

江東区豊洲特別出張所窓口業務及び窓口案内業務委託仕様書

1 件名

江東区豊洲特別出張所窓口業務及び窓口案内業務委託

2 目的

本業務は、豊洲特別出張所において、行政効率を担保しつつ、来庁者の利便性向上や待ち時間の短縮など区民サービスの向上を図ることを目的とする。

3 履行期間

令和6年7月1日～令和7年3月31日

4 履行時間

業務時間は豊洲特別出張所開庁日において以下のとおりとする。なお、繁忙期等下表の窓口開庁日・時間では処理できないときは、その都度、区と協議のうえ、受託者の負担により対応すること。

業務内容	該当日	窓口開庁時間
窓口業務及び 窓口案内業務（フロ アマネージャー）	平日 月～金曜日 （水曜日除く）	8：30～17：00
	平日 水曜日	8：30～19：00
	日曜開庁日（※）	9：00～16：00

ただし、豊洲特別出張所閉庁日を除く。

※日曜開庁日は原則第2日曜日。ただし、令和7年3月は第4日曜日。また、閉庁日において、臨時開庁を1、2日程度実施する場合がある。実施日については、区の指示による。

なお、豊洲特別出張所開庁日に関して、上記以外に変更が生じる場合は、その都度、区と協議を行い契約金額内で実施するものとする。

5 履行場所

江東区豊洲特別出張所

江東区豊洲二丁目2番18号（豊洲シビックセンター3階）

6 委託業務内容

(1) 窓口業務委託の内容は10～12頁「豊洲特別出張所窓口業務委託内容」のとおりとする。なお、窓口業務委託には、「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」に規定されている個人番号を取り扱う業務を含む。

(2) 窓口案内業務（フロアマネージャー）

豊洲特別出張所（以下「出張所」という。）内のフロアにおいて来庁

者に積極的に声をかけ、次の業務を行うこと。

- ア. 来庁者の目的に応じた出張所内窓口への案内をすること。
- イ. 来庁者の目的に応じた各記載台・番号発券機への案内及び発券補助、各窓口への誘導をすること。
- ウ. 出張所窓口における申請・届出に関する相談及び申請書等の記載補助、本人確認書類・必要書類の有無についての確認をすること。
- エ. 各種申請に関し、来庁者からの詳細・複雑な内容の質問については円滑に区職員に引き継ぐこと。
- オ. 記載台・椅子・キッズコーナー・書架の整理および出張所の業務終了時にはこれらの消毒をすること。
- カ. マルチコピー機を利用する来庁者には案内を行い、必要のある時は操作補助をすること。
- キ. 来庁者に対しては親切丁寧に接する。特に高齢者、体が不自由な者、乳幼児を連れている者に対しては、必要に応じて付き添うなど特別な配慮をすること。
- ク. 必要に応じて来庁者へ行政情報、地域情報等の提供及び出張所内での印刷物（冊子、チラシ、アンケート等）の整理整頓・配付をすること。
- ケ. 混雑時に際してはフロア内の整理をすること。
- コ. 令和6年7月から12月に豊洲特別出張所内のフロアに設置予定の「地下鉄運転シミュレーター」について、電源管理を行うこと。また、関係印刷物の補充管理、利用する来庁者への案内を行い、操作補助等を行うこと。さらに、画面フリーズ等の軽微なトラブル時にはソフトウェアの再起動を行うこと。

7 業務実施体制等

(1) 業務実施体制

ア. 業務従事者の配置

本業務を遂行するにあたり、統括管理責任者、業務責任者、従事者の要員を事務量の変動に応じて適正数配置し、効果的運営が可能な体制を整備し、正確で迅速な処理を行えるようにすること。

イ. 業務従事者の教育

窓口業務等を遂行するうえでの接遇、スキル等、本業務の遂行に必要な知識及び能力を習得させるため、研修計画及び研修資料を作成すること。また、研修計画および研修資料に基づき、受託者の責任において従事者教育を実施すること。

ウ. 統括管理責任者等の責務

①統括管理責任者

業務全体の責任者として、区との連絡・調整・報告の業務を担い、業務責任者及び業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向上を主に担当する。

②業務責任者

常駐の責任者として、統括管理責任者の職務を代理できるとともに、業務全体の進捗管理及び労務管理を行う。業務従事者に業務の指示を行い、担当業務を適正に処理する。

また、業務責任者は他自治体において職務経験がある者とし、業務及び業務に係る関係法令等に精通しているものでなければならない。

なお、業務責任者が不在の時は、同程度のスキルを要する代行者を選任し現場に配置すること。また、服装については、来庁者に不快感を与えないものとし、責任者であることが明確にわかるように名札を着用すること。

③従事者

従事者として、必要な知識及び技術を有するとともに、区の業務であることを十分に認識し、業務責任者の指示を受け、担当業務を適正に処理すること。また、身だしなみ（服装等）、言葉遣いなどに注意し、来庁者に不快感を与えないものとし名札を着用すること。

(2) 従事者名簿・勤務予定表・業務計画表等

受託者は、委託業務の適正な執行及び出張所の保安全管理のため、業務従事者名簿及び業務体制表を作成し、あらかじめ区に提出すること。また、当該月の前月25日までに、区へ従事者の勤務予定表及び業務計画書を提出すること。変更が生じた場合は、速やかに区に報告し、名簿及び勤務予定表の変更を行うこと。名簿等は、セキュリティ管理及び個人情報情報の漏えい防止の目的により、執務室内への入退室を管理するために使用する。

8 業務執行体制等

委託業務を行うにあたっては、以下の事項を遵守すること。

- (1) 受託者は、通常期、繁忙期を勘案し、繁閑の状況に応じて適正かつ柔軟に従事者を配置し、業務処理が最も効率的に行えるよう、業務実施体制を整えること。また、窓口案内業務については、英語及び中国語での対応ができる者を原則配置すること。従事者の急病等、やむを得ない理由で配置できない日・時間帯が発生する場合には、外国人来庁者のための対応策を準備すること。
- (2) 受託者は、業務に必要な事務処理マニュアル等を整備し、適正かつ効率的な事務処理の執行に努めること。
- (3) 業務従事者は、当該委託業務の目的、性質等を十分理解し、業務を適切に処理できる能力を有する者であること。
- (4) 業務従事者は、当該委託業務に関する知識向上に常に努め、各業務の遂行に万全を期すこと。
- (5) 業務従事者は、業務に関する金券及び申請書類等について、汚損、毀損、紛失等を生じないよう適切な管理を行うこと。
- (6) 区は受託者に、入力業務に必要なシステム及びIDを貸与する。
- (7) 入力業務従事者は、指紋等による生体認証登録を行うこと。
- (8) 統括管理責任者は、作業遂行にあたり業務従事者が独自の判断で委託業務にかかる事務を行うことのないよう業務従事者の管理及び指導を適切に行うこと。

- (9) 区は受託者の業務遂行について問題があると認めた場合は、その旨を受託者に通知し、是正措置を申し出ることができる。
- (10) 区及び受託者は、業務管理上必要があると認められたときは、互いに対して業務調整会議を行うことを求めることができる。

9 経費の負担区分

- (1) 区が貸与する備品等以外は、受託者が用意すること。
区が貸与する備品等及び負担する経費は以下のとおりとする。
 - ①履行場所にかかる経費（作業場所、更衣室、机、椅子、ロッカー、光熱水費）
 - ②端末装置にかかる経費
- (2) 受託者は、貸与された機材及びシステムについて、受託者の責任において通常の用法に従い使用し、業務以外の用途で使用してはならない。また、端末操作については、指定された操作以外の操作を行ってはならない。
- (3) 受託者は、貸与品について、区より返却の要請があった場合には、これに従うこと。
- (4) 受託者は、区より貸与を受けた機材、システム等について、受託者の故意または過失により滅失、毀損等の損害を与えた場合には、速やかに区にその旨を報告するとともに、受託者の費用と責任においてこれを復すること。
- (5) 案内業務を遂行するにあたり、江東区ホームページを閲覧できる機器及び通信環境を必要とする場合の経費は、受託者の負担とする。
- (6) 公金収納業務等で使用する領収印は、予備を含め2本以上備えておくこと。また、予備分も含めて破損、摩耗等が無いか日頃から確認を行い、業務終了後は施錠できる場所に保管しておくこと。また、責任者が交代した際には本数や使用できる状態の有無について、区職員立ち合いのもと引き継ぎを行うこと。

10 業務従事者の要件及び研修等

- (1) 受託者は、業務従事者の登用にあたっては、本業務に適した一般常識を兼ね備え、基本的なビジネスマナーを有した人材を登用すること。
- (2) パーソナルコンピューターの基本的な知識及び操作能力を有する者を登用すること。
- (3) 窓口案内業務を行う業務従事者は案内業務や寄せられた問い合わせ・苦情処理に適切に対応できる能力を有する者を登用すること。
- (4) 受託者は、業務開始前に受託事務の内容に関する教育訓練を計画的に実施すること。
- (5) 受託者は、本仕様書及び区より提供される各種資料に基づき、業務遂行手順等について必要なマニュアル及び研修資料を作成し、その内容について区に照会したうえで、業務従事者に対して教育訓練を行うこと。併せて区職員に対し、教育訓練の内容を報告し、適切に業務の遂行がなされていることの確認を受託者及び区職員の双方で行う。

11 業務の処理及び報告等

- (1) 委託業務各処理について、受託者、区職員に関わらず、当日受付した業務に関しては、当日中に処理を行うこと。
- (2) 受託者の業務責任者は、業務処理進捗状況を常に把握し、定められた日時までに区に報告すること。
- (3) 受託者は未完了の業務について、区が要求した場合には、その業務について区に引き継ぐこと。
- (4) 業務責任者は、毎日の業務終了後、業務報告書に必要な事項を記入し区に提出すること。項目、様式等は協議のうえ定める。
- (5) 受託者は、本業務の実施に関する調査及び報告を求められたときは、速やかにその状況を区に報告するとともに、問題がある場合は、早急に改善すること。なお、事務処理方法等について改善を要する場合は、双方協議のうえ決定する。
- (6) 受託者は、事件・事故等が発生した場合の対応策をあらかじめ書面で区に通知するとともに、業務従事者に周知すること。
- (7) 委託業務遂行にあたり、苦情・トラブルその他イレギュラーなケースが発生したときは、受託者は責任をもって対処するとともに、遅延なく区へ報告すること。

また、区への引き継ぎが必要なものは、統括管理責任者から区へ引き継ぐこと。

- (8) 受託者が行う業務に関する苦情等については、現状・原因分析と解決策及び再発防止策を講じ、区へ報告すること。
- (9) 受託者は、何らかの事故などにより正常な業務運営ができない状況に至ったときには、速やかに区に口頭・書面により報告するとともに、事故報告書（発生年月日・時刻、内容、対応、原因の分析、今後における防止策）を区に提出すること。なお、「事故」には、情報漏えい、公金の紛失など実際に人身や施設・設備などの損害となって現れなかったものも含む。

(10) 定例報告会

各業務の月次報告や業務改善提案等を行うための定例報告会を、区と受託者で行うこと。

(11) 納入成果物

本業務における納入成果物は以下のとおりとし、納入部数、装丁等については協議のうえ定めること。また、この成果物の一切の権利は、納入と同時に区に帰属するものとする。区から納入成果物の内容に不備の指摘があった場合、受託者は直ちに修正などの対応をしなければならない。なお、修正などに要する費用はすべて受託者の負担とする。

※トラブル発生時の内容報告、緊急課題、運営に関わる協議・承諾事項などについては、随時行うものとし、必要に応じて書面にて提出すること。

周期	成果物・報告内容	期限
運用開始前	・業務マニュアル (具体的な作業、取扱い方法等を委託業務ごとに作成。変更等が生じた場合は、都度提出する)	・業務運営開始 10 日前

	こと)	
	・業務計画書 (1年間の業務体制、スケジュール、研修計画等)	・業務運営開始 10 日前
	・守秘義務、個人情報管理に関する誓約書	・業務運営開始前日まで
	・従事者名簿 (変更等が生じた場合は、都度提出すること。)	・業務運営開始 10 日前
日次	・業務報告書<<日次>> (証明書別発行件数、届書別処理件数、入力訂正件数、各種届出受付件数、窓口案内対応件数、その他報告事項等)	・業務実施日の翌日 (翌日閉庁日の場合は翌開庁日)
	(各種公金収納件数及び金額)	・業務終了後
月次	・業務報告書<<月次>> (月間の処理件数、改善点等)	・翌月の 5 開庁日まで
	・業務計画書 (翌月の実施体制等)	・当該月の前月 25 日まで
年次	・業務報告書<<年次>> (年間業務実績履行報告書及び評価書、業務改善計画表、新年度の業務計画、従事者研修計画書等)	・当該契約翌年度 4 月 10 日まで (契約最終年度は契約終了日)
	・セキュリティ研修実施報告書	・実施後随時
契約終了時	・業務引継書 (業務実施手順、具体的な運営上の留意点等)	・契約終了まで

(12) その他付帯業務について

上記 (1) ~ (11) に掲げたもののほか、以下の業務を行う。

区分	種別
業務開始及び 業務終了	業務開始時間までに指定された端末を起動し、業務終了後に端末をシャットダウンすること。
セキュリティ・ 品質確保	・セキュリティ及び品質管理について、内部監査を実施し、維持・改善に努めること。またその結果を区に報告すること。

	・区がセキュリティ監査、システム保守点検、検証作業等を実施する場合は協力すること。
--	---

12 業務品質について

業務の正確性及び迅速性について、高い水準のサービスを検討すること。
また、住民基本台帳事務に係る専門的な知識や経験を有する従事者により業務を安定的に履行すること。

13 法令遵守

受託者は、受託業務の実施にあたっては、関係法令を遵守すること。

14 守秘義務・個人情報の管理

- (1) 受託者は、業務の処理にあたっては、個人情報の保護に関する法律のほか、区の定める江東区個人情報の保護に関する法律施行条例施行規則並びに情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順を遵守すること。また、秘密の保持として、別紙「個人情報の取扱いに関する特記条項」を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務（事前準備期間における研修等を含む）を遂行するうえで区より提供される一切のデータ、資料等をこの業務以外の目的で利用、複写及び複製翻訳等をしないこと。
- (3) 受託者は、業務従事者が業務上知りえた一切の情報について、業務終了後も一切漏えいさせないこと。
- (4) 受託者は業務従事者に対し、区が定める（1）の遵守を誓約させ、個人情報保護に係る事前研修を行うこと。
- (5) 受託者は、江東区情報セキュリティ基本方針等の規定を遵守し、セキュリティ研修を従事前及び従事後定期的に実施するとともに、その結果を区に報告すること。
- (6) 個人情報保護の方策については、事前に区に説明を行うこと。また、業務従事者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、業務従事者から同意を得たうえでその写しを区に提出すること。

15 安全衛生

- (1) 受託者は、受託者の業務責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労務管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。
ただし、豊洲シビックセンター内における区の責に帰する事由による災害については、この限りではない。
- (2) 豊洲シビックセンター内で設備、機械、装置、通路等について、安全で衛生的な作業の遂行を損なう恐れがある場合、受託者は直ちにその旨を区に通知するものとし、区は、これに応じて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、区が当該措置を講じるまでの間、受託者は緊急措置として危険を回避するために必要な合理的措置を講じることができる。
- (3) 前項の場合において、危険が重大であり、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の遂行を停止することができる。
(4) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部が履行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

16 危機管理

- (1) 受託者の責務において、窓口業務等に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本業務遂行に支障をきたすことがないように区と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、区に提出すること。
- (2) 災害発生時は、区と協力して利用者の避難誘導等を行うこと。また、豊洲シビックセンターにおける自衛消防訓練（年2回実施）に参加すること。

17 支払い条件

委託料は、月を単位として、当該月終了後、受託者の請求に基づき、区から受託者へ支払うものとする。

18 損害賠償責任

受託者が故意または過失により、区または履行場所及び第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。なお、損害賠償の範囲は、契約金額を上限とする。ただし、実際に発生した損害額が上限額を超えたときは、別途協議するものとする。また、本業務に際し、損害を受けた場合、区に責を帰する場合を除き、区は賠償責任を負わない。

19 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に委託してはならない。ただし、当該業務の一部についてやむを得ず第三者に委託する必要がある、区が臨時的措置としてやむを得ないと認めたときはこの限りでない。

20 業務の引き継ぎ

- (1) 受託者は本契約が終了した場合（契約解除により契約が終了した場合も含む。以下同じ。）は、本業務に関し、供用を受けた施設、機器、資料等を遅滞なく、区に返還しなければならない。なお、供用を受けたものについて、滅失・損傷等が生じた場合は、受託者は、その損害を賠償するとともに、施設については、受託者の負担において原状回復するものとする。
- (2) 次期受託者に変更があった場合は、委託業務の開始時に混乱を来さぬよう本契約期間中に引継期間を設け、次期受託者が円滑に業務を行えるよう十分な引き継ぎを行うこと。その際の経費負担は受託者の負担とする。
- (3) 次期受託者から業務引き継ぎに係る端末操作研修などの依頼があった場合は、受託者と次期受託者が協議を行い、合理的な範囲で、事務計画を立案し、業務に支障をきたさないよう責任をもって対応すること。
また、次期受託者の責による場合を除き、区が引継未完了と認めた場

合は、従前の受託者は契約期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。区は、従前の受託者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、従前の受託者に対しその損害額を求めることができる。なお、損害賠償の範囲は、区及び受託者の双方協議のうえ損害額を決定する。

- (4) 区は、受託者が本業務の継続的な遂行が困難になったことを理由に契約を解除した場合で、当該解除の時点において成果物などが区に業務引き継ぎができる状態に至っていないときは、受託者に対して、当該成果物などの引渡しに代えて、損害の賠償を求めることができる。

21 その他

- (1) 受託者は、区の信用を失墜する行為を行ってはならない。
- (2) 制度改正、組織変更等により、仕様の追加及び変更が生じた場合には、双方協議のうえ行うこととし受託者は区に協力すること。また、委託業務において使用するシステム等の変更があった場合、受託者は研修等を区と協議のうえ実施し、操作習熟に必要な措置を講じること。
- (3) 新型コロナウイルス感染症等に伴い一定の期間において豊洲特別出張所を閉鎖する必要がある場合は、当該期間の費用負担は区及び受託者の双方協議のうえ決定する。
- (4) 本仕様書に関して定めのない事項または業務上に疑義が生じた場合は、双方協議のうえ決定する。

22 連絡先

江東区区民部豊洲特別出張所管理係	山下
	電 話 03-5534-9299
	F A X 03-6228-2838
江東区区民部豊洲特別出張所住民係	藤本 中川
	電 話 03-3531-6316
	F A X 03-6228-2837

豊洲特別出張所窓口業務 委託内容

所管課	業務大分類	業務小分類	業務			
			受付・点検等	入力	審査	引渡
区 民 課	住民異動届に関する業務	転入	職員	委託	職員	職員
		転出	職員	委託	職員	職員
		転居	職員	委託	職員	職員
		職権修正	職員	委託	職員	職員
		世帯変更届	職員	委託	職員	職員
		戸籍届出に伴う職権記載等（出生・死亡等）	職員	委託	職員	職員
		住民異動に伴う国民健康保険証発行事務	職員	委託	職員	職員
	マイナンバー指定請求	個人番号変更	職員	委託	職員	
	マイナンバーカードに関する業務	再発行	職員		職員	
		表面記載事項変更（カードプリンター使用）	職員	委託	職員	職員
		表面記載事項変更（カード手書き）	職員	職員	職員	職員
		I D付申請書の交付	職員	職員	職員	職員
		在留期間更新・暗証番号変更・一時停止解除・廃止・返納等	職員	職員	職員	職員
	住民基本台帳カードに関する業務	表面記載事項変更（カードプリンター使用）	職員	委託	職員	職員
		表面記載事項変更（カード手書き）	職員	職員	職員	職員
		暗証番号変更・一時停止解除・廃止・返納等	職員	職員	職員	職員
	在留カード及び特別永住者証明書に関する業務	裏面記載事項変更（カードプリンター使用）	職員	委託	職員	職員
		裏面記載事項変更（カード手書き）	職員	職員	職員	職員
	電子証明書に関する業務	更新・発行・失効・暗証番号変更等	職員	職員	職員	職員
	住民票の写し等交付業務	住民票写しの発行	職員	委託	職員	職員
		住民票記載事項証明書の発行（区様式）	職員	委託	職員	職員
		住民票記載事項証明書の発行（任意様式）	職員	職員	職員	職員
		その他住民票関係の証明書発行	職員	委託	職員	職員
		住民票コード通知の発行	職員	委託	職員	職員
		不在住証明	職員	委託	職員	職員
		広域交付住民票の発行	職員	職員	職員	職員
	住民票の閲覧	住民票の閲覧用証明発行	職員	委託	職員	職員
	印鑑登録申請に関する業務	登録、亡失、廃止、引替等	職員	委託	職員	職員
	印鑑登録証明書交付業務	印鑑証明書の発行	職員	委託	職員	職員
	住居表示証明書交付業務	住居表示証明書の発行	職員	委託	職員	職員
軽自動車納税証明書の交付	軽自動車納税証明書の発行	職員	委託	職員	職員	
住民税証明書の交付業務	（非）課・納税証明書の発行	職員	委託	職員	職員	

豊洲特別出張所窓口業務 委託内容

所管課	業務大分類	業務小分類	業 務			
			受付・点検等	入力	審査	引渡
保育課	区内認可保育園入所事務	相談	職員	職員	職員	
地下鉄8号線事業推進課	地下鉄運転シミュレーター利用案内等		委託			
その他	窓口案内業務・マルチコピー機操作案内		委託			
	申請書記載補助業務		委託			

この表中の「受付・点検」「入力」「審査」「引渡」とは、以下のとおりである。

受付・点検等	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口において、利用者が提出する申請書の受領と内容の確認を行う ・窓口において、各種公金の納付書及び納付金を受領し、内容の確認を行う
入力	<ul style="list-style-type: none"> ・受付・点検を終えた各種申請書に基づき、専用システムにおいて、データの登録を行う ・受付・点検を終えた各種申請書に基づき、専用システムにおいて、証明書の発行等、処理の指示を行う
審査	<ul style="list-style-type: none"> ・受付・点検を経て、入力処理等が終了した各種申請等の内容を確認し承認する <p>※この処理は区職員のみ行う</p>
引渡	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口において、利用者へ各種証明書の交付を行う ・窓口において、公金の領収書の交付を行う

個人情報の取扱いに関する特記条項

(個人情報保護法等の遵守)

第1条 乙は、個人情報の保護に関する法律のほか、甲の定める江東区個人情報の保護に関する法律施行条例施行規則並びに情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順に基づき、個人情報の取扱いに関する特記条項（以下「特記条項」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 乙は、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3条 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手續を定めなければならない。

3 乙は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

4 乙は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

5 作業責任者は、仕様書及び特記条項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、仕様書及び特記条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条 乙は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

3 乙は、甲の事務所内に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、乙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。

(教育の実施)

第5条 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、仕様書及び特記条項における作業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、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

2 乙は、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 乙は、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 乙は、本委託業務にかかわる作業責任者及び作業従事者から、秘密保持に関する誓約書（甲に対する誓約書をいう。以下単に「誓約書」という。）を徴取し、これを甲に提出しなければならない。

（再委託）

第7条 乙は、本委託業務の全部の委託をしてはならない。

- 2 乙は、甲の書面による許諾を得た場合に限り、本委託業務の一部の委託（以下「再委託」という。）をすることができる。
- 3 乙は、前項の許諾を得ようとするときは、次の事項を明確にした上で、事前に、書面により再委託をする旨を甲に申請しなければならない。
 - (1) 再委託を受ける者の名称
 - (2) 再委託をする理由
 - (3) 再委託をして処理する内容
 - (4) 再委託を受ける者において取り扱う個人情報
 - (5) 再委託を受ける者における安全性及び信頼性を確保する対策
 - (6) 再委託を受ける者が当該再委託に係る業務の全部又は一部の委託をすることの有無
 - (7) 再委託を受ける者に対する管理及び監督の方法
- 4 乙は、第2項の規定により再委託をしたときは、再委託を受けた者に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対し、再委託を受けた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。
- 5 乙は、第2項の規定により再委託をしたときは、乙と再委託を受けた者との契約において、再委託を受けた者に対する乙の管理及び監督の手段及び方法を具体的に規定しなければならない。
- 6 乙は、第2項の規定により再委託をしたときは、その履行につき管理及び監督をするとともに、甲の求めに応じ、管理及び監督の状況を甲に対し適宜報告しなければならない。
- 7 乙は、第2項の規定により再委託をしたときは、再委託を受けた者に、当該再委託に係る業務にかかわる作業責任者及び作業従事者から誓約書を徴取させなければならない。
- 8 前項の誓約書は、乙が、再委託を受けた者から受け取り、甲に提出しなければならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第8条 乙は、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 乙は、甲に対して、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 乙は、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) 甲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) 事前に甲の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ、業務に必要な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。
 - (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) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
 - (8) 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、機密性、完全性及び可用性の維持に責任を負うこと。
 - (9) 作業場所に、私用パソコン、私用外部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。
 - (10) 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。
- (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 乙は、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、甲に無断で第三者へ提供してはならない。

(個人情報の受渡し等)

第11条 乙は、甲乙間の個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に個人情報の預り証を提出しなければならない。

- 2 本委託業務において電子計算組織の運用又は保守をする場合は、乙は、業務の着手前に、接続又は操作をすることができる情報の種類及び範囲並びに接続又は操作の方法について甲の指示を受けるものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第12条 乙は、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、甲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 乙は、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書面により甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲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 乙は、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、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 乙は、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、書面により甲に対して報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第13条 乙は、甲から、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 乙は、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。

(監査及び検査)

第14条 甲は、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、乙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 甲は、前項の目的を達するため、乙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15条 乙は、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、直ちに甲に対して、当該事故にかかわる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲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 甲は、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16条 甲は、乙が特記条項に定める義務を履行しない場合は、特記条項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 乙は、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、甲に対して、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17条 乙の故意又は過失を問わず、乙が特記条項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。