（別紙１）

敬老乗車証交付等業務委託
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

健康長寿企画課

第１　概要

１　件名

敬老乗車証交付等業務委託

２　敬老乗車証制度について

敬老乗車証制度の概要は以下のホームページを参照。

⑴　敬老乗車証制度について
https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000232683.html

⑵　敬老乗車証制度の見直しについて
https://www.city.kyoto.lg.jp/hokenfukushi/page/0000290133.html

３　委託目的及び内容

京都市（以下「本市」という。）では、敬老乗車証交付等に係る事務及びコールセンターについて、民間のノウハウを活用し、効率的な事務執行を行うため、本業務を委託している。

また、本委託業務に必要な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。ただし、本仕様書で明示的に定義されていない新規業務や、予期せぬ要因により大幅な業務内容の変更が生じる場合は、別途本市と受託業者で協議し、契約変更の対象とすること。

４　委託期間

令和９年４月１日から令和１０年３月３１日まで

５　法令等の遵守

⑴　地方自治法
⑵　京都市会計規則
https://en3-jg.d1-law.com/kyoto/d1w_reiki/H339902100064/H339902100064_j.html
⑶　京都市契約事務規則
https://en3-jg.d1-law.com/kyoto/d1w_reiki/H339902100067/H339902100067_j.html
⑷　個人情報の保護に関する法律
⑸　京都市個人情報保護条例
https://en3-jg.d1-law.com/kyoto/d1w_reiki/H504901010026/H504901010026_j.html
⑹　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://en3-jg.d1-law.com/kyoto/d1w_reiki/H422902210020/H422902210020_j.html
⑺　京都市情報セキュリティ対策基準（別途手交）
⑻　個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書（別添参照）
⑼　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）
⑽　⑴～⑼に係る施行令、施行規則、その他関係法令等

６　実施場所

⑴　所在地

京都市中京区寺町通御池下る下本能寺前町 500 番地の１　中信御池ビル３階

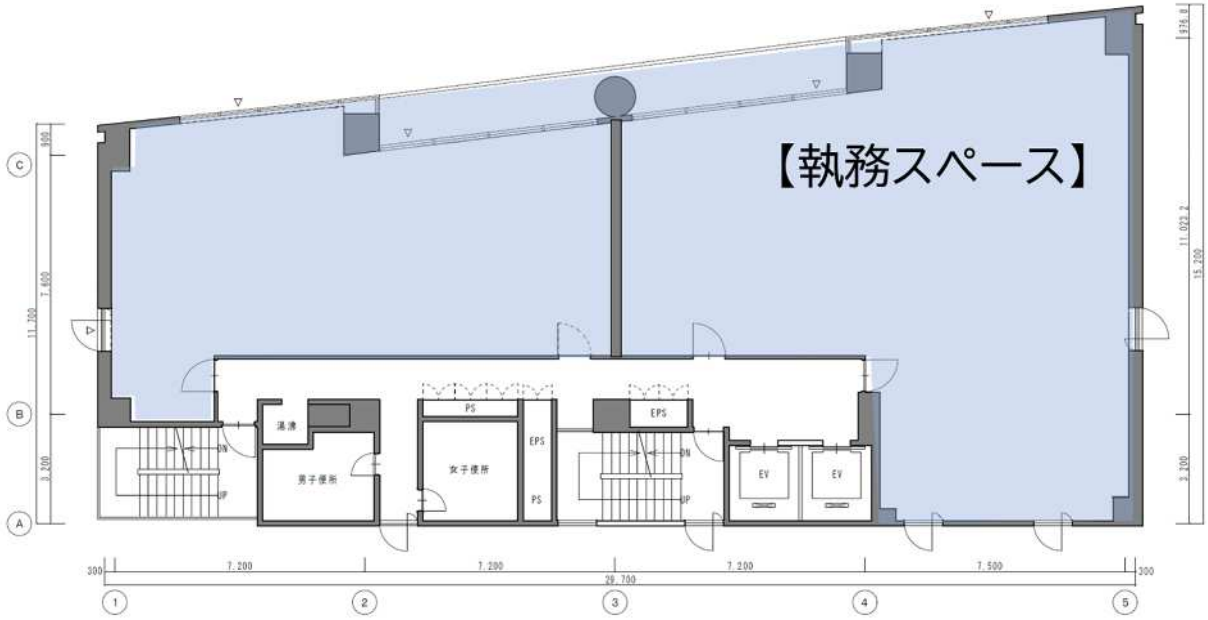
⑵　執務スペース寸法及び図面

ア　寸　法：15,200㎜×29,700㎜

イ　面　積：278.30 ㎡

ウ　フロア：ＯＡフロア

エ　図　面：下図のとおり



７　委託業務の実施日

土曜日、日曜日、年末年始（12 月 29 日から１月３日）及び国民の祝日に関する法律に定める休日を除く日

なお、当該日以外に委託業務を運営する場合は、あらかじめ本市と協議を行う。

８　実施時間

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ること。

９　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、受託業者が準備したパソコン等の機器については、持ち帰り、適切に処分すること。

	受託業者	本市	備考
執務室		○	
光熱水費（共益費含む）		○	
電話機及び回線	○		・昨年実績を参考に、必要数を受託業者で調達すること。 ・時間外の受電の制限、メッセージの設定、受電状況の分析ができるものとする。
電話回線工事	○		
電話代	○		
執務室内什器（机・椅子等）	○		
郵送料		○	
専用封筒		○	
電源追加工事	○		
執務室内の壁撤去等の改装費	○		本市の承認が必要となる。
コピー用紙		○	
消耗品（コピー用紙以外）	○		
敬老乗車証システム端末		○	コールセンター：　２台 事務センター　：１０台
敬老システムプリンタ		○	コールセンター：１台 事務センター　：５台
敬老システムプリンタ用消耗品（トナー等）		○	
敬老システム関連機器		○	
敬老関連システム保守費		○	
事務用端末（インターネット接続）	○		本市職員とメール等によるやり取り、オンライン申請システム（graffer）の利用、各種文書の作成、印刷等に使用する PC（パソコン）。
事務用端末用プリンタ	○		事務用端末からの印刷等において、複合機を使用することは可能、それ以外にプリンタが必要な場合は、受託業者で調達すること。
インターネット環境	○		事務用端末のインターネット接続に使用する。
複合機（コピー、スキャナ、プリンタ機能）及び当該機のコピー費用		○	1 台を配備、それ以外に必要な場合は受託業者で調達すること。

10　物品等の調達について

⑴　電話関連

事務センター及びコールセンターで使用する電話機及び回線は、昨年度実績等を踏まえ、受託業者で調達するものとし、時間外の受電の制限、メッセージの設定、受電状況の分析ができるものとする。また、IVR を導入するなど、効率的な業務の遂行に努めること。

⑵　敬老乗車証システム関連

敬老乗車証システムについては、本市の基幹系ネットワークを使用したシステムとなるため、インターネット環境とは分離されている。

本システムに関する端末、プリンタ、その他関連機器等及びそれらの保守については本市が準備するものとする。

⑶　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　インターネット環境が必要な場合は、本市の許可を得たうえで、本受託業者が費用等の負担を行うこと。また、本市の情報セキュリティ対策を遵守し、個人情報や機密情報の漏えいが起こらないよう、十分な対策を講じること。

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の負担を行うこと。

キ　持ち込んだ機器・物品等を、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等を行う場合は、本市の許可を得たうえで、本市の情報セキュリティ対策基準を遵守し、情報の管理に最大限の注意を払うこと。

11　個人情報の取扱いについて

個人情報の取扱いにあたっては、第１の５に示す法令等を遵守するとともに、以下について対応すること。

⑴　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適宜報告すること。

⑵　個人情報の管理

ア　個人情報を取り扱う担当者数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。

ウ　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。

エ　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。

オ　京都市情報セキュリティ対策基準に定めるとおり、多要素認証の導入等により、物理的・人的・技術的なセキュリティ対策を講じること。

カ　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。

キ　情報の漏えい、減失又は毀損を防止するため、個人情報を適切に管理すること。

ク　漏えい事案等が発生した場合、速やかに本市に報告し、本市の指示に従い対応するものとする。

⑶　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。

⑷　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、また書面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。

⑸　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、受託業者は、契約終了又は解除後においても、委託業務の遂行上知り得た情報を他に漏らしてはならない。

第２　委託業務の内容

敬老乗車証の交付等に係る一連の業務及び、市民からの問い合わせに対応するためのコールセンター業務を実施すること。

また、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。ただし、提案の採用基準、提案内容の業務範囲・費用への影響評価、および契約内容変更のプロセスについては、別途本市と受託業者で協議・決定するものとする。

１　概要

⑴　本受託業者に求めること

ア　敬老乗車証交付事務センター（以下「敬老事務センター」という。）における敬老乗車証交付等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、敬老事務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、情報漏洩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、申請書の受領、仕分、発送、電話確認等、アナログな作業が主となってくるため、現行の市民サービスが低下しないよう、効率的な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。

⑵　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　敬老事務センターが、敬老乗車証交付等業務の専門部署となることにより、業務全体の効率化・高度化・平準化が図れ、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　敬老乗車証交付等に係る一連の業務を一括で行うことで、業務の効率化を図る。

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。

オ　業務の実施に当たっては、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、対象者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。敬老事務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ー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敬老乗車証交付等業務を理解し、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、能力の習熟度は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、その状況を報告すること。

また、業務開始当初や繁忙期（７月中旬～１０月中旬頃)、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ものと交代させること。

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。

⑴　人員体制

業務を遂行するうえで、「総括責任者」、「敬老乗車証交付業務責任者」、「コールセンター業務責任者」、「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、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。

業務従事者については、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、具体的に提案すること。

【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	本受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、本受託業務期間中に新たに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。 業務の遂行が可能な環境にあれば、現場への常駐を必要としない。	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	総括責任者を補助させるために副総括責任者を置く。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、敬老乗車証交付業務責任者又はコールセンター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。
敬老乗車証交付	個々の作業のスケジュール管理を行うととも	本委託業務と類似業務

業務責任者	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。	において、現場リーダーとしての業務経験を有すること。
コールセンター業務責任者	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、現場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、敬老乗車証交付業務責任者及びコールセンター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、敬老乗車証交付等務責任者又はコールセンター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。	必要となる事務作業やシステム操作を的確に行えること。 具体的な人員体制は提案すること。

⑵　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」、「敬老乗車証交付業務責任者」「コールセンター業務責任者」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　本業務の運用開始以後、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。

⑶　その他

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)　敬老事務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・支所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

(ｱ)　本受託業者は、前日中の架電件数や処理件数等を集計し、日次報告を行うこと。

(ｲ)　本受託業者は、本市に対する定例報告会を月１回開催のうえ、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。

(ｳ)　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、本市の責に帰するものを除き、全て本受託業者の責に帰するものとし、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

⑴　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、現行の業務マニュアル、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　各区・支所において書類等を預かる場合は、必要最小限の確認のみを行い、内容の確認は敬老事務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。

⑵　要員育成

ア　敬老事務センターを効率的に運営するために、敬老乗車証交付等業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、定期的に報告すること。

⑶　敬老乗車証交付業務の範囲

敬老乗車証交付業務の概要は以下のとおりとする。詳細は、参考資料１「敬老乗車証交付業務事務処理フロー」及び参考資料２「敬老乗車証交付・証更新事業事務手引」を参照すること。

状況に応じて随時更新するが、業務遂行体制に大きく影響する変更については、本市と受託業者の合意の下、実施する。

ア　例月処理

(ｱ)　新規申請書送付

イ　随時処理

(ｱ)　新規申請書送付

(ｲ)　申請受付（フリーパス）

(ｳ)　申請受付（回数券）

(ｴ)　申請受付（オンライン）

(ｵ)　再交付・引換交付・追加交付

(ｶ)　還付処理

ウ　年次処理

(ｱ)　更新処理（更新申請書送付）

(ｲ)　更新処理（更新申請受付）

⑷　コールセンター業務の範囲

コールセンター業務については、原則、すべての敬老乗車証に関係する市民からの問い合わせに対応する。

コールセンターの対応件数については、令和７年６月～令和８年９月実績を参考資料３「コールセンター対応件数」に記載しているので参照すること。

最大で約１，４００人／日の架電が想定されるため、応答率（応答件数÷総入電数）は９０％以上を目標とし、市民サービスの向上に努めること。達成されない場合、本市は本受託業者と協議・調整を行い、改善策の提出を求めることができるものとする。

⑸　共通業務の範囲

ア　各庁舎・出先機関間の文書交換便

健康長寿企画課、各区役所・支所をはじめとする各庁舎と敬老事務センター間の書類等の集配については、本市が実施する文書交換便によって行う。

イ　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、方法等については契約時に定める（郵便の発送に当たり、郵便局へ持ち込む頻度、方法など）。料金等は本市が負担する。また、庁内の文書交換便に係る書類等の受渡し等についても、本受託業者が行う。

ウ　来所された市民への対応

敬老事務センターと市民間のやり取りは原則、電話・FAX・郵便・オンライン申請（graffer）により行うこととしているが、市民が直接来所された場合は、適切に対応を行うこと。

⑹　処理見込件数

本市における敬老乗車証交付等事務処理見込み件数は、参考資料１「敬老乗車証交付業務事務処理フロー」内に記載しているので、そちらを参照すること。

４　業務履行の検査

⑴　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８年３月末まで	運営管理マニュアル 敬老乗車証交付業務マニュアル コールセンター業務マニュアル 準備事務完了届
敬老乗車証交付業務の実施 コールセンター業務の実施	翌月１０日まで	月次業務実績報告書
	随時	敬老乗車証交付業務マニュアル、 コールセンター業務マニュアルの 改訂版
新受託業者への事務の引継ぎ	令和９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　敬老乗車証交付業務マニュアル

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。

既存事務マニュアルで足りる場合は、流用対応可とする。

ウ　コールセンター業務マニュアル

本市の示すＱＡ、本市へのヒアリング等を参考に、独自の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　月次業務実績報告書

敬老乗車証交付業務については、月ごとの申請書の発送数、申請の受付数など、コールセンター業務については、電話の受電数・受電内容など、本市と本受託業者で決定した内容を、翌月の１０日までに報告すること。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。

なお、報告は状況に応じて対面、オンライン、書面等での報告とする。

カ　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。

⑵　検査方法

各業務の履行状況については、成果品の内容を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。
敬老乗車証交付業務マニュアル コールセンター業務マニュアル	・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。 ・全体が統一されたフォーマットで、分かりやすい記入になっているか。 ・本市に確認するなど、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。 ・修正前の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。
月次業務実績報告書	・必要な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。
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いけないのか」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つけるべきことが明確に記載されているか。

５　新受託業者への業務の引継ぎ

⑴　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。

⑵　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、契約期間満了日又は契約解除日までに本市及び次期受託者との引継期間を約１か月設け、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。

⑶　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、本委託業務に関して作成した資料等をすべて本市に引渡し、また、受託業者独自の端末等にデータが残っている場合は、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書面により本市に報告すること。

エ　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　その他

１　本委託業務全般における要件

⑴　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。

⑵　選定された業者が、⑴の事由により委託契約に至らなかった場合など、事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、本受託業者が当該損害を賠償するものとする。

⑶　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。ただし、提案の採用基準、提案内容の業務範囲・費用への影響評価、および契約内容変更のプロセスについては、別途本市と受託業者で協議・決定するものとする。

⑷　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をするとともに、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。

⑸　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。ただし、本仕様書に記載のない物品等であっても、業務遂行上不可欠であり、かつ受託業者側での準備が困難と判断される場合は、速やかに本市に報告し、協議の上、調達責任および費用負担を決定すること。

⑹　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。

⑺　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。

⑻　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をしてはならない。

⑼　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。

⑽　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

⑴　支払方法

委託費については、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。

委託費の支払については、委託金額を分割し、月次業務実績報告書を基に、毎月一定額の支払を行う。

⑵　追加費用について

事務処理件数が想定件数から大幅に乖離し、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決定する。

また、大幅に処理件数の減少により、現在の要員計画が過大となる場合は、委託費用の減額について、本市と本受託業者の協議のうえ、決定する。

３　作業場所等

本委託業務に関しては、原則として、本市が指定した場所以外で実施しないこと。

別途、作業場所が必要な場合は、本市の承認のうえ、受託業者の負担で場所を確保すること。

個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

（個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出）

第１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「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

（秘密の保持）

第２条　受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、委託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。

（個人情報総括管理者）

第３条　受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）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じるとともに、個人情報を適正に管理させるために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

（従業者の監督）

第４条　受注者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（個人情報の適正な管理）

第５条　受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

⑴　個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。

⑵　個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。

⑶　個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。

⑷　個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、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、委託業務の従事者全員に対して実施すること。

⑸　個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

（再委託の制限）

第６条　受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

２　受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。
３　第１項の場合、受注者は、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、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者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。

（個人情報の目的外利用の禁止）
第７条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

（個人情報の第三者提供の禁止）
第８条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、第６条第１項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

（個人情報の不正な複製等の禁止）
第９条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

（遵守状況の報告）
第１０条　発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。
２　受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

（立入調査等）
第１１条　発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。
２　発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不適当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。
３　受注者は、前２項の検査等を拒むことができないものとする。

（提供した資料の返還）
第１２条　受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

（事故の発生の報告義務）

第１３条　受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、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、又は解除された後においても同様とする。

（契約の解除及び損害の賠償）

第１４条　発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

⑴　委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。

⑵　前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。

２　前項第１号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。

令和５年４月１日改正

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。

⑴　契約目的物

⑵　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。）

⑶　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。

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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。

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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。

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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、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当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。