

苫小牧市営住宅管理業務委託仕様書

令和8年4月

苫小牧市都市建設部住宅政策室市営住宅課

目 次

第1章 総則

1	件名	1
2	趣旨	1
3	対象施設等	1
4	業務委託の内容	1
5	業務委託の期間等	2
6	業務場所	2
7	業務日時	2
8	予定業務量	2
9	貸与物件	2
10	納入成果物	2
11	業務委託の実施体制	3
12	トラブルへの対応	5
13	業務水準	5
14	関係法令等の遵守	6
15	守秘義務・個人情報の管理	6
16	情報セキュリティの確保	7
17	労働環境	7
18	危機管理	7
19	実績報告等	8
20	連絡会議の開催	8
21	費用負担	9
22	備品等の持込	10
23	制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更	10
24	損害賠償責任	10
25	次期受託者に対する業務の引継ぎ	10
26	その他	11
27	福祉行政への協力	11

第2章 市営住宅管理業務の実施基準

第1 住宅管理人業務

1 住宅管理人業務の実施体制	12
2 市との連絡体制等	12
3 管理事務所の管理及び車両の確保	13
4 業務内容	13

第2 夜間休日管理業務

1 夜間休日管理業務の実施体制	16
2 業務内容	17

第3 営繕業務

1 営繕業務の実施体制	18
2 業務内容	18
3 修繕等に要する諸材料等	18
4 業務報告	18

別表1 管理事務所の設置場所、配置人員及び開所曜日	19
---------------------------	----

様式

様式1 現金引継簿・現金払込簿	20
様式2 管理事務所業務記録日誌	21
様式3 営繕業務作業報告書（日報・修理完了報告）	22
様式4 公営住宅修理依頼書	23
様式5 公営住宅修理申請書	25

別紙

別紙1 市営住宅所在地等一覧及び共同施設所在地等一覧	
別紙2 貸与物件一覧	
別紙3 個人情報の取扱いに関する特記事項	

第 1 章 総則

1 件名

苫小牧市営住宅管理業務委託

2 趣旨

この仕様書は、苫小牧市（以下「市」という。）が、受託する事業者（以下「受託者」という。）に委託する苫小牧市営住宅の管理業務（以下「業務委託」という。）について、必要な事項を定める。

3 対象施設等

業務委託の対象とする施設等は、別紙 1「市営住宅所在地等一覧」及び「共同施設所在地等一覧」の市営住宅等とその敷地内とする。

4 業務委託の内容

市が委託する業務は、次のとおりとする。

なお、業務の詳細については、第 2 章「市営住宅管理業務の実施基準」のとおりとする。

(1) 業務委託の内容

- ア 住宅管理人業務
- イ 夜間休日管理業務
- ウ 営繕業務

(2) 業務委託開始に向けた準備

受託者は、契約締結後、業務委託開始に向けて速やかに次の準備を行うこと。

ア 業務運営計画書の作成

業務委託を遂行するために必要な実施体制、人員配置計画、連絡及び報告手段などを市と協議のうえ、運営設計を行い、業務運営計画書を作成すること。

イ 業務手順書の作成

本仕様書、市が提供する資料、ヒアリング等により、業務手順書を作成すること。

ウ 緊急時対応計画書の作成

災害時等の緊急事態に対応するための緊急時対応計画書を作成すること。

エ 研修の実施

業務従事者に対する研修計画書を作成し、これに基づき、業務委託を遂行するうえで必要な接遇、知識及び能力を十分に習得するための研修を実施すること。

(3) 貸与物件の返還及び原状回復

受託者は、業務委託期間終了時（契約解除により契約終了の場合を含む。）には、業務委託の遂行にあたり貸与を受けた物件を遅滞なく市に返還すること。

なお、貸与を受けた物件について損害が生じた場合、受託者の責任において当該物件を原状に回復すること。

5 業務委託の期間等

契 約 日	令和 8 年 7 月末予定
業務準備・引継ぎ期間	契約日から業務委託の開始予定日の前日まで
業務委託開始予定日	令和 8 年 1 0 月 1 日
業務委託終了予定日	令和 1 3 年 9 月 3 0 日

6 業務場所

第 2 章「市営住宅管理業務の実施基準」のとおりとする。

7 業務日時

原則として、第 2 章「市営住宅管理業務の実施基準」のとおりとする。ただし、市と受託者が協議のうえ、これを変更することができる。

8 予定業務量

第 2 章「市営住宅管理業務の実施基準」のとおりとする。

9 貸与物件

(1) 貸与物件

別紙 2「貸与物件一覧」のとおりとする。

(2) 貸与物件の返還及び原状回復

受託者は、業務委託期間終了時（契約解除により契約終了の場合を含む。）には、業務委託の遂行にあたり貸与を受けた物件を遅滞なく市に返還すること。

なお、貸与を受けた物件について損害が生じた場合、受託者の責任において当該物件を原状に回復すること。

10 納入成果物

業務委託に関する納入成果物は、次のとおりとする。

なお、この成果物に係る一切の権利は、納入と同時に市に帰属する。

納期	成果物	備考
業務委託 開始前	業務運営計画書	変更が生じた場合、随時更新し、提出すること
	業務手順書	
	緊急時対応計画書	
	研修計画書、研修実施報告書及び研修資料一式	
日次	日次報告書	「19 実績報告等」のとおり
週次	週次報告書	
月次	月次報告書	
年次	次年度の業務運営計画書及び業務改善計画書	
随時	その他の報告資料等	
	その他市が指定する資料	
業務委託 終了時	業務引継書	業務手順書、具体的な留意点等

※ 成果物が市の求める水準に達していないと判断された場合は、市と受託者が協議のうえ、市は受託者に成果物の再提出を求めることができる。

11 業務委託の実施体制

業務委託の遂行にあたっては、総括管理者、副総括管理者、現場責任者及び業務従事者（以下「業務従事者等」という。）を適正数配置し、効率的かつ効果的な運営体制により、正確で迅速な業務処理を行うこと。

また、繁忙期・繁忙時間帯においても業務が滞ることのないよう適切な人員配置を行うこと。

(1) 総括管理者の配置

ア 受託者は、業務委託の円滑な遂行を図るため、業務全体を把握し、調整することができる総括管理者を配置すること。

イ 総括管理者は、常に業務委託の遂行状況の把握に努め、業務全体の管理、業務実績の把握、業務水準の維持・向上、市との連絡調整、連絡事項の周知徹底、業務従事者等の育成、研修計画の作成、リスク管理等を行うこと。

ウ 総括管理者は、契約上の疑義が生じたとき又は緊急に対応すべき事態が発生したときは、市と協議のうえ、必要な対応を図ること。

(2) 副総括管理者の配置

ア 受託者は、総括管理者を補佐し、総括管理者に事故があるとき又は欠けたときには総括管理者の事務を行う副総括管理者を配置すること。

イ 副総括管理者は、総括管理者を補佐し、総括管理者に事故があるとき又は欠けたときにはその事務を行う。

(3) 現場責任者の配置

ア 受託者は、各管理事務所における業務委託の管理、業務実績の把握、業務水準の維持・向上、市との連絡調整、連絡事項の周知徹底、業務従事者等の育成、研修計画の作成、リスク管理等を行う現場責任者を配置すること。

イ 受託者は、夜間休日管理業務及び営繕業務における業務委託の管理、業務実績の把握、業務水準の維持・向上、市との連絡調整、連絡事項の周知徹底、業務従事者等の育成、研修計画の作成、リスク管理等を行う現場責任者を配置すること。

ウ 現場責任者は、トラブル発生時には、総括管理者へ速やかな報告、引継ぎを行うこと。

(4) 業務従事者の配置

ア 受託者は、業務委託の実務担当者として、担当業務の内容を理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能な業務従事者を配置すること。

イ 業務従事者は、トラブル発生時には、総括管理者又は現場責任者へ速やかな報告、引継ぎを行うこと。

(5) 業務従事者等名簿、業務委託体制表及び勤務予定表の提出

受託者は、業務従事者等名簿及び業務委託体制表を作成し、あらかじめ市に提出すること。

また、毎月の業務開始前に、業務従事者等の勤務予定表を市に提出すること。

なお、変更が生じた場合は、速やかに業務従事者等名簿及び勤務予定表の変更を行い、市に提出すること。

(6) 業務従事者等の服装

受託者は、業務従事者等に対し、適切な身だしなみについて指導するとともに、制服及び受託者の従業員であることを示す名札を着用させ、その地位を明確にすること。

(7) 業務従事者等の教育

受託者は、業務従事者等に対し、業務委託を遂行するうえで必要な接遇、知識及び能力を十分に習得させるため、受託者の責任において研修等を定期的に

実施し、業務水準の維持・向上に努めること。

(8) 業務手順書の改善

適正かつ円滑な業務委託の遂行のため、適宜、業務手順書の改善を行い、業務水準の向上に努めること。

なお、法改正等により業務委託の内容に変更が生じた場合は、速やかに業務手順書の更新を行い、市に提出すること。

(9) 受託者及び業務従事者等の遵守事項

受託者及び業務従事者等は、業務委託の実施にあたっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

ア 業務委託に関して、いかなる理由においても入居者又は入居を希望する者等（以下「入居者等」という。）から金品その他のものを収受してはならない。

イ 入居者等の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払わなければならない。

ウ 業務を行うときには常に身分証明書を携帯し、入居者等から掲示を求められたときは掲示しなければならない。

エ 業務に従事しているときは、他の営業行為をしてはならない。

オ 現場を訪問するときは、原則として業務時間内に行うものとする。ただし、入居者等の依頼があったとき又は了解を得たときは、この限りでない。

カ 現地作業の際、入居者等の居室に立ち入るときは、立ち入る目的を告げ、必要な範囲を越えて立ち入ってはならない。

キ 態度及び言葉使いに十分注意するとともに、入居者等の誤解を招く言動をしてはならない。

12 トラブルへの対応

業務委託に関する苦情、トラブルが発生したときは、受託者の責任において対応するとともに、速やかに市へ報告すること。ただし、市の制度・施策に関すること、業務委託以外のこと等については、直ちに市に引き継ぐこととする。

なお、苦情等の発生後においては、その原因究明を行い、必要な再発防止策を講じること。

13 業務水準

(1) 業務水準の設定

市と協議のうえ、正確性及び迅速性について達成すべき業務水準を設定し、

質の高いサービスの提供に努めること。

また、業務委託内容についての専門的な知識及び経験を有する業務従事者等により業務委託を安定的に遂行すること。

(2) 業務水準の確認等

市は、定期的に業務委託の遂行状況を確認し、業務水準の達成状況に関する評価を行う。この評価において、設定した業務水準に達しないと認められた場合、受託者は、その原因分析を行い、課題の解決策等を明記した改善報告書を市に提出すること。

14 関係法令等の遵守

受託者は、業務委託の実施にあたっては、次に掲げる関係法令等の規定に従い、適正に業務を遂行すること。

また、業務委託期間中、関係法令に改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。

- (1) 公営住宅法、同法施行令及び同法施行規則
- (2) 住宅地区改良法、同法施行令及び同法施行規則
- (3) 個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）、同法施行令及び同法施行規則
- (4) 苫小牧市営住宅管理条例（以下「管理条例」という。）及び同条例施行規則（以下「規則」という。）
- (5) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という。）、同法施行令及び同法施行規則
- (6) その他の管理業務に適用される法令

15 守秘義務・個人情報の管理

- (1) 受託者は、個人情報保護法及びその他の関係法令を遵守すること。

なお、個人情報及び特定個人情報の取扱いについては、別紙3「個人情報の取扱いに関する特記事項」のとおりとする。

- (2) 受託者は、個人情報保護及び秘密保持の重要性に鑑み、業務委託の遂行において遺漏のないよう就業規則、業務規定及びその他の規定を整備し、業務従事者等に遵守させること。
- (3) 受託者は、業務従事者等に対し、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を定期的実施し、その結果を市に報告すること。
- (4) 受託者は、業務従事者等と事前に情報セキュリティに関する誓約書を取り

交わし、業務従事者等の退職後においても、情報が漏えいすることがないように対策を講じること。

16 情報セキュリティの確保

- (1) 受託者は、業務委託の遂行にあたり、次の事項を遵守すること。
 - ア 業務委託の遂行において記録媒体を必要とする場合は、事前に市から許可を受けた記録媒体のみを使用すること。
 - イ 市の情報セキュリティ対策を理解し、その内容を遵守すること。
 - ウ 個人情報等は全てセキュリティエリア内に書庫を配置し、施錠管理して保管すること。
- (2) 受託者は、上記の事項に違反し、市又は第三者に損害を与えたときは、速やかに市に報告し、その損害を賠償すること。

17 労働環境

- (1) 受託者は、業務従事者等に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償法及びその他の労働関係法令上の責任を負い、受託者の責任において労働管理を行うこと。

業務従事者等の労働災害については、受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、市の管理事務所等における市の責めに帰する事由による災害については、この限りでない。
- (2) 業務従事者等の雇用にあたっては、適法な雇用契約を締結し、適切な雇用形態とすること。
- (3) 市の管理事務所等において、安全で衛生的な業務委託の遂行を損なうおそれがある場合、受託者は直ちにその旨を市に報告すること。市は、これに応じ速やかに安全又は衛生上、必要な措置を講じるものとする。

なお、市が当該措置を講じるまでの間、受託者は、危険を回避するために必要な臨時的措置を講じることができる。
- (4) 上記の場合において、重大な危険性があり、かつ急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまで業務委託の遂行を停止することができる。
- (5) 地震、火災、疫病及びその他の不可抗力により、業務委託の全部又は一部が遂行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

18 危機管理

- (1) 受託者は、事前に緊急時の体制を整備するとともに、受託者の責任において、

業務委託の遂行に関する安全対策に万全を期すため、必要な措置を講じること。

(2) 受託者は、事故、災害などの緊急事態が発生した場合は、直ちに調査を行いその状況を市に報告するとともに、業務委託の遂行に支障を来すことがないよう、市と協議のうえ、十分な対応を図ること。

(3) 受託者は、震度 5 弱以上の地震が発生したとき及び津波警報が発表されたとき、その他市の要請があったときには、各管理人事務所に必要な人員を配備すること。

(4) 防火管理

受託者は、防火管理者の資格を有する者を配置し、消防法に基づく防火管理者の業務を行うこと。

19 実績報告等

受託者は、業務委託の遂行に関し、定められた期日までに報告書を提出すること。

(1) 日次報告（翌営業日までに報告）

ア 申請書等の種類別処理件数

イ 現金引継簿・現金払込簿（様式 1）

(2) 週次報告

ア 管理事務所業務記録日誌（様式 2）

イ 営繕業務作業報告書（様式 3）

(3) 月次報告（業務遂行月の翌月 5 日までに報告）

ア 日次報告のまとめ

イ 事務処理月報

ウ 実績報告

(4) 年次報告（市と協議のうえ、決定した日までに報告）

ア 次年度の業務運営計画書及び業務改善計画書

(5) その他の報告資料等（市と協議のうえ、決定した日までに報告）

ア 業務委託に関する報告書

イ 業務区分ごとの統計資料

20 連絡会議の開催

受託者は、月 1 回、各業務の月次報告、課題の整理、業務改善策の提示等のため、市との連絡会議を開催すること。

また、このほかに緊急に解決しなければならない課題等が発生した場合、臨時的に会議を開催すること。

会議の日時については、市と受託者の協議により決定する。

なお、連絡会議等の議事録は、受託者が作成し、市に提出すること。

21 費用負担

市と受託者との業務委託準備・引継ぎ期間、業務委託期間及び業務委託終了時における費用分担は次のとおりとする。

なお、表に定めのない事項が生じた場合には、市と受託者が協議のうえ、負担者を決定する。

(1) 業務委託準備・引継ぎ期間

内容	負担者		備考
	市	受託者	
業務従事者等の研修		○	
業務従事者等の制服、名札等の準備		○	
業務遂行に必要な貸与備品一式	○		※別紙2 貸与物件一覧
休憩スペース、ロッカー等の準備	○		
業務委託引継ぎに係る執務室等の光熱水費、通信費	○		携帯電話は除く
貸与物件一覧に記載のない備品の追加調達		○	

(2) 業務委託期間

内容	負担者		備考
	市	受託者	
届出書・申請書・領収書等の用意	○		
業務委託の遂行に必要な貸与備品一式の維持管理	○		※別紙2 貸与物件一覧
執務室等の光熱水費、通信費	○		携帯電話は除く
業務従事者等が使用する工具・文房具などの消耗品		○	
貸与物件一覧に記載のない備品の追加調達		○	
業務従事者等の制服、名札の調達		○	
ロッカー等の追加調達		○	

業務従事者等の教育		○	
-----------	--	---	--

(3) 契約終了時

内容	負担者		備考
	市	受託者	
次期受託者に対する業務委託の引継ぎ		○	
追加調達した備品等の撤去・原状復帰		○	

22 備品等の持込

- (1) 原則として、受託者は、別紙2「貸与物件一覧」に記載のない備品等を業務場所に持ち込まないこと。ただし、受託者が業務委託の遂行上必要とする備品等を業務場所へ持ち込む場合は、あらかじめ市と協議のうえ、許可を得ること。
- (2) 原則として、受託者は、情報端末（携帯電話、スマートフォン、ノートPC等）及び記録媒体（USBメモリ等）を業務場所に持ち込まないこと。ただし、受託者が業務委託の遂行上必要とする場合は、機器、用途、設置場所等について、あらかじめ市と協議し許可を得ること。

23 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により、仕様に変更が生じる場合は、市と受託者が協議のうえ、見直しを行う。

24 損害賠償責任

受託者の故意又は過失により、市又は第三者に損害を与えたときは、速やかに市に報告し、その損害を賠償すること。ただし、その発生が市又は第三者の責めに帰すべき事由による場合は、この限りでない。

また、本業務委託に係る個人情報漏えい事故に対する補償を含んだ賠償責任保険に加入し、市に報告すること。

25 次期受託者に対する業務の引継ぎ

受託者は、業務委託期間が終了となる場合（契約解除により契約終了の場合を含む。）、次期受託者が業務委託開始日から滞りなく業務を行うことができるよう、速やかに市及び次期受託者に対して業務委託の引継ぎを行うこと。この場合、市が必要と認める資料等は、遅滞なく全て提出すること。

26 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、市と受託者が協議のうえ、決定する。
- (2) 受託者は、業務委託の全部又は一部を再委託してはならない。ただし、あらかじめ市の承諾を得た場合は、この限りではない。
- (3) 本契約の遂行にあたり、受託者は、障害者差別解消法を遵守し、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する苫小牧市職員の対応要領の趣旨を理解し、障害を理由とする差別の解消の推進に努めること。
- (4) 受託者は、自治会や地元町内会等と情報交換を行い良好な関係を維持すること。また、自治会や地元町内会等の運営サポートを実施すること。
- (5) 受託者は、市若しくは市教育委員会又はこれら関係する実行委員会が実施する事業に対して協力を行うこと。
- (6) 入居者向けの季刊誌を市と協議のうえ作成し配布すること。

27 福祉行政への協力

受託者は、一人暮らしの高齢者宅への声かけ、地域防犯活動への協力など、福祉行政への協力を行うものとする。

第 2 章 市営住宅管理業務の実施基準

第 1 住宅管理人業務

1 住宅管理人業務の実施体制

(1) 住宅管理人の配置

ア 受託者は、別表 1「管理事務所の設置場所、配置人員及び開所曜日」のとおり、管理事務所に住宅管理人(以下「管理人」という。)を配置すること。

配置にあたっては、雇用形態、勤務形態等については、業務に支障がないよう配慮することとし、繁忙期・繁忙時間帯においても業務が滞ることのないよう適切な人員を配置すること。

イ 月曜日から金曜日まで開所する管理事務所に配置される管理人及び月曜日から金曜日まで連続して勤務する管理人については現場責任者として配置する。

(2) 開所日及び業務時間

管理事務所の開所日(以下「開所日」という。)及び管理事務所の開所時間(以下「開所時間」という。)は、月曜日から金曜日(国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までを除く)の午前8時45分から午後5時までとする。

(3) 市は、管理人が業務委託の遂行上著しく不適合と認められるときは、受託者に対し、その理由を明示して交代を指示することができる。

2 市との連絡体制等

(1) 総括管理者及び現場責任者は、業務委託について市と協議及び連絡調整の窓口となる。

(2) 各管理事務所において受理された各種申請書、届出書等については、総括管理者又は現場責任者において集約し、整理のうえ市に引き継ぐこと。

(3) 入居者等に対する連絡文書等については、市から総括管理者に引渡し、管理事務所において送付及び周知を行うこと。

(4) 管理事務所業務記録日誌(様式 2)を作成し、毎週 1 回、市に報告すること。

(5) 管理人に対し年 1 回以上業務研修を実施するとともに、新たに採用された管理人に対しては採用後速やかに業務研修を実施し、結果について市に報告すること。

3 管理事務所の管理及び車両の確保

- (1) 管理事務所の管理に係る光熱水費、通信費（携帯電話は除く）は市が負担する。
- (2) 受託者は、業務委託を遂行するにあたり必要な車両を確保し、その一切の経費を負担する。
- (3) 管理事務所内の備品、什器等が正常な状態で維持されるよう管理し、事務所内の清掃を行う。

4 業務内容

本業務委託の主な内容は、以下のとおりとし、受託者はこの仕様書のほか、別に定める業務委託契約書、業務マニュアル等に従い、実施するものとする。

(1) 入居手続きに関する業務

ア 下見

入居予定者が住宅設備等の下見をする際に鍵を貸し出し、終了後に回収する。

イ 鍵渡し

入居予定者に入居時の注意事項を説明し、所定の鍵を渡す。

(2) 退去手続きに関する業務

ア 市営住宅明渡し届出書（以下「退去届」という。）の受理等

入居者から退去届の提出があった場合は、退去日までの日割り家賃等を付記し、市に提出する。

イ 退去時検査日の調整

退去時検査日時を調整し、検査日までに、家財等をすべて撤去し、清掃するよう指示する。

ウ 退去時検査の実施

退去者立会いのもと退去検査を実施し、退去者の過失により個人負担になる部分及び市の負担となる修繕箇所の確認を行う。

この時、修繕箇所を退去者に確認させるとともに、公営住宅修理依頼書（様式4）を作成する。

エ 鍵の回収

退去検査終了時、入居時に渡した全ての鍵を回収する。

オ 個人負担修繕料の計算

個人負担修繕料を計算し、市に報告する。

カ 退去届等の引継ぎ

退去に係る処理が終了後、速やかに退去届及び公営住宅修理依頼書（様式4）を市に引き継ぐ。

(3) 各種申請書、届出書等の受付業務

受託者は、入居者等から模様替承認申請書、減免申請書等の各種申請書又は届出書等の提出を受けた場合、記載事項の不備が無いことを確認し、速やかに市に提出すること。

(4) 連絡文書等の送付及び周知業務

ア 市が実施する改修工事等について、入居者等に周知すること。

また、市営住宅又は当該住宅の敷地内において、市以外の者が施工する工事等の実施に係る事実が判明した場合、当該事実に係る情報を収集し、市に報告し、必要に応じて入居者に周知すること。

イ 上記以外に市が指示する事項について、入居者等に対し周知すること。

(5) 要望、苦情、相談等の処理業務

ア 市からの連絡及び入居者等から窓口又は電話等により、要望、苦情又は相談等を受けた場合、速やかに的確な回答、指導などの対応を行い、結果等を市に報告すること。

イ アのうち、受託者の判断で処理が困難なものは、詳細な資料等を用意のうえ、当該処理方針を市と協議し対応すること。

ウ 市からの連絡及び入居者等から要望を受けた修繕等については、現地調査等を行い、管理人が対応可能な調整、修繕については、管理人が行う。

エ ウにおいて処理する以外は、入居者等からの申請を受理し、公営住宅修理申請書（様式5）により、各関係業者へ修理依頼すると共に、市及び総括管理者に引継ぎする。

(6) 入居者に対する居住指導業務

ア 市からの連絡及び入居者等から通報により、管理条例、規則及び関係要綱等に定める禁止行為（ペット類の飼育禁止等入居申込時の誓約事項）を知り得た場合は、当該行為を行っている入居者等に対して、注意・指導をすること。

イ ゴミ出しのルールを守らない入居者に対し、ゴミの出し方などについて、注意・指導をすること。

ウ 入居者が管理すべき共同部分等において、荷物等の整頓がなされず、美観や周辺環境を損なっている場合は、調査を行い原因者に対して注意・指導を

行うこと。

エ 上記の注意・指導結果等について、市に報告し、注意・指導後も是正が困難な場合には市と連携しながら処理すること。

(7) 各種鍵の保管・管理業務

ア 市営住宅の空室、共用部及び共同施設の鍵については、適正に保管し、管理すること。

イ 入居者等から共用部等の開錠要望があった場合は、原則として現地で立ち会い対応すること。

ウ 点検や工事などのため業者等から開錠要望があった場合は記録のうえ、貸出も可能とする。

(8) 市営住宅等の巡回・目視点検業務

ア 管理人及び営繕業務の従事者は、定期的に市営住宅等を巡回し、目視により建物を点検し、不具合がある場合には修繕等の対応をすること。

また、その結果について市に報告すること。

イ 市営住宅敷地内に違法駐車や放置車両、不法投棄等があった場合は、詳細な資料等を用意のうえ、市と協議し必要な処理をすること。

(9) 緊急対応

ア 入居者の安否確認、火災などの重大な事故、緊急を要する修繕など、緊急に対応する必要がある場合、現地調査を行い、その状況を市に報告するとともに市の指示により対応すること。

イ 災害や事故等における対応マニュアルを作成し、市に提出すること。

(10) 家賃等の収納に関する業務

ア 収納事務委託契約

家賃等の収納に関しては、別途「苫小牧市営住宅家賃等収納事務委託契約」を締結し、これに基づき下記の業務を行う。

イ 取り扱う収入科目

受託者が、取り扱う収入科目は、市営住宅に係る市営住宅使用料、駐車場使用料及び熱供給施設使用料（以下「家賃等」という。）とする。

ウ 業務内容

家賃等の収納に関する業務内容は、以下に掲げる業務とする。

(ア) 家賃等の現金領収事務

(イ) 家賃等の保管事務

(ウ) 家賃等の市への引継事務

エ 現金領収事務

(ア) 家賃等の収納は現金収納による。

(イ) 家賃等を収納したときは、受託者が領収書を交付する。

オ 家賃等の保管事務

家賃等の収納に係る証拠書類及び関係帳簿を当該年度業務終了後、10年間保存する。

カ 市への引継ぎ

受託者は、収納した家賃等を「現金引継簿・現金払込簿（様式1）」により、翌営業日の午前10時までに市に引き継ぐ。ただし、市が認めたときは引継ぎを延期することができる。

(11) 市からの依頼に基づく修繕箇所の確認

受託者は、市が政策空家を入居者の移転先として活用するために、修繕箇所の確認を依頼したときは、公営住宅修理依頼書（様式4）を作成し、市に引き継ぐ。

(12) その他

ア 市が依頼する現地調査（居住実態）

イ 市営住宅管理業務に関わる軽微な環境整備

（管理事務所周辺の除雪、滑り止め砂の配布、設備への不凍液対応等）

ウ その他市から依頼された調査

エ 高齢入居者に対する安否確認

入居中の単身高齢者に対しては、定期的に電話連絡による安否確認を行う。

実施にあたり必要な人員は、別表1「管理事務所の設置場所、配置人員及び開所曜日」とは別に配置すること。

第2 夜間休日管理業務

1 夜間休日管理業務の実施体制

(1) 実施体制

ア 開所日における開所時間以外の時間（以下「夜間」という。）及び開所日以外の日（以下「休日」という。）でも、災害・事故等の緊急時並びに入居者等からの緊急修繕及び安否確認等の要請に備え、24時間対応とするため、

大成地区市営住宅管理人事務所に管理人を配置し、市内すべての市営住宅を対象とした管理体制を整える。

イ 本業務の従事者は、夜間及び休日（以下「夜間休日」という。）1日につき、2名以上配置するものとする。

ウ 総括管理者又は現場責任者は、業務委託について市と協議及び連絡調整の窓口となる。

(2) 業務時間

ア 夜間の業務時間は午後5時から翌朝午前8時45分までとする。

イ 休日の業務時間は午前8時45分から翌朝午前8時45分までとする。

(3) 業務報告

業務報告については、管理事務所業務記録日誌(様式2)を作成し、毎週1回、市に報告すること。

2 業務内容

本業務委託の主な内容は以下のとおりとし、この仕様書のほか、業務マニュアル等に従い実施するものとする。

- (1) 入居手続きに関する業務及び退去手続きに関する業務については、特別の事情が認められる場合に限り実施する。
- (2) 入居者から納入通知書等により家賃等の支払いがあった場合は、領収する。
- (3) 漏水等の事故により緊急現場対応が必要と認められる場合は、1名が現場処理を行い、他の1名は事務所において連絡体制をとり、関係業者に要請する。
- (4) (3)で処理する以外は、入居者等からの申請を受理し、別に定める修理申請書に記載し、翌開所日に各関係業者へ修理依頼すると共に、総括管理者又は現場責任者に引継ぎする。
- (5) 故障その他により、入居者等の生活に重大な支障を及ぼすと認められる事項については、その状況を総括管理者又は現場責任者に報告するとともに総括管理者又は現場責任者の指示により対応すること。
- (6) 警察や自治会等からの要請に応じて入居者の安否確認を行う。
- (7) 駐車場の使用を許可されていない者が、駐車場の区画に駐車している場合には、貼り紙等による注意を行う。
- (8) 昇降機故障時に保守点検業者へ連絡する。
- (9) 入居者からの苦情に対応する。
- (10) 市営住宅及び機械室等に修繕その他のために関係者が立ち入る時は、鍵の貸

出しを行う。

第3 営繕業務

1 営繕業務の実施体制

(1) 実施体制

ア 営繕業務を遂行のため、業務従事者を2名以上配置すること。

イ 総括管理者又は現場責任者は、業務委託について市と協議及び連絡調整の窓口となる。

また、本業務委託の業務従事者の時間外勤務については、総括管理者又は現場責任者が決定することとする。

(2) 市からの依頼

市からの依頼は、上記時間帯に業務が完了できるよう配慮する。

2 業務内容

本業務委託の主な内容は、以下のとおりとし、受託者はこの仕様書のほか、別に定める業務委託契約書、業務マニュアル等に従い、実施するものとする。

(1) 本業務委託において行う修繕については、市及び管理人から依頼された軽易な原状回復を目的とした維持管理修繕(小破修繕)とし、業務マニュアル等に基づき実施する。

(2) 受託者が対応できない修繕については、速やかに市に連絡すること。

(3) 作業中に市の施設、備品等の取扱いに十分留意し損傷を与えないこと。

3 修繕等に要する諸材料等

(1) 修繕等に要する諸材料は、市が負担する。

(2) 原材料受払簿を作成し、年度末に市に提出すること。

(3) 営繕業務において排出される廃棄物等の処理については、受託者が行う。

4 業務報告

業務報告については、様式3 営繕業務作業報告書(日報・修理完了報告)により、市に週1回提出すること。

別表1 管理事務所の設置場所、配置人員及び開所曜日

事務所名	所在地	管理する市営住宅所在地	管理人配置人員	開所曜日	備考
大成地区市営住宅 管理人事務所	市内大成町 1丁目11-1	大成町 青葉町 弥生町	4名	月～金	常駐
末広地区市営住宅 管理人事務所	市内末広町 1丁目19-14	末広町 旭町 若草町	1名	月～金	常駐
住吉地区市営住宅 管理人事務所	市内住吉町 1丁目3-9	住吉町 字高丘	1名	月～金	常駐
明德地区市営住宅 管理人事務所	市内明德町 4丁目3-29	明德町	1名	火・木	非常駐
日新地区市営住宅 管理人事務所	市内日新町 4丁目4-6	日新町	1名	月～金	常駐
山手地区市営住宅 管理人事務所	市内山手町 1丁目9-1	山手町	1名	月・水・金	非常駐
光洋地区市営住宅 管理人事務所	市内光洋町 3丁目12-9	光洋町 日吉町	1名	火・木	非常駐
東開地区市営住宅 管理人事務所	市内東開町 6丁目2-3	沼ノ端中央 東開町 字植苗	1名	月・水・金	非常駐
勇払地区市営住宅 管理人事務所	市内字勇払 132	字勇払	1名	火・木	非常駐

様式 1 現金引継簿・現金払込簿

現金出納員・現金取扱員				収入（徴収金）						引継				管理人 事務所	
課長	課長補佐	係長	係	年月日	納入者	科目	納付書 件数	金額	年月日	納付書 件数	金額	年月日	納付書 件数	金額	金融機関 取扱者員
				・	ほか 名	家賃 駐車場使用料 熱供給使用料	件	円	・	件	円	・	件	円	
				・	ほか 名	家賃 駐車場使用料 熱供給使用料	件	円	・	件	円	・	件	円	
				・	ほか 名	家賃 駐車場使用料 熱供給使用料	件	円	・	件	円	・	件	円	
				・	ほか 名	家賃 駐車場使用料 熱供給使用料	件	円	・	件	円	・	件	円	
				・	ほか 名	家賃 駐車場使用料 熱供給使用料	件	円	・	件	円	・	件	円	
				・	ほか 名	家賃 駐車場使用料 熱供給使用料	件	円	・	件	円	・	件	円	

現金引継簿・現金払込簿

様式2 管理事務所業務記録日誌

業務発生日時		業務内容	処理状況
日時： 月 日 () 住所： 町 氏名： 電話：			業者依頼 総括管理者 管理人 市
日時： 月 日 () 住所： 町 氏名： 電話：			業者依頼 総括管理者 管理人 市
日時： 月 日 () 住所： 町 氏名： 電話：			業者依頼 総括管理者 管理人 市
日時： 月 日 () 住所： 町 氏名： 電話：			業者依頼 総括管理者 管理人 市
日時： 月 日 () 住所： 町 氏名： 電話：			業者依頼 総括管理者 管理人 市
日時： 月 日 () 住所： 町 氏名： 電話：			業者依頼 総括管理者 管理人 市
日時： 月 日 () 住所： 町 氏名： 電話：			業者依頼 総括管理者 管理人 市
日時： 月 日 () 住所： 町 氏名： 電話：			業者依頼 総括管理者 管理人 市
業務例	A 退去立会検査 B 修理完了検査 C 入居後点検 D 退去住宅再調査	E 排水不良調査 F 建付不良調査 G 天井からの水漏れ調査 H ロータンク不良 (くさり調整、フロートバルブ取替)	I カラン水漏れ調査 (流し、洗面所、浴室) J その他の苦情

住 宅 立 会 調 書

表記の自己負担分の修理内容について相違ないことを認め、修理の一部・全部を
苫小牧市に委任します。

なお、修理に要した費用は苫小牧市の発付した納入通知書又は郵便払込通知書に
より指定期日までに支払います。

ただし、市営住宅の修理に要した費用は敷金により控除することとし、超過費用
のある場合は、苫小牧市営住宅管理条例第20条及び第18条第3項並びに第4項
に基づき苫小牧市が発付した納入通知書又は郵便払込通知書により指定期日までに
支払います。

以上のことについて確認をいたしましたので、以後（代理立会人の場合も含め）
一切の異議申立てをいたしません。

年 月 日

苫 小 牧 市 長 様

退 去 者 氏 名 ⑩

代 理 立 会 人 氏 名 ⑩

住 宅 管 理 人 氏 名 ⑩

退去立会年月日 年 月 日	退去年月日 年 月 日
退去者移転先	
電話	

様式 5 公営住宅修理申請書

決裁	課長	課長補佐	係長	係	合議
.					
.					

公営住宅修理申請書 (入居・退去)

受付 番号		処理 欄	
----------	--	---------	--

受付年月日 平成 年 月 日

申請者住所 町 丁目 番 一 号 氏名
 番地 一 号 電話 一

個人負担修理内訳			市負担修理内訳		
①			⑳		
量			量		
②			㉑		
襖			襖		
③			㉒		
塗装			塗装		
④			㉓		
張替			張替		
⑤			㉔		
⑥			㉕		
⑦			㉖		
⑧			㉗		
⑨			㉘		
⑩			㉙		
⑪			㉚		
⑫			㉛		
⑬			㉜		
⑭			㉝		
⑮			㉞		
⑯			㉟		
⑰			㊱		
⑱			㊲		
⑲			㊳		
個人負担修繕料	小計	円	備	指定日	月 日
	消費税	円		入居時点検	月 日
	合計	円			
			考		

発注業者名	修理事項番号	発注月日	完了月日	支払月日	備考
		.	.	.	
		.	.	.	
		.	.	.	
		.	.	.	

※ 各施工者は修理事項番号分の修理をお願いします。

H30.11.100x250

「市営住宅所在地等一覧」及び「共同施設所在地等一覧」

令和8年3月31日現在

(1) 市営住宅

名称	位置	種別	戸数
青葉町市営住宅	苫小牧市青葉町1丁目	公営住宅	372戸
	苫小牧市青葉町2丁目	公営住宅	80戸
		改良住宅	30戸
旭町市営住宅	苫小牧市旭町2丁目	公営住宅	132戸
		改良住宅	20戸
植苗市営住宅	苫小牧市字植苗	公営住宅	46戸
光洋町市営住宅	苫小牧市光洋町3丁目	公営住宅	212戸
未広町市営住宅	苫小牧市未広町1丁目	公営住宅	339戸
住吉町市営住宅	苫小牧市住吉町1丁目	公営住宅	480戸
	苫小牧市住吉町2丁目	公営住宅	200戸
大成町市営住宅	苫小牧市大成町1丁目	公営住宅	1,316戸
		改良住宅	182戸
高丘市営住宅	苫小牧市字高丘	公営住宅	60戸
東開町市営住宅	苫小牧市東開町4丁目	公営住宅	150戸
	苫小牧市東開町5丁目	公営住宅	90戸
	苫小牧市東開町6丁目	公営住宅	80戸
日新町市営住宅	苫小牧市日新町3丁目	公営住宅	110戸
	苫小牧市日新町4丁目	公営住宅	598戸
沼ノ端中央市営住宅	苫小牧市沼ノ端中央3丁目	公営住宅	26戸
	苫小牧市沼ノ端中央5丁目	公営住宅	90戸
日吉町市営住宅	苫小牧市日吉町3丁目	公営住宅	48戸
	苫小牧市日吉町4丁目	公営住宅	168戸
明德町市営住宅	苫小牧市明德町4丁目	公営住宅	324戸
山手町市営住宅	苫小牧市山手町1丁目	公営住宅	142戸
	苫小牧市山手町2丁目	公営住宅	40戸
		改良住宅	225戸
弥生町市営住宅	苫小牧市弥生町2丁目	公営住宅	260戸
		改良住宅	263戸
勇払市営住宅	苫小牧市字勇払	公営住宅	138戸

別紙1 市営住宅所在地等一覧及び共同施設所在地等一覧

勇払市営住宅	苫小牧市字勇払	改良住宅	104戸
若草町市営住宅	苫小牧市若草町3丁目	公営住宅	120戸

(2) 駐車場

名称	位置	区画数
青葉町市営住宅駐車場	苫小牧市青葉町1丁目	353区画
	苫小牧市青葉町2丁目	110区画
植苗市営住宅駐車場	苫小牧市字植苗51番地	46区画
住吉町市営住宅駐車場	苫小牧市住吉町1丁目	432区画
	苫小牧市住吉町2丁目	200区画
大成町市営住宅駐車場	苫小牧市大成町1丁目	990区画
高丘市営住宅駐車場	苫小牧市字高丘6番地	60区画
東開町市営住宅駐車場	苫小牧市東開町4丁目	150区画
	苫小牧市東開町5丁目	90区画
日新町市営住宅駐車場	苫小牧市日新町4丁目	450区画
沼ノ端中央市営住宅駐車場	苫小牧市沼ノ端中央5丁目	90区画
明德町市営住宅駐車場	苫小牧市明德町4丁目	324区画
勇払市営住宅駐車場	苫小牧市字勇払132番地	164区画
若草町市営住宅駐車場	苫小牧市若草町3丁目	120区画

(3) 集会所

名称	位置
青葉大成地区集会所	苫小牧市青葉町2丁目1番10号
光洋町集会所	苫小牧市光洋町3丁目12番9号
未広町集会所	苫小牧市未広町1丁目2番22号
明德団地集会所	苫小牧市明德町4丁目3番29号
日新町集会所	苫小牧市日新町4丁目4番6号
山手改良住宅集会所	苫小牧市山手町2丁目9番1号

別紙1 市営住宅所在地等一覧及び共同施設所在地等一覧

(4) 管理事務所

名称	位置	担当市営住宅
光洋地区市営住宅管理人事務所	苫小牧市光洋町3丁目12番9号	光洋町市営住宅 日吉町市営住宅
未広地区市営住宅管理人事務所	苫小牧市未広町1丁目19番14号	旭町市営住宅 未広町市営住宅 若草町市営住宅
住吉地区市営住宅管理人事務所	苫小牧市住吉町1丁目3番9号	住吉町市営住宅 高丘市営住宅
大成地区市営住宅管理人事務所	苫小牧市大成町1丁目11番1号	大成町市営住宅 青葉町市営住宅 弥生町市営住宅
日新地区市営住宅管理人事務所	苫小牧市日新町4丁目4番6号	日新町市営住宅
東開地区市営住宅管理人事務所	苫小牧市東開町6丁目2番3号	沼ノ端中央市営住宅 東開町市営住宅 植苗市営住宅
明德地区市営住宅管理人事務所	苫小牧市明德町4丁目3番29号	明德町市営住宅
山手地区市営住宅管理人事務所	苫小牧市山手町1丁目9番1号	山手町市営住宅
勇払地区市営住宅管理人事務所	苫小牧市字勇払132番地	勇払市営住宅

貸与物件一覧

市が受託者に貸与する物件は、次のとおりとする。なお、表に記載がなく、業務遂行上必要となる備品の調達については、市と協議のうえ、決定する。

1 電話機

業務連絡用9台（各管理事務所1台ずつ）

2 備品

備品一覧に掲載する備品

備品一覧

No.	品名	品質・規格	整理番号		備考	取得年月日	使用箇所場所
1	ファイリングキャビネット	コクヨ A4-02 グレー	H24	194	H1-20	平成25年4月1日	光洋管理人事務所
2	書類キャビネット	コクヨ W880D515H1790両開 3×6	S62	135		平成25年4月1日	末広管理人事務所
3	スチール書庫	イオン 3×3	S48	145		平成25年4月1日	日新管理人事務所
4	ファイリングキャビネット	コクヨ A4-02 グレー	H24	230	H1-13	平成25年4月1日	住吉管理人事務所
5	ファイルキャビネット	コクヨ B4-02	H24	232	H-2	平成25年4月1日	東開管理人事務所
6	スチール書庫	コクヨ S-D3605 グレー 3×6	H24	233	H-4	平成25年4月1日	東開管理人事務所
7	サンデン ポット式石油ストーブ	KS-105 EDT-1A	H24	234	H-6	平成25年4月1日	東開管理人事務所
8	ブラインド		H24	235	H-7	平成25年4月1日	東開管理人事務所
9	スチール机	6号	H24	236	S54-19	平成25年4月1日	明德管理人事務所
10	ファイルマスター	A4-2段 キイNo.G309	H24	237	S52-7	平成25年4月1日	明德管理人事務所
11	ファイリングキャビネット	コクヨ A4-02 グレー	H24	239	H1-19	平成25年4月1日	山手管理人事務所
12	ファイルキャビネット	コクヨ B4-02	H24	266	H-3	平成25年4月1日	勇払管理人事務所
13	スチール書庫	コクヨ S-D3605 グレー 3×6	H24	267	H-5	平成25年4月1日	勇払管理人事務所

3 事務机、椅子等

備品一覧表に掲載する以外の事務机、椅子、キャビネット、ロッカー等

4 その他

作業用工具一式

個人情報の取扱いに関する特記事項

(基本的事項)

第1 受託者は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による業務（以下「業務」という。）における個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第2 受託者は、業務の履行に当たっては、個人情報保護法及び個人情報保護委員会が定める個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（以下「ガイドライン」という。）に基づき、本個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第3 受託者は、個人情報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。

(業務責任者等の届出)

第4 受託者は、個人情報の取扱いに係る業務責任者を定め、委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、業務責任者を変更した場合は、速やかに委託者に報告しなければならない。

3 業務責任者は、特記事項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、業務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。

(取扱区域の特定)

第5 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に委託者の承諾を得なければならない。

3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を取扱区域から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第6 受託者は、個人情報の保護、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教育及び研修を業務従事者に対して実施しなければならない。

(守秘義務)

第7 受託者は、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。

別紙3 個人情報の取扱いに関する特記事項

- 2 受託者は、業務責任者及び業務従事者が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さないようにしなければならない。
- 3 受託者は、契約期間満了後又は契約解除後においても、前2項に規定する事項を守らなければならない。

(再委託)

第8 受託者は、業務を第三者へ委託(受託者の子会社へ委託する場合を含む。以下「再委託」という。)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、再委託することについて業務の着手前に委託者の承諾を得なければならない。

- 2 前項の場合、受託者は、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、委託者に対して、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。
- 3 受託者は、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方法及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 4 受託者は、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、委託先の求めに応じて、管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9 受託者は、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、当該正社員以外の労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 受託者は、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。

(個人情報の管理)

第10 受託者は、業務において利用する個人情報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、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する者を明確化すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等の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。
- (3) 業務従事者の監督及び教育を行うこと。
- (4) 個人情報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、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) 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及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の複製等の禁止)

第11 受託者は、業務を処理するために委託者から提供された個人情報を、委託者の

別紙3 個人情報の取扱いに関する特記事項

承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第12 受託者は、業務において利用する個人情報について、業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第13 受託者は、委託者から個人情報を受領する際は、委託者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、委託者に対し、個人情報を受領した旨の文書を提出しなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第14 受託者は、業務の終了時に、業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄を実施しなければならない。

2 受託者は、業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日について委託者の承諾を得なければならない。

3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し、委託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 受託者は、業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該個人情報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 受託者は、個人情報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、委託者に対して報告しなければならない。

(報告及び緊急時報告)

第15 受託者は、委託者から、個人情報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 受託者は、個人情報の取扱いの状況に関する緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び検査)

第16 委託者は、業務に係る個人情報の取扱いについて、この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、受託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 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第17 受託者は、業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護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、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を報告し、委託者の指示に従わなければならない。

2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び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 委託者は、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

別紙3 個人情報の取扱いに関する特記事項

当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第18 委託者は、受託者が特記事項に定める義務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を、催告をすることなく直ちに解除することができる。

2 受託者は、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、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第19 受託者の故意又は過失を問わず、受託者が特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。