東京都北区遺族サポートデスク

運用業務委託基本仕様書

令和８年１１月

東京都北区戸籍住民課

１．件名

東京都北区遺族サポートデスク運用業務委託

２．概要

身近な親族がお亡くなりになられたご遺族が必要な手続きを、一つの相談窓口で整理して案内をするなど、ご遺族に寄り添った対応をすることを目的に令和６年１０月より遺族サポートデスクを開設した。

専門的な窓口という観点から、遺族サポートデスクの運営を専門的な知見のある民間企業に委託する考えである。

３．履行期間

令和９年４月１日から令和１０年３月３１日まで

４．履行場所

北区戸籍住民課指定場所
北区王子本町１－２－１１　北区役所第二庁舎二階

５．業務委託内容

（１）遺族サポートデスク運営業務

①窓口開設日及び開設時間

開設日等は次のとおりとする。ただし、開設時間の直前直後の利用者や電話問い合わせへの対応は、可能な限り臨機応変な対応をするものとする。

開設日：本契約履行期間中の開庁日（休日開庁、夜間開庁などを除く。）とする。
ただし、土日祝日及び年末年始（１２月２９日から翌年１月３日まで）を除く。

開設時間：９時００分から１７時００分まで。
ただし、開設時間内に受け付けた相談等については、発注者が認める特別な事情がある場合を除き、原則相談等の終わりまで対応するものとする。なお、これに伴う日常的な少時間の延長対応等にかかる費用は、月額委託料に含むものとする。

②業務内容及び業務範囲

受注者は遺族サポートデスクの運営を、発注者の認める範囲で総括し、運営にかかる次に掲げる業務、その他必要な業務を行うものとする。

（ア）電話対応（予約日確定、ヒアリング、必要な持ち物の案内その他問合せへの回答）をすること。

（イ）（ア）の情報について発注者の指定する端末で確認をすること。

（ウ）（ア）、（イ）情報を整理し、関係部署へ提供すること。
また、関係部署からの問合せに対応すること。
（エ）（ウ）による結果、主管課等からなされた返信を整理（申請書など書面があればその整理確認を含む。）し、来庁に備えること。
また、当該返信に基づき、利用者が持参する持ち物などの追加等があった場合は、当該利用者へ連絡をすること。
（オ）（利用者が）来庁した場合の対応（応対、必要なヒアリング、情報整理、必要手続の案内）をすること。
（カ）（オ）のほか、申請書など作成支援（支援ナビから出力できる申請書の出力を含む。）をすること。
（キ）必要手続きの案内では、受注者はおおむね次に掲げる事務を行う。
・必要な手続きの簡単な案内（手続きが必要な理由、手続場所、手続に必要な書類その他）を行うこと。
・必要な手続きが整理された案内を手渡すこと。
・利用者の状況により実際の窓口まで案内すること。
・その他利用者の求める説明等に対応可能なものであること。
・必要書類の確認と必要に応じた郵送手続きの案内を行うこと。
（ク）遺族サポートデスクでは、受注者は発注者とあらかじめ協議の上、おおむね次に掲げる事務を行う。
・申請書の作成・受領
・資格確認書等発注者へ返還すべきものの受領
・申請書等に添付すべき書類の受領（原本還付が必要なものは複写して返還を含む。）
・その場で成果物がある手続は主管課に申請書等の提出、成果物の受領・交付
・その他必要な事務
（ケ）受注者は発注者と協議の上、利用者へのアンケートを作成し、利用者に協力依頼し、集計する業務を行う。
（コ）受注者は日次、月次、年次などの定期報告（以下、「業務報告」という。）を行う。
（サ）受注者は、報告会議の主催（実績報告、進捗報告、課題提案、業務改善提案など）を行う。
（シ）受注者は、主管課等関係部署へのアンケートを作成し、関係部署に協力を依頼し、集計する業務を行う。
（ス）遺族サポートデスクの取り扱い業務の範囲
・発注者の「ご遺族の手続きを支援するガイドブック」に掲載がある手続き
「ご遺族の手続きを支援するガイドブック」：
（https://www.city.kita.lg.jp/living/registration/1001523/1001563.html）
※なお、上記ガイドブックは取扱業務の範囲を示す基準であり、ガイドブック自体の企画・編集・印刷増刷等の業務及び費用は本委託業務に含まない。ただし、ガイドブックの改訂や内容見直しに伴い、発行事業者や発注者等から掲載内容の確認や校正協力の要請があった場合は、必要な情報提供及び校正協力を行うものとする。

・公共料金その他区の手続以外の手続き

③貸与品

遺族サポートデスクの運営に必要な基本備品（別紙１「備品等一覧」に記載の物品）については、発注者が受注者へ無償で貸与するものとする。ただし、業務において日常的に発生する事務用消耗品（文具類等）並びに業務遂行（日報報告、勤怠管理、支援ナビのオンライン作業等）に必要な端末及び通信機器（モバイルルーター等）については受注者が用意するものとし、その調達及び通信等にかかる費用は本委託料に含むものとする。なお、業務上必要となる帳票等の複写に必要な機器などは、発注者が指定する場所、機器で複写するものとする。受注者は、貸与品等を善良な管理者の注意をもって取り扱わなければならない。受注者が、故意又は過失により、貸与品等を損傷等したときは、受注者はその賠償の責を負わねばならない。

④業務報告

次に掲げる事項を業務報告することとする。具体的な内容は発注者と受注者協議の上、決定する。

（ア）日次報告：業務日誌（予約件数（人数）、来庁件数（人数）、業務実績、特筆すべきことなど）

（イ）月次報告：月次業務実績（予約件数（人数）、来庁件数（人数）、業務実績、アンケート集計結果）委託業務履行上の課題及び業務改善策等）

（ウ）年次報告：年次業務実績（実績、アンケート結果、業務上の課題、改善など）、履行状況等

（エ）随時報告：トラブル等発生時の内容報告。その他緊急時の課題等

⑤報告会議

月次、年次、随時の報告のための会議の主催をする。会議では各報告書の内容報告、課題の提示、改善の検討などを行う。また、利用者及び関係部署からとるアンケートを集計し、分析し、及び報告する。

⑥秘密保持・注意事項

（ア）秘密保持

受注者は、業務の履行に関連して知り得た発注者の秘密情報を、発注者の書面による承諾を得ることなく発注者又は受注者以外の第三者（発注者があらかじめ承諾したものを除く。）に開示してはならない。業務に関連して、受注者が利用者から提供される情報、発注者の指示に従い確認した結果得た情報、発注者から受注者に提供される情報など業務の過程で知った情報その他一切の情報は、当該秘密情報に含まれるものとする。ただし、公知の情報である場合を除く。本業務に携わった者は、業務上知り得た個人情報等の内容を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とし、受注者は従事者個人個人に秘密保持契約を締結するものとする。

（イ）資料の複製等の禁止

発注者が提供する一切のデータ、資料等は適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用、複写、複製及び持ち出しをしてはならない。

（ウ）資料等の適正な保管

発注者から提供を受けた本業務に関する資料及び帳票類等は、個人情報を含むため、適切かつ厳重に管理すること

（エ）委託業務における指揮・命令等

本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督・指導・育成は、受注者が責任を持って行う。また、業務に必要な知識、秘密保持にかかる知識などの研修は受注者の責任をもって行う。

（オ）信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、区民等からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

（カ）業務従事者の服装等

受注者の従事者は本業務を遂行するに当たり、華美でなく発注者の信用を損なわない適切な服装等に努めるとともに、その担当・所属等を明確にするための名札を着用させるものとする。

⑦従事者の配置体制

受注者は本業務を円滑に遂行するため、事前に発注者と協議した人員を確保した上で業務量の変動に応じた適正な委託業務従事者の配置を行う。

（ア）従事者の基本要件

ご遺族の手続きを支援することや、関連する手続き及び窓口業務等を十分理解し、遺族サポートデスク運営業務等を滞りなく円滑に遂行できる従事者を配置し、業務に従事させること。また、ご遺族等利用者のお気持ちを十分理解し、十分汲み取れる対応ができる従事者であること。

（イ）統括管理責任者及び副責任者の配置

受注者は、業務に従事する者の指揮監督を行うとともに、円滑に受託業務を遂行するため、現場を総括する管理責任者（統括管理責任者）を配置すること。統括管理責任者は受注者の中でも管理職を担っていること。また、統括管理責任者が不在の場合、統括管理責任者を代理する副管理責任者を配置すること。副管理責任者については、受注者の中で管理職であるか否かについては問わない。統括管理責任者と副管理責任者を兼務することはあってはならない。

（ウ）統括管理責任者及び副管理責任者の業務

発注者と遺族サポートデスクの現場管理責任者との窓口となり、業務は次のとおりとする。

・本委託業務のマネジメント全般
・発注者との連絡調整
・事業計画の進捗管理
・定期的な実績管理・分析と発注者への報告
・業務改善に関する業務
・現場管理責任者・担当者の育成
・本業務にかかる情報セキュリティ等のリスク管理
・委託業務に関する基本業務

（エ）現場管理リーダーの配置

受注者は、担当者の管理リーダーとして、現場スタッフの指揮・監督を行う現場管理責任者を配置すること。また、現場管理責任者が不在の場合、現場管理責任者を代理する者を配置すること。

（オ）現場管理リーダーの業務

現場管理リーダーの業務は次のとおりとする。

・担当業務の要員管理、業務管理
・発注者との連絡調整
・統括管理責任者及び副責任者への業務報告
・業務状況に合わせた担当者への指示
・担当者の育成
・業務の質、制度の維持・向上
・業務改善に関する業務
・トラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応
・委託業務に関する基本業務

（カ）担当者の配置

受注者は、本業務の実務担当者として、担当業務の制度やマニュアル等の記載内容などを理解し、システム操作も的確に行える担当者を配置すること。

（キ）委託業務の体制

本業務委託の体制については、窓口の運営に支障が生じないよう適正な人数の従事者を配置した上で、最大３窓口の運営を可能とする体制（全体で３名以上の従事者を確保すること）を構築すること。また、電話対応、主管課対応などが重なる場合は、同時に３窓口でなくても良いものとする。

⑧危機管理（トラブル対応）

（ア）トラブルの対応について

本委託業務を遂行するにあたり、窓口における苦情、トラブル等が発生したときは、受注者が責任を持って対応すること。本内容については、随時発注者へ報告を行うとともに、必要に応じて発注者に引継ぐこと。また、苦情、トラブル等については、速やかな報告とともに原因究明、対応策及び再発防止策を講じるものとし、又、速やかに発注者へ報告すること。

（イ）その他危機管理

機器等の障害等が発生した場合、遺族サポートデスクの運営に支障がないように代替手段や来庁者のフォローができるよう事前に対応策を整備するものとする。また、災害が発生した場合や来庁者が倒れる等の事故があった場合は、発注者の指示に従い、適切な対応をとるものとする。

⑨委託業務従事者の研修

（ア）受注者は、本委託業務が円滑に遂行できるよう、研修計画及び研修資料を作成の上、委託業務従事者に対して OJT を基本とした事前研修を行うこと。

・ 業務に必要な関係法令等の知識を習得させること。

・ 業務の重要性を理解させること。
・ 個人情報の保護や守秘義務、情報セキュリティを理解させること。
・ 事務処理の方法を理解させること。
・ 端末機を迅速、正確に操作する技能を習得させること。
・ 窓口での接遇の重要性を理解させるとともに、その技能を習得させること。
・ 利用者（ご遺族等）の気持ちを汲み取ることの大切さとその接遇向上にかかるもの

（イ）業務システムの端末操作及び窓口での取り扱いなどについては、関係法令等基本的な知識に関する研修を受注者で事前に実施の上、実地で行うことも可能とする。

（ウ）受注者は、履行開始後においても研修を実施し、常に委託業務従事者の技能向上に努めること。

（２）おくやみコーナー設置自治体支援ナビシステム運用支援・保守業務

北区では、デジタル庁（旧：内閣官房情報通信技術 IT 戦略室）がオープンソースで提供している「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」を、北区の様式に合わせた申請書が出力できるよう北区版にカスタマイズをおこなっていることから、本システムが継続して使用できるよう、運用支援及び保守を行う。

なお、本システムの構成・出力可能な帳票及びカスタマイズ内容は「別紙２　北区版　おくやみコーナー設置自治体支援ナビシステム構成図」のとおり。

①対象

（ア）保守稼働維持支援

保守稼働維持支援の対象製品は、北区版支援ナビ、支援ナビが稼働するクライアント端末、サーバー、プリンタ及び入力内容確認用モニターとする。

（イ）運用支援等

・操作支援

支援ナビ及び遺族サポートデスク運営に必要な支援ナビ端末等の操作支援とする。

・マニュアル更新

北区が現在使用しているマニュアルの更新とする。

また、本契約において作成された追加マニュアル等の更新を含む。

・遺族サポートデスク運営支援

遺族サポートデスクの運営の支援及び必要な支援ナビ及び支援ナビ端末等の調整とする。

②委託内容

(ア) 保守稼働維持支援

・問い合わせ対応業務

受注者は、発注者又は発注者が指定する委託事業者から、支援ナビ端末等に関す

る問い合わせがあった場合には、遅滞なく応答を行うものとする。また、遺族サポートデスク運営について問い合わせがあった場合も同様とする。

・支援ナビ及び支援ナビ端末等の障害時対応業務

支援ナビ端末等に障害や不具合が発生した場合には、受注者は、発注者又は発注者が指定する委託事業者からの通報に基づき、速やかに技術員の派遣又はリモート等による適切な方法で対応し、早期の復旧を図るものとする。また、発注者又は発注者が指定する委託事業者は、受注者の求めに応じ、可能な限り障害時の切り分けに協力するものとする。

・支援ナビ及び支援ナビ端末等のメンテナンス業務

支援ナビ及び支援ナビ端末等の OS、マルウェア対策ソフト、セキュリティパッチ等定期的な更新が必要なものは更新を行うものとする。更新を行う場合は、受注者は事前に発注者と協議の上、事前にテストを行った後、更新するものとする。また、更新、稼働状況など必要な状況の監視を行うものとする。

（イ）運用支援

・マニュアル更新

北区が現在使用しているマニュアルに変更すべき点又は改良すべき点が生じた場合は、遅滞なくマニュアルの更新を行うものとする。

・遺族サポートデスク運営支援

遺族サポートデスクの運営上の疑義や相談について発注者又は発注者指定の委託事業者の職員からの問い合わせには、遅滞なく応対を行うものとする。また、遺族サポートデスク取り扱い事務であって、年度替わり等に伴う自治体側の帳票変更などにより、支援ナビの設定や登録帳票（出力される申請書等）の追加、変更（印字対応等）、又は削除を必要とする場合は、受注者は以下の手順を含め適切な対応を行うものとする。

１）発注者と受注者間で協議を行い、帳票の修正内容や印字レイアウト等の要件を確定させること。

２）受注者の責任において、プロダクト開発・システム保守部門等へ変更依頼を行い、支援ナビ上の設定変更及びプログラム等の修正作業を実施すること。

３）修正作業後、発注者（所管課）及び現場スタッフに対して修正内容（デモ画面やテスト出力帳票等）を提示し、修正箇所に関する協議・確認を行うこと。

４）発注者の承認が得られるまで、必要に応じて上記２）及び３）の修正・確認作業を繰り返し行い、完成後に本番運用を開始すること。

③各種対応フローについて

本契約にかかる各種対応フローの詳細については、発注者と受注者協議の上、決定する。

④保守対応時間

稼働維持支援業務の実施時間は、次のとおりとする。ただし、遺族サポートデスクの窓口全体を停止する必要のある作業については、発注者と受注者協議の上、当該実施時間以外の時間に実施することができる。実施時間外の問い合わせへの回答は、翌営業日を原則とする。なお、緊急を要す場合はこの限りでない。

月曜日から金曜日：９時００分から１７時００分まで。
ただし、土日祝日及び年末年始（１２月２９日から翌年１月３日まで）を除く。

6．成果物

（１）別紙３「成果物一覧表」に記載の成果物を、発注者が指定する日までに提出すること。
（２）本委託業務に係る成果物の知的財産権は、すべて発注者に帰属するものとする。
ただし、受注者が従前より有する権利は含まれないものとする。
（３）受注者は、成果物を使用または複製することができるものとする。

７．支払方法

毎月の業務終了後、委託完了届の提出を受け確認し、受注者からの適正な請求に基づき、月払いで支払うものとする。なお、月々の支払金額については、契約締結時に提出する内訳書に基づく月額定額払いとする。（※業務量の変動による月額の増減は原則として行わないものとする。）

８．業務委託内容の次年度受注者への引継ぎ

（１）受注者は、次年度受注者に業務内容全般を直接書面及び対面で引継ぐものとする。
（２）受注者は、新年度に入り次年度受注者が滞りなく遺族サポートデスク運用業務を開始遂行できるように、本契約年度終了（令和１０年３月３１日）までにおおむね１週間以上の期間を設け、引継ぎを行うこととする。
（３）受注者は、引継ぎの日程及び進捗状況を新旧受注者間で協議し、発注者に報告するものとする。
（４）受注者は、通常業務に支障のないように引継ぎを行うものとする。
（５）本項に定める引継ぎ（引き継ぎを受ける場合及び引き継ぎを行う場合の両方を含む）に要する一切の費用（人件費等）は、本委託料に含むものとする。

９．その他

（１）受注者は、発注者の庁舎内で本委託にかかる作業を行う場合、発注者の業務運営に支障をきたさないようにこれを実施すること。また、来庁者や職員の通行等の妨げにならないように配慮し、実施すること。
（２）物品等の納入に係る搬入等の諸経費は受注者の負担とする。
（３）納入や作業時の発生材・梱包材は受注者が引き取り、関係法令に基づき適切に処分すること。
（４）受注者は、契約締結後すみやかに情報セキュリティ教育を受けた日付を記載した従事

者名簿を発注者に提出すること。

（５）受注者は、遺族サポートデスク従事者のシフト表を作成し、前月２０日までに発注者に提出すること。

（６）受注者は、配置した者について、前述の要件を満たさない等、業務を遂行できないと発注者が判断した場合には、従事者を変更すること。また、受注者は、新たに変更する従事者について速やかに発注者へ報告すること。

（７）当該業務に関する法令（労働基準関係法令等）について遵守すること。

（８）別紙、「東京都北区個人情報その他の情報資産を取り扱う契約の特記事項」（以下「特記事項」という）を遵守すること。

但し、「特記事項」の項５（複写、複製及び持ち出しの禁止）については、業務上必要なため受注者が以下の条件を満たす場合に「複写」を許可する。

受注者が、当該仕様書の５.委託内容（１）遺族サポートデスク窓口運営業務②業務内容及び業務範囲で示した業務において、情報資産の複写を行う場合は、発注者から事前に承諾を得なければならない。

また、複写を行う場合は、発注者が指定する複写機で行い、発注者が定めた「複写記録簿」に複写した内容を記録しなければならない。

（９）別紙、「東京都北区特定個人情報等の取扱いに関する特記事項（マイナンバー関係特記事項)」を遵守すること。

（１０）別紙「特記事項」の遵守状況を確認するため、受注者は、発注者が定めた「個人情報保護対策実施状況点検チェック表」により「定期点検（点検基準日７月１日・１１月１日)」・契約期間終了時の「終了時点検」を各点検時に行い、発注者に提出しなければならない。

なお、受注者は、点検基準日から１週間を目途として「点検チェック表」記入欄への記入を行い、発注者に提出すること。

（１１）発注者以外の関係機関との調整が生じる時は、原則として、戸籍住民課を通じて調整を行うこととする。ただし、戸籍住民課からの要請や特段の事情がある場合は、直接受注者がその調整を行うこととする。

（１２）本件で受注者が発注者に納品した成果物および取り扱うデータは、発注者に帰属するものとする。ただし、受注者が従前から有する著作権等の権利は受注者に留保されるものとする。

（１３）受注者は、作業中発生した事故については、故意・過失を問わず、その賠償をなすものとする。

（１４）受注者は、業務上知り得た発注者等の秘密事項を第三者に漏らしてはならない。

（１５）受注者は、本委託業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、委託し、又は、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により北区の承諾を受けた場合はこの限りではない。

（１６）その他、本仕様書に記載のない事項については、その都度、発注者と受注者が協議の上取り決めるものとする。

(令和８年１１月改正版)

東京都北区個人情報その他の情報資産を取り扱う契約の特記事項

受注者は、委託契約、賃貸借契約、役務の提供に関する契約等個人情報その他の情報資産を取り扱うすべての契約を締結するに当たり、個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（行政機関等編）（令和４年１月個人情報保護委員会発）（以下「ガイドライン」という。）、北区情報セキュリティ基本方針に関する規程（平成１６年３月２５日区長決裁東京都北区訓令甲第５号）、北区情報セキュリティ対策基準（平成１６年３月２６日区長決裁１５北区区第８１４号）及び発注者が指示する、北区情報セキュリティ実施手順（全庁共通編）（令和８年１０月２８日区長決裁８北政企デ第６４４８号）並びに本契約による業務を主管する課の情報セキュリティ実施手順を遵守しなければならない。

（秘密保持義務）
１　受注者は、この契約の履行により直接又は間接に知り得た個人情報（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（平成２５年法律第２７号）第２条第８号に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。）その他の情報資産（以下「情報資産」という。）を、第三者に漏らしてはならず、従事者への周知徹底を図らなくてはならない。また、契約期間満了後も同様とする。

（再委託の禁止）
２　受注者は、この契約による業務を原則第三者（子会社を含む。）に再委託してはならない。ただし、附属業務についてやむを得ず再委託する必要があるときは、業務の着手前に、次に掲げる書面を添えて再委託する旨を発注者に申請し、承諾を受けなければならない。なお、受注者は、再委託先に対して本契約に基づく受注者と同等の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、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。
（１）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記した申請書
（２）申請日前3箇月以内に発行された再委託先の履歴事項全部証明書
（３）受注者に対して、再委託先が本特記事項を遵守する旨を誓約した書面の写し

（目的外使用の禁止）
３　受注者は、情報資産をこの契約による業務の目的以外に使用してはならない。

（外部提供の禁止）
４　受注者は、情報資産を第三者に提供してはならない。

（複写、複製及び持ち出しの禁止）
５ 受注者は、情報資産を発注者の許可なく複写、複製及び持ち出しをしてはならない。

（引渡し）
６　発注者から受注者への情報資産の引渡しは、発注者の指定した職員が、指定した日時及び場所において行い、受注者は、情報資産の預かり証を発注者に提出しなければならない。

（裏面あり）

（保管及び管理）
７　受注者は、情報資産の保管及び管理について、善良な管理者の注意をもって当たり、情報資産の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故を防止しなければならない。

（教育の実施）
８　受注者は、本特記事項を受注者の従事者に遵守させるため、必要な教育を実施するとともに、発注者が必要と認めるときは、その実施記録を適宜発注者に提出しなければならない。

（返還）
９　この契約による業務を終了したとき又は発注者が情報資産の提出を請求したときは、受注者は、その保有する情報資産を直ちに返還しなければならない。なお、返還に当たっては、受注者が本契約の履行に当たり発注者から受け取った全ての情報資産を返還した旨を記載する証明書を提出しなければならない。

（廃棄）
１０　前項の規定にかかわらず、発注者が必要と認めるときは、受注者は、発注者の職員の立会いの下、情報資産を廃棄しなければならない。

（立入検査及び調査）
１１　発注者は、情報資産の管理状況について随時に立入検査又は調査をし、受注者に対して必要な報告を求め、この契約による業務の処理に関して指示を与えることができる。

（定期及び随時報告）
１２　受注者は、定期的に、及び発注者が求めたときは、情報資産の取扱いについて適正な保管及び管理を実施している旨を発注者に対し報告しなければならない。なお、当該契約が個人情報を取り扱う業務である場合は、受注者は、発注者が別に定める様式により、前記の状況を発注者に報告しなければならない。

（事故報告）
１３　受注者は、情報資産の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故が生じたときは直ちに発注者に対して通知するとともに、遅滞なくその状況を書面をもって発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

（受注者による再委託先の指導）
１４　第２項の定めに基づき発注者が承諾した再委託先がある場合は、受注者は再委託先に第３項から第13項までについて同様の取扱いを求め、その履行を受注者の責任により管理監督するとともに、発注者の求めに応じて、その状況等を発注者に適宜報告することとする。

（損害賠償）
１５　受注者が第１項から前項までの義務に違反し、又は怠ったことにより、発注者が損害を被った場合には、受注者は発注者に対しその損害を賠償しなければならない。

（令和８年１１月版）

東京都北区特定個人情報等の取扱いに関する特記事項
（マイナンバー関係特記事項）

第１条（特定個人情報等の保護に関する法令等の遵守）

受注者は、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（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成２６年１２月１８日個人情報保護委員会発）（以下「ガイドライン」という。）及び本特定個人情報等の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守するとともに、北区情報セキュリティ基本方針に関する規程（平成１６年３月２５日区長決裁東京都北区訓令甲第５号）、北区情報セキュリティ対策基準（平成１６年３月２６日区長決裁１５北区区第８１４号）及び発注者が指示する、北区情報セキュリティ実施手順（全庁共通編）（令和８年１０月２８日区長決裁8北政企デ第６４４８号）並びに本契約による業務を主管する課の情報セキュリティ実施手順を遵守しなければならない。

第２条（責任体制の整備）

受注者は、特定個人情報及び個人番号（以下「特定個人情報等」という。）の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

第３条（作業責任者等の届出）

1　受注者は、特定個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。
2　受注者は、特定個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。
3　受注者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。
4　受注者は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。
5　作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
6　作業従事者は、作業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。

第４条（取扱区域の特定）

1　受注者は、特定個人情報等を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。
2　受注者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。
3　受注者は、発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、特定個人情報等を定められた場所から持ち出してはならない。

第５条（教育の実施）
1　受注者は、特定個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。
2　受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。
3　受注者は、第１項の教育及び研修の実施記録を発注者に提出しなければならない。

第６条（守秘義務）
1　受注者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た特定個人情報等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、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

第７条（再委託）
1　受注者は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。
2　受注者は、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、３箇月以内に発行された再委託先の履歴事項全部証明書及び再委託先が本特記事項を遵守する旨の誓約を明らかにする書面の写しを添えて、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。
3　前項の場合、受注者は、再委託先に本契約に基づく義務を遵守させるとともに、発注者に対して、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　受注者は、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手続及び方法について具体的に規定しなければならない。
5　受注者は、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、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

第８条（派遣労働者等の利用時の措置）
1　受注者は、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、正社員以外の労働者に本契約に基づく義務を遵守させなければならない。
2　受注者は、発注者に対して、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。

第９条（特定個人情報等の管理）
受注者は、本委託業務において利用する特定個人情報等を保持している間は、ガイ

ドラインに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、特定個人情報等の管理を行わなければならない。

一　個人番号を取り扱う事務、特定個人情報等の範囲及び同事務に従事する作業従事者を明確化し、取扱規程等を策定すること。

二　組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。

三　事務取扱担当者の監督・教育を行うこと。

四　特定個人情報等を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人番号の削除・機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。

五　アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止、情報漏えい等の防止を行うこと。

第 10 条（提供された特定個人情報等の目的外利用及び第三者への提供の禁止）

受注者は、本委託業務において利用する特定個人情報等について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、第三者へ提供してはならない。

第 11 条（受渡し）

受注者は、発注者受注者間の特定個人情報等の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に特定個人情報等の預り証を提出しなければならない。

第 12 条（特定個人情報等の返還又は廃棄）

1　受注者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する特定個人情報等について、発注者の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。

2　受注者は、本委託業務において利用する特定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特定個人情報等の項目、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発注者に申請し、その承諾を得なければならない。

3　受注者は、特定個人情報等の消去又は廃棄に際し発注者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　受注者は、本委託業務において利用する特定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特定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　受注者は、特定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、書面により発注者に対して報告しなければならない。

第 13 条（定期報告及び緊急時報告）

1　受注者は、発注者から、特定個人情報等の取扱いの状況について報告を求められ

た場合は、直ちに報告しなければならない。
2　受注者は、特定個人情報等の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

第 14 条（監査及び検査）
1　発注者は、本委託業務に係る特定個人情報等の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受注者及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。
2　発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

第 15 条（事故時の対応）
1　受注者は、本委託業務に関し特定個人情報等の漏えい等の事故（番号法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関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる特定個人情報等の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。
2　受注者は、特定個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者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に、緊急時対応計画を定めなければならない。
3　発注者は、本委託業務に関し特定個人情報等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。

第 16 条（契約解除）
1　発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項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　受注者は、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、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

第 17 条（損害賠償）
　受注者の故意又は過失を問わず、受注者が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害を発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。

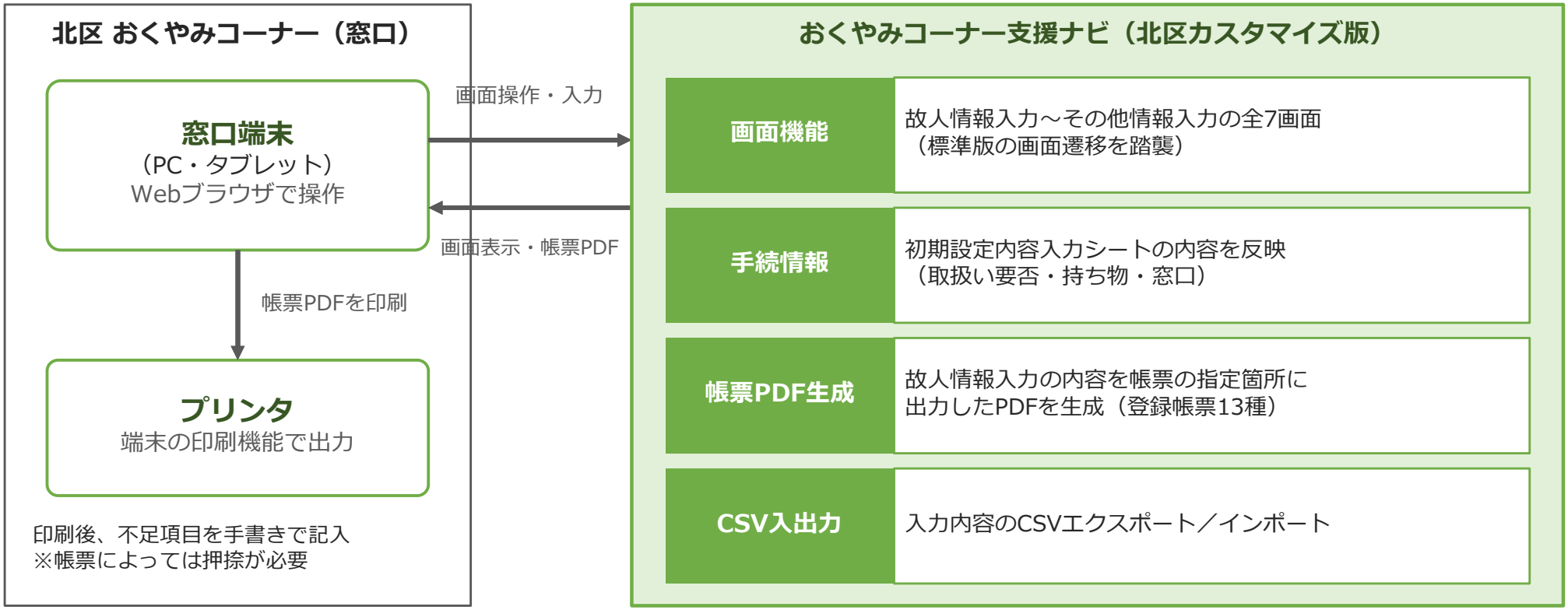
別紙１　備品等一覧

品名	数量	備考
窓口デスク	3	72-LCS-1870
窓口用椅子	2	KDDF-287 幅580×奥行580×高さ835～930mm
事務用デスク	2	Z-LWD-1260,Z-LWD-0860
事務用デスク	1	オリジナルスチールデスク(引出付)
事務用椅子	3	EHL-50A
事務用椅子	3	CHR100191
パソコン	2	DELL nspiron 15 3520
モニター	2	DELL S2421HN
サーバー	1	PowerEdge T360
看板	2	300×900×35mm
パーテーション	3	NF-LSC-1612
ファイリングキャビネット	1	UAA4-W11B-S
複写機	1	CANON MF265dw Ⅱ
シュレッダー	1	Fellowes 48MC
電話機	2	DI2144 MKT/M-24DK

別紙２

北区版　おくやみコーナー設置自治体支援ナビ
システム構成図

1. システム構成図



※内閣官房「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」をベースに、帳票印刷機能・手続情報の反映を追加しています。

2. 画面遷移

TOPページ



1.故人情報入力



2.第一段階質問



3.第二段階質問



4.回答内容確認



5.庁内手続一覧



6.庁外手続一覧



7.その他情報入力



「おくやみコーナー設置自治体支援ナビ」の画面遷移を踏襲し、画面の追加や削除は行いません。

3.故人情報入力



入力項目について

・受付番号

▼亡くなった方の情報入力
・氏名
・氏名カナ
・性別
・生年月日
・郵便番号
・住所
・亡くなった日

▼窓口にこられた方の情報入力
・氏名
・氏名カナ
・亡くなった方から見た続柄　※妻、夫、子、子の子、父、母
・電話番号
・郵便番号
・住所
・備考

4.庁内手続一覧





北区おくやみコーナー支援ナビ
初期設定内容入力シート.xlsx

表示情報の変更

[5.庁内手続一覧]に表示される情報を「北区おくやみコーナー支援ナビ初期設定内容入力シート.xlsx」でお送り頂いた内容で反映します。

xlsxの項目について

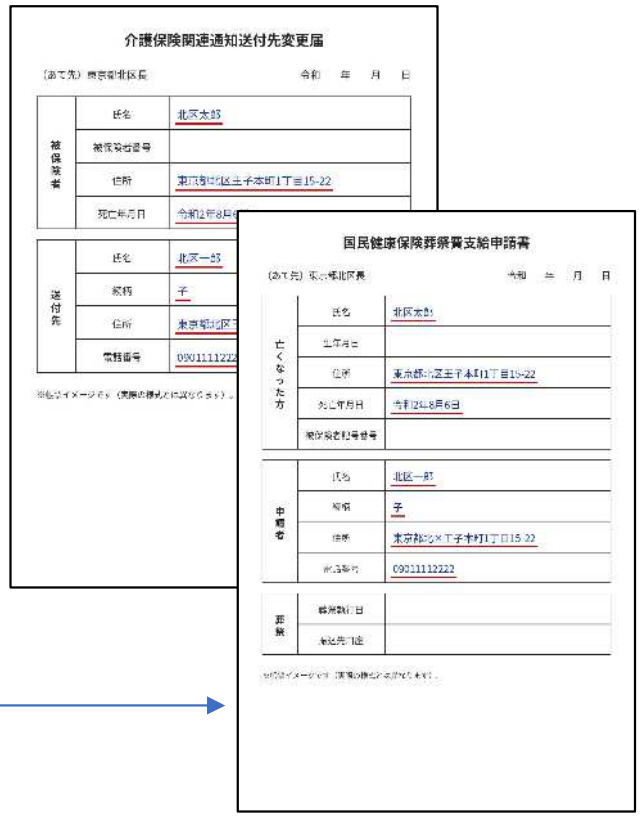
「おくやみコーナーでの取扱い」
不要とされた項目が一覧に表示されないようにします。

「持ち物」
必要なもの欄に表示します。

「窓口、窓口の場所」
窓口欄に表示します。

4.庁内手続一覧





※赤アンダーラインの項目
が自動入力をした例です。

帳票印刷機能について

帳票出力が必要な手続きに関して[詳細]ボタンの右側に[印刷]ボタンを設置します。

各手続きの[印刷]ボタンを押下すると、[1.故人情報入力]で入力した情報を指定箇所に出力したPDFを生成して画面に表示します。

※印刷自体はPC、タブレット端末の機能で印刷をして頂く想定です。

PDFに出力できる項目は[1.故人情報入力]で入力された項目のみとなるため、帳票毎に異なる項目は紙に印刷をしてから手書きで記入をして頂く想定です。

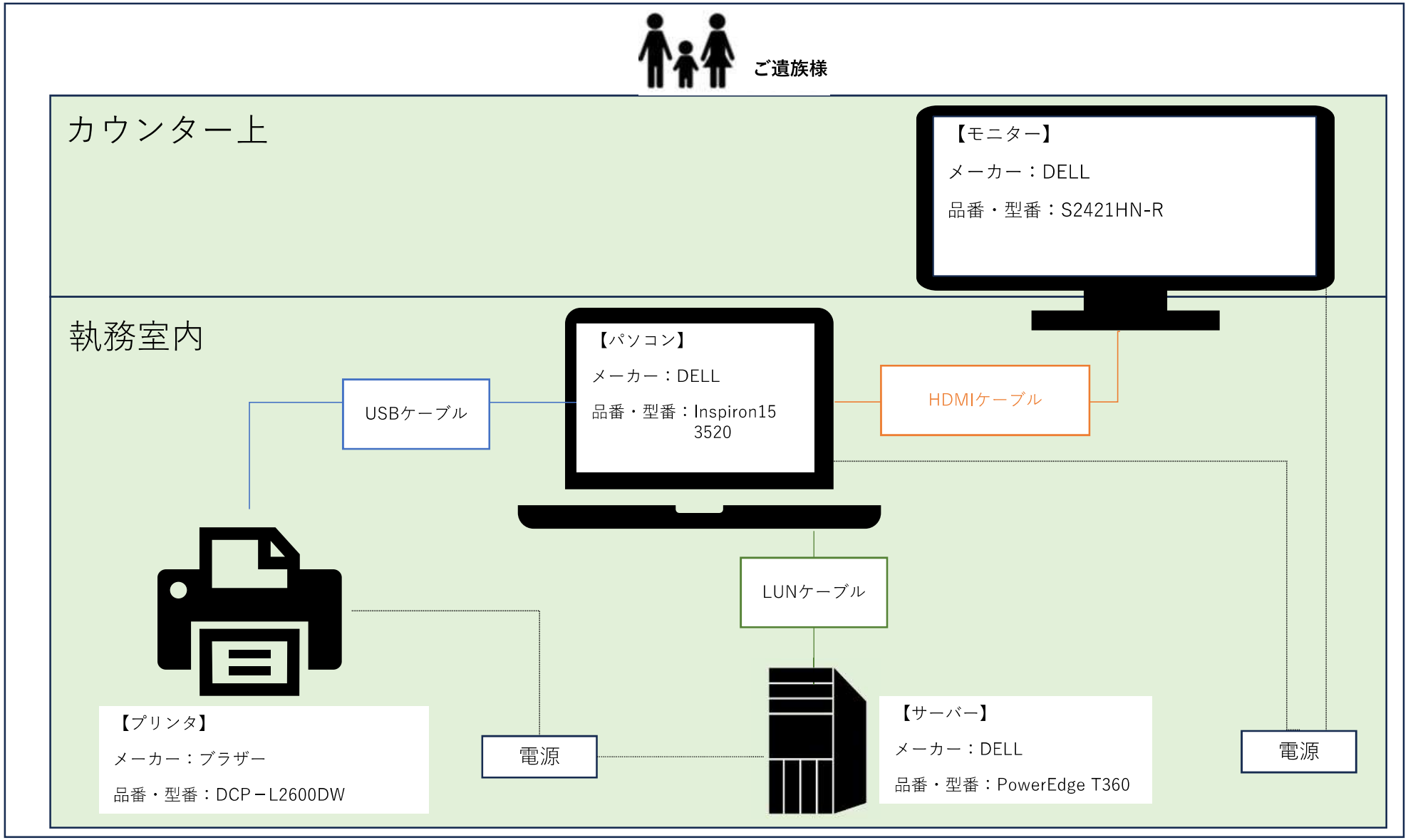
印刷し不足項目を手書きで記入
※帳票によっては押捺も必要

5.支援ナビ登録帳票一覧

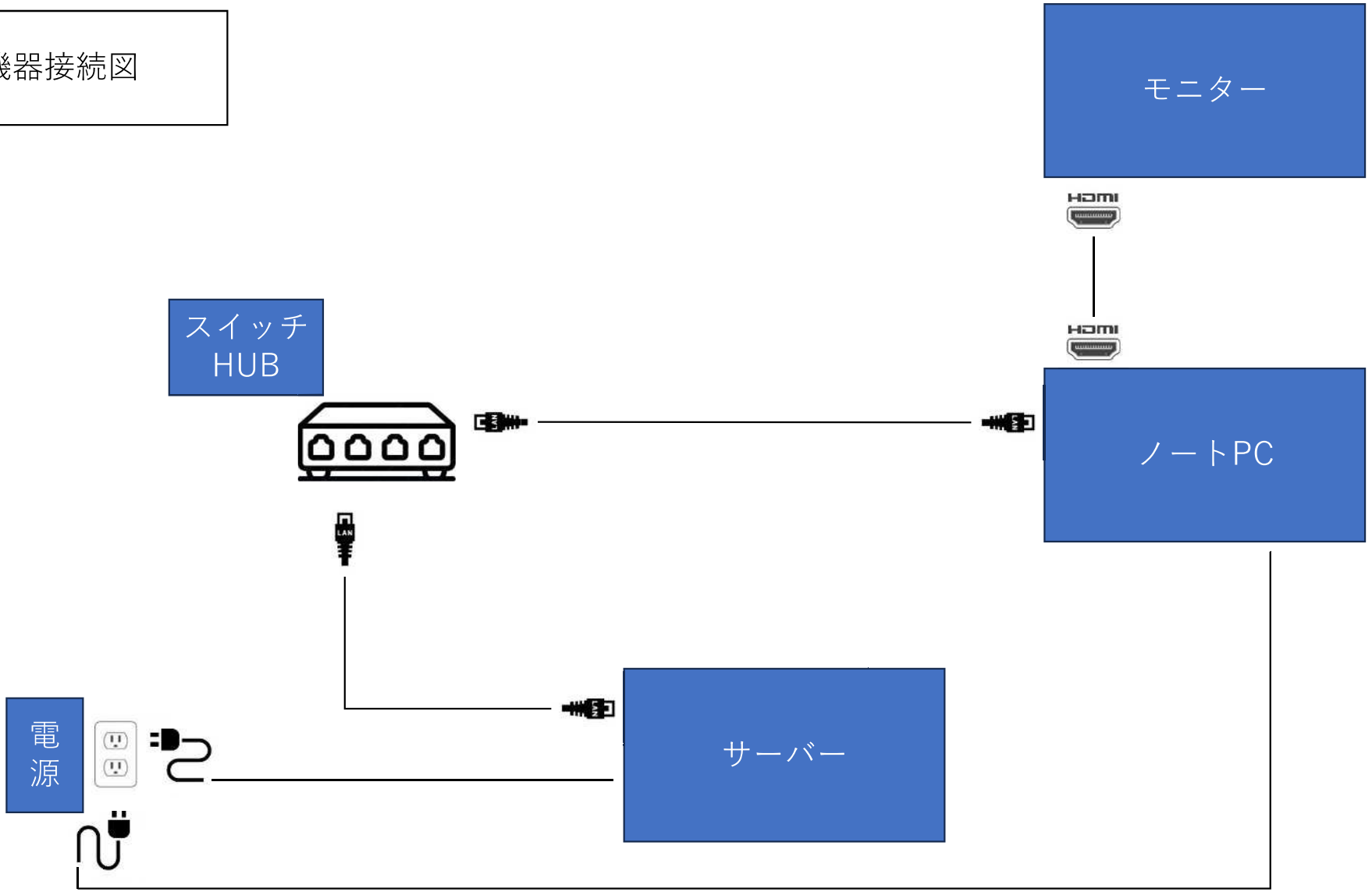
[5.庁内手続一覧]の[印刷]ボタンからPDF出力できる帳票は以下の13帳票です。

No.	帳票名
1	納入通知書等 転送依頼票
2	高額介護合算療養費等支給申請書兼自己負担額証明書交付申請書
3	高額介護合算療養費・高額医療合算介護(予防)サービス費の申立書
4	高額療養費(外来年間合算を含む)及び療養費の申立書
5	後期高齢者医療に関する送付物の送付先変更依頼書
6	身体障害者手帳返還届
7	介護保険関連通知送付先変更届
8	心身障害者福祉手当(未払い分)請求書
9	心身障害者福祉手当申立書
10	国民健康保険葬祭費支給申請書
11	後期高齢者医療葬祭費支給申請書兼北区後期高齢者医療被保険者葬祭給付金支給申請書
12	介護給付費等申立書
13	介護保険高額介護(予防)サービス費支給申請書

東京都北区自治体支援ナビシステム構成図（機器接続図）



機器接続図



別紙３

成果物一覧表

自治体支援ナビシステム運用支援・保守業務

No.	納入物	備考
１	作業議事録	作業中に発注者と受注者間で交換される打ち合わせに関する記録文書及びそれの添付資料（文書、図面等）。 ただし、各打ち合わせ終了後、簡易なものを５日以内に提出すること。
２	障害対応報告書	各作業実施時、完了後に障害発生日時、対応日時、障害内容、作業経過、実施結果、改善策、作業対応要因等を記載した文書。
３	操作マニュアル（更新版）	支援ナビ及び支援ナビ端末等の操作マニュアル（本契約において作成された追加マニュアル等を含む。）。 マニュアルに変更すべき点又は改良すべき点が生じ、更新を行った場合は、更新版を遅滞なく提出すること。