

## 仕様書（案）

### 1 委託件名

葛飾区DX推進支援業務委託

### 2 履行場所

葛飾区指定の場所

### 3 委託期間

令和7年4月●日から令和10年3月31日まで

### 4 業務概要

近年、業務フローの再整理や業務見直し（BPR）を必要とする手続オンライン化や各個別業務のDX化など全庁の様々な業務においてDXの推進が求められるとともに、DX推進に伴って発生する日常的な定型作業や問合せ対応などが増加しており、こうした業務の効率化も求められている。また、区民サービス向上や内部業務省力化につながるノーコードツールの活用やデータ利活用、さらに新技術等の導入や検証なども、本区のDX推進においては喫緊の課題となっている。こうしたことから、専門事業者の支援を受け、庁内DXを強力に推進していく必要がある。

また、区の関係事業者や関係団体のDX推進やセキュリティ確保などについても、現在それぞれの所管部署が行っている支援策を、DXを所管する部署として統一的な観点からアドバイスを行うなど、コンサルタント支援機能の強化を図る必要がある。

本業務の履行にあたっては、BPR手法やノーコードツールなどデジタル技術の活用方法に精通するとともに、使用するツールの検討を含めた効果的な実施手法に関する知識やノウハウ、経験と実績に、更に各業務所管課との調整力や提案力、実際の業務にDXツールを適用する柔軟な発想力などが不可欠な業務である。

### 5 実施体制

#### (1) 実施体制図の作成

本業務の実施に当たり、実施体制図を作成し区に提出すること。

#### (2) 人員配置

本業務を管理監督する統括責任者を1人以上配置すること。また、「6 対象とする業務範囲」に記載する業務ごとにプロジェクトチームを置き、プロジェクトリーダー及び業務担当者を1人以上配置すること。なお、プロジェクトリーダー及び業務担当者は複数の業務を兼務することも可とする。

原則として、契約期間中、本件を担当するプロジェクトリーダーは変更しないこと。やむを得ずプロジェクトリーダーを交代する場合は、変更の理由を具体的に明らかにしたうえで、区の承認を得ること。代替人員は同等の経験年数及び知見を持つ者とし、異

動名簿を速やかに提出すること。

本委託業務を担当する者は、システムインテグレーターとしての経験があり、コンサルティング業務について豊富な実績を有し、かつ、実務としてプロジェクトの管理又は監督を経験していること。また、各支援項目においては、区が導入しているツールに精通している担当者を配置するなど、支援内容に応じて適切な担当者に対応すること。

## 6 対象とする業務範囲

以下の業務を本業務の対象とする。※業務とは、関連する複数の事務や手続を含むものとする。

### (1) 庁内D X推進支援

#### ア 手続オンライン化支援

手続オンライン化のためのB P R支援（オンライン化を特に優先する手続として  
いる子育てや教育、年間 10,000 件以上手続件数のある手続）、オンラインフォーム  
案の作成 など

#### イ 導入済ツール操作・活用支援

キントーン等のノーコードツール活用支援（操作研修やフォーム作成含む）、デー  
タ利活用支援（研修や分析支援含む）、OCR・RPA 拡大支援（適用する業務の検討、  
研修や設定支援含む）、D X推進状況の実績集計・可視化支援 など

#### ウ D X推進環境醸成支援

区職員に向けた研修や説明会の実施。先進事例や効果的な活用方法の提示による  
D X推進の意欲喚起や環境醸成。

#### エ 庁内定型作業、ヘルプデスク業務

D X推進に伴って発生する日常的な定型作業（キャッシュレス決済の実績集計な  
ど）、デジタルツール導入に伴う問い合わせや庁内からの問い合わせへの対応、現地  
での操作支援 など

#### オ 新技術等導入・検証支援

新技術や新サービス導入や検証にあたっての PMO（研修や説明会含む）、新技術  
の適用検証、本区の業務端末環境での利用可否確認・テスト導入 など

### (2) 庁外D X推進支援

#### ア 展示会の実施

関係事業者や関係団体等が、最先端のデジタルツールに関する知識を習得し、所  
属のD X推進につながるための展示会を企画し、区内会場で開催すること。

#### イ 事前相談の実施

D X化を検討するにあたっての事前相談を行う。相談の内容に応じ、必要な制度  
や助成金の案内を行う。

#### ウ 伴走支援

関係事業者や関係団体等のD X推進にあたってコンサルテーションを行う。

## 7 委託内容

区が選定した業務のDX推進にあたり、受注者は年度ごとに以下の業務を担うものとする。なお、各業務で行うミーティングや研修等は区と協議のうえ、オンラインでの実施も可能とする。

### (1) 庁内DX推進支援

#### ア 手続きオンライン化支援

オンライン化できていない手続きについて、BPRを含めたオンライン化に向けて以下の項目を実施する。手続きの中でも特に優先的にオンライン化に取り組むべきと判断された手続き(30-40 手続きを想定)については、令和7年度中のオンライン化を目標に取り組む。

- ・現状把握、課題の解析
- ・課題別の解決方法の検討
- ・説明資料の作成
- ・対象課への提案・説明(BPRやオンライン化の意義、解決方法の説明)
- ・オンライン化を特に優先する手続き(子育てや教育分野、年間10,000件以上手続件数のある手続きなど)について、オンライン化に向けたスケジュールやBPR案を検討、提示。
- ・オンラインフォーム案の作成(ぴったりサービスやノーコードツールなど特に所管課で作成が困難な場合)

#### イ 導入済ツール操作・活用支援

以下のとおり庁内DXにつながる取組について、区と協議のうえ、実施することとする。予定内容や予定回数は以下のとおり

ノーコードツール：研修、資料作成、各課のフォーム作成等

研修回数(年2～3回程度)、フォーム作成(年10件程度)

データ利活用：研修、資料作成、各課の分析支援等

研修回数(年2～3回程度)、分析支援(年10件程度)

OCR・RPA：研修、資料作成、各課の設定支援等

研修回数(年2～3回程度)、設定支援(年10件程度)

#### ウ DX推進環境醸成支援

##### (ア) DX情報提供

庁内のDX推進の状況や事業実績を外部にも分かりやすく公表できるようとりまとめ、資料として作成すること。

(想定実施回数：年4回程度)

##### (イ) 職員向けBPR研修の実施

実務を担当する職員に対して、デジタルツールを活用して具体的な解決事例を体験してもらう短期集中型のワークショップ、仕事のやり方の見直し・変更の権限がある係長級職員に対して、BPRの意義、必要性、考え方、取り組み事例などを学習してもらう研修を実施する。

想定実施回数：

- ・業務担当者向けBPRワークショップ：対象30名、半日×3日～5日程度
- ・係長級向けBPR研修：対象50名、半日程度×2回

エ 庁内定型作業、ヘルプデスク業務

(ア) キャッシュレス支払い関係

毎日の収納状況の集計業務（事績簿の更新）、不具合事象の対応・解決（マニュアル内問い合わせ回答、カスタマーセンターへの問合せを含む）

（想定件数：月2～3件）

(イ) 電子申請

問い合わせ対応、フォーム管理台帳の管理、申請件数集計作業、アカウント管理

（想定件数：月20件程度）

(ウ) AI-OCR

帳票作成依頼対応（帳票作成、既存帳票の修正）、帳票の読み取り時に必要な設定を行う。

（想定件数：月5件）

オ 新技術等導入・検証支援

国や都道府県のほか、最新の研究レベルの新技術や新サービスについて情報収集し、本区の地域特性や課題を踏まえ、区と協議のうえ、庁内への導入検証や試行に向けたPMOを行う。

（新技術導入検討数：年間10件程度）

(2) 庁外DX推進支援

ア 展示会の実施

関係事業者や関係団体等が、最先端のデジタルツールに関する知識を習得し、所属のDX推進につながるための展示会を企画し、区内会場で開催すること。

なお、開催にあたっては、会場の大きさに応じてデジタルツール事業者（3社以上）が出店できるように企画、折衝すること。また、ツール操作講習会の同時開催も合わせて検討すること。

（想定実施回数：展示会は年1～2回程度、講習会は年7回程度）

イ 事前相談の実施

DX化を検討するにあたっての事前相談を行う。相談の内容に応じ、必要な制度や助成金の案内を行う。

(ア) 介護サービス事業者・施設運営者

介護DXの相談、介護ロボットの導入や事務効率化ソフトウェア活用など、介護保険課が実施している助成金に合わせた相談・支援スキームの検討・構築を行う。

(イ) 地域活動団体

自治町会やNPO法人等の区内活動団体について、DX導入に関するサポートを行う。ツール利用方法や環境整備の手法、区で実施している環境整備の費用助成に関する相談・支援を実施する。

ウ 伴走支援

関係事業者や関係団体等のDX推進にあたってコンサルテーションを行う。

(想定件数：相談・支援 年 60 件程度)

(ア) 介護サービス事業者・施設運営者

介護DXの相談、介護ロボットの導入や事務効率化ソフトウェア活用など、DX相談スキームの検討・構築を行い、伴走支援を実施する。なお、構築完了後の経過確認も行う。

(イ) 地域活動団体

自治町会やNPO法人等の区内活動団体について、現地での構築、操作支援を行う。なお、構築完了後の経過確認を行う。

(3) プロジェクト管理

(1)、(2) の取組内容について、以下のとおり区に報告を行う。

①支援業務ごとに進捗管理し、進捗状況を適宜報告すること。また、これらの委託業務全てが遅滞なく遂行するよう全体管理をすること。

②業務内容を履行するため、次の事項を記したプロジェクト計画書を作成すること。

ア 本件の支援の考え方

イ 業務体制及び受注者と区の役割

ウ 支援対象業務

エ 支援実施スケジュール

オ 本委託業務の実施内容及び管理手法

③月例報告書及び議事録の提出

各プロジェクトに対して、次の事項を簡潔に記した月例報告書を作成し、区に提出すること。また、月次報告会を実施し、議事録を作成し提出すること。

ア 本プロジェクトの全体進捗報告

イ 各プロジェクトに対する助言や支援等、実施した内容

ウ 各プロジェクトの課題やその解決策

エ 次月の予定

④年度報告書の作成

事業の進捗状況について、年度ごとに報告書を作成すること。また、委託業務のうち、区内での展開が期待できるものは、事例集として区内に横展開に活用できる形式で報告書を作成すること。

8 助言及び支援方法

(1) 契約期間中、本委託業務を担当する者は、DX推進課と調整の上、関係課及び関係事

業者とのヒアリングや打ち合わせを通じて、助言及び支援を行うこと。

- (2) 内容、状況に応じ適切な形（区に来庁、W e b 会議、電話、電子メール等）で適宜助言及び支援を行うこと

## 9 成果品

受注者は、次の成果品を区が指定する日付の2週間前までに電子データで提出すること。ただし、区的环境（W i n d o w s 環境）にて使用・閲覧できる適切な形式を選択すること。また、年度ごとに電子記録媒体（DVD-R）等にデータを収納し、納品すること。

- (1) プロジェクト計画書
- (2) 助言及び支援内容のドキュメント
- (3) 月例報告書、議事録及び各プロジェクトの進捗管理報告書
- (4) 各種会議体の議事録
- (5) 上記（1）から（4）のほか、本委託業務について取り組んだ内容のドキュメント
- (6) 検査報告書

なお、議事録は原則会議体開催後5営業日以内の作成を目安とし、状況に応じて都度両者協議の上成果品を区に提出すること。区は、これを受領した日から5営業日以内にその点検を行うこととし、当該期間内に書面等により具体的な理由を明示して異議を述べない場合には、受注者が作成した議事録を承認したものとみなすものとする。

## 10 貸与資料

本業務の遂行上必要な資料で、発注者が所有しているものについては、発注者と受注者が協議の上貸与するものとする。その場合、貸与を受けた資料については、そのリストを作成の上、発注者に提出し、本業務完了とともに返却しなければならない。

## 11 契約不適合責任

受注者は、委託契約約款の定めにかかわらず、以下に記載の契約不適合責任を負うものとする。

- (1) 受注者は、業務を完了した後において、業務の目的物が種類、品質、数量、規格、性能、機能等に不適合、不完全その他契約の内容に適合しないものである場合は、これを補修、代替物の引渡し、不足分の引渡しによる履行の追完又はこれに代えて若しくは併せて損害賠償の責めを負うものとする。
- (2) 区は、区の検査完了後から1年以内に（1）の不適合等の旨を受注者に通知しないときは、（1）の補修を請求することはできない。
- (3) 契約不適合責任を負う期間中に初動操作が行えないものについては、当該初動操作が正常に稼働するまで責任を負うものとする。
- (4) （1）の場合において、区が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、区は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、催告をすることなく、直ち

に代金の減額を請求することができる。

ア 履行の追完が不能であるとき。

イ 受注者が履行の追完を拒絶する意思を明確に表示したとき。

ウ この契約の目的物の性質又は当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、乙が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。

エ アからウまでに掲げるもののほか、区が（４）の規定による催告をしても履行の追完を受ける見込みがないことが明らかであるとき。

## 12 支援内容の評価

（１）区は、受注者の支援履行内容を半期ごとに評価し、受注者に対しその結果を通知する。

（２）受注者は、区から支援内容の改善を要するものがあつた場合は、区に当該支援内容の改善報告書を提出し、区の承認を得て、改善しなければならない。また、改善実施状況に対する区の評価を踏まえて、当該支援内容の更なる改善をしなければならない。

## 13 一般事項

（１）本業務は請負契約とし、作業中における作業員の事故発生時の労災保険の適用は、受注者のものとする。

（２）本業務において生じた事故及び第三者に与えた損害は、区の責めに帰すべき理由を除き、全て受注者の責任により解決するものとする。

（３）作業により、建物や備品等を損傷しないように、十分注意すること。万が一損傷した場合は、受注者の負担で、現状に復旧すること。

（４）材料、使用機材、消耗品及び作業に関わる検査及び官公署等への届出手続に必要な費用は、別に定めのある場合を除き、受注者の負担とする。ただし、光熱水費は除く。

（５）本業務に関する協議、打ち合わせ等の必要経費、その他調査等に要する経費はすべて受注者の負担とする。

（６）受注者は、本業務の履行に関し、発注者と連絡を密にし、その指示に従うこと。

（７）受注者は、各作業工程において、品質の管理及び工程の確認を行い、業務の進捗状況を発注者へ報告するものとする。ただし、発注者が必要と認めた時には、受注者に作業の各工程の進捗状況をその都度報告させることができる。

（８）発注者は受注者に、必要に応じて、業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができるものとし、受注者はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。

（９）本仕様書に定めのないことについて疑義が生じた場合、または、本仕様書の内容を変更する必要が生じた場合は双方が協議して決めるものとする。

（１０）受注者は、業務の実施上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

（１１）受注者は、本業務の実施に当たり、関係法令・通知等を遵守すること。

（１２）本契約の履行に当たって自動車を利用し、または利用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の規定に基づき、次の

事項を遵守すること。

ア ディーゼル車に適合する自動車であること。

イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

ウ 低公害・低燃費な自動車利用に努めること。

なお、適合確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示または写しの提出を求められた場合には、速やかに提示または提出すること。

## 14 特記事項

### （1）秘密保持義務

ア 葛飾区が保有する特定個人情報の取扱いに関する特記仕様（別紙1のとおり）

イ 葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する特記仕様（別紙2のとおり）

ウ 機密情報の取扱いに関する特記仕様（別紙3のとおり）

## 15 その他

（1）契約締結後、本委託業務に係る成果品の著作権は、区に帰属するものとする。

（2）本委託業務の遂行過程で、技術、ノウハウなどに関する産業財産権の登録を受ける権利が発生した場合、区又は受注者が独自の情報（アイデア、ノウハウ、知識、経験等を含む。以下同じ。）で行った発明、考案、意匠等の場合には、区又は受注者に単独で帰属する。相手方の情報に基づいて行った場合及び区と受注者が共同で行った場合は、区及び受注者の共有に帰属する（別段定めのない限り、その持ち分は均等とする）。受注者が従来から保有している産業財産権を本委託業務成果品に適用した場合及び、本委託業務にて受注者単独又は両者に帰属する産業財産権が生じ、これが本委託業務成果品に適用される場合は、受注者は区に対し当該産業財産権のうち受注者の持ち分について、区が自ら本委託業務成果品を使用するために必要な範囲で、無償かつ取消不能の通常実施権を実施許諾するものとする。

（3）本件の受注者及び受注者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則（昭和38年大蔵省令第59号）」第8条に規定する親会社及び子会社並びに同一の親会社（明らかに、これらと同等の関係と認められる会社を含む。）は、入札時の公平性を鑑み、区の情報システム調達には、原則として参加できないこととする。ただし、経済性及び調達の公平性と品質の確保等が適切と判断された場合については、この限りではない。

## 16 検査

D X推進課担当者の検査をもって完了とする。その際、訂正等指摘事項があれば、受注者は速やかに訂正するものとする。また、受注者は業務の完了後であっても、発注者が契約不適合と判断した事項については、速やかに訂正するものとする。



17 支払

本委託代金は、検査終了後、受注者の書面による請求に基づき支払うものとする。

18 担当

葛飾区政策経営部DX推進課DX推進係 ○○（電話 03-0000-0000）

## 葛飾区が保有する特定個人情報の取扱いに関する特記仕様

本特記仕様書では、葛飾区が保有する特定個人情報の取扱いに関する事項を定める。本特記仕様は、契約書と一体のものである。約款及び仕様書と本特記仕様との間に差異がある場合には、本特記仕様を優先する。

## 1 特定個人情報の定義

特定個人情報とは、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号法」という。）第 2 条第 8 号に定める特定個人情報をいう。

## 2 特定個人情報の原則的な取扱い

- (1) 受注者（以下「乙」という。）は、本契約により発注した業務を遂行するにあたって、葛飾区（以下「甲」という。）が保有する区民等（この場合、本業務とは関係ない者を含む。）の特定個人情報の漏えいや紛失等により、区民等のプライバシーや権利利益を侵害することがないように努めなければならない。
- (2) 乙は、番号法、葛飾区情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ実施手順その他関係法令等に従い、特定個人情報を適切に扱わなければならない。なお、契約締結後、関連法令等が改正されたときは、改正内容に従わなければならない。

## 3 特定個人情報の厳格な保護・管理

- (1) 乙は、特定個人情報の適正な取扱いについて、組織として取り扱うため、特定個人情報の安全管理に関する基本的な方針を定め、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (2) 乙は、本契約により受注した業務に係る特定個人情報に関する管理責任者及び作業従事者の名簿を、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (3) 乙は、受注した業務に係る特定個人情報の管理台帳を設け、特定個人情報の取扱い及び管理状況を記録しなければならない。なお、乙は、甲の求めがあった場合には、管理台帳を甲に提出しなければならない。
- (4) 乙は、特定個人情報の盗用、漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止その他適正な管理及び安全の確保のため、次の措置を講じなければならない。
  - ア 特定個人情報を他の情報と混在しないように区別し、施錠可能な保管庫又は保管室で厳重に保管するものとし、甲から特定個人情報を受領する前に、その保管場所の平面図（施錠箇所を明示したもの）を提出すること。なお、甲が、別途保管方法を指定するときは、甲の指定した保管方法によること。
  - イ 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、特定個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
  - ウ 特定個人情報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すこと。
  - エ 特定個人情報を電子データで保管する場合には、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検し、その点検記録を保管すること。なお、甲の求めがあった場合には、点検記録を甲に提出すること。
  - オ 受注した業務内容に係る特定個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）に、私物モバイル端末、私物パソコン、私物外部記憶媒体その他の私物を持ち込ませないこと。

カ 特定個人情報を取り扱うパソコンに、ID・パスワード設定、不正プログラム対策ソフトウェア導入等のセキュリティ対策を講じること。また、当該業務に関係のないソフトウェアをインストールしないこと。

キ 特定個人情報を取り扱う機器、電子媒体又は書類等は、施錠できるキャビネット、書庫又は必要に応じて耐火金庫等に保管・施錠すること。

ク 乙は、本契約で使用するソフトウェア及び電子計算機等において、脆弱性対策、不正プログラム対策、サービス不能攻撃対策、標的型攻撃対策、不正アクセス対策及び情報漏えい対策を講じること。

#### 4 作業場所の特定等

(1) 乙は、作業場所を定め、受注業務に着手する前に作業場所を明示した平面図等を甲に提出しなければならない。ただし、甲の施設内で受注した業務を行う場合は、この限りではない。

(2) 乙は、作業場所への入退出記録簿を備え、作業場所に入退出する者には、必ず入退出者名、入室時間、退出時間を記録させなければならない。なお、甲の求めがあった場合には、入退出記録簿を甲に提出しなければならない。

(3) 乙は、作業場所を変更する場合には、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

(4) 乙は、甲の施設内で受注した業務を行う場合には、作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、甲の求めがあった場合には提示させなければならない。

#### 5 秘密保持の義務

(1) 乙は、本契約により知り得た特定個人情報を他人に知らせ、又は違法不当な目的に利用してはならない。本契約終了後も同様とする。

(2) 乙は、作業従事者に対し、秘密保持に関する誓約書等を提出させ、前(1)の義務を遵守させなければならない。また、乙は、受注業務に着手する前に誓約書等の写しを甲に提出しなければならない。

#### 6 第三者への提供の禁止

(1) 乙は、本契約により受注した業務に係る特定個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(2) 乙は、受注した業務に係る特定個人情報を作業従事者のうち必要最低限の者のみに扱わせるものとする。

#### 7 受注した業務の範囲を超えた情報の利用禁止

(1) 乙は、本契約により受注した業務の範囲及び用途を超えて、受注した業務に係る特定個人情報及びその調査分析過程で得られた付随的な情報を利用、加工及び再生してはならない。

(2) 乙は、本契約により受注した業務に係る特定個人情報を甲の許可なく複写又は複製してはならない。

(3) 乙は、作業従事者に対し、前(1)及び(2)の義務を遵守させなければならない。

#### 8 特定個人情報の廃棄又は返還の義務

(1) 乙は、本契約により受注した業務が完了したとき、本契約が解除されたとき又は甲の求めがあったときは、受注した業務に係る特定個人情報(複写及び複製したものを含む。)を速やかに廃棄し、又は甲に返還しなければならない。

- (2) 乙は、前(1)において、書類等を廃棄する場合にあつては焼却又は溶解により、機器及び電子媒体等を廃棄する場合にあつては専用のデータ削除ソフトウェアの利用、物理的な破壊その他の特定個人情報を判読不可能とするための措置により行わなければならない。
- (3) 乙は、前(2)の規定による廃棄を行ったときは、速やかに、当該廃棄に係る帳票名又はファイル名、特定個人情報の項目、媒体名、数量、廃棄方法、処理日、担当者名等を明示した文書を、甲に提出しなければならない。
- (4) 乙は、前(1)の規定による廃棄に際し甲から立会いを求められた場合には、これに応じなければならない。

## 9 事故発生時における報告の義務

- (1) 乙は、特定個人情報に関して盗用、漏えい、改ざん、滅失、毀損等の事故が発生したときは、直ちに甲に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、事故に含まれる特定個人情報の項目、内容、数量、事故の発生場所、発生状況等を詳細に記載した書面をもって、遅滞なくその状況を甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。
- (2) 乙は、特定個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、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、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するため、緊急時対応計画を定め、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (3) 甲は、特定個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には、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。

## 10 立会い及び監督に関すること

甲は、必要があるときは、甲の指定する職員を立ち合わせ、特定個人情報の管理・取扱い状況を調査又は監督し、かつ、必要な指示を行うことができるものとし、乙及び再委託先等はこれに従わなければならない。

### 1.1 特定個人情報管理の監査

- (1) 甲又は甲が指定した監査人は、本契約により受注した業務に係る特定個人情報の管理に対して、定期的又は随時に監査を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。なお、監査の対象事項及び方法の詳細については甲と乙の間で別途協議の上定めるものとする。
- (2) 甲は、前(1)以外の事項に対しても、本事業の稼働状況等を調査するため甲が必要とする事項を監査できることとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。

### 1.2 教育

乙は、作業従事者に対し、本契約により受注した業務の特定個人情報の保護に関する教育又は研修を、受注業務に着手する前に実施しなければならない。また、教育又は研修の実施報告書を甲に提出しなければならない。

### 1.3 特定個人情報の授受及び搬送

- (1) 乙は、本契約により受注した業務に係る特定個人情報の授受及び搬送に関して、安全管理上必要な措置を講じ、紛失、毀損等の事故を防止しなければならない。
- (2) 乙は、甲乙間の特定個人情報の授受に関して、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に特定個人情報の預かり証を提出しなければならない。
- (3) 乙は、本契約により受注した業務に係る特定個人情報を搬送する場合には、専用ケースに施錠した上で、乙の責任において、乙の専用車で搬送するものとし、その費用は乙の負担とする。ただし、緊急時又はその他の事情で乙の専用車が使用できない場合には、乙は、速やかに甲に報告し、搬送方法を甲と協議しなければならない。

#### 1.4 再委託

- (1) 乙は、本契約により受注した業務の全部又は一部を第三者に委託又は委任（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、あらかじめ甲の許諾を得たときは、この限りではない。
- (2) 乙は、再委託に関し甲の許諾を得ようとするときは、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における特定個人情報の安全管理及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした書面を、受注業務に着手する前に、甲に提出しなければならない。
- (3) 前(2)の場合において、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- (4) 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手続き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、再委託先と契約した場合には、その履行状況を管理・監督するとともに、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

#### 1.5 公表措置及び損害賠償義務

- (1) 甲は、乙が本特記仕様に掲げる事項に違反し、又は怠った場合には、その事実を公表することができる。また、甲は乙に契約解除の措置をとることができる。
- (2) 前(1)の場合において、甲が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。乙が再委託を行ったことにより、甲に損害を与えたとき及び再委託先が再々委託を行ったことにより、甲に損害を与えたときも同様とする。

#### 1.6 罰則

番号法第 48 条及び第 49 条の規定を適用する。

#### 1.7 協議事項

本特記仕様に規定のない事項又は本特記仕様の解釈について疑義が生じた場合には、甲及び乙は、その都度誠意をもって協議の上、解決するものとする。

## 葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する特記仕様

本特記仕様では、葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する事項を定める。本特記仕様は、契約書と一体のものである。約款及び仕様書と本特記仕様との間に差異がある場合には、本特記仕様が優先する。

## 1 個人情報の定義

個人情報とは、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「個人情報保護法」という。）第 2 条第 1 項に定める個人情報をいう。

## 2 個人情報の原則的な取扱い

- (1) 受注者（以下「乙」という。）は、本契約により受注した業務を遂行するにあたって、葛飾区（以下「甲」という。）が保有する区民等（この場合、本業務とは関係のない者も含む。）の個人情報の漏えいや紛失等により、区民等のプライバシーや権利利益を侵害することがないように努めなければならない。
- (2) 乙は、個人情報保護法、葛飾区情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ実施手順その他の関連法令等に従い、個人情報を適切に扱わなければならない。なお、契約締結後、関連法令等が改正されたときは、改正内容に従わなければならない。

## 3 個人情報の適正な管理

- (1) 乙は、個人情報の適正な取扱いについて、組織として取り扱うため、個人情報の安全管理に関する基本的な方針を定め、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (2) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報に関する管理責任者を定め、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (3) 乙は、受注業務に係る個人情報の管理台帳を設け、作業従事者、個人情報の取扱い及び管理状況を記録しなければならない。なお、乙は、甲の求めがあった場合には、管理台帳を甲に提出しなければならない。
- (4) 乙は、個人情報の盗用、漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止その他適正な管理及び安全の確保のために、次の措置を講じなければならない。

ア 個人情報を他の情報と混在しないよう区別し、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に保管するものとし、甲から個人情報を受領する前に、その保管場所の平面図（施錠箇所を明示したもの）を提出すること。なお、甲が、別途保管方法を指定するときは、甲の指定した保管方法によること。

イ 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。

ウ 個人情報を電子データで持ち出す場合には、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すこと。

エ 個人情報を電子データで保管する場合には、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検し、その点検記録を保管すること。なお、甲の求めがあった場合には、点検記録を甲に提出すること。

オ 受注した業務内容にかかる個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）に、私物モバ

イル端末、私物パソコン、私物外部記憶媒体その他の私物を持ち込ませないこと。

カ 個人情報を取り扱うパソコンに、ID・パスワード設定、不正プログラム対策ソフトウェア導入等のセキュリティ対策を講じること。また、当該業務に関係のないソフトウェアをインストールしないこと。

キ 個人情報を取り扱う機器、電子媒体又は書類等は、施錠できるキャビネット、書庫又は必要に応じて耐火金庫等に保管・施錠すること。

ク 乙は、本契約で使用するソフトウェア及び電子計算機等において、脆弱性対策、不正プログラム対策、サービス不能攻撃対策、標的型攻撃対策、不正アクセス対策及び情報漏えい対策を講じること。

#### 4 作業場所の特定

(1) 乙は、作業場所を定め、受注業務に着手する前に作業場所を明示した平面図等を甲に提出しなければならない。ただし、甲の施設内で受注した業務を行う場合は、この限りではない。

(2) 乙は、作業場所を変更する場合には、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

(3) 乙は、甲の施設内で受注した業務を行う場合には、作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、甲の求めがあった場合には提示させなければならない。

#### 5 秘密保持の義務

(1) 乙は、本契約により知り得た個人情報を他人に知らせ、又は違法不当な目的に利用してはならない。本契約終了後もまた同様とする。

(2) 乙は、作業従事者に対し、秘密保持に関する誓約書を提出させ、前(1)の義務を遵守させなければならない。また、甲の求めがあった場合には、誓約書等の写しを甲に提出し報告しなければならない。

#### 6 第三者への提供の禁止

(1) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(2) 乙は、受注した業務に係る個人情報を作業従事者のうち必要最低限の者のみに扱わせるものとする。

#### 7 受注した業務の範囲を超えた情報の利用禁止

(1) 乙は、本契約により受注した業務の範囲及び用途を超えて、受注した業務に係る個人情報及びその調査分析過程で得られた付随的な情報を利用、加工及び再生してはならない。

(2) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報を甲の許可なく複製又は複製してはならない。

(3) 乙は、作業従事者に対し、前(1)及び(2)の義務を遵守させなければならない。

#### 8 個人情報の廃棄又は返還の義務

(1) 乙は、本契約により受注した業務が完了したとき、本契約が解除されたとき又は甲の求めがあったときは、受注した業務に係る個人情報（複製及び複製したものを含む。）を速やかに廃棄し、又は甲に返還しなければならない。

(2) 乙は、前(1)において、書類等を廃棄する場合にあっては焼却又は溶解により、機器及び電子媒体

等を廃棄する場合にあつては専用のデータ削除ソフトウェアの利用、物理的な破壊その他の個人情報  
を判読不可能とするための措置により行わなければならない。

- (3) 乙は、前(2)の規定による廃棄を行ったときは、速やかに、当該廃棄に係る帳票名又はファイル名、  
個人情報の項目、媒体名、数量、廃棄方法、処理日、担当者名等を明示した文書を、甲に提出しな  
ければならない。
- (4) 乙は、前(1)の規定による廃棄に際し甲から立会いを求められた場合には、これに応じなければ  
ならない。

## 9 事故発生時における報告の義務

- (1) 乙は、個人情報に関して盗用、漏えい、改ざん、滅失、毀損等の事故が発生したときは、直ちに甲  
に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、事故に含まれる個人情報の項目、内容、数量、事故の  
発生場所、発生状況等を詳細に記載した書面をもって、遅滞なくその状況を甲に報告し、甲の指示に  
従わなければならない。
- (2) 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、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、  
受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (3) 甲は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には、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。

## 10 立会い及び監督に関すること

甲は、必要があるときは、甲の指定する職員を立ち合わせ、個人情報の管理・取扱い状況を調査又は  
監督し、かつ、必要な指示を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに従わなければなら  
ない。

## 11 個人情報管理の監査

- (1) 甲又は甲が指定した監査人は、本契約により受注した業務に係る個人情報の管理に対して、定期的  
又は随時に監査を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しな  
ければならない。なお、監査の対象事項及び方法の詳細については甲と乙の間で別途協議の上定める  
ものとする。
- (2) 甲は、前(1)以外の事項に対しても、本事業の稼働状況等を調査するため甲が必要とする事項を監  
査できることとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。

## 12 教育

乙は、作業従事者に対し、本契約により受注した業務の個人情報の保護に関する教育又は研修を実施  
しなければならない。また、教育又は研修の実施状況について、甲の求めがあった場合には、報告書を  
提出しなければならない。

## 13 個人情報の授受及び搬送

- (1) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報の授受及び搬送に関して、安全管理上必要な措置



を講じ、紛失、毀損等の事故を防止しなければならない。

- (2) 乙は、甲乙間の個人情報の授受に関して、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に個人情報の預り証を提出しなければならない。
- (3) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報を搬送する場合には、専用ケースに施錠した上で、乙の責任において、乙の専用車で搬送するものとし、その費用は乙の負担とする。ただし、緊急時又はその他の事情で乙の専用車が使用できない場合には、乙は、速やかに甲に報告し、搬送方法を甲と協議しなければならない。

#### 1.4 再委託

- (1) 乙は、本契約により受注した業務の全部又は一部を第三者に委託又は委任（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、あらかじめ甲の許諾を得たときは、この限りではない。
- (2) 乙は、再委託に関し甲の許諾を得ようとするときは、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における個人情報の安全管理及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした書面を、受注業務に着手する前に、甲に提出しなければならない。
- (3) 前(2)の場合においては、乙は、再委託先本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、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- (4) 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手続き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、再委託先と契約をした場合には、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

#### 1.5 公表措置及び損害賠償義務

- (1) 甲は、乙が本特記仕様に掲げる事項に違反し、又は怠った場合には、その事実を公表することができる。また、甲は乙に契約解除の措置を取ることができる。
- (2) 前(1)の場合においては、甲が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。乙が再委託を行ったことにより、甲に損害を与えたときも同様とする。

#### 1.6 罰則

個人情報保護法第 176 条、第 179 条及び第 180 条の規定を適用する。

#### 1.7 協議事項

本特記仕様に規定のない事項又は本特記仕様の解釈について疑義が生じた場合には、甲及び乙は、その都度誠意をもって協議の上、解決するものとする。

## 機密情報の取扱いに関する特記仕様

本特記仕様では、機密情報の取扱いに関する事項を定める。本特記仕様は、契約書と一体のものである。約款及び仕様書と本特記仕様との間に差異がある場合には、本特記仕様が優先する。

## 1 機密情報の定義

機密情報とは、葛飾区情報公開条例（平成4年葛飾区条例第30号）第9条に定める非公開情報（葛飾区情報公開条例第9条第2号に規定する情報を除く。）をいう。

## 2 機密情報の原則的な取扱い

- (1) 葛飾区（以下「甲」という。）及び受注者（以下「乙」という。）は、その業務を遂行するにあたって、機密情報の漏えい等により、区民等の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。
- (2) 乙は、刑法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律、著作権法、個人情報の保護に関する法律、葛飾区情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ実施手順その他の関連法令等に従い、機密情報を適切に扱わなければならない。なお、契約締結後、関連法令等が改正された場合には、改正内容に従わなければならない。

## 3 知的財産権

甲及び乙は、機密情報の開示が相手方に対して現在又は今後所有又は管理するいかなる特許権、商標権その他の知的財産権の使用権及び実施権を付与するものでないことを書面をもって確認すること。

## 4 機密情報の適正な管理

乙は、機密情報の盗用、漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止その他適正な管理及び安全の確保のために、次の措置を講じなければならない。

- (1) 管理責任者を定め、機密情報を善良なる管理者の注意をもって管理すること。
- (2) 機密情報を他の情報と混在しないよう区別し、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に保管するものとし、甲から機密情報を受領する前に、その保管場所の平面図（施錠箇所を明示したもの。）を提出すること。なお、甲が別途保管方法を指定する場合には、甲の指定した保管方法によること。
- (3) 機密情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、受注業務に着手する前に作業場所を明示した平面図等を甲に提出しなければならない。ただし、甲の施設内で受注した業務を行う場合及び甲が提出を不要と認める場合は、この限りではない。また、作業場所を変更する場合には、事前に書面により甲に申請し、その承認を得ること。
- (4) 甲の施設内で受注した業務を行う場合には、作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、甲の求めがあった場合には提示させること。
- (5) 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、機密情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (6) 機密情報を電子データで持ち出す場合には、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すこと。
- (7) 機密情報を電子データで保管する場合には、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの

保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検し、その点検記録を保管すること。  
なお、甲の求めがあった場合には、点検記録を甲に提出すること。

- (8) 作業場所に、私物モバイル端末、私物パソコン、私物外部記憶媒体その他の私物を持ち込んで、機密情報を取り扱う作業を行わせないこと。
- (9) 機密情報を取り扱うパソコンに、ID・パスワード設定、不正プログラム対策ソフトウェア導入等のセキュリティ対策を講じること。また、当該業務に関係のないソフトウェアをインストールしないこと。
- (10) 乙は、本契約で使用するソフトウェア及び電子計算機等において、脆弱性対策、不正プログラム対策、サービス不能攻撃対策、標的型攻撃対策、不正アクセス対策及び情報漏えい対策を講じること。

## 5 秘密保持の義務

- (1) 乙は、本契約により知り得た機密情報を他人に知らせ、又は違法不当な目的に利用してはならない。本契約終了後もまた同様とする。
- (2) 乙は、作業従事者に対し、秘密保持に関する誓約書等を提出させ、前(1)の義務を遵守させなければならない。また、甲の求めがあった場合には、誓約書の写しを甲に提出し報告しなければならない。

## 6 第三者への提供の禁止

- (1) 乙は、前項に記載した事項を除き、本契約により知り得た機密情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。
- (2) 乙は、機密情報を本業務に従事する者のうち必要最低限の者のみに扱わせるものとする。

## 7 受注した業務の範囲を超えた情報の利用禁止

- (1) 乙は、本契約により受注した業務の範囲及び用途を超えて、受注した業務に係る機密情報及びその調査分析過程で得られた付随的な情報を利用、加工及び再生してはならない。
- (2) 乙は、本契約により受注した業務に係る機密情報を甲の許可なく複製又は複製してはならない。
- (3) 乙は、作業従事者に対し、前(1)及び(2)の義務を遵守させなければならない。

## 8 機密情報の廃棄又は返還の義務

- (1) 乙は、本契約により受注した業務が完了したとき、本契約が解除されたとき又は甲の求めがあったときは、受注した業務に係る機密情報（複製及び複製したものを含む。）を速やかに廃棄し、又は甲に返還しなければならない。
- (2) 乙は、前(1)において、書類等を廃棄する場合にあつては焼却又は溶解により、機器及び電子媒体等を廃棄する場合にあつては専用のデータ削除ソフトウェアの利用、物理的な破壊その他の機密情報を判読不可能とするための措置により行わなければならない。
- (3) 乙は、前(2)の規定による廃棄を行ったときは、速やかに、当該廃棄に係る帳票名又はファイル名、機密情報の項目、媒体名、数量、廃棄方法、処理日、担当者名等を明示した文書を、甲に提出しなければならない。
- (4) 乙は、前(1)の規定による廃棄に際し甲から立会いを求められた場合には、これに応じなければならない。

## 9 事故発生時における報告の義務

- (1) 乙は、機密情報に関して盗用、漏えい、改ざん、滅失及び毀損等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、事故に含まれる機密情報の項目、内容、数量、事故の発生場所及び発生状況等を詳細に記載した書面をもって、遅滞なくその状況を甲に報告しなければならない。
- (2) 乙は、機密情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、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、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (3) 甲は、機密情報の漏えい等の事故が発生した場合には、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。

## 10 立会い及び監督に関すること

甲は、必要があるときは、甲の指定する職員を立ち合わせ、自己の所有する機密情報の管理・取扱い状況を調査又は監督し、かつ、必要な指示を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに従わなければならない。

### 1.1 機密保持の監査

- (1) 甲又は甲が指定した監査人は、本契約により提供した機密情報の管理に対して、定期的又は随時に監査を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。なお、監査の対象事項及び方法の詳細については甲と乙の間で別途協議の上定めるものとする。
- (2) 甲は、前(1)以外の事項に対しても、本事業の稼働状況等を調査するため甲が必要とする事項を監査できることとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。

### 1.2 教育

乙は、作業従事者に対し、本契約により受注した業務に係る機密情報の取扱い及び情報セキュリティに関する教育又は研修を実施しなければならない。また、教育又は研修の実施状況について、甲の求めがあった場合には、報告書を提出しなければならない。

### 1.3 機密情報の授受及び搬送

乙は、本契約により受注した業務に係る機密情報の授受及び搬送に関して、安全管理上必要な措置を講じ、紛失、毀損等の事故を防止しなければならない。

### 1.4 再委託

- (1) 乙は、本契約により受注した業務の全部又は一部を第三者に委託又は委任（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、あらかじめ甲の許諾を得たときは、この限りではない。
- (2) 乙は、再委託に関し甲の許諾を得ようとするときは、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における機密情報の安全管理及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、受注業務に着手する

前に、甲に提出しなければならない。

- (3) 前(2)の場合においては、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- (4) 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手段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、再委託先と契約した場合には、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

#### 1.5 公表措置及び損害賠償義務

- (1) 甲は、乙が本特記仕様に掲げる事項に違反し、又は怠った場合には、その事実を公表することができる。また、甲は乙に契約解除の措置を取ることができる。
- (2) 前(1)の場合において、甲が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。乙が再委託を行ったことにより、甲に損害を与えたときも同様とする。

#### 1.6 協議事項

本特記仕様に規定のない事項又は本特記仕様の解釈について疑義が生じた場合には、甲及び乙は、その都度誠意をもって協議の上、解決するものとする。