

委託業務仕様書

1 業務名

岐阜県介護生産性向上総合相談センター運営事業委託業務（以下「本業務」という。）

2 事業委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

3 事業の概要

介護現場における生産性向上の取組を推進するため、介護サービス事業所等からの業務改善に関する相談受付などの生産性向上の取組等に関する相談窓口を設置するとともに、介護ロボット・ICTの展示や試用貸出、生産性向上の取組に関する研修会の実施、専門家による業務改善の取組に対する助言の実施など、介護サービス事業者等に対してワンストップ型の支援を行う「岐阜県介護生産性向上総合相談センター（以下「センター」という。）」の設置・運営を行う。

4 事業実施の基本姿勢

本業務を実施する上で連携が必要となる関係機関との連携には特に留意し、別途県が開催する岐阜県介護現場革新会議に参加するとともに、当該会議における方針等に沿ったセンターの運営を行うなど、県との緊密な連携の上で実施すること。

5 センターの開所日について

センターにおいて実施する事業のうち相談窓口については、契約日以降、遅くとも令和6年8月までに正式に設置・運用を開始し、相談窓口以外の業務については、実施できる対応から順次開始の上、令和7年3月31日までにすべての業務を実施すること。

6 センターの実施体制について

(1) 本業務を円滑かつ効果的に実施できるよう、適切な人員配置を行うこと。

なお、人員配置に当たっては、介護現場の実態や介護における生産性向上の内容を理解した人員を配置すること

(2) 本委託業務の全体を総括・管理する統括責任者を配置すること。

(3) なお、センターの職員については、厚生労働省委託事業「介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業」の中央管理事業において実施する勉強会に参加するなど、介護現場における生産性向上に関する知識の向上に努めることとする。

7 委託事業の内容

I 岐阜県介護現場革新会議の開催

(1) 概要

県において、介護現場における生産性向上の取組みを推進するため設置するセンターを設置・運営するにあたり、総合的かつ専門的な見地から意見を聴取するため、岐阜県介護現場革新会議を開催する。

(2) 構成員

県が策定する設置要綱に基づくが、想定する構成員は以下のとおりとする。

- ・介護関係団体
- ・医療関係団体
- ・職能団体
- ・国、市町村
- ・岐阜県介護生産性向上総合相談センター運營業務受託者

(3) 業務内容

県が策定する設置要綱に基づき、事務局事務を行うこと。なお、開催回数は2回とし、構成員への連絡・謝金の支払い、開催会場の確保、会議資料の作成等の事務局事務を行うものとする。

II 岐阜県介護生産性向上総合相談センターの設置・運営

(1) 相談窓口の設置

ア 概要

岐阜県内に、介護サービス事業所等からの業務改善に関する相談受付などの生産性向上の取組等に関する相談窓口を設置し、業務改善に関する相談等の対応を行うとともに、事業所の抱える課題の解決策を共に検討し、関連する機関や事業と連携したうえで、相談者の課題が解決するような支援を行うこと。

イ 相談手法、相談時間、相談日について

(ア) 専用ダイヤルによる電話相談について、以下の体制にて対応すること。

- ・開所日：月曜日から金曜日までとし、土曜、日曜、休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）は閉所日とする。なお、休日とは国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日をいう。
- ・対応時間：午前9時から午後5時までとする。

(イ) 相談窓口での対面による面談やメール、オンライン等による相談対応など、効果的な相談対応方法を提案し、実施すること。

ウ 関係機関との連携等について

相談窓口の運営に当たっては、関係機関との連携に努めることとし、本窓口で対応できない相談については、他の適切な専門機関に案内すること。

エ 相談状況の報告について

相談受付時には、相談に関する情報（事業所名、サービス種別、相談内容等）の相談受付シートを作成することとし、相談の種類、件数、概要及び結果等について、毎月、県へ報告すること。

(2) 介護ロボット・ICT機器の展示

ア 概要

介護ロボット・ICT機器の体験等が可能な展示を行うこと。

イ 実施方法・回数について

展示方法については、展示会場を借り上げた常設又は出張展示による方法とし、出張展示の場合は年2回以上実施すること。

展示の機器の選定については、特定の開発企業や介護ロボット・ICT機器の幹旋とならないよう配慮することとし、見守り機器や移乗機器など様々な種類の機器の展示を行うこと。

(3) 介護ロボット・ICT機器の試用貸出

ア 概要

介護ロボット・ICT機器の取扱企業と調整の上、介護ロボット等の試用貸出を行うこと。

イ 実施方法について

貸出機器については、公益財団法人テクノエイド協会ホームページ「介護ロボットの試用貸出」等を参考に貸出機器の対象リストを作成すること。

試用貸出の際には、申込書を作成するとともに、試用貸出後のアンケートを実施すること。

ウ 試用貸出期間及び謝金について

試用貸出期間については2週間～1ヶ月、センターから支払う取扱企業への謝金については、貸出1件あたり3万円を限度とする。

エ 留意事項

機器による事故や破損などのトラブルを避けるため、取扱企業と介護サービス事業所等との間での貸出に関する詳細なルールをあらかじめ決めておくことに留意すること。

なお、機器の試用貸出については、取扱企業と介護サービス事業所が直接契約を行うものとし、センターはこれを仲立ちするものとする。

(4) 介護現場における生産性向上の取組に関する研修会

ア 概要

生産性向上ガイドラインや介護ロボット・ICT導入の手引き等を活用した介護現場における生産性向上の取組の普及を目的とした研修会を実施する。

イ 研修の内容、実施方法、回数等について

研修内容は、参加者が自分の事業所の問題や課題を認識することができるもので、事業所内の業務改善に繋がるものとする。また、座学のみでなく、ワークショップ等による双方向型の内容を取り入れること。

研修の回数は、2回以上で、各回50名以上を目標とすること。また、研修受講料は無料とし、受講に必要なテキストや資料、教材等を含めて受講者から料金を徴収しないこと。

ウ 研修の事前準備について

(ア) 講師の選定

介護現場の業務改善に関する専門知識を有した者を講師として選定すること。

(イ) 研修計画の作成

研修計画を作成し、県が別途指定する期日までに提出すること。

(ウ) 資料の作成

研修当日に用いる資料を準備し、参加者数に応じて印刷すること。資料の作成に当たっては、県が指定する期日までに承認を得ること。講師が個別に資料を準備する場合は、県が指定する期日までに提出すること。

(エ) アンケートの実施

参加者へアンケート（10問程度）を実施し、回収の上集計すること。アンケートの内容については、県が指定する期日までに承認を得ること。

(5) 専門家派遣の実施

ア 概要

生産性向上の取組を実施しようとする介護サービス事業所等に対し、介護現場の生産性向上に向けた業務内容の見直しやテクノロジーの導入等に係る専門家を個別に派遣し、助言等の支援を行うこと。

イ 実施事業所、回数等について

専門家の派遣については、岐阜・西濃・中濃・東濃・飛騨の5圏域でそれぞれ3事業所に2回ずつ実施することを基本とするが、派遣先の事業所の状況に応じて派遣先事業所数や派遣回数を増減して差し支えない。

ウ 報告書の作成について

専門家派遣を行った事業所の取組内容について、報告書を作成すること。作成に当たっては、他の事業所の参考となるような視点も取り入れて作成すること。

(6) 生産性向上の関連情報の収集・提供について

ア 概要

国の動向や他都道府県で行われている取組等の情報を収集し、介護サービス事業所等へ提供を行うこと。

イ 情報収集・提供について

厚生労働省委託事業「介護ロボットの開発・実証・普及のプラットフォーム事業」

の中央管理事業において実施する勉強会の参加等により、情報収集を積極的に行うとともに、介護事業者等に対し情報提供を行うこと。

(7) センターの広報について

ア 概要

センターの実施業務等を地域の介護サービス事業所、関係団体、市区町村等、幅広い関係者へ周知を行う。

イ チラシの作成・配布について

センターの相談窓口の専用ダイヤル、所在地、相談方法等やセンターで実施する各種事業について、広く県内の介護サービス事業所等に周知するため、県が別途指定する日までにセンターに関するチラシ（A4カラー刷り）を約5,000部作成し、別途県が作成する周知文書1部を添付して県が指定するあて先へ指定部数送付すること。送付する際はチラシや送付用封筒に岐阜県からの委託事業の案内であることがわかるように明記すること。あて先及び協力依頼文書は県からデータで提供するものとする（約50箇所）。

ウ その他の周知

ホームページを作成・運営する等、センターの周知に努めること。

8 引継ぎ等について

年度内に終結しない案件の引継ぎのほか、本業務を継続して円滑に実施するために必要な措置を実施するほか、契約終了後も、甲及び次期受託事業者の要求に応じ、センターの運営に必要な協力を行うこと。

9 その他

- (1) この仕様書に定めるもののほか事業の詳細については、企画提案書のとおりとする。
- (2) この仕様書及び企画提案書に定める事項について疑義が生じたときは、県、受託者協議の上、これを定める。
- (3) 本業務の実施に当たっては、綿密に県と協議するとともに、進捗状況を逐次報告すること。
- (4) 本業務に係る会計監査等が行われる際は協力すること。
- (5) 事業完了後5年間、本業務に係る会計帳簿及び証拠書類を甲の求めに応じて、閲覧に供することが出来るように保存すること

情報セキュリティに関する特記事項

岐阜県健康福祉部高齢福祉課

(基本的事項)

第1条 本特記事項は、本契約による業務(以下「本業務」という。)の実施に当たって受託者が守るべき事項について、岐阜県情報セキュリティ基本方針、岐阜県情報セキュリティ対策基準に基づき情報セキュリティに関する特記事項(以下「セキュリティ特記事項」という。)として定めるものである。

(用語の定義)

第2条 情報資産とは、次に掲げるものをいう。

- (1) ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備並びに電磁的記録媒体(USBメモリ等を含む。)
- (2) ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報(これを印刷した文書を含む。)
- (3) ネットワーク及び情報システムに関連する文書

(責任体制の明確化)

第3条 受託者は、発注者に対して、本業務に係る情報セキュリティに責任を有する者(以下「セキュリティ責任者」という。)を書面で明らかにしなければならない。

2 受託者は、セキュリティ責任者に変更がある場合は、速やかに書面で発注者に連絡しなければならない。

(業務従事者の特定)

第4条 受託者は、発注者の要求があったときは、要求を受けた日から1週間以内に、本業務の従事者(派遣社員、アルバイト、非常勤職員、臨時職員等を含む。以下同じ。)を書面で明らかにしなければならない。

2 本業務の従事者に変更がある場合は、受託者は速やかに連絡し、発注者からの要求があれば書面で発注者に報告しなければならない。

3 本業務の履行のため、本業務の従事者が発注者の管理する区域に立ち入る場合は、身分証明書を常時携帯させ、及び個人名と事業者名の記載された名札を着用させなければならない。また、入退室管理が行われているところに立ち入る場合は、発注者の指示に従わなければならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、本業務の従事者に対して、情報セキュリティに関する教育(セキュリティ特記事項の遵守を含む。)など本業務の履行に必要な教育を実施するとともに、関係法令及び関係規程を遵守させるため、必要な措置を講じなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本業務の履行に際し知り得た情報及び発注者が秘密と指定した情報(以下「取得情報」という。)を厳重に管理し、従事者の他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(情報資産の利用場所)

第7条 受託者は、発注者の事前の承認がある場合を除き、本業務を処理するために発注者から引き渡され、又は自らが取得し、若しくは作成した情報資産(所有権又は使用権が発注者に帰属するものに限る。以下「管理対象情報」という。)を、発注者が指示した場所以外で利用してはならない。

(情報資産の適切な管理)

第8条 受託者は、次の各号に掲げる事項を遵守するほか、取得情報及び管理対象情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

- (1) 第4条第1項の規定により明らかにした本業務の従事者以外の者に本業務を処理させないこと。さらに、従事者以外が情報資産にアクセスできないようにするためのパスワードによるアクセス制限等必要な処置を行い、その措置の妥当性について発注者に報告すること。
- (2) 本業務を処理することができる機器等は、受託者の管理に属するものに限定するものとし、受託者の役員、従業員その他の者が私的に使用する機器等受託者の管理に属さないものを利用して本業務を処理させないこと。
- (3) 発注者の指示又は事前の承認を受けた場合を除き、本業務を処理するために管理対象情報を、第7条の規定により発注者が指示した場所以外に持ち出さないこと。なお、発注者の指示又は承認を受けて持ち出すときは、運搬中の指示事項の従事者への徹底、データの暗号化など安全確保のために必要な措置を講ずること。
- (4) 発注者の指示又は事前の承認がある場合を除き、本業務を処理するために発注者から引き渡された情報資産を複写し、又は複製してはならないこと。
- (5) 管理対象情報を、業務終了後直ちに発注者に引き渡すこと。ただし、発注者が別に指示したときは、その指示に従うこと。
- (6) 管理対象情報を、発注者の指示又は事前の承認を得て廃棄するときは、当該情報資産が判読できないよう必要な措置を講ずること。また、廃棄後は適切な措置が講じられたことを証明するために廃棄手順も含めた文書を発注者へ提出すること。

(情報資産の利用及び提供の制限)

第9条 受託者は、発注者の指示又は事前の承認がある場合を除き、取得情報及び管理対象情報を、契約の目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供してはならない。

(再委託)

第10条 受託者は、本業務を一括して第三者に再委託してはならない。また、本業務の一部を再委託する場合は、発注者への報告を必要とし、再委託ができるのは、原則として再々委託までとする。

- 2 受託者は、発注者に再委託の報告をする場合は、再委託する理由及び内容、再委託先事業者の名称及び所在地、再委託先事業者において取り扱う情報、再委託先事業者における安全確保措置の実施方法、再委託先事業者におけるセキュリティ責任者及び再委託事業者に対する管理監督の方法等を書面により明らかにしなければならない。
- 3 受託者は、発注者の承認を得て本業務の一部を再委託するときは、再委託先事業者に対して、セキュリティ特記事項(第3条並びに第4条第1項及び第2項を除く。)の遵守を義務づけるとともに、これに対する管理及び監督を徹底しなければならない。また受託者は、発注者の要求があったときは、要求を受けた日から1週間以内に、再委託先(再々委託している場合は再々委託先も含む。)における本業務の従事者を書面で明らかにしなければならない。
- 4 受託者は、再委託先事業者におけるセキュリティ責任者に変更がある場合は、速やかに書面で発注者に連絡しなければならない。

(調査)

第11条 発注者は、受託者が本業務を履行するために確保している情報セキュリティ対策の状況を調査する必要があると認めるときは、受託者の建物も含め実地に調査し、又は受託者に対して説明若しくは報告をさせることができる。

(指示)

第12条 発注者は、受託者が本業務を履行するために確保している情報セキュリティ対策の状況について、不相当と認めるときは、受託者に対して必要な指示を行うことができる。

(事故等報告)

第13条 受託者は、本業務に関する情報漏えい、改ざん、紛失、破壊等の情報セキュリティ事件又は事故(以下「事故等」という。)が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、その事故等の発生に係る帰責にかかわらず、直ちに発注者に報告し、速やかに応急措置を講じた後、遅滞なく当該事故等に係る報告書及び以後の対処方針を記した文書を提出し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受託者は、本業務について事故等が発生した場合は、発注者が県民に対し適切に説明するため、受託者の名称を含む当該事故等の概要の公表を必要に応じて行うことを受忍しなければならない。

(実施責任)

第14条 受託者は、情報セキュリティを確保するために必要な管理体制を整備しなければならない。

2 受託者は、情報セキュリティに関する考え方や方針に関する宣言の策定・公表により、自らが行う保護措置等を対外的に明確にし、説明責任を果たすよう努めなければならない。

(納品物のセキュリティ)

第15条 受託者は納品物にセキュリティ上の問題が発見された場合は、遅滞なく発注者に連絡し、発注者からの指示によりユーザ及び関係者に情報を通知するとともに、問題を解決するための適切な処置を行わなければならない。

(体制報告書)

第16条 受託者は、本業務を実施するにあたり、自らが行うセキュリティ対策について明らかにした体制報告書を作成し、発注者に提出しなければならない。

(実施報告書)

第17条 受託者は、本業務の完了を報告するにあたり、自らが行ったセキュリティ対策について明らかにした実施報告書を作成し、発注者に提出しなければならない。

年 月 日

岐阜県知事 様

所在地
名称
代表者職氏名

情報セキュリティ体制報告書

_____に基づき、次のとおり、情報セキュリティ体制を確保していることを確認しましたので報告します。

情報セキュリティ責任者名	〇〇 〇〇
対策項目	確認欄
1. メール誤送信防止システムの導入の有無について	
メール送信時に宛先を秘匿する（Bcc 強制変換機能）等といったメール誤送信を防止するためのシステムを導入している。 【導入しているシステムの概要を記載（又は概要資料を添付）】	<input type="checkbox"/>
メール誤送信を防止するためのシステムを導入していない場合は、複数人に電子メールを送信する場合は、必要がある場合を除き、メールアドレスをBCC欄に設定し、複数人で確認のうえ送信している。	<input type="checkbox"/>
2. 情報セキュリティマネジメントシステムについて	
ISMS(Information Security Management System)適合性評価制度による認証を取得している。 【ISMS 認証を取得していることが分かる資料を添付】	<input type="checkbox"/>
※ISMS 認証を取得している場合は以下3及び4の確認は不要	
3. システム的対策	
(1) リスク低減のための措置	
① パスワードが単純でないかの確認、アクセス権限の確認・多要素認証の利用・不要なアカウントの削除等により、本人認証を強化している。	<input type="checkbox"/>
② IoT 機器を含む情報資産の保有状況を把握している。	<input type="checkbox"/>
③ セキュリティパッチ（最新のファームウェアや更新プログラム等）を迅速に適用している。	<input type="checkbox"/>
(2) インシデントの早期検知のための取り組み ※委託業務内容にシステム構築等の業務が含まれない場合は回答しなくともよい	
① サーバ等における各種ログを確認している。	<input type="checkbox"/>
② 通信の監視・分析やアクセスコントロールを点検している。	<input type="checkbox"/>
(3) インシデント発生時の適切な対処・回復	
データ消失等に備えて、データのバックアップの実施及び復旧手順を確認している。 【バックアップ内容や復旧手順等について概要を記載（又は概要資料を添付）】	<input type="checkbox"/>
4. 人的対策	
(1) 組織における対策	
① セキュリティ事故発生時に備えて、対外応答や社内連絡体制等を準備し、事故を認知した際の対処手順を確認している。 【事故発生時の報告体制及び対処手順等の概要を記載（又は概要資料を添付）】	<input type="checkbox"/>

	②定期的に情報セキュリティに関する研修を行っている。 【研修計画について概要を記載（又は概要資料を添付）】	□
	③不審なメールを受信した際には、情報セキュリティ担当者等に迅速に連絡・相談する体制としている。 【連絡・相談体制について概要を記載（又は概要資料を添付）】	□
(2) 各個人における対策		
	文書・メールの送受信時に注意すべき事項について、パソコン・作業場所の近くに貼付する又は定期的に周知する等により注意喚起している。 【実際の注意喚起内容の概要を記載（又は通知、掲示資料等を添付）】	□

※未実施の項目がある場合は、その代替手段及び今後の対応方針について報告すること

※本報告書は委託事業者の情報セキュリティ対策状況を確認するものであり、本報告書の対策項目について未実施のものがあることだけを以て契約違反となるものではない。

年 月 日

岐阜県知事 様

所在地
名称
代表者職氏名

情報セキュリティ対策実施報告書

_____に基づき、情報セキュリティ体制報告書における
情報セキュリティ対策について、遺漏なく実施しましたので報告します。

情報セキュリティに関する研修実施内容の概要を記載（又は概要資料を添付）

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を実施するに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

(責任体制の整備)

第2 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。

(責任者等の届出)

第3 乙は、この契約による事務の実施における個人情報の取扱いの責任者及び事務に従事する者(以下「事務従事者」という。)を定め、書面によりあらかじめ、甲に届け出なければならない。責任者及び事務従事者を変更する場合も、同様とする。

2 乙は、責任者に、本特記事項に定める事項を適切に実施するよう事務従事者を監督させなければならない。

3 乙は、事務従事者に、責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵守させなければならない。

4 乙は、責任者及び事務従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。

(教育の実施)

第4 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、本特記事項において事務従事者が遵守すべき事項その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、事務従事者全員(派遣労働者を含む。)に対して実施しなければならない。

(収集の制限)

第5 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集する場合は、事務の目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集する場合は、本人から収集し、又は本人以外から収集するときは本人の同意を得た上で収集しなければならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

(目的外利用・提供の制限)

第6 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

(漏えい、滅失及びき損の防止)

第7 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

2 乙は、甲からこの契約による事務を処理するために利用する保有個人情報の引渡しを受けた場合は、甲に受領書を提出しなければならない。

- 3 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を特定し、あらかじめ甲に届け出なければならない。その特定した作業場所を変更しようとするときも、同様とする。
- 4 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を作業場所から持ち出してはならない。
- 5 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を運搬する場合は、その方法（以下「運搬方法」という。）を特定し、あらかじめ甲に届け出なければならない。その特定した運搬方法を変更しようとするときも、同様とする。
- 6 乙は、事務従事者に対し、身分証明書を常時携帯させるとともに、事業者名を明記した名札等を着用させて事務に従事させなければならない。
- 7 乙は、この契約による事務を処理するために使用するパソコンや記録媒体（以下「パソコン等」という。）を台帳で管理するものとし、甲が同意した場合を除き、当該パソコン等を作業場所から持ち出してはならない。
- 8 乙は、この契約による事務を処理するために、私用のパソコン等を使用してはならない。
- 9 乙は、この契約による事務を処理するパソコン等に、ファイル交換ソフトその他個人情報の漏えい等につながるおそれがあるソフトウェアをインストールしてはならない。
- 10 乙は、第1項の個人情報を、秘匿性等その内容に応じて、次の各号の定めるところにより管理しなければならない。
 - (1) 個人情報は、金庫、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等に保管しなければならない。
 - (2) 個人情報を電子データとして保存又は持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置をとらなければならない。
 - (3) 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記録媒体及びそのバックアップデータの保管状況並びに記録された個人情報の正確性について、定期的に点検しなければならない。
 - (4) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の受渡し、使用、複写又は複製、保管、廃棄等の取扱いの状況、年月日及び担当者を記録しなければならない。

（返還、廃棄又は消去）

- 第8 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、事務の完了時に、甲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 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読、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。
 - 3 乙は、パソコン等に記録されたこの契約による事務に関して知ることのできた個人情報を消去する場合、データ消去用ソフトウェア等を使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。
 - 4 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を廃棄又は消去したときは、完全に廃棄又は消去した旨の証明書（情報項目、媒体名、数量、廃棄又は消去の方法、責任者、立会者、廃棄又は消去の年月日が記載された書面）を甲に提出しなければならない。
 - 5 乙は、廃棄又は消去に際し、甲から立会いを求められたときはこれに応じなければならない。

（秘密の保持）

第9 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(複写又は複製の禁止)

第10 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された保有個人情報が記録された資料等を複写又は複製してはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

(再委託の禁止)

第11 乙は、この契約による事務については、再委託（第三者にその取扱いを委託することをいう。以下同じ。）をしてはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

2 乙は、個人情報の取扱いを再委託しようとする場合又は再委託の内容を変更しようとする場合には、あらかじめ次の各号に規定する項目を記載した書面を甲に提出して甲の承諾を得なければならない。

- (1) 再委託を行う業務の内容
- (2) 再委託で取り扱う個人情報
- (3) 再委託の期間
- (4) 再委託が必要な理由
- (5) 再委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
- (6) 再委託の相手方における責任体制並びに責任者及び業務従事者
- (7) 再委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）
- (8) 再委託の相手方の監督方法

3 前項の場合、乙は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、甲に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

4 乙は、再委託契約において、再委託の相手方に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に規定しなければならない。

5 乙は、この契約による事務を再委託した場合、その履行を管理監督するとともに、甲の求めに応じて、その状況等を甲に報告しなければならない。

6 再委託した事務をさらに委託すること（以下「再々委託」という。）は原則として認めない。ただし、やむを得ない理由により再々委託が必要となる場合には、第2項中の「再委託の内容を変更しようとする場合」として扱うものとする。

7 前項の規定により再々委託を行おうとする場合には、乙はあらかじめ第2項各号に規定する項目を記載した書面に代えて、次の各号に規定する項目を記載した書面を甲に提出して甲の承諾を得なければならない。

- (1) 再々委託を行う業務の内容
- (2) 再々委託で取り扱う個人情報
- (3) 再々委託の期間
- (4) 再々委託が必要な理由
- (5) 再々委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
- (6) 再々委託の相手方における責任体制並びに責任者及び業務従事者
- (7) 再々委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）
- (8) 再委託先における再々委託の相手方の監督方法

8 乙は、甲の承諾を得て再々委託を行う場合であっても、再々委託の契約内容にかかわらず、甲に対して個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第12 乙は、この契約による事務を派遣労働者によって行わせる場合、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。その場合の守秘義務の期間は、第9に準ずるものとする。

2 乙は、派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と派遣元との契約内容にかかわらず、甲に対して派遣労働者による個人情報の処理に関する責任を負うものとする。

(立入調査)

第13 甲は、乙がこの契約による事務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について、本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を確認するため必要があると認めるときは、乙に報告を求めると及び乙の作業場所を立入調査することができるものとし、乙は、甲から改善を指示された場合には、その指示に従わなければならない。

(事故発生時における対応)

第14 乙は、この契約による事務の処理に関して個人情報の漏えい等があった場合は、当該漏えい等に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を書面により甲に直ちに報告し、その指示に従わなければならない。

2 乙は、前項の漏えい等があった場合には、直ちに被害を最小限にするための措置を講ずるとともに、前項の指示に基づいて、当該漏えい等に係る事実関係を当該漏えい等のあった個人情報の本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態にする等の措置を講ずるものとする。

3 乙は、甲と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

(契約の解除)

第15 甲は、乙が本特記事項に定める義務を果たさない場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。

2 乙は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、甲にその損害の賠償を求めることはできない。

(損害賠償)

第16 乙は、本特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより甲が損害を被った場合には、甲にその損害を賠償しなければならない。