

仕 様 書

1. 件 名

兵庫陸運部の登録事項等証明書交付業務等の委託業務

2. 業務場所

兵庫県神戸市東灘区魚崎浜町34番2号

兵庫陸運部 登録担務内

3. 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日までとする。

ただし、行政機関の休日に関する法律（昭和63年法律第91号）に規定する休日を除く。

4. 委託業務の内容

委託業務については、以下のとおりとする。

(1) 登録事項等証明書交付業務

別紙1「登録事項等証明書交付業務 作業手順書」による。

(2) 自動車検査証等手渡し関連業務

別紙2「自動車検査証等手渡し関連業務 作業手順書」による。

(3) 編綴関連業務

別紙3「編綴関連業務 作業手順書」による。

5. 委託業務を実施する者の要件

委託業務を実施する者（以下「受託者」という。）は、委託業務に必要な知識・能力を有すると認められる者を業務場所に置くことができること。

6. 委託業務を実施するための基本事項

受託者は、本仕様書で定められた事項を逸脱することなく、細心の注意を払って業務に当たるほか、日々の業務量を把握することなどにより、窓口で申請者が滞留することなく、適正かつ円滑に委託業務を実施することを基本とし、これに基づいた業務を確保するため、以下の体制について常時整備しておくこと。

(1) 管理体制

次に掲げる事項についての管理体制が整っていること。

ア 法令遵守・セキュリティ管理（秘密の保持及び個人情報の保護に関するものを含む。）についての社内体制。

イ 業務従事者（委託業務に必要な知識・能力を有すると認められる者で、上記2.の業務場所において委託業務に従事する者をいう。以下同じ。）の管理。

ウ 品質の管理（接遇、速度、正確性、知識力等公共サービスを維持向上するため

の措置等)

(2) 業務処理体制

委託業務の全般を総括し、業務従事者の指揮・監督を行うとともに、国の職員との連絡・調整を行う責任者（以下「業務責任者」という。）を業務従事者の中から選任すること。

(3) 研修体制

業務従事者に対し、次の内容を含む研修を実施すること。

ア 接遇・クレーム処理研修（全業務従事者に対する研修）

イ マネジメント研修（業務責任者に対する研修）

ウ 自動車登録ファイルに保存されている情報の取り扱いに係る研修

7. 受託者に使用させることができる施設等

(1) 委託業務を実施するために必要な施設、設備及び物品（以下「施設等」という。）については、これを無償で使用させるものとする。

(2) 使用が認められた施設等については、十分な注意をもって使用するとともに、これを目的外に使用してはならない。

また、受託者の責めに帰すべき事由により、破損、故障、紛失等による損害が生じた場合においては、これを賠償するものとする。

8. 受託者が委託業務を実施するに当たり国に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他委託業務の適正かつ確実な実施確保のために契約により受託事業者が講ずべき措置に関する事項等

(1) 報告事項等

ア 報告事項

(ア) 受託者は、あらかじめ業務責任者及びその代務者、並びに業務従事者を選任し、「兵庫陸運部受託業務責任者等届出書」（別紙4）及び「兵庫陸運部受託業務従事者届出書」（別紙5）により国に提出すること。

(イ) 受託者は、毎日の業務終了後、当日の受託業務の実施状況を記載した業務報告書（別紙6）を作成し、翌開庁日に国に提出しなければならない。なお、報告すべき事項については、国と受託者との協議により追加することができる。

(2) 個人情報及び特定個人情報の取扱い

ア 実施要領の策定等

受託者は、委託業務に関して知り得た個人又は法人の情報及び個人の特定個人情報（以下「個人情報等」という。）を適正に管理するために必要な以下に掲げる措置を講じなければならない。

(ア) 組織的、人的、物理的及び技術的安全措置を具体的に定めた実施要領を策定すること。

(イ) 個人情報等の適正な取扱方法についての研修計画を策定し、これに基づいて業務従事者に対する研修を実施すること。

(ウ) 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に関する法律（番

号法)に基づき国土交通省自らが果たすべき安全管理措置と同等の措置を講じること。

イ 秘密の保持

(ア) 受託者(その者が法人である場合にあっては、その役員)若しくはその職員その他委託業務に従事する職員(以下「受託者等」という。)又は受託者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。

(イ) 受託者等又は受託者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用することとならない場合であっても、委託業務に関して知り得た秘密を情報を委託業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

ウ 個人情報等の複製等の制限

受託者は、個人情報等を含む文書をみだりに複写してはならない。

エ 個人情報の持ち出しの禁止

受託者は、個人情報等を含む文書を業務場所より持ち出してはならない。

オ 個人情報等の漏洩発生時における対応

受託者は、委託業務に関して知り得た個人情報等を漏洩したときは、速やかに次に掲げる措置を講じなければならない。

(ア) 国へ報告をおこなうこと。

(イ) 被害拡大の防止を図ること。

(ウ) 原因の究明を行うこと。

(エ) 再発防止の対策を講じること。

カ 委託業務終了時の個人情報等を含む資料等の返却

受託者は、個人情報等を含む資料等を保持している場合は、委託業務終了時に国へ返却しなければならない。

(3) 契約に基づき受託者が講ずべき措置

ア 委託業務開始前の研修及び引継ぎの実施

(ア) 受託者は、委託業務の開始前に業務従事者に対して、委託業務の実施に必要な研修を実施しなければならない。

なお、国は、必要に応じて研修に協力するので、その場合には、あらかじめ国に対して要望内容を記載した書面を提出すること。また、委託業務の終了に伴い受託者が変更する場合は、次期受託者が実施する研修の実施に協力しなければならない。

(イ) 受託者は、委託業務の開始前に、現に当該業務を実施している国又は受託者から、委託業務の実施に必要な引継ぎを受けなければならない。

また、受託者は、委託業務の終了に伴い受託者が変更する場合は、次期受託者に委託業務の実施に必要な引継ぎをしなければならない。

イ 委託業務の開始、中止及び終了

(ア) 受託者は、締結された契約に定められた契約期間開始日に、確実に委託業務を開始しなければならない。

(イ) 受託者は、やむを得ない事情により委託業務を中止しようとするときは、

あらかじめ国の承認を受けなければならない。

ウ 委託業務実施中における注意すべき事項等

(ア) 信用失墜行為の禁止

受託者等は、国の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(イ) 公正な取扱い

受託者等は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公正に取り扱わなければならない。

(ウ) 利用者への勧誘等の禁止

受託者等は、委託業務を実施するに当たって、利用者に対し、委託業務の内容を構成しない有償サービス等の利用を勧誘し、又は金品若しくは役務の提供を要求してはならない。

(エ) 制服・名札の着用

受託者は、自らの負担において業務従事者に対して制服及び名札を着用させなければならない。

(オ) 業務量増加への対応

受託者は、業務量の増加が予測される場合には、あらかじめ業務従事者の増員する等必要な措置を講じなければならない。また、受託者は、予期せぬ業務量の増加があった場合には、その都度、適切な措置を講じなければならない。

(カ) 業務資料等の適正な管理

受託者等は、国から提供を受けた業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票については、国が指定した保管場所に保管する等、適正に管理しなければならない。

(キ) 業務従事者の安全確保等

受託者等は、業務従事者の安全を確保するとともに、事故防止に関して十分指導し業務に万全を期すること。

(ク) 庁舎内設備の保全の配慮等

受託者等は、兵庫陸運部庁舎内外における設備、その他工作物の保全に配慮し、業務の範囲を超える事故等の発生又は事故等の箇所を発見したときは、直ちに監督職員に連絡すること。

(ケ) 実施状況の公表

受託者は、委託業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、国の承認を受けなければならない。

(コ) 権利の譲渡の禁止

受託者は、委託契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

(サ) 再委託

a 受託者は、委託契約業務の全部を他の民間事業者に再委託してはならない。

b 受託者は、委託業務の一部について再委託しようとする場合には、再委託先に委託する業務の範囲、再委託をすることの合理性及び必要性、再委

託先の履行能力並びに報告徴収その他の運営管理の方法について記載した書面を国に提出し、国の承認を得なければならない。

- c 受託者は、再委託をする場合には、再委託先から必要な報告を徴収しなければならない。
- d 再委託先は、上記 8 (2)、(3)イ並びに (3) ウ(ア)から(エ)及び(カ)から(コ)に掲げる事項については、受託者と同様の義務を負うものとする。

9. その他委託業務の実施に関し必要な事項

(1) 国の監督体制

- ア 国は、兵庫陸運部職員の中から委託業務に関する監督を行う職員（以下「監督職員」という。）を指定し、受託者に通知書（別紙 7）により通知する。
- イ 監督職員は、上記アによる監督のほか業務責任者との連絡・調整を行うものとする。
- ウ 国は、必要に応じて、監督職員が不在となる場合に職務を代行する職員及び監督職員を補助する職員を指定することができる。
- エ 国は、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するため必要があると認めるときは、受託者に対し、委託業務の実施に関し必要な報告を求め、又は国の職員に事務所その他の施設に立ち入り、委託業務の実施状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは質問させることができる。
立入検査をする国の職員は、検査を行う際には、近畿運輸局が発行した身分証明書（職員証）を携帯し、提示する。

(2) 国と受託者の連絡・調整

- ア 業務従事者は、委託業務の実施中に業務内容に疑義等が生じたときは、業務責任者等を通じて監督職員等に連絡・調整を図ること。
- イ 情報共有や課題の検討を行うため、国と受託者の間で、必要に応じて打合せを行うこととする。
- ウ 監督職員等は、委託業務に関する業務量の増加が予測される場合又は予期せぬ業務量の増加があった場合には、業務責任者等にその旨を連絡する。
- エ 国又は受託者は、委託業務の実施中に設備若しくは運用体制に障害等が発生した場合、又はその発生が十分に予想され、業務の実施に重大な影響を及ぼす恐れがある場合には、相手方に対して速やかに状況を連絡し、その後の業務処理について協議することとする。

(3) 受託者の責務

受託者は次の事項について責務を負う。

- ア 委託業務に係る窓口での苦情、トラブル等の一切の責任は、受託者の責に帰すことのできない場合を除き、受託者が負うものとする。
- イ 受託者は、委託業務を実施するに当たり、受託者等の責に帰すべき事由により、国及び兵庫陸運部職員並びに第三者に損害を及ぼしたときは、損害賠償の責に任ずるものとし、その額については国と受託者の間で協議して定めるものとする。
- ウ 受託者は、業務従事者が国又は兵庫陸運部職員の責に帰すべき事由によらず、

業務を行うにつき被った損害については、これを保証するものとし、国又は兵庫陸運部職員は、一切の責任を負わないものとする。

10. 仕様の変更

国及び受託者は、委託業務に係る関係法令及び通達等の改正等のため、又はやむを得ない事由がある場合により委託業務に関する仕様の変更をしようとする場合は、あらかじめ相手方の承認を得なければならない。なお、国が仕様の変更をしようとする場合において、受託者は国に対してできる限り協力すること。

11. 契約の解除

国は、受託者が次のいずれかに該当すると認めるときは、受託者に対し、委託契約を解除することができる。

- (1) 本仕様書に従って委託業務を実施できなかったとき、又はこれを実施できないことが明らかになったとき。
- (2) 本仕様書に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に回答せず、若しくは虚偽の回答をしたとき。
- (3) 受託者等が、本仕様書に違反して、委託業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき。
- (4) 受託者等が、本仕様書に違反して、委託業務の実施に関して知り得た情報を目的外に利用したとき。
- (5) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年5月15日法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）を代表する者若しくはその運営を支配する地位にある者又は同条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）が業務を総括する者又は業務従事者としていることが明らかになったとき。
- (6) 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき。
- (7) その他本契約で定める要件に適合しなくなったとき。

12. その他

- (1) 受託者は、本仕様書に定めのない事項については監督職員と協議の上、その結果に基づき適切に対処すること。なお、協議の際は、「協議書」（別紙8）を作成するものとする。
- (2) 受託者は、本業務で知り得た保護すべき情報（契約を履行する一環として契約相手方が収集、整理、作成等した情報であって、自動車技術安全部管理課（以下担当部局という）が保護を要さないことを同意していない一切の情報をいう。以下同様。）を適切に管理するため、次の履行体制を確保するとともに、発注者に対し「情報管理体制図」及び「情報取扱者名簿」（別紙様式）を提出し、担当部局の同意を得ること。また、これらに記載した情報に変更がある場合は、予め担当部局の同意を得ること。

ア 確保すべき履行体制

- (ア) 本業務で知り得た保護すべき情報の取扱者は、当該業務の遂行のために最低限必要な範囲の者とする事。
 - (イ) 本業務で知り得た保護すべき情報は、情報取扱者名簿に記載のある者以外に伝達又は漏洩されないことを保証する履行体制を有している事。
 - (ウ) 担当部局が同意した場合を除き、契約相手方に係る親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の契約相手方に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者を含む一切の契約相手方以外の者に対して伝達又は漏洩されないことを保証する履行体制を有している事。
- (3) 本業務で知り得た保護すべき情報について、情報取扱者以外の者に開示又は漏洩してはならない。ただし、担当部局が同意した場合はこの限りではない。
- (4) 本業務で知り得た保護すべき情報を記録した資料に関する業務履行完了後における取扱い（返却・削除等）については、担当部局の指示に従う事。
- (5) 本業務で知り得た保護すべき情報について、報道等での指摘も含め、漏洩等の事故や恐れが判明した場合については、業務の履行中・履行後を問わず、事実関係等について直ちに担当部局へ報告すること。なお、報告がない場合でも、情報の漏洩等の懸念や事故等がある場合には、国土交通省が行う報告徴収や調査に応じる事。