

**令和 8 年度**  
**庁内 DX 推進サポートヘルプデスク運用業務**  
**委託仕様書**

**令和 8 年 3 月**

**宮崎県総合政策部デジタル推進課**

## **第 1 章 総則**

- 1 業務の名称
- 2 業務の性質
- 3 業務の履行期間
- 4 業務の目的
- 5 関連法令等の遵守
- 6 秘密の保持
- 7 資料等の開示及びデータの保管、廃棄
- 8 協議

## **第 2 章 業務実施要領**

- 1 業務概要
- 2 委託する業務内容、実施形態、実施日時
- 3 業務実施体制等
- 4 業務実施報告等

## **第 3 章 kintone 基盤の管理・運用業務**

- 1 目的
- 2 実施項目
- 3 成果物

## **第 4 章 kintone アプリ開発業務**

- 1 目的
- 2 実施項目
- 3 成果物

## **第 5 章 kintone による内製化支援業務**

- 1 目的
- 2 実施項目
- 3 成果物

## **第 6 章 kintone を活用した業務改革支援業務**

- 1 目的
- 2 実施項目
- 3 成果物

- 参考資料** 【参考 1】導入予定プラグイン一覧  
【参考 2】DX 推進リーダー・DX 推進員について  
【参考 3】想定成果物一覧

## 第 1 章 総則

本仕様書は、宮崎県が委託する「令和 8 年度庁内 DX 推進サポートヘルプデスク運用業務」を実施するにあたり、宮崎県を発注者とし、業務受託者を受注者として、業務の内容及び実施に必要な事項を定めるものである。

### 1 業務の名称

委託する業務の名称は、「令和 8 年度庁内 DX 推進サポートヘルプデスク運用業務」（以下、「本業務」という。）とする。

### 2 業務の性質

本業務は準委任契約として実施するものであり、受注者は善良な管理者の注意をもって業務を遂行する。

### 3 業務の履行期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

### 4 業務の目的

庁内 DX 推進のため、各所属がノーコードツール（kintone）を活用して業務改革・改善に取り組む際の相談窓口として、kintone を活用したシステム構築の高度なスキル、及び業務のデジタル化に関する専門知識や経験を活用した伴走型支援を行うとともに、各所属の職員のデジタルツールを活用した業務効率化スキルを向上させることである。

### 5 関連法令等の遵守

受注者は、本業務を実施するにあたり、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び別記 1 個人情報取扱特記事項、別記 2 情報セキュリティ関連業務特記事項等の関係法令等を遵守しなければならない。

### 6 秘密の保持

受注者は、本業務を実施する上で知り得た情報を他に漏らしてはならない。また、本業務の完了後、業務委託契約の解除後も同様とする。

### 7 資料等の開示及びデータの保管、廃棄等

本業務を行うに当たって必要となる資料等については、必要に応じて貸与、開示等を行うが、発注者から返還の指示があった場合、本業務実施上不要となった場合又は契約が終了した場合は速やかに返還しなければならない。

また、本業務の実施により得たデータ等が記録された文書、磁気ディスクその他これらに類するものについては、適切に管理された環境で保管し、本業務完了後直ちに発注者に返却するか又は発注者の立会いのもとに廃棄しなければならない。

## 8 協議

本仕様書に定めのない事項又は業務上疑義が生じた場合は、発注者と受託者が協議の上、決定する。

## 第 2 章 業務実施要領

### 1 業務概要

本業務は、第 1 章で示した「4 業務の目的」を主眼に、kintone を活用して、各所属の業務改革・改善を支援するヘルプデスクの運用業務を実施するものである。

### 2 委託する業務内容、実施形態、実施日時

#### (1) 業務内容

委託する業務内容は以下のとおり。（詳細な業務内容については第 3 章以降に記載）

- ア kintone 基盤の管理・運用業務
- イ kintone アプリ開発業務
- ウ kintone による内製化支援業務
- エ kintone を活用した業務改革支援業務

#### (2) 業務実施形態

- ア 作業頻度  
随時
- イ 作業場所  
発注者の指示する場所（原則として宮崎県庁本館 3 階デジタル推進課内）
- ウ 執務環境  
机、椅子、業務用端末、メールアドレス、固定電話については発注者が準備する。  
その他、管理・運用業務に必要な環境の整備等については、発注者と協議の上、決定する。

#### (3) 業務実施日時

業務実施日は、宮崎県の休日を定める条例に定める県の休日を除いた月曜から金曜までとする。  
業務実施時間は、原則、午前は 8 時 30 分から 12 時まで、午後は 13 時から 17 時 15 分までとする。休憩時間は 12 時から 13 時までとする。ただし、発注者の承諾を得て、実質的な業務実施時間に変動がないことを前提として、1 日ごとに作業時間を変更することができる。

## 3 業務実施体制等

### (1) 受託者に求められる要件

サイボウズオフィシャルパートナーとして認定されていること。

## (2) 配置、常駐者に求められる要件

本業務を実施するため、ヘルプデスクマネージャを 1 名以上業務に配置し、ヘルプデスク要員を 1 名以上常駐させなければならない。なお、ヘルプデスクマネージャ及びヘルプデスク要員はそれぞれ次に掲げる要件を満たさなければならない。

また、業務実施時間中は常に各所属からの問合せに対応できる体制であるとともに、第 5 章に定める定期研修（DX 推進リーダー及び DX 推進員研修等）の実施に必要な追加要員費用は本委託料に含む。本仕様書に記載以外の臨時研修の追加開催については、別途、発注者と受注者が協議の上、費用負担を決定する。

### ア ヘルプデスクマネージャ

一般財団法人経済調査会発行の「月刊積算資料」において定義されているプロジェクトマネージャ（PM 相当）クラスと同等以上の人材を、ヘルプデスクマネージャとして 1 名以上配置すること（2 名以上配置する場合は、ヘルプデスク全体の責任者を 1 名選任すること）。なお、常駐は必須とせず、オンラインでの業務遂行を可とする。ただし、発注者からの依頼事項をヘルプデスク要員へ速やかに伝達し、的確に作業指示を行える体制を確保すること。

なお、ヘルプデスクマネージャは、PM 相当（統括責任者）及び PL 相当（実務取りまとめ）の役割を担えることを要件とする。当該役割は、1 名が兼務しても差し支えない。

PM 相当（統括責任者）は、自治体の DX 推進（業務改革・内製化支援）において、kintone 等を用いた推進・運用設計・ガバナンス設計を主導し、ヘルプデスク／運用支援の取りまとめ（PM）経験を有する者とする。

PL 相当（実務取りまとめ）は、自治体において、kintone アプリの運用保守実績がある者とする。

### イ ヘルプデスク要員

一般財団法人経済調査会発行の「月刊積算資料」において定義されているプロジェクトメンバー 1（MEM1 相当）クラスと同等以上の人材（なお、kintone を活用した業務改善スキル（kintone CERTIFIED Associate 相当）を有する者を想定。）とし、1 名以上配置すること。

業務履行期間中の開庁日は原則として常駐し、業務時間内は常に各所属からの問合せに対応できる体制を確保すること。

業務内容は、各所属からの相談に対してヒアリングを実施し、kintone を活用し、デジタル技術を用いた解決策を検討・提案すること。その場で回答できない場合は調査や、ヘルプデスクマネージャへ確認するなどして解決策を提案すること。常に情報収集や分析力を養い、自己学習にてスキルを高める努力をすること。

## (3) 業務実施体制と勤務シフト表の提出

受注者は契約締結にあたり、常駐者を含む従事者を明記した作業体制表を速やかに発注者に提出し、承認を得ること。

常駐者の勤務予定については、前月 20 日までに翌月分の勤務シフト予定表を kintone アプリ等で発注者に提出すること。提出済の勤務シフト表に変更があるときは、直ちに変更後の勤務シフト表を発注者

に提出すること。

#### (4) 常駐者の交替

発注者は、受注者が選任した常駐者について、本業務を遂行する上で不適切と判断した場合には、口頭もしくは書面をもって受注者に当該常駐者の交替を要請することができるものとする。発注者から交代の要請が出た場合は、受注者は速やかに次の常駐者を選任後、引継ぎ等を行い、原則 1 か月以内に当該常駐者を交替させ業務への支障を最小限に抑えること。また、受注者の都合により常駐者の変更を行う際は事前に発注者の承認を得ること。

### 4 業務実施報告等

#### (1) 定例会議

受注者は、業務の進捗状況の確認及び問題点把握と解決のための課題設定を行うことを目的として、月 1 回の報告会議を開催し（Web 開催も可）、必要に応じて以下の事項を報告書に記載して提出すること。会議を開催した場合は、受注者は議事録を作成し、内容について発注者の承認を受けること。報告書及び議事録については、発注者と協議の上、kintone アプリ等を用いて、発注者に提出すること。

ア 前月の業務実施内容、業務項目ごとの実績工数及びその月の作業予定・想定工数  
（確定済の前月勤務シフト表も提出すること。）

イ 業務進捗に遅れが生じた場合、その原因と対策及び改善の見込み

ウ その他本業務を実施する上で生じた疑義の照会等

また、障害状況報告等、発注者が必要と判断した際には臨時に会議を開催すること。

定例会議には、1 名以上のヘルプデスクマネージャが参加することとし、他の従事者については、必要に応じ参加すること。

#### (2) 業務の引継

受注者は令和 9 年 4 月 1 日からの業務に支障がないように、令和 9 年 3 月末までに、令和 9 年 4 月以降の業務受託者に対して、十分な引継を行うこと。なお、業務引継にかかる費用は本契約の委託料に含めるものとする。

#### (3) その他

本業務のために新たに作成された成果物の著作権は発注者に帰属する。ただし、受注者が従来から保有していた著作物（汎用ライブラリ等）についてはこの限りではない。その場合、受注者は発注者に対し、当該著作物を本業務の目的の範囲内で利用することを無償で許諾するものとする。

## 第 3 章 kintone 基盤の管理・運用業務

### 1 目的

発注者が導入している kintone の共同管理者として、kintone 基盤の管理・運用を適切に行うことにより、

kintone 上のアプリやスペース等の安定かつ適正な稼働を確保、維持することを目的とする。

## 2 実施項目

kintone 基盤の管理・運用業務（以下「管理・運用業務」という。）において実施する主な項目については次のとおりである。

### (1) ユーザー・スペース・アプリ等の管理

受託者は、cybozu.com 及び kintone システムの共同管理者として、宮崎県の kintone 環境を利用するユーザー（以下、「ユーザー」という。）、スペース・アプリ・アクセス権・プラグイン・ポータル等の管理、ユーザー向け通知等の業務を行うこと。

アカウント付与（廃止）申請があった場合は、発注者の承認を得て、申請者にアカウントを付与（廃止）すること。スペース申請やアプリ本運用申請があった場合は、発注者の承認を得て、スペースの作成及びスペース管理者の設定・変更、アプリの内容調査及びアプリ管理者の設定・変更等を行うこと。

ユーザーの人事異動等に伴い、組織の変更、アカウントの追加・削除・変更、職員マスタの整備等を実施すること。

アプリ数が上限に達しないよう、ユーザーに事前通知の上、アプリの棚卸し（削除）を定期的を実施すること。

### (2) セキュリティ対策

受託者は、cybozu.com 及び kintone システムの共同管理者として、kintone 基盤のセキュリティレベルを確保する設定等の確認を行い、改善に至るまでの方針策定し、発注者に報告・相談の上、各種ログファイル等の解析、サイボウズ社やプラグイン提供事業者等との調整、必要となる改善作業を行うこと。

### (3) 障害対応

障害が発生した際には、復旧に至るまでの方針策定、サイボウズ社やプラグイン提供事業者等との調整、障害回避方法の検討等を行うこと。ただし、緊急の場合はその限りではない。

また、障害報告ドキュメントを取りまとめ、履歴管理を行うこと。

### (4) 改善案の提案

kintone 基盤の管理・運用ルール等の見直しを随時行い、より効果的かつ効率的に本業務を遂行できるよう改善案を提案すること。

### (5) ドキュメント管理

上記（1）～（4）を行うにあたって必要となる運用マニュアル・手順書・設定管理表等のドキュメント類の整備及び管理を行い、本業務の標準化を図ること。

## **(6) その他付帯業務**

その他、円滑な管理・運用業務を行うにあたり必要となる庁内連絡等、本業務の目的を実現するため必要な付帯業務を行うこと。

## **3 成果物**

kintone 基盤の管理・運用業務の成果物は、月に一度、kintone アプリを用いて提出すること。

## **第4章 kintone アプリ開発業務**

### **1 目的**

発注者が指定する全庁共有アプリ及び全庁共有マスタの整備及び管理を行う。

### **2 実施項目**

kintone アプリ開発業務（以下、「アプリ開発業務」という。）にて実施する主な項目は次のとおりである。

ただし、アプリ開発業務は、発注者の業務を支援するための作成代行作業として実施するものであり、特定の機能の実装や動作保証等の完成責任を負うものではないが、受託者が保有する専門的知識、技術、および経験を最大限に活用し、業務を遂行しなければならない。

#### **(1) 全庁共有アプリ及び全庁共有マスタの整備**

発注者と協議の上、全庁共有アプリや全庁共有マスタを整備すること。なお、原則として kintone の標準機能・プラグイン（別添、【参考1】参照）により開発することとし、外部サービス連携、JavaScript・CSSによるカスタマイズ等を行う際は、発注者と協議すること。

#### **(2) 操作説明及び操作説明書等の作成**

開発したアプリの概要や操作方法等を発注者に説明すること。また、発注者の要望がある場合には、開発したアプリの操作説明書及び障害対応手順書等の資料を作成し、納品すること。

#### **(3) 改善案の提案**

kintone アプリ開発業務の開発手順やルール等の見直しを随時行い、より効果的かつ効率的にアプリ開発業務を遂行できるよう改善案を提案すること。

#### **(4) ドキュメント管理**

上記（1）～（3）を行うにあたって必要となる運用マニュアル・手順書・設定管理表等のドキュメント類の整備及び管理を行い、本業務の標準化を図ること。

#### **(5) その他付帯業務**

その他、アプリ開発業務を行うにあたり必要となる庁内連絡等、本業務の目的を実現するため必要な付帯業務を行うこと。

### 3 成果物

アプリ開発業務の成果物として、成果物は、月に一度、kintone アプリを用いて提出すること。

## 第 5 章 kintone による内製化支援業務

### 1 目的

ユーザーがアプリを内製するにあたって、ユーザーの要望に応じて助言や開発の補助、プラグイン作業等を行い、アプリ内製化の伴走型支援を行うとともに、ユーザーのデジタルスキルの向上策を実施すること。

### 2 実施項目

kintone による内製化支援業務（以下、「内製化支援業務」という。）において実施する主な項目は次のとおりである。

#### (1) 問合せ及び相談対応

kintone アプリの内製化にあたっての問合せ及び相談、kintone に関する一般的な問合せに対応すること。ユーザーからの問合せ対応は、原則として専用アプリで受け付け、必要に応じて発注者と協議の上で対応する。対応方法は、ユーザーの要望に応じて、kintone アプリ、対面、電話、メール、Web 会議などで行うこと。

対面の打合せは、原則、デジタル推進課内で行うこととするが、ユーザーの執務室内（本庁舎域のみ）で行うこともある。

即座に解決できない事項については、一旦持ち帰り、調査及びデジタル推進課と協議の上、回答すること。なお、ユーザーからの相談に対して根気よく丁寧に応じ、デジタル技術等を用いた適切な解決策を検討・提案すること。

#### (2) プラグイン作業

ユーザーからの依頼に基づき、ユーザーが開発したアプリに対して、発注者が調達済のプラグインや外部サービス連携等を適用する作業を実施すること。なお、未調達のプラグインや外部サービス連携、JavaScript・CSS 等によるカスタマイズを行う際は、事前に発注者へ協議すること。

#### (3) ユーザー向けコンテンツ作成・管理・運用

kintone アプリ内製化を推進するため、発注者と協議の上、ユーザー向けコンテンツ（ポータルサイト、庁内広報等）の作成・管理・運用を行うこと。また、第 3 章及び第 6 章のユーザー対応業務で蓄積された対応履歴をもとに、随時、内容の見直し等を行うこと。併せて、コンテンツの被利用履歴を調査し、ユーザーのニーズに合わせて充実を図ること。

#### (4) デジタル人材育成研修の講師

庁内デジタル人材育成の一環として実施する以下の研修のプログラム及び資料を作成し、その講師を務

めること。なお、会場の確保、受講者管理、会場設営は発注者が行い、研修受講に際して必要なパソコン端末は受講者が準備する。なお、DX 推進リーダー、DX 推進員の庁内での役割等については別添【参考 2】参照すること。

ア DX 推進リーダー育成研修（うち、kintone の基礎操作ハンズオン研修）

- ・内 容：DX 推進リーダー向け kintone の操作説明ハンズオン。実際に業務で使用するアプリを使いながら、kintone アプリの基本操作や利用シーンを学ぶ。
- ・実施方法：集合型、宮崎県庁本庁舎内で開催
- ・日 程：令和 8 年 5 月 18 日（月）から 5 月 20 日（水）まで（全日同内容で実施）
- ・対 象 者：DX 推進リーダー（各所属課長補佐）、最大 140 名
- ・研修時間：45 分程度

イ DX 推進員育成研修（うち、kintone 基礎）

- ・内 容：kintone の概要説明、基本的なアプリ作成のハンズオン。
- ・実施方法：ハイブリッド配信（アンケートと兼ねた理解・到達度評価を実施）  
配信ツールは発注者が用意する。
- ・日 程：令和 8 年 5 月 27 日（水）から 5 月 29 日（金）まで（全日同内容で実施）
- ・対 象 者：DX 推進員及び希望者、最大 300 名
- ・研修時間：90 分

ウ DX 推進員育成研修（うち、kintone 応用）

- ・内 容：kintone 及びプラグインを活用した実践的システム構築と運用のハンズオン(具体的な 5 つのテーマで実施)。
- ・実施方法：集合型、宮崎県本庁舎内で開催
- ・日 程：令和 8 年 7 月 13 日（月）から 7 月 17 日（金）の間に各日別テーマで実施
- ・対 象 者：DX 推進員及び希望者、最大 300 名
- ・研修時間：150 分
- ・テーマ（想定）
  - ① 公用車管理システム
  - ② 関係者名簿システム
  - ③ 企業訪問記録システム
  - ④ 会議資料共有システム
  - ⑤ 会議出席者管理システム

## (5) ハンズオン研修

職員による kintone アプリ内製化を促進するため、発注者と協議の上、ユーザー向けのハンズオン研修を企画し、8 月以降、月に 1 回程度、開催すること。研修講師は受注者が務め、発注者はその研修を補助する。なお、研修会場は発注者が準備するものとする。

#### **(6) ユーザー研修プログラムの整備及び研修コンテンツの作成**

発注者と協議の上、令和 8 年度内にユーザー研修プログラムを策定し、その実施方法を提案すること。

#### **(7) 改善案の提案**

内製化支援業務の管理・運用ルールの見直しを随時行い、より効果的かつ効率的に内製化支援業務を遂行できるよう改善案を提案すること。

#### **(8) ドキュメント管理**

(1) ～ (7) を行うにあたって必要となる運用マニュアル・手順書・設定管理表等のドキュメント類の整備及び管理を行い、本業務の標準化を図ること。

#### **(9) その他付帯業務**

その他、本業務を遂行するにあたり必要な付帯業務を行うこと。

### **3 成果物**

成果物は、kintone アプリを用いて提出すること。提出方法及び提出期限については発注者と協議の上、決定する。

## **第 6 章 kintone を活用した業務改革支援業務**

### **1 目的**

kintone を活用して庁内各所属の業務改革・改善を支援すること。

### **2 実施項目**

kintone を活用した業務改革支援業務（以下、「業務改革支援業務」という。）において実施する主な項目は次のとおりである。

#### **(1) 問合せ及び相談対応、業務ヒアリング及び解決策の提案**

kintone を活用した業務改革・改善に関する問合せ及び相談に対応すること。

また、その他の業務のデジタル化やシステム化の相談についても、相談窓口として、本県のリソースを最大限活用した適切な解決策やシステム化の提案や助言を行うこと。

各所属からの問合せ対応は、原則として専用アプリ上で受け付け、必要に応じてデジタル推進課と協議の上で対応する。対応方法は、ユーザーの要望に応じて、kintone アプリ、対面、電話、メール、Web 会議などで行うこと。

対面の打合せは、原則、デジタル推進課内で行うこととするが、発注者の承諾を得て、各所属の執務室内（本庁舎域のみ）で行うこともある。

即座に解決できない事項については、一旦持ち帰り、調査及びデジタル推進課と協議の上、回答すること。なお、各所属からの相談に対して根気よく丁寧に応じ、デジタル技術等を用いた適切な解決策を検討・

提案すること。

## **(2) kintone アプリ開発**

原則として kintone アプリの開発は各ユーザーが行うが、緊急で kintone アプリを構築する必要がある場合等においては、発注者が指定する業務を効率化させるための kintone アプリ（以下「アプリ」という。）を開発・改修を行うこと。開発したアプリ等を実際の業務に適用する際は、動作検証を行い、必要に応じて改修すること。

ただし、当該開発・改修は技術的知見に基づく支援・代行として実施し、特定の機能の実装や動作保証等の完成責任を負うものではない。なお、原則として kintone の標準機能・プラグイン（下記参考 1 参照）により開発することとし、外部サービス連携、JavaScript・CSS によるカスタマイズ等を行う際は、発注者の承諾が必要となるので、必要に応じて協議すること。

## **(3) 操作説明及び操作説明書等の作成**

開発したアプリ等の概要や操作方法等を本県職員に説明すること。発注者の要望がある場合には、開発したアプリ等の操作説明書及び障害対応手順書等の資料を作成し、納品すること。

## **(4) 改善案の提案**

業務改革支援業務の管理・運用ルール等の見直しを随時行い、より効果的かつ効率的に本業務を遂行できるよう改善案を提案すること。

## **(5) ドキュメント管理**

(1) ～ (4) を行うにあたって必要となる運用マニュアル・手順書・設定管理表等のドキュメント類の整備及び管理を行い、業務の標準化を図ること。

## **(6) その他付帯業務**

本業務の目的を実現するため必要な庁内連絡等の付帯業務を行うこと。

## **3 成果物**

成果物は、kintone アプリを用いて提出すること。提出方法及び提出期限については発注者と協議の上、決定する。

【参考 1】導入予定プラグイン一覧

名称	種類
FormBridge	プロフェッショナル（オーナー）
kViewer	プロフェッショナル（オーナー）
gusuku Customine	年額プラン（年額 1000）
PrintCreator	プレミアム（オーナー）
レポート	Pro
kMailer	プレミアム（オーナー）
カンタンマッププラグイン	ライト

【参考 2】DX 推進リーダー・DX 推進員について

名称	求めるスキル・役割	配置数・対象者
DX 推進リーダー	スキル：DX のプロジェクトマネジメントができる。 役 割：各所属における DX の方針決定と全体マネジメントを行う。	各所属に 1 名配置 本庁：課長補佐 出先：総務課長等
DX 推進員	スキル：各種デジタルツールに精通している。DX を理解し、実装できる。 役 割：各所属における DX 実装をサポートする。	各所属に 1 名以上配置 原則手上げ方式により指名

【参考 3】想定成果物一覧

カテゴリ	成果物名称	提出頻度/タイミング	備考
共通事項	業務実施報告書（月次報告書）	毎月（翌月上旬）	実績工数、作業予定、課題管理表を含む
	定例会議事録	毎月（会議後速やか）	決定事項および宿題事項の明確化
	勤務シフト予定表・実績表	前月 20 日まで/翌月上旬	常駐者の勤務実態の証明
基盤管理	kintone 設定管理表	随時（変更時）	アカウント、組織、プラグイン等の設定状況
	運用マニュアル・手順書	随時（初回・改訂時）	管理者向けの標準作業手順
	障害対応報告書	発生の都度	原因分析、対応経過、再発防止策
アプリ開発支援	アプリ設計書（構成図等）	開発完了時	フィールド構成、ルックアップ連携等の定義
	ユーザー操作説明書	開発完了時	利用職員向けの簡易マニュアル
内製化支援	FAQ・ナレッジ蓄積集	随時更新（月報に含む）	過去の相談・回答履歴のまとめ
	研修用テキスト・資料	研修開催前	基礎・応用各研修の講義資料および演習用データ
	研修プログラム実施計画案	令和 8 年度内	職員のスキル向上を目的とした体系的な計画
引継事項	業務引継書	令和 9 年 2 月末まで	次期受託者が円滑に業務を継続するための全資料

## 個人情報取扱特記事項

### (基本的事項)

第1 乙は、個人情報（生存する個人に関する情報であつて、特定の個人を識別することができる個人番号、個人番号をその内容に含むものその他のもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより、特定の個人を識別することができるものを含む。）をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、委託業務の処理に当たっては、個人の権利利益を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。

### (秘密等の保持)

第2 乙は、委託業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

### (収集の制限)

第3 乙は、委託業務を処理するために個人情報を収集するときは、その利用目的を特定し、利用目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により収集しなければならない。

### (目的外利用及び提供の禁止)

第4 乙は、委託業務の処理に関して知り得た個人情報を当該事務の利用目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

### (適正管理)

第5 乙は、委託業務の処理に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置（以下「安全管理措置」という。）を講じなければならない。

2 甲が、安全管理措置の具体的内容を指定しようとする場合は、甲乙協議の上、定めるものとする。

### (事務所内からの個人情報の持ち出しの禁止)

第6 乙は、委託業務の処理に関して知り得た個人情報を、甲の事業所の外に持ち出してはならない。ただし、甲の指示があるとき、又はあらかじめ甲の承認を得たときは、この限りでない。

### (複写又は複製の禁止)

第7 乙は、委託業務を処理するために甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、あらかじめ甲の承認を得たときは、この限りでない。

### (再委託の禁止)

第8 乙は、本契約第6条に定める場合を除き、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に再委託してはならない。

2 乙は、本契約第6条に定める再委託を行う場合、乙と再委託を受ける者（以下「丙」という。）が締結する委託契約の契約書（以下「再委託契約書」という。）において、乙がこの契約において負担する一切の義務を丙に課さなければならない。

3 乙は、再委託契約書において、丙が再委託業務を第三者に委託することを禁止しなければならない。

4 乙は、乙の責任をもって丙の監督を行い、丙に課した一切の業務を遵守させることとする。

### (漏えい等の事案発生時の対応)

第9 乙は、委託業務の処理に関して知り得た個人情報の漏えい等の事案が発生し、又は発生したおそれがある場合には、直ちに甲に報告するものとする。この場合において、甲及び乙は、当該事案の拡大及び再発を防止するために必要と認められる措置を講じなければならない。

2 前項の場合において、甲及び乙が講ずべき措置については、安全管理措置の実施状況、当該事案によって当該個人情報に係る本人が被る権利利益の侵害の状況並びに当該事案の内容及び規模等に鑑み、甲乙協議の上、定めるものとする。

(損害賠償)

第10 乙は、自己の責に帰すべき事由により、委託業務の処理に関して知り得た個人情報の漏えい等の事案が発生し、甲に被害が生じた場合は、これを賠償する責任を負うものとする。

(資料の返還等)

第11 乙は、委託業務を処理するために甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、この契約の終了後又は甲の求めに応じて直ちに甲に返還し、引き渡し、又は復元できない方法で廃棄するものとする。また、当該個人情報を電磁的に記録した機器等は、確実に当該個人情報を消去するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

2 乙は、前項の規定による廃棄又は消去について、その実施状況を記録に残さなければならない。

3 乙が第1項の規定による廃棄又は消去を行った場合は、乙は、甲に対し、速やかに廃棄又は削除を行った旨の証明書を交付しなければならない。

(従事者等の特定)

第12 乙は、この契約による業務に従事する者及びその管理責任者（以下「従事者等」という。）を特定し、その管理及び実施体制について、甲に書面で報告しなければならない。なお、当該報告をした後にその内容が変更になった場合も同様とする。

(従事者等に対する教育等)

第13 乙は、従事者等に対し、個人情報の取扱いについて、必要かつ適切な監督及び教育をしなければならない。

2 乙は、従事者等が退職する場合は、当該業務に関して知り得た個人情報に関する退職後の秘密保持義務についての誓約書の提出を求める等、個人情報の漏えいを防止するために必要と認められる措置を講ずるものとする。

(特記事項の遵守状況の報告)

第14 乙は、甲から求めがあったときは、この特記事項の遵守状況について、甲に対して報告しなければならない。

(事故報告)

第15 乙は、この特記事項に違反する事態が発生し、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。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。

## 別記2

### 情報セキュリティ関連業務特記事項

#### (基本的事項)

第1 乙は、情報セキュリティ対策の重要性を認識し、委託業務の処理に当たっては、乙が受託者として守るべき内容を十分理解するとともにこれらを遵守しなければならない。

#### (情報資産の取扱い)

第2 乙は、情報資産（複製されたものを含む。以下同じ。）を外部へ持ち出す場合には、甲の許可を受けなければならない。

第3 乙は、情報資産が記録された記録媒体を外部へ持ち出す場合には、盗難、紛失、不正コピー等の防止対策を厳重に行わなければならない。

第4 乙は、情報資産が記録された記録媒体を廃棄する場合には、情報を復元できないよう物理的破壊を行った上、甲の承認を受けなければならない。

#### (機器等の取扱い)

第5 乙は、使用する機器、記録媒体等を第三者に使用され、又は情報を閲覧されることのないよう厳重に管理しなければならない。

#### (ID及びパスワードの取扱い)

第6 乙は、甲から使用する機器のID及びパスワードを与えられた場合は、当該情報の漏えい等が発生しないよう厳重に管理するとともに、委託業務の利用目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

#### (機器構成の無許可変更の禁止)

第7 乙は、委託業務の遂行に当たりネットワーク又は情報システムを構成する機器の増設又は交換が必要な場合には、甲の許可を受けなければならない。

#### (ネットワークへの無許可接続の禁止)

第8 乙は、機器端末等をネットワークへ新規接続する場合又はネットワークに接続している機器端末等を他ネットワークへ変更接続する場合は、甲の許可を受けなければならない。

第9 乙は、委託業務の遂行に当たり乙が所有する機器端末等をネットワークへ接続する必要がある場合は、甲の許可を受けなければならない。

#### (ソフトウェアの無許可導入、更新又は削除の禁止)

第10 乙は、情報システムで使用する端末等においてソフトウェアの導入、更新又は削除を行う場合には、甲の許可を受けなければならない。

#### (コンピュータウィルス対策)

第11 乙は、外部から記録媒体等によりファイルを庁内に取り入れる場合は、必ずウイルスチェックを行わなければならない。

(情報セキュリティ対策の説明)

第12 乙は、委託業務を開始する前に、実施予定の情報セキュリティ対策その他甲から要望があった事項について甲に説明し、承認を受けなければならない。

2 乙は、委託期間中、甲から要請があった場合は、情報セキュリティ対策の履行状況その他甲から要望があった事項について甲に説明し、承認を受けなければならない。

3 乙は、委託業務が終了したときは、取り扱った情報の返却、破棄又は抹消の状況その他甲から要望があった事項について甲に説明し、承認を受けなければならない。

(クラウドサービスの利用)

第13 乙は、委託業務にクラウドサービスを利用する場合は、甲に対して、次に掲げる事項を事前に説明し、承認を受けなければならない。

- (1) クラウドサービスの情報セキュリティ対策
- (2) クラウドサービス上の情報資産が、国外で保存又は処理される場合に、裁判管轄や法制度等が異なることによるカンントリーリスク
- (3) サーバ装置等の整備環境が、クラウドサービス提供者の都合で急変し、クラウドサービスや情報セキュリティ対策が変更となるサプライチェーン・リスク
- (4) その他甲から要望があった事項

(従事者への周知)

第14 乙は、委託業務に従事する者及び従事した者に対して、在職中及び退職後においても委託業務に関して知り得た情報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こと等、情報セキュリティ対策に関し、必要な事項を周知させなければならない。

(事故報告)

第15 乙は、情報資産が侵害され、又は侵害されるおそれがある場合には、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

第16 乙は、ネットワーク又は情報システムの異常や障害を発見した場合には、速やかに甲に報告しなければならない。

(法令遵守)

第17 乙は、委託業務の遂行において使用する情報資産について、次に掲げる法律を遵守し、これに従わなければならない。

- (1) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）
- (2) 著作権法（昭和45年法律第48号）
- (3) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）