

高松市窓口支援システム（窓口DX S a a S）

構築業務委託仕様書

高松市総務局デジタル推進部

デジタル戦略課

## 1. 業務名

高松市窓口支援システム（窓口DX SaaS）構築業務

## 2. 目的

本市では、令和7年3月に、「スマートシティたかまつ推進ビジョン（2025～2031）」を策定し、「窓口DX」を推進している。「窓口DX」を推進する中で、本市の各窓口の現状を把握したところ、来庁を必要とする手続が多く、特に高齢者や障がい者、子育て世帯など、来庁が困難な住民にとって負担が大きいことが課題となっている状況である。そこで、窓口手続のデジタル化を推進し、来庁しなくとも手続が可能となる環境を整備するとともに、来庁が必要な手続については、窓口支援システム（窓口DX SaaS）（以下「窓口支援システム」という。）を活用することで、来庁が困難な層に加え、外国人など、多種多様な住民の行政手続に係る負担を軽減し、住民のサービスの向上を目指すこととしている。

本業務では、令和8年度において、市民課に窓口支援システムを導入するとともに、市民課の窓口業務のBPRを通じて、住民、職員の双方にとっての利便性が実現することを目的とする。

## 3. 委託期間

構築及び導入業務：契約締結日から令和8年12月31日まで

## 4. 窓口支援システム運用期間（予定）

令和9年1月1日から令和13年12月31日まで（60か月）

## 5. 業務内容

### （1）窓口支援システムの構築及び導入

（窓口対応機能・データ連携機能の構築・テスト・運用開始・操作研修等）

### （2）窓口支援システムの運用及び保守の仕様調整

### （3）その他の窓口支援システムの構築及び導入に必要な作業

## 6. 本市の基本情報（令和7年度版市政概況より）

【人口及び世帯数】	
人口	416,120人
うち外国人	6,926人
世帯数	205,424世帯
【届出件数】	
転入届	10,014件
転出届	10,586件
転居届	10,148件
出生届	3,228件
死亡届	6,418件
婚姻届	3,350件
離婚届	970件
【証明書発行件数】	
戸籍	143,393件
住民票	208,798件
印鑑	102,995件

## 7. 導入方針

- (1) 本業務は、デジタル庁の「令和8年度ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DXaaS提供事業者の募集」で採択を受けたガバメントクラウドにおける窓口DXaaSの利用を前提とすること。
- (2) 本市の基幹業務システムにおいては、ガバメントクラウドはAmazon Web Services（以下「AWS」という。）を利用していることを考慮して、窓口支援システムについてもAWSを利用するものとする。
- (3) 来庁者の利便性向上及び職員の業務効率化を図るため、他自治体の先進的な事例等の知見やBPRの視点をもとに、市民課における手続・業務フローの検討に対する助言等の支援を行うこと。
- (4) 将来的に、庁内や出先機関の他窓口においても、窓口支援システムの導入を検討していることから、拡張性のあるシステムであること。
- (5) 来庁者の利便性及び職員の業務効率化の更なる向上を図るため、継続的な機能向上を見据えたシステムであること。

## 8. システム要件

### (1) 基本要件

- ・ 本市の基幹業務システムと連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を転記した申請書等の作成、住民異動に伴う手続案内書の出力等ができるシステムであること。
- ・ 要件定義及び設計については、本市と協議の上、詳細部分を決定すること。

### (2) 機能要件

デジタル庁が示す「窓口DX SaaS要件定義書」及び別紙「機能要件一覧」のとおりにする。

### (3) 連携要件

#### (ア) オブジェクトストレージを利用したデータ連携

- ・ ガバメントクラウド (AWS) 上のオブジェクトストレージを利用して、基幹業務システムとデータ連携（連携は、ファイル連携を前提）ができること。
- ・ 連携項目、連携方法、連携タイミングについても柔軟に対応すること。

#### (イ) 基幹業務システムから窓口支援システムへのデータ連携

- ・ 連携するデータのレイアウトについては、機能別連携仕様に準拠したデータ又は基本データリストを使用するものとする。
- ・ 連携対象となる基幹業務システム及びデータは、別紙「連携対象となる基幹業務システム」に示す内容を想定している。
- ・ 別紙「連携対象となる基幹業務システム」に記載の住民記録システムを含む基幹業務システム内で取り扱う文字は、過渡期の対応として MJ+（行政事務標準文字）に対応していないが、オブジェクトストレージへ出力されるデータの文字は、MJ+（行政事務標準文字）へ変換されたものである。
- ・ 基幹業務システム側の出力可否を踏まえ、連携方法や連携のタイミング等のデータ連携の詳細については、本市と協議の上で決定するものとする。
- ・ 連携対象となる基幹業務システム及びデータについては、今後対象範囲が拡大する可能性がある。

#### (ウ) 窓口支援システムから基幹業務システムへのデータ連携

- ・ 窓口支援システムで作成した申請受付データ（住民異動届、証明書交付請求等）を出力すること。
- ・ 申請受付データはCSV形式で出力できること。
- ・ 基幹業務システムへの申請受付データの連携は、RPA で実施する予定であり、RPA ライセンス及びシナリオ構築については、別途調達する予定である。
- ・ 受託者は、基幹業務システム入力用 RPA 端末を調達すること。
- ・ データ連携の詳細については、本市と協議の上で決定するものとする。
- ・ 令和8年度については、住民記録システムとのデータ連携であるが、連携対

象となる基幹業務システムについては、今後対象範囲が拡大する可能性がある。

(4) システムで使用する文字フォント

窓口支援システムで取り扱う文字は、MJ+（行政事務標準文字）を想定している。

(5) 窓口支援システムの対象業務及び手続

- ・ 令和8年度は、別紙「対象業務及び手続一覧」に記載の業務及び手続を想定している。
- ・ 一覧に掲載している手続において、現時点で合計50種類程度の申請書等を使用している。窓口支援システムへの申請書等の設定に当たっては、設定作業に関する支援を行うこと。なお、対象となる申請書等については、今後拡大する予定である。
- ・ 受託者が窓口支援システムに設定する申請書等の件数に応じて、契約金額が変更となる場合は、その実績に応じて契約変更すること。
- ・ 今後対象となる業務及び手続は、拡大予定である。

(6) システム構成

(ア) サーバの形態、環境整備

デジタル庁によるガバメントクラウド（AWS）を利用すること。また、本市の設定に留意すること。

(イ) 導入機器の要件・提案

- ・ 窓口支援システムを運用するために必要な窓口用端末、基幹業務システム入力用RPA端末、窓口用タブレット、本人確認書類読取装置、二次元コードリーダー、非接触ICカードリーダー、プリンタ等、その他必要と思われる機器のほか、パソコン等のワイヤーロック、のぞき見防止フィルム、接続ケーブル類、USBマウス、電源ケーブルなどの周辺機器等について、必要なものを本業務内で準備すること。
- ・ 窓口支援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すること。
- ・ 機器の選定に当たっては、都道府県、指定都市、又は中核市への導入実績があるメーカーのものを選定すること。
- ・ すべて同色（機器ごとに統一）、新品であること。

(ウ) 導入機器の想定台数等

- ・ 導入機器については、5年間の保守サポートを含めること。なお、下記表に記載されている内容は現時点における見込みであり、事業者からの提案内容や今後の検討状況等に応じ、本市と協議の上、決定すること。
- ・ その他、事業者が必要と想定する機器についても提案すること。

機器	備考	台数
窓口用端末	最低限下記のスペックを満たすこと。	17台
基幹業務システム 入力 RPA 用端末	<p>タイプ：ノートパソコン</p> <p>OS：Microsoft Windows11 Enterprise (64bit)</p> <p>CPU：第14世代 Intel_Core-i5 以上</p> <p>メインメモリ：8GB 以上</p> <p>記憶装置：256GB SSD</p> <p>※暗号化機能付き、若しくは 同等の暗号化機能があることが望ましい。</p> <p>ディスプレイ：15.6型フルHD 以上</p> <p>その他：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サウンド機能があること。</li> <li>・Microsoft Office LTSC が利用可能であること。</li> <li>・USB TypeA3.0 以上を3口以上備えること。</li> <li>・有線 LAN ポート (RJ45 ポート、1000BASE-T 対応) を備えること。</li> </ul> <p>※RPA ライセンス及びシナリオ構築については、別途調達するため不要。</p>	7台
窓口用タブレット	市民側へ申請内容の表示や確認用署名に利用することを想定。	17台
本人確認書類 読取装置	本人確認書類（運転免許証、マイナンバーカード、在留カード、特別永住者証明書、運転経歴証明書等）の券面事項を読み取るため。マイナンバーカードの IC チップを読み取るため。	17台
二次元コードリーダー	案内書及び転出証明書に印字された二次元コードを読み取るため。	17台
非接触 IC カードリーダー	職員が本市の発行するログインカード (IC チップ付き) を利用して、窓口用端末及び基幹業務システム入力 RPA 用端末にログインするため。ログイン認証用のミドルウェア等の導入作業は、本市にて行う。 動作確認済機器：PaSoRi (パソリ) RC-S300	24台
プリンタ	窓口を設置し、窓口支援システムより、申請書等を出力するため。 プリンタの詳細なスペック等については、本市	11台

	と協議の上、決定すること。なお、省電力のものが望ましい。 また、提案の際には、推奨する製品を提示すること。	
--	--	--

(エ) 機器の設置・設定

- ・ システム操作に必要な機器の設置、設定作業を行うこと。
- ・ 機器設置に必要となるスペース、ネットワークケーブル、電源や本市ネットワークに接続するために必要となる既存環境の設定等は本市にて準備する。

(オ) その他

- ・ 調達した機器は本市の所有とし、ソフトウェアについては、「4. 窓口支援システム運用期間（予定）」に示す期間内の「ソフトウェア使用権」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。
- ・ 納入作業においては、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。搬入の際に建物等が破損した場合、受託者の責任において原状回復を行うこと。
- ・ 納品物は全て開梱し、梱包材は受託者が持ち帰ること。

(7) 非機能要件

(ア) 前提条件（想定）

- ・ システム利用者 市民課職員 約 135 人
- ・ システム運用時間
  - a 平日 8:30～17:15
  - b 土・日・祝日・年末年始は未稼働
  - c 住民異動業務の繁忙期にあたる3月から4月については、上記以外での稼働を行う可能性がある。

(イ) 性能要件

- ・ データ量及びシステムの操作者の増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように（ア）前提条件の記載事項を担保できる十分なキャパシティを備えること。
- ・ 同時接続最大数
  - （ア）前提条件のシステム利用者が同時接続できること。

(ウ) データ復旧要件

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仕組みを構築すること。

(エ) セキュリティ要件

- ・ 窓口支援システムは、特定個人情報を含む機密性、秘匿性の高い情報を管理することを想定するため、情報資産の適切な管理に努めるとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。
- ・ 内外からの不正な接続及び侵入、窓口支援システムが保有する情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
- ・ 継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。
- ・ システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。
- ・ 本市側で操作権限・アクセス権限を設定できること。

(オ) ログ

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・取得する仕組みを構築すること。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。

(カ) ユーザー管理

人事異動に伴うユーザー情報の変更について、毎年度末に更新処理を行うこと。

(8) 導入スケジュール

- ・ 本稼働予定年月は令和9年1月を予定している。
- ・ 本稼働までの詳細なスケジュールについては、別途、本市と協議の上、決定することとし、安全・確実かつ職員の作業負担軽減を考慮したスケジュールとすること。

(9) その他、必要な措置がある場合は、本市と協議の上、対応すること。

9. 追加提案

- (1) 本仕様書及び機能要件一覧等で提示した要件以外で、特に提案したい事項について、簡潔に提案すること。
- (2) 当該提案に当たっては、「行かない、書かない、待たない窓口」の観点から、来庁者の利便性向上を図る具体的な提案であること。
- (3) システムの操作性や画面表示等、職員にとって使いやすく優れたUI/UXに関する機能や、職員の業務効率化に資する機能や運用面での具体的な提案であること。
- (4) 追加提案については、提示金額内で対応すること。

## 10. 成果物

次の納品物を本市の指定する期日までに提出すること。なお、納品物については、本市が指定するファイル形式で作成した電子データとすること。

名称	内容	納品期日
プロジェクト計画書	プロジェクト計画・作業方針・体制・役割分担等を記載	契約後の初回打合せ時
設定内容に関わる資料	要件定義・データ連携設計・帳票設計情報・環境設定などを記載	本稼働前まで
テスト報告書	テスト項目、テスト結果を記載	各テスト完了時
操作・研修マニュアル	システムの利用方法を記載	操作研修実施まで
打合せ資料・議事録	打合せに必要な資料及び議事録	随時
その他資料	その他業務に必要な資料	システム納品時

### 11. 成果物納品場所

高松市指定場所

### 12. 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等、十分な体制を整備すること。また、提出したプロジェクト計画書の内容を変更する場合は、事前に本市の承認を受けること。
- (2) 業務体制の整備に当たっては、業務全体を総括する責任者を定めること。
- (3) 初回打ち合わせ時にプロジェクト計画書を本市に提出し、本市に来庁の上、説明をすること。
- (4) 月次で定例会議を開催し、進捗状況や課題等の報告を行うこと。
- (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、速やかに対応策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。

### 1 3. プロジェクト体制

- (1) 受託者は、業務を円滑に進める為に、適切な責任者及び従事者の配置すること。
- (2) 業務遂行に当たっては、本取組に精通した技術者を配置、育成し、的確な対応が行える体制を維持すること。

### 1 4. システム構築の留意点

#### (1) 作業負担の軽減

安全かつ最適な導入スケジュールを計画・立案し、システムのセットアップ、基幹業務システムとの連携等について、できる限り本市が行う作業負担の軽減が図れる方法により実現すること。

#### (2) 経済性及び効率性に配慮した効率的な窓口支援システムの導入

本市の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間中（60か月を予定）の円滑な運用を可能とする経済性及び効率性に配慮した窓口支援システムを構築すること。

#### (3) 関係法令等の制定及び改廃への対応について

関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、「書かない窓口」を継続するために窓口支援システムに対して必要な対応を行うこと。ただし、この対応に必要な費用については提案内容に含まない。また、関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、改修に係る費用を最小限とするよう工夫を行うこと。

### 1 5. 緊急時対策手順の策定

窓口支援システムが保有する情報の漏えい等のインシデントが発生した場合、迅速かつ適切な対応が可能となるように連絡体制・対応フロー等を定めて、資料を提示すること。

### 1 6. 操作研修

- (1) 職員向け操作研修を計画し実施すること。
- (2) 操作研修に必要な端末等については、本市にて準備する。
- (3) システムの操作・研修マニュアルを提供すること。
- (4) 関係する全ての職員を対象に、複数回の研修を本市庁舎にて実施すること。  
利用者向けは15名×9回程度、管理者向けは10人×1回程度を見込んでいる。
- (5) 窓口支援システムへの申請書等の設定は、本市職員が実施する場合を想定し、申請書等の追加に関しても別途研修を設けること。

### 1 7. 本稼働支援

- (1) 本稼働開始時は、立会作業を実施すること。
- (2) 本稼働開始日に運用を開始する業務については、本市と協議の上、決定すること。

## 18. 運用・保守要件

### (1) 基本要件

- (ア) 窓口支援システム構築業務完了後は、引き続き、運用保守業務を請負うものとする。
- (イ) 保守対象は、本業務で新たに調達するシステム及びハードウェア一式とする。
- (ウ) 5年間(60か月)の運用保守業務の費用(窓口支援システム利用料等含む。)について、提示すること。
- (エ) 運用保守業務の詳細な内容及び費用等については、別途協議して契約締結し、定める。

### (2) システム運用・保守体制

- (ア) 問い合わせ受付から障害対応まで、運用保守窓口(サポートデスク)を設置すること。
- (イ) 対応時間はシステム運用時間を原則とするが、緊急時や障害発生時は窓口業務に影響がでないよう必要な支援対応を行うこと。
- (ウ) システム障害が発生した場合、早急に障害の状況把握、復旧を行い、復旧の目途及び今後の対応等の報告を行うこと。
- (エ) 人事異動及び年度切替え時の設定変更等について、本市の作業を支援すること。ただし、当該作業について、具体的な作業手順がドキュメント化されており、本市にて容易に実施できる場合は、対応不要とする。

## 19. 検収

本業務は、本市による正常稼働確認及び前記の納品物全ての完成検査をもって完了とする。なお、検査完了後、本仕様書と不適合が見られた場合は、本市と協議の上、受託者は、本稼働後1年以内は無償で是正措置を実施すること。

## 20. 仕様書の確定

本仕様書については、選定された事業者と協議の上、必要に応じて修正した後、確定するものとする。

## 21. 契約金額

本業務の契約金額については、必要に応じて、本市と受託者で協議の上、変更できるものとする。

## 22. 支払い

構築業務に係る費用は、業務完了報告書をもって本市において完成検査を行い、これに合格した場合に、契約規定に基づいて支払うものとする。

### 23. 個人情報の保護

受託者は、この契約による業務を履行するため個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」及び「特定個人情報特記事項」を遵守しなければならない。

### 24. 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は、この契約を遂行するにあたっては、本市の「情報セキュリティポリシー」を遵守しなければならない。

### 25. その他事項

- (1) 本稼働に必要な事項について、本市と基幹業務システム保守業者、ネットワーク保守業者と打ち合わせの上、実施すること。
- (2) 構築作業の際は、他の業務に影響を及ぼさないよう配慮すること。
- (3) 本業務を遂行するにあたって知り得た設定情報及び本市が開示した情報を本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。
- (4) 本市において想定している調達対象は以上のとおりだが、他の提案を妨げない。最終的な調達対象は、本プロポーザルの実施により選定した事業者の提案内容に基づき、本市と受託者で協議の上、決定する。
- (5) 本仕様書の内容で疑問や問題点が生じた場合には、その都度、本市と協議すること。

## 個人情報取扱特記事項

### (基本的事項)

第1条 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって取り扱うこととなる個人情報（以下「個人情報」という。）については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）及び高松市（以下「発注者」という。）の定める高松市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年高松市条例第37号）その他関係法令並びに高松市情報セキュリティポリシー及び本個人情報取扱特記事項（以下「本特記事項」という。）を遵守し、適正に取り扱わなければならない。

### (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。

### (作業責任者等の届出等)

第3条 受託者は、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、書面により発注者に届け出なければならない。

- 2 受託者は、作業責任者又は作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に届け出なければならない。
- 3 作業責任者は、本特記事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。
- 4 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

### (作業場所の特定等)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、この契約による業務の着手前に書面により発注者に届け出なければならない。

- 2 受託者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に届け出なければならない。
- 3 受託者は、発注者の事務所内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受託者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名及び氏名が分かるようにしなければならない。

### (教育及び研修の実施)

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、本特記事項における作業責任者及び作業従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業責任者及び作業従事者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。

(秘密の保持)

第6条 受託者は、この契約による業務を処理する上で、直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らし、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は契約解除された後も同様とする。

2 前項について、受託者は、在職中及び退職後においても同様であることを作業責任者及び作業従事者に周知しなければならない。

(個人情報の受領)

第7条 受託者は、発注者から個人情報を受領する場合は、発注者が指定した手段、日時及び場所で行うものとし、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(再委託)

第8条 受託者は、個人情報を自ら取り扱うものとし、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者(委託先の子会社(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。)を含む。)へ委託(以下「再委託」という。)してはならない。ただし、次項の発注者の承認を得た場合は、この限りでない。

2 受託者は、やむを得ない理由により、この契約による業務の一部を再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに個人情報の取扱い状況についての再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、再委託をする前に、書面により再委託する旨を発注者に申請しなければならない。

3 前項の承認を得た場合においては、受託者は発注者に対して、再委託先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。

4 受託者は、第2項の承認を得て再委託する場合は、再委託先との契約において、個人情報の取扱状況についての再委託先に対する管理及び監督の方法について具体的に定め、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者の求めに応じて、当該管理及び監督の状況を発注者に対して報告しなければならない。

5 前項に規定する場合における個人情報の取扱いについては、本特記事項の規定を準用する。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受託者は、この契約による業務を派遣労働者、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、当該正社員以外の労働者にこの契約及び本特記事項に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、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。

(個人情報の管理)

第10条 受託者は、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、当該

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が可能な保管室で厳重に個人情報情報を保管すること。
- (2) 個人情報情報を管理するための台帳を整備し、個人情報情報の利用者、保管場所その他の個人情報情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- (3) 個人情報情報の紛失、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。
- (4) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (5) 個人情報情報を電磁的記録として保管する場合は、当該個人情報情報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情報の正確性について、定期的に点検すること。
- (6) 個人情報情報を電磁的記録として持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (7) 発注者の指示又は承諾がある場合を除き、個人情報情報が記録された資料を複写し、又は複製しないこと。
- (8) 作業場所の変更等に伴い、個人情報情報を移送する場合は、移送時の体制を明確にすること。
- (9) 作業場所に、私用電子計算組織、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報情報を取り扱う作業を行わせないこと。
- (10) 個人情報情報を取り扱う電子計算組織に、個人情報情報の漏えい等の事故の発生につながるおそれがあるアプリケーションをインストールしないこと。

(収集の制限)

第11条 受託者は、この契約による業務を処理するために個人情報情報を収集する場合は、その目的を明確にし、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な方法により収集しなければならない。

2 受託者は、前項の規定により個人情報情報を収集する場合は、本人から直接収集するものとする。ただし、本人の同意を得た場合又は発注者の承諾がある場合は、この限りでない。

(個人情報情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第12条 受託者は、発注者の指示又は承諾がある場合を除き、個人情報情報をこの契約による業務の処理以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(個人情報情報の返還又は廃棄)

第13条 受託者は、この契約が終了し、又は契約が解除された場合は、発注者の指定した方法により、個人情報情報を返還し、消去又は廃棄しなければならない。

2 受託者は、個人情報情報の消去又は廃棄に際し発注者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。

- 3 受託者は、第1項の規定により個人情報を廃棄する場合は、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。
- 4 受託者は、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、書面により発注者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14条 受託者は、発注者から、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 受託者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時における報告の手順を定めなければならない。  
(監査及び実地検査)

第15条 発注者は、個人情報の取扱いについて、この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の検証及び確認をするため、受託者及び再委託先に対して、監査又は実地検査（以下「監査等」という。）を行うことができる。

- 2 受託者は、発注者が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行った場合は、これに応じなければならない。
- 3 発注者は、監査等の結果、個人情報の不適切な取扱いがあった場合は、受託者に対して改善を要請できるものとする。  
(事故発生時等の対応)

第16条 受託者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況その他必要な事項を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び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 発注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該個人情報の漏えい等の事故に関する情報を公表することがある。この場合において、受託者は、発注者が受託者から報告を受けた内容を公表することに同意するものとする。  
(契約解除)

第17条 発注者は、受託者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。

- 2 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、発注者に対して、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18条 受託者の故意又は過失によるものか否かを問わず、受託者が本特記事項の内容に違反し、又は本特記事項に定める義務の履行を怠ったことにより、発注者又は第三者に損害を与えたときは、受託者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。

## 別 記

### 特定個人情報等取扱特記事項

受託者は、発注者の保有する個人番号及び特定個人情報（「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」第2条第5項、第9項に定めるものをいい、以下総称して「特定個人情報等」という。）の保護及び管理について、以下のとおり取り扱うものとする。

#### （秘密保持義務）

第1条 受託者は、特定個人情報等の取扱いについて関係する法令及びガイドライン等を遵守するものとする。

2 受託者は、発注者から開示された特定個人情報等の秘密を保持し、この契約を履行する目的のために知る必要のある従業者（以下「当該従業者」という。なお、「従業者」とは、受託者の組織内にあつて直接又は間接に受託者の指揮監督を受けて受託者の業務に従事している者をいう。）以外に開示、漏えいしてはならないものとし、当該従業者に対して本特記事項に規定する自己が負うべき義務と同等の秘密保持義務を負わせるものとする。また、受託者は、特定個人情報等の開示のために発注者から受領した資料（電子メール等を介して取得した特定個人情報等を有形的に固定したものを含み、以下「秘密資料」という。）を善良なる管理者の注意をもって保護及び管理する義務を負うとともに、第三者に譲渡、提供せず、また当該従業者以外の者に関覧等させないものとする。なお、本項の義務は、この契約の終了にかかわらず存続するものとする。

3 前項にかかわらず、受託者が、特定個人情報等の取扱いの一部を第三者に委託する場合は、第4条の定めに従い、受託者は、発注者の特定個人情報等及び秘密資料を当該第三者に開示、提供できるものとする。

4 受託者は、発注者の承諾なしに秘密資料を複写、複製及び加工してはならないものとする。

#### （事業所内からの特定個人情報等の持ち出しの禁止）

第2条 受託者は、発注者の事前の承諾なく、特定個人情報等を発注者事業所又は受託者事業所から持ち出さないものとする。

#### （特定個人情報等の目的外利用の禁止）

第3条 受託者は、発注者から開示された特定個人情報等を、この契約を履行する目的のためにのみ限定して使用するものとし、その他の目的に使用しないものとする。

#### （再委託の禁止）

第4条 受託者は、特定個人情報等の取扱いの一部を第三者に再委託することを希望する場合は、書面により事前に申請し、発注者の書面による承諾を得るものとする。この場合、受託者は、本特記事項に定める対応を当該第三者に課すとともに、当該委託に伴う

全責任を負うものとする。

(情報漏えい等の事案が発生した場合の受託者の責任)

第5条 受託者は、本業務について情報漏えい等の事案が生じ、又は生じるおそれのあると認められるときは、直ちに発注者に報告するとともに、更なる被害が生じないよう迅速かつ適切に対応するものとする。

2 受託者は、情報漏えい等により発注者に損害を与えた場合、契約解除の有無にかかわらず、この契約の定めに従うものとする。

(契約終了後の特定個人情報等の返却又は廃棄)

第6条 受託者は、この契約が終了した時には、契約を履行する目的で受領した秘密資料を発注者に返却、又は破棄若しくは消去するものとし、また第1条第4項に基づいて作成した複製物を破棄若しくは消去するものとする。なお、秘密資料を返却、破棄若しくは消去した後も、第1条に定める秘密保持義務は、同条第2項に定める期間中、有効に存続するものとする。

(当該従業者に対する監督・教育)

第7条 受託者は、発注者の特定個人情報等を知ることとなる当該従業者に、本特記事項の内容を遵守させるものとする。

(特定個人情報等に関する契約内容の遵守状況についての報告)

第8条 受託者は、発注者から要求があった場合には、特定個人情報等に関する契約内容の遵守状況について、書面により速やかに報告するものとする。

(特定個人情報等を取り扱う当該従業者の明確化)

第9条 受託者は、発注者から要求があった場合には、特定個人情報等を取り扱う当該従業者について、書面により速やかに報告するものとする。

(特定個人情報等の取扱いに関する実地の監査及び調査)

第10条 発注者は、特定個人情報等の取扱いについて、この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の検証及び確認をするため、受託者及び再委託先に対して、実地の監査又は調査（以下「監査等」という。）を行うことができる。

2 受託者は、発注者が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、又は本業務の処理に関して必要な指示を行った場合は、これに応じなければならない。

3 発注者は、監査等の結果、特定個人情報等の不適切な取扱いがあった場合は、受託者に対して改善を要請できるものとする。

(契約解除)

第11条 発注者は、受託者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。

2 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、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

(損害賠償)

第12条 受託者の故意又は過失によるものか否かを問わず、受託者が本特記事項の内容に違反し、又は本特記事項に定める義務の履行を怠ったことにより、発注者又は第三者に損害を与えたときは、受託者は、その損害を賠償しなければならない。

(協議事項)

第13条 本特記事項に関して疑義が生じたときは、発注者及び受託者は、信義誠実の原則に従い協議する。