

令和9年度岐阜県職員研修所研修 選択研修「クレーム対応力向上」 講師派遣委託業務仕様書

令和9年度岐阜県職員研修所研修 選択研修「クレーム対応力向上」の実施について、委託者岐阜県（以下「甲」という）と受託者（以下「乙」という）は研修委託業務の仕様を次のとおり定める。

（業務の目的）

第1条 本業務委託は、甲の職員に対して別表に定める目的で行う研修をより効果的に行うため、乙に講師の派遣を委託して行うものである。

（研修の内容）

第2条 乙は、講義日程、講義時間、講義内容等について、甲の指示に基づき実施しなければならない。研修科目の主な項目については、別表のとおりとする。

（実施日及び実施場所）

第3条 当該研修の実施日及び実施場所は、甲の指定のとおり（別表のとおり）とする。ただし、甲乙双方の事情を踏まえ、協議により日程を変更する場合がある。なお、乙から変更を申し出る場合は、速やかにその理由を明らかにし、書面で協議するものとする。

（研修内容の変更）

第4条 当該研修において、乙がやむを得ず講師又は講義内容の一部を変更するときは、あらかじめ甲の承認を得なければならない。

（教材について）

第5条 研修で使用する教材について、乙は甲に原稿一部を提出するものとし、必要部数の印刷は甲が行う。なお、教材の原稿は、研修予定日の1週間前までに甲へ送付するものとする。

（機材について）

第6条 研修で使用する機材のうち、マイク、レーザーポインター、ホワイトボード、DVDプレイヤー、プロジェクター、（プロジェクター投影用）スクリーン、ノートパソコンについては、甲が準備する。乙がその他の機材を持ち込む場合は、あらかじめ甲の承認を得ること。

（報告書について）

第7条 乙は、研修終了後、講師からの「研修実施報告書」（様式は問わない。講師から見た所感、今後の課題等について記載）を研修最終終了日から起算して1か月後又は令和10年3月末日のいずれか早い日までに提出しなければならない。その際、完了報告書（甲指定様式）を合わせて提出すること。

（著作物の譲渡について）

第8条 乙は、「研修実施報告書」及び研修中に作成された資料等（以下「報告書等」という。）が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下本条において「著作物」とい

う。)に該当する場合には、当該著作物に係る乙の著作権(著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。以下同じ。)を当該著作物の引き渡し時に甲に無償で譲渡する。

- 2 甲は、前項の報告書等が著作権に該当するか否かにかかわらず、報告書等の内容を乙の承諾なく自由に公表することができる。

(写真撮影の許諾等について)

第9条 乙は、甲が研修中の乙の写真を内部記録のために撮影することを許諾するものとする。

- 2 甲は、撮影した写真を、公表(対象を県職員に限定するものを含む)する場合は、乙の承諾を得るものとする。

(その他)

第10条 甲乙両者は信義を重んじ、誠実に本契約を履行しなければならない。また、業務の遂行にあたり、変更の必要又は疑義が生じた場合には、その都度遅滞なく甲乙協議し、乙は甲の指示に従わなければならない。

- 2 契約金額は、研修の企画立案と実施、宿泊費、交通費その他を含めた一式の金額とする。ただし、教材印刷費は含まないものとする。
- 3 講師の昼食については、甲が負担するものとする。
- 4 乙は、委託業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。
- 5 乙は、原則として、研修中の写真及び動画の撮影をしてはならない。
- 6 乙は、研修講義に含まれる著作物等について、著作権者等の権利者の許諾が必要な場合には、著作権者等の権利者の許諾を得るなど、必要な権利処理を行うものとする。
- 7 乙は、委託業務を行うに当たって個人情報を取り扱う場合には、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めなければならない。また、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- 8 乙は、この契約による事務を行うため電子メール等を使用して個人情報が記録された文書等の受渡しなどを行う場合は、別記2「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守しなければならない。
- 9 乙は、契約の履行に当たって、暴力団関係者等から事実関係及び社会通念等に照らして合理的な理由が認められない不当若しくは違法な要求又は契約の適正な履行を妨げる妨害を受けたときは、警察へ通報しなければならない。なお、通報が無い場合は入札参加資格を停止することがある。また、乙は、暴力団等による不当介入を受けたことにより、履行期間内に業務を完了することができないときは、甲に履行期間の延長を請求することができる。

別表

科目名	選択研修「クレーム対応力向上」
項目	内容
研修目的	近年、行政サービスに対する住民の目はより厳しくなり、自治体には以前にもまして説明責任や情報公開が問われる中、クレームも増加傾向にある。住民からの行政に対する信頼と協力を得るために、クレームに関する基本的な知識とクレームが発生した際の対応方法、特に困難な対応方法等について講義と演習を中心に学ぶことで、クレーム対応能力の向上を図ることを目的とする。
受講対象者	主事～係長・課長補佐級(概ね20代～40代) 最大72名(1回最大36名程度を2回開催)
実施日	令和9年8月～令和10年3月のうち2日を甲乙協議のうえ決定。
実施日数	1日×2回
講義時間	9時30分～16時30分[昼食休憩1時間を除く6時間] ただし、甲の承認する範囲の中で適宜休憩をとるものとする。
実施場所	岐阜県岐阜市薮田南 5-14-53 岐阜県県民ふれあい会館 第2棟 岐阜県職員研修所 研修室
講義の内容	①クレームに関する基本的な知識と具体的な対応方法(初期対応、クレームのタイプ別の対応方法、特に困難なクレームの対応等) ②演習 【実施に際しての留意点】 ※上記の内容を盛り込みながら、下記事項に留意する。 ・時間が限られるため、効率的な演習が必要となる。講義内容によっては、事前課題を課すことも可。 ・事例を取り上げる際には、都道府県等公務員向けの内容とすること。 ・すぐに使える実践的スキルを中心とした講義とすること。 ※講義プログラムの詳細については甲乙協議し、甲の承認するプログラムを決定する。

別記 1

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、滅失及び毀損の防止）

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、乙に報告を求めるこ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。

情報セキュリティに関する特記事項

(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。)の実施に当たって乙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) 本業務により知り得た個人情報及びそれを元に作成した情報
- (2) (1)を記録した電子メールのデータ、データが保存されているパソコンやサーバなどのコンピュータ、CDやUSBなどの電磁的記録媒体、およびこれらを印刷した文書
- (3) 電子メールのやり取りで発生するものすべて(履歴やログ等)

(責任体制の明確化)

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

2 乙は、セキュリティ管理責任者に変更がある場合は、速やかに書面で甲に連絡しなければならない。

(業務従事者の特定)

第4条 乙は、甲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、乙は速やかに連絡し、甲からの要求があれば書面で甲に報告しなければならない。

3 本業務の履行のため、本業務の従事者が甲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、甲の指示に従わなければならない。

(教育の実施)

第5条 乙は、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 乙は、本業務の履行に際し知り得た情報及び甲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 乙は、甲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甲から引き渡され、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甲に帰属するものに限る。以下「管理対象情報」という。)を、甲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 乙は、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甲に報告すること。
- (2) 本業務を処理することができる機器等は、乙の管理に属するものに限定するものとし、乙の役員、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) 甲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条の規定により甲が指示した場所以外に持ち出さないこと。なお、甲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) 甲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甲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、業務終了後直ちに甲に引き渡すこと。ただし、甲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、甲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甲へ提出すること。

(情報資産の利用及び提供の制限)

第9条 乙は、甲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 乙は、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、甲への書面による承認を必要とし、再委託ができるのは、原則として再々委託までとする。

2 乙は、甲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管理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 乙は、甲の書面による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。また乙は、甲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 乙は、再委託先事業者におけるセキュリティ管理責任者に変更がある場合は、速やかに書面で甲に連絡しなければならない。

(調査)

第11条 甲は、乙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定期的に確認し、調査する必要があると認めるときは、乙の建物も含め実地に調査し、又は乙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 甲は、乙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、不適当と認めるときは、乙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 乙は、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

甲に報告し、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、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、本業務について事故等が発生した場合は、甲が県民に対し適切に説明するため、乙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 乙は、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 乙は、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 乙は納品物にセキュリティ上の問題が発見された場合は、遅滞なく甲に連絡し、甲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 乙は、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、甲に提出しなければならない。

(履行報告書)

第17条 乙は、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の履行状況について明らかにした履行状況報告書を作成し、1年に1回以上甲に提出しなければならない。

(実施報告書)

第18条 乙は、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、甲に提出しなければならない。