

住民異動に伴う国民健康保険業務委託仕様書

1 件名

住民異動に伴う国民健康保険業務委託

2 目的

本業務は、標準仕様書に準拠したシステム利用（以下「標準準拠システム」と言う）が義務付けられたことに伴い、標準準拠システムによって生じる業務並びに住民異動時に生じる国民健康保険関係の業務を委託することにより、標準準拠システム対応の業務負担を軽減し、質を落とすことなく業務を遂行し、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 8 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日

※毎年度、履行状況を確認し、業務執行状況が良好な場合には、原則として契約を 1 回（令和 10 年 3 月 31 日まで）更新することができる。

4 履行時間

窓口開庁時間は江東区生活支援部医療保険課並びに区民部区民課開庁日において以下のとおりとし、日曜開庁日において区民部区民課のみ開庁する場合も含む。業務従事者の勤務時間は窓口開庁時間に対応できる勤務時間を考慮し、業務に従事することとする。

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
住民異動に伴う国民健康保険業務	平日 月～金曜日 (水曜日除く)	8 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0
	平日 水曜日	8 : 3 0 ~ 1 9 : 0 0
	日曜開庁日 (※)	9 : 0 0 ~ 1 6 : 0 0

※区役所閉庁日を除く。

※日曜開庁日は原則第 2 日曜日。ただし、令和 8 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、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

江東区生活支援部医療保険課並びに区民部区民課内
江東区東陽4丁目11番28号（江東区役所2階）

6 委託業務内容

- (1) 住民異動に伴う国民健康保険業務委託の内容は10頁「住民異動に伴う国民健康保険業務委託内容」とおりとする。また、日次業務シフト想定は12頁の「医療保険課区民課国民健康保険業務 日次シフト想定例」とおりとする。実際の日次シフトについては、区と協議のうえ決定する。

なお、国民健康保険業務委託には、「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) 窓口業務

江東区生活支援部医療保険課並びに区民部区民課内の窓口において、来庁者に対して書類や冊子等の受け渡しや簡単な案内を行うこと。その際、次の点に留意すること。

- ア. 窓口対応業務にて書類の受け渡しを行う際は、本人確認を行い確実な受け渡しを行うこと。
- イ. 個人情報の紛失や誤交付がないよう、個人情報取り扱い時に細心の注意を払うこと。
- ウ. 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。
- エ. 来庁者に対しては親切丁寧に接すること。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特別な配慮を行うこと。

7 業務実施体制

(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、業務責任者、従事者の要員を安定的継続的に必要数配置し、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。

なお、業務従事者を4名とし、2名は生活支援部医療保険課にて従事し、もう2名は区民部区民課にて従事する。

※ただし区民課での繁忙期において医療保険課従事者を区民課に配置する場合がある。また、日曜開庁日については区民課従事者のみとする。

イ. 業務従事者の教育

国民健康保険業務を遂行するうえでスキル、接遇等、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

修計画及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．業務責任者等の責務

①業務責任者

常駐の責任者として、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。

②業務従事者

業務従事者として、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) 業務従事者名簿・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区役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、区へ業務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の漏洩防止の目的により、執務室への入退出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、以下の項目を遵守すること。

- (1) 受託者は、通常期、繁忙期を勘案し、適正かつ柔軟に従事者を配置し、業務処理が効率的かつ安定的に行えるよう、業務実施体制を整えること。従事者の急病等の場合には代替要員を準備すること。
- (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、当該委託事務の目的、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、当該委託事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、業務に関する申請書類等について、汚損、棄損、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、入力事務に必要なシステム及びIDを付与する。
- (7) 業務責任者は、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。
- (8) 区は委託者の業務遂行について問題があると認められた場合、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。
- (9) 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：光熱水費
 - ② 端末装置にかかる経費
 - ③ 貸与する備品：机、椅子、ロッカー
- (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。

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) 窓口にて引渡し業務を行う業務従事者は問合せ・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、業務従事者は原則当日 17 時 30 分までに受付したもののについては受付した業務については、当日中に処理を行うこと。ただし、処理に時間を要する内容の場合には、速やかに業務責任者に報告し、業務責任者は区職員に報告し引継ぎを行うこと。
- (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) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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、業務責任者から区へ引き継ぐこと。
- (7) 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。
- (8) 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、情報漏洩、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。
- (9) 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。

(10) 報告書類

本業務における報告書類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。区から報告書類の内容に不備の指摘があった場合は、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	報告書類	期限
運用開始前	<ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアル (・具体的な作業、取り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、都度提出すること。 ・標準準拠システム稼働後は再度マニュアルを提出すること。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務運営開始 5 日営業日前 (・標準準拠システムマニュアルは令和 7 年 12 月 25 日(木))
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務計画書 (1 年間の業務体制(緊急時の体制含む)、スケジュール、研修計画等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務運営開始 5 日営業日前
	<ul style="list-style-type: none"> ・守秘義務、個人情報管理に関する誓約書 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務運営開始前日
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務従事者名簿 (変更等が生じた場合は、都度提出すること。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務運営開始 5 日営業日前
日次	<ul style="list-style-type: none"> ・業務報告書<<日次>> (届書別処理件数、入力訂正件数、窓口対応件数、その他報告事項等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務実施日の翌営業日
月次	<ul style="list-style-type: none"> ・業務報告書<<月次>> (月間の処理件数、改善点等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・翌月の 5 開庁日まで
	<ul style="list-style-type: none"> ・従事者勤務予定表及び業務計画書 (翌月の実施体制等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該月の前月 25 日まで
年次	<ul style="list-style-type: none"> ・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) 	<ul style="list-style-type: none"> ・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)
	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ研修実施報告書 	<ul style="list-style-type: none"> ・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
-------	---------------------------------	---------

11 業務の処理及び報告等 (1) ~ (10) に掲げたもののほか、以下の業務を行う。

業務開始及び業務終了	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・基幹系システムの稼働に必要な端末カード等は業務開始前に区から従事者へ受け渡し、業務終了後には従事者から区へ返却するものとする。
セキュリティ・品質確保	<ul style="list-style-type: none"> ・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し、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、業務の処理にあつては、個人情報の保護に関する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。
- (2) 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。
- (3) 受託者は、業務従事者が業務上知り得た一切の情報について、業務終了後も一切漏洩させないこと。
- (4) 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。
- (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開始前及び従事開始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、江東区役所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) 江東区生活支援部医療保険課ならびに区民部区民課内で設備、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は、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。
- (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

受託者の責務において、国民健康保険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。

17 支払い条件

区は月を単位として、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時は、別途協議するものとする。また、本業務に際し、受託者が損害を受けた場合、区に責を帰する場合を除き、区は損害責任を負わない。

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。

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、資料等を遅延なく、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な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、受託者と次期委託者が協議を行い、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て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) 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

江東区生活支援部医療保険課資格賦課課係 2階7番窓口
担当 井上、田中、杉原
電話 03-3647-3167
FAX 03-3647-8383

住民異動に伴う国民健康保険業務委託 委託内容

所管課	業務大分類	業務小分類	業務				
			受付 点検	入力 出力	確認	郵送	窓口 対応
区 民 課	医療保険 (国保) 加入喪失手続き	住民異動に伴う国保加入喪失入力、負担割合照会(電話確認含む)、特例加入者(住所地特例施設、マル学・マル遠)の該当照会、確認、発行、案内・交付	職員(区民課)	委託	委託	委託	委託
医 療 保 険 課	国外転出入者処理(外国籍)	国外転出入者受付・入力、確認、発行、案内・交付	職員(区民課)	委託	委託	委託	委託
	外国人日次処理	外国人法務省通知更新作業(在留期間延長者への更新書類の発行、郵送業務)		委託	委託	委託	
	特例加入者の資格修正処理	住所地特例施設への転出者、マル学マル遠の資格復活処理	リストを確認し、住所地特例施設等に転出しているかどうか、資格を復活させる必要があるか区職員に報告する。場合によっては資格確認書を郵送する。				
	入力・出力・照会業務	回収・解除入力、日次バッチ登録作業、帳票出力	資格確認書等の回収・解除入力、日次バッチ登録作業を行う。日次帳票を出力し区職員に引き渡す。				
この表中の「受付・点検」「入力・出力」「確認」「郵送」「窓口対応」とは、以下のとおりである。							
受付・点検		・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。					
入力・出力		・受付や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、データの登録及び資格確認書の発行等の処理を行う。					
確認		・受付、点検を経て入力処理等が終了した各種申請書等の内容確認、作業リストに基づき処理した内容確認を行う。					
郵送		・資格確認書等の郵送処理を行う。					

窓口対応	<ul style="list-style-type: none">・呼び出しを行い、窓口において簡単な案内（定型的な案内・チラシ配布・次の手続き窓口番号の案内等）、資格確認書交付を行う。※詳細や複雑な内容の質問を受けた場合は、担当窓口の案内や区職員への引き継ぎを行う。
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

医療保険課区民課国民健康保険業務 日次シフト想定例

通常期

区民課
医療保険課
休憩

	8:30	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
A		国保入力・出力・確認										
B		国保入力・出力・確認										
C		外国人法務省異動・国外転入者異動等										
D		外国人法務省異動・国外転入者異動等										

水曜窓口延長

	8:30	9:00	10:00	10:30	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
A		国保入力・出力・確認											
B		国保入力・出力・確認											
C		外国人法務省異動・国外転入者異動等											
D		外国人法務省異動・国外転入者異動等											

日曜窓口

	8:30	9:00	10:00	10:30	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
A		国保入力・出力・確認											
B		国保入力・出力・確認											
C		外国人法務省異動・国外転入者異動等											
D		外国人法務省異動・国外転入者異動等											

【区民課業務】

- 入力・出力**
 - ・ 住記異動届者（転入・転出・死亡・世帯分離等）を国保システムで国保異動の入力、資格確認書の出力を行う。
 - ・ 入力者が更新した異動や発行者に誤りがないか確認する。確認後に、交付物を引き渡し担当部署に渡す。
 - ・ 前期高齢者の転入者の負担割合の確認を前住所地向う。
 - ・ 2名体制で、双方で入力・出力と確認を行う。確認者は入力者とは別の者が行う。
 - ・ 国外転入（主に外国人の国保加入処理）、国外転出（保険料の清算処理）は、届出書を医療保険課に送致する。
 - ・ 住記異動届者で住所の特例、○学○遺者対象者の場合、確認を行い、必要に応じて案内する。
- 交付・説明**
 - ・ 必要書類の交付及び案内

【医療保険課業務】

- ◆**国外転入者異動**
 - ・ 国外からの転入者の国保加入の入力、必要書類の交付及び案内
 - ・ 外国人の国外転入者については、翻訳タブレット（区で用意）を使用して、国民健康保険料の定型的で簡易な説明を行う。また前年収入の簡易申告書を被保険者に記入してもらう。
- ◆**国外転出者処理**
 - ・ 国外転出者の保険料即時計算を、区職員に依頼し、保険料の未納、通払いが生じていた場合は、保険料徴収部署に清算処理を依頼する。
- ◆**住所地特例、○学○遺者の資格復活処理**
 - ・ 住所地特例、○学○遺者で、前日の転出異動処理で国保資格が喪失した者に、資格復活処理を行う。
- ◆**外国人法務省通知更新作業**
 - ・ 外国人の異動者から、法務省通知により在留期間更新者に対して、有効期限を更新した資格確認書を発送する。
 - ・ 特定活動で在留更新した者には、特定活動内容を確認した上での交付なので、その旨の通知を送付する。

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。）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、本委託業務の委託をしてはならない。

（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。