

<一般委託>

平成30年度横須賀市特定健康診査未受診者勧奨業務委託仕様書(単価契約)

平成30年度横須賀市特定健康診査未受診者勧奨業務委託に基づく内容は、本仕様書の定めるところによる。

1	目的	特定健康診査未受診者に対し、通知及び電話で受診勧奨を行い、受診率を向上させ、中長期的な観点から医療費を抑制することを目的とする。
2	履行期間	契約締結日から平成31年3月31日
3	施行場所	横須賀市福祉部健康保険課及び受託者の指定場所
4	業務内容	別紙のとおり
5	特記事項	○別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
6	関係法規	-
7	資格要件	平成25年4月1日以降に、国、地方公共団体又は医師会が発注した「特定健康診査未受診者勧奨業務」の契約を元請けとして締結し完了した実績があること。なお、通知による勧奨業務と架電による勧奨業務は、別個の契約であっても構わない。
8	契約方法	単価による業務委託契約(一般委託):単位(円/件)
9	支払方法	本件は各業務の完了をもって受託者の請求により精算する。ただし、消費税として精算額に、その税率相当額を加算(円未満の端数切捨て)するものとする。
10	その他事項	この仕様書に定めのない事項及び疑義を生じた場合は、別途協議するものとする。
11	監督員 連絡先	横須賀市福祉部健康保険課 齊藤 電話046-822-8227

<指示又は希望事項>

グリーン 物品購入 及び 環境配慮 関係	<p>・この業務を施行するにあたって、仕様書でグリーン物品購入の指示がある場合は、横須賀市グリーン購入基本方針及び調達方針に基づく環境物品等を納入すること。また、仕様書で特に指示がない場合で委託代金に物品等の購入経費が含まれている場合は、できるだけこの方針に基づく環境物品等の調達をお願いします。 (上記方針については、本市のホームページ「よこすかのグリーン購入」参照)</p> <p>・本市は、独自の環境マネジメントシステム(YES)により事務事業の環境負荷低減に努めているので、受託者においてもできる限り環境に配慮して業務を執行するようお願いいたします。</p>
----------------------------------	---

単価内訳書

(税抜き)

No.	委託内容	単位	予定量	上限単価 (円)	契約単価 (円)
1	受診勧奨通知作成	1件	47,000	57.2	
2	架電による受診勧奨	1件	8,000	328.75	
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

- 1 契約単価は、上限単価を超えることができない。
- 2 契約単価欄は、契約者が記入する。

横須賀市特定健康診査未受診者勧奨業務委託仕様書（単価契約）

1 件名

平成30年度横須賀市特定健康診査未受診者勧奨業務委託

2 履行期間

契約締結日から平成31年3月31日とする。

3 履行場所

横須賀市福祉部健康保険課及び受託者の指定場所

4 業務目的

特定健康診査（以下、特定健診という）未受診者に対し、通知及び電話で受診勧奨を行い、受診率を向上させ、中長期的な観点から医療費を抑制することを目的とする。

5 業務内容

（1）通知による受診勧奨業務

ア 通知の発送時期

平成30年10月下旬頃を予定

※ 発送は委託者が行う。納品時期は10月20日頃を予定。詳細は契約後に協議のうえ決定する。

イ 対象者のセグメント分類

次のとおり対象者をセグメント分けして勧奨通知を作成する。

- ① 平成29年度受診者
- ② 新規特定健診対象者
- ③ 平成29年度未受診かつ近3年以内に受診歴のある者
- ④ 過去受診歴の無い者（年度末年齢が、60歳未満で偶数歳の者及び60・65・70歳の者に限る）

※ 勧奨通知対象者の宛名情報は、セグメントごとに電子データで提供する。

ウ 通知物の内容

通知物については、勧奨対象者の特性に合わせた個別具体的なもので、特定健診の必要性及び意義が受診勧奨対象者に伝わる内容とするとともに、デザイン等にも配慮した提案を行うこと。また、勧奨の効率性に鑑み、上記イで委託者が定めたセグメント分類を更に細分化することが望ましい場合（性や年齢ご

とに細分化するなど)、その方法についても併せて提案すること。

エ 通知物の仕様等

(仕様条件)

- ・ 圧着式はがき（3つ折（Z折））、両面フルカラー、上質紙 46 版 135 kg
- ※ 通知物の作成にあたっては、印刷を行う前に、次の各項目について、受託者が案を作成し、それぞれ委託者の了解を得ること。

- ① 通知物の色や素材
- ② 通知物の内容（通知文の文面やイラスト等を含む）

(作成数量) 約 47,000 件程度を予定

(その他)

- ・ 宛名面にはカスタマーバーコードを出力すること。
- ・ 問い合わせ先の電話番号を記載すること。この電話番号は、下記（2）架電による受診勧奨業務で用いる番号と同じ番号とする。架電による受診勧奨業務の受電対応の一環として、勧奨通知に対する返電にも可能な範囲で対応すること。
- ・ 上記イのセグメント分類ごとに、郵便番号昇順にソートして委託者に納入すること。
- ・ その他、レイアウトや提出ファイルメディア等の詳細は別途協議とする。

(2) 架電による受診勧奨業務

ア 実施時期

平成30年11月から平成31年1月中旬までとする。

- ※ 期間内に業務が終了した場合は、委託者と協議したうえで、架電期間を短縮できることとする。また、年末年始等の架電は業務の遂行状況をふまえ、別途協議し決定する。

イ 実施内容及び方法

(架電対象)

委託者が提供する未受診者リストに掲載された者（平成29年度特定健診受診歴があり、電話番号の提供が可能な者）を架電対象者とする。

また、新規特定健診受診者や被保資格喪失者を対象から除外するため、未受診者リストは、委託者が毎月1回更新したものを提供する。新たなリストに架電済みの者が含まれていた場合は、受託者が対象者から除外すること。

未受診者リストは電子データで提供する。

(対象者数) 約8,000人程度を予定

(実施方法)

- ・ 前記の対象者に対し架電し、特定健診の受診勧奨を行う。
 - ・ 契約後に委託者が提供する「横須賀市特定健康診査の手引き」を確認したうえで、業務フローや応対スクリプト、委託者への連絡方法、応対結果区分報告書式等を記載したマニュアルを作成し、業務開始前に委託者の承認を得ること。
 - ・ 受託者は実施者のマニュアル理解を助けるための研修を実施すること。
 - ・ 1回目の架電は必ず平日の9時から17時までに行うこと。
 - ・ 可能な対象者からは、未受診理由の聞き取りを行い、応対結果区分報告書の中で報告すること。
 - ・ 対象者から、がん検診等に関する相談があった場合は、適宜可能な範囲で応じること。
 - ・ 実施者に回答が困難な苦情や相談があった場合は、適宜委託者に連絡すること。勧奨通知に対する返電対応についても同様とする。相談内容は応対結果区分報告書にも記載すること。ただし、勧奨通知の返電に関する対応内容は、応対結果区分報告書の報告を要しない。
 - ・ 対象者から受診券の再発行希望があった場合は、翌開庁日の10時までに電子メールで、委託者に再発行希望者の受診券番号を知らせること。
(その日に希望者がいない場合も、その旨を知らせること。)
 - ・ 応対結果区分報告書は1か月分の実績を取りまとめて、毎月10日までに市へエクセルファイルで提出すること。書式の詳細については契約後別途協議して定めることとし、市がエクセルファイルで提供する。
 - ・ 架電した結果、勧奨が難しい場合は、応対結果区分報告書にその理由を具体的に記載し、勧奨は不要として委託料を算定する。
 - ・ 1世帯に2人以上電話勧奨対象者が存在した場合も、実施件数は人数分として応対結果区分報告書を記載し、委託料も人数分の算定を可とする。
なお、勧奨対象となっている世帯員のいずれかに勧奨を実施し、その際に同一世帯の他の勧奨対象者の受診希望や未受診理由、勧奨内容の伝言など、必要な聴取ができた場合は、重ねての架電は要しない。
- ※ 同一世帯の名寄せは、委託者が提供する未受診者リストをもとに受託者が行うこと。(被保険者証番号が同一の者を同一世帯として扱う。)
- ・ 電話番号データが無い、電話番号の桁数が足りないなどの理由で架電が

できない対象者がいた場合は、その旨を応対結果区分報告書に記載し、実施件数としては算定しないこと。

- ・ 架電した結果、対象者への連絡ができないことが判明した場合（勤務先、別世帯の親族、他家につながる等）は、その旨を応対結果区分報告書に記載し、実施件数1件として委託料を算定する。

（不在の取扱い）

- ・ 留守番電話のアナウンスが流れた場合は不在とみなす。
- ・ 不在の場合は、時間帯や曜日を変えてあと2回実施することとし、1回は平日の夜間17時から20時まで、1回は休日の9時から20時までに実施するものとする。なお、計3回電話した段階で実施件数1件として委託料を算定する。なお、3回目の架電時に留守番電話のアナウンスが流れた場合は、委託者の指示するメッセージを残すこと。
 - ※ 家族からの指定等がある場合は、指定日時に架電できるものとする。
 - ※ 本仕様書でいう休日とは、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律(昭和23年法律178号)第3条に規定する休日をいうものとし、年末年始等の架電は、業務の遂行状況をふまえ別途協議し決定する。
- ・ その他、架電した結果、何らかの理由により以後の勧奨ができないことが判明した場合は、応対結果区分報告書にその状況を記入し、実施件数1件として委託料を算定する。

（使用する電話番号及び受電対応）

- ・ 受託者は勧奨業務に使用する電話番号を着信時に表示されるように設定すること。
 - なお、発信番号は「0120」から始まる番号又は「0468」から始まる番号とすること。
 - ※ 当該発信番号は市の広報誌や受診勧奨はがき等に掲載し、公表する。
- ・ 受託者が勧奨業務（勧奨通知を含む）を行ったことで、対象者から電話があった場合には、電話した要件を伝えるなど適宜対応すること。対象者が希望した場合は折り返し電話をして対応すること。

（電話勧奨実施者の要件）

- ・ 当該業務の実施は上記実施方法で作成することとしたマニュアルを十分に理解した者が行うこと。
- ・ 一般常識を有し、応対業務に必要なとされる能力（語学力、説明能力、応対マナー等）を有すること。
- ・ 応対業務に必要な機器の操作や設定に関する基礎的な能力及び知識を

有すること。

(電話勧奨業務管理者の選任及び要件)

- ・ 本業務の業務管理者を1名選任し、業務開始前に委託者へ届けること。
- ・ 業務管理者はコールセンターの設備の管理、応対業務、運営管理業務及び応対オペレーターの業務実施状況の管理・監督などを実施し、円滑なコールセンター運営を図るとともに、委託者との調整及び連絡業務を行う。
- ・ 業務管理者は運用場所に常駐する必要はないが、委託者の要請に迅速に対応すること。
- ・ 特定健康診査等のコールセンター運営の実務経験が1年以上あること。

ウ 実施場所及び受電対応時間

(実施場所)

- ・ 架電は受託者の所轄施設等で行うこと。
- ・ 受託者が当該業務以外で実施する他のコールセンター業務は、本仕様書に規定する条件を満たす限りにおいて、共有することを妨げない。

(受電対応時間)

- ・ 受電対応は、平日、休日ともに9時から20時までとし、それ以外の時間は音声ガイダンス等に対応すること。(受託者の判断で、それ以外の時間も受電対応することは差し支えない。)

6 提供データについて

委託者から受託者へ次のデータを電子媒体にて提供する。

(1) 提供データの仕様について

ア ユーザ外字

- ・ 登録文字数が多いため、拡張が必要となる。
- ・ ユーザ外字の文字フォントファイルは横須賀市から提供する。
- ・ この外字文字フォントファイルの利用は、横須賀市との契約に限る。

※ 外字フォントファイルの仕様

項目	内容
文字コード	UTF-16 LE(リトルエンディアン) BOM 有
文字集合	JIS X 0213:2004 (JIS2004) + 外字
文字フォント	FA JIPS 明朝(JIPS 字形 ゼロスラッシュなし)

外字ファイル	●●●●●.TTE および▲▲▲▲▲.TTF
未登録外字	「★」（印刷時は空白化が必要）
受け渡し媒体	CD-ROM または DVD-ROM (書込み可能端末にて出力)

(注) 「FA JIPS 明朝」フォントは、NEC 社製「FontAvenue UniAssist Web 外字 Ver. 3.0」製品に含まれている。フォントに著作権が存在するため、業務実態に応じたライセンスの購入が必要となる。

- ・ 受託者は、提供データ内のメーカー外字、拡張領域の外字について全て印字出力が可能なこと。受託希望者が外字出力の可否を確認希望する場合は、質問期限までに財政部契約課に「質問書送付」に沿って電子入札システムで申し込むこと。データはCD-Rで提供する。

イ 受診勧奨対象者CSVファイル（別紙1参照）

- ・ 通知勧奨、電話勧奨ともに同じ形式のCSVファイルで提供する。
- ・ 通知勧奨対象者はセグメント分類ごとにCSVファイルを提供する。送付先住所が設定されている場合はそちらを優先し、ない場合は住所地に送付。
- ・ 電話勧奨対象者は月次で最新の対象者CSVファイルを提供する。

ウ 対応結果区分報告書エクセルファイル（別紙2参照）

- ・ 書式の詳細については、契約後、別途協議にて決定する。

エ その他、業務に必要と認められるデータで、委託者が提供可能なもの。

※ ア、イについてはテキストファイルを暗号化して提供する。暗号化データ復元化については、自己解凍暗号化ファイルで作成し、パスワードの入力で復元可能としている。

(2) データ提供時期

上記(1)のアからエについて、それぞれ以下の時期に委託者から提供する。

ア ユーザ外字

- ・ 平成30年10月上旬頃を予定。

イ 受診勧奨対象者CSVファイル

- ・ 通知勧奨に用いるものは、平成30年10月上旬頃を予定。
- ・ 電話勧奨に用いるものは、平成30年10月下旬頃を予定。その後、業務終了

まで、各月下旬に最新のデータを提供する。

ウ 対応結果区分報告書エクセルファイル

- ・ 契約締結後、別途協議にて詳細決定後に遅滞なく提供する。

エ その他、業務に必要と認められるデータで、委託者が提供可能なもの。

- ・ 必要が生じた都度、契約者双方協議のうえで提供する。

7 報告

本件の各業務の納入等が完了した場合には、委託者様式の「完了届」（作業完了日が記載されたもの）を作成し提出すること。通知による勧奨業務については、勧奨通知納品後、架電による勧奨業務については、全ての架電を終了し対応結果区分報告書の提出後、速やかに提出することとする。

8 機密情報及び個人情報の保護

- (1) 受託者は、作業者が業務遂行に際して知り得た業務内容や個人情報を第三者に漏らし、複製し、目的外に利用し、又は持ち出しすることがないように、作業者に対し守秘義務を遵守させるための必要な措置を講じること。なお、本守秘義務は本業務の完了後においても存続する。
- (2) 作業用入力機は、ネットワークに繋がっていないこと。また、作業場所は、セキュリティロックがかかる部屋等の情報漏洩防止に配慮されていること。
- (3) 受託者は、本作業を遂行するために提供された資料は、本業務の完了後すべて返還するとともに、コンピュータ等に登録された情報を完全に消去すること。
なお、受託者は、一連の作業終了後に、完全に消去したことを完了した旨を書面により提出すること。
- (4) 受託者は、個人情報に該当する委託者からの提供データ及び成果物の受け渡しを行う際には、施錠した堅固なケースや貨物室を施錠した輸送車で回収・納入（返却）を行い、個人情報保護の管理を徹底すること。郵送の場合にも、これと同等のセキュリティが確保された方法を用いること。
- (5) 委託者は、個人情報を保護するために必要な限度において、受託者に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の説明もしくは資料の提出を求めることができる。

(6) 受託者は、委託者側から個人情報の取り扱いに関して改善を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

(7) 別添「個人情報の取扱いに関する特記事項」の規定を順守すること。

9 作成物の帰属

委託業務の履行に伴い発生する帳票等の所有権は、全て委託者に帰属する。一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合には、その内容を納品時に全て明示し、その権利を行使する場合には、その一切について、書面による委託者の承諾を要するものとする。

10 代金の請求及び支払

(1) 7の完了届の提出を受けて、検査員が納入成果物の検査を行う。

(2) (1)の検査に合格した場合には、受託者は遅滞なく納入実績に基づき代金の請求を行う。

なお、消費税及び地方消費税に相当する金額に1円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てるものとする。

11 その他

(1) 作業は委託者の指示に基づき行うものとし、必要に応じて適宜打合せを行い、業務の調整を行うものとする。

(2) 本仕様書内容及び解釈等について疑義が生じた場合及び仕様に定めのない事項その他必要がある場合は、事前に担当者と協議し決定すること。この場合、当該協議に関する議事録を作成し担当者の確認を受けること。なお、本件委託業務の受託者独自の判断による運用については、一切認めない。

(3) データの受け渡し、データの加工等に必要な機器等の準備・運搬、納入成果物の納入等にかかる費用については、すべて受託者の負担とする。

(4) 受託者は、本契約業務の実施にあたり、条例、規則、関係法令を十分に遵守すること。

(5) 受託者は、受診勧奨通知作成において、テストデータにより出力・印字等の事前テストを行い、委託者に提出すること。

- (6) 受託者は、受診勧奨通知作成においてエラーが発生した場合、エラーデータの受診券整理番号を電子ファイルに還元し、委託者に提出すること。
- (7) 契約後、速やかに全体スケジュール等の詳細について打ち合わせを実施すること。
- (8) 緊急時は委託者に直ちに報告すること。
- (9) その他、仕様書に定めのない事項については、契約者双方が協議して定めるものとする。

外部インタフェース仕様書	作成日	版	作成者
	平成29年9月11日	初	齊藤 圭佑

サブシステム	HT	国民健康保険(健診)
--------	----	------------

ファイルID		名称	受診勧奨対象者	
ヘッダ有無	有	用途	外部連携	
ファイル編成	可変長	文字コード	UTF8	
BOMの有無	有	改行コード	あり	
レコード長		文字列引用符有	なし	
説明	受診勧奨対象者の一覧			
交換規則	(送信/受信)	(交換先)	(交換時期、周期)	
	送信する	特定健診受診勧奨業務外部委託業者	月次	
ファイル名規則				
利用可能な文字	(文字一覧)		(説明)	
禁止カナ(全角カナ)				
禁止カナ(半角カナ)				
禁止英字(半角英数)				
許可記号(半角英数)				
許可記号(半角カナ)				

NO.	データ編集元	NO.	データ編集元
1	FZ住民情報	4	VG実施情報
2	FZ国民健康保険情報	5	VG結果情報
3	FZ送付先情報		

No.	項目	型 フォーマット	必須	桁数	開始	終了	ソート		抽出元		内容	
							順位	種別	編集元	データ	コード種別ID	初期値
1	個人番号	英数字	◎	10								頭O埋め有り
2	受診券整理番号_現年度	英数字	◎	11								
3	受診券整理番号_前年度	英数字	◎	11								
4	受診券整理番号_前々年度	英数字	◎	11								
5	受診券整理番号_前前々年度	英数字	◎	11								
6	被保険者証番号	英数字	◎	8								頭O埋め有り
7	本名氏名カナ	全角	◎	100								敬称なし
8	本名氏名	全角	◎	100								敬称なし
9	生年月日_西暦	英数字	◎	8								例 20170101
10	性別	全角	◎	1								男/女
11	送付先郵便番号	英数字	◎	7								ハイフンなし

No.	項目	型 フォーマット	必須	桁数	開始	終了	ソート		抽出元		内容	
							順位	種別	編集元	データ	コード種別ID	初期値
12	送付先住所	全角	◎	200								市町村名あり
13	送付先方書	全角	○	200								「(様方)」なし
14	郵便番号	英数字	◎	7								ハイフンなし
15	住所	全角	◎	200								市町村名なし、通知作成時は横須賀市の追加を要す。
16	方書	全角	○	200								「(様方)」なし
17	電話番号1	英数字	○	13								市外局番やハイフンについて、有り無し混入。
18	電話番号2	英数字	○	13								市外局番やハイフンについて、有り無し混入。
19	受診歴1年前_西暦	英数字	○	8								例 20170101
20	受診歴2年前_西暦	英数字	○	8								例 20170101
21	受診歴3年前_西暦	英数字	○	8								例 20170101

平成30年度横須賀市特定健康診査未受診者勸奨業務委託 対応結果区分報告書

No.	受診券番号	個人番号	本名氏名	第1架電年	第1架電月	第1架電日	第1架電時間	第2架電年	第2架電月	第2架電日	第2架電時間	第3架電年	第3架電月	第3架電日	第3架電時間	返電年	返電月	返電日	返電時間	最終結果	未受診理由	備考
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						
23																						
24																						
25																						
26																						
27																						
28																						
29																						
30																						
31																						
32																						
33																						
34																						
35																						
36																						
37																						
38																						
39																						
40																						
41																						
42																						
43																						
44																						
45																						
46																						
47																						
48																						
49																						
50																						

ブルダウンメニュー

架電年	架電月	架電日	架電・返電時間	最終結果	未受診理由
2018	11月	1	平日(日中)	通電(勧奨実施)	1:案内を知らない
2019	12月	2	平日(夜間)	通電(受診済み)	2:通知はもらったが見ていない
	1月	3	休日	通電(予約済み)	3:受診券紛失
		4		通電(勧奨不可…日本語不可、精神疾患等)	4:面倒だから
		5		不在	5:入院・入所・在監中
		6		留守電	6:治療中
		7		電話番号瑕疵(架電前)	7:要介護状態
		8		電話番号瑕疵(架電後)	8:主治医に不要と言われた
		9			9:他健診受診(人間ドックや職場健診等)
		10			10:都合がつかない
		11			11:時間がかかる
		12			12:近くに実施機関がない
		13			13:かかりつけ医で受診できないから
		14			14:検査項目が不十分だから
		15			15:特定健診の内容が不明だから
		16			16:受診すべき理由が分からない
		17			17:有料だから
		18			18:病院に行くのが嫌だから
		19			19:自分は健康だから
		20			20:自分で改善できるから
		21			21:自分は健康でない分かっているから
		22			22:特に理由なし
		23			23:その他
		24			
		25			
		26			
		27			
		28			
		29			
		30			
		31			

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 受託者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、業務に関して個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、改ざん、き損及びその他の事故を未然に防止するため必要な措置を講じなければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いに関する責任体制を整備し、管理責任者を定めなければならない。

3 乙は、個人情報の保管にあたっては、この契約による業務により取得した個人情報とそれ以外の個人情報を明確に区分し、管理しなければならない。

(管理責任者等の教育及び研修)

第3条 乙は、個人情報の保護及び情報セキュリティに対する意識の向上を図るため、管理責任者及び従事者に対し、横須賀市個人情報保護条例第14条（受託者等の責務）、第32条及び第33条（罰則）の内容並びに本特記事項において従事者が遵守すべき事項その他この契約による業務の適切な履行に関し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。

(秘密の保持)

第4条 乙は、個人情報の内容を第三者に漏らしてはならない。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。

2 乙は、この契約による業務の処理の従事者が個人情報を管理責任者の承諾を得ることなく事務所以外の場所に持ち出し、又は不適切な取扱いにより第三者に漏らすことのないように、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(収集の制限)

第5条 乙は、この契約による業務を処理するため個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第6条 乙は、委託者（以下「甲」という。）の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務の目的以外の目的に個人情報を利用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写等の禁止)

第7条 乙は、あらかじめ甲の指示又は承諾があった場合を除き、業務を実施するために甲から提供された個人情報を複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還)

第8条 乙は、この契約による事務を処理するために甲から貸与され、又は乙が収集し、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、この契約が終了し、又は解除された後直ちに甲に返還し、又は引き渡し、若しくは消去しなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 乙は、前項の規定により電子記録媒体に記録された個人情報を消去する場合は、当該個人情報が復元できないように確実に消去しなければならない。

3 乙は、前項の規定により個人情報を消去した場合は、当該個人情報を消去した旨の報告書を甲に提出しなければならない。

(再委託の禁止等)

第9条 乙は、個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、書面により甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、個人情報の処理を再委託する場合及び再委託の内容を変更する場合は、あらかじめ次の各号に規定する事項を記載した書面を甲に提出し、前項ただし書きの承諾を得なければならない。

(1) 再委託の相手方

(2) 再委託を行う業務の内容

(3) 再委託で取り扱う個人情報

(4) 再委託の期間

(5) 再委託が必要な理由

(6) 再委託の相手方における責任体制及び管理責任者

(7) その他甲が必要と認める事項

3 乙は、前項の規定により個人情報を取り扱う事務を再委託の相手方（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、乙と再受託者との契約内容に関わらず、再受託者の当該事務に関する行為について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託契約において、再受託者に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に指示しなければならない。

5 乙は、この契約による業務を再委託した場合は、その履行を監督するとともに、甲の求めに応じて、再受託者の状況等を報告しなければならない。

(立入調査等)

第10条 甲は、個人情報を保護するために必要な限度において、乙に対し、個人情報を取り扱う事務について管理状況の説明若しくは資料の提出を求め、又は乙の事務所に立ち入ることができる。

2 乙は、甲から個人情報の取扱いに関して改善を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 乙は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故（以下「漏えい事故」という。）が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲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。

2 乙は、漏えい事故が生じた場合、当該事故の被害を最小限にするため、甲と協力して必要な措置を講じ、かつ、甲の指示に従わなければならない。

(補則)

第12条 乙は、この契約における個人情報の取扱いについて疑義が生じたときは、甲と協議し、その指示に従わなければならない。