

## ひとり親家庭ワンストップ就業支援事業業務委託 基本仕様書（提案競技時）

### 1 業務名

ひとり親家庭ワンストップ就業支援事業業務委託

### 2 履行場所

福岡市内

### 3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

### 4 業務目的

ひとり親家庭等は、非正規雇用など就業状況の不安定さ、ダブルワーク等による多忙さ、中長期的なキャリアアップの困難等の就業に関する課題を抱えている。また、育児や仕事に追われ、ひとり親家庭支援センターでの相談が出来ていない場合など、必要な支援を受けられていない家庭もある。

本市では、ひとり親家庭支援センターでの就業相談は、毎週月曜日や年末年始を除き、9時15分から20時45分の間で幅広く行っているが、時代に合わせ、より相談しやすい体制を構築していくことが必要であることから、既存の対面・電話による相談方法に加え、オンラインやチャットなどによる相談方法も選択可能とするほか、ひとり親向けの求人について、ひとり親家庭支援センターで受け付けるだけでなく、ひとり親家庭の雇用に積極的な企業の掘り起こしやマッチングを行い、就職・転職等の準備段階から就職先の決定、就職後の定着等までの支援を一体的に行うものである。

これらの内容を通じて、ひとり親家庭等の就業者数の向上を図り、ひとり親家庭等の就業・自立を支援することを目的に実施するものである。

### 5 対象者

福岡市内在住のひとり親家庭の親等

### 6 業務内容

本業務の調達範囲は、（１）LINEを活用した就業支援システム（以下「本システム」という。）の構築、（２）本システムを活用した就業支援の実施、（３）本システムを活用した情報発信、（４）プロモーションの実施とする。

本システムは、パッケージシステムを基本として、チャットボットによる相談予約機能を搭載するものとする。ソフトウェアは、利用者が問題なく利用できるよう、必要なソフトウェアライセンスや、その他使用許諾を得ることとする。

本システムを活用した就業支援の内容としては、ひとり親家庭の雇用に積極的な企業の掘り起こしやマッチングを行い、就職・転職等の準備段階から就職先の決定、就職後の定着等までの支援を一体的に行うものとする。

本システムを活用した情報発信の内容は、ひとり親家庭に対する支援情報や求人情報等を定期的に配信するものとする。

プロモーションの内容は、利用者の増加や効果的な運用を図るための広報を行うものとする。受注者は、本業務に関して利用者から費用を徴収しないものとする。

【項目一覧】

以下に示すリリース時期について、「以降」と記載していないものは、その期日を厳守するものとし、「以降」と記載しているものは、リリース時期について、発注者と協議を行うことができることとする。また、「令和8年10月1日以降」と記載しているものは、できるだけ早期の実施を求めるものではあるが、発注者と協議のうえ、配信時期や実施時期を決定することとする。

	業務	リリース時期
(1)	<b>本システムの構築</b>	
	① チャットボットによる就業相談・職業紹介の予約機能構築 (パッケージシステムを想定)	令和 8年10月 1日
	② ライセンス・使用許諾の取得	令和 8年10月 1日
	③ 運用、保守	契約期間中
(2)	<b>本システムを活用した就業支援の実施</b>	
	① キャリアカウンセラーによる就業相談	令和 8年10月 1日
	② オンラインを活用した自立支援プログラムの策定	令和 8年10月 1日
	③ ひとり親家庭の親等に適した職業紹介	令和 8年10月 1日
	④ ひとり親家庭の親等の雇用に理解のある求人開拓	令和 8年10月 1日
	⑤ 就職決定者に対する定着支援	令和 8年10月 1日
(3)	<b>支援情報や求人情報等の配信</b>	
	① セミナーや資格取得支援等ひとり親家庭の親等が利用できる就業支援情報の配信	令和 8年10月 1日以降
	② 求人情報の配信	令和 8年10月 1日以降
(4)	<b>プロモーションの実施</b>	
	① SNS媒体への広告掲載	令和 8年10月 1日以降
	② チラシ作成及び納品	令和 8年10月 1日
	③ 広報用動画の作成	令和 8年10月 1日以降

## 7 業務の詳細

### (1) 本システムを活用した就業支援システムの構築

#### ① 基本事項

- (ア) 受注者は、令和8年10月1日から就業支援システムの運用を開始すること。
- (イ) 受注者は、スマートフォンで本システムの動作確認を行うことができる権限を発注者に付与し、本システムをリリースする際は、事前に、発注者の動作確認及び画面確認の承認を得ること。
- (ウ) 本システムは、パッケージシステムの活用を基本として、オープン化された製品・ソフトウェア等を用い、機能拡張性及び保守性の高いシステムとすること。
- (エ) 国が示す「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」を遵守すること。
- (オ) 受注者は、本システムの運用に必要なサーバーを国内に準備し、受注者が用意するデータセンターに收容し、その維持管理を行うこと。なお、サーバーは、内閣サイバーセキュリティセンター・デジタル庁・総務省・経済産業省を所管庁とする「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度」（ISMAP（イスマップ））の登録を受けていることとし、本システムで利用する重要情報はこのサーバーに保存すること。
- (カ) 定期的なバグチェック等、本システムが正常に機能するための措置を行うこと。
- (キ) 受注者は、ウイルス感染や不正侵入、情報漏洩等の発生を防止するために、情報セキュリティ対策を講じ、情報セキュリティマネジメントを確実に実行すること。なお、万が一、ウイルス感染などのセキュリティインシデントが発生した場合に備え、即時行動を行う体制を整え、緊急の対処、復旧業務の手順、復旧中に知りえた機密情報の管理、優先事項とその順位付けなどのルールを予め作成し、発注者の合意を得ること。また、セキュリティインシデント発生時は速やかに発注者に報告すること。さらに、セキュリティインシデントに関する原因や対策の実施、再発防止策について、発注者の指示に従い速やかに報告を行うこと。
- (ク) 運用開始以降、システムエラー障害の検知、または発注者から連絡を受けた際には、12時間以内に障害の一時切り分けを行い、障害が発生して3営業日以内に修正対象の特定と修正計画を立てるよう努めること。その際の必要な費用等は受注者の負担とすること。
- (ケ) 運用開始以降、利用者からの質問等に回答できるよう体制を整備すること。
- (コ) 本システムの仕様書、チャットボット・WEBサイト等の構成図、図面等の印刷物、操作マニュアルを提出すること。
- (サ) 本業務において、利用者の端末から個人情報を自動で収集することを目的としていないため、LINE ID以外の情報を自動で収集しないこと。

#### ② チャットボットによる予約機能

- (ア) チャットボットを活用して、24時間365日予約の受付を行うこと。
- (イ) チャット画面上に、予約以外の質問があった場合は、一旦チャットボット等により自動応答を行った上で、キャリアカウンセラー等が24時間以内に回答を行うことも可能とする。
- (ウ) 利用者が容易に就業相談の予約や、職業紹介の予約をできるように、機能リリース

にあわせてLINEのメニュー画面にボタンを設定すること。

(2) 本システムを活用した就業支援

① キャリアカウンセラーによる就業相談の実施

- (ア) キャリアカウンセラーによる就業相談は、令和8年10月1日から実施すること。
- (イ) 就業相談は予約制とし、1回の相談時間は1時間以内とすること。
- (ウ) 就業相談の方法は、利用者の希望に応じて、チャット、電話、ビデオ通話の方法により行うこと。
- (エ) 就業相談を実施する時間は、朝6時から深夜1時までとすること。ただし、その他有効な時間を示す根拠があれば時間を変更することができる。また、オンライン相談は、発注者と協議の上、対応時間等を短縮することができる。
- (オ) キャリアカウンセラーは、ひとり親家庭の親等が抱えている就職や転職への不安を理解し受け止め、相談を通して利用者が自身でキャリア選択をできるよう専門的な知識とスキルを有すること。なお、職業能力開発促進法（昭和44年法律第64号）第30条の19に基づくキャリアコンサルタントの登録を受けていることが望ましい。
- (カ) チャット相談は、リアルタイムに即時返答すること。また、チャット相談では相談者の真意や困りごとが汲み取りにくいいため、ネットリテラシーに関し十分な知識を有するキャリアカウンセラーが対応すること。
- (キ) 就業相談は、年末年始（12月29日午前1時から1月3日まで）を除き、原則、毎日（土曜、日曜、祝日を含む）実施すること。
- (ク) 本事業の実施にあたっては、事業の対象者全員にひとり親家庭の親に対する以下の就業・自立支援策等の内容や利用方法について十分な説明を行うとともに、これらの事業をパッケージ化して利用することを促す等、対象者がそれぞれのニーズに応じた必要な支援策を着実に利用できるようにすること。
  - ・自立支援教育訓練給付金
  - ・高等職業訓練促進給付金
  - ・高等職業訓練促進資金（入学準備金、就職準備金）の貸付及び返還免除
  - ・住宅支援資金の貸付及び返還免除 等また、市内の案内先となり得る関係機関や支援機関について、本業務に従事するキャリアカウンセラーの間で情報共有すること。
- (ケ) 本市及び福岡市立ひとり親家庭支援センターと年4回程度定例会を開催し、情報交換を行うこと。開始当初に行う会議については、対面で実施することとし、それ以降の実施方式は都度協議すること。

② オンラインを活用した自立支援プログラムの策定

- (ア) 策定員として1名以上を配置すること。策定員は以下の人員とする。

公共職業安定所の職員経験者や企業の人事担当部局経験者等就業に関する相談の知識経験がある者又は母子家庭及び父子家庭の福祉の増進に関して理解と熱意を有し、母子家庭の母及び父子家庭の父の自立支援のために積極的な活動を行うことができる者と認められる者。
- (イ) 本事業への参加に同意した者の生活状況や就労状況などを詳細かつ的確に把握したうえで、適切な自立目標や支援内容等についてプログラムを策定すること。策定にあたり、必要に応じて、公共職業安定所等の関係機関と連携を図ること。

- (ウ) 策定したプログラムに基づき、自立、就労に向けた必要な支援を実施すること。
  - (エ) 策定員は、その職務を行うに当たって、公共職業安定所等の関係機関と連携、協力、情報交換等を密に図るよう努めるものとする。
- ③ ひとり親家庭の親等に適した職業紹介の実施
- (ア) 受注者は、職業安定法（昭和22年法律第141号）第30条第1項の有料職業紹介事業の許可又は第33条第1項の無料職業紹介事業の許可を取得していることを要件とし、関係法令に基づき業務を実施すること。
  - (イ) 職業紹介の担当者は、ひとり親家庭の親等を取り巻く環境を理解し、職場への定着や安定雇用、増収のための転職等、将来的に経済的自立に繋がることを重視して職業紹介を行うこと。また、利用者の希望や経験、価値観等に応じ、自社求人その他ハローワーク求人等公開求人も含めて幅広い求人情報の提供や職業紹介を行うこと。
  - (ウ) 職業紹介の担当者は、利用者の個々の状況に応じ、履歴書及び職務経歴書の作成支援や面接支援を行うこと。
- ④ ひとり親家庭の親等の雇用に理解のある求人開拓
- (ア) 女性活躍推進に取り組む企業やパートから正社員登用のある企業など、ひとり親家庭の親等や女性の雇用に理解のある事業者を対象に企業向けセミナー等を開催するなどして開拓すること。
  - (イ) 開拓する求人は、市内事業者が望ましいが、本市からの通勤圏内も可とする。
  - (ウ) 求人開拓にあたっては、福岡市における他局で行っている事業や市内の経済団体・金融機関等と連携すること。
- ⑤ 就職決定者に対する定着支援
- (ア) 就職決定者のうち希望する者には、就職してから半年間面接等を実施し、職場の環境確認、ストレスケア、心理的安定、スキルアップのためのサポートなどを行うこと。
  - (イ) 定着支援の担当者は、子育てと仕事の両立からくるストレスを理解して、寄り添った支援を行うこと。また、必要に応じて、企業側の想いや考えを利用者にわかりやすく伝えることで、就業を継続できるよう支援を行うこと。
  - (ウ) 定着支援の方法は、利用者の希望に応じて、チャット、電話、ビデオ通話の方法により行うこと。
  - (エ) 定着支援を実施する中で利用者が転職を希望していることが分かった場合は、状況を十分に聞き取ったうえで、必要に応じて転職のための支援を実施すること。
  - (オ) 受注者が開拓した求人の場合、利用者の同意を得たうえで、企業側へのフィードバックも行うこと。
- (3) 支援情報や求人情報等の定期配信
- ① セミナーや資格取得支援等ひとり親家庭の親等が利用できる就業支援情報の配信
- (ア) 福岡市、福岡市立ひとり親家庭支援センター、マザーズハローワーク等が行うセミナーや資格取得支援等ひとり親家庭の親等の就職や転職に効果的と思われる情報を配信すること。
  - (イ) 正社員の求人や増収につながる求人など、利用者が具体的に就職や転職のイメージができる情報を配信すること。
  - (ウ) 定期配信を基本とするが、配信頻度や配信内容を発注者と協議するものとする。
- (4) プロモーションの実施
- ① SNS媒体への広告掲載

(ア) 利用登録者数を増やし、継続した利用につなげるためのプロモーションとして、ひとり親家庭の親等がよく利用するSNS媒体に広告を掲載すること。広告の掲載期間については、令和8年度は通年とし、以降は協議によるものとし、掲載にかかる費用は受注者が負担する。

(イ) 掲載する動画は、様々な媒体に掲載することができるよう縦型と横型の動画を作成すること。

## ② ちらし作成及び納品

(ア) 本事業に関し、福岡市ホームページへの掲載等に利用するためのちらしをデザインし作成すること。

(イ) ちらしは、A4サイズの両面カラーとし、文章や文言等は、発注者と協議の上で作成するものとする。また、システムの機能追加や更新がある場合は、必要に応じてちらしも更新するものとする。

(ウ) PDF及び紙媒体で納品するものとし、PDFデータはメールの添付により、紙媒体は各年度20,000部程度納品すること。納品時期や期限は、発注者と協議のうえ決定する。

## 8 事業目標

### (1) LINEの友だち登録者数

登録者数の目標(年度末時点)は、令和8年度は2,000人以上、令和9年度は6,000人以上、令和10年度は10,000人以上、令和11年度は14,000人以上、令和12年度は18,000人以上とする。

### (2) 就業相談件数

キャリアカウンセラーによる就業相談人数は、年間300人以上とする。

### (3) 自立支援プログラム策定数

プログラム策定件数の目標は、年間25件以上とする。

### (4) 就職者数

就職者数の目標は、年間60人以上とする。

### (5) 求人開拓件数

求人開拓件数の目標は、年間300件以上とする。

## 9 業務従事者研修・教育

受注者は、業務遂行に当たり、ひとり親家庭の親等に対しより良い支援や個人情報の保護を実現するために必要不可欠な知識や技術を指導・教育し、習得させるなど、従事者の資質の向上に努め、受注業務が適切かつ円滑に行われるようにすること。

## 10 関係資料の提出

(1) 本システム導入後、システムに関する報告書を提出すること。

(2) 毎月10日までに、前月のLINE登録者数、ブロック者数、就業相談利用者数、他事業への案内件数、職業紹介利用者数、就職者数、求人開拓件数、求人情報一覧、定着支援件数、支援者ごとの経過記録(個人情報記載していないもの、提出数は発注者が指定する数)等についてメールの添付により状況報告書を提出すること。なお、様式は発注者が定めるものを利用すること。

(3) 業務完了後、業務実施状況等をまとめた業務実績報告書をメールの添付により提出するこ

と。

- (4) 上記(1)から(3)とは別に発注者が報告を求めた場合については、発注者と協議の上、報告書を提出すること。

#### 11 再委託等の禁止

- (1) 受注者は、業務の全部又は主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、福岡市競争入札参加停止等措置要領（平成7年1月11日助役決裁）に基づく競争入札参加停止、競争入札参加資格取消又は排除措置を受けている者及び第24条の2第1項第1号から第9号までのいずれかに該当する者に業務の一部を委任し、若しくは請け負わせ、又は当該者から資材、原材料等を仕入れてはならない。ただし、あらかじめ、発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。
- (3) 受注者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の承諾を得なければならない。
- (4) 受注者は、前項の規定により業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせた場合、発注者に対し、その第三者の受任又は請負に基づく行為全般について責任を負うものとする。

#### 12 業務の引継ぎ

この契約の履行期間が満了するとき（満了後も引き続き業務を遂行することとなる場合を除く。）又は契約の解除があるときの業務の引継ぎは、次のとおりとする。

##### (1) 引継書の作成

受注者は、業務の遂行に関する留意事項等を取りまとめた引継書及び利用者に対する個別の支援内容その他発注者が指定する内容に係るデータベースを作成し、本業務完了日までに発注者に電子データ及び紙媒体によって引き渡すこと。

##### (2) 引継方法

受注者は、事業の円滑な運営を継続するために、発注者及び次期受注者へ利用者の登録の移行や求人事業者に係る情報の引継ぎ等必要な支援を行うこと。また、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行に係る費用は本契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

受注者は、発注者及び次期受注者から資料等の請求があった場合は、受注者の不利益になると発注者が認めた場合を除き応じるものとする。

なお、発注者が引継未完了と認めた場合は、履行期間終了後であっても無償で次期受注者に引継ぎを行うこと。発注者は、受注者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、受注者に対しその損害額の賠償を求めることができる。

#### 13 その他

- (1) 受注者は、不測の事態により、予定期日までに本システムを準備することが困難になった場合は、遅滞なくその旨を発注者に連絡し、その指示を受けるものとする。この場合、受注者は、作業が困難となった事情を速やかに解決し、作業の遅れを回復するよう努めなければならない。
- (2) 特許権等の使用

受注者は、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利（以下「特許権等」という。）の対象となっている材料、履行方法等を使用するときは、

その使用に関する一切の責任を負わなければならない。ただし、発注者がその材料、履行方法等を指定した場合において、設計図書に特許権等の対象である旨の明示がなく、かつ、受注者がその存在を知らなかったときは、発注者は、受注者がその使用に関して要した費用を負担しなければならない。

(3) 著作権の譲渡等

受注者は、成果物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物に係る受注者の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を当該著作物の引渡し時に発注者に無償で譲渡するものとする。ただし、受注者がこの契約の締結前から権利を有している著作物の著作権は、受注者に留保するものとし、この著作物を改変、翻案又は翻訳することにより作成された著作物の著作権は、当該著作権の引渡し時に受注者が当該権利の一部を発注者に無償で譲渡することにより、発注者と受注者の共有とするものとする。

(4) 情報セキュリティ不正に関する調査対応

情報セキュリティに関する不正が見つかった場合、追跡調査や立ち入り調査等により原因を調査・排除できる仕組みや体制を整備すること。

(5) 個人情報・情報資産の保護

受注者は、業務を実施するに当たって、別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(6) 受注者又は本件業務の従事者が所属する部署等は、プライバシーマークまたは、情報セキュリティに関する第三者認証（I SMS相当以上）を取得していること。

(7) 本仕様書に定めのない事項については、発注者及び受注者双方が協議して定めるものとする。

(8) 受注者の業務遂行にかかる経費はすべて契約金額に含まれるものとし、発注者は契約金額以外の費用を負担しない。

## 別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」

### 1 基本的事項

受託者は、この契約に基づき委託された業務（以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）、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。）、福岡市情報セキュリティに関する規則（平成23年福岡市規則第51号）及び情報セキュリティ共通実施手順その他関係法令を遵守し、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。

特に個人情報については、法第66条第2項において、受託者に行政機関等と同様の安全管理措置が義務付けられていることから、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

### 2 定義

#### (1) 個人情報

法第2条第1項に規定する個人情報をいう。

#### (2) 情報資産

次に掲げるものをいう。

- ・ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体
- ・ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（OAソフトウェアで取扱われるファイルを含む）並びにそれらを印刷した文書
- ・ネットワーク及び情報システムに関連する文書

#### (3) 機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

#### (4) 完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

#### (5) 可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

### 3 秘密保持

受託者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。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。

### 4 従業者の監督等

受託者は、その従業者に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- ・委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可用性の維持に必要な事項を遵守すること。

- ・個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、法に規定する罰則が適用される場合があること。
- ・上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。
- ・従業者の情報資産へのアクセス権限は、担当業務の内容に応じた最小限の権限に限定するとともに、取扱う情報資産の重要度に応じて複数人による確認の実施等を行うこと。

#### 5 作業場所の制限

受託者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱ってはならない。ただし、福岡市（以下「市」という。）の書面による承認があるときは、この限りではない。

#### 6 収集に関する制限

受託者は、委託業務の実施に当たって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

#### 7 使用及び提供に関する制限

受託者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りではない。

#### 8 安全確保の措置

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、市が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えるとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

#### 9 複写、複製又は加工の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、市の書面による指示又は承認があるときは、この限りではない。

#### 10 再委託の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、市の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

#### 11 委託業務終了時の返還、廃棄等

受託者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、市の指示に従い、市に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等をしなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

#### 12 報告及び監査・検査の実施

市は、受託者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、年に1回以上、原則として実地検査を行うほか、定期的に書面による報告を求

め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

なお、実地検査を行うに当たっては、別添「個人情報・情報資産の委託先監督チェックリスト」により確認を行うものとする。

#### 13 事故等発生時の報告

受託者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに市に報告し、市の指示に従わなければならない。

#### 14 事故等発生時の公表

市は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、市民に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

#### 15 契約の解除及び損害の賠償

市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。この場合において、受託者に損害を生じることがあっても、市はその責めを負わないものとする。

決 裁	課長	係長	担当者

## 個人情報・情報資産の委託先等監督チェックリスト

このチェックリストは、契約書添付の「個人情報・情報資産取扱特記事項」の各項目に関し、委託先等において適切に実施されていることを確認するためのものです。実地検査を行う場合は、このチェックリストに基づいて、委託先等の安全管理措置状況を確認してください。

契約件名		確認者	
委託先等		補助者	

適→○ 否→× 該当なし→/

確認項目		確認結果	実施日	確認内容
1	組織体制等	<b>①個人情報等の管理体制を確認</b>		
				ア.個人情報等の取扱責任者や取り扱う担当者は明確になっているか。
				イ.取り扱う文書・データの種類、個人情報等の記載項目は明確にされているか。
		<b>②漏えい事故等発生時の体制を確認</b>		
				ア.委託業者内での報告体制は明確になっているか。
				イ.委託業者から市への報告体制は明確になっているか。
		<b>③従事者に対する研修の実施状況を確認</b>		
				ア.研修資料、対象者、実施回数は適切か。
		<b>④業務の再委託は原則として認められないことを踏まえた確認</b>		
				ア.業務の再委託を行う場合、市からの承諾を得ているか。
		イ.再委託先で個人情報の取り扱いがある場合、再委託先でも同等の措置が行われることを確認しているか。		
2	作業場所、保管場所	<b>①個人情報等を取扱う作業場所を確認</b>		
				ア.個人情報等を取扱う区域や場所を明確に定めているか。
				イ.入退室管理を適切に行っているか。
				ウ.十分なスペースが確保され、整理整頓されているか。
		<b>②個人情報等の保管場所を確認</b>		
				ア.個人情報等の保管場所・保管方法は適切か。(個人番号が記載された書類は、施錠できる場所に保管しているか。)
				イ.USBメモリ等の電磁的記録媒体を使用する場合、施錠できる場所に保管されているか。
				ウ.本契約に関係のない他の書類、電磁的記録媒体等と区分されているか。(自社のものや他契約のもの)
		<b>③個人情報を含むデータの保存場所や取り扱いの状況を確認</b>		
				ア.個人情報等を含むデータが、アクセス権やパスワード等により、許可された者のみが閲覧できる場所に適切に保存されているか。
		イ.サーバーおよび端末において、修正プログラムが適切に適用され、ウイルス対策ソフトが最新状態で運用されているか。		

確認項目		確認結果	実施日	確認内容	
3	個人情報の 收受、利用	①漏えい等の事故を防止するための対策を確認			
		ア.個人情報等の收受や送付について、記録等の管理が行われているか。(日時・書類名・担当者等)			
		イ.郵送時に、封入物のダブルチェックをするなど誤送付対策が適切に行われているか。			
		ウ.メール送信時には、事前に複数人で確認するなど誤送付対策が適切に行われているか。			
		エ.WEBへの公開時には、事前に複数人で確認するなど公開情報の確認等の対応を行っているか。			
		②作業場所以外への持ち出し時の安全対策を確認			
		ア.契約書等で定められた場所以外に持ち出しを行っていないか。持ち出す場合は、市に書面で承認を得ているか。			
		イ.持ち出す場合、責任者に許可をとるとともに、日時、書類・データの名称、持出先、持ち出し者名などを記録しているか。			
		ウ.施錠可能なバッグを使用するなど、紛失・盗難対策を行っているか。			
		エ.USBメモリ等でデータを持ち出す場合、暗号化やパスワード設定を行っているか。			
		③業務目的以外での利用、外部提供、複製を確認			
		ア.業務以外の目的で複製や加工を行う場合、市に書面で承諾を得ているか。			
イ.業務以外の目的外利用をする場合(自社の営業活動など)、市に書面で承諾を得ているか。					
4	返還・廃棄・ 消去	①個人情報の返還や廃棄が適切に行われていることを確認			
		(個人情報をもとに返還する場合) ア.返還が必要な書類や電磁的記録媒体等の引き渡しを受けたか。			
		(個人情報を委託業者で廃棄・消去する場合) イ.媒体に応じて適切な方法で、復元不可能な方式により廃棄等を行った旨の証明書は提出されているか。			

### 【確認要領】

- 特記事項に基づき、少なくとも年1回以上、原則として実地検査により確認を行ってください。  
 ※委託先が遠隔地にある等の理由により現地に赴くことが難しいような事情がある場合は、例えばテレビ通話や写真等で管理の現況を確認するなど、代替方法により確実に検査を実施してください。  
 ※確認項目1及び4については、提出された書類等の確認を持って検査に代えることもできますが、必要に応じて実地検査により確認を行ってください。
- 実地検査は原則として本契約の監督員が実施してください。やむを得ず監督員以外の者が実施する場合は、事前に所属長に承認を受けた者が実施してください。また、必要に応じて補助者を指名し、複数人で確認を行ってください。
- 確認項目ごとに、確認結果及び実施日、確認内容を記載してください。  
 【確認結果】 適→○ 否→× 該当なし→/ ※業務内容により確認する必要がない項目は「該当なし」を選択  
 【実施日】 実地検査を行い確認した日を記載  
 【確認内容】 実地検査において確認した内容(適否判定の根拠)を記載
- 確認結果が「否(×)」の場合は、委託先等と協議の上、改善に要する期間を定め、改善を指導してください。  
 また、改善結果を報告させるとともに、必要に応じて再度実地検査を実施するなどして、改善状況を確認してください。  
 なお、改善が確認できた場合は、確認内容欄にその旨(再確認日・改善結果)を追記してください。
- 全ての項目の確認が終了した後、課長まで決裁のうえ、契約書に編綴してください。

※ 業務内容に応じて項目の追加が必要な場合は、適宜確認項目を追加(行を追加)して実施してください。  
 ただし、既存の確認項目について削除または改変する場合は、事前に情報セキュリティ統括管理者に協議が必要です。  
 (情報セキュリティ共通実施手順8(1)①ウ)