

介護認定及び給付に係る業務委託
プロポーザル仕様書

京都市保健福祉局

健康長寿のまち・京都推進室

介護ケア推進課

第1 概要

1 件名

介護認定及び給付に係る業務委託

2 委託目的及び内容

京都市（以下「本市」という。）では、要介護認定に係る業務（以下「認定業務」という。）及び介護保険給付に係る業務（以下「給付業務」という。）について、高齢化の進展に伴い要介護・要支援認定者が増加する中であっても、民間のノウハウを活用し、効率的な事務執行を行うことで、継続的に安定した執行体制を維持できるよう、本業務を委託するものである。

また、本委託業務に必要なシステムの構築、システムの維持管理、応対に従事する要員の確保、研修の実施、業務マニュアルの更新作業など、本業務を実施するに当たり必要な一切の業務を委託するものである。

3 委託期間

契約締結日の翌日から令和10年3月31日まで

4 スケジュール

契約締結 ～ 令和6年3月 : 機器調達、システム構築、テスト等
委託業務実施に向けた事前準備

令和6年4月 ～ 令和10年3月 : 認定・給付業務委託の実施

5 法令等の遵守

(1) 地方自治法

(2) 介護保険法

(3) 京都市契約事務規則

https://www1.g-reiki.net/kyoto/reiki_honbun/k102RG00000397.html

(4) 個人情報の保護に関する法律

(5) 京都市個人情報保護条例

https://www1.g-reiki.net/kyoto/reiki_honbun/k102RG00000027.html

(6) 京都市高度情報化推進のための情報システムの適正な利用等に関する規程

https://www1.g-reiki.net/kyoto/reiki_honbun/k102RG00001295.html

(7) 京都市情報セキュリティ対策基準（別途手交）

(8) 電子計算機による事務処理等の委託契約に係る共通仕様書（別添参照）

(9) (1)～(8)に係る施行令、施行規則、その他関係法令等

6 実施場所

(1) 所在地

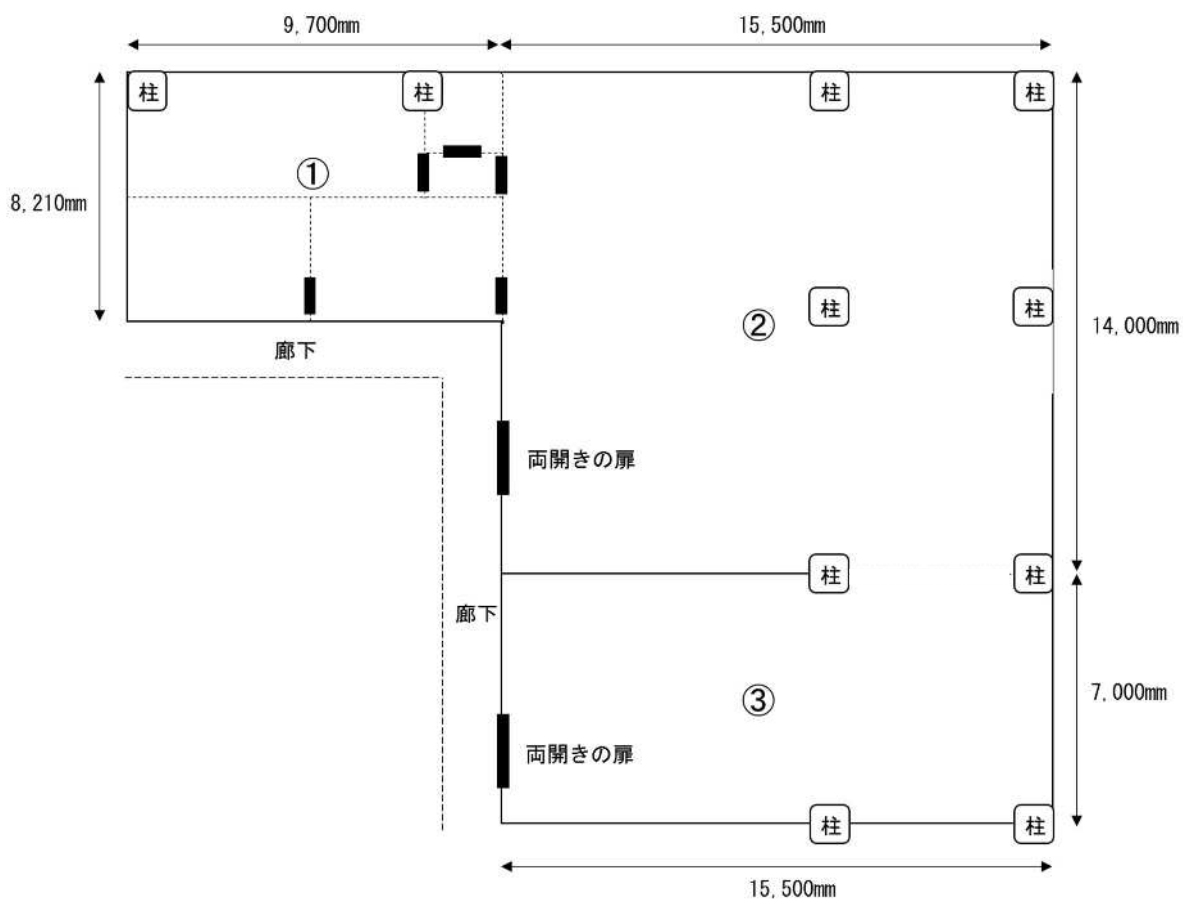
京都市中京区柳馬場通御池下る柳八幡町6-5 京都朝日ビルディング2階及び7階

(2) 執務スペース

イメージは下図のとおり。2階は全てOAフロア化されているが、7階はOAフロア化されていない。

なお、本スペースの一部を、本委託業務以外の業務で使用する場合は、あらかじめ本市と協議し承認を得ること。この場合、本市から使用条件を付すことがある。

【2階】



ア 執務室①

(ア) 寸法：8,210mm×9,700mm

(イ) 面積：79.637 m²

(ウ) 簡易的な壁等で4つに区切られている。図の点線部分の壁は本受託業者の負担で、撤去することができる。撤去する場合、壁等は本受託業者が持ち帰り、適切に処分すること。

なお、撤去した壁等を現状復帰する必要はない。

イ 執務室②

(ア) 寸法：14,000mm×15,500mm

(イ) 面積：228.840 m²

(ウ) 廊下から両開きの扉で入室可能。

ウ 執務室③

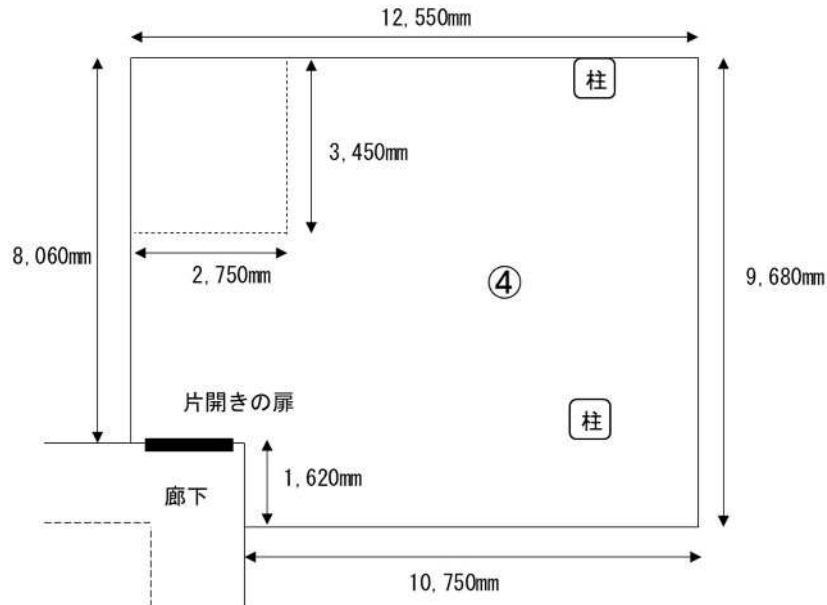
(ア) 寸法：7,000mm×15,500mm

(イ) 面積：108.500 m²

(ウ) 廊下から両開きの扉で入室可能。

※ 執務室②と③は執務室内で繋がっている。

【 7 階】



エ 執務室④

(ア) 寸法：12,550mm×8,060mm＋10,750mm×1,620mm

(イ) 面積：118.568 m²

(ウ) 廊下から片開きの扉で入室可能。

(エ) 簡易的な壁等（図の点線部分）で2つに区切られており、簡易的な壁等は撤去することができない。

(3) 倉庫

執務室とは別に、倉庫を準備する。

ア 場所：京都朝日ビルディング 地下1階

イ 面積：96.500 m²

ウ 倉庫内の棚は、本市が準備する。

7 実施時間

平日の午前8時45分から午後5時30分まで。業務を延長する場合、本市職員の承認を得て実施することは可能。

8 物品の準備等に係る役割分担（概要）

本委託業務に関して準備する物品等は、以下のとおり。以下に記載がなく、本委託業務に必要な物品等については、本受託業者が準備すること。本委託業務終了後、本受託業者は、パソコン等の機器を持ち帰り、適切に処分すること。

	本受託 業者	本市	備考
執務室		○	
光熱水費（共益費含む）		○	

LANケーブル		○	既設の LAN ケーブルの提供のみ。大幅な追加・変更が必要な場合は、本受託業者の負担とする。
電話機（固定・携帯）		○	
電話回線工事		○	
電話代		○	
机（事務机等）		○	
椅子（事務椅子等）		○	
保管庫（棚）（執務室内）		○	
ロッカー		○	
紙折機		○	
開封機		○	
インターホン		○	
保管庫（棚）（倉庫内）		○	
郵送料		○	
封筒		○	
京都市介護保険専用調査票（以下「調査票」という。）・京都市介護保険専用主治医意見書（以下「意見書」という。）の様式		○	
意見書委託料		○	
調査票委託料		○	
京都市介護認定審査会委員（以下「審査員」という。）報酬		○	
電源追加工事	○		
執務室内の壁撤去等の改装費	○		本市の承認必要
消耗品（付箋、ボールペン等）	○		
消耗品（文書保存用バインダー）		○	
インターネット環境	○		介護保険システム等と分離 （インターネット検索用）
インターネット接続端末	○		
サーバ機器		○	本市の仮想化基盤上の仮想サーバを利用、実装
システム一式	○		
本委託業務開始時のシステム導入	○		仮想サーバ払出後の作業と既存システムからの運用切替に係る作業
システム導入準備環境の整備	○		作業場所とネットワーク施設は本受託業者の負担とする
システム導入計画案の策定	○		
システム導入計画の承認		○	
端末機器	○		

プリンタ機器	○		トナー等含む
スキャナ機器	○		
コピー機	○		トナー等含む
コピー代	○		
コピー用紙		○	
端末機器等の保守	○		
ネットワーク機器		○	
ネットワーク設計・設定		○	NW機器の設定含む
ネットワーク設定（端末）	○		端末のNW設計含む
システム保守	○		
システムに係る軽微な改修	○		大規模な改修は別途委託
介護保険システム端末・プリンタ		○	
介護保険システムに係る設定等		○	
介護保険システムに係る保守		○	
地方公共団体情報システムの標準化（以下「システム標準化」という。）の対応	○	○	連携テスト等 大規模な改修は別途検討

9 本市が準備する物品等

(1) LANケーブル敷設

本市既設のLANケーブルの配置状況を確認のうえ、大幅な追加や敷設変更が必要な場合は、本市の許可を得たうえで、本受託業者が費用等を負担し実施すること。

(2) 電話関連

電話機は26台まで、回線は20回線までを予定しており、本受託業者と端末等の設置場所を相談のうえ、本市が準備する。また、架電専用の携帯電話について、必要に応じ、本市が準備する（台数等については別途協議）。

(3) 事務机（3人用）

横180cm×縦60cm×高さ70cm程度。50台まで準備する。

(4) 事務机（1人用）

横100cm×縦60cm×高さ70cm程度。4台まで準備する。

(5) 会議机

横100cm×縦60cm×高さ70cm程度。5台まで準備する。

(6) カウンター机

横140cm×縦60cm×高さ70cm程度。3台まで準備する。

(7) 事務椅子

横45cm×縦40cm×高さ90cm程度。110脚まで準備する。

(8) 丸椅子

横37cm×縦37cm×高さ42cm程度。16脚まで準備する。

(9) 会議椅子

横40cm×縦40cm×高さ70cm程度。36脚まで準備する。

- (10) 保管庫（棚）（執務室内） ※一部鍵付きもあり
横 90cm×縦 40cm×高さ 180cm 程度。5 3 台まで準備する。
- (11) ロッカー
3 人用のロッカー。横 90cm×縦 50cm×高さ 180cm 程度。2 台まで準備する。
- (12) 紙折機
1 台準備する。
- (13) 開封機
1 台準備する。
- (14) インターホン
1 台準備する。
- (15) 保管庫（棚）（倉庫内）
倉庫内の棚は、本市が必要数を準備する。
- (16) 本受託業者による物品等の持込みについて
本市が準備する物品等のほか、本受託業者の管理業務等で必要な場合、設置スペースや光熱費等を考慮に入れ、必要最低限の機器・物品等の持込みを可能とする。
 - ア 機器・物品等の持込み・撤去に際しては、事前に文書で本市の許可を得ること。
 - イ 機器・物品等の持込み・撤去に掛かる費用は、本受託業者が負担すること。
 - ウ 持ち込んだ機器・物品等にシールを貼るなど、本市が保有する物品と混在しないよう、管理を徹底すること。
 - エ 持ち込んだ機器・物品等を、本市が敷設している LAN ケーブルに本市の許可なく接続しないこと。
 - オ 導入時以降に、LAN ケーブルの大幅な追加や敷設が必要な場合は、本市の許可を得たうえで、本受託業者が費用等を負担し実施すること。
 - カ 追加で電気工事が必要な場合は、本市の許可を得たうえで、本受託業者が費用等を負担し実施すること。
 - キ 持ち込んだ機器・物品等を、一時的にセンター外部へ持ち出す際には、本市に事前に報告を行い、許可を得ること。
 - ク 持ち込んだ機器等に、本委託業務で使用するデータの取込みは一切行わないこと。

10 個人情報の取扱いについて

- (1) 個人情報を保護するための体制
 - ア 本受託業者は、組織全体の情報セキュリティを確保するとともに、個人情報保護に関する担当責任者を定め、体制を整備すること。
 - イ 本受託業者は、個人情報の保護に関して必要な管理策を具体化して、担当者等に対し周知し、管理策の実施状況を記録して実施状況を本市に適宜報告すること。
- (2) 個人情報の管理
 - ア 個人情報ファイルの閲覧・更新権限を持つ者を必要最小限に限定し、担当者名簿を事前に提出すること。
 - イ 個人情報ファイルの閲覧・更新等の履歴を取得し、不正使用がないことを確認すること。

ウ 情報セキュリティ研修等の実施等、情報セキュリティ対策の実施状況を本市に適宜報告すること。

エ 特定個人情報を含む全ての個人情報の目的外利用を禁止する。

オ 情報の漏えい、滅失又はき損を防止するため、個人情報を適切に管理すること。

カ 漏えい事案等が発生した場合、速やかに本市に報告すること。

(3) 情報セキュリティ監査対応支援

情報セキュリティに係る監査において、本市から以下の依頼又は要請があった場合は、対応すること。また、監査人又は本市職員による現地調査の要請があれば、適切に応じること。

ア 監査人への資料の提示の支援

イ 監査人によるヒアリングへの対応の支援

ウ 監査人による視察における立会い

エ 監査人が監査に使用するアクセス権限の割当て及び監査実施後の無効化

オ 監査人が実施する監査作業に必要なシステムの設定変更及び監査実施後の復旧

(4) 個人情報保護の管理の改善

ア 本市は本受託業者に対して、個人情報の取扱いに関する視察・監査を実施でき、また文書による報告を求めることができる。

イ 本市が本受託業者の個人情報保護の管理について改善を求めた場合には、本受託業者は、本市と協議のうえ、必要な改善策を立案して速やかに実施するものとする。

(5) 契約終了又は解除後の取扱い

本受託業者は自身の責任と負担において、特定個人情報を含む個人情報を本市に返還又は破棄すること。また、契約終了又は解除後においても、特定個人情報を含む個人情報について秘密を保持すること。

第2 委託業務の内容

仕様書に記載のない事項についても、積極的に提案すること。

1 概要

(1) 本受託業者に求めること

- ア 京都市介護認定給付事務センター（以下「センター」という。）における認定業務及び給付業務を適切かつ効率的に遂行できるスキル・経歴・資格を持つ人材を提供できること。
- イ 包括的受託の観点から、本委託業務の遂行体制・指揮命令系統を確保し、円滑な業務の実施が可能であること。
- ウ 処理件数を踏まえて、センターの運営に必要な要員を安定的に確保し、継続的に要員の業務スキルを維持・向上させながら事務の効率性・迅速性・正確性を確保すること。
- エ 個人情報保護、機密保持、情報漏えいの防止等に対する安全対策を確実に行う体制・方法が確立されていること。
- オ 本委託業務の実施状況を適切に管理・把握し、本受託業者が主体的にサービス品質の向上を図ること。
- カ 本委託業務の実施に当たっては、現行の市民サービスが低下しないよう業務構築を行うことはもとより、市民サービスが向上するように改善及び創意工夫に努めること。

(2) 期待する効果

- ア 繁閑の状況や業務量等の変化に合わせて効率的な人材の配置を行うことが可能であり、柔軟な運用が可能となる。
- イ 認定業務及び給付業務の専門部署であるセンターで本委託業務を行うことにより、業務全体の効率化・高度化・平準化を図り、業務の円滑な運用を継続して提供することが可能となる。
- ウ 認定審査に係る一連の業務をセンターで行うことで、業務の効率化及び進捗管理の一元化を図り、トータルとして申請から決定までの期間の短縮が可能となる。
- エ 業務遂行に必要なスキルを有する人材を配置することで、専門性が確保され、安定した業務運用を継続的に維持できる。例えば、保健師、看護師、介護支援専門員等の保健医療・福祉の有資格者を配置することにより、認定調査結果や主治医意見書等について、専門的な視点を持った内容の確認が可能となる。
- オ 業務の実施に当たっては、被保険者等の多くの個人情報を取り扱うため、これらの取扱いを誤った場合、被保険者等に損害を与えるおそれがあり、本市に対する信頼を失墜させるとともに、本市の業務にも多大な影響を及ぼす。センターにおいては、これらの業務を一括して管理し、業務作業のマニュアル化による業務レベルの平準化を図るとともに、本受託業者によるセキュリティマネジメントを活用し、個人情報保護の徹底を図ることができる。

2 実施体制

本受託業者は、必要な研修等を実施し認定業務及び給付業務を理解し、本委託業務を遂行するための適切な能力を有した人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な要員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備すること。なお、要員の知識、能力の習熟度を本受託業者が確認し、一定以上の業務スキルをもった要員で対応を行うとともに、その状況を本市に報告すること。

また、業務開始当初や繁忙期（月初め、週初め・休日明け）、突発的に欠員が生じた場合等につい

ては、要員の業務習熟度なども勘案し、業務の遂行に支障を来すことのない体制を構築する特段の配慮を行うこと。

なお、本受託業者は本市の品位を傷つけるような者を従事させてはならず、適正を欠いた従事者については、本市と協議のうえ、速やかに本受託業者の責任において、業務遂行能力を有する者と交代させること。

以下の内容を参考に、円滑に運用するための人員体制等について、独自の提案を具体的に実施すること。

(1) 人員体制

業務を遂行するうえで、「総括責任者」、「認定業務責任者」、「給付業務責任者」、「業務従事者」という4パターンの役割を設置するとともに、業務繁忙や重大なトラブル発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、十分な要員を確保すること。

また、業務に従事する者は、本市の委託業務に従事することを自覚し、担当業務の理解及び服務規律の保持（サービス、服装、身だしなみ、態度、言葉遣い）に努め、関係者に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。

本受託業者は、円滑な業務運営を目指すために、本委託業務の内容を考慮し、業務従事者について、保健師、看護師又は介護支援専門員資格といった有資格者の配置を業務ごとに具体的に提案すること。また、他の有資格者の配置を検討している場合は、その旨も提案すること。

【役割定義】

役割	主な業務内容・要件	資格要件・業務経験
総括責任者	本委託業務の現場総括責任者として、業務全体の進行管理を行う。業務の繁閑に合わせて必要な業務従事者を配置するとともに、本委託期間中に新たに業務従事者を採用した場合の要員育成・スキルレベルチェックといった要員管理を行う。また、作業日報等、業務従事者が作成した資料の品質管理を行い、本市に提出する。さらに、業務遂行上想定されるリスク管理と対策を行う。	本委託業務と同等規模、又は類似業務において、3年以上の現場責任者等管理・監督業務の経験を有すること。
副総括責任者 (複数名)	総括責任者を補助させるために副総括責任者を複数名置く。総括責任者が現場に不在の場合には、総括責任者としての業務を代行する。副総括責任者は、認定業務責任者又は給付業務責任者との兼務を可とする。	本委託業務と同等規模、又は類似業務において、1年以上の現場責任者等管理・監督業務の経験を有すること。
認定業務責任者	認定業務に係る個々の作業のスケジュール管理を行うとともに、作業日報等の内容を確認し、業務従事者への的確な作業指示を行う。必要に応じ業務従事者の教育・育成を行う。	本委託業務と類似業務において、1年以上現場リーダーとしての業務経験を有すること。
給付業務責任者	給付業務に係る個々の作業のスケジュール管理を行うとともに、作業日報等の内容を確認し、	本委託業務と類似業務において、1年以上現場

	業務従事者への的確な作業指示を行う。必要に応じ業務従事者の教育・育成を行う。	リーダーとしての業務経験を有すること。
業務従事者	総括責任者、副総括責任者、認定業務責任者及び給付業務責任者の指示やマニュアル等により、各種事務処理、必要データの入力、京都市介護認定審査会（以下「審査会」という。）各合議体の事務局などの業務や作業日報等の業務実績報告書の作成を行う。作成した資料は、認定業務責任者又は給付業務責任者に提出し、承認を得る。業務内容に応じて業務ごとのチーム体制を取り、チームごとに業務リーダーを配置し、各チームの作業スケジュール管理や作業進捗管理を行うこと。	必要となるパソコンの操作を的確に行えること。認定業務及び給付業務を円滑に行うに当たり、保健師、看護師又は介護支援専門員の資格を有する者を、少なくとも6人以上を配置することを想定しているが、具体的な人員体制は提案すること。

(2) 運営体制

- ア 本受託業者は、本委託業務の管理及び統括を行う業務責任者（「総括責任者」「副総括責任者」「認定業務責任者」「給付業務責任者」等）及び業務ごとに業務リーダーを定め、名簿を本市へ提出すること。
- イ 契約締結日の翌日以後、業務実施時間中、業務運営場所には、総括責任者又は副総括責任者のうち1人は必ず常駐し、業務繁忙や重大なトラブルの発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるよう、十分な体制を確保すること。
- ウ 各業務を期限内で履行できる要員配置とするとともに、労働基準法等関係法令を遵守すること。
- エ 各種ハラスメントの防止を含め、従事者の離職防止のための措置を講じ、安定的な業務遂行に努めること。
- オ 大規模な自然災害や感染症等が発生した場合（以下「災害時等」という。）でもできる限り業務を中断させないように、また、中断した場合でも早期に通常業務を再開できるよう、平時から災害時等に備えた体制を構築するとともに、災害時等の対応等をまとめた計画の策定に努めること。

(3) 本市との連絡体制

以下の内容を考慮したうえで、通常業務の連絡等について、具体的に提案すること。本市との確認・調整に当たっては、各種法令を遵守すること。

ア 業務連絡

- (ア) センター内における業務連絡は、両者で円滑な連絡方法を定めて実施すること。
- (イ) 区役所・支所の健康長寿推進課高齢介護保険担当及び京北出張所の保健福祉第一担当（以下「区・支所」という。）との業務連絡についても、(ア)と同様、円滑に実施すること。

イ 定例報告会

- (ア) 本受託業者は、本市に対し月1回の定例報告会を開き、月次業務実績報告書を提出し、業務品質確保のための課題の整理を行うこと。

- (イ) 事務効率化・迅速性・正確性等の効果を上げるための提案を行うこと。提案に基づき遂行した業務については、十分な検証を行い、効果等について年次業務報告書に記載すること。

ウ 緊急対応

- (ア) 本委託業務に係る事故及びトラブルについては、本市の責めに帰すものを除き、全て本受託業者の責めに帰すものとし、万一事故等が発生した場合は、本受託業者は必要な対応を迅速に行い、本市にその経過及び対応について報告すること。
- (イ) 本受託業者は、緊急報告会を開催し、事態を発生させた原因を追究し、是正策を提示すること。また、発生した問題については、本受託業者は本市と協力し、解決すること。
- (ウ) 発生した問題について、操作ログ等が必要な場合は、本市の要請に応じて対応すること。

3 業務内容

(1) 事前準備

- ア 本市があらかじめ準備する事務処理フロー等を確認し、本市から提供する業務マニュアル、端末マニュアル、本市職員へのヒアリングを通じて、本受託業者が各種マニュアルを作成すること。
- イ 本市職員へのヒアリングを通じて得た必要な情報についても、事務の平準化を目指すために、各種マニュアルに反映すること。
- ウ 区・支所において書類等を預かる場合は、区・支所職員は必要最小限の確認のみを行い、内容の確認はセンターで実施するため、区・支所において確認する書類の名称、確認箇所を明記した書類を作成するなど、それぞれの業務ごとにお互いに確認項目に遺漏がないよう業務構築を検討すること。

(2) 要員育成

- ア センターを効率的に運営するために、認定及び給付の事務に対して必要とされる要員を適正に確保するとともに、教育計画・教育資料を準備し、必要な研修等を実施し、本委託業務を遂行するうえで必要な一定の業務スキルを持った要員を育成すること。
- イ マナー、コミュニケーション、人権などの観点から業務を遂行するための基本的な能力やシステム操作など、本委託業務を適切に遂行できる能力を習得させること。
- ウ 個人情報保護の適切な管理、守秘義務が遵守できるよう教育を徹底すること。
- エ 本委託業務に関する制度概要を理解し、適切に本委託業務を遂行できるよう教育を行うこと。
- オ 業務開始後に要員の確保やその育成を行う場合は、当該計画等に基づき検討すること。
- カ 知識・能力の習熟度は、本受託業者が定期的にチェックすること。習熟度が不足している場合は、速やかに習熟度向上に向けた適切な対応を行うこと。
- キ 本委託業務を適切に遂行できるよう、継続的に教育体制を確保すること。
- ク 要員育成の状況について、本市が必要に応じ報告を求めた場合は、報告すること。

(3) 認定業務の範囲

認定業務の概要は以下のとおりである。詳細は、参考資料1「認定業務に係る事務処理フロー」を参照すること。

- ・ 認定申請
- ・ 調査票・意見書の提出依頼
- ・ 介護保険資格者証（以下「資格者証」という。）等の出力

- ・ 調査票・意見書に係る口座指定（変更）届書の受付
- ・ 調査票・意見書の受理日登録
- ・ 審査会に向けた一次判定
- ・ 審査会資料作成等
- ・ 審査会実施、介護保険被保険者証（以下「被保険者証」という。）等の送付
- ・ 事業対象者の申請受付（区・支所）
- ・ 事業対象者の申請受付（地域包括支援センター）
- ・ 調査票・意見書の提出勧奨
- ・ 処分延期通知
- ・ 更新申請勧奨
- ・ 区間異動（認定済み）
- ・ 区間異動（認定申請中）
- ・ 他市からの引継認定申請（受給資格証明書なし）
- ・ 他市からの引継認定申請（受給資格証明書あり）
- ・ 認定決定前の申請取下げ（資格喪失を伴わないもの）
- ・ 認定決定前の申請取下げ（資格喪失を伴うもの）
- ・ 認定決定後の認定取消し
- ・ 適用除外施設退所予定者の受付
- ・ 被災地の避難者等の受付
- ・ 介護扶助者の審査判定
- ・ 介護扶助者からの引継認定（65歳到達等）
- ・ 介護保険資格喪失から介護扶助者への引継認定
- ・ 認定調査委託契約（京都府内【随時】、京都府外）
- ・ 認定調査委託契約（京都府内【年次】）
- ・ 事業者からの資料提供依頼
- ・ 個人情報開示請求
- ・ 審査会委員の管理（住所変更・口座変更）
- ・ 審査会委員の管理（審査委員欠席調整）
- ・ 審査会委員の管理（委嘱・解嘱）
- ・ 審査会委員の管理（一斉改選）
- ・ 手話通訳者の派遣依頼等調整
- ・ 意見書に係る請求書管理
- ・ 意見書に係る請求明細送付
- ・ 調査票に係る請求明細送付
- ・ サービス計画作成依頼（変更）届出
- ・ 窓口対応
- ・ 電話対応
- ・ 入退所情報入力

(4) 給付業務の範囲

給付業務の概要は以下のとおりである。詳細は、参考資料2「給付業務に係る事務処理フロー」

を参照すること。

- ・ 高額介護サービス費（勸奨通知送付：随時）
- ・ 高額介護サービス費（新規申請）
- ・ 高額介護サービス費（自動償還払い）
- ・ 高額介護サービス費（受領委任払い）
- ・ 高額介護サービス費（受領委任払い：年次）
- ・ 無低老健事業対象者に対する利用者負担額の再計算
- ・ 高額医療合算介護サービス費
- ・ 高額医療合算介護予防サービス費相当事業費（勸奨通知）
- ・ 高額医療合算介護予防サービス費相当事業費（受付）
- ・ 軽度者福祉用具貸与
- ・ 福祉用具購入費
- ・ 福祉用具購入費（介護扶助 10 割）
- ・ 住宅改修費
- ・ 住宅改修費（介護扶助 10 割）
- ・ 住宅改修支援費
- ・ 特定入所者介護サービス費（負担限度額認定証：随時）
- ・ 特定入所者介護サービス費（負担限度額認定証：年次）
- ・ 特定入所者介護サービス費（差額支給）
- ・ 特定入所者介護サービス費（市民税課税層特例減額措置）
- ・ 特別養護老人ホーム旧措置入所者の負担軽減
- ・ 利用者負担割合証（交付：年次）
- ・ 利用者負担割合証（交付：月次）
- ・ 負担割合遡及変更による追加給付
- ・ 返還金
- ・ 社会福祉法人による利用者負担軽減
- ・ 災害などの特別な事情による利用者負担額の減免
- ・ その他償還払い
- ・ 第三者求償
- ・ 過誤申立て
- ・ 振込不能（口座エラー）
- ・ 給付費明細通知
- ・ 境界層措置
- ・ セルフケアプラン（新規）
- ・ セルフケアプラン（継続）
- ・ 給付制限

(5) 共通業務の範囲

ア 窓口業務

認定業務・給付業務に関して、原則、郵送対応を基本としているが、福祉用具購入費や住宅改修費などのうち、対面で説明・確認を行った方がスムーズな事案や緊急を要する事案について

ては、窓口における対応が必要である。窓口業務においては、市民や事業者等の待ち時間が極力発生しないよう、繁閑に応じた対応を提案すること。

なお、上述以外で市民や事業者等が窓口へ申請書等を持参した際にも、適切に対応すること。

イ 電話受付

市民や事業者等からの問合せ（介護報酬算定に係る質問を含む。）については、本受託業者が一元的に受け付ける。経験が少ない者でも、迅速かつ適切に回答するための仕組み等を提案すること。

ウ 入力、通知書発送等作業

事務処理誤りをなくすため、複数の職員によるチェック体制の構築に努めること。

エ 帳票の裁断

総合企画局情報化推進室（以下「情報化推進室」という。）で出力された帳票を所定の日を受け取る。併せて、帳票を裁断する作業も実施すること。なお、裁断作業は情報化推進室（京都市消防局本部庁舎（京都市中京区押小路通河原町西入榎木町450の2）7階）にて実施する。

オ 媒体の授受

高額介護サービス費の自動償還払いに係る振込データなど、情報化推進室からDVDを受け取ることがある。タイミングとしては、ウと同時に受け取ることが多い。

カ 各庁舎・出先機関間の文書交換便

介護ケア推進課、各区役所・支所をはじめとする各庁舎とセンター間の書類等の集配については、1日2回、文書交換便によって行う。

キ 郵便物等の受取と発送

郵便物等の受取及び発送については、本受託業者が行うが、方法等（郵便の発送に当たり、郵便局へ持ち込む頻度、方法など）については契約時に定める。料金等は本市が負担する。

ク 在庫管理

封筒、コピー用紙及び帳票等の在庫管理を行い、在庫状況を適宜本市に報告する。

ケ 申請書帳票原本等の管理

申請書や調査票、意見書帳票等の原本を適切に整理のうえ、適宜、倉庫へ運搬し、定められた期間、適切に保管する。

コ 機密文書廃棄の補助

機密文書の廃棄を行う際は、本市と協力して段ボールの運び出し等を行う。

サ 根拠法令の改正等に係る業務内容の変更

根拠法令の改正や国における取扱いの変更、本市における事務処理フローの見直し（電子化、効率化等）等により、契約期間中に業務内容の変更を行う場合がある。この場合には、本市と協議のうえ、変更後の業務実施に協力すること。

シ 業務効率化に向けたDX推進等の取組

業務効率化・業務改善に向けて、DX推進等による生産性を高めるための取組について、積極的に提案すること。

（DX推進の取組の例）

- ・認定申請に係る進捗状況の見える化
- ・調査票入力のオンライン化

- ・審査会資料のペーパーレス化、審査会のオンライン開催
 - ・各種申請手続や訪問調査依頼の電子化
- 等

(6) 処理見込件数

本市における認定業務及び給付業務に係る各種事務処理見込み件数は、参考資料3「事務処理見込件数」を参照すること。

4 認定業務に係る事務処理フローの補足

以下は、3で示した事務処理フローのうち認定業務について、補足説明が必要と思われる内容である。

(1) 認定申請

第2号被保険者（介護保険法に規定するものをいう。以下同じ。）の新規申請の場合、資格取得が必要となるため、介護ケア推進課に資格取得処理を依頼する。介護保険システムにおいて、資格取得を確認できたら、申請登録を行う。

(2) 調査票・意見書の提出依頼

訪問調査（調査票の作成）は、本市が指定する指定市町村事務受託法人、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所及び介護保険施設等へ依頼する。

(3) 調査票・意見書の受理日登録

ア 調査票について、記入漏れ、サービス回数などに記入誤りがないか、個人を特定できる情報がないかなどを点検する。記入漏れや記入誤りがある場合は、相手方へ電話連絡のうえ修正を行い、修正したことが分かるようにする。可能な限り相手方へ電話連絡し修正するが、不可能な場合は相手方へ返却する。

イ 意見書について、記入漏れ、記入誤り、個人を特定できる情報がないかなどを点検する。第2号被保険者の場合は、特定疾病名が正しいか、国が定めた診断基準を満たしているか等を確認する。

ウ 内容に不備がある場合は医療機関へ電話連絡し、必要事項を聞き取り修正する。修正した部分は、別用紙に修正したことが分かるようにするなど、工夫をすること。可能な限り電話連絡のうえ修正するが、不可能な場合は、相手方へ返送する。

エ 調査票・意見書の確認方法や確認内容については、人員や方法等を具体的に提案すること。

(4) 審査会資料作成等

ア 点検後の調査票と意見書が揃い次第、介護認定支援システムで一次判定を行ったうえで、合議体に割り付けることを想定しているが、より良い方法がある場合は、提案して構わない。

イ 割付けの順序は、本市と相談のうえ決定するが、原則、申請者の住所区・支所で開催される直近の審査会に割り付ける。ただし、本庁合議体が開催される場合は本庁合議体に、また、他の区・支所の合議体に割り付けた方が、申請から認定までの期間短縮が見込まれる場合は、他の区・支所の合議体に割り付ける。

ウ 末期がんなど、緊急に審査判定の必要があるものは、直近の審査会に割り付ける。

エ 割付けは、審査の中立・公正性を保つため、審査会委員が勤務する医療機関、介護事業所等が意見書・調査票の作成を行った被保険者等を、当該審査会委員の所属する審査会に割り付けない。また、医療機関、介護事業所等に入所している被保険者や、介護事業所等がサービス計画の依頼を受けている被保険者の場合も同様の対応が必要である。

オ 審査会資料について、審査会委員に送付するものは、申請者本人の特定に繋がる恐れのある情報の記載についてはマスキングが必要である。

(5) 審査会の実施、被保険者証等の送付

ア 合議体を担当する者が、親族や知人のケースを担当することがないように工夫すること。

イ 被保険者を審査会へ割り付ける際、審査会委員が主治医の医療機関又は認定調査員（以下「調査員」という。）の介護事業所に所属している場合は、割り当ての対象外とすること。

ウ 本受託業者は、合議体に臨むに当たり、審査会資料をしっかりと読み込むこと。また、資料を読み込んだ後、対象者ごとに申請事由（新規・更新・区分変更）、被保険者区分、特定疾病など、を記載した要旨メモを準備すること。

エ 合議体を担当する者は、当該合議体における質問に対して、回答に困ることがないように、十分な準備をして臨むこと。

オ 審査会は、概ね14時から1時間程度を予定している。合議体を担当する者は、開始時間の約45分前に、区・支所又は介護ケア推進課（以下「区・支所等」という。）に到着し、会場設営、審査会用端末の動作確認、事前打合せなどを行う予定である。

カ 審査会について、前日まで及び当日の審査会に係る役割分担は、以下のとおりである。

キ 審査会の開催実績（令和4年度）は、参考資料3「事務処理見込件数」を参照すること。

		区・支所 等職員	センター	
			本受託業者	本市職員
前日まで	調査票・意見書の内容確認		○	
	資料作成		○	
	審査会資料の読み込み		○	
	要旨メモ作成		○	
当日	事前打合せ	○	○	
	審査会中	事務局連絡（成立、事務連絡、除斥等）	○	
		基本調査項目等の修正提案	○	
		判定基準等に関する応答	○	
		変更根拠の記録、二次判定の記録等	○	
		端末の操作	○	
	変更結果等読み合わせ（確認）		○	
	議事録作成		○	
	二次判定結果登録		○	
	二次判定結果登録確認		○	
	二次判定結果決定			○

(6) 調査票・意見書の提出勧奨

ア 提出期限を超過した場合は、介護保険システムでも閲覧することができるが、未受理の状況を的確に把握して提出勧奨する方法などを提案すること。

イ 提出期限を超過した場合は、原則電話で督促すること。

ウ 被保険者の未受診により意見書作成が滞っているなどの場合は、遅延の解消に向けて申請者等と連携し、早期提出が図られるよう努力すること。

(7) 処分延期通知

処分延期の対象となる場合は、介護保険システムでも閲覧することができるが、的確に延期通知を送付できるよう提案すること。

(8) 他市からの引継認定申請

ア 要介護度については、前保険者が発行した受給資格証明書又はマイナンバー情報連携を利用して取得した情報を利用する。

イ 負担割合については、区・支所の資格担当で調査を基に、介護保険システムに入力する情報を利用する。ただし、毎月第3開庁日～第6開庁日や4月・7月の特定日は、上述の入力ができないため、連絡票等を利用して所得連絡を行う。

ウ 要介護認定の有効期間は、転出元市町村が設定した有効期間を引き継ぐのではなく、新規申請の原則と同様に、一律6か月とする。

(9) 認定決定前の申請取下げ

ア 調査票・意見書が未提出の場合、依頼先へ電話で確認する。調査等が未実施の場合は、申請取下げのため、調査が不要となったことを伝える。

イ 既に調査票・意見書が提出されている又は調査等が実施済みの場合、調査票等の提出を依頼し、当該費用を支払う。

ウ 被保険者の死亡や転出など、資格喪失を伴うものについては、申請者の被保険者のサービス利用状況を確認する。サービスを利用しており、審査判定が必要な場合は、認定手続を継続する。

(10) 適用除外施設退所予定者の受付等

申請者の情報が介護保険システムに存在しないため、介護認定支援システムのみを利用して認定審査を行う。そのため、介護保険システムを利用して意見書・調査票の支払い処理が行えないため、連絡票を利用して、センターの本市職員にその旨を連絡する。

なお、被災地の避難者等の受付も同様である。

(11) 介護扶助10割者の審査判定

調査票と意見書の作成依頼等は、区役所・支所の生活福祉課が行うため、依頼する必要はなく、審査会での審査判定のみ行う。審査判定後、審査判定結果を作成し、調査票、意見書とともに、当該区役所・支所の健康長寿推進課高齢介護保険担当又は京北出張所の保健福祉第一担当を通じて、当該区役所・支所の生活福祉課へ連絡する。

(12) 認定調査委託契約

ア 毎年度、本市と介護事業者等が契約を締結するが、その郵送事務等を行う。

イ 事業者が京都府内の場合は、前年度の契約締結状況を基に、年度末に一括で契約書を作成し、送付する。

ウ 事業者が京都府外の場合は、随時、委託契約締結の意向確認後、認定調査委託契約を結ぶことになる。

5 給付業務に係る事務処理フローの補足

以下は、3で示した事務処理フローのうち給付業務について、補足説明が必要と思われる内容で

ある。

(1) 各種リスト

事務処理フロー内の各種リストについては、定期的に情報化推進室から出力される帳票である。各種リストは、情報化推進室に取りに行き、帳票を裁断し、確認が必要なリストは確認作業を行う。確認作業の内容は、本市へのヒアリング等を通じて、業務マニュアルに掲載すること。主な各種リストの一覧は、参考資料4「各種リスト一覧」のとおり。

(2) 高額介護サービス費

ア 高額介護サービス費については、京都府国民健康保険団体連合会から送付される給付実績に基づき、該当する被保険者に対して勧奨通知等が作成される。勧奨通知等を受理後又は発送後、各種リストを確認する中でレセプトの月遅れ請求や過誤申立てにより支給額が変更されるケースなど、疑義があったものについては、勧奨通知の抜取り及び再作成を行う必要がある。

イ 高額介護サービス費（自動償還払い）について、各種リストを受け取った時点では、仮決定状態である。各種リストを確認し、利用者負担限度額の変更などにより、給付不必要と判断したものは、介護保険システムの仮決定情報を削除し、個別入力が必要と判断したものは、介護保険システムに給付に係る追加（修正）入力を行う。

(3) 福祉用具購入費

ア 利用者は、支給方法を償還払いと受領委任払いのどちらかを選択できるが、介護保険料を1年以上滞納している等で給付制限の記載がある被保険者証の交付を受けている場合については、受領委任払い方式を選択することはできない。また、受領委任払いで口座が未登録の場合は、口座指定・変更届を提出させ、介護保険システムに口座情報を登録する。

イ 原則郵送で申請書等が提出されるが、緊急等の場合は、センター窓口へ申請書等が提出されることが想定されるので、適切に対応すること。

(4) 住宅改修費

ア 事前申請制度を導入しており、被保険者が本市に対して改修工事着工前に申請書等の必要書類を提出していなければ、原則として給付対象とならない。

イ 原則郵送で申請書等が提出されるが、緊急等の場合は、センター窓口へ申請書等が提出されることが想定されるので、適切に対応すること。

ウ 住宅を新築する場合は支給対象とならない、給付対象外工事も併せて行った場合は、対象部分の抽出・案分により対象費用を算出することになるなど、支給の要件が多岐にわたる。そのため、事前申請時の確認や窓口における相談では、制度を正確に理解したうえでの確に確認できる体制で事務を行うこと。

エ 利用者は、支給方法を償還払いと受領委任払いのどちらかを選択できるが、介護保険料を1年以上滞納している等で給付制限の記載がある被保険者証の交付を受けている場合については、受領委任払い方式を選択することはできない。

(5) 特定入所者介護サービス費

ア 負担限度額認定証の処理については、「年次処理（更新）」と「随時処理（新規）」がある。年次処理については、例年4月頃に一斉に勧奨通知を送付し、申請受付後、7月頃に負担限度額認定証を送付する。

イ 申請書に添付する書類として、預金通帳等のコピーが必要となる。そのため、区・支所で申請書等を預かり、預金通帳のコピーを取ったうえで、センターに文書交換で送付される。

ウ 年次処理の場合は、勧奨通知を送り、その勧奨通知に基づいて申請される。例年4月頃に勧奨通知を対象者に送付することになるため、5月当初から7月下旬にかけて負担限度額認定証の申請受付事務が繁忙する。繁忙期に対応するための人員を確保すること。

エ 介護保険施設等から、申請前の段階で新規入所者が減額適用を受けられるかといった問合せが寄せられることがあるが、個人情報に当たるため回答しない。被保険者自身が行う場合も、負担限度額認定要件の説明をするに留め、申請していないのに個人情報を伝えてはならない。

オ 適用開始年月日は、原則申請のあった日の属する月の初日となる。例外として、境界層該当者は、生活保護が廃止された日が属する月の初日又は施設への入所日に遡及して適用し、生活保護受給者については、保護が開始された日の属する月の初日又は施設への入所日に遡及して適用する。

カ 有効期限は、申請のあった日の属する年度の翌年度の7月31日までとなる。ただし、申請が4月から7月までの間に行われた場合は、当該年度の7月31日まで。

キ 非課税年金情報については、原則、毎月バッチ処理で介護保険システムに登録される。エラーとなり登録ができなかったものについては、本市が作成するエラーリストを基に、手入力による登録を行うこと。

(6) 社会福祉法人による利用者負担軽減

(5)特定入所者介護サービス費のア～カの事務とほぼ同様の事務を行う。

(7) 利用者負担割合証

ア 利用者負担割合証（以下「負担割合証」という。）について、年次処理で一斉更新の対象は、更新年度6月末現在被保険者資格を有する方のうち、要介護認定の期間がある方、更新申請中の方及び事業対象者である。負担割合証の適用期間は、当該年度8月1日から翌年度の7月31日までとなっており、適用期間が終了する前に8月以降の負担割合を判定し、更新する。

イ 負担割合証に記載される利用者負担割合が、適用期間中に税更正、世帯構成の変更、生活保護開始・廃止などにより変更となる場合がある。その際は、各種リストを参照し、変更後の負担割合証に差し替える。その際は、追加給付・返還金の事務が発生することがある。

(8) 返還金

各種リストなどを用いて、税更正や世帯構成の変更などによる負担割合や補足給付段階の変更に伴う返還金や追加給付の対象者を把握する。また、返還金額や追加給付額を算出し、利用者と返還、給付について調整を行う。

(9) 第三者求償

被保険者は、当該制度の存在を認識していないことが想定されるため、本市に対して、第三者による不法行為による被害があったことを申し出ることはほとんどない。そのため、要介護認定申請時における調査票や意見書の記載から、交通事故等によって身体状況が悪化したことが確認できる場合は、被保険者本人や家族、担当介護支援専門員に確認すること。

6 業務履行の検査

(1) 履行期日及び成果品

各業務の履行期日や履行状況を確認できる成果品等については以下のとおりとする。具体的な内容は、本市と本受託業者で協議のうえ、決定する。

業務	履行期日	成果品
業務実施事前準備	令和6年3月末まで	運営管理マニュアル 認定業務マニュアル 給付業務マニュアル 準備事務完了届
認定業務の実施 給付業務の実施	翌開庁日正午	日次業務実績報告書
	翌月10日まで	月次業務実績報告書
	毎年3月末まで	次年度業務実施計画書
	随時	認定業務マニュアル、 給付業務マニュアルの 改訂版
令和10年4月1日以降の受託業者 (以下「新受託業者」という。)への事務の引継ぎ	令和10年3月末まで	業務引継書

ア 運営管理マニュアル

本委託業務に関する基本情報、実施体制、日次・月次・年次の業務の流れ、個人情報保護、情報セキュリティ、人材育成計画、研修計画などを作成し、提出すること。修正等があった場合は、速やかに本市へ修正版を提出すること。

イ 認定業務マニュアル

本市の示す事務処理フロー、既存の事務マニュアル、本市へのヒアリング等を参考に、独自の認定業務マニュアルを作成すること。また、本マニュアル及び事務処理フローに変更があった場合は、速やかに修正版を提出すること。

ウ 給付業務マニュアル

本市の示す事務処理フロー、既存の事務マニュアル、本市へのヒアリング等を参考に、独自の給付業務マニュアルを作成すること。また、本マニュアル及び事務処理フローに変更があった場合は、速やかに修正版を提出すること。

エ 準備事務完了報告書

上述のア、イ、ウで示すマニュアルの要員への研修、システムの構築、端末の配備の状況など、準備事務が完了したことを報告すること。

オ 日次業務実績報告書

電話の受電数・受電内容、窓口の来客数・内容別件数、認定処理件数、給付処理件数など、本市と本受託業者で決定した内容を報告書として提出すること。

カ 月次業務実績報告書

オの月単位の結果を、翌月の10日までに報告すること。オの情報の取りまとめに加え、業務遂行上の問題点、本市との調整が必要な業務を効率的に遂行できるような提案、不適切な事務処理事案（その後の対応、再発防止策含む）、再発防止策、業務従事者への研修実施状況なども報告すること。

キ 次年度業務実施計画書

当該年度に実施してきた結果を振り返り、次年度の業務実施に向けて、当該年度からの修正

点や今後の展望や将来に向けた提案などを記載した計画書を提出すること。また、次年度の体制、シフト、要員確保策、研修計画等について、具体的に記載すること。

ク 業務引継書

本受託業務を新受託業者に引き継ぐ必要がある場合に、業務を遂行するために必要な書類（ア・イ・ウ等の資料）の最新版等をベースに作成すること。

(2) 検査方法

各業務の履行状況については、成果品の内容を本市が確認することにより検査を行う。また、主な検査項目は以下のとおりとする。なお、成果品の内容だけでは履行状況の確認が困難な場合は、別の手法により検査を行うものとする。

検査対象 (成果品)	主な検査項目
運営管理マニュアル	・本市と本受託業者において確認した内容について、漏れなく記入・加筆・修正されているか。
認定業務マニュアル 給付業務マニュアル	・初めて業務を行う者が見ても、分かりやすい記入になっているか。 ・全体が統一したフォーマットで、分かりやすい記入になっているか。 ・本市に確認するなどにより、新たに判明した具体的な作業を、分かりやすく追記しているか。 ・本市から提供するマニュアルでは理解しづらかった部分について、分かりやすい表現に修正しているか。
準備事務完了報告書	・上述の3つのマニュアルが、本委託業務の運営を開始するために、適切なものになっているか。 ・要員への研修が十分に実施されているか。 ・端末の配備状況が適切なものになっているか。
日次業務実績報告書	・電話の受電数・受電内容、窓口の来客数・内容別件数、認定処理件数、給付処理件数などが明確に記載されているか。
月次業務実績報告書	・電話の受電数・受電内容、窓口の来客数・内容別件数、認定処理件数、給付処理件数などが明確に記載されているか。 ・業務遂行上の問題点等が明確にされているか。 ・本市との調整事項などが明確にされているか。 ・業務を効率的に遂行できるような提案ができているか。 ・不適切な事務処理事案に対する再発防止策が検討されているか。
次年度業務実施計画書	・当該年度の実績を踏まえ、当該年度からの修正点や今後の展望や将来に向けて、定量的な数値を用いて、提案しているか。 ・次年度の体制、シフト、要員確保策、研修計画等について、具体的に記載されているか。
業務引継書	・最新版の各マニュアルが準備されているか。 ・処理中の案件については、「どのような状況」で「次にどのような処理をしないとイケないのか」など、留意すべき事項を具体的に記

	載できているか。 ・その他、次の受託業者が業務を遂行するうえで気を付けるべきことが明確に記載されているか。
--	---

7 新受託業者への業務の引継ぎ

(1) 概要

令和10年3月の契約終了時に本受託業者が処理途中である事務の種類、内容やその状態等を明確にし、令和10年4月以降の新受託業者が速やかに業務を遂行できるよう「業務引継書」を作成のうえ、新受託業者へ業務の引継ぎを行うこと。業務を引き継ぐ際には、最終版の各種マニュアルを電子データでも引き渡すこと。

(2) 実施期限等

本委託業務を新受託業者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に、端末操作及び業務実施手順等を含め、スムーズに引き継ぎ、業務の遂行に支障を来さないよう責任を持って行うこと。処理途中である業務の処理状況や留意事項等について「業務引継書」で契約終了日までに本市へ報告し、新受託業者へ業務の引継ぎを行うこと。その際、本市及び新受託業者からの資料等の請求は、本受託業者の不利益になると本市が認めた場合を除き全て応じるものとする。また、本市が引継ぎ未完了と判断した場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

本市は、本受託業者が、上述の規程に違反し損害が生じた場合には、本受託業者に対し、その損害額の賠償を求めることができる。

(3) その他

ア 引継ぎには、業務に詳しい者が関わること。

イ 実際に引き継ぐ際には、本市と協議すること。

ウ 本受託業者は、本委託業務が終了する際、被保険者情報、認定情報、イメージデータ等を、NCIフォーマット、CSV形式、TIF形式など、本市が指定する形式で出力すること。

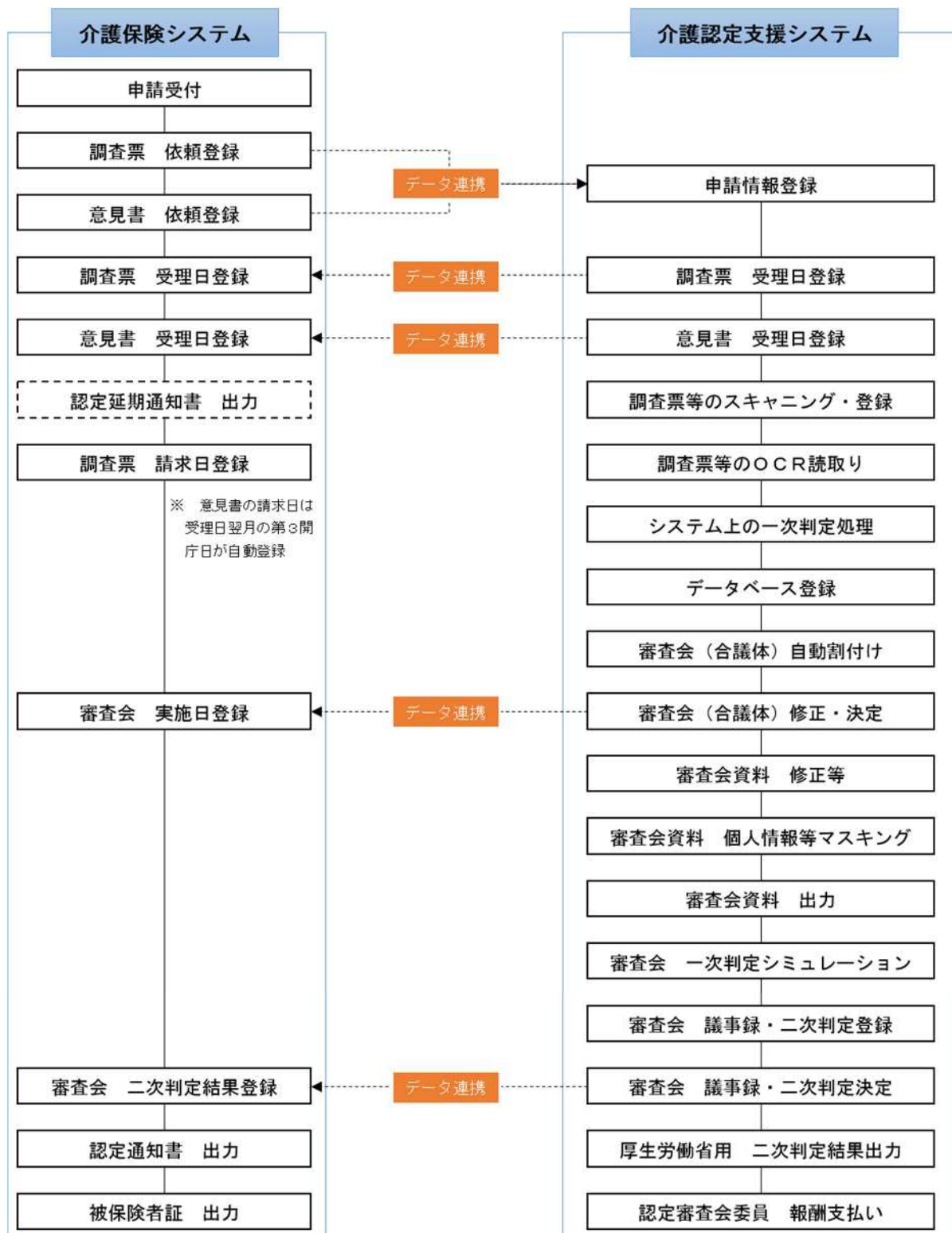
エ 本受託業者は、本委託業務が終了する際、ウの引継ぎを行ったうえで、ドキュメント及びデータ等を判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行い、その日時、担当者名及び処理内容を文書により本市に報告すること。

オ 引継ぎに係る経費は、本委託業務の見積りに含めること。

第3 システムの内容

1 概要

認定業務に関しては、既存の介護保険システムと、本委託業務内で構築する介護認定支援システムを利用して事務を行う。給付業務に関しては、既存の介護保険システムを利用して事務を行う。



2 基本要件

基本的には、第2で示した認定・給付に係る事務を遂行できるシステムであれば良いが、本市が想定する機能は、以下のとおりである。ただし、3の独自要件を満たす必要がある。

(1) 申請者の管理

- ア 介護保険システムで登録された被保険者の申請情報、調査票受理日、意見書受理日など、本市が独自で保有する4で示す情報を取り込むことができること。
- イ 申請者に係る情報（被保険者の基本情報、認定情報、過去の申請履歴等）を管理、照会、修正ができること。
- ウ 介護保険システムで申請情報を管理しない65歳未満の医療保険未加入者（生活保護受給者）等について、直接申請情報を入力できること。その後の帳票の読み込みや進捗管理は他の申請者と同様にできること。ただし、認定結果は、介護保険システムに連携しないこと。
- エ 直近で使用した被保険者の履歴が再入力することなしに利用できる仕組みがあること。

(2) 訪問調査管理・主治医意見書の管理

- ア 指定した期間に申請した被保険者のうち、調査票・意見書が未着の方を抽出し、一覧表示や印刷出力ができること。
- イ 主治医、医療機関、介護事業所等の管理、照会、修正ができること。
- ウ 調査員や事業所ごとに割り当てられている調査件数を確認できること。
- エ 現在申請中の被保険者等について、進捗状況（訪問調査依頼状況、主治医依頼状況、審査会開催状況）が容易に確認できること。
- オ 申請者の申請履歴ごとに、意見書等（意見書、調査票、特記事項、申請書、その他資料）を読み込み、読み込んだデータをイメージデータまたはテキストデータとして管理、照会、修正できること。
- カ 両面帳票と片面帳票が同時に取込みできること。また、両面帳票は同時に両面読み取り、片面帳票は裏面（白紙ページ）を読み飛ばしできること。
- キ 取り込んだイメージデータを削除できる機能があること。
- ク 一次判定機能が備わっていること。
- ケ 一次判定は、未判定者等の条件を指定した一括判定、又は個別で判定することができること。

(3) 審査会の管理

- ア 審査会に割り付けていない申請者の一括割付け機能及び個別割付け機能があること。
- イ 被保険者を審査会へ割り付ける際、審査会委員が主治医の医療機関又は調査員の介護事業所に所属している場合は、割り付けの対象外にできること。
- ウ イメージで取り込んだ主治医意見書及び特記事項に対して、任意の位置にマスキングを行うことができること。
- エ OCR読み取りにより業務が効率化できるなどの仕組みを有していること。
- オ 審査会資料において、前回調査票と今回調査票との差異が確認できるようになっていること。
- カ 調査結果に修正の必要が出てきた場合、修正できること。
- キ 審査会資料および審査対象者一覧は指定した部数を印刷できること。また、資料は審査会の開催日や合議体名等で選択し、閲覧、印刷することができ、また、被保険者単位でも選択し、閲覧、印刷することができること。

ク 事務局用資料と審査会委員用資料の２種類の資料を印刷できること。また、１日の印刷処理数として、最大で１５合議体程度の印刷ができること。

(4) 審査会以降の管理

ア 審査会実施場所は、ネットワーク接続できない環境のため、執務室内のネットワーク環境において審査会に必要な情報をダウンロードし、審査会において一次判定結果を変更することにより、シミュレーションが行えること。

イ シミュレーションの結果は、ネットワーク接続できない環境においても保存ができ、執務室内のネットワーク環境から審査会結果を更新できること。

ウ 審査会への参加回数に応じて、審査員への報酬支払いが実施できること。

(5) 内部帳票

原則、パッケージベースで構わない。

(6) その他

ア 本委託業務を実施するに当たり、充実した統計機能、優れた情報セキュリティに係る機能、要介護認定の簡素化・業務効率化に係る機能など、上述以外に本市にとって有意義な機能を有している場合には、別途提案すること。

イ 審査会資料のペーパーレス化や審査会のオンライン開催等により、業務運用が変更になる可能性があるが、本市と協議のうえ、対応すること。

3 独自要件

２以外の機能として、以下の機能等については、現在も利用している機能等であり、本委託業務においても提供すること。

(1) 独自機能

ア 審査会委員の出席予定・実績管理機能

審査会委員が出席予定の審査会の回数や、審査委員が出席した回数を把握できるように管理できる機能を有すること。

イ 審査会委員の実績報告機能

審査会委員ごとの、出席回数、総支給額、源泉徴収額、差引金額等が記載された一覧表を出力できる機能を有すること。

ウ 源泉徴収票等出力機能

審査会委員の委員報酬に関して、給与支払報告書等４枚（給与支払報告書２枚、給与所得の源泉徴収票２枚）が複写式になった用紙に、支払金額等が印字できる機能を有すること。また、**e - T a x（e L T A X）**による作成を想定した**C S V**ファイルを作成できる機能を有すること。

エ 各種統計資料出力機能

合議体ごとの審査に係る傾向を把握するため、全市・各区・各合議体における一次判定結果及び二次判定結果の状況について、出力できる機能を有すること。

オ 送付状出力機能

審査会委員に対して、審査会資料の送付用に利用する送付状（本市が指定する運送業者の複写式の送付状）を印字できる機能を有すること。

(2) 外部帳票

審査会資料など、外部帳票に関しては、現行の帳票と同じフォーマット、同じ出力順、同じ出力方法として、必ず本市の承認を得ること。アはA3用紙、イ・ウ・エはA4用紙。主な内容は、以下のとおり。

ア 依頼書・一覧・審査会資料

1枚目の表面に依頼の文書、1枚目の裏面・2枚目の表面に審査対象者の一覧、2枚目の裏面に審査会資料・特記事項、3枚目の表面に意見書を記載する。この2枚目の裏面と3枚目の表面が1人分の情報となる。特記事項が1枚に収まらない場合は、3枚目の表面一番下に、別紙があることを記載する。2人目以降は同様に作成し、これら全てをホッチキス止めする。

イ 1枚に収まらない特記事項

アで特記事項が1枚に収まらない方の資料を、左2箇所にもホッチキス止めする。左上に通番を記載し、全てをホッチキス止めする。

ウ 調査結果・意見書照合チェックリスト

意見書と調査票で共通の回答項目（麻痺、拘縮、障害高齢者自立度など）を比較し、相違のある回答を左右（左：調査票の結果、右：意見書の結果）に示す帳票である。左上に通番を記載し、全てをホッチキス止めする。詳細は、参考資料5「調査結果・意見書照合チェックリストに係る比較項目」を参照すること。

エ 前回認定結果の議事録

前回認定のあるケースは、その議事録を出力する。左上に通番を記載し、全てをホッチキス止めする。

オ その他

その他詳細なレイアウト等については、現行の帳票に合わせる必要があるため、必ず本市の承認を得ること。

4 データ要件

(1) 介護保険システムから介護認定支援システムの連携

ア 申請情報（毎日）

介護保険システムにおいて、申請情報の登録後、調査票及び意見書の提出依頼が登録されると、NCI201フォーマットの後ろに調査票・意見書の情報を加えたフォーマットで、本市が指定するフォルダにデータが作成される。周期・取込み方法（自動・手動）は、別途協議可能とする。

イ 医療機関等情報（初回）

介護保険システムにおいて、調査機関、医療機関、介護機関等のデータを、本市が指定するフォーマットで出力する。初回セットアップ時に利用することを想定している。

(2) 介護認定支援システムから介護保険システムの連携

ア 進捗情報（毎日）

介護認定支援システムにおいて、調査票の受理日、意見書の受理日、審査会開催日の決定（修正）が登録される度に、本市が指定するフォーマットで、更新のあった方の最新のデータを作成すること。

イ 二次判定結果（毎日）

介護認定支援システムにおいて、審査会後に二次判定結果が決定された際、本市が指定するフォーマットで毎日データを作成すること。NC I 2 4 2 フォーマットのうち、介護保険システムで必要なデータを厳選したうえで、審査会開催日等のデータを加えたものである。

※ データ連携に係るフォーマットは、参考資料6「データ連携に係るフォーマット」を参照すること。

※ フォーマットのデータ順を変更することは可能だが、データ項目は変更できない。

(3) データ抽出

厚生労働省へ送信するため、指定期間の認定情報を抽出し、NC I 2 5 1 フォーマット、本市が指定する形式で出力が可能であること。

(4) 現行システムからのデータ移行

ア 現在、現行のシステムで管理している情報を、被保険者情報はCSV形式、認定情報はNC I フォーマット及びCSV形式、イメージデータはT I F形式で出力するので、適切に取込みを行うこと。ただし、NC I フォーマットは、認定ソフトのバージョンごとの出力となる。

イ 取り込みやすいデータへの加工、イメージデータとの紐付けが必要な場合は、現行のシステム会社への依頼が必要となるが、その際の負担は本受託業者が行うものとする。

ウ データ移行が必要なデータ容量は、約1.6TBである。

(5) 次期システムへのデータ出力

本委託業務終了の際には、本市が指定する形式等で、必要となるデータを無償で出力して提供すること。

(6) データ連携等のテスト

介護保険システムとのデータ連携に係るテストは、本番稼動後にトラブルが生じることがないよう十分に実施すること。

(7) 標準化システムへの移行

契約期間中に介護保険システムの標準化システムへの移行が予定されている。標準化システムの導入業者と協力の上、移行の前後でインターフェイス仕様及びデータ連携の運用方法の確認、データ連携の運用方法の変更に係る業務影響の調査、データ連携のシステムテスト等を実施すること。なお、当該移行に際して仕様調整のためのシステムインターフェイスの改修が必要となる場合であっても、大規模な改修（概ね3人月以上のものを想定しているが、本市と協議のうえ、決定するものとする。）を除いて本受託業者の負担とする。

5 情報セキュリティ要件

システムの構築に当たっては、京都市情報セキュリティ対策基準等を遵守し、本市が要求する情報セキュリティ水準を満たすとともに、以下の対策を講じること。

(1) アクセス制御

ア ユーザ認証

パスワードのほかに、IDカード又は生体認証等を用いた二要素認証を導入すること。

イ 権限制御

ユーザの担当する業務及び役割等によって、ユーザごとにアクセス権限が設定でき、ユーザのアクセス権限に応じ、利用可能なシステムの機能、アクセス可能なデータの範囲、実施できるデータの操作等を制限する機能を有すること。アクセス権限は、適切に付与すること。

ウ パスワード管理

- (ア) パスワードは、英字（大文字・小文字）、数字、記号を組み合わせた 8 文字以上の文字列とし、いずれかの文字種を含まない文字列や 8 文字未満の文字列はパスワードとして設定できないこと。
- (イ) パスワードは、ユーザ自身が任意のタイミングで変更でき、システム管理者において、パスワードの有効期間を設定できること。
- (ウ) パスワードを不正利用されないよう、ハッシュ化の技術を用いて保管するなど、適切に管理できること。

エ 不正ログインの防止

同一ユーザ ID によるログイン試行が 5 回失敗した場合は、当該ユーザ ID のアカウントロックが掛かること。

オ 持出し制限

情報システムで管理する電子情報の記録媒体等への出力について、技術的に制限すること。

(2) 通信

ア 機密情報を取り扱うため、通信を暗号化すること。

イ サーバ証明書等、通信の暗号化に当たり必要なものは、本受託業者が準備すること。

(3) ログの取得

ア システムのアクセスログ、操作履歴、閲覧履歴、障害記録等、システムの利用状況及び処理状況を把握するために必要なログを取得すること。

イ 取得したログは 1 年間保存し、必要に応じ調査、分析できること。

ウ 利用者の操作履歴は、オンライン処理により確認できること。

(4) 不正プログラム対策

ア 端末に、ウイルス対策ソフトを導入すること。

イ ウイルス対策ソフトは、常に最新のバージョンを利用できること。

ウ ウイルス対策ソフトの定義ファイルが更新された場合は、速やかに適用できること。

(5) 脆弱性対策

ア 導入するソフトウェアについては、修正プログラムやバージョンアップの提供等、開発元等のサポートがある信頼性の高い製品を利用すること。

イ OS やソフトウェアに脆弱性が発見された場合は、システムへの影響、重要性等を検証のうえ、速やかに修正プログラムを適用できること。

ウ 障害発生からの目標復旧時間を定め、速やかに復旧できるよう手順を備えること。

6 システム構築要件

本受託業者が準備する機器については、提案の際に、台数・スペック等を明記すること。

(1) 仮想サーバ

仮想サーバは、情報化推進室が所管する仮想化基盤上の仮想サーバに導入すること。仮想化基盤の払出しの要件は以下のとおり。本受託業者は、情報化推進室と十分協議のうえ作業を行うこと。

【仮想サーバ諸元】

項目	諸元	備考
台数	1 台	
C P U	4 コア	
メモリ	3 2 G B	
HDD	3 T B	
O S	Windows Server 2016 又は 2019	
D B	Oracle	利用ライセンス含む。
ウイルス対策	DeepSecurity Virtual Appliance	パターンファイルは日次更新。

ア Oracle 以外のデータベースを利用する場合は、本受託業者が利用ライセンス等を含めて準備すること。

イ O S (Windows Server 2016 又は 2019) 及びウイルス対策ソフト（エージェントレス型のため、仮想サーバへのウイルス対策ソフトのインストールやパターン配信はない。）を適用した状態で引き渡す。O S のセキュリティパッチは、本受託業者が適用すること。

ウ O S 及び C A L、ウイルス対策ソフトのライセンスは、本市保有のものを使用すること。

エ 仮想化基盤にて、イメージバックアップを日次で取得する。

オ 仮想化基盤は、インストールに必要な最小構成で払い出され、後日リソース追加が行われる予定である。

カ Windows Server 2016 を使用する場合は、延長サポートが終了するまでに、次期 O S への移行を本受託業者の負担により行うこと。

(2) 介護認定支援システムに係る端末

ア センター内

本委託業務を実施するうえで必要な数量を準備し、設置・設定等を実施すること。また、センター本市職員用に 5 台準備し、同様に設定等を行うこと。端末は、エコマーク基準に適合している端末を導入すること。

イ 区・支所

審査会で利用する端末として、以下の台数を準備し、設置・設定等を実施すること。

北	上	左	中	東	山	下	南	右	西	伏	深	醍	洛	京北
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1

ウ ソフトウェア等

ワード、エクセル、ウイルス対策ソフト、端末の持出し制限ソフト、二要素認証ソフト等を準備し、設定等を実施すること。

エ 設定等

- (ア) 無線機能が内蔵されている場合は、ユーザ側で容易に設定を変えられないよう対策を施すこと。
- (イ) BitLocker を利用するなど、ディスク等の暗号化を効率的に実施すること。
- (ウ) 端末のOS、オフィスの基本設定及びシステム稼動に必要な設定を実施後、本市が指定する場所に設置し、配線済みのLANケーブルに接続し、疎通確認を行うこと。
- (エ) 認証、持出し制限、ウイルス対策ソフトのセットアップ等は、事前に本市のアプリ基盤運用事業者と調整のうえ、セットアップを行うこと。

オ 機器保守

ア、イ、ウの機器等の保守について、適切に実施すること。

(3) 介護認定支援システムに係るプリンタ

ア センター内

本委託業務を実施するうえで必要な数量を準備し、設置・設定等を実施すること。また、センター本市職員用に1台準備し、同様に設定等を行うこと。

イ 区・支所

利用するプリンタとして、以下の台数を準備し、設置・設定等を実施すること。

北	上	左	中	東	山	下	南	右	西	伏	深	醍	洛	京北
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ウ 設定等

設置したプリンタに必要な設定を行い、端末からテスト印刷を行うこと。

エ 機器保守

ア、イの機器保守について、適切に実施すること。

オ トナー等

トナー、ローラー等の消耗品の交換等は、本受託業者が準備すること。

(4) 介護認定支援システムに係る周辺機器

ア スキャナ機器

本委託業務を実施するうえで必要な数量を準備し、設置・設定等を実施すること。また、適切な保守を実施すること。

イ コピー機

認定業務用に2台程度、給付業務用に4台程度を、トナー等の交換、コピー代の支払いも含めて本受託業者が準備すること。数量・スペック等は本市と相談のうえ、最終的に決定する。コピー用紙は、本市が準備する。

ウ 機器保守

ア、イの機器保守について、適切に実施すること。

エ その他必要となる機器

OCR機器など、本委託業務を適切に遂行するために必要となる機器は、機器保守などを組み込んだうえで、本市に提供すること。

(5) 介護保険システムの端末・プリンタ

本市が端末50台程度、プリンタ30台（LCP、マルチライター）程度を準備する予定であるが、数量等は別途、本受託業者と相談のうえ、最終的に決定する。トナー、ローラー等の消耗品の交換等は、本市が実施する。

(6) ネットワーク設定等

ネットワーク設計やHUBの設定はシステム導入に当たって変更を予定していない。そのため、(2)及び(3)の端末等に係るネットワーク設定等は、本受託業者が既存環境と整合するように実施すること。

(7) インターネット環境

ア 本委託業務を実施するに当たり、必要となるインターネット環境・端末・プリンタ等は、本受託業者が準備すること。

イ 介護保険システムや介護認定支援システムとは、物理的に分離させた環境とし、通信できる環境を作らないこと。

ウ インターネット環境において、個人情報を取り扱わないこと。

エ 業務上、閲覧の必要のないウェブサイトやSNSの閲覧を技術的に制限すること。

オ 本委託業務は、個人情報や機密情報を大量に取り扱うため、インターネット環境を通じて情報セキュリティ事故等の事案が発生しないよう、細心の注意を払った運用を行うこと。

(8) 本委託業務開始時のシステム導入

ア システム導入に当たって、現行の受託業者と調整のうえ、既存システムの環境調査、導入システムの準備のための環境整備、データ移行、導入システムへの切替作業を含むシステム導入計画を作成し、本市の承認を得て本受託業者の負担で実行すること。

イ システム導入計画を本市が承認するに当たって、技術情報の詳細についての説明資料の作成（口頭でのQA対応を含む）、会議体への説明のための出席が必要となるため本市側の求めに応じて実施すること。

ウ システム導入に当たって、既存システムや第三者から技術情報やライセンスの提供等を受ける必要がある場合の負担は本受託業者側とする。

エ システム導入時の開発環境や事前評価に係る費用は、作業場所の確保や仮想サーバへのネットワーク施設等を含めて本受託業者の負担とする。

オ システム導入に当たって、介護保険システムやネットワーク機器の設計・設定の変更を予定していない。そのため、本市が示す既存システムの環境を調査のうえ、環境に整合したシステム導入を行うこと。万が一、既存システムの環境を変更する必要がある生じた場合、本市の許可を得たうえで、本受託業者の負担で実行すること。

(9) 本委託業務終了時のデータ消去

本委託業務が終了する際、本委託業務において調達した機器については、データ消去を行ったうえで回収し廃棄すること。なお、データ消去は本市と事前協議のうえ実施することとし、物理的又は磁気的な破壊、専用のソフトウェア等を用いたデータ消去（記録媒体内の全ての情報を無意味な情報に上書き）、ブロック消去又は暗号化消去により、消去を行うこと。また、消去を行った後速やかに、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び処理内容を記録した証明書、証拠写真を本市に提出すること。

7 保守の要件

障害の一次切分けは、本受託業者が実施したうえで、関係者へ連絡し、対応すること。

(1) 本受託業者が準備する機器等

ア 障害時に迅速な対応ができるよう、本受託業者が機器保守等を契約すること。

イ 障害発生時には、本受託業者から必要となるハードウェア及びソフトウェア等の業者へ迅速に連絡すること。

ウ 導入したソフトウェア及びハードウェアにおいて、脆弱性の有無を確認するとともに、修正プログラムが公開された際には、システムへの影響、業務への影響等を考慮したうえで、速やかに修正プログラムを適用すること。

エ 端末について、以下の対策を実施すること。（仮想サーバについては、仮想化基盤運用保守業者において不正プログラム対策を行うため、本委託業務の対象外とする。）

(ア) ウイルス対策ソフトは、常に最新のバージョンを利用すること。

(イ) ウイルス対策ソフトの定義ファイルが更新された場合は、速やかに適用すること。

(ウ) スケジューリングにより定期的にウイルススキャンを行うこと。

(2) 本市が準備する端末等（介護保険システム）

ア 障害時に迅速な対応ができるよう、本市が機器保守等を契約する。

イ 障害発生時には、本受託業者の責任者から、本市の指定する担当者へ迅速に連絡すること。

(3) 介護認定支援システムに係る改修

簡単な帳票のレイアウト変更や項目の追加など、軽微な改修については、本委託業務に含むものとする。大規模な制度改正などの場合は、別途委託契約を行い、対応するものとする。軽微な改修か否かの判断基準は、本市と協議のうえ、決定することとする。

(4) 介護保険システムに係る改修

必要に応じて、本市が実施する。改修の内容が、介護認定支援システムへの取込みに影響があり、情報連携に係るテストが必要な場合など、軽微な対応については、本受託業者が実施すること。また、改修に伴い、端末側で対応が必要な場合は、本市と調整のうえ、本受託業者が実施すること。

(5) 介護認定支援システムの不具合

ソフトウェアの不具合等の修正は、本受託業者が実施すること。

(6) 仮想化基盤のメンテナンス等の対応

仮想化基盤のメンテナンス作業や機器更新作業等により、仮想サーバのメンテナンス（シャットダウン、リブート等）及びソフトウェアの動作確認等が求められた場合は、保守の範囲として対応すること。

8 運用要件

(1) 運用体制

ア システムの管理、運用を円滑に行うため、運用業務の責任者、電話及び電子メールによる連絡窓口を有した運用体制を整備すること。

イ 運用体制、連絡体制を明確にした運用体制図を作成し、提出すること。また、運用体制に変更があった場合は、速やかに運用体制図を更新し、提出すること。

(2) 作業内容

- ア システムの稼動時間は、原則として平日（土日、祝日及び12月29日から1月3日を除く）午前8時30分から午後5時15分までとするが、介護保険システムのみ、端末延長日（月3～4回）においては午後8時まで利用できる。
- イ システムの稼動時間中は、システムに関する問合せや作業依頼に対して、的確に対応すること。
- ウ システムの稼動状況、利用状況、リソース状況等について、定期的に確認すること。
- エ システムの稼動状況及び課題等について、適宜報告すること。
- オ メンテナンス等のため、システムを停止する必要がある場合は、原則として午後6時以降に作業することとし、事前に本市の承認を得ること。
- カ 介護保険システムと介護認定支援システムとの連携時にエラーが発生した場合は、速やかに内容を確認し、エラーの解消に努めること。

(3) 手順書等の整備

- ア システムの管理、運用を円滑に行うため、運用手順書を作成すること。
- イ システムにおいて障害等が発生した場合に、速やかに初動対応や保守担当者への連絡等が行えるよう、夜間、休日を含む緊急時の連絡先等を含めた緊急時対応手順書を作成すること。

(4) 障害対応

- ア システムの稼動時間中は、本市から障害の連絡等を受けられる連絡体制を整備すること。
- イ 障害の連絡を受けた又は障害の発生を確認した場合は、速やかに必要な措置を取ることとし、現地確認の必要がある場合には、原則として3時間以内に現地へ到着すること。
- ウ 障害が復旧した場合は、速やかに障害の発生状況、原因、対応等を記載した報告書を作成し提出すること。また、同様の障害が発生することを防ぐ是正措置、予防措置を実施すること。

(5) 審査会委員の支払用データの出力（毎月）

審査会委員の出席回数に応じた支払用のデータを、1か月に1回、本市が指定する媒体に出力すること。

(6) 審査会委員の源泉徴収票の出力（毎年）

審査会委員の源泉徴収票の作成（印刷）に必要なデータを作成し、本市に引き渡すこと。また、e-Taxによる源泉徴収票の作成を想定したCSVファイルを適切に作成し、本市に引き渡すこと。引渡し日については、本市と協議のうえ決定すること。

9 システム標準化対応要件

システム標準化に向けて、マニュアルの再整備や業務運用の変更、新システムに係る研修、関連経費等について本市と協議を行い、円滑に運用できるよう対応すること。

第4 その他

1 本委託業務全般における要件

- (1) 本受託業者が、社会的信用を失うに至った場合、本受託業者の責めに帰すべき事由により事務継続が困難になった場合、その他本受託業者としてふさわしくないと認められる場合、本市は本委託契約を取り消すことができる。
- (2) 選定された業者が、(1)の事由により委託契約に至らなかった場合などにおいて、本委託業務の準備のために支出した費用等について、本市は補償しないものとし、また、この場合に、本市に損害が生じた場合は、当該業者が当該損害を賠償するものとする。
- (3) 本市の条例・規則を遵守し、本市にとって適切な成果及び納品物が得られるよう、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、本委託業務における課題、業務の見直し等必要な事項について、積極的提案を行うこと。

(例)

- ・認定申請に係る進捗状況の見える化
 - ・調査票入力 of オンライン化
 - ・審査会資料のペーパーレス化、審査会のオンライン開催
 - ・各種申請手続や訪問調査依頼の電子化
- 等

- (4) 事前準備期間における詳細なスケジュール及び体制図を、作業に着手する時点で提出し、随時最新版に更新を行うこと。また、作業の進捗状況について、定期的に本市に報告するとともに、その進め方、手法について本市と打合せを行うこと。本受託業者が用意する機器類は、本受託業者の責任で保守・管理及び故障対応を行うこと。
- (5) 本市が準備すると明示していない必要な設備、機器類、システムの構築等については、全て本受託業者が用意すること。
- (6) 現行業務の視察等が必要な場合は、必ず本市と協議のうえ、対応すること。
- (7) 業務の処理を行ううえで知り得た個人情報及び秘密を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。業務が完了した後、又はこの契約が解除された後においても、同様とする。
- (8) 業務の処理において取り扱う個人情報を、本来業務の目的を超えて利用してはならない。また、業務の処理において取り扱う個人情報を、当該処理以外の用に供する目的で複写又は複製してはならない。
- (9) 個人市民税の均等割減免制度の廃止に伴う経過措置に係り、対象者の抽出作業や福祉施策経過措置フォローアップセンター（京都市役所分庁舎（京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町488）地下1階）との連携などの業務が発生することがあるが、本市と協議のうえ、対応すること。
- (10) システム標準化に伴い、マニュアルの再整備や新システムに係る研修などの新たな業務が発生することがあるが、本市と協議のうえ、対応すること。
- (11) 新庁舎整備に伴い、契約期間中に執務スペースが移転する可能性がある。この場合、円滑な運営が継続できるよう、本市と協議のうえ、対応すること。また、移転に伴い発生する経費については、本市と協議するものとする。
- (12) 本委託業務の履行状況、本受託業者の情報管理や請求内容に疑義があると本市が判断した場合には、本市が本受託業者に対し、事前に予告することなく、これらについて監査を行うことがある。この場合、本受託業者は誠実かつ速やかに監査に応じること。また、本市は、従事者の勤務

状況を確認するため、雇用契約書（労働条件通知書）、賃金台帳及びタイムカード等の勤怠状況に係る書類の提出を求めることがある。この場合、本受託業者はこれに応じなければならない。

- (13) その他、委託契約の解釈に疑義が生じた場合、委託契約に定めがない事項が発生した場合など、業務履行に必要な事項は、本市と本受託業者で協議のうえ、誠意を持って対応すること。

2 委託費の支払

(1) 支払方法

委託費については、毎月支払うものとし、本市が本受託業者から受けた月次業務実績報告書の提出に基づき、必要な検査を行ったうえで、当該検査を合格した場合において、本受託業者からの請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

なお、各年度における各月の支払額は、次のとおりとする。

4月から2月まで 各年度の委託金額を12で除し、1,000円未満の端数を切り捨てた額

3月 当該年度の委託金額から、4月から2月までの支払済額を控除した額

なお、この仕様書による契約については、複数年の長期継続契約となることから、各年度の予算について市会の議決がされ、当該予算年度の執行が可能となることにより、効力が生じるものとする。

(2) 業務量の増減等に伴う委託費の変更について

法令などが改正され制度変更が生じ、これにより事務処理方法の変更、処理件数予測の大幅な増減などの変更が生じることは、十分に想定される（介護保険制度の見直し、消費税率変更による各種請求書の変更等）。このような場合においても、本受託業者は本委託業務の範囲内として業務を行うこと。

ただし、上記により、大幅な業務フローの変更及び大幅な業務量の増加が生じると判断され、効率化のための業務改善を行っても、要員計画の見直し、システムの改修等が発生する場合については、本受託業者は本市に対応方法、スケジュール、今後の運営に係る追加費用等の提案を行い、本市と本受託業者の協議のうえ、契約変更を行うこととする。また、業務量の減少又は経費の削減が生じる場合については、本市と本受託業者の協議のうえ、契約変更を行い、委託費を減額することとする。

(3) 委託費の減額について

本受託業者の責めに帰すべき重大な事故案件（個人情報漏えい、重大な事務処理誤り等、広報発表の対象となるようなものを想定）が発生した場合には、当該事故案件が発生した日の属する月から当該年度の年度末まで、(1)で示した毎月の支払額を事故案件1件につき1%減額する。

3 予算が減額された場合等の途中解約

- (1) 本市は、翌年度以降の委託料に係る歳出予算の金額について、減額又は削除があった場合及び事業が廃止された場合は、この契約を解除することができる。ただし、契約解除をしようとする60日前までに予告するものとする。
- (2) (1)の規定により、本市がこの契約を解除した場合において、本受託業者は、本市が翌年度以降に支払いを予定していた委託料を請求することはできない。

4 作業場所等

- (1) 開発環境等に必要な機材については、本受託業者において用意すること。作業場所として、本市庁舎等を借りたい場合は、本市の承認を得ること。
- (2) 本委託業務に関しては、本市が指定した場所以外で実施しないこと。
- (3) 京都市データセンター内において作業を実施する場合は、作業内容及び作業日程、作業時間について、事前に本市の承認を得ること。

(参考) 仮想化基盤の概要

1 仮想化基盤とは

仮想化基盤とは、これまで本市の各業務所管課が個別に整備してきたサーバ機器に代わるものとして、情報化推進室が京都市データセンター内に整備した大規模なサーバ環境である。

仮想化基盤は、単に Windows サーバ等のサーバ OS を提供するだけでなく、Oracle ライセンスやウイルス対策、負荷分散、バックアップ、サーバの監視など、従来業務所管課が実施していたサーバ運用保守作業の一部を含めた状態で提供するものである。

2 仮想化基盤で提供する機能及び制限事項

提供機能	アプリケーション稼動環境	○仮想マシン ・利用申請書に基づく払出 ・vSphere HA による冗長化 ・Windows Server はテンプレートで提供 ○ストレージ ・DP-RAID(RAID6)による冗長化 ・自拠点内バックアップ(Disk to Disk) ・スナップショットによる自動バックアップ ・遠隔地バックアップサービス(オプション) ○ネットワーク ・仮想 NIC の設定(情報系、運用系、基幹系、独自系を含むネットワーク経路の提供) ・大規模システム用負荷分散(オプション)
	ライセンス	○Windows Server ライセンス(User CAL 含む) ○Linux(RHEL)のサブスクリプション ○Oracle 利用ライセンス(オプション) ○Windows 系サーバ用ウイルス対策ソフトの利用ライセンス ○Linux 系サーバ用ウイルス対策ソフトの利用ライセンス
	運用管理	○仮想マシンの死活監視(ICMP 監視)(オプション)※仮想マシン OS のサービス監視は提供していない。 ○ウイルス対策定義ファイル配信サーバ ○WSUS
	運用支援	○システム領域、データ領域のバックアップ及びリストア ○障害時切分 ○問合せ対応 ○統計情報出力(依頼時) ○作業用端末の貸出
制限事項		○仮想マシン払出の標準処理期間は 5 営業日 ○Physical to Virtual(P2V)によるシステム移行は禁止 ○Oracle Real Application Clusters は利用不可 ○Graphics Processing Unit(GPU)の利用は不可 ○過剰なリソース利用の禁止
備考		○Windows Server 仮想マシンについては、OS の基本設定を実施した状態で提供する。 ○Linux(RHEL)仮想マシンについては、必要なリソースで払出し、OS がインストールされていない状態で提供する。また、ウイルス対策ソフト「ServerProtect for Linux」のインストールが必要である。なお、ライセンスキーを発行するため、調達は不要である。

3 メニューごとのリソース払い出し単位

メニュー	Mini	Lite	Standard	Advanced	Premium
CPU 割当コア数	0.5 個	1 個	2 個	4 個	8 個
メモリ割当容量	4GB	4GB	8GB	16GB	32GB
ディスク領域	システムごとに設定(標準 : OS 領域 100GB/データ領域 100GB 計 200GB)				

電子計算機による事務処理等（入力等）の 委託契約に係る共通仕様書

（総則）

第1条 この電子計算機による事務処理等（入力等）の委託契約に係る共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）は、電子計算機による事務処理等（入力等）の業務委託において、情報セキュリティの確保など委託業務の適正な履行を確保するために共通して必要となる事項を定めるものである。

2 共通仕様書に定める内容と個別仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、個別仕様書に定める内容が優先する。

（履行計画）

第2条 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「乙」という。）は、京都市（以下「甲」という。）が委託業務の内容を変更した場合に、履行日程又は履行方法を変更するときは、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。乙の事情により、履行日程又は履行方法を変更するときも、同様とする。

（秘密の保持）

第3条 乙は、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及び秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

（目的外使用の禁止）

第4条 乙は、次に掲げるものを委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。

- (1) 契約目的物
- (2) 甲が乙に支給する物品（以下「支給品」という。）及び貸与する物品（以下「貸与品」という。）
- (3) 委託業務の履行に関し作成された入出力帳票、フロッピーディスク、磁気テープ、磁気ディスク、光磁気ディスク、光ディスク、半導体メモリその他の記録媒体に記録された情報（甲が提供した情報を含む。以下「データ」という。）

（複写、複製及び第三者提供の禁止）

第5条 乙は、契約目的物、支給品、貸与品及びデータについて、複写し、複製し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

（作業責任者等の届出）

第6条 乙は、委託業務に係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。

2 作業責任者は、共通仕様書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。

3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、共通仕様書に定める事項を遵守しなければならない。

4 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者から共通仕様書に定める事項を遵守する旨の誓約書を徴し、甲から求めがあった場合は、これを甲に提出しなければならない。

（教育の実施）

第7条 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上、共通仕様書において遵守すべき事項その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

2 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を取り扱う全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対し、個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知するとともに、個人情報保護のための教育及び研修を実施しなければならない。

3 乙は、前2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、及び実施体制を整備しなければならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第8条 乙は、委託業務を派遣労働者、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、正社員以外の労働者に契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、甲に対して、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。

（再委託の禁止）

第9条 乙は、委託業務の全部又は一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、再委託する場合は、再委託の内容、再委託の相手方、再委託の理由等を付して書面によりあらかじめ甲に申請し、その承諾を得なければならない。

3 乙は、再委託する場合は、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、甲に対して、再委託の相手方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 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方との契約において、再委託の相手方を監督するための手続及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 乙は、再委託する場合は、再委託先における履行状況を管理するとともに、甲の求めに応じて、その状況を甲に報告しなければならない。

(データ等の適正な管理)

- 第 10 条** 乙は、個別仕様書その他の委託業務の履行に必要な書類（以下「ドキュメント」という。）、プログラム及びデータの授受、処理、保管その他の管理に当たっては、内部における責任体制を整備し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等を防止するなどその適正な運営に努めなければならない。
- 2 乙は、委託業務の履行に当たって使用する電子計算機室、入力機器室、データ保管室その他の作業場所（以下「電子計算機室等」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。
- 3 乙は、前項で定める乙の電子計算機室等について、外部からの侵入が容易でない場所に配置するとともに、地震、水害、落雷、火災、漏水等の災害及び盗難等の人的災害に備えて、必要な保安措置を講じなければならない。
- 4 乙は、第 2 項で定める乙の電子計算機室等について、次に掲げる入退室管理を行わなければならない。
- (1) 電子計算機室等に入室できる者を、乙が許可した者のみとすること。
 - (2) 入室を許可されていない者が電子計算機室等に入室することを防止するための必要な措置を講じること。
 - (3) 入室を許可された者が電子計算機室等に入室し、又は退室するときは、日時、氏名等を入退室管理簿に記録すること。
- 5 乙は、甲から委託業務において利用するデータ等の引渡しを受けたときは、甲に受領書を提出しなければならない。
- 6 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置かななければならない。
- 7 乙は、委託業務の履行のために入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用するに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 乙が許可した者以外の者が入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用すること及びこれに記録されているデータを閲覧することがないように必要な措置を講じること。
 - (2) 入力機器、電子計算機及び記録媒体に、情報漏えいにつながると考えられる業務に係りのないアプリケーションをインストールしないこと。
 - (3) 個人の所有する入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用しないこと。
- 8 乙は、乙の電子計算機室等からドキュメント、プログラム及びデータを持ち出してはならない。ただし、甲の承諾を得た場合は、この限りでない。
- 9 乙は、乙の電子計算機室等からプログラム、データ等を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施さなければならない。
- 10 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの輸送、搬入出を自ら行わなければならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。
- 11 甲は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等による被害が生じた場合は、契約書第 8 条第 1 項第 1 号に該当するとして契約を解除することができる。

- 12 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等があったときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下同じ。）を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

（データ等の廃棄）

第 11 条 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、甲の指示に従い、ドキュメント、プログラム及びデータを廃棄し、消去し、又は甲に返還し、若しくは引き渡さなければならない。

- 2 乙は、前項の規定により、ドキュメント、プログラム及びデータの廃棄又は消去を行うに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 復元又は判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行うこと。
- (2) 廃棄又は消去の際に、甲から立会いを求められたときはこれに応じること。
- (3) 廃棄又は消去を行った後速やかに、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び処理内容を記録した証明書等により甲に報告すること。なお、甲から当該証明書等の提出期限の指定及び処理の証拠写真の提出を求められた場合には、これらに応じること。

（監督）

第 12 条 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの管理状況並びに委託業務の履行状況について、甲の指示に従い、定期的に甲に報告しなければならない。

- 2 甲は、必要があると認める場合は、契約内容の遵守状況及び委託業務の履行状況について、いつでも乙に対して報告を求め、乙の電子計算機室等に立ち入って検査し、又は必要な指示等を行うことができるものとする。

（事故の発生の通知）

第 13 条 乙は、当該契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

- 2 乙は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置等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 甲は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難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表することができる。

（支給品及び貸与品）

第 14 条 支給品及び貸与品の品名、数量、引渡時期及び引渡場所は、個別仕様書に定める

ところによる。

- 2 乙は、前項に定めるところにより、支給品又は貸与品の引渡しを受けたときは、遅滞なく甲に受領書又は借用書を提出しなければならない。
- 3 乙は、支給品及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。
- 4 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、個別仕様書に定めるところにより、不用となった支給品及び貸与品を、使用明細書を添えて甲に返還しなければならない。
- 5 乙は、故意又は過失により、支給品又は貸与品の全部又は一部を滅失し、又はき損したときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

（検査の立会い及び引渡し）

- 第 15 条** 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、乙を検査に立ち会わせることができる。この場合において、乙が検査に立ち会わなかったときは、乙は、検査の結果について異議を申し立てることができない。
- 2 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、契約目的物を電子計算機による試行、試験等により検査することができる。この場合において、当該検査に直接要する費用は、乙の負担とする。
 - 3 甲は、個別仕様書において検孔が指示されている業務において、検査の結果、契約書第 4 条第 1 項の検査に係る試行、試験等のための納入データに 0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 4 乙は、契約書第 4 条第 1 項の規定による検査に合格したときは、直ちに、納品書を添えて、契約目的物を甲の指定する場所に納入するものとし、納入が完了したときをもって契約目的物の引渡しが完了したものとする。

（契約の解除）

- 第 16 条** 甲は、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反していると認めたときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号に該当するとして契約を解除することができる。
- 2 甲は、個別仕様書により検孔が指示されている業務において、納入データに 0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号又は第 2 号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 3 甲は、個別仕様書により検孔が指示されている業務のうち、契約目的物の引渡しを複数回行うよう指示されている業務において、いずれかの回の納入データに 0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号又は第 2 号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 4 甲は、前 3 項の規定により契約を解除したときは、乙に損害賠償の請求を行うことがある。
 - 5 乙は、第 1 項から第 3 項までの規定により契約の解除があったときは、甲にその損失の

補償を求めることはできない。

（損害賠償）

第 17 条 乙の故意又は過失を問わず、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に損害を与えた場合は、乙は、甲にその損害を賠償しなければならない。

（契約不適合責任）

第 18 条 甲は、引渡しを受けた契約目的物が種類、品質又は数量に関して契約の目的に適合しないものであるとき（その引渡しを要しない場合にあつては、委託業務が終了した時に当該業務の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき）は、乙に対してその不適合（以下本条において「契約不適合」という。）の修正等の履行の追完（以下本条において「追完」という。）を請求することができ、乙は、当該追完を行うものとする。ただし、甲に不相当な負担を課するものではないときは、乙は甲が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

2 甲は、契約不適合により損害を被った場合、乙に対して損害賠償を請求することができる。

3 甲は、契約不適合について、追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で、契約不適合により契約の目的を達することができないときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号又は第 2 号に該当するとして契約の全部又は一部を解除することができる。

4 乙が本条に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、第 15 条第 4 項の規定による引渡しを受けた日から 2 年以内に甲から契約不適合を通知された場合に限るものとする。ただし、第 15 条第 4 項の規定による引渡しを受けた時点において乙が契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は契約不適合が乙の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。

5 第 1 項から第 3 項までの規定は、契約不適合が甲の提供した資料等又は甲の与えた指示によって生じたときは適用しない。ただし、乙がその資料等又は指示が不適當であることを知りながら告げなかったときは、この限りでない。

（作業実施場所における機器）

第 19 条 委託業務の履行に必要なとなる機器、ソフトウェア及びネットワークについては、乙が準備するものとする。ただし、甲がこれを貸与する場合は、この限りでない。

電子計算機による事務処理等（システム開発・保守）の委託契約に係る共通仕様書

（総則）

- 第1条** この電子計算機による事務処理等（システム開発・保守）の委託契約に係る共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）は、電子計算機による事務処理等（システム開発・保守）の業務委託において、情報セキュリティの確保など委託業務の適正な履行を確保するために共通して必要となる事項を定めるものである。
- 2 共通仕様書に定める内容と個別仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、個別仕様書に定める内容が優先する。

（履行計画）

- 第2条** 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「乙」という。）は、委託業務の履行に着手する前に、履行日程及び履行方法について京都市（以下「甲」という。）に届け出て、その承諾を得なければならない。
- 2 乙は、甲が委託業務の内容を変更した場合に、履行日程又は履行方法を変更するときは、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。乙の事情により、履行日程又は履行方法を変更するときも、同様とする。

（秘密の保持）

- 第3条** 乙は、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及び秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

（目的外使用の禁止）

- 第4条** 乙は、次に掲げるものを委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。
- (1) 契約目的物
 - (2) 甲が乙に支給する物品（以下「支給品」という。）及び貸与する物品（以下「貸与品」という。）
 - (3) 委託業務の履行に関し作成された入出力帳票、フロッピーディスク、磁気テープ、磁気ディスク、光磁気ディスク、光ディスク、半導体メモリその他の記録媒体に記録された情報（甲が提供した情報を含む。以下「データ」という。）

（複写、複製及び第三者提供の禁止）

- 第5条** 乙は、契約目的物、支給品、貸与品及びデータについて、複写し、複製し、又は第三

者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

（作業責任者等の届出）

第6条 乙は、委託業務に係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。

- 2 作業責任者は、共通仕様書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。
- 3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、共通仕様書に定める事項を遵守しなければならない。
- 4 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者から共通仕様書に定める事項を遵守する旨の誓約書を徴し、甲から求めがあった場合は、これを甲に提出しなければならない。

（教育の実施）

第7条 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上、共通仕様書において遵守すべき事項その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

- 2 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を取り扱う全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対し、個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知するとともに、個人情報保護のための教育及び研修を実施しなければならない。
- 3 乙は、前2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、及び実施体制を整備しなければならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第8条 乙は、委託業務を派遣労働者、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、正社員以外の労働者に契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 乙は、甲に対して、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。

（再委託の禁止）

第9条 乙は、委託業務の全部又は一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 乙は、再委託する場合は、再委託の内容、再委託の相手方、再委託の理由等を付して書面によりあらかじめ甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 乙は、再委託する場合は、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、甲に対して、再委託の相手方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 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方との契約において、再委託の相手方を監督する

ための手続及び方法について具体的に規定しなければならない。

- 5 乙は、再委託する場合は、再委託先における履行状況を管理するとともに、甲の求めに応じて、その状況を甲に報告しなければならない。

（データ等の適正な管理）

第 10 条 乙は、システムフローチャート、入出力帳票設計書、ファイル設計書、プログラム説明書、プログラムフローチャート、プログラムリスト、コードブックその他の委託業務の履行に必要な書類（以下「ドキュメント」という。）、プログラム及びデータの授受、処理、保管その他の管理に当たっては、内部における責任体制を整備し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等を防止するなどその適正な運営に努めなければならない。

- 2 乙は、委託業務の履行に当たって使用する電子計算機室、データ保管室その他の作業場所（以下「電子計算機室等」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。

- 3 乙は、甲の電子計算機室等を使用する場合は、甲に対し委託業務の履行に着手する前に、甲の電子計算機を使用する作業責任者及び作業従事者の氏名、業務内容及び従事期間を届け出なければならない。また、甲の電子計算機を使用しなくなった作業責任者及び作業従事者の氏名、理由を届け出なければならない。

- 4 乙の作業責任者及び作業従事者は、甲の電子計算機室等に入退室するときは、事前に甲の許可を受けなければならない。

- 5 乙は、第 2 項で定める乙の電子計算機室等について、外部からの侵入が容易でない場所に配置するとともに、地震、水害、落雷、火災、漏水等の災害及び盗難等の人的災害に備えて、必要な保安措置を講じなければならない。

- 6 乙は、第 2 項で定める乙の電子計算機室等について、次に掲げる入退室管理を行わなければならない。

(1) 電子計算機室等に入室できる者を、乙が許可した者のみとすること。

(2) 入室を許可されていない者が電子計算機室等に入室することを防止するための必要な措置を講じること。

(3) 入室を許可された者が電子計算機室等に入室し、又は退室するときは、日時、氏名等を入退室管理簿に記録すること。

- 7 乙は、甲から委託業務において利用するデータ等の引渡しを受けたときは、甲に受領書を提出しなければならない。

- 8 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置かななければならない。

- 9 乙は、委託業務の履行のために入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用するに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 乙が許可した者以外の者が入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用すること及びこれに記録されているデータを閲覧することがないよう必要な措置を講じること。

- (2) 入力機器、電子計算機及び記録媒体に、情報漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- (3) 個人の所有する入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用しないこと。
- 10 乙は、甲及び乙の電子計算機室等からドキュメント、プログラム及びデータを持ち出してはならない。ただし、甲の承諾を得た場合は、この限りでない。
- 11 乙は、甲及び乙の電子計算機室等からプログラム、データ等を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施さなければならない。
- 12 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの輸送、搬入出を自ら行わなければならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。
- 13 甲は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等による被害が生じた場合は、契約書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。
- 14 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等があったときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下同じ。）を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

（データ等の廃棄）

- 第 11 条** 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、甲の指示に従い、ドキュメント、プログラム及びデータを廃棄し、消去し、又は甲に返還し、若しくは引き渡さなければならない。
- 2 乙は、前項の規定により、ドキュメント、プログラム及びデータの廃棄又は消去を行うに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 復元又は判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行うこと。
 - (2) 廃棄又は消去の際に、甲から立会いを求められたときはこれに応じること。
 - (3) 廃棄又は消去を行った後速やかに、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び処理内容を記録した証明書等により甲に報告すること。なお、甲から当該証明書等の提出期限の指定及び処理の証拠写真の提出を求められた場合には、これらに応じること。

（監督）

- 第 12 条** 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの管理状況並びに委託業務の履行状況について、甲の指示に従い、定期的に甲に報告しなければならない。
- 2 甲は、必要があると認める場合は、契約内容の遵守状況及び委託業務の履行状況について、いつでも乙に対して報告を求め、乙の電子計算機室等に立ち入って検査し、又は必要な指示等を行うことができるものとする。

（事故の発生の通知）

第 13 条 乙は、当該契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

2 乙は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置等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 甲は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難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表することができる。

(支給品及び貸与品)

第 14 条 支給品及び貸与品の品名、数量、引渡時期及び引渡場所は、個別仕様書に定めるところによる。

2 乙は、前項に定めるところにより、支給品又は貸与品の引渡しを受けたときは、遅滞なく甲に受領書又は借用書を提出しなければならない。

3 乙は、支給品及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。

4 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、個別仕様書に定めるところにより、不用となった支給品及び貸与品を、使用明細書を添えて甲に返還しなければならない。

5 乙は、故意又は過失により、支給品又は貸与品の全部又は一部を滅失し、又はき損したときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

(検査の立会い及び引渡し)

第 15 条 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、乙を検査に立ち会わせることができる。この場合において、乙が検査に立ち会わなかったときは、乙は、検査の結果について異議を申し立てることができない。

2 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、契約目的物を電子計算機による試行、試験等により検査することができる。この場合において、当該検査に直接要する費用は、乙の負担とする。

3 乙は、契約書第 4 条第 1 項の規定による検査に合格したときは、直ちに、納品書を添えて、契約目的物を甲の指定する場所に納入するものとし、納入が完了したときをもって契約目的物の引渡しが完了したものとする。

(契約の解除)

第 16 条 甲は、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反していると認めたときは、契約

書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。

- 2 甲は、前項の規定により契約を解除したときは、乙に損害賠償の請求を行うことがある。
- 3 乙は、第1項の規定により契約の解除があったときは、甲にその損失の補償を求めることはできない。

（損害賠償）

第17条 乙の故意又は過失を問わず、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に損害を与えた場合は、乙は、甲にその損害を賠償しなければならない。

（契約不適合責任）

第18条 甲は、引渡しを受けた契約目的物が種類、品質又は数量に関して契約の目的に適合しないものであるとき（その引渡しを要しない場合にあつては、委託業務が終了した時に当該業務の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき）は、乙に対してその不適合（以下本条において「契約不適合」という。）の修正等の履行の追完（以下本条において「追完」という。）を請求することができ、乙は、当該追完を行うものとする。ただし、甲に不相当な負担を課するものではないときは、乙は甲が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

- 2 甲は、契約不適合により損害を被った場合、乙に対して損害賠償を請求することができる。
- 3 甲は、契約不適合について、追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で、契約不適合により契約の目的を達することができないときは、契約書第8条第1項第1号又は第2号に該当するとして契約の全部又は一部を解除することができる。
- 4 乙が本条に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、第15条第3項の規定による引渡しを受けた日から2年以内に甲から契約不適合を通知された場合に限るものとする。ただし、第15条第3項の規定による引渡しを受けた時点において乙が契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は契約不適合が乙の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。
- 5 第1項から第3項までの規定は、契約不適合が甲の提供した資料等又は甲の与えた指示によって生じたときは適用しない。ただし、乙がその資料等又は指示が不適當であることを知りながら告げなかったときは、この限りでない。

（作業実施場所における機器）

第19条 委託業務の履行に必要なとなる機器、ソフトウェア及びネットワークについては、乙が準備するものとする。ただし、甲がこれを貸与する場合は、この限りでない。

電子計算機による事務処理等（機器保守） の委託契約に係る共通仕様書

（総則）

- 第1条** この電子計算機による事務処理等（機器保守）の委託契約に係る共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）は、電子計算機による事務処理等（機器保守）の業務委託において、情報セキュリティの確保など委託業務の適正な履行を確保するために共通して必要となる事項を定めるものである。
- 2 共通仕様書に定める内容と個別仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、個別仕様書に定める内容が優先する。

（履行計画）

- 第2条** 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「乙」という。）は、委託業務の履行に着手する前に、履行日程及び履行方法について京都市（以下「甲」という。）に届け出て、その承諾を得なければならない。
- 2 乙は、甲が委託業務の内容を変更した場合に、履行日程又は履行方法を変更するときは、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。乙の事情により、履行日程又は履行方法を変更するときも、同様とする。

（秘密の保持）

- 第3条** 乙は、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及び秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

（目的外使用の禁止）

- 第4条** 乙は、次に掲げるものを委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。
- (1) 個別仕様書において保守対象として定めるもの（以下「保守対象機器」という。）
 - (2) 甲が乙に支給する物品（以下「支給品」という。）及び貸与する物品（以下「貸与品」という。）
 - (3) 委託業務の履行に関し作成された入出力帳票、フロッピーディスク、磁気テープ、磁気ディスク、光磁気ディスク、光ディスク、半導体メモリその他の記録媒体に記録された情報（保守対象機器に記録された情報及び甲が提供した情報を含む。以下「データ」という。）

（複写、複製及び第三者提供の禁止）

- 第5条** 乙は、保守対象機器、支給品、貸与品及びデータについて、複写し、複製し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りで

ない。

（作業責任者等の届出）

第6条 乙は、委託業務に係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。

- 2 作業責任者は、共通仕様書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。
- 3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、共通仕様書に定める事項を遵守しなければならない。
- 4 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者から共通仕様書に定める事項を遵守する旨の誓約書を徴し、甲から求めがあった場合は、これを甲に提出しなければならない。

（教育の実施）

第7条 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上、共通仕様書において遵守すべき事項その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

- 2 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を取り扱う全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対し、個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知するとともに、個人情報保護のための教育及び研修を実施しなければならない。
- 3 乙は、前2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、及び実施体制を整備しなければならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第8条 乙は、委託業務を派遣労働者、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、正社員以外の労働者に契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 乙は、甲に対して、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。

（再委託の禁止）

第9条 乙は、委託業務の全部又は一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 乙は、再委託する場合は、再委託の内容、再委託の相手方、再委託の理由等を付して書面によりあらかじめ甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 乙は、再委託する場合は、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、甲に対して、再委託の相手方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 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方との契約において、再委託の相手方を監督するための手続及び方法について具体的に規定しなければならない。

- 5 乙は、再委託する場合は、再委託先における履行状況を管理するとともに、甲の求めに応じて、その状況を甲に報告しなければならない。

(データ等の適正な管理)

第 10 条 乙は、保守対象機器及びデータの授受、処理、保管その他の管理に当たっては、内部における責任体制を整備し、保守対象機器のき損、紛失、盗難等の事故及びデータの漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故を防止するなどその適正な運営に努めなければならない。

- 2 乙は、委託業務の履行に当たって使用する電子計算機室その他の作業場所（以下「電子計算機室等」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。
- 3 乙の作業責任者及び作業従事者は、甲の電子計算機室等に入退室するときは、事前に甲の許可を受けなければならない。
- 4 乙は、第 2 項で定める乙の電子計算機室等について、外部からの侵入が容易でない場所に配置するとともに、地震、水害、落雷、火災、漏水等の災害及び盗難等の人的災害に備えて、必要な保安措置を講じなければならない。
- 5 乙は、第 2 項で定める乙の電子計算機室等について、次に掲げる入退室管理を行わなければならない。
- (1) 電子計算機室等に入室できる者を、乙が許可した者のみとすること。
 - (2) 入室を許可されていない者が電子計算機室等に入室することを防止するための必要な措置を講じること。
 - (3) 入室を許可された者が電子計算機室等に入室し、又は退室するときは、日時、氏名等を入退室管理簿に記録すること。
- 6 乙は、甲から保守対象機器及び委託業務において利用するデータの引渡しを受けたときは、甲に受領書を提出しなければならない。
- 7 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置かななければならない。
- 8 乙は、委託業務の履行のために入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用するに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 乙が許可した者以外の者が入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用すること及びこれに記録されているデータを閲覧することがないよう必要な措置を講じること。
 - (2) 入力機器、電子計算機及び記録媒体に、情報漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
 - (3) 個人の所有する入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用しないこと。
- 9 乙は、甲及び乙の電子計算機室等からデータを持ち出してはならない。ただし、甲の承諾を得た場合は、この限りでない。
- 10 乙は、保守対象機器及びデータの輸送、搬入出を自ら行わなければならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。
- 11 甲は、データの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等による被

害が生じた場合は、契約書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。保守対象機器のき損、紛失、盗難等による被害が生じた場合も、同様とする。

12 乙は、データの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等があったときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下同じ。）を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。保守対象機器のき損、紛失、盗難等があったときも、同様とする。

13 乙は委託業務を履行するために保守対象機器の記録媒体の交換が必要となる場合は、交換により不要となった記録媒体は、記録されているデータを消去するなど復元不可能な状態にしなければならない。

（データ等の廃棄）

第11条 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、甲の指示に従い、データを廃棄し、消去し、又は甲に返還し、若しくは引き渡さなければならない。

2 乙は、前項の規定により、データの廃棄又は消去を行うに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 復元又は判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行うこと。
- (2) 廃棄又は消去の際に、甲から立会いを求められたときはこれに応じること。
- (3) 廃棄又は消去を行った後速やかに、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び処理内容を記録した証明書等により甲に報告すること。なお、甲から当該証明書等の提出期限の指定及び処理の証拠写真の提出を求められた場合には、これらに応じること。

（監督）

第12条 乙は、保守対象機器及びデータの管理状況並びに委託業務の履行状況について、甲の指示に従い、定期的に甲に報告しなければならない。

2 甲は、必要があると認める場合は、契約内容の遵守状況及び委託業務の履行状況について、いつでも乙に対して報告を求め、乙の電子計算機室等に立ち入って検査し、又は必要な指示等を行うことができるものとする。

（事故の発生の通知）

第13条 乙は、保守対象機器のき損、紛失、盗難等の事故又はデータの漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

2 乙は、保守対象機器のき損、紛失、盗難等の事故又はデータの漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置等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 甲は、保守対象機器のき損、紛失、盗難等の事故又はデータの漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（支給品及び貸与品）

第 14 条 支給品及び貸与品の品名、数量、引渡時期及び引渡場所は、個別仕様書に定めるところによる。

- 2 乙は、前項に定めるところにより、支給品又は貸与品の引渡しを受けたときは、遅滞なく甲に受領書又は借用書を提出しなければならない。
- 3 乙は、支給品及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。
- 4 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、個別仕様書に定めるところにより、不用となった支給品及び貸与品を、使用明細書を添えて甲に返還しなければならない。
- 5 乙は、故意又は過失により、支給品又は貸与品の全部又は一部を滅失し、又はき損したときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

（検査の立会い及び引渡し）

第 15 条 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、乙を検査に立ち会わせることができる。この場合において、乙が検査に立ち会わなかったときは、乙は、検査の結果について異議を申し立てることができない。

- 2 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、保守対象機器を稼働させ検査することができる。この場合において、当該検査に直接要する費用は、乙の負担とする。
- 3 乙は、契約書第 4 条第 1 項の規定による検査に合格したときは、直ちに、作業報告書を提出するものとし、作業報告書の提出をもって委託業務の一工程の履行が完了したものとする。
- 4 甲は、保守対象機器に障害が発生し、その障害の内容及び程度が当該情報システムの運用に重大な影響を及ぼすものであると判断する場合は、乙に対し、前項に定める作業報告書とは別に当該障害について報告を求めることができる。乙はこれに対し、甲が定める期間内に誠実に対応しなければならない。

（契約の解除）

第 16 条 甲は、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反していると認めたときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号に該当するとして契約を解除することができる。

- 2 甲は、前項の規定により契約を解除したときは、乙に損害賠償の請求を行うことがある。
- 3 乙は、第 1 項の規定により契約の解除があったときは、甲にその損失の補償を求めることはできない。

（損害賠償）

第 17 条 乙の故意又は過失を問わず、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に損害を与えた場合は、乙は、甲にその損害を賠償しなければならない。

（契約不適合責任）

第 18 条 甲は、引渡しを受けた契約目的物が種類、品質又は数量に関して契約の目的に適合しないものであるとき（その引渡しを要しない場合にあっては、委託業務が終了した時に当該業務の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき）は、乙に対してその不適合（以下本条において「契約不適合」という。）の修正等の履行の追完（以下本条において「追完」という。）を請求することができ、乙は、当該追完を行うものとする。ただし、甲に不相当な負担を課するものではないときは、乙は甲が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

- 2 甲は、当該契約不適合により損害を被った場合、乙に対して損害賠償を請求することができる。
- 3 甲は、契約不適合について、追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で、契約不適合により契約の目的を達することができないときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号又は第 2 号に該当するとして契約の全部又は一部を解除することができる。
- 4 乙が本条に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、第 15 条第 3 項の規定による委託業務の一工程の履行が完了した日から 2 年以内に甲から契約不適合を通知された場合に限るものとする。ただし、第 15 条第 3 項の規定による委託業務の一工程の履行が完了した時点において乙が契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は契約不適合が乙の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。
- 5 第 1 項から第 3 項までの規定は、契約不適合が甲の提供した資料等又は甲の与えた指示によって生じたときは適用しない。ただし、乙がその資料等又は指示が不適當であることを知りながら告げなかったときは、この限りでない。

（作業実施場所における機器）

第 19 条 委託業務の履行に必要なとなる機器、ソフトウェア及びネットワーク（以下「機器等」という。）については、乙が準備するものとする。ただし、甲が機器等を貸与する場合は、この限りでない。

- 2 乙は、委託業務の履行に必要なとなる機器等を甲のネットワークに接続する場合は、事前に甲の許可を受けなければならない。
- 3 乙は、委託業務の履行のために甲の保有する機器にソフトウェアをインストールする必要がある場合、事前に甲の許可を得なければならない。また、当該ソフトウェアが不要となった場合は速やかに消去しなければならない。