

## 相模原市高齢者介護家族電話相談事業委託契約書（案）

1 業務委託の名称	相模原市高齢者介護家族電話相談事業委託			
2 履行場所	受注者が用意する受信センター等			
3 契約金額	十億	百万	千	円
うち取引に係る消費税及び地方消費税の額				
4 契約期間	契約期間は、令和7年 月 日から令和8年3月31日までとする。			
5 契約金額の支払	受注者は発注者に対し、この契約に定める相模原市高齢者介護家族電話相談事業委託料を請求するものとし、発注者は当該請求書が適正であると認めるときは、当該請求書を受理した日から30日以内に相模原市指定金融機関において支払うものとする。			
	<input type="checkbox"/> 前金払（ <input type="checkbox"/> 一括払 <input type="checkbox"/> 分割払） <input type="checkbox"/> 概算払（ <input type="checkbox"/> 一括払 <input type="checkbox"/> 分割払） <input checked="" type="checkbox"/> 確定払（ <input type="checkbox"/> 一括払 <input checked="" type="checkbox"/> 分割払）			
	備考 月額●●●, ●●● 円（消費税額含む）			
6 契約の保証	<input type="checkbox"/> 現金 <input type="checkbox"/> 有価証券 <input type="checkbox"/> 銀行等、保証事業会社の保証	円 円 円	<input type="checkbox"/> 履行保証保険 <input type="checkbox"/> 免除 (相模原市契約規則第34条第3号)	円

上記の相模原市高齢者介護家族電話相談事業委託について、発注者と受注者は、次のとおり委託契約を締結する。

この契約を証するため、本書2通を作成し、各自記名押印のうえ、その1通を保有する。

令和7年 月 日

収入  
印紙

発注者 相模原市中央区中央2丁目11番15号  
相模原市  
代表 相模原市長

印

受注者 所在地  
名称  
代表

印

(目的)

第1条 「相模原市高齢者介護家族電話相談事業」(以下「委託業務」という。)は、高齢者の介護家族や高齢者からの介護・健康・医療等に関する日常的な相談に対応する電話相談事業を実施することにより、高齢者の介護家族の負担や、高齢者の健康等の不安の軽減を図ることを目的とする。

(委託業務の内容)

第2条 発注者は、次に掲げる委託業務の実施を受注者に委託し、受注者はこれを受託する。

- (1) 介護・健康・医療等に関する日常的な電話相談に関する業務
- (2) その他委託業務の実施に関する必要な業務

(契約期間)

第3条 契約の期間は、契約締結日から令和8年3月31日までとする。

- 2 契約締結日から令和7年5月31日までを引継ぎ期間とし、業務の開始は令和7年6月1日からとする。

(委託業務の方法)

第4条 受注者は、別添「令和7年度相模原市高齢者介護家族電話相談事業委託仕様書」に従って、委託業務を処理しなければならない。

(委託料)

第5条 この契約に基づく委託料は、月額●●●, ●●●円とする。

(委託料の支払い)

第6条 委託料は、相談業務開始後より支払うこととし、受注者は、前条に規定する委託料を、各月業務完了ごとに発注者に請求するものとする。

- 2 発注者は、委託料の請求書が適正であると認めたときは、当該書類を受理した日から30日以内に、発注者の指定金融機関において受注者に支払うものとする。

(履行遅延の場合の違約金)

第7条 受注者の責に帰する理由により、契約の履行が遅滞したときは、受注者は、発注者に対して違約金を支払わなければならない。

2 前項の違約金は、遅延日数に応じ契約金額につき年2.5パーセントの割合で算出した金額とする。

(検査・検収)

第8条 発注者は、仕様書による報告を受けたときは、報告内容を確認するための検査・検収を速やかに行わなければならない。

(調査等)

第9条 発注者は、受注者の委託業務の処理状況について、随時に調査し、若しくは必要な報告を求め、又は委託業務の処理に関して受注者に必要な指示を与えることができるものとする。

(再委託等の禁止)

第10条 受注者は、第三者に対し委託業務の一部若しくは全部の実施を委託し、又はこの契約に基づいて生ずる権利業務を譲渡してはならない。ただし、あらかじめ発注者の文書（電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。以下同じ。）を含む。）による承諾を得たときは、この限りでない。

(賠償責任)

第11条 受注者は、委託業務の処理により受注者に生じた損害、又は受注者が発注者若しくは第三者に損害を与えたときは、その責任を負うものとし、その損害賠償については、全て受注者の責任とする。ただし、発注者の責めに帰する事由による場合は、この限りではない。

(守秘義務)

第12条 受注者は、委託業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供し、若しくは漏らし、又は委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後又

は契約解除後においても同様とする。

- 2 受注者は、この契約による業務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、別添「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

(遵守事項)

第13条 受注者は、委託業務の処理に当たり、委託業務の実施に係る収入及び支出並びに運行記録等の帳簿を備え、契約期間満了後10年間保管するものとする。

(契約の解除)

第14条 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときはこの契約を解除することができる。ただし、その期間を経過した時における債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りではない。

- (1) 正当な理由なく、業務を処理しないとき、又は処理の見込みがないとき。
- (2) 受注者として不適当と認める事実があったとき。
- (3) 前各号のほか、この契約条項に違反したとき。

- 2 前項の定めるところにより、この契約が解除された場合において、受注者が発注者に損害を与えたときは、受注者は発注者にその損害を賠償しなければならない。

(暴力団排除に係る契約の解除)

第15条 発注者は、契約後、受注者が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。この場合において、解除により受注者に損害が生じても、発注者はその損害の賠償の責めを負わないものとする。

- (1) 受注者が個人である場合には、その者が、相模原市暴力団排除条例（平成23年相模原市条例第31号。以下本条及び次条において、「条例」という。）第2条第4号に規定する暴力団員等（以下「暴力団員等」という。）と認められるとき、又は、法人等（法人又は団体をいう。）である場合には、同条第5号に規定する暴力団経営支配法人等と認められるとき。
- (2) 受注者が、神奈川県暴力団排除条例（平成22年神奈川県条例第75号。以下本条

において、「県条例」という。)第23条第1項に違反したと認められるとき。

(3) 受注者が、県条例第23条第2項に違反したと認められるとき。

(4) 受注者が、条例第7条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められるもの、又は受注者の支店若しくは営業所(常時業務の契約を締結する事務所をいう。)の代表者が、暴力団員等と密接な関係を有すると認められるものであると認められるとき。

2 前項の規定によりこの契約が解除された場合においては、受注者は、契約金額の10分の1に相当する額を違約金として発注者の指定する期間内に支払わなければならない。

3 同条第1項の規定によりこの契約が解除された場合において、契約保証金の納付が行われているときは、発注者は、当該契約保証金をもって前項の違約金に充当することができる。

(暴力団等からの不当介入の排除)

第16条 受注者は、契約の履行に当たって、条例第2条第2号に定める暴力団(以下「暴力団」という。)又は暴力団員等から不当介入を受けたときは、遅滞なく発注者に報告するとともに所轄の警察署に通報し、捜査上の必要な協力をしなければならない。

2 受注者は、不当介入を受けたことにより、履行期限に遅れが生じるおそれがあるときは、発注者と履行期限に関する協議を行わなければならない。

3 受注者は、暴力団又は暴力団員等からの不当介入による被害を受けたときは、その旨を直ちに発注者に報告するとともに、被害届を速やかに所轄の警察署に提出しなければならない。

4 受注者は、不当介入による被害により履行期限に遅れが生じるおそれがあるときは、発注者と履行期限に関する協議を行わなければならない。

(疑義の協議)

第17条 この契約条項について、発注者受注者相互間に疑義が生じたとき又はこの契約に定めのない事項については、その都度発注者と受注者が協議して定める。

(契約の履行)

第18条 発注者受注者両者は、信義に従い、誠実にこの契約を履行しなければならない。

(環境配慮事項の遵守)

第19条 受注者は、この契約による業務を行うに当たり、発注者の取り組む環境方針に基づき、次のとおり努めなければならない。

- (1) 「相模原市環境方針」の主旨を踏まえ、業務の実施において省資源・省エネルギー、廃棄物の削減に取り組む等、環境への負荷の低減を図るとともに、環境関連法令の規制等を遵守するものとする。
- (2) 市への提出書類及び添付資料については、原則として再生紙を使用するものとする。
- (3) 業務実施時に車両を使用する場合は、アイドリングストップの実施を徹底し、他者に運搬等を委託する場合においても、アイドリングストップの実施を周知するよう努めるものとする。
- (4) 業務の実施においては、廃棄物の減量化・資源化に取り組むとともに、廃棄物の処理に当たっては、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和45年法律第137号）、条例、相模原市一般廃棄物処理実施計画など、関連法令等を遵守し、適正に処理するものとする。

別紙 個人情報等の取扱いに関する特記事項（第12条関係）

（個人情報の保護に関する法律等の遵守）

第1条 「相模原市高齢者介護家族電話相談事業委託」（以下「本委託業務」という。）について、受注者は、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。）及び関係法令等に基づき、本個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「本特記事項」という。）を遵守しなければならない。

（責任体制の整備）

第2条 受注者は、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。

（責任者等の報告）

第3条 受注者は、個人情報の取扱いに係る責任者及び業務従事者を定め、業務の着手前に文書（電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。以下同じ。）を含む。以下同じ。）により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いに係る責任者及び業務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、責任者を変更する場合は、事前に文書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、業務従事者を変更する場合は、事前に文書により発注者に報告しなければならない。

（作業場所の特定）

第4条 受注者は、発注者と協議し、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、本委託業務の着手前に文書により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、事前に文書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、発注者の事務所内に作業場所を設置する場合は、責任者及び業務従事者に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

(監督、教育等の実施)

第5条 受注者は、個人情報の取扱いに関する責任者及び業務従事者に対する適切な監督を行うとともに、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、責任者及び業務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責任者及び業務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。

(守秘義務)

第6条 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個人情報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責任者及び業務従事者に対して、退職した後も含め、第1項の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させないため必要かつ適切な監督をしなければならない。また、本委託業務に関わる責任者及び業務従事者に対して、秘密保持に関して誓約する旨を文書により提出させ、文書によりこのことを発注者に報告しなければならない。

(再委託)

第7条 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、本委託業務の全部又は一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、業務の着手前に次に定める項目を明確にした上で、文書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。

(1) 再委託先の名称

(2) 再委託する理由

(3) 再委託して処理する内容

(4) 再委託先において取り扱う情報

(5) 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

3 前項の場合、受注者は、再委託先に本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、その履行状況の管理及び監督をするとともに、発注者の求めに応じて、管理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。

6 受注者は、次に定める事項を遵守するものとする。再委託先が委託された業務をさらに第三者へ委託する場合のように委託が繰り返される場合においても同様とし、再委託の契約書等にその趣旨を盛り込むものとする。（この場合においては、再委託など事業者のつながりを「委託の系列」という。）

(1) 受注者は、受注者に関する本特記事項に係る文書及び受注者が委託の系列を通じて取得した本特記事項に係る文書の写しを、発注者へ提出するものとする。

(2) 前号の文書を用いる場合だけでなく、文書を用いない場合においても、個人情報の取扱いに関する承認、指定等、意思決定に関わる事項は、事前に委託の系列を通じ発注者の承認、指定等を得るものとする。

(3) 受注者が再委託する場合、第1号の「発注者」を「委託の系列を通じ相模原市」と、第15条の「発注者」を「発注者及び相模原市」と、第16条第3項の「発注者」を「相模原市」とする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 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一切の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。

(個人情報の管理)

第9条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、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) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- (2) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を作業場所から持ち出さないこと。
- (3) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (4) 事前に発注者の承認を受けて、業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報の複製又は複写をしないこと。
- (5) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- (6) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- (7) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- (8) 作業場所に、私用パソコン、私用外部電磁的記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- (9) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- (10) 個人情報を、電子メールで送信しないこと。ただし、発注者が承認したときはこの限りではない。

(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10条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、発注者の承認なく第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第11条 受注者は、発注者との間の個人情報の受渡しに関しては、文書により発注者に対して申請し、その承認を得なければならない。

2 前項の場合において、受注者は、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(個人情報の返還又は消去等)

第12条 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個人情報について、発注者の指定した方法により、返還又は消去若しく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を文書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、個人情報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個人情報を廃棄する場合は、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 受注者は、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、担当者氏名及び消去又は廃棄の内容を記録し、文書により発注者に対して報告しなければならない。

(開示請求等)

第13条 個人情報に係る本人からの開示請求、訂正請求及び利用停止請求については、発注者が法及び相模原市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年相模原市条例第32号)の規定に基づき対応するものとする。

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受注者は、個人情報の取扱いの状況について定期的に又は発注者の求めに応じて文書により報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報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。

(監査及び実地検査)

第15条 発注者は、本契約及び本特記事項の遵守状況を確認するため、受注者に対して、監査又は実地検査(以下「監査等」という。)を行うことができる。ただし、実地検査を行うことが難しい場合であって、受注者が当該実地検査の項目について調査した結果を発注者に報告したときは、この限りでない。

2 受注者は、発注者が監査等を行う場合、当該監査等に協力しなければならない。

3 発注者は、監査等を行うときは、受注者に対し、あらかじめ通知するものとする。

4 発注者は、監査等の結果、個人情報の取扱いについて改善が必要であると認めるときは、受注者に対し、その改善を指示することができる。

5 受注者は、前項の規定による指示を受けたときは、その指示への対応について、発注者が指定する期限までに報告しなければならない。

(事故時の対応)

第16条 受注者は、本委託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、発生状況を文書により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、個人情報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。

(契約解除)

第17条 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。

(損害賠償)

第18条 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。

2 受注者は、第三者に本委託業務の実施に起因する損害を与えた場合は、その損害を自らの責任において賠償するものとする。