

地域ポイント等導入検討事業支援業務 仕様書

1 委託業務の名称

地域ポイント等導入検討事業支援業務

2 委託期間

契約締結の日から令和6年2月29日（木）まで

3 委託業務の目的

地域ポイント等導入検討事業（以下「検討事業」という。）は、域内消費の循環による地域経済の活性化に向けて、デジタル地域ポイント等の導入可能性を検討するとともに、運用上の課題等について検討するため実施するものである。

本業務では、検討事業の円滑な実施を支援するため、コールセンターの設置やデジタルデバイス対策等に関する相談会・説明会を行い、県民が安心して検討事業に参加できる環境を整備するものである。

4 対象地域

石巻市、登米市、東松島市、涌谷町、美里町、女川町、南三陸町

検討事業の実施期間は令和5年10月から令和6年1月まで。ただし、対象地域ごとに検討事業の実施期間は異なる。

5 業務内容

(1) コールセンターの設置

イ 対象地域で行う、検討事業に係るコールセンターを設置・開設し、利用者等からの問合せに対応すること。なお、使用する回線はフリーダイヤル（携帯電話含む）とし、十分な電話回線を確保すること。

ロ コールセンターの設置は、検討事業の開始に合わせ運用が開始できるように、令和5年9月1日（金）から令和6年2月18日（日）まで開設すること。

ハ 対応時間

9時から17時30分（土曜、日曜、祝日を含む）を基本とする。

ニ 問合せ数を考慮し、配置人数を設定すること。

ホ 市町毎に発注者が指定する検討事業実施団体（以下「実施団体」という。）と連携し、利用者及び事業者からの問合せに円滑かつ誠実に対応すること。

ヘ コールセンターにて対応不可な事例や、折り返し連絡が必要な事例が発生した場合や、事故が発生した場合は速やかに発注者に連絡すること。

ト 問合せの概要や件数について、翌日に発注者に報告すること。（土曜、日曜、祝日を除く）

チ アプリケーションソフトウェア（以下「アプリ」という。）に関することで、緊

急を要する案件については、発注者が指定するアプリ開発業者（以下「アプリ開発業者」という。）へ連絡し、対応し、その後に発注者に速やかに連絡すること。

リ その他、必要な事項については発注者と協議して決めることとする。

(2) デジタルデバインド対策等相談会・説明会

イ 利用者に対し、本事業で使用するアプリのインストール・登録や利用方法について説明会等を開催すること。

ロ 説明会については、対象地域の各市町内において実施すること。

ハ 説明会の実施方法及び会場については発注者と協議のうえ決定するものとするが、対象地域の各市町においてそれぞれ2回以上実施すること。

ニ アプリの使用マニュアルはアプリ開発業者から提供されるものを使用すること。

ホ 説明会を実施するにあたっては、対象地域の各市町や実施団体と連携して適切な広報を行い、参加者の確保に努めること。

ヘ その他、必要な事項については発注者と協議して決定すること。

(3) 実施計画書の作成

受注者は、契約締結後、速やかに以下の書類等を作成し、発注者に提出するとともに、発注者と協議の上、本業務を実施すること。

イ 業務実施計画書（業務の実施方法・スケジュール等）

ロ 業務従事者等届（業務責任者・スタッフの氏名、業務分担等）

(4) 打合せ等

業務を適正かつ円滑に実施するため、発注者と受注者は常に密接な連絡を取り、業務の方針及び条件等の疑義を正すものとし、その内容については、その都度、受注者が書面（打合せ記録簿）に記録し、相互に確認しなければならない。

なお、連絡は、積極的に電子メール等を活用し、電子メールで確認した内容については、必要に応じて書面（打合せ記録簿）を作成すること。

業務着手時及び上記（3）イに定める業務実施計画書の業務の区切りにおいて、発注者と受注者は打合せを行うものとし、その結果について、書面（打合せ記録簿）に記録し、相互に確認しなければならない。

(5) 成果物の提出

受注者は委託期間の満了前までに、次に掲げる事項に注意の上、(1)から(4)までの業務に関する成果物を発注者に提出するものとする。

イ 納入物

(イ) 業務完了報告書（紙媒体）2部

(ロ) 業務完了報告書及び提案書記載の業務を実施したことがわかる電子データ

ロ 納入場所

宮城県経済商工観光部富県宮城推進室

6 委託料の支払

業務完了後、発注者の検査を経て、受注者の請求に基づき支払うこととする。

また、受注者は必要に応じて委託金の全部又は一部の前払金を請求することができる。

7 契約に関する条件等

(1) 再委託等の制限

受注者は、本業務の全部又は一部を再委託若しくは請負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面で報告し、発注者の承諾を得たときはこの限りではない。

(2) 第三者の権利侵害の禁止

受注者は、本業務の履行に関し、第三者の肖像権、所有権、著作権を侵さないこと。

また、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら発注者の責めに帰す場合を除き、受注者の責任、負担において一切を処理すること。

(3) 業務の履行に関する措置

発注者は本業務（再委託した場合を含む）の履行につき著しく不相当と認められるときは、受注者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを要求することができる。受注者は、上記要求があったときは、当該要求に係る事項について対応措置を決定し、その結果を要求のあった日から10日以内に発注者に書面で通知しなければならない。

(4) 機密の保持

受注者（再委託により受託した者を含む。以下同じ。）は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失及び毀損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

(5) 個人情報の保護

受注者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号及び個人情報取扱特記事項）を遵守しなければならない。

(6) 成果品の利用

本業務による成果品の著作権は発注者に帰属するものとするほか、発注者は、本業務の成果品を、自ら使用するために必要な範囲において随時利用できるものとする。

る。また、関係機関への提供など、二次的な利用も可能なように対応すること。

(7) 財産取得の制限

本業務の委託費によって、備品等(性質又は形状を変えることなく比較的長期(概ね1年以上)にわたり通常の使用に耐えると認められる物で、特に指定するものを除き、その取得価格又は評価額が5万円以上の物)の財産を取得することは原則として認めない。

8 その他

- (1) この仕様書について疑義が生じたとき又は定めのない事項については、発注者と協議の上、決定することとする。
- (2) 契約後、本仕様の内容を変更する必要がある場合は、速やかに発注者と協議の上、承認を得ること。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては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。

(秘密の保持)

第2 受注者は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に知らせてはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

(個人情報管理責任者等)

第3 受注者は、業務における個人情報の取扱いに係る管理責任者（以下「個人情報管理責任者」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、前項の個人情報管理責任者及び業務従事者を変更する場合は、事前に書面により報告しなければならない。

3 個人情報管理責任者は、個人情報取扱特記事項（以下「特記事項」という。）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、個人情報管理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。

(作業場所の特定)

第4 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、あらかじめ発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に発注者に報告しなければならない。

(個人情報の持ち出しの禁止)

第5 受注者は、発注者の指示又は事前の承諾がある場合を除き、個人情報を作業場所から持ち出してはならない。

(保有の制限)

第6 受注者は、業務を行うために個人情報を取得し、又は作成するに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第61条第1項に規定する法令の定める所掌事務又は業務を遂行するため必要な場合に限り、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を保有してはならない。

(個人情報の目的外利用及び提供の禁止)

第7 受注者は、発注者の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報をこの契約の目的以外のために利用し、又は発注者の書面による承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、毀損及び滅失の防止等)

第8 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、毀損及び滅失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。

(教育の実施)

第9 受注者は、個人情報管理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当

該契約による事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、及び特記事項において業務従事者が遵守すべき事項その他業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

(資料の返還等)

第10 受注者は、業務を処理するために、受注者自ら取得し、又は作成した個人情報が記録された資料は、業務完了後、発注者に引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第11 受注者は、業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を発注者の書面による承諾なしに複写又は複製してはならない。

(個人情報の運搬)

第12 受注者は、業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬する必要があるときは、個人情報の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、受注者の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(再委託の承諾)

第13 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、発注者が書面により承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。なお、再委託した業務を更に委託する場合も同様とする。

2 受注者は、前項の規定による承諾を受ける場合は、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発注者に協議し、その承諾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この契約に基づく一切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、監督の手續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、管理し、及び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。

(実地調査)

第14 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の利用、管理状況等について、随時実地に調査することができる。

(指示及び報告等)

第15 発注者は、受注者が業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受注者に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(個人情報に関する取扱要領等の作成)

第16 受注者は、個人情報の適切な管理を確保するため、業務に関して取り扱う個人情報の取扱要領等を作成し、発注者に報告しなければならない。

(事故発生時の対応)

第17 受注者は、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、その事故の発生に係

る帰責の有無にかかわらず、直ちに発注者に対して、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、発注者の指示に従うものとする。

2 発注者は、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。