出証明書情報をデータ連携し、「特例転入」時の届出

	<p>書に印字できること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・簡易な検索操作により、本システムへの入力画面への反映が可能であること。 ・本システムへ入力した異動データは、RPAにより自動的に基幹系システムに反映できること（シナリオ作成等RPA構築作業は本市で行う）。
手続きガイダンス機能	<ul style="list-style-type: none"> ・YES/NO等のチェックを順にしていくなど、簡易な操作により、対象者に必要な届出を特定することができること。 ・対象者への案内事項や受付の際の注意事項等、受付が容易となる職員向けのガイダンスを表示できること。 ・住民記録システムで登録しているアパートやマンション名を引用もしくは、あらかじめ登録して、申請書に入力することができること。 ・チェック項目の追加・削除、チェックフローの修正が必要となった場合、柔軟に対応ができること。
申請書等一括作成機能	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者に必要な届出書や申請書等を抽出し、一括または指定により出力できること。 ・届出書等には、データ連携により取得した住基等データや、本システムに入力したデータの内、必要なものを印字させること。
アラート表示機能（支援措置関係）	<ul style="list-style-type: none"> ・DV等支援措置対象者のいる世帯や戸籍が検索された場合、アラートを表示できること。
マイナンバーカード等の利活用機能	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード及び在留カードの券面情報等を読み取る機器（本市で調達）により、当該情報を書かない窓口システムに取り込み、自動で出力できること。
統計機能	<ul style="list-style-type: none"> ・システムで受け付けた届出の件数や申請書の件数、受付での所要時間等、各種統計情報が出力できること。

エ.使用性・操作性要件

要素	要件
画面構成	事務処理の実施にあたり、業務を効率的に行えるように配慮した画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。
インターフェース設計	全システムにおいて、一貫性のある画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。
負荷軽減	二重入力の防止等、職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する効率的な検索機能、データ入力／出力（抽出）機能を有すること。

3. 非機能要件

(1) 前提条件

ア.本システムの稼働時間

平日 8:00～20:00（12月29日～1月3日は除く）

※繁忙期（3月、4月）など稼働時間の延長や休日開庁を行う場合は対応すること。

イ.本システム利用者

戸籍住民窓口課職員（窓口業務の委託事業者を含む）

※令和8年度以降は支所・行政センター、関係各課へ拡充の可能性がある

ウ.本システムの利用規模

■本システムの利用者数、利用端末数

項目	規模
利用者数	約100人
利用端末数	約50台

※令和8年度以降は関係各課へ拡充の可能性がある

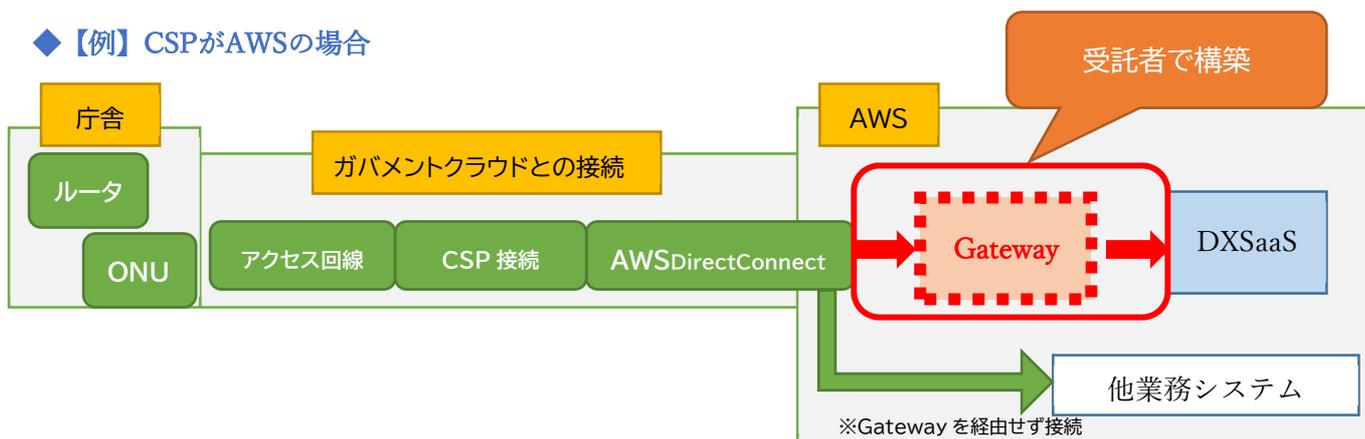
エ.本システムの利用環境

a.環境構築、ネットワーク

①本市の住民記録システムのCSPは、OCIを利用することとなっており、また、各CSP上にGateway環境の構築は行わないため、窓口DXSaaSと接続するためのGatewayの構築については、受託者が行うものとし、入札時の積算金額には当該経費も含めること。

なお、Gateway環境構築業務については、再委託も可とする。

◆【例】CSPがAWSの場合



②窓口DXSaaS使用（Gateway含む）にかかるガバメントクラウド使用料については、受託者からの請求を受けて支払うものとする。なお、ガバメントクラウド使用料については、従量課金制であり、現時点での積算が難しいことから、今回の入札金額の積算範囲からは除外するものとする。

③ガバメントクラウドとの接続に関する環境設定等については、本市ネットワーク業務担当者及びネ

ネットワーク保守事業者と十分協議すること。

b. 端末、プリンタ

本システムで使用する端末及びプリンタは、令和7年10月までに本市で調達を行う。現段階で機種等は未定であるが、想定している仕様は下記のとおりである。

① 端末

項目	端末仕様・導入ソフトウェア名等
OS	Windows11 Pro
CPU	Intel Core i3-13100 プロセッサ同等以上
メモリ	8GB以上
SSD	256GB以上
ブラウザ	Microsoft Edge

② プリンタ

型番	仕様等
NEC MultiWriter 3M550 同等以上製品	用紙サイズA3、A4対応

③ マイナンバーカード読取装置

型番	台数等
PASiD® scan II (J-SCube)	1台 ※利用状況に応じて追加調達する可能性あり

(2) 運用・保守性

要素	要件
バックアップ方法	システムへの負荷を考慮し、最適となるようにバックアップの方法及び頻度が設定されていること。その際に、バックアップ処理によりシステムの性能要件を損なうことのないようなシステムを構築すること。
バックアップ対象	マスタデータ、システム・ソフトウェア設定情報等、システムのリカバリに必要な各データのバックアップが取得できる機能を設けること。
バックアップ 保管期間	バックアップデータは業務上の必要性を考慮した保管期間で保存できるように構築すること。
復元	各バックアップデータ、ジャーナル等により、障害直前のデータを復元できるように構築すること。
監視	監視対象の設定や、異常状態の定義等、監視が実施できるように構築すること。

	と。(具体的な対象の設定や、異常状態の定義は受託後に本市と決定すること)
--	--------------------------------------

(3) 性能・拡張性

要素	要件
チューニング	データ量、利用者の増加に対して、システムパフォーマンスが劣化しないように、適宜チューニングが行えるように構築すること。
ライセンス	拡張しやすいライセンス形態となっていること。

(4) セキュリティ

受託者は、業務上知り得た情報を他へ漏らしてはならない。このことは、本業務が完了し、又は解除された後においても同様とする。

また、受託者は、別記「個人情報及び業務情報の取り扱いに関する特記事項」及び「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守しなければならない。

4. 業務委託要件

(1) 要件定義及び設計

本市担当者の負担を軽減するよう配慮したうえで、本市担当者との協議の上、詳細なシステム要件を定義すること。

(2) 操作研修

運用開始前までに運用管理及び利用するにあたって必要となる内容について研修を行うこと。

ア.研修は、システム管理者、一般ユーザ等、利用する機能毎に分けて行い、集合研修及び実際に端末を使用した個別研修を行うこと。

イ.研修会場及び研修環境(PC、ネットワーク環境、プロジェクタ、スクリーン等)は本市が用意する。

ウ.研修に必要とされるテキスト及び資料等を提供すること。

エ.職員の研修期間は最低2ヵ月間を確保すること。

オ.なお、操作研修の時間は、当市との協議の上決定するが、開庁時間外の対応も想定すること。

個別研修	対象者	1回あたりの参加人数	回数
システム管理者向け研修	管理職・システム担当職員	約10人	2回
一般ユーザ向け研修	窓口担当職員	約20人	4回

(3) 本稼働支援

- ア.本稼働は令和8年1月とし、詳細な日程は本市担当者と協議の上決定すること。
- イ.本稼働時には最低3日間は立会作業を実施し、委託期間中は安定稼働に努めること。
- ウ.本稼働日に運用を開始する業務については、本市担当者と協議の上決定すること。

(4) プロジェクト管理

- ア.本業務に関する知識と理解、経験を有する業務従事者を確保する等、十分な業務体制を整備すること。
- イ.業務体制の整備に当たっては、導入業務全体を総括する「責任者」を定めること。
- ウ.契約締結後2週間以内にプロジェクト計画書を本市に提出し説明すること。
- エ.進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に本市へ状況報告すること。
- オ.本市が業務の進捗状況や業務内容について支障があると認めた場合は、業務体制を含め、速やかに対応策を検討し実施すること。
- カ.要件の最終決定、本稼働判定については本市の合意を得ること。

(5) 検査検収

本業務は、本市による正常稼働確認及び、成果品の本市の完了検査を受け、検査合格により完了とする。検査不合格の場合は、直ちに補正等の必要な措置を講じなければならない。納品物すべての検査合格をもって、業務完了とする。

5.運用保守

システム本稼働（令和8年1月予定）から令和8年3月31日までの運用保守業務の内容については、下記のとおりである。

- (1) 必要に応じてソフトウェア・機器の設定変更やメンテナンスを行い、常に適切な業務が遂行できる動作環境を維持すること。
- (2) 本業務で構築したGatewayの運用保守を行うこと。なお、構築時と同様に、当該業務についても再委託を可能とする。
- (3) システムのアップデート（軽微な機能追加、デザインや文言の変更等）を適宜行うこと。
- (4) 新しいOS やブラウザへの対応を行うこと（脆弱性対応、動作検証、パッチ適用等）
- (5) 本システムに障害が発生した場合は、本市から連絡を受けた後、30分以内の解決に向けた初動

を行うこと。また、早急に障害の状況把握、復旧作業を行い、当市へ復旧の目途及び今後の対応等の報告すること。

(6) 障害復旧のためにバックアップデータからの復旧作業が必要な場合は、運用保守において作業を実施すること。

(7) ソフトウェアや機器の種別問わず、障害復旧後は、ログの分析等により、復旧状況、発生原因、再発防止策等について文書にて当市へ報告すること。

なお、令和8年4月以降の運用保守業務に関しては、下記の内容を含め別途本市と協議の上決定するものとする。

(8) 年度切替・組織変更対応

年度末等に発生する異動情報や組織変更情報を本システムに反映する目的から、下記の内容を実施すること。

- ・組織変更等マスタ情報の反映
- ・新規採用、異動、退職等職員情報の反映

(9) RPAライセンス調達

年度ごとに必要なRPAの実行用ライセンスを調達すること。ライセンスの数については、本市と協議のうえ調達するものとする。

(10) 届出ガイダンスフロー修正

ア.新規届出事務追加

新規届出の追加により、届出ガイダンスフローの修正が必要となったときは、本市と協議及び承認の上で、年間10人日に相当する工数まで、本業務の範囲内において新規届出事務追加を実施すること。

イ.既存届出ガイダンスフロー修正

既存の届出ガイダンスフローについて、業務方法の変更等により修正が必要となったときは、本業務の範囲内において修正すること。なお、本市組織の大幅な変更等により大規模な修正作業が必要な時は本市と協議の上、保守契約内での対応が困難な場合は別途契約等の対応とする。

(11) 研修実施

毎年人事異動に伴う新人職員向け研修を実施すること。

対象はシステム管理者及びシステム利用者とし、時期や研修実施回数については、委託者と協議により決定する。研修に必要な会場、端末等は本市で用意する。

6. 運用・保守コストの目安

上記仕様に基づく2年目以降の運用・保守コストの目安は、下表のとおりである。

7, 029, 000円/年

※ガバメントクラウド利用料は含まない

※為替・物価高騰の影響については別途勘案する。

7. その他事項

本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合には、その都度本市と協議すること。また、本仕様書に記載されていない事項については、本市の指示によるものとする。

以 上

(別記1)

情報セキュリティに関する特記事項

1. 全般（受託者の事業所で作業を実施する場合）

(1) 佐世保市情報セキュリティポリシーの主旨の遵守

受託者は、本契約の履行にあたり知り得た、又は提供を受けた、若しくは受託者自らが作成した相手方固有の業務上及び技術上に係る情報（以下、「業務情報」という。）の適正な管理を図り必要な措置を講じることにより、故意又は過失による事件や事故等の未然防止に努めなければならない。

(2) 業務情報の管理体制

業務情報の管理に関して、受託者の組織内において、情報管理組織を設置し利用者を制限しなければならない。

(3) 業務実施場所（受託者の事業所等を含む）

受託者は、業務情報を取り扱う範囲（作業場所）及び保管場所を明確にしなければならない。

(4) 業務情報の管理方法

受託者は、業務情報の保管にあたっては、その保管場所ならびに業務を遂行する作業場所を定めるとともに外部からの立入を防ぐ措置を講じなければならない。

(5) 業務情報の持ち出しの禁止

受託者は、業務情報を保管場所及び作業場所から持ち出してはならない。ただし、業務目的の遂行のために、前項で定めた業務を遂行する場所以外で作業を行う場合は、該当する利用者の特定と利用するモバイルコンピュータ端末に実施しているセキュリティ対策を、佐世保市に書面で提出し承認を得なければならない。

(6) 技術情報セキュリティ対策

受託者は、業務目的の遂行のために利用するネットワーク、構成機器（端末機及びサーバを含む）、ソフトウェア等に対し、不正アクセスや情報漏洩等を防ぐための管理及び措置を講じなければならない。

(7) コンピュータウィルス対策について

受託者は、業務目的の遂行のために利用する端末機等に対し、コンピュータウィルス対策を講じなければならない。

2. 佐世保市の事務所等で作業を実施する場合

(1) 佐世保市の事務所等での作業について

本人識別のために「写真付氏名カード」を携行させなければならない。

また、コンピュータ室の入室において、コンピュータ室の管理責任者の許可を受けなければならない。なお、許可を受けてコンピュータ室で作業を行う際は、入退室時に管理簿に企業名、所属、氏名、入退室時間、作業内容等を記載しなければならない。

(2) 端末機等の持ち込みについて

業務目的の遂行のために臨時的に端末機を持ち込み利用する場合は、利用目的等を明確にしたうえで、当該課の情報管理責任者又は情報管理責任者が指名した職員に説明し承認を得なければならない。

(3) 電子媒体の持ち込みについて

業務目的の遂行のために電子媒体を持ち込み利用、又は佐世保市に提供する場合は、当該電子情報等の内容、使用目的、入手先等を明確にしたうえで、当該課の情報管理責任者又は情報管理責任者が指名した職員に説明し承認を受け、電子媒体を利用又は佐世保市に提供しなければならない。なお、持ち込む電子媒体は、事前にコンピュータウィルス対策ソフトの最新のウィルス定義ファイルによりウィルスに感染していないか確認したものでなければならない。

(4) 持ち込んだ電子媒体及び端末機等への電子データの保存について

持ち込んだ電子媒体及び端末機等に本市が所有する電子データを業務目的の遂行のために保存する、又は保存し持ち出す必要がある場合は、当該電子データの内容、使用目的、管理方法等を明確にしたうえで、当該課の情報管理責任者又は情報管理責任者が指名した職員に説明し承認を受け、当該職員の立会いのもとに作業を行わなければならない。

(5) ネットワークへの端末機等の接続について

持ち込んだ端末機等は、本市で所管するネットワークへ接続してはならない。ただし、業務目的の遂行のために受託者で所有する端末機等をネットワークに接続しなければならない場合は、あらかじめ、以下に定める当該ネットワークの管理責任者と協議し、承認を受けなければならない。

なお、持ち込む端末機等は、事前にコンピュータウィルス対策ソフトの最新のウィルス定義ファイルによりウィルスに感染していないか確認したものでなければならない。

また、ネットワークに接続し作業を行う際は、以下に定める当該ネットワークの管理責任者が指名した職員の立会いのもとに行わなければならない。

佐世保市行政情報ネットワーク 統括管理責任者

佐世保市行政情報ネットワークに接続していない個別ネットワーク 個別管理責任者

以 上

(別記2)

個人情報及び業務情報の取扱いに関する特記事項

I 共通事項

(基本的事項)

第1 受託者は、特定の個人が識別され又は他の情報と照合することにより、特定の個人を識別されうる情報（以下「個人情報」という。）及び本契約の履行にあたり知りえた、又は提供を受けた、若しくは受託者自らが作成した相手方固有の業務上及び技術上に係わる情報（以下「業務情報」という。）の保護の重要性を認識し、この契約の履行にあたっては、個人及び発注者の権利利益を侵害することのないよう、個人情報及び業務情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約の履行にあたり知り得た個人情報及び業務情報を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。

(収集の制限)

第3 受託者は、この契約の履行にあたり個人情報を収集するときは、契約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。

(再委託の禁止)

第4 受託者は、発注者が承諾したときを除き、この契約の履行にあたり個人情報及び業務情報を取り扱う際は、自ら行うものとし、当該業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。

2 受託者は、前項に基づき発注者に承諾を求める場合は、再委託の内容、再委託先、再委託先に対する管理方法等を文書で提出しなければならない。

3 受託者は、発注者の承諾により第三者へ委託する場合は、当該第三者に対し本特記事項に関する権利義務を負わせるものとする。

(目的外利用及び提供の禁止)

第5 受託者は、発注者が指示したときを除き、この契約の履行にあたり知り得た個人情報及び業務情報を、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供若しくは譲渡してはならない。

(複写又は複製の禁止)

第6 受託者は、発注者が承諾したときを除き、この契約の履行にあたり知り得た個人情報及び業務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。

(個人情報の引渡し)

第7 受託者は、この契約の履行にあたり発注者から個人情報及び業務情報の提供を受けるときは、受託事業者であることを称するものを提示し引渡しを受けなければならない。

(適正管理)

第8 受託者は、この契約の履行にあたり知り得た個人情報及び業務情報について、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報及び業務情報の適正な管理のために、情報の取扱い管理責任者を定め、必要な措置を講じなければならない。

(従事者及び作業場所の特定)

第9 受託者は、この契約の履行にあたり個人情報及び業務情報を扱う場合、当該情報を扱う従事者及び作業場所を特定しなければならない。また、受託者は、特定した従事者及び作業場所以外で業務を行ってはならない。

2 受託者は、第9の規定に関し、個人情報を扱う場合、別紙「情報の取扱いに関する従事者等報告書」により、発注者に報告しなければならない。ただし、業務計画等において、同様の内容を記載し、発注者へ報告する場合には不要とする。なお、報告した内容を変更する場合には、その都度、発注者にその旨を報告しなければならない。

(文書・電子媒体等の取扱い)

第10 受託者は、この契約の履行にあたり知り得た個人情報及び業務情報が記録された紙文書及び電子媒体等の取扱いにあたり、特に次の各号に留意しなければならない。

- (1) 取り扱う範囲（作業場所）及び保管場所を定め、施錠して保管し、保管場所からの搬出及び授受に関しては管理記録を整備すること。
- (2) 盗難、漏えい、改ざんを防止する適切な措置を講じること。
- (3) 取り扱うことのできる従事者の範囲、作業責任区分等を明確にすること。

(資料等の返還等)

第11 受託者は、この契約の履行にあたり発注者から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報及び業務情報が記録された資料等及び業務情報が記録された資料等は、発注者に返還し、若しくは引き渡し、又は廃棄するものとする。なお、発注者から提供を受け、又は自ら作成した資料等が電磁的記録による場合の返却及び破棄処分の方法については、発注者と受託者とが協議の上決定することとする。

(情報セキュリティ遵守状況の報告)

第12 受託者は、この契約の履行にあたり、情報セキュリティ遵守に関する事項について、業務報告に併せて行わなければならない。

(監査)

第13 発注者は、受託者がこの契約の履行にあたり、取り扱っている個人情報及び業務情報の状況を確認するために、監査することができる。

(事故報告)

第14 受託者は、個人情報及び業務情報の取扱いに関し、この業務の履行に影響を及ぼす事故が発生又は事故の発生が予想されるときは、必要に応じて臨機の処置を講ずるとともに、直ちにその旨を発注者に通知し発注者の指示を受けるとともに、遅滞なくその状況を書面により、発注者に報告しなければならない。

(事故時等の公表)

第15 発注者は、この契約の履行にあたり発生した情報セキュリティに関する事件・事故等が発生した場合、発注者が適切な説明責任を果たすために、必要に応じ、当該事故等の公表を行うことができる。

(損害賠償等)

第16 受託者又は受託者の従業員が、この契約の履行にあたり知り得た個人情報の全部又は一部を不当に開示、漏えい、提供等した場合または当該業務の目的外に利用、提供等した場合は、発注者は、受託者に対して差止め、損害賠償及び発注者が必要と認める措置を請求できるものとする。

(対象外)

第17 受託者は、次の各号に該当する情報は、業務情報として扱わないことを確認する。ただし、業務情報に該当しないことはこれを主張する側において明らかにしなければならないものとする。

- (1) 提供時点で既に公知であった情報、又は既に保有していた情報
- (2) 提供後、受託者の責めに帰すべからざる事由により公知となった情報
- (3) 正当な権限を有する第三者から適法に入手した情報
- (4) 業務情報を利用することなく独自に開発した情報

(従事者への周知)

第18 受託者は、この契約の履行にあたり従事している者に対して、在職中及び退職後においても、当該契約の履行に関して知り得た個人情報及び業務情報をみだりに他人に知らせ、又は当該契約の履行目的以外の目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護及び情報セキュリティの確保に関し必要な事項を周知し、管理しなければならない。

(罰則)

第19 この契約の履行にあたり従事している者又は従事していた者（以下「従事者」という。）が正当な理由がないのに、個人の秘密に属する事項が記録された個人情報ファイル（特定の個人情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもので、その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。）を提供したときは、2年以下の懲役又は100万円以下の罰金に処せられることがある。（個人情報の保護に関する法律第176条適用の場合）

2 従事者が、この契約の履行にあたり知り得た個人情報を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処せられることがある。（個人情報の保護に関する法律第180条適用の場合）

(特定個人情報を取り扱う業務)

第20 受託者は、この契約による業務で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（以下「番号法」という。）における特定個人情報を取り扱う場合は、番号法に則り、本市で定められた業務範囲でなければならない。

2 受託者は、特定個人情報の取り扱いを行う場合は、個人情報の保護に関する法律及び番号法で定められた関連事項を遵守する必要がある、従事者にこのことを周知し管理しなければならない。

以上