

周南市窓口支援システム導入及び保守業務委託参考仕様書

1 業務の名称

周南市窓口支援システム導入及び保守業務委託

2 業務の目的

周南市（以下「本市」という。）では、窓口業務と密接な部局が連携し、利便性の向上・行財政改革・DX推進の観点から、市役所等の窓口サービスのあり方や対応について検討している中で、「待ち時間が長い」「記入書類が多い」「何度も同じことを書く」など、多くの課題を抱えている状況である。昨年度に実施した調査では、転入手続に約4時間を要する事案もあり、そのうち待ち時間は最大20分、記入書類は16枚、家族分を含む氏名の記載は43回、住所の記載は15回と、手続きにかかる手間が多く、申請者の負担となっている実態が明らかになった。

また、職員側においても、申請書ごとの記載の説明や記載内容の確認、システム入力などに長時間の対応を要していることから、「手続き時間や待ち時間の短縮」「情報連携による来庁者負担軽減」など、市民サービスの向上や職員の負担軽減に向けた窓口改善が急務となっている。

これらの状況を踏まえ、本業務では、住民異動届などの手続きから派生する窓口業務及び住民記録・戸籍関連事務における証明発行手続きにおいて、これまでの紙媒体による申請・届出に加え、電子的に申請・届出を受け付ける「窓口支援システム」（以下「本システム」という。）の環境を構築し、前述の課題解決につなげることを目的とする。

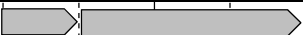
3 履行場所

周南市役所

4 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

■ 想定スケジュール

	R6.8~9月	10~12月	R7.1~3月
要件定義			
システム構築・設定			
現地設定・テスト			
操作研修			
ソフトウェア・ハードウェア調達			
ソフトウェア・ハードウェア保守			
システム運用			 稼働 テスト 運用 開始

5 委託業務の範囲及び内容

受託者は、次の業務に関する知識と理解・経験を有する業務従事者を配置し、確実な作業を実施すること。

5.1 システムの基本的な考え方

本システムは、デジタル庁にて選定を受けてガバメントクラウド上に構築された自治体窓口 DXSaaS（以下「窓口 DXSaaS」という。）を活用するものとし、受託者は、システムの導入及びハードウェアを含む稼働環境を構築すること。

なお、本システムは、原則として機能要件で示す必須項目の機能を受託者が用意する「窓口 DXSaaS」の基本機能で実現することとし、機能拡張を伴う本市独自のカスタマイズは行わない。

本参考仕様書で求める機能要件に関わらず、基本機能として実装する機能については、併せて導入するものとする。

5.2 対象業務

令和6年度中の本稼働は、転入・死亡に係る手続から派生する窓口業務及び証明発行業務（申請書等帳票数：85件程度）を想定しているが、次の業務を例とした窓口受付に対する全庁的な電子化を図れるシステムとし、運用開始後においても申請を追加できる拡張性を有すること。

- ① 住民記録に関する業務（転入・転出・転居・世帯変更・記載変更・証明書交付・おくやみコーナー（死亡届出後の各種手続案内））
- ② 戸籍の証明書交付業務
- ③ マイナンバーカードに関する業務
- ④ 印鑑登録・証明書交付に関する業務
- ⑤ 軽自動車税（種別割）申告兼標識交付に関する業務
- ⑥ 税証明書交付申請に関する業務
- ⑦ 固定資産税に関する業務
- ⑧ 国民健康保険に関する業務
- ⑨ 後期高齢者医療制度に関する業務
- ⑩ 国民年金に関する業務
- ⑪ 児童手当に関する業務
- ⑫ 児童扶養手当に関する業務
- ⑬ 特別児童扶養手当に関する業務
- ⑭ その他子育て支援に関する業務
- ⑮ 介護保険制度に関する業務
- ⑯ 子ども医療費助成制度に関する業務
- ⑰ ひとり親家庭等医療費助成制度に関する業務
- ⑱ 障害福祉に関する業務

【参考】本市の概要

・人口（令和 6 年 4 月 1 日現在）

男：65,920 人 女：69,395 人 計：135,315 人

・世帯数（令和 6 年 4 月 1 日現在）

67,625 世帯

・マイナンバーカード保有率（令和 6 年 3 月末時点）

77.7%

・住民異動処理件数（令和 5 年 4 月～令和 6 年 3 月）

約 9,000 件

・諸証明窓口交付件数（令和 5 年 4 月～令和 6 年 3 月 コンビニ交付を除く）

住民票の写し 約 3 万件

印鑑登録証明書 約 1 万 4,000 件

戸籍証明書 約 3 万 4,000 件

5.3 機能要件

別紙「機能要件一覧」参照

5.4 ソフトウェア・ハードウェアの調達

受託者は、本市の人口規模等を考慮し、本システムの円滑な運用を可能とする低廉かつ効率的なソフトウェア（ミドルウェアを含む。）及びハードウェア一式を調達の上、本市に納入すること。

ハードウェアは、本システムが正常かつ快適に稼働する環境となるものを選定し、納入した機器は、本市所有物とする。

ソフトウェアは、運用期間内における「ソフトウェア使用权」及び「ソフトウェアのバージョンアップ権（本システムの正常稼働に不可欠なものに限る）」を保証すること。

なお、一例として調達対象機器等を以下に示すが、本記載内容にかかわらず、導入部署や対象業務における、本システムの各機能の動作に必要な機器構成や数量を勘案し、一式を納入すること。

■ 機器導入例

機器	数量と導入部署
タブレット端末 ・OS : Windows OS ・通信規格 : 有線及び無線 LAN (IEEE802.11a/b/g/n 以上) ・インターフェース : 外部機器を接続する場合に、必要なインターフェースを備えること。(以下、一例) USB ポート (3.0 以上、1 ポート以上) Bluetooth (4.0 以上) ・ディスプレイサイズ : 10 インチ以上。 ・カメラ機能 : OCR 機能で使用する場合は、必須。 概ね 200 万画素以上で撮影が可能な内臓レンズ (端末一体型) かつ背面側のレンズで撮影が可能であること。 【初期設定作業】 ・来庁者が無断で設定変更やソフトウェアのインストール (アンインストール) 等を行えないよう、「管理者権限」「ユーザー権限」等の権限設定を行うこと。 ・来庁者が無断で端末に外部機器等を接続できないよう、端末のセキュリティ設定を行うこと。	市民課 (登録証明) : 5 市民課 (異動届・マイナンバー) : 8 保険年金課 (賦課) : 1 保険年金課 (給付) : 1 高齢者支援課 (介護給付) : 1 障害者支援課 (障害者福祉) : 1 障害者支援課 (障害者支援) : 1 子育て給付課 (給付) : 2 こども保育課 (保育幼稚園) : 1 課税課 (市民税 1) : 1
カードリーダー ・非接触型を想定。 電子署名用入力機器 ・電池レス・コードレスペンであること。 キーボード・マウス	
ネットワークプリンタ ・本システムで作成した各種申請書・届出書等を出力するための、モノクロレーザープリンタ。A4 サイズの出力に対応すること。 ・両面印刷機能は不要。	市民課 : 7 保険年金課 : 1 高齢者支援課 : 1 障害者支援課 : 1 子育て給付課 : 1 こども保育課 : 1 課税課 : 1
管理端末	帳票の定義やシステムの実行に必要なマスタデータ・設定データ等を管理するための端末。管理端末を必要としないシステム形態の場合は、納入不要。
ネットワーク環境	各機器を接続するための通信環境は、本市にて準備する。通信環境を構築後、各機器を接続し、動作確認を行うこと。

5.5 ソフトウェア保守・ハードウェア保守

受託者は、本システムの稼働環境として本市に納入したソフトウェア及びハードウェア一式について、本システムの正常稼働を維持するため、次の要件を含む本稼働後の保守作業（本システムに関する軽微な運用支援を含む）の実施を保障すること。

契約期間満了日までの間、ソフトウェアのセキュリティアップデートの適用、不具合対応のアップデート作業を行うこと。パッチ適用は、受注者との協議の上で速やかに対応すること。

- ① 保守は、原則、作業を要する事案（故障等）発生の都度訪問することとする。
- ② ソフトウェアのバージョンアップ作業等、訪問時期が予定されている保守作業については、作業実施10日前までに「保守作業計画書」を本市に提出し、承認を受けること。
- ③ 保守作業実施後10日以内に「保守作業報告書」を本市に提出すること。
- ④ 本市からの障害時連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。
- ⑤ 連絡受付の時間帯は、本システムの運用時間内とする。ただし、緊急を要する場合は、この限りではない。
- ⑥ 本市から障害発生連絡があった際は、連絡後3時間以内に復旧作業を開始すること。
- ⑦ 技術者の派遣回数を制限しないこと。また、派遣に係る費用及び交換部品等に係る費用（プリンタトナー等の消耗品費用を除く）は、別途発生しないこと。
- ⑧ 障害時に派遣される技術者は、障害対応にあたり、本市と連絡・調整を図り復旧に臨むこと。また、復旧状況及び復旧見込み時間等を随時、本市に報告すること。
- ⑨ 障害復旧後、同様の障害が発生しないよう是正措置または予防措置を講じること。
- ⑩ 技術的な問題や障害を解決するために必要な技術情報・障害切り分けのノウハウ・作業手順・解決方法や回避方法等の技術支援を提供すること。

5.6 職員研修

システムの操作研修は、研修実施体制、スケジュール等について本市と協議の上、必要となる計画書及び教材等を作成し、実施すること。研修会場・スクリーン・プロジェクタについては本市にて提供を行うが、ハードウェアやソフトウェア等のシステム環境については受注者にて準備を行うこと。なお、研修は、Web 会議システムや動画サイトなどの活用も認めるが、質疑の対応など現地研修と同等の体制確保に努めること。

5.7 本稼働支援

- ① 本稼働は、令和7年3月3日予定とする。
- ② 本稼働開始時から初期トラブル等の解消時までの運用時間中は、立ち合い作業を実施すること
- ③ 本稼働開始時に運用する業務については、本市と協議の上決定すること。

6 プロジェクト管理

- ① 本業務に関する知識と理解・経験を有する業務従事者を確保するなど、十分な体制を整備すること。
- ② 業務体制の整備にあたっては、導入業務全体を総括する責任者を定め、本市に書面で通知すること。
- ③ 初回協議時に、プロジェクト計画書を基に説明を行うこと。
- ④ システムの導入にあたっては、本市の窓口業務運用フローに合わせた提案を行うこと。
- ⑤ 進捗管理・課題管理・リスク管理を行い、定期的に本市へ状況報告をすること。
- ⑥ 本市が、業務の進捗状況や業務内容について支障があると認めた場合は、業務体制を含め、速やかに対応を検討し実施すること。
- ⑦ 本稼働判定については、本市の合意を得ること。
- ⑧ 最適な導入スケジュールを計画・立案し、データセットアップ等について可能な限り本市が行う作業負担の軽減が図れる手法により実現すること。

7 非機能要件

① 運用時間

本システムの運用時間は、平日及び休日開庁日の8時30分から17時15分までとする。なお、窓口延長を実施する毎週火・木曜日は19時までとし、住民異動業務の繁忙期は、上記以外での稼働を行う場合がある。

② 同時接続最大数

推定22台とする。ただし、提案により同時接続の最大数が増加する可能性がある場合は、齟齬が無いように対応すること。

③ 稼働率

運用時間内にて稼働率99.5%以上を確保すること。なお、システムメンテナンスについては運用時間外にて実施すること。システムメンテナンスにあたり、システムの停止が伴う場合は、原則10営業日前までに本市へ連絡を行うこと。

④ ログの保存・取得

本市において不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システムのログを保存・取得することができること。ログの保存期間については、本市と協議の上決定すること。

⑤ データバックアップ

システム及びデータにおける定期的なバックアップに加え、各種作業前・作業後のバックアップ処理、確認作業を行うことにより、適切なバックアップ運用を行うこと。コンテナとマネージドサービスで構成している場合は、システムバックアップは不要とする。

⑥ セキュリティ

利用端末は、本市より提供するウィルス対策ソフトを導入し、定義ファイルの取得等、本市指定の内容に基づき必要な設定を行うこと。

8 調達機器の納入作業

- ① 納入作業時間は、平日夜間や休日での納入を原則とし、本市と協議を行うこと。
- ② 作業においては、関係する法令等を遵守し、安全・衛生等の管理に留意して行うこと。また、必要な事項は、本市と協議を行い、その結果は速やかに報告すること。
- ③ 納品物は、全て開梱し、梱包材を持ち帰ること。
- ④ 作業は全て受注者の責任とし、損傷保障は次のとおりとする。
 - ・作業中における造営物の損傷等、第三者に与えた損害に対する保障は、受注者の負担とする。
 - ・作業中における造営物の損傷等、本市に与えた損害に対する保障は、本市と協議を行い受注者の負担で修復すること。

9 納品物

本業務における以下の成果物を、納品期日までに納入すること。

成果物は、Microsoft Office 製品を用いて、もしくは PDF 形式で作成した電子媒体と紙媒体 1 部を納入すること。なお、詳細は本市と協議のうえ、提出する成果物の納品物・内容・納入期日等を決定すること。

なお、受託者及び本市で協議の上、別の成果物を作成することに合意が得られた場合は、成果物の種類・内容・納入期日等を決定して作成すること。

成果物の作成にあたり、同一の納入期日の成果物は一式にまとめて納品すること。

納品物	内容	納入期日
プロジェクト計画書 業務体制図 運用提案に関する資料	プロジェクト運営方法や業務体制・スケジュール及びプロポーザル時の独自提案など	初回協議時
システム設計書	要件定義・外部設計・データ連携設計・手続定義設計・環境設計・稼働テスト計画書など	システム稼働時
テスト結果報告書	稼働テスト項目・シナリオ・テスト結果など	稼働テスト完了時
システム運用マニュアル	職員向けの運用・操作方法など	システム稼働時
研修テキスト	研修内容など	操作研修時
運用保守手順書	運用保守に関すること	システム稼働時
協議資料及び議事録	会議等の資料・議事録など	システム稼働時
その他関係書類	本市より指示のあったもの	システム稼働時

10 個人情報保護・守秘義務等

- ① 本業務の履行にあたっては、「個人情報保護法」に基づき、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。
- ② 市民の個人情報及びそれに類する機密情報の閲覧や聴き取りを行わないこと。
- ③ 本業務で取り扱う情報については、第三者への漏えいを防止するため、必要な措置を講じること。

- ④ 本業務に関わる者は、契約の存続期間だけでなく契約の終了後及び解除後においても、契約の履行に際して知り得たことを第三者に漏らしてはならない。
- ⑤ 受注者は、本業務の履行に関する守秘義務の遵守について、退職したものについても責任を負うこと。
- ⑥ 受注者は、本業務に関わる者に、別記「個人情報取扱特記事項」の内容を周知徹底させること。
- ⑦ 受注者は、情報の保護及び管理を行う責任者を定め、情報の管理及び情報漏えいの予防策の立案や実施を行うこと。

1 1 記載外事項・疑義

- ① 本参考仕様書に記載のない事項は、都度協議の上、対応方針を決定すること。
- ② 本参考仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議の上、対応方針を決定する。
- ③ やむを得ない事情により、仕様の変更を必要とする場合は、予め本市へ申出の上、承認を得てから行うこと。

■ 窓口支援システム 機能要件一覧

機能	項目	要件	
窓口支援機能	手続案内(質問・回答入力)	本事業で導入する端末を用いて、手続案内のための質問に回答することで、必要な手続・必要な持ち物・その他の関連情報が提示できること。 案内は、受付窓口だけでなく他窓口に関する手続も含め、複数の対応が可能であること。 また、申請書だけでなく「〇〇手続のご案内」等の申請書作成を伴わない情報も表示できること。	必須
		現行の申請書のイメージデータを参照しながら、申請書の入力内容が職員と来庁者双方にて確認でき、その履歴が保存できること。(保存期間については、本市と協議の上、決定)	必須
		質問に回答する際は「はい・いいえ」でのシンプルな回答とすること。 同一画面内に、全質問に対する進捗状況が把握できること。 また、回答済の項目が同一画面で確認でき、選択することで当該質問に遷移できること。	必須
		必要な手続に関する案内用紙を印刷できること。 また、追加案内ができるよう任意の文字を追加できること。 案内用紙には、次の内容を満たすこと。 ・手続名、必要書類、申請場所、関連情報(注意事項) ・再来庁や次の窓口への手続継続用のQRコード・バーコード・手続番号のいずれか	必須
		再来庁や前の窓口からの継続手続の場合、案内用紙の手続継続用のQRコード・バーコード・手続番号いずれかを読み込むことで、手続が継続できること。 また、継続手続の場合、前の窓口で入力した申請情報を引き継げること。 来庁者の継続手続用情報の紛失又は機器の故障に備え、氏名カナ等で申請情報を検索できること。	必須
	申請情報入力	質問によって出力された手続案内に基づき、一連の流れで電子的に申請書を作成できること。 複数の申請書が必要な場合も、連続して一括での入力ができ、各申請書間で入力情報が引き継げる仕組みであること。 基本4情報以外も、共通項目について引継ぎができること。	必須
		本事業で導入する端末を用いて、申請情報の内容入力が行えること。 申請内容の入力の際は、職員や来庁者が申請書イメージを確認しながらできるなどのユーザーインターフェースの工夫がなされていること。	必須
		手続案内で示された申請書以外も必要に応じて追加・削除し、申請書入力ができること。	必須
	入力補助機能	住所入力は、全国住所辞書等を活用し郵便番号から町名までの表示・入力等を可能とすること。 郵便番号が分からない際のために、住所を直接検索する機能も有すること。 なお、登録した住所情報は、適宜更新できること。	必須
		複数の申請書を入力する場合、一度記載し基本4情報などは、2枚目以降の申請書にも反映できること。なお、この設定は、4情報に限らず、申請書間で任意に設定が可能であること。 また同一窓口に限らず、他の窓口の申請書へも引き継げること。	必須
		申請(届出日)等の日付入力・自由入力・住所入力などの各種入力項目ごとに、適切なユーザーインターフェースをもって、入力を促すことができること。	必須
		世帯員等が多く明細行が足りなくなった場合は、申請書の複写ができること。	必須
		必要に応じて、入力項目ごとに必須入力の制御の設定ができること。	必須
		個人番号や住民票コードにチェックデジットによる入力誤り防止制御を行うように、入力項目ごとに適切な入力補助機能を有すること。	任意
		OCR機能やICカードリーダ等を用いて、本人確認書類(マイナンバーカードや運転免許証・在留カード等)の券面事項を読み込み、申請書へ氏名・住所・生年月日等の自動入力ができること。	必須
		申請書の入力方法は、キーボード入力のほか、タッチパネルモニタでの入力も可能であること。	必須
	署名機能	自署欄は、電子署名を用いて申請書の指定の位置に表示させること。なお、関連書類についても指定の位置に表示し、利用者の署名は、一度の記載で完了できること。	必須
	複数の受付カウンターへの対応	申請時に窓口が複数に分かれる場合も、QRコード・バーコード・手続番号いずれかを利用した情報連携を行い、職員や来庁者に同様の内容を書かせない仕組みを有すること。なお、職員向けに連絡事項等を共有できるとし、対応履歴等のメモを保存し、他の窓口での手続に連携できること。	必須
		支援措置対象者の住所等は、他の窓口での手続において画面表示や出力を制限できること。 制限が困難な場合は、備考欄等を活用して注意を促す等の代替手段が可能であること。	必須
	申請書印刷機能	画面上から、作成した申請書の印刷が行えること。 申請書は、個別または一括でPDF形式でダウンロードできること。	必須
	印字調節機能	印字の文字の大きさ調節が可能なこと。	任意
	外字関連	自治体で使用しているフォント(外字含む)での表示や印刷が可能であること。	必須
	ブラウザソフト	一般的なブラウザソフト(Google Chrome、Microsoft Edge等)で利用できること。	必須
	データの取り扱い	作成されたデータは、ガバメントクラウドに一時保存され、任意の期間で削除できること。	必須
	手続案内メンテナンス機能	運用に応じて、職員がライフイベント毎の申請手続用のメニューを追加・削除できること。	必須
		手続案内等に関する情報をオンライン画面から登録・変更・削除できること。 手続案内は、職員自身で登録でき、特別な知識がなくてもメンテナンスができること。	必須
		手続案内等に関する情報は、Microsoft Excelなどでメンテナンスができること。	必須
		手続案内の登録の際には、どの窓口で利用するか指定できること。	必須
		登録できるライフイベントや手続数は、制限なく登録できること。	必須
	申請書メンテナンス機能	本市で利用している申請書の項目などを、システムで登録・変更・削除できること。 項目情報は、職員自身により、特別な知識がなくてもメンテナンスができること。 代替案として自社運用で実施する場合は、運用保守契約の範囲で早急に対応すること。	必須
		登録した申請書PDFを編集し、申請入力項目を作成できること。 申請入力項目の作成は、日付・氏名などのパーツやひな形を割り当てることで直感的・効率的に作成できること。	任意
		日付・氏名などのパーツやひな形は、標準提供されること。 パーツは、市独自で作成・管理することができ、再利用可能であること。	任意

■ 窓口支援システム 機能要件一覧

機能	項目	要件	
管理・統計機能		取り込んだ申請書のPDFを編集し、入力された情報の印字位置が調節できること。 左右揃えなど印字位置調節補助機能を有すること。	任意
		取り込んだ申請書PDFを編集し、消したい部分をマスキングできること。	任意
		申請書の必要書類や申請場所など関連情報を設定できること。	必須
		申請入力時は非表示であるが、受付時に職員が入力できる備考欄を用意できること。	必須
		手続をする窓口ごとに表示される申請書を設定できること。	任意
		登録できる申請書は、制限なく登録できること。	必須
	入力フォーム機能	入力フォームは、自由入力・日付入力・数字入力・ドロップダウンリスト・ラジオボタン・チェックボックスなどの項目設定ができること。	必須
		氏名の欄が「氏」「名」を区切る場合と区切らない場合のどちらも可能であること。	必須
		市内住所入力では、入力した際に行政区などの付随情報を自動印字できること。	必須
		日付入力について、西暦・和暦の入力ができること。 また、現在日を自動入力できること。	任意
		日付入力する項目は、未来日の入力可否や期間等の制御ができること。 (例) ・転入異動日について、届出日より未来日の日付を入力不可とする ・転出異動日について、届出日より1か月先の日付を入力不可とする 等	任意
		ドロップダウンリストは、階層的に選択肢を絞り込めること。	任意
		生年月日から、年齢や学年の自動計算をして表示・確認ができること。	任意
	入力フォーム管理機能	申請書の入力フォームを一覧で確認できること。 また、申請書名で絞り込みが行えること。	任意
		申請書入力フォームの印字の大きさの調節ができること。	任意
		印字可能文字数の調節ができること。また、折り返し機能を有すること。	任意
		申請書の入力フォームは、必須入力・任意入力の設定ができること。	必須
		申請書の入力フォームのメンテナンスの一時保存ができること。 また、任意のタイミングで本番環境に適用できること。	任意
		申請書の入力フォームは、CSVの出力有無を設定できること。	必須
	申請管理機能	申請書の手続ごとに、申請件数や最終更新ユーザー等のデータを出力・分析できること。	必須
		ユーザーの所属する部署などにより、使用できる申請書の権限設定が行えること。	任意
	システム利用者管理	システムの利用者情報（ID、パスワード、氏名、部署等）は、オンライン画面から登録・変更・削除できること。その際、有効期限（開始、終了）の設定ができること。	必須
		システムの利用者情報は、CSVファイルによる一括取込みができること。	任意
	拠点管理	申請受付窓口の情報を、オンライン画面から登録・変更・削除できること。	任意
セキュリティ関連	サービス形態	窓口支援システムは、自治体窓口DXSaaSとして提供されるものであること。	必須
	ウィルス対策	ソフトウェア脆弱性対策等、外部からの攻撃に対するセキュリティ対策が施されていること。	必須
	データベース対策	申請情報を蓄積するデータベース部分は、他の契約者と共有せず、論理的に独立性を保持すること。	必須
その他	連携ファイルの作成	申請情報などは、RPAや他システムへの連携が図れるファイルを所定のディレクトリに出力ができること。 申請書内の項目ごとにCSVファイルに出力するか否かを設定できること。 自治体情報システムの標準化後は、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」の独自施策システム等連携仕様に従って連携すること。	必須

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、この契約による業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び以下の事項を遵守し、個人の権利利益を害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。この契約による業務が終了し、又はこの契約が解除された後においても同様とする。

(取得の制限)

第3 受注者は、この契約による業務を実施するために取得する個人情報については、当該業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第4 受注者は、発注者の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第5 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のため、アクセス制限の設定、個人情報が記録されている媒体の管理その他の必要な措置を講じなければならない。

2 受注者は、前項の個人情報の管理に当たっては、管理責任者を定め、内部における責任体制を確保しなければならない。

3 受注者は、この契約による業務の従事者に対して、その在職中であると職を退いた後であるとを問わず、業務に関して知り得た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してはならないことその他個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第6 受注者は、この契約による業務を派遣労働者、契約社員その他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、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

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。

(複写・複製等の禁止)

第7 受注者は、発注者の指示又は承認がある場合を除き、この契約による業務を実施するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等の複写、複製、又は持ち出

しを行ってはならない。

(第三者の取扱制限)

第8 受注者は、この契約による業務を実施するための個人情報の処理は自ら行うものとし、発注者の承認があるときを除き、第三者にその取扱いを委託（受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）に委託する場合を含む。）又はこれに類する行為（以下「再委託」という。）をしてはならない。

2 受注者は、前項の承認を得て再委託をする場合には、再委託先に対し、発注者及び受注者と同様の安全管理措置を講じなければならないことを周知するとともに、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

(再委託に係る連帯責任)

第9 受注者は、再委託先の行為について、再委託先と連帯してその責任を負うものとする。

(再委託先に対する管理及び監督)

第10 受注者は、再委託をする場合には、再委託をする業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託先に対し適切な管理及び監督をするとともに、発注者から求められたときは、その管理及び監督状況を報告しなければならない。

(返還、廃棄又は消去)

第11 受注者は、この契約による業務を実施するために発注者から引き渡され、又は受注者自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等について、業務完了後、直ちに発注者の指示に基づいて返還、廃棄、又は消去しなければならない。

2 受注者は、前項の資料等を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。

(遵守状況に関する報告)

第12 受注者は、発注者からこの特記事項の遵守状況について報告を求められた場合には、直ちにその状況を発注者に報告しなければならない。

(監査等)

第13 発注者は、この契約による業務の実施に伴う個人情報の取扱いについて、この特記事項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、実地検査又は調査（以下「監査等」という。）を行うことができる。受注者及び再委託先は、合理的事由のある場合を除き、発注者又は発注者の指定した者の行う監査等に協力しなければならない。

2 発注者は、前項の目的を達成するため、受注者及び再委託先に対して必要な情報を求め、又はこの契約による業務の実施に関して必要な指示をすることができる。

(事故発生時における報告等)

第14 受注者は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が発生し、又は発生するおそれのあること（再委託先に

より発生し、又は発生するおそれがある場合を含む。)を知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示のもとセキュリティ上の補完、情報の修復等の措置をとるとともに再発防止の措置を講じなければならない。

- 2 発注者は、前項の事態が発生した場合には、個人情報の取扱いの態様、損害の発生状況等を勘案し、受注者及び再委託先の名称等の必要な事項を公表することができる。
(契約の解除及び損害の賠償)

第 15 発注者は、受注者がこの特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。

- 2 受注者は、この特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより発注者又は第三者が損害を被った場合には、その損害を賠償しなければならない。