

一関市市民環境部市民課及び国保年金課窓口業務委託に係る仕様書

1 名称

一関市市民環境部市民課及び国保年金課窓口業務委託

2 目的

一関市（以下「委託者」という。）市民環境部市民課及び国保年金課の窓口業務等を民間事業者（以下「受託者」という。）に委託することにより、安定した窓口サービスの提供と民間雇用の創出を目的とする。

3 業務履行期間

令和8年7月1日から令和11年6月30日まで

4 業務履行場所

岩手県一関市竹山町7番2号

一関市役所1階 市民環境部市民課及び国保年金課内

5 業務日、時間等

(1) 業務日

一関市の休日に関する条例（平成17年一関市条例第2号）に規定する市の休日（以下「休日」という。）を除く日を業務日とする。

(2) 窓口対応時間

業務日の午前8時30分から午後5時15分まで。ただし、毎週月曜日（月曜日が休日の場合は翌業務日）は午後7時まで。

(3) その他

窓口対応時間前の準備作業（端末及び周辺機器の起動、各種申請書用紙、改ざん防止用紙等の準備等）及び終了後の作業（端末及び周辺機器の終了、不要文書廃棄、執務室等の清掃、報告書作成等）についても業務範囲に含むものとする。窓口対応時間内に受け付けた申請等については、窓口対応時間が終了しても処理が完了するまで引き続き業務を行うこと。この場合、時間外業務に係る経費は委託料に含まれるものとする。

6 委託業務内容

委託業務の内容は以下のとおりとする。

(1) 各種証明書（住民票関係証明、戸籍関係証明、戸籍の附票、印鑑登録証明、税証明、行政証明等）の交付請求の受付及び交付等業務（公用及び郵便請求を含む。）

① 受付

ア 請求者が法令上請求できる者であるかの確認

イ 請求者の本人確認

ウ 請求書の記載内容の点検

エ 必要書類等の確認

② 作成

ア 証明書の作成、委託者職員への審査依頼

- ③ 交付・手数料受け取り
 - ア 証明書の請求者への交付
 - イ 手数料の受け取り及び領収書（レシート）の発行・交付
- (2) 印鑑登録業務

印鑑登録及び廃止に係る申請等の受付、印鑑登録原票の作成業務

 - ① 受付
 - ア 申請者が法令上申請できる者であるかの確認
 - イ 申請者の本人確認
 - ウ 申請書の記載内容の点検
 - エ 登録可能な印鑑であるかの確認
 - ② 作成
 - ア 印鑑登録システムへの入力、委託者職員への審査依頼
 - ③ 印鑑登録申請に係る照会書の作成等業務
- (3) 住民異動届出関連業務
 - ① 住民異動届に関する業務（戸籍届出と同時届出のもので住民異動届単独で受付できない場合を除く）
 - ア 届出者が法令上届出できる者であるかの確認
 - イ 届出者の本人確認
 - ウ 異動届の記載内容の点検
 - エ 必要書類等の確認
 - オ 関連手続きの確認
 - カ 住民基本台帳との照合
 - キ 住民記録システムへの登録、委託者職員への審査依頼
 - ク 要件を満たさない場合の説明
 - ケ 交付書類等の交付
 - コ 郵送及びオンライン申請によるもの
 - ② 住民異動に伴う関係各課への案内に関する業務
- (4) 個人番号カードに関する業務
 - ① 異動届出の受付時、届出者に対する記載事項変更、電子証明書の更新の案内、要件の有無の確認、カード持参のない場合の案内
 - ② 交付申請受付
 - ③ 再交付、紛失等の申請受付
 - ④ 電子証明書、暗証番号再設定申請受付
- (5) 改葬許可申請受付
- (6) 住民基本台帳定期実態調査（10月）の調査票発送に関する業務
- (7) 住居表示に関する業務
 - ① 住居表示の申請受付に関する業務
 - ② 住居番号付定通知書等の引渡し業務
- (8) 旅券に関する業務
 - ① 旅券の申請に際しての必要書類の確認及び受領
 - ② 旅券の申請書の記載内容の点検
 - ③ 一般旅券受領書交付及び身元確認資料の返還

(9) 自動車臨時運行許可に関する業務

- ① ナンバープレートの準備、許可証の作成に関する業務
- ② 発行管理簿の記載に関する業務
- ③ ナンバープレート返却時の処理に関する業務

(10) 公金収納に関する業務

- ① 各種手数料の収納に関する業務

(11) 国民健康保険業務

次の国民健康保険に関する業務について、窓口での受付、来庁者への説明、業務端末システムへの入力、資格確認書等の交付、委託者職員への引継ぎ等、一連の業務を行うものとする。

① 資格等に関する業務

ア 国民健康保険の届出に関する業務

資格取得・資格喪失及び住所変更等に係る受付、入力、交付、印刷、発送補助

イ 再交付に関する業務

国民健康保険資格確認書等再交付申請の受付、入力、交付、印刷、発送補助

ウ 各種証明書に関する業務

加入期間証明書・旧被扶養者連絡票・特定同一世帯所属者異動連絡票の受付、入力、交付、印刷、発送補助

エ 資格確認書等の特例に関する業務

修学中の被保険者の特例・遠隔地被保険者・住所地特例者届出の受付、入力、交付、印刷、発送補助

オ 国民健康保険税の軽減等に関する業務

旧被扶養者減免・非自発的失業者軽減届出の受付、入力

カ 送付先変更に関する業務

届出の受付、入力、交付

キ 資格確認書等回収関係

被保険者から提出のあった資格確認書・限度額適用標準負担額減額認定証・限度額適用認定証・特定疾病療養受療証の回収受付、入力

ク マイナンバーに関する業務

負担区分に関する照会、前住所地等への照会、マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請受付

ケ 各種封入作業

高齢受給者に係る資格確認書封入、発送補助

② 保険給付に関する業務

ア 限度額適用認定証及び限度額適用標準負担額減額認定証に関する業務

申請受付、入力、交付、印刷、発送補助

イ 特定疾病療養受療証の交付に関する業務

申請受付、入力、交付、印刷、発送補助

ウ 再交付に関する業務

限度額適用認定証・限度額適用標準負担額減額認定証・特定疾病療養受療証再交付申請の受付、入力、交付、印刷、発送補助

エ 高額療養費、高額介護合算療養費、外来年間合算、高額療養費の貸付に関する業務

- 申請受付、印刷、発送補助
- オ 療養費に関する業務
 - 申請受付、入力、印刷、発送補助
- カ 葬祭費に関する業務
 - 申請受付、入力、印刷、発送補助
- キ 出産育児一時金に関する業務
 - 申請受付、入力、印刷、発送補助
- ク 第三者行為求償に関する業務
 - 申請受付
- ケ 不当利得に関する業務
 - 関係書類の授受
- コ 月次チェック作業
- サ 各種封入作業
 - 高額療養費・療養費決定通知書封入、発送補助
 - 高額療養費勸奨通知封入、発送補助

(12) 医療費給付業務

次の医療費給付に関する業務について、窓口での受付、来庁者への説明、業務端末システムへの入力、受給者証等の交付、委託者職員への引継ぎ等、一連の業務を行うものとする。

① 資格等に関する業務

- ア 子ども医療費給付に関する業務
 - 申請受付、資格要件変更・紛失による再交付受給者証印刷
- イ 妊産婦医療費給付に関する業務
 - 申請受付、資格要件変更・紛失による再交付受給者証印刷
- ウ 重度心身障がい者医療費給付に関する業務
 - 申請受付、資格要件変更・紛失による再交付受給者証印刷
- エ ひとり親家庭等医療費給付に関する業務
 - 申請受付、資格要件変更・紛失による再交付受給者証印刷
- オ 受給者証等回収関係
 - 受給者から提出のあった受給者証の回収受付、入力
- カ 申請書等の並び替え、整理
- キ 各種封入作業

② 医療費の給付に関する業務

- ア 子ども医療費給付に関する業務
 - 申請受付、入力、申請内容一次チェック
- イ 妊産婦医療費給付に関する業務
 - 申請受付、入力、申請内容一次チェック
- ウ 重度心身障がい者医療費給付に関する業務
 - 申請受付、入力、申請内容一次チェック
- エ ひとり親家庭等医療費給付に関する業務
 - 申請受付、入力、申請内容一次チェック
- オ 各種封入作業
 - 医療費給付決定通知書、医療費給付却下通知書の封入、発送補助

(13) 後期高齢者医療業務

次の後期高齢者医療に関する業務について、窓口での受付、来庁者への説明、業務端末システムへの入力、資格確認書等の交付、委託者職員への引継ぎ等、一連の業務を行うものとする。

① 資格等に関する業務

ア 資格変更

住民基本台帳の異動に係る受付、申請書交付

イ 発行業務

資格確認書・特定疾病療養受療証に係る受付、発行（再発行を含む）

ウ 資格確認書等回収関係

被保険者から提出のあった資格確認書・特定疾病療養受療証の回収受付、入力

エ 資格関係資料

資格確認書の負担区分受付、前住所地照会の発送補助

オ マイナンバーに関する業務

マイナンバーカードの健康保険証利用登録の解除申請書受付

カ 還付口座振込依頼書

保険料の還付口座の申請書に係る受付

キ 納付確認書

納付確認書交付

ク 納付方法変更

保険料の納付方法変更（年金引去り、口座振替）に係る書類の受付

ケ 月次チェック作業

次月年齢到達者名簿資格確認

コ 各種封入作業

② 保険給付に関する業務

ア 葬祭費

葬祭費支給申請書に係る受付、入力

イ 相続人代表の申立書

相続人代表者の申立書に係る受付、入力

ウ 療養費

療養費支給申請書・食事療養差額支給申請書に係る受付、入力

エ 高額療養費

高額療養費支給申請書・高額療養費（外来年間合算療養費）支給申請書に係る受付、入力

オ 高額介護合算

高額介護合算支給申請書に係る受付、入力

カ 第三者行為求償に関する業務

申請受付

キ 月次チェック作業

送付先、口座情報入力確認

ク 各種封入作業

(14) 国民年金業務

次の国民年金に関する業務について、窓口での受付、来庁者への説明、業務端末システムへの入力、委託者職員への引継ぎ等、一連の業務を行うものとする。

① 資格等に関する受付業務

被保険者の資格の取得・種別変更・喪失・付加保険料・任意加入等の届出・基礎年金番号通知書再交付申請等の受付、点検、入力

② 免除等に関する受付業務

国民年金保険料免除・納付猶予・学生納付特例・法定免除申請・産前産後免除該当届の受付、点検、入力

③ 給付等に関する受付業務

老齢基礎年金・障害基礎年金・遺族基礎年金・寡婦年金・未支給請求・死亡一時金・死亡届・障害状態確認届・年金生活者支援給付金・その他給付請求等の受付、点検、入力

④ 年金事務所等へ案内する業務

(15) 福祉医療資金貸付業務

次の福祉医療資金貸付に関する業務について、窓口での受付、来庁者への説明、委託者職員への引継ぎ等、一連の業務を行うものとする。

① 資金の貸付等に関する受付業務

借入申請書、借用証書、借入金の受領に関する委任状の受付

② 資金の償還等に関する受付業務

借入金の償還に関する委任状の受付

(16) その他の業務

① 各申請書、届書等の整理に関する業務

② 窓口及び電話での問い合わせ対応

③ 業務開始前後の窓口及び執務室、休憩室の整理整頓及び清掃

④ 申請書類及び配布資料の補充

⑤ プリンターの紙の補充、トナーの交換

⑥ 日次、月次、年次等の定期報告

⑦ 業務の課題整理、改善策の提示等を行うための定期報告会の実施

⑧ 交付書類等のお渡し業務

⑨ 死亡者に関する庁内必要手続きの関係課引継ぎに関する業務（おくやみコーナー）

ア 予約受付

イ 予約者が必要な手続事項の聞き取りと説明

ウ 死亡者及び予約者の特定、関係課の特定と関係課への周知

エ おくやみコーナー対応窓口への案内

オ おくやみコーナーに係る必要書類の作成

⑩ 混雑時の待合スペース案内対応

⑪ 窓口業務委託に係る関連業務の資料及び申請書等の受付、委託者への進達

処理区分		処理内容	備考	
目次	市民課	窓口	各種証明交付請求の受付	
			各種申請の受付	
			住民異動届の受付	
			証明書、許可証等の交付	
			手数料の徴収	
			手続案内及び案内に係るチラシ等の配付	
		内部	証明書、許可証等の作成	
			システムへの入力	
			郵便による私用の証明請求交付	速達便 午前受付分 即日発送 午後受付分 翌業務日までに発送 普通便 5業務日までに発送
			公用の証明請求交付	通常 5業務日までに交付 同一人からの大量請求 1週間以内に交付
			電話による照会への対応	
			請求書等書類の整理	
			手数料の保管及び市への納入	
			日計表の作成	
	国保年金課	窓口	各種資格異動届の受付	
			各種給付関係申請の受付	
			各種免除関係申請の受付	
			各種証等の交付	
			照会への対応	
		内部	各種証等の作成	
			郵送による申請等の対応	
			システムへのデータ入力	
			電話による照会への対応	
			医療機関、保険者等への問い合わせ	
	共通事項		申請書等書類の整理	
			事務室内の整理、清掃	
			用紙類、事務用品の管理、補充	
機器類の管理				
月次	市民課	証明等の取扱い件数報告	翌月7日までに報告	
		取扱い手数料報告	翌月7日までに報告	
	国保年金課	各種通知発送に係る作業		
年次	市民課	住民定期実態調査票発送	毎年10月(ただし、国勢調査の年は除く)	

7 業務履行における注意事項

- (1) 委託業務には、代理人及び第三者の請求等によるものを含む。受託者は、代理人からの請求等にあたっては代理権限の確認、第三者からの請求等にあつては添付すべき資料の確認を行う。
- (2) 証明書等の交付決定及び住民異動届の受付並びに入力内容等の最終確認は委託者が行う。受託者は、証明書等の作成および入力等の処理を行った場合、速やかに関係書類を添えて委託者に引渡し、委託者が確認するものとする。

8 実施体制

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。特に、業務運営開始当初や繁忙期、休日明けの業務日などの繁忙時間帯については、従事者の業務習熟度等を勘案し、委託業務に関わる設置窓口全てに人員を配するなどの十分な体制を構築すること。

(1) 業務従事者の基本要件

- ① 従事者は直接雇用とすること。
- ② 住民基本台帳事務等を十分理解し、窓口業務等を滞りなく円滑に遂行できる従事者を配置し、業務に従事させること。
- ③ 業務の継続性を確保するため、業務期間中の従事者の転勤異動は最小限とすること。

(2) 統括責任者の配置及び業務

受託者は、本業務の実施にあたり統括責任者を配置すること。また、統括責任者は次の業務を実施すること。

- ① 委託者との連絡調整
- ② 各種報告書の提出
- ③ 業務計画及び状況に応じた業務従事者の適正な配置
- ④ 業務従事者に対する指揮・監督
- ⑤ 業務従事者に対する指導及び教育
- ⑥ トラブル発生時における対応及び報告

(3) 業務従事者の交替

以下のいずれかの事情が発生した場合、委託者は、その理由を示して受託者に従事者の交替を求めることができるものとする。

- ① 業務従事者が業務に必要な要件を著しく欠いている場合
- ② 正当な理由なく作業を著しく遅延し、又は作業に着手しない場合
- ③ 作業状況が著しく誠意を欠くと認められる場合
- ④ 就業中に業務に専念しないと認められる場合

(4) 服務規律

- ① 受託者は、委託業務の履行においては、来庁者に対する接遇に細心の注意を払い、市役所に対するイメージの向上につながるよう努めること。
- ② 受託者は、委託業務の履行に際し、秩序及び風紀の維持に責任を負い、関係法令を遵守し、秩序ある委託業務の履行に努め、委託者の信用を維持し、委託者及び来庁者に迷惑を及ぼさないよう努めること。

(5) 施設の維持

業務従事者は、業務に必要な施設、設備を無償で使用できるものとする。ただし、これらの使用に当たり、業務従事者は、善良なる就業者としての注意を払うとともに、施設管理者による指示事項を厳守すること。

9 守秘義務及び個人情報の取扱い

受託者は、本業務の実施にあたり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び一関市個人情報の保護等に関する条例（令和5年一関市条例第2号）並びに別紙「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

10 各種報告書等

受託者は、以下に掲げる報告書等を作成し、委託者に提出すること。

名称	時期	内容
業務計画書	契約締結後1週間以内 以後、2カ月ごと	2カ月間の業務実施計画
業務従事者名簿	毎月25日（週休日の場合は 翌業務日）	翌月勤務割当表
業務報告書	毎月7日（週休日の場合は 翌業務日）	前月の処理・取扱件数 改善を要する事項
業務手順を明らかにした書類等	契約時 手順を見直した場合 契約終了時	作成・改定した業務に係る手順等 マニュアル その他の改善提案等

11 設備機器等

(1) 受託者が本業務の履行にあたって使用する機器は別表のとおりとし、委託期間中無償貸与する。

ただし、受託者が、業務の適切な運営のため更なる設備機器等が必要な場合は、委託者と協議するものとし、委託者からの設置が不可能な場合は、庁舎管理上必要な手続きを行ったうえで、受託者の負担で当該設備機器を設置することができるものとする。

別表 設備機器等

住民記録システム（株式会社アイシーエス：INSIDE）
戸籍システム（富士フィルムシステムサービス株式会社）
国民健康保険標準事務処理システム（株式会社日立システムズ）
後期高齢者医療広域連合標準システム（株式会社アイシーエス）
証明書窓口受付支援システム「まどうけ」（富士フィルムシステムサービス株式会社）
後期高齢者医療事務支援システム（株式会社アイシーエス）

内部情報システム（株式会社アイシーエス：Garoon）
プリンター
印鑑登録印影スキャナー
レジスター
契印機
窓口案内表示システム
会計呼び出し表示システム
金庫
電話機
事務机
椅子
キャビネット
個人用ロッカー
キッチンロッカー
傘立て

- (2) 委託者は、上記設備機器等を使用するために必要な鍵、アカウント、パスワードを受託者に付与する。ただし、その使用及び管理にあたっては、委託者が別に定める方法を遵守し適正に取り扱うこと。
- (3) 受託者は、当該設備機器等を委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止するとともに、適正に取り扱うこと。
- (4) 受託者の責任により本設備機器等を滅失又は毀損した場合は、損害を委託者に賠償しなければならない。

12 委託業務従事者の研修

- (1) 受託者は、本委託業務が円滑に遂行できるよう、研修計画及び研修資料を作成のうえ、業務従事者に対し関係法令等の専門的知識、接遇、端末操作、個人情報保護その他業務に必要な研修を事前に実施すること。
- (2) 業務システムの端末操作及び窓口での取扱いなどについては、委託者の協力のもと、実地で行うことも可能とする。
- (3) 受託者は、履行開始後においても研修を実施し、常に業務従事者の技能向上に努めること。
- (4) 研修に要する費用は、受託者の負担とする。

13 業務の引継ぎ

- (1) 委託者からの引継ぎ
委託者は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託者に対して必要な措置を講ずる。

(2) 次期契約者に対する引継ぎ

受託者は、次期受託者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継ぎ期間を設け次期受託者に対して業務の引継ぎを行うとともに、必要な教育を行うこと。その際、委託者からの資料等の請求は、受託者の不利益になると委託者が認めた場合を除きすべて応じるものとする。

また、契約期間満了時に処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託者が速やかに業務を遂行できるようにすること。

なお、委託者が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととし、受託者が上記の規定に違反し委託者に損害が生じた場合には、委託者は受託者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

14 危機管理等

(1) 事故対策

受託者は、自らの責務において、業務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なければならない。

受託者は、様々な障害、事故、災害等の緊急事態が発生した場合においても、業務遂行に支障を来たすことがないよう委託者と連携して十分な対応を図るものとする。

また、受託者は事前に緊急時の体制を整備するものとする。

(2) トラブル等の対応

本業務を遂行するにあたり、トラブル等が発生した場合は、責任をもって対処するとともに、遅滞なく委託者へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜委託者に引き継ぐこと。また、苦情等については、遅滞なく委託者に報告するとともに、適正かつ迅速な処理に努めること。

(3) 非常時における対応

災害発生時には、委託者と協力して来庁者の避難、誘導等を行うこと。

また、大規模災害等の発生により本業務の遂行が困難な状況となった場合は、別途委託者と協議のうえ、その解決に努めるものとし、受託者は協議結果について業務従事者に必要な指示を行うものとする。

15 再委託の禁止

受託者は、本委託業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

ただし、委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により委託者の承諾を受けた場合はこの限りではない。

16 その他

本仕様書に定めのない事項については、委託者と協議のうえ、決定することとする。

個人情報の取扱いに関する特記仕様書

(法令等の遵守)

第1条 受託者は、この契約による業務（以下「本委託業務」という。）を行うにあたって、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び「一関市個人情報の保護等に関する条例」その他関係法令に従い、個人情報の本人の権利利益を侵害することのないよう、この個人情報の取扱いに関する特記仕様書（以下「特記仕様書」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 受託者は、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。

(管理責任者等の届出)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いにかかる管理責任者及び業務従事者を定め、委託者に対し書面により報告しなければならない。

- 2 受託者は、管理責任者及び業務従事者を変更する場合の手続きを定めなければならない。
- 3 受託者は、管理責任者を変更する場合は、委託者に対し書面により申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、業務従事者を変更する場合は、委託者に対し書面により報告しなければならない。
- 5 管理責任者は、特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう業務従事者を指揮監督しなければならない。
- 6 業務従事者は、管理責任者の指示に従い、特記仕様書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 受託者が個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）は、委託者が指示するスペースとする。

- 2 受託者は、作業場所において、管理責任者及び業務従事者に対し、受託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。

(教育の実施)

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記仕様書における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、業務従事者全員に対して実施しなければならない。

- 2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するにあたり、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 受託者は、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 受託者は、本委託業務に関わる管理責任者及び業務従事者に対して、機密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託の禁止)

第7条 受託者は、本委託業務を第三者へ委託してはならない。ただし、委託し、又は請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面により委託者の承諾を受けた場合はこの限りではない。

(個人情報の管理)

第8条 受託者は、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) 委託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。
- (2) 事前に委託者の承認を受けて、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。
- (3) 個人情報の紛失、漏洩、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏洩等の事故」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。
- (4) 作業場所に、私用物を持ち込まないこと。
- (5) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、アプリケーションをインストールしないこと。

(個人情報の収集の制限)

第9条 受託者は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、事務の目的を達成するために必要な範囲で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(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 受託者は、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、委託者に無断で第三者へ提供してはならない。

(個人情報の返還又は破棄)

第11条 受託者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において取り扱う個人情報については速やかに、かつ確実に返還又は破棄しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の消去又は破棄に際し委託者から立ち合いを求められた場合は、これに応じなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第12条 受託者は、委託者から、個人情報の取り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 受託者は、個人情報の取り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13条 委託者は、本委託業務に係る個人情報の取り扱いについて、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、監査又は検査を行うことができる。

- 2 委託者は、前項の目的を達するため、受託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14条 受託者は、本委託業務に関し個人情報の漏洩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、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏洩等の事故が発生した場合に備え、委託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 委託者は、本委託業務に関し個人情報の漏洩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開することができる。

(契約解除)

第 15 条 委託者は、受託者が特記仕様書に定める義務を履行しない場合は、特記仕様書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 受託者は、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、委託者に対して、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 16 条 受託者の故意又は過失を問わず、受託者が特記仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は委託者に対してその損害を賠償しなければならない。