

空き家相談窓口受付等業務委託に係る仕様書

1 本仕様書について

本仕様書は、空き家相談窓口受付等業務委託（以下「委託業務」という。）について、以下の方針を踏まえ、その委託の範囲及び要件等を定めるものである。

なお、本仕様書において、京都市を甲とし、受託者を乙とする。

- (1) 適切・丁寧で市民及び事業者（以下「市民等」という。）からの理解と信頼を得られる運営
- (2) 効率的かつ効果的な運営
- (3) 安定的かつ円滑な運営

2 法令等の遵守

委託業務の遂行に当たっては、本仕様書のほか、関連法規及び実施要項等（マニュアル及びQ A等を含む）の改正等があったものについては、逐次参考にすること。

3 委託業務に係る基本的な考え方

本仕様書に掲げる方針に基づき、以下の基本的な考え方を踏まえて委託業務を遂行する。

なお、委託業務の開始に当たっては、その業務に支障が生じないよう、十分な配慮と対策を講じること。

(1) 運営計画

乙は、甲と協議し、委託業務の開始前に運営方法及び日程について運営計画書を作成し、甲乙双方の認識や方針に齟齬がないよう配慮するとともに、その計画書を基本として委託業務を運営する。

(2) 業務管理

乙は、委託業務に係るモニタリングを行い、常に業務の実施状況を把握し、遅滞なく業務を遂行するため、現実的な計画を立て、適宜、適切な措置を講じる。

また、乙は、モニタリング結果とその結果に基づいて講じようとする措置について甲に報告するとともに、必要に応じて甲と協議して決定する。

(3) 個人情報保護の徹底

乙は、委託業務の遂行に当たり、地方公務員法第34条の「守秘義務」規定及び「京都市個人情報保護条例」を理解し、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の不適切な使用、紛失、流出等が、信用失墜につながる重大な行為であると認識する。乙は、その認識のもと、個人情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備し、これを維持する。

(4) 業務に係る習熟と円滑な事務運営

乙は、適切で丁寧な対応ができるよう、委託業務を習熟するとともに、乙において情報や認識を共有し、また、必要に応じ甲関係部局へ連絡、確認し、その経験や知識を共有するなどして対応の標準化を図るなど、組織的に委託業務に係る品質の向上に努める。

4 委託業務の基本的要件

乙は、以下の基本的要件を満たしたうえで委託業務を実施する。また、本仕様書に記載のない細部事項は、甲と乙が協議のうえ定める。

(1) 契約期間

契約期間は、令和6年4月1日から令和7年3月31日までとする。

(2) 履行場所

履行場所は、住宅政策課内（京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町488）とする。

(3) 委託業務の内容

京都市空き家相談窓口における電話及び窓口等での問合せ対応等

※ 電話番号については、甲が指定する専用番号（電話番号：075-231-2323）を継続使用すること。

対応時間…午前9時～正午、午後1時～午後5時

(4) 委託業務の実施日

土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く日とする。

(5) 委託業務の実施時間

午前8時45分から午後5時30分まで（正午から午後1時までを除く）とする。

(6) 配置人員

下表のとおりとする。なお、プロポーザルによる提案時に、これと異なる配置人員の提案をした場合は、提案した員数を配置すること。

時期	配置人員
第1期（令和5年4～6月）	2名以上
第2期（令和5年7～9月）	2名以上
第3期（令和5年10～12月）	2名以上
第4期（令和6年1～3月）	2名以上

配置人員のうち通常勤務の者は2名以上を充てることとする。また、時間短縮勤務の者の設定を行う場合は、1日の業務の繁忙状況等を勘案し、(5)の時間帯のうち6時間（うち休憩1時間を含む）勤務とする。

体調不良等の場合で、配置人員を満たせない勤務日がある場合は、甲と協議のうえ、欠員が生じた日の分を他の日に振り替えること。

(7) 委託料の支払い

委託料は毎月払いとする。甲は、乙が毎月提出する月報（出勤簿や受付件数の報告書）等に基づき委託業務の履行検査を行い、検査に合格した場合、乙の請求に基づき委託料を支払う。支払い方法の詳細は、契約時に必要に応じて協議する。

5 委託業務の概要

(1) 乙が行う委託業務の概要は以下のとおりとする。

ア 固定資産税等の住宅用地特例解除に向けた事務

- ・納税通知（4月上旬発送）やその他通知文書の問合せ対応
- ・所有者からの改善連絡の対応

イ 被相続人居住用家屋等確認書の発行事務

- ・問合せへの対応
- ・申請書の受付
- ・申請書の確認

ウ 管理不全空き家の通報

- ・通報の受理
- ・指導の進捗よく状況の問合せ対応
- ・指導文書の問合せ対応

エ 所有者調査

- ・事務補助

オ おしかけ講座、空き家活用・流通支援専門家派遣制度、地域の空き家相談員制度

- ・問合せへの対応
 - カ 低未利用土地等確認書の発行事務
 - ・問合せへの対応
 - ・申請書の受付
 - ・申請書の確認
 - キ その他
 - ・所有者不明土地の問合せへの対応
 - ・空き家所有者への働き掛け
 - ・非居住住宅利活用促進税の問合せへの対応
 - ・その他空き家対策事業の事務補助及び相談対応
- (2) 制度概要及び申請等方法の説明
- 市民等から、空き家に関する制度概要及び申請方法について説明を求められた場合に説明する。
- (3) 申請書等の記載・作成支援
- 委託業務に関する申請書及びこれらに添付される書類（以下「申請書等」という。）の記載方法等を説明する。
- (4) 申請書等の受付
- 申請者等から提出された申請書等の受付を行う。また、受け付けた申請書等は、棄損、紛失及び処理漏れが起こらぬよう、常に整理整頓を行う。
- なお、申請書等の收受方法は、以下の場合がある。
- ア 申請者等が来庁し提出する場合
- イ 申請者等が郵送、FAX又は電子メールで提出する場合
- (5) 申請書等の確認、審査
- 受け付けた申請書等についての確認・審査を行う。ただし、作業過程において例外事例があった場合についてはこれを中断し、速やかに甲に報告し、甲と協議したうえで対応する。
- また、委託業務に係る申請書等につき不備等を確認した場合は、不足書類の提出指示及び不備箇所の補正指示、並びに申請書等の返戻等を行う。
- (6) 申請書等の提出
- 確認・審査が終了した申請書等については、甲が指定する場所に提出する。
- (7) 各事業の手引き（以下「手引き」という。）等の作成・更新補助
- 甲が作成し、公開している手引き等について、新たに作成・更新の必要が生じた場合には、甲と十分に協議を行ったうえで、甲の作成・更新作業の補助を行う。
- (8) 資料等の適正な保管
- 申請書、通知書及びその他委託業務に係る文書（廃棄文書を含む。）は、個人情報を含む場合が多いため、適切かつ厳重に管理する。
- (9) 問合せ等への対応
- 委託業務に関する照会、問合せ及び苦情（以下「問合せ等」という。）への対応を行う。また、委託業務以外のことについて問合せ等があった場合は、適切な窓口を案内する。ただし、乙の判断により対応が困難な場合は、直ちに甲に報告し、甲と協議して対応を決定する。
- (10) その他
- 上記以外の業務についても、必要が生じた場合には甲と協議を行ったうえで実施する。

6 業務内容

(1) 固定資産税等の住宅用地特例解除に向けた事務

- ア 納税通知書について、所有者等から連絡があれば、住宅用地特例制度等の説明を行うとともに、管理不全状態を早期に解決するように求める。
- イ 住宅用地特例解除対象者への通知について、所有者等から連絡があれば、空き家の活用意向を確認し、利用可能な支援制度等を案内する。その際可能であれば、空家特措法の勧告を受けた場合や適切な管理を怠っていた場合は、住宅用地特例が解除される可能性があることを伝え、管理不全状態を早急に解消するよう求める。

(2) 被相続人居住用家屋等確認書の発行事務

- ア 申請者等から問合せがあれば、「空き家等の譲渡所得の3,000万円特別控除」の申請に必要な書類の一つである「被相続人居住用家屋等確認書」の発行に向けた手続き方法や提出物を説明する。
なお、「空き家等の譲渡所得の3,000万円特別控除」の詳しい制度内容や特別控除の適用可否について申請者等から問合せがあった場合は、当該申請者等が確定申告をしようとする税務署を案内すること。
- イ 申請者の持参又は郵送による「被相続人居住用家屋等確認申請書」の受付を行う。
- ウ 「被相続人居住用家屋等確認申請書」や添付書類に、不備等がないかを確認し、不足があれば申請書等の補正等を求める。
- エ 甲が発行する「被相続人居住用家屋等確認書」について、申請者から事前に確認した方法（来所又は郵送）により交付する。

(3) 管理不全空き家の通報

- ア 電話又は来庁による管理不全空き家の通報があった場合には、「空き家通報受理票」を作成し、当該空き家の行政区を担当する係員又は係長に報告する。
- イ これまでに通報を受けた管理不全空き家について、甲が提供する進ちょく区分を問合せ者に伝える。
- ウ 管理不全空き家の指導文書について、指導を受けた者等からの問合せがあった場合には、管理不全状態を解消するように求めること。対応内容については、「空き家所有者等対応票」を作成し、当該空き家の行政区を担当する係員又は係長に報告する。

(4) 所有者調査

甲の指示の作業手順に従い戸籍、登記簿などの情報を基に、空き家等の所有者等を確認する。

(5) おしかけ講座、空き家活用・流通支援専門家派遣制度、地域の空き家相談員制度

市民等からの問合せがあれば、制度等の案内を行うとともに、申込方法の説明を行う。

(6) 低未利用土地等確認書の発行事務

- ア 申請者等から問合せがあれば、「低未利用土地等の譲渡による100万円控除」の申請に必要な書類の一つである「低未利用土地等確認書」の発行に向けた手続き方法や提出物を説明する。
なお、「低未利用土地等の譲渡による100万円控除」の詳しい制度内容や特別控除の適用可否について申請者等から問合せがあった場合は、当該申請者等が確定申告をしようとする税務署を案内すること。
- イ 申請者の持参又は郵送による「低未利用土地等確認書」の受付を行う。
- ウ 「低未利用土地等確認書」や添付書類に、不備等がないかを確認し、不足があれば申請書等の補正等を求める。

エ 甲が発行する「低未利用土地等確認書」について、申請者から事前に確認した方法（来所又は郵送）により交付する。

(7) その他

ア 所有者不明土地の問合せがあれば、制度等の案内を行う。

イ 空き家所有者への空き家の活用意向を確認し、利用可能な支援制度等を案内する。甲が開設したウェブサイト「京都市空き家対策室／Kyoto Dig Home Project」では、空き家の利活用等に係る情報を掲載しているので、適宜、同サイトも案内すること。

ウェブサイト→ <https://akiya.city.kyoto.lg.jp/>

ウ 非居住住宅利活用促進税の問合せがあり、空き家の利活用に係る内容であれば、(5)の制度等の案内を行う。

エ (1)から(7)ウまでで列挙した事業以外の空き家事業についても、本委託業務における実施体制等が許す範囲で、事務補助を行うこと。

7 委託業務の実施方法

(1) 研修計画書及び月間出勤簿等の作成

乙は、委託業務の方針等に基づき、本仕様書、あらかじめ甲が貸与する資料及びヒアリングなどを通じて委託業務の内容を把握し、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応手段や実施時期などを検討すること。

なお、委託業務を実施するに当たり、必要となる研修の計画書は事前に甲の承認を得るものとする。

ア 研修計画書

以下の内容を踏まえたものとする。

(ア) 研修内容

(イ) 実施対象とする要員

(ウ) 実施時期

イ 月間出勤簿

月ごとの出勤簿を前月の25日までに作成し、提出すること。

(2) マニュアル等の作成及び改訂

乙は、受託後に甲が貸与する資料及びヒアリングなどを通じて委託業務の内容を把握し、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応方法や作業手順などを検討し、少なくとも以下の項目を含むマニュアル等を作成する。

なお、マニュアル等は事前に甲の承認を得ることとする。

ア 6に掲載した各業務の目的、制度主旨及びその変遷

イ 個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順

ウ 各業務に係る実施体制及びその運営方法

エ 各業務の業務手順、注意事項

オ 申請書等の受付等に関する業務手順

カ 業務従事スペースの運用ルール

キ 非常時又は緊急的な対応が必要となった場合のルール

(3) 新たに作成又は変更したマニュアル等の提出

委託業務開始後に新たに作成又は変更したマニュアル等は、実施前に速やかに甲へ提出し、甲の承認を得ること。ただし、マニュアル等について、乙は、甲の見解や主旨に齟齬が生じないよう配慮するとともに、甲が必要に応じて、その修正、改善を求めることができること

とする。

(4) 各種様式及び報告書等の作成

委託業務の遂行に当たり、甲との連携において必要となる各種様式や報告書等については、甲乙協議し、適宜作成すること。

(5) 研修

市民対応をはじめ、委託業務に関する習熟度や技術力を向上させることを目的とし、適切な研修を行うこと。

(6) 委託業務の実施に係る改善及び品質の向上

乙は、委託業務を遂行するに当たって生じた課題に対する改善策を検討し又は甲と協議した結果を蓄積し、運営方法又は実施方法等を適宜改め、常に委託業務の改善及び品質の向上を図ること。

なお、改善策や対応策については、甲乙双方の見解に相違が生じぬよう注意し、甲と協議して実行計画を立案し、甲に報告する他、その結果についても報告することとする。

8 実施体制の構築等

乙は、委託業務の遂行に当たり、以下の項目に掲げるものを満たし、想定される業務量を踏まえ、乙の責任において、実施体制を構築し、維持すること。また、必要に応じて適切な対応をとること。

なお、乙は、実施体制を構築する前に、実施体制図を作成して甲に報告し、甲の承認を得るものとする。

(1) 実施体制の要件

ア 要員の配置

委託業務を遂行するに当たり、管理責任者及び担当者（以下「担当者等」という。）を配置すること。また、それぞれの役割を明確にし、適切に委託業務を遂行するとともに、業務量の変動に応じて適正に委託業務が遂行できるよう配慮すること。

(ア) 管理責任者

乙は、委託業務の総括的な責任者として現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務の全体を適切に運営することを目的として管理責任者を1名配置する。

なお、管理責任者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

a 委託業務の実施に係る計画等の立案

(a) 委託業務の実施に係る各計画の設定

(b) 委託業務の遂行に当たっての障害や事故発生時を想定し、これを避ける又は被害等を最小限に止めることを目的とした対応策の策定

b 各計画に対する進捗状況の把握、分析及び課題とその対応方法の検討

c 体制のマネジメント、統括

(a) 担当者等の配置に係る計画と配置

(b) 担当者に対する指導、情報共有等

d 日々の委託業務に係る実績の把握、分析及び課題とその対応方法の検討

(a) マニュアル等の再点検

(b) 業務改善策の検討など

e 日報等の委託業務に係る実績及びその他不適切な事務処理や事故等が生じた場合の報告書の作成及び報告

- f 委託業務の実施に係る全般の安全衛生管理
- g 苦情対応やトラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応
- h その他各種調整業務

(イ) 担当者

乙は、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務を実施し、委託業務の制度の主旨、マニュアル等に掲げる委託業務の実施方法や手順などに基づき適正に業務を遂行することを目的として、担当者を配置する。

また、来庁者の増減等に対しては、配置人数に不足・余剰が生じないように勘案したうえで、適正な配置を行うこと。

なお、担当者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえること。

- a 申請書等の受付
- b 申請書等の記載内容や添付書類の確認
- c 不備のある申請書等の管理等
- d 定期報告の受付、入力の実施
- e 資料等の適正な保管
- f 問合せ等対応
- g 苦情対応やトラブル発生時における管理責任者への報告及び引継ぎ

(2) 甲との協議等について

乙は、甲への報告、甲との協議又は甲からの指導や指示等が必要なときは、管理責任者をもって対応することとする。原則として、管理責任者は、甲との連絡、調整及び協議ができない状況を生じさせてはならない。

なお、日々の委託業務を遂行するに当たっては、乙担当者は甲担当者と相談しながら、業務に支障が生じないように努めなければならない。

(3) 実施体制に異動が生じる場合の取扱いについて

担当者の員数に変更がある場合又は管理責任者に変更がある場合は、事前に甲の承認を得なければならない。また、担当者に変更がある場合は、事前に甲に届け出なければならない。

なお、甲が、委託業務に支障が生じる可能性がある又は生じているため不適切と認めた場合は、甲乙協議のうえ、適切な措置を講じること。

9 業務従事スペース、機器等

委託業務を遂行するに当たり、乙が使用する業務従事スペース、関連機器等は次のとおりとする。

(1) 業務従事スペース

業務従事スペースは、甲が指定する場所とし、具体的なレイアウトは、契約後甲乙間において調整を行う。

(2) 業務従事者の服装

委託業務に従事する担当者等は、業務に適した服装を定めること。また、名札については、甲が予め指定するデザインにより、乙が作成し、従事する担当者等は必ず着用するものとする。

なお、その服装等に係る定めは事前に甲の承認を得ることとし、これらに要する費用は乙の負担とする。

(3) 機器及び什器

別記1に掲げる機器及び什器については、京都市公有財産及び物品条例第12条の規定に

基づき甲が乙に無償で貸与する。その他委託業務の遂行に当たり必要となる機器は、乙が用意する。

(4) 電話

委託業務において使用する固定電話機及び電話回線は甲が用意する。

(5) 消耗品

委託業務を遂行するに当たり、必要となる文房具やコピー用紙等の事務用品は甲が用意する。

10 費用負担

委託業務に係る甲乙間の費用の負担区分は、別記2のとおりとする。

11 契約期間満了時等の取扱い

(1) 貸与物等の返還

甲が貸与した機器及び什器並びに資料等について、遅滞なく、契約期間満了日又は契約解除日までに甲に返還しなければならない。

なお、貸与物及び甲が管理する物品等（以下「貸与物等」という。）について、乙の責めにより貸与物等の機能に障害が生じ機能が損なわれた場合又は貸与物等の使用に支障が生じた場合、乙はその機能を回復させる又は機能を回復させるために必要となる費用を甲に支払うこと。

(2) 引継書の作成

履行期間が満了（ただし、乙と次年度の契約が締結された場合を除く。）となる場合、又は契約書に基づく契約が解除となった場合には、乙は、以下の項目を含む委託業務の遂行に必要な引継書を作成し、受託終了までに甲に引き渡すものとする。

ア 処理が完結した申請書類等の保管状況

イ 処理が完結していないもの又は一部完結していないものもしくは将来に処理が必要となるもの及び進捗状況等が詳細に分かるもの

ウ その他特に注意が必要となる事項又は甲が指示する事項

(3) 引継方法

乙は、甲及び次期受託者に対して（2）で作成した引継書を基に、契約期間満了日又は契約解除日までに引継ぎを行うこと。

また、乙は、甲又は次期受託者から業務内容及び個別案件等について確認があった場合は引継後であっても誠実に応じるものとする。

(4) その他

その他必要となる事項については、甲乙協議のうえ決定する。

12 個人情報の保護

乙は、委託業務を遂行するに当たり、これに携わる者すべてに個人情報の保護を徹底する。

(1) 保護すべき対象（秘密）

個人の氏名、生年月日、性別、個人番号、住所、電話番号などといった個人の情報や、個人や法人、行政庁の生活、活動に関するもののうち、一般に知られておらず、他人に知られないことについて客観的に相当の利益を有すると認められるものを対象とする。

(2) 保護すべき情報の取扱い

乙は、個人情報保護の必要性和、保護できなかった場合のリスク等を十分に認識し、個人

情報保護を徹底すること。

本仕様書における個人情報に対する保護とは、保護して安全である状態に保つことをいい、よって、意図的、過失を問わず、乙による個人情報の漏えいのほか、滅失、棄損、改ざん、盗難等があつてはならない。

また、乙は、個人情報を委託業務以外の目的で使用する、不適切な事務処理等により特定の個人に対して有利に委託業務を遂行すること及び書類やデータについて甲の承諾なしに複製又は複製してはならないほか、第三者への秘密情報の漏えいにつながる事務処理や管理をすることがあつてはならない。

なお、乙は、甲の個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーを遵守することとする。

(3) 守秘義務

乙は、委託業務の遂行上知ることができた秘密を漏らすことがあつてはならないほか、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秘密を漏らしてはならない。

(4) 情報端末等の持込み

乙は、受託業務の履行に必要があると判断した場合は、情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC、タブレットPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）（以下「情報端末等」という。）を導入することができる。

ただし、情報端末等を持ち込む場合には、機器名、仕様、用途、使用期間等を報告のうえ、事前に甲の許可を得ることとし、情報端末等の調達に係る経費は、使用期間中に賃貸借により調達した経費（賃貸借契約によらない場合は、賃貸借料相当額とする。）を上限とする。なお、下記についても留意すること。

ア 乙は、許可を得て持ち込んだ端末を、甲のネットワークに接続することを禁止する。

イ 乙は、情報端末等の保管場所、使用場所等については甲と協議のうえ決定すること。

(5) 事故等が発生した場合の取扱い

乙は、委託業務遂行上、何らかの事故や不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、直ちに甲に報告し、甲の指示に従い、必要に応じて対応するものとする。

なお、この場合に生じた費用は、全て乙が負担することとする。

また、乙は、事実を明らかにした報告書を遅滞なく甲に提出することとする。

(6) その他

別紙「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」を参照すること。また、委託業務の開始前に、同仕様書第1条に記載の「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」を提出すること。

1.3 留意事項

(1) 業務遂行に係る甲への報告等

委託業務の遂行に当たり、不適切な事務処理や事故及び、業務履行に際し遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに甲へ報告し、協議すること。

また、前述の場合のほか、個人情報を保護することができなかったことに伴い生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、全て乙が責を負うこととする。この場合、甲は契約の一部不履行、粗雑履行として契約金額の減額、契約の解除の措置をとるとともに損害賠償を請求することがある。

(2) 制度改正等への対応

委託業務に関連する制度改正等があった場合は甲と協議し、迅速かつ柔軟に対応すること。

(3) 業務内容の変更

5 及び 6 に記載の業務内容や委託料につき変更が生じる場合は、甲乙協議により変更契約を締結する。

(4) その他

委託業務の遂行に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、甲乙協議により解決することとする。

(別記1)

甲が乙に無償貸与する機器等

名称	数量
会議机	2
椅子	4
カウンター（甲と共有）	2
固定電話機	4
保管庫	1

(別記2)

費用の負担区分

費用	負担区分	
	甲	乙
業務スペースの使用料	○	
執務室等の光熱水費	○	
固定電話機の使用料	○	
固定電話の回線切り替え作業費	○	
会議机、椅子、カウンター	○	
ファイルキャビネット、保管庫	○	
受託者間の通信機器		○
情報端末等（12(4)参照）、プリンタのインク		○
複写機、複写機のトナー	○	
消耗品（文房具、コピー用紙等）	○	
その他委託業務を遂行するために必要なもの		○

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つては、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。

(従業員の監督)

第4条 受注者は、従業員に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業員に対し、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。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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相当と認めるときは、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。

- (1) 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。
 - (2) 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。

個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書

(提出日) 年 月 日
(申出者)

個人情報保護法に基づく安全管理措置について、下記のとおり申し出ます。

記

《個人情報の取扱い状況及び確認事項》

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定 **必須**

貴社の策定した個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順等を御記入ください。併せて、当該規程を御提出ください。

.....

.....

.....

2 組織的安全管理措置

(1) 個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者の設置 **必須**

個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者を記載した書類を御提出ください。上記1により提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。
なお、付箋等で該当箇所を御教示願います。

(2) 事件・事故における報告連絡体制 **必須**

事件・事故における貴社の報告連絡体制が以下の項目の内容に合致しているか、☒のチェックで示してください。

☐ 漏えい等事案の発生時に備え、従業員から責任ある立場の者に対する報告連絡体制等を決め、従業員に周知している。

3 人的安全管理措置 **必須**

貴社の従業員教育が以下の項目の内容に合致しているか、☒のチェックで示してください。

☐ 個人情報の適正な取扱いに関し、朝礼の際に定期的な注意喚起を行う、定期的な研修を行うといった、従業員への啓発を実施している。

4 物理的安全管理措置

(1) 管理区域の設定及び安全管理措置の実施 必須

設定している管理区域について御記入ください。□欄は管理区域に当該装置を設置している場合、☑のチェックで示してください。

【管理区域の例】

- ・サーバ等の重要な情報システムを管理する区域 ・個人情報を保管する区域
- ・その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

・管理区域の名称(1)

管理区域に設置している装置

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器

・管理区域の名称(2)

管理区域に設置している装置

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器

・管理区域の名称(3)

管理区域に設置している装置

☐ 施錠装置 ☐ 警報装置 ☐ 監視装置 ☐ その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器

(2) 機器の盗難を防止するための措置の実施 必須

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

☐ 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又は個人情報が記載された書類等を、施錠できるキャビネット・書庫等に保管している。

☐ 個人情報を取り扱う機器及び個人情報が記録された電子媒体にパスワードを設定している。

(3) 搬送時の漏えい等を防止するための措置の実施 必須

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- ☐ 個人情報を搬送する場合は、管理責任者が個人情報の所在、搬送方法を把握している。
- ☐ 個人情報が記録された電子媒体を持ち運ぶ場合、盗難、置き忘れ等に対応する措置として、暗号化又はパスワードを設定している。
- ☐ 個人情報が記録された書類等を持ち運ぶ場合、盗難、置き忘れ等に対応する措置として、施錠した鞆に入れている。

(4) 個人情報を破棄するための措置の実施 必須

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- ☐ 個人情報を破棄する場合は、個人情報が記録された電子媒体の物理的破壊、個人情報が記録された書類の裁断等、復元不可能な方法で破棄している。
- ☐ 個人情報の破棄に当たっては、管理責任者が破棄の対象となる個人情報、破棄の方法を事前に確認し、事後に復元不可能な方法で破棄されたことを確認している。

5 技術的安全管理措置 必須

パソコン等の機器を使用して個人情報を取り扱う際に、貴社のセキュリティが各項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- ☐ 個人情報を取り扱うことのできる機器及び当該機器を取り扱う従業員を明確化している。
- ☐ 個人情報を取り扱う情報システムを使用する従業員が正当なアクセス権を有する者であることを、識別したうえで、ユーザーアカウントの認証している。
- ☐ 情報システム及び機器にセキュリティ対策ソフトウェアを導入する等、外部からの不正アクセスを防止する措置を講じている。
- ☐ メール等により個人情報を含むファイルを送信する場合、当該ファイルにパスワードを設定している。

6 外的環境の把握

(1) 外国で設置されているサーバ等の利用 必須

外国に設置されているサーバの利用や外国のクラウドサービスの利用を行っているか、☒のチェックで示してください。

☐ 外国で設置されているサーバ等の利用を行っていない。

☐ 外国で設置されているサーバ等の利用を行っている。

(行っている場合) 貴社の当該国についての法令理解が以下の内容に合致しているか、☒のチェックで示してください。

☐ 当該国の個人情報保護に関する制度等を把握した上で、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じている。

当該国名（複数ある場合はすべて） _____

(2) 外国での個人情報の取扱い 必須

外国での個人情報の取扱い（個人情報の入力、編集、分析、出力等の処理）を行っているか、☒のチェックで示してください。

☐ 外国での個人情報の取扱いを行っていない。

☐ 外国での個人情報の取扱いを行っている。

(行っている場合) 当該国について、個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会が定めるものであるか、☒のチェックで示してください。

☐ 個人情報保護委員会が定めるものである。

☐ 個人情報保護委員会が定めるものではない。

(行っている場合) 貴社の当該国についての法令理解が以下の内容に合致しているか、☒のチェックで示してください。

☐ 当該国の個人情報保護に関する制度等を把握した上で、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じている。

当該国名（複数ある場合はすべて） _____

7 委託先の監督 必須

個人情報を取り扱う事務の一部について、貴社から更に委託（再委託）を行う場合、貴社の監督が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

☐ 委託先に対し、以下の例示のような形で、必要かつ適切な監督を行っている。

（例示）

- ・ この申出書で定めている措置と同水準の措置が、委託先において確実に実施されるか確認している。
- ・ 委託契約書に、個人情報を安全に管理するために必要な対応として両社同意した内容及び委託先での取り扱い状況を委託元が把握できる規定がある。
- ・ 定期的に監査を行う等により、委託契約書に盛り込んだ内容が適切に実施されているかを調査し、必要に応じ委託内容を見直している。

8 セキュリティ関連の認証 任意

情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）、プライバシーマーク等の認証等、貴社が取得しているセキュリティ関連の認証について御記入ください。また、認証を受けたことが分かる書類の写しを御提出願います。

取得しているセキュリティ関連の認証（ISMS・プライバシーマーク等）

名称

認証年月日 最終更新年月日

名称

認証年月日 最終更新年月日

名称

認証年月日 最終更新年月日