

## 金沢市水道料金等収納業務委託仕様書

### （目的）

第1条 この仕様書は、金沢市企業局（以下「発注者」という。）が収納業務を委託する者（以下「受注者」という。）が行う給水使用料金、下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の収納業務について、その内容、実施方法その他必要な事項を定める。

### （委託業務の区域）

第2条 委託業務の区域は、金沢市内全域とする。ただし、発注者が指示する場合、又は受注者が必要であると判断した場合は、金沢市外においても業務を行うものとする。

### （委託業務の範囲）

第3条 委託業務の範囲は次のとおりとし、受注者は別に定める業務委託契約書及び本仕様書を遵守し、業務を履行するものとする。

- （1）料金支払窓口受付業務
- （2）収納業務
- （3）滞納整理業務
- （4）給水停止及び給水停止解除業務
- （5）調査・作成業務

### （法令の遵守）

第4条 受注者は、委託業務の履行に当たっては、水道法（昭和32年法律第177号）、下水道法（昭和33年法律第79号）、地方公営企業法（昭和27年法律第292号）、地方自治法（昭和22年法律第67号）、金沢市水道給水条例（昭和29年条例第28号）、金沢市公共下水道条例（昭和43年条例第25号）、金沢市農村下水道条例（平成4年条例第65号）、金沢市企業局会計規程（昭和55年公営企業管理規程第1号）、金沢市契約規則（平成15年規則第1号）及びその他関係法令を遵守しなければならない。

### （委託業務の期間）

第5条 委託業務の期間は、令和7年10月1日から令和8年3月31日までとする。なお、発注者は翌年度以降当該委託業務の契約に係る予算の承認を前提として、令和10年9月30日まで毎年度ごとに契約の更新を予定している。また、契約締結日から令和7年9月30日までの期間を、引継ぎ、研修等のための準備期間とする。

- 2 受注者は、準備期間において、発注者の指定する者から委託業務の引継ぎを受け、円滑に委託業務を履行できるように準備しなければならない。なお、引継ぎの方法等については、発注者及び発注者の指定する者と協議のうえ決定するものとし、準備期間に要する経費は全て受注者が負担するものとする。

（委託業務の業務時間等）

第6条 委託業務の業務時間及び休業日は、次のとおりとする。ただし、発注者が本仕様書に指示した業務、又はその他委託業務上必要な場合は、業務時間以外又は休業日であっても業務を行うものとする。

（1）業務時間

平日（月曜日～金曜日）午前9時から午後5時45分までとする。ただし、次の場合は、業務時間外であっても業務を行うものとする。

- ア 午後5時45分までに受付した当日の給水停止解除作業
- イ 午後5時45分以降、発注者が必要と認めた給水停止解除作業

（2）休業日

- ア 土曜日、日曜日
  - イ 国民の祝日（日曜日に当たるときの振替休日を含む。）
  - ウ 1月1日から1月3日まで
  - エ 12月29日から12月31日まで
- ただし、給水停止予告書の発送等が必要となる日程の場合、これらに関する業務を行うものとする。

（業務の執務場所の提供）

第7条 委託業務の執務場所は、発注者が指定する金沢市企業局庁舎内とする。

- 2 受注者は、発注者が指定する執務場所を無償で利用できるものとする。
- 3 受注者が第1項に定める執務場所以外で執務を行うときは、発注者の承認を得なければならない。

（備品の貸与等）

第8条 委託業務に必要な備品・消耗品関係（以下「備品等」という。）は、別表1に掲げるものとし、これらの経費の負担は、同表によるものとする。

- 2 発注者が無償貸与する備品等以外に、受注者が必要として持込み使用する業務用車両及び備品等（受注者の負担によるもの）がある場合は、発注者の承認を得るものとする。
- 3 前項のほか、業務の性質上、受注者が準備すべきと認められるものについては、受注者の負担とする。

（電算システム）

第9条 委託業務の履行に係る電算システムは、現在、発注者が使用している料金システム（以下「料金システム」という。）を、発注者から貸与のうえ使用するものとする。

- 2 料金システムを使用するときは、発注者から付与されたユーザID及びパスワードを使用するものとし、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
  - （1）自身が使用しているユーザIDは、他人に使用させてはならない。
  - （2）ユーザID及びパスワードを秘密にし、その照会等には一切応じてはならない。
  - （3）パスワードのメモを作成し、または机上、ディスプレイ周辺等に置いてはならない。

- (4) 情報機器等のパスワードの記憶機能を使用してはならない。
- 3 受注者は、料金システムの使用時にシステムの異常、機器の故障及び破損等が発生した場合は、速やかに発注者に報告しなければならない。
- 4 受注者は、発注者が貸与する料金システムへのアクセス許可について、次のとおり使用するものとする。
- (1) 受注者は、委託業務の着手前に書面により、料金システムを使用するユーザの氏名、所属等を提出しなければならない。
- (2) 受注者は、委託業務に従事する者（以下「委託業務従事者」という。）に変更が生じた際は書面により速やかに発注者に届け出なければならない。
- (3) 発注者は、委託業務の内容に応じて利用者権限の範囲を設定し、ユーザごとにアクセス権限を付与するものとする。

（管理指標）

- 第 10 条 受注者は、水道料金等の収納について、前年度の過年度収納率（以下「目標収納率」という。）を上回るように努めなければならない。
- 2 受注者は、毎月、前項の目標収納率に対する結果を発注者に報告するものとする。

（打合せ会の開催）

- 第 11 条 受注者は、発注者の指示に基づき定期的に打合せ会を開催し、滞納整理業務その他の業務実施状況について報告するものとする。
- 2 発注者は、前項に定めるほか、委託業務にかかる必要な事項について、随時打合せ会を開催し、受注者に報告を求めることができる。

（委託業務従事者）

- 第 12 条 受注者は、自己の責任において、委託業務従事者を確保しなければならない。
- 2 受注者は、委託業務の履行に当たり、前項に規定する委託業務従事者の名簿を作成し、委託業務開始 1 月前までに発注者に提出し、承認を得なければならない。また、委託業務開始後、委託業務従事者の採用、異動、退職等があった場合は、速やかに発注者に届け出なければならない。
- 3 受注者は、繁忙期等で業務量が増大した場合においても、業務が円滑に遂行できるよう勤務体制を構築するものとする。
- 4 受注者は、委託業務ごとに精通した委託業務従事者を固定配置するものとし、原則として担当業務を短期間で交代しないものとする。
- 5 受注者は、業務時間外に発注者からの連絡が取れる緊急連絡体制を整備し、発注者へ届け出るものとする。

（誓約書の確認）

- 第 13 条 受注者は、業務上知り得たお客さまの個人情報及び市政情報を、業務中及び業務終了後に、委託業務以外に使用したり第三者に提供したりしないことを明記した誓約書を委託業務従事者に提出させ、発注者の確認を得なければならない。

（指定公金事務取扱者証）

第 14 条 発注者は、委託業務従事者に身分を証明する顔写真付きの証票（以下「指定公金事務取扱者証」という。）を交付しなければならない。

2 受注者は、委託業務従事者の異動、退職等があった場合は速やかに指定公金事務取扱者証を発注者に返還しなければならない。

（指定公金事務取扱者証の携帯）

第 15 条 委託業務従事者は、業務に従事するとき、指定公金事務取扱者証を常に携帯しなければならない。また、お客さま等から指定公金事務取扱者証の提示を求められたとき、速やかに提示しなければならない。

（業務責任者等）

第 16 条 受注者は、委託業務従事者の中から、委託業務全般の管理を行うため業務責任者及び副責任者を選任し、発注者に届け出なければならない。

2 受注者は、原則、業務時間に業務責任者又は副責任者のいずれか 1 名を必ず配置する勤務体制を構築するものとする。

（業務責任者の役割）

第 17 条 業務責任者は、金沢市企業局庁舎内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、委託業務の履行及び運営管理等の統括を行わなければならない。

（制服の着用）

第 18 条 受注者は、委託業務従事者に統一的な制服を支給し、委託業務従事者は業務中支給された制服を着用しなければならない。

（委託業務従事者への教育）

第 19 条 受注者は、受注者の責務、業務の処理手順、情報の管理、法令等の遵守、接遇その他委託業務の従事に必要な事項について、委託業務従事者を十分に教育するものとする。

（現金等の管理の徹底）

第 20 条 受注者が収納した現金等は、受注者の厳重な管理の元で保管しなければならない。収納した現金等及び帳票等の紛失事故等があった場合は、受注者の責任とする。

（印影の届出）

第 21 条 受注者は、委託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。

（届出の変更）

第 22 条 受注者は、次の各号に該当する事項が生じたときは、直ちに発注者に届け出なければならない

い。

- (1) 受注者の名称、所在地、電話番号、業務責任者、副責任者、領収印又は委託業務従事者に変更があったとき。
- (2) 前号に定める事項のほか、委託業務の履行上、発注者が必要を認めた事項。

(委託業務の内容)

第 23 条 委託業務の内容は、次の各号のとおりとする。

(1) 料金支払窓口受付業務

- ア 水道料金等の納入相談、問合せ、苦情等への対応（電話対応含む）
- イ 「再発行用納付書兼領収証書」の発行
- ウ 水道料金等の窓口還付
- エ 使用開始、使用休止、名義変更等受付（料金支払窓口来庁者対象）
- オ 「納入証明書」の発行（「交付申請書」の受理、証明書作成、発行）
- カ 「水道料金等減額申請書」の受理
- キ 「口座振替依頼書」の交付及び受理
- ク 金庫の保管管理（還付準備金用）
- ケ 釣銭準備金の事前準備及び管理
- コ その他、これらに附帯する業務

(2) 収納業務

- ア 水道料金等の収納及び公金払込書兼領収証書（金沢市企業局会計規程様式第 24 号の 2（以下「領収書」という。））の発行
- イ 現地精算及び現地領収に係る水道料金等の収納及び公金払込書兼領収証書（金沢市企業局会計規程様式第 24 号（以下「手書領収書」という。））の発行
- ウ 収納した水道料金等の金融機関への入金（当日又は翌営業日まで）
- エ 水道料金等の収入金、領収書、手書領収書、領収印等の保管管理
- オ その他、これらに附帯する業務

(3) 滞納整理業務

- ア 滞納者との交渉及び交渉記録の作成・管理
- イ 「催告状」の発送前処理
- ウ 「給水停止予告書」の作成及び発送
- エ 「給水停止通知書」の作成及び現地投函
- オ 訪問及び電話等による未納料金の納入催告
- カ 夜間電話催告（午後 6 時～午後 8 時 毎月 2 回以上実施、状況に応じ夜間訪問催告含む）
- キ 市外転出滞納者への日曜訪問催告（7 月及び 12 月に各月 1 回以上実施）
- ク 市外転出滞納者への電話催告（午後 6 時～午後 8 時、7 月及び 12 月に各月 4 回以上実施）
- ケ 「納入誓約書」の受理及び管理
- コ 大口滞納者リストの作成、未納情報等の把握
- サ その他、これらに附帯する業務

(4) 給水停止及び給水停止解除業務

- ア 「給水停止通知書」の作成
- イ 給水停止の執行及び「給水停止執行書」の交付
- ウ 収納確認及び給水停止解除
- エ 給水停止中の状況確認及び無断使用に対する再停止
- オ 給水停止・給水停止解除記録の管理
- カ 給水停止・給水停止解除に関する報告書、資料等の作成
- キ その他、これらに附帯する業務

(5) 調査・作成業務

- ア 不着郵便物に対する調査（現地調査、郵便物投函含む）
- イ 滞納者の転居・転出先の追跡調査
- ウ 「業務日報」、「業務月報」、「収納状況調」等の資料の作成
- エ 不納欠損に関する資料の作成補助

（概算処理件数）

第 24 条 発注者が見積る処理件数は、別表 2 「金沢市水道料金等徴収業務概算処理件数」のとおりとする。

（遵守事項）

第 25 条 受注者は、次の各項を遵守し業務を履行しなければならない。

- (1) 委託業務従事者は、服装、態度及び言動に十分注意しなければならない。
- (2) 委託業務従事者は、現地調査等において滞納者等の土地又は建物に立ち入るときは、目的を告げ滞納者等の承諾を得るものとし、必要な業務の範囲を超えて立ち入ってはならない。
- (3) 委託業務従事者は、いかなる理由があっても水道料金等以外のものを収受してはならない。
- (4) 委託業務従事者は、業務中に委託業務以外の他の行為を行ってはならない。
- (5) 委託業務従事者は、委託業務により知り得た個人情報及び情報資産を目的外に使用してはならず、また、第三者に提供してはならない。
- (6) 委託業務従事者は、契約書、仕様書に記載されている情報セキュリティ関連事項を遵守しなければならない。
- (7) 委託業務従事者は、委託業務以外の目的で情報資産の外部への持ち出し、料金システムへのアクセス、電子メールアドレスの使用及びインターネットへのアクセスを行ってはならない。
- (8) 委託業務従事者は、発注者から貸与された情報機器の改造及び増設・交換、ソフトウェアに関するセキュリティ機能の設定を発注者の許可なく変更してはならない。
- (9) 委託業務従事者は、インターネットで利用できるフリーメール、ネットワークストレージサービス、ファイル交換ソフト及びその他業務上必要のないソフトウェアを利用してはならない。
- (10) 委託業務従事者は、情報機器、記録媒体及び個人情報が印刷された文書等が、第三者に使用、閲覧されることがないように離席時の端末ロックや定められた場所への保管等、適切な措置を講じなければならない。
- (11) 委託業務従事者は、不正プログラムに感染又は感染が疑われる場合は、ネットワークケーブルの即時取り外しを行わなければならない。

（関係課所との連携・協力）

第 26 条 受注者は委託業務を遂行するに当たり、発注者の関係課所及び発注者が別契約で委託している他の受注者等に対して、必要な情報の共有化を図るなど連携を密にし、業務に支障が出ないように努めなければならない。

（苦情等の対応）

第 27 条 受注者は、委託業務の履行による苦情や問合せについて、受注者の責任で誠意をもって解決に当たり、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。

（問題が発生した場合の対応）

第 28 条 受注者は、委託業務の遂行に支障となる問題が発生し、受注者において解決が困難であると判断した場合、速やかに発注者に報告し、発注者の指示を受けなければならない。

2 受注者は、前項の指示に基づき、速やかに問題解決を図るものとする。

3 受注者は、前項の問題解決後、遅滞なく再発防止策を作成し、発注者に提出するものとする。

4 受注者は、次の各号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とも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・手書領収書及び領収印の紛失、盗難

（2）指定公金事務取扱者証の紛失、盗難

（3）収納した水道料金等の紛失、盗難

（4）滞納者等に関する個人情報等データの漏えい、電子データ及び関連文書等の紛失、滅失又は毀損

（5）業務執務場所として提供している建物の毀損

（6）料金システムの誤処理、毀損

（7）発注者が受注者へ無償貸与した備品等の紛失、滅失又は毀損

（8）業務中の事故等（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）

（9）その他発注者又は受注者が報告の必要があると認めたもの

5 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上、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当該措置を行うものとする。

（帳票等の検査）

第 29 条 発注者は、受注者が作成及び保管する委託業務に関する帳票及び書類等について、定期的に検査を行うものとする。また、発注者が必要と認めるときは、随時に検査を行うことができる。

2 発注者は、前項の帳票等の内容を確認するため、又は必要があると認めるときは、執務状況等の検査を行うものとする。

（電子データ及び関連文書の保存）

第 30 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。

（成果物の使用権及び所有権）

第 31 条 受注者が委託業務において作成したマニュアルその他関連資料（以下「成果物」という。）の使用権及び所有権は全て発注者に帰属する。

（成果物の著作権）

第 32 条 成果物（業務マニュアル等発注者の業務に係るものに限る。）についての著作権の取扱いは、次の各号のとおりとする。

- （1）受注者は、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条（複製権）から第 28 条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）までに規定する権利を発注者に無償で譲渡するものとする。
- （2）受注者は、著作権法第 18 条（公表権）から第 20 条（同一性保持権）までについては、発注者及び発注者から成果物を譲渡された者に対して、その権利を行使しないものとする。

（一括再委託の禁止）

第 33 条 受注者は、業務の全部若しくはその主たる部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

- 2 受注者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ書面により発注者の承諾を得なければならない。

（委託業務引継ぎ）

第 34 条 受注者は、委託業務の期間が満了したとき又は契約を解除されたときは、委託業務に関する一切の事務を発注者又は発注者の指定する者に引き継がなければならない。なお、これに要する経費は受注者が負担するものとする。ただし、新たな受注者に帰属する経費は除くものとする。

（災害発生時における協力）

第 35 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ともに最大限の協力をするものとする。

（生活困窮者等に対する支援のための連携体制）

第 36 条 業務遂行に当たって経済的に困窮していたり、地域で孤立している者を把握した場合には、リーフレットの配布等により福祉部局の紹介、案内を行うとともに発注者へ報告するものとする。



別表 1

## 経費負担区分

| 項目/負担区分                               | 受注者 | 発注者 | 備 考 |
|---------------------------------------|-----|-----|-----|
| 1 金銭関係                                |     |     |     |
| (1) 料金システム関連                          |     |     |     |
| ア サーバ及び端末維持管理費                        |     | ○   |     |
| イ プリンタ維持管理費                           |     | ○   |     |
| (2) 光熱水費等                             |     |     |     |
| ア 庁舎電気代、ガス・水道料金、下水道使用料                |     | ○   |     |
| イ 庁舎電話通信費（第7条第1項に定める執務場所内固定電話）、FAX通信費 |     | ○   |     |
| ウ 業務使用の携帯電話通信費                        | ○   |     |     |
| エ インターネット使用に係る経費                      | ○   |     |     |
| (3) 庁舎関係                              |     |     |     |
| ア 庁舎防犯警備に係る経費                         |     | ○   |     |
| イ 庁舎内の清掃費                             |     | ○   |     |
| ウ 消防設備点検整備費                           |     | ○   |     |
| エ 照明機器等維持管理費                          |     | ○   |     |
| (4) 郵送料関係                             |     |     |     |
| ア 再発行用納付書兼領収証書郵送料                     |     | ○   |     |
| イ 給水停止予告書郵送料                          |     | ○   |     |
| ウ その他業務上必要と認めるもの                      |     | ○   |     |
| (5) 車両関係                              |     |     |     |
| ア 業務使用の車両（カーナビ付）購入・リース費               | ○   |     |     |
| イ 受注者車両に係る企業局内駐車場（5台分）                |     | ○   |     |
| ウ 業務使用の駐車代金                           | ○   |     |     |
| エ 受注者車両に係る公課費・保険料等諸経費                 | ○   |     |     |
| (6) 保険料関係                             |     |     |     |
| ア 料金収納に伴う現金運送賠償責任保険料等                 | ○   |     |     |
| (7) その他                               |     |     |     |
| ア 料金支払窓口・現地精算及び現地領収用釣銭                | ○   |     |     |

経費負担区分

| 項目/負担区分                | 受注者 | 発注者 | 備 考 |
|------------------------|-----|-----|-----|
| 2 備品・消耗品関係             |     |     |     |
| (1) システム関連             |     |     |     |
| ア 料金システム本体及び端末機器【一式】   |     | ○   | 貸与  |
| イ プリンタ【専用帳票印刷用2台】      |     | ○   | 貸与  |
| ウ プリンタトナー              |     | ○   | 支給  |
| エ タブレット端末【現地精算用1台】     |     | ○   | 貸与  |
| (2) 事務機器等              |     |     |     |
| ア 固定電話【6台】             |     | ○   | 貸与  |
| イ 水道閉栓キャップ【80個】        |     | ○   | 貸与  |
| ウ 特殊伸縮止水栓用短ピン【400本】    |     | ○   | 貸与  |
| エ 事務用机、椅子【机7台、椅子9脚】    |     | ○   | 貸与  |
| オ 領収印                  | ○   |     |     |
| カ 現金保管用金庫              | ○   |     |     |
| キ FAX、プリンタ、コピー機（受注者専用） | ○   |     |     |
| ク 住宅地図等                | ○   |     |     |
| (3) 帳票関係               |     |     |     |
| ア 再発行用納付書兼領収証書         |     | ○   | 支給  |
| イ 給水停止予告書              |     | ○   | 支給  |
| ウ 給水停止通知書              |     | ○   | 支給  |
| エ 給水停止執行書              |     | ○   | 支給  |
| オ 領収書                  |     | ○   | 支給  |
| カ 手書領収書                |     | ○   | 支給  |
| キ 封筒（普通、窓あき）           |     | ○   | 支給  |
| ク 納入誓約書                |     | ○   | 支給  |
| (4) 服務関係               |     |     |     |
| ア 作業服、帽子等              | ○   |     |     |
| イ 名札、腕章等               | ○   |     |     |

注 上記に記載のない経費については、原則として受注者負担とする。

## 金沢市水道料金等収納業務概算処理件数

| 項目      |                            | 概要                                                                                 | 備考                                         |
|---------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 窓口・受付   | 業務場所                       | 企業局庁舎料金支払窓口(広岡3-3-30)                                                              |                                            |
|         | 業務時間                       | 業務日の午前9時00分～午後5時45分                                                                | 休業日 土日祝、12/29～1/3                          |
|         | 料金支払窓口<br>領収金額             | 61,600,000円/年 5,400件/年 (市役所窓口実績含む)<br>参考: 市役所窓口 16,300,000円/年 1,500件/年 (令和6年度末で廃止) |                                            |
|         | 水道料金等の窓口還付                 | 1,500,000円/年                                                                       | 150件/年                                     |
|         | 窓口・電話納入相談                  | 8,800件/年                                                                           |                                            |
|         | 窓口受付業務                     | 第23条第1項(イ)～(キ)に関する業務                                                               |                                            |
| 収納・滞納整理 | 催告状発送確認件数                  | 25,000件/年                                                                          |                                            |
|         | 給水停止予告書<br>発送件数            | 8,200件/年                                                                           |                                            |
|         | 給水停止通知書<br>投函件数            | 2,500件/年                                                                           |                                            |
|         | 給水停止件数                     | 800件/年                                                                             | 特殊ピン止、閉栓キャップ止等                             |
|         | 給水停止解除件数                   | 600件/年                                                                             |                                            |
|         | 不着郵便物対応                    | 2,400件/年                                                                           | 現地調査、郵便物投函等                                |
|         | 現地精算件数                     | 25件/年                                                                              |                                            |
|         | 現地領収額                      | 150,000円/年                                                                         | 35件/年                                      |
|         | 夜間電話催告                     | 毎月2回以上実施 (状況に応じ夜間訪問催告含む)                                                           |                                            |
|         | 日曜市外訪問催告                   | 120件/年                                                                             | 滞納金徴収整理月間<br>(7月及び12月)<br>各月訪問1回以上電話4回以上実施 |
|         | 市外電話催告                     | 650件/年                                                                             |                                            |
| 収納率     | 過年度分(R1(H31)年度～<br>R5年度調定) | 99.958%                                                                            | 令和7年1月末実績値                                 |
|         | 現年度分(R6年度4月～<br>1月調定)      | 94.223%                                                                            | 令和7年1月末実績値                                 |
| その他     | 滞納者転出先追跡調査                 | 440件/年                                                                             | 住民票調査一覧表の作成                                |
|         | 不納欠損資料作成補助                 | 料金システムへの入力(未納事由、徴収停止)、一覧表作成)                                                       |                                            |
|         | 業務日報等作成                    | 業務日報: 週実績を翌週頭に作成・報告<br>業務月報: 翌月上旬末作業完了後に作成・報告、併せて収納率の算出と一覧表作成・報告                   |                                            |

※件数及び金額は、令和6年2月から令和7年1月までの実績を基にした想定数である。

## 情報セキュリティに関する特記仕様書

### (守秘義務)

- 第1条 受注者は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。
- 2 受注者は、委託業務の着手前に、情報セキュリティに関する特記仕様書を遵守する旨の誓約書を発注者に提出しなければならない。

### (目的外使用及び第三者への提供の禁止)

- 第2条 受注者は、委託業務で取り扱う個人情報を委託業務の目的以外に使用してはならない。
- 2 受注者は、委託業務での使用を目的として提供を受け、又は貸与された情報資産を委託業務以外の目的に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。

### (管理責任者の選任・体制)

- 第3条 受注者は、委託業務で取り扱う個人情報及び情報資産の管理責任者及び従事者を選任し、委託業務の着手前に、書面により発注者に提出しなければならない。
- 2 受注者は、第1項により選任された管理責任者等に変更が生じたときは、書面により速やかに発注者に提出しなければならない。
- 3 受注者は、個人情報及び情報資産の安全管理について、責任体制を構築し体制図又は体制表を書面により発注者に提出しなければならない。
- 4 受注者は、第3項により提出した体制図又は体制表に変更が生じたときは、書面により速やかに発注者に提出しなければならない。

### (作業場所の特定)

- 第4条 受注者は、委託業務で情報資産を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、委託業務の着手前に、書面により発注者に提出しなければならない。ただし、作業場所を限定することが困難な場合は保管場所を指定すること。
- 2 受注者は、前項により定めた作業場所及び保管場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に提出しなければならない。
- 3 受注者は、委託業務に従事している間、発注者又は受注者が発行する身分証明書を携行し、身分証明書の提示を求められた場合は、速やかにこれに応じるものとする。

### (教育の実施)

- 第5条 発注者が、受注者向けに情報セキュリティの研修を実施する場合は、委託する業務の管理責任者が必ず出席しなければならない。

- 2 受注者は、従事者に対し委託業務に関する遵守事項の内容を周知徹底し、その遵守に関する教育及び緊急時対応のための訓練を計画的に実施しなければならない。

(受渡し)

第6条 受注者は、委託業務で取り扱う情報の提供又は貸与される情報資産の受渡しを行う場合は、その日時、担当者、内容、種類等の必要な事項について記録した書面を作成し、受注者発注者双方の担当者の押印等をもって確認するものとする。

- 2 受注者は、情報資産の受渡しを行うものは、管理責任者又は担当従事者に限定しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第7条 受注者は、委託業務で取り扱う情報資産について、複写又は複製してはならない。ただし、委託業務を実施する上でやむを得ず複写又は複製するときは、あらかじめ発注者に通知し、その承認を得なければならない。

(持ち出しの禁止)

第8条 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、情報資産を定められた場所から持ち出してはならない。

(情報資産の運搬等)

第9条 受注者は、委託業務で取り扱う情報資産を運搬する場合は、預かり証を発注者に対して交付しなければならない。また、可能な限りファイルの暗号化、パスワード設定等の保護対策を行い、鍵付きのケース等に格納するなど、情報資産の紛失や不正利用を防止するための措置を講じなければならない。

- 2 受注者は、通信回線を使用した外部との情報交換を行う場合は、発注者の承諾を得なければならない。
- 3 前項で発注者が承諾した場合は、伝送手順や伝送途上に情報が破壊、盗聴、改ざん、消去等を防止するための通信回線及び回線装置等を使用しなければならない。
- 4 受注者は、委託業務で取り扱う個人情報を電子メール等で送受信してはならない。

(機器の制限)

第10条 受注者は、委託業務で取り扱う情報資産の保管又は処理に、発注者から貸与されたパソコン、モバイル端末等（以下「情報機器」という。）、ハードディスク、USBメモリ、FD、CD、SDカード、磁気テープ等（以下「記録媒体」という。）以外を使用してはならない。委託業務上、やむを得ず持ち込み、使用するときは、用途を限定しあらかじめ発注者の承諾を得て、管理責任

者の管理下で使用する事。

2 前項で発注者が承諾した持ち込み情報機器、記録媒体及び受注者等の施設に設置されている情報機器を使用するときは、次に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 情報漏えい、ウイルス感染を防止するため、発注者が保有しているネットワークに接続してはならない。
- (2) 不正プログラム対策ソフトウェアの導入、セキュリティパッチの適用を実施し常に最新化した状態で使用すること。
- (3) 個人所有の情報機器又は記録媒体を使用してはならない。
- (4) 記録媒体によって、情報を発注者に提供する場合は、当該記録媒体について最新の不正プログラム対策ソフトにより検査を行わなければならない。

#### (情報資産の保管)

第11条 受注者は、個人情報を含む印刷物及び情報資産を格納した記録媒体を管理責任者及び従事者以外の者がアクセスできないようにファイルの暗号化、パスワード設定等の保護を行わなければならない。さらに、紛失、改ざん及び漏えいの防止対策を講じるとともに、施錠可能な保管庫等又は入退室管理の可能な保管室で保管すること。

#### (返還、消去又は廃棄)

第12条 受注者は、委託業務終了時に発注者より受領した情報資産、受注者が加工及び収集した情報（バックアップデータを含む。）について、次に掲げる措置により、返還、消去又は廃棄を実施しなければならない。

- (1) 受注者は、発注者より受領した情報資産を速やかに返還、消去又は廃棄するとともに、個人情報のファイル名、媒体名、消去又は廃棄の方法、その日時、担当者、内容、数量等の必要な事項について記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。
- (2) 受注者は、加工及び収集した情報を消去又は廃棄する場合は、記録媒体を物理的に破壊又は無意味な情報で複数回上書きを行うとともに、その手段等を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。
- (3) 受注者は、個人情報を取り扱った情報機器及び記憶媒体を他の目的に再使用するときは、記録されている個人情報及び使用許諾を得て使用していたソフトウェアを確実に消去又は上書きをしなければならない。
- (4) 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し、発注者から立ち合いを求められた場合は、これに応じなければならない。

#### (サーバ等の管理)

第13条 受注者は、サーバ機器及びその周辺機器（以下「サーバ等」という。）の取り付けを行う場

合は、火災、水害、埃、振動、温度、湿度等の影響を可能な限り排除した場所に設置するものとし、施錠等容易に取り外すことができないよう必要な措置を講じなければならない。

- 2 受注者は、サーバ等を金沢市企業局庁舎外に設置する場合は、発注者の承認を得なければならない。また、定期的に当該サーバ等への情報セキュリティ対策状況について確認するとともに、発注者から要請があった場合は、その結果を報告しなければならない。
- 3 受注者は、サーバ等の電源について、停電等による電源供給の停止に備え、当該サーバ等が適切に停止するまで十分な電力を供給できる容量の予備電源を備えつけないといけない。
- 4 受注者は、通信ケーブル及び電源ケーブルの損傷等を防止するために配線収納管を使用する等、必要な措置を講じなければならない。

(サーバ等の廃棄又はリース返却等)

第14条 受注者は、サーバ等を廃棄又はリース返却等をする場合は、サーバ等からの情報漏えいを防止するため、次に掲げる措置を用いて実施しなければならない。

- (1) データ消去ソフトウェア又はデータ消去装置で消去すること。
- (2) サーバ等を磁氣的に破壊又は物理的に破壊すること。
- (3) サーバ等の廃棄及びリース返却の記録を保管すること。

(セキュリティ区画)

第15条 受注者は、発注者のセキュリティ区画内（電子計算機室等）に立ち入る場合は、発注者の許可を得なければならない。

- 2 受注者自身の施設内において委託業務を実施している場合は、セキュリティ区画への入退室を許可された者のみに制限し入退室管理を行い、許可のない者の入室を防止すること。

(紛失及び盗難防止策)

第16条 受注者は、委託業務で使用する情報機器及び記録媒体の紛失、盗難時における情報漏えいを未然に防止するため、パスワード機能及び暗号化機能を設定するとともに、使用時以外は保管する場所を定め、施錠可能な保管庫又は入退室管理が可能な保管室で保管すること。

(従事者の遵守事項)

第17条 従事者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 従事者は、委託業務により知り得た個人情報及び情報資産を目的外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。
- (2) 従事者は、契約書、仕様書及び特記仕様書の記載されている情報セキュリティ関連事項を遵守しなければならない。
- (3) 従事者は、委託業務以外の目的で情報資産の外部への持ち出し、情報システムへのアクセ

ス、電子メールアドレスの使用及びインターネットへのアクセスを行ってはならない。

- (4) 従事者は、発注者より貸与された情報機器の改造及び増設・交換、ソフトウェアに関するセキュリティ機能の設定を発注者の許可なく変更してはならない。
- (5) 従事者は、インターネットで利用できるフリーメール、ネットワークストレージサービス、ファイル交換ソフト及びその他業務上必要のないソフトウェアを利用してはならない。
- (6) 従事者は、情報機器、記録媒体及び個人情報印刷された文書等が、第三者に使用、閲覧されることがないように離席時の端末ロックや定められた場所への保管等、適切な措置を講じなければならない。
- (7) 従事者は、不正プログラムに感染又は感染が疑われる場合は、ネットワークケーブルの即時取り外しを行わなければならない。

#### (ＩＤ及びパスワード等の管理)

第18条 従事者は、貸与される情報システムを利用する場合は、発注者から従事者ごとに付与されたユーザＩＤ及びパスワードを利用するものとし、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 自身が利用しているユーザＩＤは、他人に利用させてはならない。
  - (2) ユーザＩＤ及びパスワードを秘密にし、その照会等には一切応じてはならない。
  - (3) パスワードのメモを作成し、机上、ディスプレイ周辺等にメモを置いてはならない。
  - (4) 情報機器等のパスワードの記憶機能を利用してはならない。
- 2 従事者は、情報システムの利用時にシステムの異常、機器の故障及び破損等が発生した場合は、速やかに発注者に報告しなければならない。

#### (情報システムへのアクセス許可)

第19条 受注者は、発注者が貸与する情報システムへのアクセス許可について、次のとおり利用するものとする。

- (1) 受注者は、委託業務の着手前に書面により、情報システムを利用する従事者の氏名、所属等を提出しなければならない。
- (2) 受注者は、従事者に変更が生じた際は、書面により速やかに発注者に提出しなければならない。
- (3) 発注者は、委託業務の内容に応じて利用者権限の範囲を設定し、従事者ごとにアクセス権限を付与するものとする。

#### (ネットワーク管理)

第20条 ネットワークを管理する受注者は、ネットワークの可用性の確保及びネットワークを利用した不正アクセス行為を防止するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 受注者は、ネットワーク構成図、ＩＰアドレス設計情報、ＩＰアドレス設定情報及びネット



ワーク機器台帳等を適切に管理しなければならない。

(2) ネットワーク機器の監視を目的とした通信履歴及び障害履歴等のログを取得する機能を設けるとともに、取得したログについて定期的に点検し、発注者に報告しなければならない。

(3) 受注者は、ネットワーク機器の脆弱性に関する情報を収集し、修正プログラムが公開されたときは、必要に応じて動作確認等を検証し、発注者と協議の上、修正プログラムの適用をしなければならない。

(4) インターネット等の外部ネットワークを利用した遠隔操作を禁止する。

(5) 発注者が、付与する管理者用ユーザIDとパスワード以外利用してはならない。

2 受注者は、発注者の保有するネットワークに許可なく、次に掲げる行為を行ってはならない。

(1) 情報機器及びネットワーク機器を接続する行為

(2) ネットワークに接続されている情報機器、ネットワーク機器の設定情報及びソフトウェアを変更する行為

(3) ネットワークへの接続許可を受けた情報機器及びネットワーク機器を、他のネットワークに接続する行為

(システム開発及び導入)

第21条 情報システムの開発及び導入を行う受注者は、次に掲げる措置を講ずるものとする。

(1) 情報システムの開発における責任者及び作業者を特定しなければならない。

(2) 発注者が認めたハードウェア及びソフトウェア以外は、使用してはならない。

(3) 情報システムの開発環境及びテスト環境を実運用中の環境から分離しなければならない。

(4) 情報システムの開発環境及びテスト環境から実運用環境への移行について、移行計画の策定時に移行手順を明確にしなければならない。

(5) 導入する前にテスト計画書を作成し、発注者の承認を得て、当該計画書に従いテストを実施するものとする。

(6) テスト環境で使用するデータは、実運用環境のデータを使用してはならない。

(7) 開発環境及びテスト環境から実運用環境へ移行を行う場合は、実運用環境の情報資産を確実に保存し、移行に伴うシステムの停止等の影響が最小限になるように配慮しなければならない。

(8) 導入するシステムやサービスの可用性が確保されていることを確認した上で導入しなければならない。

2 受注者は、各種ログ（アクセス、システム、障害等）の履歴を収集及び点検する機能を設け、取得事項、保存期間及び取り扱い方法を、発注者と協議の上決定すること。

3 受注者は、バックアップに関して、対象、取得手法、取得周期、復旧手順等を発注者と協議の上決定すること。

4 受注者は、システムに係るソースコード、開発に関連する資料及び文書を業務上必要のある者

以外が閲覧できないよう、対策を講じ保管しなければならない。

(情報システムの保守及び運用)

第22条 情報システムの保守及び運用を実施する受注者は、次に掲げる事項に関して手順を定め、業務着手前に発注者の承認を得るものとする。

- (1) 情報システムの起動及び停止に関する事項
  - (2) 実行するオペレーションに関する事項
  - (3) バックアップに関する事項
  - (4) ハードウェア障害に関する事項
  - (5) 操作上又は技術上、不測の事態が発生した場合の連絡に関する事項
- 2 受注者は、情報システムを変更する場合は、プログラム仕様書等の変更履歴、作業日時、実施者及び手順等を定め、発注者の承認を得るものとする。
- 3 受注者は、ソフトウェアのバージョンアップ又は修正プログラムの適用をする場合は、他の情報システムとの整合性を確認しなければならない。
- 4 受注者は、情報システムの各種ログを定期的に点検し、不正侵入、不正操作等の有無について発注者に報告しなければならない。
- 5 受注者は、情報システムの障害発生に備え、緊急連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応手順を定め、あらかじめ発注者の承認を得るものとする。
- 6 前項の緊急時対応手順には、次に掲げる事項を定めるものとする。
- (1) 緊急時の連絡体制
  - (2) 発生した事案に係る報告すべき事項
  - (3) 発生した事案への対応
- 7 受注者は、情報システムの障害が発生した場合は、緊急時対応手順に従って、その状況について報告し発注者の指示に従って回復すること。
- 8 受注者は、情報システムの障害発生から回復を実施した後、次に掲げる措置を講ずるものとする。
- (1) 情報システム及び回復手段の安全性を速やかに確認すること。
  - (2) 障害の原因及び処理内容を記録し報告すること。
  - (3) 障害発生原因の特定及び分析を実施し、その再発防止に努めること。
- 9 受注者は、情報システムの障害に関して実施したすべての予防及び対策を記録するとともに、証拠をすべて収集し、安全かつ確実に保管するものとする。

(事故時の対応)

第23条 受注者は、委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、その事故の帰責

の有無に関わらず、直ちに発注者に当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 発注者は、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。

#### （再委託の制限）

第24条 受注者が委託した業務の一部を再委託しようとする場合は、委託業務の着手前に発注者の承諾を得なければならない。再委託を行った場合は、発注者が受注者に対して求める情報セキュリティ対策と同様の対策を再委託先に対し要求し、受注者が全ての監督責任を負うものとする。

#### （監査）

第25条 受注者は、情報セキュリティに関する管理・履行状況についての報告及び立ち入り検査等に協力しなければならない。

#### （契約の解除及び損害賠償）

第26条 発注者は、受注者が契約書、仕様書及び特記仕様書に記載されているセキュリティ関連事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

#### （その他）

第27条 受注者は、契約書、仕様書及び特記仕様書の記載されているセキュリティ関連事項の他に、業務内容に応じて適切な情報セキュリティ対策を実施しなければならない。