**八代市物価高騰重点支援給付金(非課税世帯・こども加算)支給業務委託仕様書**

**１　件名**

　　「八代市物価高騰重点支援給付金（非課税世帯・こども加算）支給業務委託」

**２　業務の目的**

　　「八代市物価高騰重点支援給付金（非課税世帯・こども加算）」支給業務のコールセンター業務、相談受付業務及び事務センター業務を包括的に委託し、給付金を迅速かつ的確に支給すること。

**３　履行期間**

　　契約締結の日から令和７年６月２０日まで

　　ただし、契約締結日～令和７年３月６日の期間は人員確保や研修等に要する準備期間とする。

**４　事業概要**

　　別紙１「八代市物価高騰重点支援給付金（非課税世帯・こども加算）支給事業概要」および別紙２「見積要件書」のとおり

**５　業務の概要**

　　受託者は、次の各業務を行うとともに、業務の円滑な遂行のため全体の調整を図るものとする。なお、各業務の詳細については別に示す。

**（１）コールセンター業務**

**（２）相談受付業務**

**（３）事務センター業務**

**６　各業務共通事項**

**（１）業務マニュアルの作成**

　　　　受託者（再委託先および従事者を含む。以下同じ。）は、業務を円滑に行うため、各業務における業務マニュアルを契約締結後速やかに作成すること。作成にあたっては、国の通知や市の要綱等を精読しマニュアルに正しく反映させること。また、業務を進める中で得た知識やノウハウを随時マニュアルに反映させ、内容の充実を図ること。

**（２）研修**

　　　　受託者は業務を円滑に行うため、業務マニュアル等を活用し、従事者に対して事前研修を行うこと。

　　　　主な研修内容については、次のとおりとする。

　　　ア　給付金の制度について

　　　イ　事務処理について

　　　ウ　接遇について（コールセンター及び窓口）

　　　エ　端末操作について

　　　オ　情報セキュリティについて

**（３）人員の配置**

　　　　受託者は、業務に確実に対応できる体制を確保すること。また、日付・曜日・時間などによる繁閑や、従事者が休憩をとる場合、交通機関の遅延および病気などの理由により、突発的に従事者が出勤できない場合も、業務の履行に支障が生じることがない体制を維持すること。

**（４）統括責任者の配置**

　　　　受託者は、統括責任者を配置すること。また、統括責任者は、常時、市と連絡調整がとれるようにすること。やむを得ず不在となる場合は、その職務を代理する者を配置し、市に報告すること。

　　　　統括責任者は、委託業務全体を統括し、従事者の指揮監督を行うとともに、円滑な業務執行のための作業状況の進捗管理を行い、市が求める業務水準を確保すること。

　　　　定期的に受託業務の点検・分析・見直しを行い、常に最善の方法で業務を実施するとともに、随時市との協議の場を設け、市との相互共通認識による運営を行うこと。

また、契約で定めた業務の実施状況を市担当者に報告するとともに、委託業務の実施状況やサービス水準の達成状況の確認に協力すること。

なお、業務が適正に実施されていないことが判明し、受託者に改善勧告を行った場合は、これに従うこと。

**（５）対応記録の管理**

　　　　窓口での対応した情報やコールセンターで対応した情報などは、問合せ内容を容易に検索できる形で一元的に記録、管理すること。また、少なくとも以下の項目を記録すること。

　　　　受付年月日、対応従事者の氏名、相手方の氏名・連絡先、受付時間、受付区分（問合せ、意見・要望、苦情等）、対応区分（完了、受託者側担当者名、市担当者への引継ぎ）

　　　　対応記録管理端末は、受託者で用意すること。

**（６）市担当職員への伝達対応**

　　　　行政的な判断が必要となるものなどコールセンターなどで回答不能な問合せがあった場合は、統括責任者を通じて市担当職員に適切に引継ぎを行うこと。

　　　　回答に時間を要すると判断される場合は、利用者の感情を配慮し、一旦電話を切って折り返し電話するなど、臨機応変な対応を行うこと。

　　　　給付要件の変更に係る情報等、重要な情報は統括責任者を通じて市担当職員に適切に引継ぎを行うこと。

**７　コールセンター業務**

**（１）概要**

　　　　主に電話による問い合わせに対応するためのコールセンターを開設し、以下の業務を実施すること。

　　　ア　給付金に関する問い合わせ対応

　　　　　市民からの給付金に関する問い合わせ等に対応する。想定される主な問い合わせ内容は、次のとおり。

　　　　　　　　　問い合わせに対応ついては、すべて受託者により完結すること。また、必要に応じて市に報告すること。

　　　　　　　　　なお、電話対応に起因する苦情処理についても、受託者の責任において行うこと。

|  |  |
| --- | --- |
| 番号 | 問い合わせ内容 |
| １ | 給付金の制度・内容、給付要件に関する事項 |
| ２ | 過去の住民税非課税世帯への給付金など類似の給付金に関する事項 |
| ３ | 確認書の記入方法および添付する資料に関する事項 |
| ４ | 確認書等送付後の状況照会（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答） |
| ５ | 確認書等の再送付手続き |
| ６ | 手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情等 |
| ７ | 口座振込以外の方法での給付を希望する者への聴き取り確認、手続き案内等 |

**（２）基本事項**

　　　ア　設置期間

　　　　　令和７年３月７日（金）から令和７年５月３０日（金）まで

　　　イ　設置場所

　　　　　八代市役所　本庁２階　重点支援給付金事業推進室作業室

　　　ウ　受付時間

　　　　　８：３０～１７：１５まで（土日祝日を除く。）

　　　エ　対応言語

　　　　　日本語での対応を想定しているが、英語など多言語での対応も準備できていることが望ましい。

オ　人員構成

　　　　　コールセンターには、業務量に応じて適正に次の人員を配置すること。配置人数については、事業者の判断に委ねる。

・業務責任者

業務責任者はオペレーターからの質疑応答、関係部署へのエスカレーション対応を行い、市民からの問い合わせに迅速かつ柔軟に対応するように努めること。また、ＤＶ等特別な配慮が必要な者からの問い合わせに対応すること。

　　　　・オペレーター

　　　　　　業務責任者の指示のもと担当業務を適切に処理すること。なお、オペレーターは、給付金における実務経験があることが望ましい。

**（３）対応記録及び報告**

　　　　１件ごとに問い合わせ内容、対応者および対応内容等について記録し、市に報告するものとし、翌営業日までに前日の問い合わせ件数を市に報告すること。また、　対応件数や対応内容について、週および月ごとに集計して市に報告すること。

**（４）事務センターとの連携について**

　　　　進捗状況等に関する問い合わせに迅速かつ正確に対応するため、事務センターとの連携を緊密に図り、処理状況について常に最新の情報を給付金システムにおいて確認・把握できる体制を構築すること。

**（５）その他業務実施における要件等**

　　　ア　対応マニュアルの作成

　　　　　コールセンター対応用のマニュアル・ＦＡＱ等は受託者において作成し、必要に応じて更新すること。また、作成したマニュアル・ＦＡＱ等は運用開始前に市に提出し、内容について確認を受けること。

　　　イ　苦情対応

　　　　　本給付金に係る苦情がコールセンターに入った場合、受託者において対応を完結させること。

**８　相談受付業務**

**（１）概要**

　　　　来庁による問い合わせに対応するための窓口を開設し、以下の業務を実施すること。

　　　ア　給付金に関する問い合わせ対応

　　　　　市民からの給付金に関する問い合わせ等に対応する。想定される業務は、次のとおり。問い合わせ対応については、全て受託者により完結し、必要に応じて市に報告すること。なお、窓口対応起因による苦情処理についても、受託者の責任において行うこと。

|  |  |
| --- | --- |
| 番号 | 対応業務内容 |
| １ | 給付金の制度・内容、給付要件に関する問い合わせ対応 |
| ２ | 過去の住民税非課税世帯への給付金など類似の給付金に関する問い合わせ対応 |
| ３ | 確認書および申請書類や不備による追加書類の受領 |
| ４ | 確認書等送付後の状況照会（個人情報の取扱いに留意した範囲内での回答） |
| ５ | 申請書類の交付および作成支援 |
| ６ | 手続きの方法や対象者等に関する意見、苦情等の対応 |

**（２）基本事項**

　　　ア　設置期間

　　　　　令和７年３月７日（金）から令和７年６月２０（金）日まで

　　　イ　設置場所

　　　　　八代市役所　本庁２階　現重点支援給付金事業推進室窓口（１２番窓口）

ウ　受付時間

　　　　　８：３０～１７：１５まで（土日祝日を除く。）

　　　エ　対応言語

　　　　　日本語での対応を想定しているが、英語など多言語での対応も準備できていることが望ましい。

　　　オ　人員構成

　　　　　窓口には次の人員を配置すること。配置人数については、窓口の２席を対応可能な状態にすること。

・業務責任者

　　　　　　業務責任者は市との連絡調整の窓口となり、関係部署との調整、業務運営上課題解決、業務レベルの向上に努めること。またＤＶ等特別な配慮が必要な者からの問い合わせに対応すること。

・担当者

業務責任者の指示のもと担当業務を適切に処理すること。なお、担当者は、給付金における実務経験があることが望ましい。

・業務責任者

業務責任者はオペレーターからの質疑応答、関係部署へのエスカレーション対応を行い、市民からの問い合わせに迅速かつ柔軟に対応するように努めること。また、ＤＶ等特別な配慮が必要な者からの問い合わせに対応すること。

　　　　・オペレーター

　　　　　　業務責任者の指示のもと担当業務を適切に処理すること。なお、オペレーターは、給付金における実務経験があることが望ましい。

**（３）対応記録および報告**

　　　　１件ごとに問い合わせ内容、対応者および対応内容等について記録し、市に報告するものとし、翌営業日までに前日の問い合わせ件数を市に報告すること。また、対応件数や対応内容について、週および月ごとに集計して市に報告すること。

**（４）事務センターとの連携について**

　　　　進捗状況等に関する問い合わせに迅速かつ正確に対応するため、事務センターとの連携を緊密に図り、処理状況について常に確認・把握できる体制を構築すること。

**（５）その他業務実施における要件等**

　　　ア　対応マニュアルの作成

　　　　　窓口対応用のマニュアル・ＦＡＱ等は運用開始前に市に提出し、内容について確認を受けること。

　　　イ　苦情対応

　　　　　本給付金に係る苦情が窓口に入った場合、原則として受託者において対応を完結させること。

**９　事務センター業務**

**（１）概要**

　　　　給付金システムの運用及び管理、申請書類及び口座変更届の受付審査、申請書類審査進捗状況の入力、不足書類の催促、確認書・申請書イメージデータの取込、申請書情報の入力、支給準備、支給・不支給決定通知の入力および発送等、給付金の申請から支給に係る事務処理を一括して行う。

**（２）基本事項**

　　　ア　設置期間

　　　　　令和７年３月１４日（金）から令和７年６月２０日（金）まで

　　　イ　設置場所

　　　　　八代市役所　本庁２階　重点支援給付金事業推進室作業室

　　　ウ　開設時間

　　　　　８：３０～１７：１５（土日祝日除く）

　　　エ　人員構成

　　　　　事務センターには、業務量に応じて適正に次の人員を配置すること。配置人数については、事業者の判断に委ねる。

・業務責任者

業務責任者を置き、業務に必要な人員を配置すること。また、業務責任者は専任とすること。

・担当者

　　　　　　各業務の遂行にあたり、担当者を必要数配置すること。担当者は過去の給付金の業務に従事した経験がある等、業務に必要な知識および技能を有する者を従事させるものとし、業務量が増加した際には、速やかに配置人員の増員や配置転換を図り、遅滞なく事務処理を進められるよう人数を確保すること。

なお、「遅滞なく」の目安は、申請書類の到着から口座振込データの市への引き渡しまでを１５日以内とする。（申請書類に不備がある場合を除く。）。

**（３）対応記録及び報告**

　　ア　受託者は、市が別に定める業務実施状況をまとめ、毎翌月１０日までに、健康福祉部重点支援給付金事業推進室に提出すること。

　　イ　受託者は、日報・週報・月報で市に業務の報告を行うものとする。

　　ウ　受託者は、事業の支援効果についての検証、課題の把握につき、市が行う情報提供のための資料作成等の協力を行う。

**10　市への報告および実地調査等**

　　ア　本契約期間中に本契約に違反する事態が生じた時または生じる恐れのあることを知ったときは、速やかに市に報告し、指示に従うこと。

　　イ　本作業について疑義が生じた場合は、必ず市と協議し確認を得ること。

　　ウ　市が、契約履行状況に関する調査を常時行えること。また、市が必要と認めた場合は、報告書の提出や受託者の施設について実施調査の実施を求めることができること。

**11　損害賠償責任**

　　受託者は、受託者が故意または過失により第三者に損害を与えた場合、市の責に帰する場合の他は、その賠償責任を負うものとする。また市が賠償責任を負った場合で、受託者の責任も認められる場合には、市が求償権を行使することができるものとする。

**12　契約不適合責任**

　　受託者は、委託作業の成果について業務指示内容と異なる箇所、または作業間で整合がとれてない箇所が令和７年７月１９日までに判明したとき、および瑕疵を発見してから１年以内に追完請求の要求があったときは、速やかに修正のための必要な追完措置を無償で実施すること。

**13　業務の引継ぎ**

　　受託者は、業務継続が困難になったこと等による受託者の変更や業務期間の延長に合わせた業務内容の変更による受託者の変更等があった場合には、責任をもって次の受託者に業務を引き継ぐこと。

**14　委託料の支払について**

　　委託料は総額契約とし、受託者は、委託業務を完了した後、速やかに業務完了報告書及び請求書を提出すること。受託者から適法な支払い請求書を受けてから市は３０日以内に委託料を支払うものとする。

**15　委託業務の検査**

　　受託者は、毎月業務完了報告書を作成し、翌月の市が定める期日までに健康福祉部重点支援給付金事業推進室長に報告して検査を受けなければならない。

**16　個人情報の保護および受託情報の取扱い**

　　(1)セキュリティ対策

　　　ａ　個人情報保護、情報セキュリティ対策については、別添１「八代市情報セキュリティポリシー特記条項」を遵守すること。

　　　ｂ　事務センターには、みだりに人が立ち入らないようセキュリティ対策を講じること。

　　(2)受託者は、個人情報は事務所内の施錠できるキャビネットに保管し、むやみに事務所外に持ち出してはならない。業務に必要となる個人情報を事務所外に持ち出す必要がある場合は、施錠できるバッグに入れ、手元から離すことのないよう細心の注意を払い、移動は最小限にとどめるよう留意しなければならない。

　　(3)受託者は、支援状況の記録作成において、手書きによらずパソコンを使用する場合は、当該パソコンは本件委託業務専用とし、インターネットに接続してはならない。また、当該パソコンは、本体の盗難防止対策を行うとともに、ログインパスワードを設定し、本件委託業務に従事する者以外の者に使用させてはならない。

　　(4)受託者は、本業務実施にあたり業務用の携帯電話を使用する際は、次のとおり個人情報の取り扱いに十分留意しなければならない。

　　　ア　携帯電話はログインパスワードを設定の上、使用しなければならない。

　　　イ　携帯電話には支援対象者の電話番号などの個人情報は登録してはならない。また、履歴として記録された電話番号など不必要な個人情報については、随時削除するとともに、定期的に削除されていることを確認しなければならない。

　　　ウ　携帯電話には、置忘れ防止用ストラップを取り付け着用するなど紛失防止の対策を行わなければならない。

　　　エ　業務終了後は、盗難防止のため、携帯電話を施錠できるキャビネット等に保管しなければならない。また、外出時に持ち帰りをせざるを得ない場合は、必ず個人情報が削除されていることを確認しなければならない。

　　(5)受託者は、本件委託業務の履行により作成または取得した書類等は、委託業務終了後、市の指示に従い返却すること。

　　(6)受託者は、個人情報の保管および取扱い状況について、市の求めるところにより適宜市に報告すること。

　　(7)受託者は本業務に従事する職員に対し、個人情報の保護に関する必要な研修を実施し、個人情報の取扱いについて注意を払うよう指導すること。

　　(8)受託者は、業務の全部または主要な部分を一括して第三者に委託することができない。

**17　事故報告**

　　受託者は、つぎの項目に該当するときは、応急措置のうえ、直ちに市に報告しなければならない。

　ア　業務中に担当者に事故があった場合。

　イ　非常災害その他の事故により、委託業務の執行が困難なとき。

　ウ　前各項のほか業務執行、管理に支障をきたす事態が発生したとき。

**18　再委託の禁止**

　　受託者は、本契約に基づく業務を第三者に委託してはならないものとする。ただし、業務全体に大きな影響を及ぼさない補助的業務について、事前に市から承認を得た場合はこの限りではない。この場合、別紙エ「再委託承認申請書」により、事前に市へ申請すること。また、再委託を行う場合は、受託者が再委託先に対して、市が定める特記事項の規定を順守させること。

**19　その他**

　ア　本仕様書に記載の無い事項や、効率的な事務処理に資する提案事項があった場合および国等から新たに通知があった場合には、本市と受託者の協議の上で本業務の仕様を変更できるものとする。

　　　また、本仕様書記載の数量および日付はすべて想定であり、実際の数量及び日付は契約締結後に本市および受託者が協議し決定する。

イ　本件履行にあたり必要な経費（消耗品費、交通費等含む）は、すべて費用に含めること。

　ウ　受託者は、八代市が制定する条例、規則等を遵守すること。

　エ　受託者に対して、本市が令和７年度に実施する「低所得者支援及び定額減税補足給付金不足額給付事業」についても引き続き業務委託契約を締結する予定としており、業務委託締結後、市と受託者で協議するものとする。

**20　担当室及び問合せ先**

　　八代市健康福祉部　重点支援給付金事業推進室

　　担当　窪田、西岡、前田

　　電話　0965-45-5558

　　ＦＡＸ　0965-35-0296

八代市物価高騰重点支援給付金（非課税世帯・こども加算）支給事業概要

別紙１

**１　対象事業**

**（１）令和６年度住民税非課税世帯への給付**

　　　ア　事業概要

　　　　　令和６年度住民税が非課税の世帯に対して３万円を支給する。

　　　イ　基準日

　　　　　令和６年１２月１３日

　　　ウ　想定受給世帯

　　　　　１９，０００世帯数（うち約１５，０００世帯にプッシュ型による通知書を発送すると想定）

　　　エ　支給金額

　　　　　１世帯あたり３万円

**（２）こども加算**

　　　ア　事業概要

　　　　（１）の世帯のうち、１８歳以下の児童がいる世帯に児童１人あたり２万円を支給する。

　　　イ　基準日

　　　　　令和６年１２月１３日

ウ　支給金額

　　　　　児童１人あたり２万円

　　　エ　想定受給世帯数（想定対象児童数）

　　　　　１，５００世帯（２，５００人）

**２　支給方法**

　　申請方法は次の２通りとする。なお、いずれの方法においても対象者からの申請書類等の提出は、郵送または窓口での申請を給付金の支給方法は口座振込を原則とする。

**ア　プッシュ型**

　　　　　対象者宛に給付金支給に関するお知らせを送付する。対象者から辞退や口座変更の希望が無ければ、市が設定した指定期日に給付金を支給する。

**イ　申請型**

　　　　　「ア　プッシュ型」以外の世帯が給付金の支給を希望する場合、必要事項を記入した確認書または申請書（以下、「確認書等」という。）に必要事項を添付し、郵送または窓口での申請で市へ提出する。

　　　　　受託者は、提出された確認書等について審査を行い、支給決定したものから順次給付金を支給する。やむを得ない事業により、依頼のあった世帯のみ、現金による支給も行う。

**３　確認書等の発送及び給付金の支給スケジュール（予定）**

**（１）確認書等発送日**

　　　ア　非課税世帯給付（プッシュ型）　　令和７年３月７日（金）

　　　イ　非課税世帯給付（紙確認書）　　　令和７年３月１４日（金）

　　　ウ　非課税世帯給付（紙申請書）　　　令和７年３月１４日（金）

　　　エ　こども加算（紙確認書）　　　　　令和７年３月２５日（火）

**（２）非課税世帯及びこども加算支給スケジュール（予定）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 区　　分 | 申請受付日 | BIB作成日 | 支払調書起票 | 支払日 |
| 非課税プッシュ型 | 3月18日締切 | 3/19～3/24 | 3月24日 | 3月28日 |
| 第1回（非・こ）共通 | 3月17日～3月26日 | 3/27～3/31 | 4月1日 | 4月8日 |
| 第2回（非・こ）共通 | 3月27日～4月6日 | 4/7～4/10 | 4月11日 | 4月18日 |
| 第3回（非・こ）共通 | 4月7日～4月16日 | 4/17～4/21 | 4月22日 | 4月28日 |
| 第4回（非・こ）共通 | 4月17日～4月27日 | 4/28～5/1 | 5月2日 | 5月13日 |
| 第5回（非・こ）共通 | 4月28日～5月8日 | 5/9～5/13 | 5月14日 | 5月21日 |
| 第6回（非・こ）共通 | 5月9日～5月18日 | 5/19～5/22 | 5月23日 | 5月30日 |
| 第7回（非・こ）共通 | 5月19日～5月31日 | 6/2～6/5 | 6月6日 | 6月13日 |

**八代市物価高騰緊急支援給付金給付事業（非課税世帯、こども加算）業務委託見積要件**

別紙２

**１　履行期間**　　　　契約締結日の翌日から令和7年6月20日

　　　　　　　　　　ただし、契約締結日～令和７年３月６日の期間は人員確保や研修等に要する準備期間とする。

**２　想定受給世帯数**　令和6年度住民税非課税世帯数　約19,000世帯

　　　　　　　　　　令和6年度こども加算対象世帯（者）　1,500世帯（2,500人）

**３　実施体制**

「コールセンター業務」　（問合せ対応）：最大4回線

　　「相談受付業務」　（問合せ対応、窓口案内）：2ブース（最大）

　　「事務センター業務」　（受付、開封、審査、システム入力、不備伝達、修正依頼等）

　　※全体を統括する統括責任者を置き、各部門に業務責任者を置く。

**４　想定件数（月ごと）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 審査業務 | 想定対応数 | 区分 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 |
| 初回申請 | 0 | 2,000 | 2,000 | 1,000 | 0 |
| 不備 | 0 | 600 | 600 | 300 | 0 |

※想定対応数は、プッシュ型で口座等の変更希望世帯1,000件、紙申請方式4,000件の計5,000件と想定

※確認書等での申請者は全体の2割程度、申請者のうち3割程度の不備対応を想定

**５　審査手順概要**



**６　各業務の主な作業内容**

八代市物価高騰重点支援給付金（非課税世帯・こども加算）支給業務委託仕様書に記載のとおり。

　　なお、仕様書に定めのないものは八代市と受託者で協議するものとする。

**７　その他**

（１）本委託契約に基づく業務に使用する次に掲げるものについては、市が実施または準備するものとし、その経費について市が支払うものとする。

**ア　施設関係**

|  |  |
| --- | --- |
| 項　目 | 備　考 |
| 窓口設置ブース（2ブース） | 八代市役所本庁2階　12番窓口 |
| 担当者控席（４席分） | 八代市役所本庁2階　12番窓口奥 |
| コールセンター・事務センター執務室 | 八代市役所本庁2階（鍵付き）  面積：30.24㎡（4.2ｍ×7.2ｍ） |

**イ　備品関係**

|  |  |
| --- | --- |
| 項　目 | 備　考 |
| 電話番号、電話回線および電話機 | 必要数  ※受託後、必要数については協議 |
| 非課税世帯・こども加算給付金システムおよび端末 | 必要数（システム開発会社：RKKCS）  ※受託後、必要数については協議  ※端末の使用に関しては、指定の執務室および窓口に限る。 |

**ウ　消耗品関係**

|  |  |
| --- | --- |
| 項　目 | 備　考 |
| 郵送用窓あき封筒 | 必要数 |
| 返信用封筒 | 必要数 |
| 周知用ちらし | 必要数 |

**エ　市が自ら実施する業務および負担する経費**

|  |  |
| --- | --- |
| 項　目 | 備　考 |
| 確認書および申請書の印刷・封入封緘・発送業務（当初（1回目）発送分に限る） | 【当初発送分】  ・非課税世帯給付（プッシュ型）：15,000世帯  　令和７年３月７日（金）発送予定  ・非課税世帯給付（紙確認書）：3,000世帯  　令和７年３月１４日（金）発送予定  ・非課税世帯給付（紙申請書）：1,000世帯  　令和７年３月１４日（金）発送予定  ・こども加算（紙確認書）：1,500世帯  　令和７年３月２５日（火）発送予定 |
| 給付金支払い業務 | ・指定金融機関への給付金支払い業務  ※BIB作成までは、受託者が実施する。 |
| 電話使用料 | ・市が準備する電話回線使用料及び通信料 |
| 電気使用料 | ・市が設置する窓口および執務室で使用する電気使用料 |
| 郵便料 | ・本委託業務で使用する郵便に係る費用 |

(別添１)

**八代市情報セキュリティポリシー特記条項**

第１条

（情報セキュリティポリシー及び情報性セキュリティポリシー実施手順の遵守）

乙は、本契約の履行に際し、八代市情報セキュリティポリシー及び八代市情報セキュリティポリシー実施手順（以下ポリシー等と言う）を遵守しなければならない。

なお、甲の事前の承諾を得て再委託を行う場合、再委託先は乙と同様の義務を負うものとする。

第２条

（業務上知得た情報の守秘義務）

甲及び乙は、本契約の履行に際し業務上知り得た秘密について、第三者に開示、漏洩してはならない。なお、本契約終了後も同様とする。

第３条

（提供された情報の目的外利用及び乙以外の者への提供の禁止）

１．本契約の履行に際し、甲から提供された情報について、その目的以外に利用したり、第三者へ提供してはならない。

２．甲から提供された情報が個人情報である場合または個人情報を含んでいた場合は本契約を履行する目的以外に利用、加工、複製、複写してはならない。

３．甲の了承を得て行われる場合はこの限りではない。

第４条

（提供された情報の返還義務）

乙は、本契約の履行に際し、甲から提供された情報について本契約終了後、速やかに甲に返還しなければならない。

第５条

（事故発生時の報告義務）

乙は、個人情報の漏えい、紛失、破壊等の事故が発生し、又はそれらの疑い若しくは恐れがあったときは、適切な措置をとるとともに、速やかに甲に報告しなければならない。

第６条

（本市による定期的な報告徴収、監査・検査の実施）

甲は、ポリシー等が遵守されていることを適宜確認することが出来る。また、甲が必要と認める場合は、乙に対し報告を求め、当該状況を監査又は検査することが出来る。

この場合、乙は、甲の監査又は検査が円滑に遂行できるよう協力しなければならない。

第７条

（従業員に対する教育の実施）

乙は、業務の従事者に対し、情報セキュリティポリシーの遵守、及び個人情報の保護の徹底について周知しなければならない。

第８条

（情報セキュリティポリシー遵守のための体制）

甲及び乙は、本契約の履行に際し、情報セキュリティポリシー遵守のために必要な体制を協議して定めなければならない。

第９条

（情報セキュリティポリシーが遵守されなかった場合の規定　損害賠償等）

１．乙が、ポリシー等の遵守違反により相手方に損害を与えたときは、甲は、本契約の解除の有無に関わらず、乙に対して損害賠償を請求することができる。

２．前項の損害賠償額は、甲、乙協議して定めるものとする。