

文書調査分析・削減支援等業務委託 仕様書

1 業務名

文書調査分析・削減支援等業務委託

2 契約期間

契約締結の日から令和8年(2026年)3月27日までとする。

3 目的

本市は、「鎌倉市新庁舎等整備基本計画」「第3章 サービス計画・DX 計画・施設規模」「3-3 職員の働き方」「(2) ペーパーレス」の記載の通り、徹底的なペーパーレスを進めることを目的として掲げており、新庁舎整備に向け、紙文書量を40%削減することを目指している（「鎌倉市本庁舎等整備に関する執務環境等整備支援業務委託調査結果報告書より」）。

本業務は、庁内各課等で保有している文書を調査・分析し、紙文書を削減するための有効な手法及び新たな紙文書の発生抑制策について具体的な検討を行い、削減方針としてまとめた上でこの目標を達成するよう支援することを目的とする。

4 業務体制

(1) 一括再委託の禁止

受注者は、委託業務を自ら、直接実施するものとし、業務の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、受注者が、当該委託業務を第三者（2以上の段階にわたる委託を含む。）に再委託する理由を示した書面を発注者に提出し、発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。その場合、再委託等に関するすべての責任は受託者が負うものとする。

(2) 管理技術者

受注者は、契約締結後 14 日以内に本業務の管理技術者 1 名を定め、発注者に対して通知しなければならない。なお、管理技術者は、行政機関の文書等調査分析業務、文書削減手法提案等に携わった実績があることを条件とする。

(3) 業務計画書

契約締結後 14 日以内に本業務の業務計画書を作成し、発注者に提出すること。業務計画書には、次の内容を記載すること。

ア 業務実施方針

イ 実施内容及び工程

ウ 業務実施体制

(4) 業務の着手

受託者は、契約締結日から14日以内に業務に着手しなければならない。この場合において、着手とは、管理技術者が委託業務の実施のため担当職員との打合せを開始することをいう。

(5) 打合せ及び記録

委託業務を適正かつ円滑に実施するため、発注者と定期的な打合せを実施し、その内容については、その都度受注者が速やかに記録を作成し、相互に確認すること。

(6) 業務上の協議事項

受託者は、発注者と連絡を密にし、認識齟齬がある場合は都度協議すること。

(7) 業務上の報告

受託者は、発注者の求めがあった場合は、業務の進捗状況に応じ、報告を行うこと。

5 業務内容

(1) 委託業務全体計画及びスケジュールの作成

受託者は、本契約締結後速やかに、本業務を円滑に推進するため、作業計画書を作成し、発注者に提出すること。

また、作業着手前に、全体スケジュール・作業別スケジュール、作業体制図が分かる資料等を合わせて発注者に提出すること。

(2) 保有文書総量の調査

ア 調査項目及び調査シートの作成

別紙の課等の文書を調査するために必要と考えられる調査項目（保有文書量/文書の性質/保存期間/保存場所等）を網羅した調査シートを作成すること。個人文書及び組織共用文書の選別並びに不要文書及び重複文書を選別できる工程を取り入れること。実際に使用する調査項目及び調査シートは発注者と協議の上で最終決定するものとする。

調査シートの構成は、目的を満たす中で、職員の入力の負担が最小限になるよう配慮すること。

イ 調査シート入力支援

調査シートへの情報の入力は発注者職員により実施するものとする。

ただし、調査シートへの入力に当たり事前説明会（2回以上）の実施、オンライン説明会用の動画及び手順書等の入力に必要な資料（よくある質問Q&Aを含む）の提供を行うこと。また、調査シート入力期間中の問い合わせ窓口を設け、質問には翌々営業日の正午までに回答を行うこと。ただし、

受注者の営業日以外に受けた問い合わせについては、翌営業日の正午までに回答を行うこと。また、受け付けたことが分かるようにし、回答に時間がかかる内容がある場合は、その旨を回答すること。

本業務の実施において、職員の負担が最小限になるよう配慮すること。

ウ 発注者職員へのヒアリングの実施

調査シートの内容を基に、必要に応じて当該組織が保有している行政文書等の活用方法等についてヒアリングを行うこと。

なお、当該組織へのヒアリング日時及び場所等の調整は発注者と協議の上で行うものとする。

エ 調査結果の取りまとめ

調査結果を、削減手法の検討等に活用しやすい形式で取りまとめること。

なお、実際の取りまとめ形式は、調査結果を踏まえ、発注者と協議の上で最終決定するものとする。

(3) 保有文書量削減に向けた手法検討・実現に向けた助言及び支援等

ア 調査結果を踏まえた文書量削減手法並びに基準の提示及び助言

文書量調査結果を踏まえ、削減を進めるために有効と考えられる手法（廃棄/ 外部倉庫保管/ 電子化等）及び手法適用の判断基準の作成支援を行うこと。

また、同手法及び判断基準を基に、当該組織別に適正と考えられる文書削減量の割り当て案を作成すること。

なお、電子化を適用した場合、各組織別にデータ保存に必要なおおよそのデータ容量を示すとともに、保存情報セキュリティの確保及び経済性を考慮した適切な保存方法（媒体）について提案すること。

イ 想定される削減手法の課題、具体的手法等及び必要と想定される費用の整理

文書量削減の手法（電子化等）によっては相当の期間及び費用を要するものと想定されるため、(3)ア及びその他発注者の取り巻く環境を踏まえ、行政文書の削減に向けた課題、発注者において有効と考えられる作業工程、具体的手法、削減後の運用（将来的な紙文書の発生抑制策を含む。）、さらに、それらを前提とした場合に必要と想定される費用について、費用対効果の視点を踏まえて整理すること。

ウ 新庁舎移転までのロードマップの作成

本業務開始から新庁舎移転（令和12年（予定））までのロードマップ案（文書を再び増やさないために庁内組織で実施すべき内容を時系列で記載すること）の作成を行うこと。

エ 各組織における文書の削減支援について

文書削減の割り当て案を提示した2カ月後に、組織別に文書の削減状況

を調査し、報告すること。確認の結果、進捗が滞っている組織については、実地指導を行うこと。実地指導を行う組織は、削減率が5割以下の組織を目安とするが、発注者と協議の上で選別すること。

(4) 事務処理のペーパーレス化に向けた職員意識の醸成支援

文書量調査結果や発注者の関連する施策、他都市事例等を踏まえて、事務処理のペーパーレス化に向けた職員意識の醸成に関する支援（研修会の開催、事務フローの見直しの提案等）を事業者の知見を用いて行うこと。

6 履行場所

本業務における履行場所は、鎌倉市役所総務部総務課又は発注者が指定した場所とする。

7 成果物

本業務で助言等を行った支援内容が確認できる報告書のほか、説明用資料として報告書の概要版を作成し、電子データにて提出すること。

電子データは、次の形式により提出すること。

なお、これによりがたい場合は、発注者と協議すること。

- (1) 報告書：Microsoft Word 形式、Microsoft Excel 形式又は Microsoft PowerPoint 形式
- (2) 表、グラフ、図：Microsoft Excel 形式又は Microsoft PowerPoint 形式
- (3) 写真データ等：JPEG 形式又は PNG 形式

8 守秘義務

業務の履行に際し、業務の遂行上知り得た事項は、発注者の了承を得ずに第三者に漏らし、又はその他の目的に利用してはならない。本業務終了後も同様とする。

9 情報セキュリティ要件

別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」及び「情報セキュリティの確保に関する遵守事項」の内容を遵守すること。

10 その他

本仕様書及び契約書等に定めがない事項、不明点又は執行上生じた疑義については、発注者と協議して決定する。

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法律等の遵守)

第1条 受注者は、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）及び鎌倉市（以下「発注者」という。）の定める鎌倉市情報セキュリティポリシー並びに個人情報のうち特定個人情報について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及び特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインに基づき、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。

(受注者の措置義務)

第2条 受注者は、法の規定に基づき、個人情報の適正な取扱いのため、次条以下に定める必要な措置を講じなければならない。

(責任体制の整備)

第3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。

(作業責任者等の届出)

第4条 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者並びに特定個人情報を取扱う場合にあっては特定個人情報を取扱う作業従事者を定め、本委託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、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。

3 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。

(作業場所の特定)

第5条 受注者は、個人情報を取り扱う場所を特定し、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。

(身分証明書の常時着用)

第6条 受注者は、作業責任者及び作業従事者に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名を明記した名札等若しくは身分証明書を

着用させて本委託業務に従事させなければならない。

(教育の実施)

第7条 受注者は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上、仕様書及び特記事項に定める作業に従事する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、作業に従事する者全員に対して実施しなければならない。

(守秘義務)

第8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みだりに他人に知らせてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

(再委託)

第9条 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、本契約業務の第三者への委託（2以上の段階にわたる委託を含む。以下「再委託」という。）してはならない。

- 2 受注者は、個人情報の取扱いを伴う事務又は事業を再委託する場合は、事前に再委託先、再委託する業務の内容、再委託する理由、再委託先において取り扱う個人情報、再委託先における責任者及び従事者、再委託先における個人情報保護措置の内容並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を記載した書面を発注者に提出して承諾を得なければならない。
- 3 前項の規定により、個人情報の取扱いを伴う事務又は事業の再委託を認められた者は、受注者と同様、本特記事項を遵守しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第10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 11 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、個人情報を定められた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、業務を行う場所で、かつ、業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。

(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 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、発注者に無断で第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第 13 条 受注者は、発注者と受注者との間の個人情報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、消去又は廃棄)

第 14 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、返還しなければならない。

(報告)

第 15 条 受注者は、発注者から、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、直ちに書面により報告しなければならない。

(監査及び検査)

第 16 条 発注者は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、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、前項の目的を達成するため、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。

(事故時の対応)

第 17 条 受注者は、再委託をした場合を含め、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関わらず、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、発生状況を発注者が別に定める書面により発注者に報告し、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、受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。

(損害賠償)

第 18 条 受注者の故意又は過失を問わず、受注者又は再委託先が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者又は第三者に対して損害を発生させた場合は、受注者は、発注者又は第三者に対して、その損害を賠償しなければならない。

情報セキュリティの確保に関する遵守事項

受注者は、文書調査分析・削減支援等業務委託に係る作業の実施に際して、鎌倉市情報セキュリティポリシーにのっとり、次の事項を遵守しなければならない。

- 1 発注者の承諾を得て第三者（2以上の段階にわたる委託を含む。）に当該作業を行わせる場合は、その者より本事項についての誓約書を発注者宛に提出させること。
- 2 当該作業に係る作業責任者及び緊急時の連絡先を届け出ること。
- 3 鎌倉市が管理する施設内で当該作業を実施する場合は、あらかじめ作業従事者名を連絡し、作業実施の際には身分証明書を掲出すること。
- 4 コード、ID、パスワード等は不要となった時点で速やかに抹消すること。
- 5 知り得た非公開情報（文書、電磁情報、伝聞によるもので、個人情報及び非公開であることを発注者が明示したものをいう。）を他者に漏らさないこと。作業期間終了後も同様とすること。ただし、知り得た情報が公開情報になった場合は、この限りでない。
- 6 発注者から非公開情報を含む文書又は電磁情報の貸与を受けた際は、預り証を交付すること。
- 7 貸与された文書及び電磁情報は、当該作業の目的以外の使用及び他者への提供を行わないこと。ただし、事前に発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。
- 8 非公開の電磁情報を搬送する際は、原則的に暗号化すること。暗号化が不可能な媒体又は暗号化が極めて困難な場合においては、専用車により搬送すること。
- 9 鎌倉市が管理する施設内におけるデータの持ち込み及び持ち出しに際しては、USBメモリ、SDカード、又はこれ以下のサイズの記録媒体を用いない。ただし、保守時において事前にウイルスチェックを行い、データに暗号化を施した場合は、この限りでない。
- 10 貸与された文書及び電磁情報は当該作業終了後、速やかに返却するとともに、その複製がある場合は、それを完全に廃棄すること。
- 11 実施した作業の内容については書面で報告すること。
- 12 作業期間中に発注者による報告要求があった場合、書面で報告すること。
- 13 作業実施に当たり情報セキュリティを確保するよう努め、作業従事者に対して情報の安全性に関する啓発・教育を施すこと。
- 14 修理に伴い記憶装置を交換するに際しては、記憶装置全体をNSA標準(米国防総省NSA規格)による手法（同等以上の手法を含む。）で消去する、又

は物理的に破壊することにより、情報を復元できない状態にし、その作業経過及び結果を書面で報告すること。

- 15 1 から 14 に違反した行為で発注者に損害を与えた場合は、損害賠償及び必要と認める措置を行うこと。ただし、発注者が独自の判断で第三者に支払った金員、受注者の責めに帰すことのできない事由から生じた損害、天災地変等の不可抗力から生じた損害及び逸失利益については、賠償責任を負わないものとする。また、損害賠償額については、別途協議のうえ発注者、受注者合意した金額とするものとする。