

## 香川県医療・福祉施設応援金事業事務局運営業務委託仕様書

この仕様書は、委託者 香川県（以下「甲」という。）が委託する「香川県医療・福祉施設応援金事業事務局運営業務」（以下「業務」という。）を受託する者（以下「乙」という。）の業務について、必要な事項を定めたものである。

### 1 業務名

香川県医療・福祉施設応援金事業事務局運営業務

### 2 業務の目的

国の定める公定価格等により物価高騰による経費の増加分を利用者に転嫁できない中であっても、サービスを維持しながら運営を継続している医療・福祉施設に対し香川県医療・福祉施設応援金（以下「応援金」という。）を支給するにあたり、応援金の支給に係る事務のうち、通知文書及び申請書類等の送付、申請書類等の受付・審査、支給（不支給）決定通知書の送付、問い合わせ対応等の業務を委託し、県が行う支給決定及び支払事務を迅速かつ的確に実施することを目的とする。

### 3 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日（火）までとする。

### 4 業務の概要

香川県医療・福祉施設応援金支給要綱（以下「要綱」という。）については、現在策定中であり、令和8年1月30日（金）を目途に公表を予定しているが、業務の概要は概ね以下のとおり予定している。ただし、下表の記載内容及び欄外記載事項については要綱と併せて現在策定中であり、変更する可能性がある。

#### （1）支給対象事業

国の定める公定価格等により物価高騰による経費の増加分を利用者に転嫁できない中であっても、サービスを維持しながら運営を継続している医療・福祉施設に対し応援金を支給する。

#### （2）支給対象施設・支給単価等

要綱に基づき、所在地が香川県内にある下表の左欄に掲げる医療・福祉施設を対象に応援金を支給する。対象の施設数は6,500件程度を想定している。

ただし、以下のいずれかに該当する者が設置する施設は、支給の対象外とする。

- ① 国若しくは地方公共団体※
  - ② 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第32条第1項各号に掲げる者
  - ③ 県税に滞納がある者
  - ④ 上記に定める者のほか、応援金の趣旨に照らして適当でないと知事が認めた者
- ※ ただし、国又は地方公共団体が設置する施設であっても、国又は地方公共団体以外の者（民間事業者等）が運営している施設は支給対象となる。

単位：千円

種別	施設区分（支給対象施設・サービス種別）※1	支給単価
医療施設等	病院（保険医療機関に限る。）	1,440＋ 25×最大 使用病床数 （※2）
	有床診療所（保険医療機関に限る。）	720＋ 15×最大 使用病床数 （※2）
	無床診療所（保険医療機関に限る。）	360
	訪問看護ステーション（指定訪問看護事業者に限る。※4）、助産所	200
	薬局（保険薬局に限る。）、施術所（あん摩マッサージ指圧、はり、きゅう及び 柔道整復を業とする施術所に限る。出張専門を含む。※5）、歯科技工所	100
児童福祉施設等	〔入所系〕 児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、地域小規模児童養護施設、ファミリーホーム、自立援助ホーム	720
	〔通所系〕 幼稚園、保育所、認定こども園、地域型保育事業、認可外保育施設（※6）、放課後児童クラブ	240
	〔その他〕里親（実際に委託を受けている世帯に限る。）、子どもへの支援の場合（※7）	100
障害福祉施設・事業所等 ※8	〔入所系1〕 施設入所支援、福祉型障害児入所施設、医療型障害児入所施設、指定発達支援医療機関	720＋ 15×定員数 （※3）
	〔入所系2〕 短期入所	120
	〔居住系〕 共同生活援助 ※1つの事業所（事業所番号が同一）で複数の共同生活住居がある場合は、いずれか1つのみ支給対象とする。	360
	〔通所系〕 療養介護、生活介護、自立訓練、宿泊型自立訓練、就労選択支援、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型、就労定着支援、児童発達支援センター、児童発達支援、放課後等デイサービス ※1つの事業所（事業所番号が同一）で複数サービスが該当する場合は、いずれか1つのみ支給対象とする。 ※就労選択支援については、事業所番号が同一でない場合でも、1つの事業所で複数サービスが該当する場合は、いずれか1つのみ支給対象とする。	240
	〔訪問・相談系〕 居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、居宅訪問型児童発達支援、保育	200

	所等訪問支援、計画相談支援、地域移行支援、地域定着支援、障害児相談支援、自立生活援助 ※1つの事業所（事業所番号が同一）で複数サービスが該当する場合はいずれか1つのみ支給対象とする。	
高齢者福祉施設・事業所等 ※8 ※9 ※10	〔入所系〕 介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院、短期入所生活介護（空床利用型は除く。）、養護老人ホーム・軽費老人ホーム、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	720
	〔居住系〕 （地域密着型）特定施設入居者生活介護（本体施設が養護老人ホーム・軽費老人ホームの場合は重複申請不可）、認知症対応型共同生活介護	360
	〔通所系〕 通所介護、通所リハビリテーション（介護老人保健施設及び介護医療院で行われるものに限る。）、地域密着型通所介護（療養通所介護を含む。）、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護	240
	〔訪問・相談系〕 訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護（※4）、訪問リハビリテーション（介護老人保健施設で行われるものに限る。）、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、居宅介護支援（介護予防支援は除く。）	200
救護施設	〔入所系〕 救護施設	720＋ 15×定員数 （※3）

- ※1 法令に基づき、国、県又は市町が許可若しくは指定等をし、又は設置若しくは事業開始の届出等を受理したものに限る。
- ※2 最大使用病床数は、令和7年6月1日から令和7年11月30日までの間に、申請に係る病院又は有床診療所全体で最も多く入院患者を収容した時点で使用した病床数とする。
- ※3 定員数は令和7年12月1日現在の定員数とする。  
ただし、一部又は全部が許可病床数に含まれている場合は、その部分を除いた数を定員数とみなす。
- ※4 訪問看護の指定事業者は、医療又は介護のいずれか一方のみの申請となる。
- ※5 施術所は、あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律（昭和22年法律第217号）第9条の2第1項若しくは同法第9条の3又は柔道整復師法（昭和45年法律第19号）第19条第1項の規定に基づく届出を行っているものをいう。  
また、同じ住所地（建物内）において、施術室を分けることなく、あん摩マッサージ指圧、はり又はきゆうを業とする施術所と、柔道整復を業とする施術所を併設している場合は、いずれか1施設に限り支給対象となる。
- ※6 認可外保育施設のうち居宅訪問型保育事業（ベビーシッター）を同じ住所で複数届出している場合は、いずれか1事業に限り支給対象となる。
- ※7 子どもへの支援の場は、香川県子どもの未来応援ネットワーク事業において「支援の場」として登録されている施設に限る。
- ※8 同一の施設・事業所で介護保険サービスと障害福祉サービスの両方の指定を受けている場

合は、いずれか一方のみの申請となる。

例：介護保険サービスの訪問介護と障害福祉サービスの居宅介護の指定を受けている場合  
や共生型サービスの指定を受けている場合等。

※9 医療機関みなし事業所を除く。

※10 介護予防サービス（介護予防・日常生活支援総合事業を含む。）の指定事業者で介護サービスの指定もを受けている者は、いずれか一方のみが対象となる。

### （3） 申請期間（予定）

令和8年2月2日（月）から同年3月2日（月）まで（郵便又は信書便（※）により提出する場合は、同年3月2日（月）の当日消印有効とする。）

※ 申請書類は、郵便又は民間事業者による信書の送達に関する法律（平成14年法律第99号）第2条第6項に規定する一般信書便事業者若しくは同条第9項に規定する特定信書便事業者による同条第2項に規定する信書便（以下「信書便」という。）又は電子申請により受け付けるものとする。なお、郵便の場合は書留親展とし、信書便の場合は郵便における書留親展に相当する方法に限る。

## 5 業務の内容

要綱に基づき、通知文書及び申請書類等の送付、申請書類の受付・審査、支給（不支給）決定通知書の送付、電子申請フォーム・審査システムの開発及びコールセンターの開設・運営業務を行う。

### （1） スケジュール（予定）

応援金の交付は、以下のスケジュールで行うことを予定している。

予定年月日	内 容
令和8年1月21日（水）	業務委託契約締結
令和8年1月22日（木）～	乙による電子申請フォーム・審査システムの構築開始
令和8年1月26日（月）	乙による事務局の開設、通知文書等の発送準備等 ※通知文書等は令和8年2月2日までの到着が望ましい。
令和8年1月30日（金）	乙による通知文書等の発送開始
令和8年1月30日（金）	乙によるコールセンターの開設 乙による電子申請フォーム・審査システム準備完了
令和8年2月2日（月）	申請受付開始
令和8年3月2日（月）	申請受付期限
令和8年3月13日（金）	県への口座振込データ（最終分）提出完了
令和8年3月27日（金）	申請者への支給（不支給）決定通知書送付完了
令和8年3月31日（火）	事務局及びコールセンターの閉鎖、 業務委託期間の満了、業務委託実績報告書の提出

なお、申請又は審査の状況に応じ、甲と乙で協議の上、上記のスケジュールを変更する場合がある。

### （2） 業務内容の詳細

業務内容の詳細については以下のとおり。

## ① 事務局の開設

本件業務を行うため、事務局を開設すること。

### ア 開設場所

開設場所は香川県内で、甲と連絡調整等が円滑に実施できる場所とし、乙で選定すること。

### イ 設備等

電話機や電話回線、机等、業務上必要な設備、機材等は乙が準備すること。なお、個人情報の保護が図られるよう、必要なセキュリティを確保すること。

### ウ 開設の時期及び業務の実施体制

- ・ 開設の時期は、令和 8 年 1 月 26 日（月）とする。
- ・ 通知文書及び申請書類の送付、申請書類の受付・審査、支給（不支給）決定通知書の送付事務を迅速に行うことができるよう、甲と協議の上、対象者数から想定される業務量に対応可能な体制を整えとともに、効率的に業務を実施するため、繁忙期には応援体制を組むなど臨機応変の対応を行うこと。
- ・ なお、乙は、甲との契約締結後、事務局開設前についても適宜、甲と連絡調整を行い、準備を進めること。

## ② 応援金の支給に係る業務

甲が準備する通知文書と申請書を事業者に送付するとともに、甲が定める要綱に基づき、事業者が提出する申請書類の受付、審査並びに支給（不支給）決定通知書の送付事務を行うとともに、口座振込データを作成し甲に提出すること。支払いは甲が行う。

申請書類の受付件数に応じて、速やかに審査を行うことができる体制を用意すること。

申請期限内に受け付けた申請書類に全て対応し、審査事務等を実施すること。

### ア 通知文書及び申請書類等の送付

- ・ 甲が準備する通知文書及び申請書類等の原稿を印刷（コピー可）し、甲が指示する支給対象施設等（3,600 件程度）へ送付する。通知文書及び申請書類等発送対象施設等については、甲が別途一覧表を提供する。
- ・ 送付用封筒の作成及び印刷を行うこと。また、送付用封筒への印字については、別途甲と協議の上決定する。

### イ 申請書類の受付

郵送又は電子申請にて申請書類等を受け付け、必要書類の確認を行うこと。なお、申請書は甲が別途定めた様式を使用するものとする。

#### ㊦ 郵便又は信書便による申請受付

- ・ 開封した申請書類への日付入りの受付印の押印及び必要書類の確認を行うこと。
- ・ 受付印は乙が準備すること。
- ・ 郵便又は信書便により提出された申請は、乙において㊦のデータベース（審査システム）に代理入力し、電子申請データと一元管理すること。

#### ㊧ 電子申請による申請受付

- ・ 電子申請用の URL を設け、インターネットブラウザ上で申請が完結する電子申請システムを構築・運用すること。
- ・ 電子申請システムは、次の機能要件を満たすこと。

- 必要事項を入力し、申請できること。
- 申請に必要な書類（通帳の写し等）を画像または PDF 等の形式でアップロードできること。
- 入力途中の一時保存ができること。
- 申請完了後、受付完了通知を自動送信できること。
- ・ 電子申請システムにはマイページ機能を搭載し、申請者が申請内容を確認できるようにすること。なお、申請内容の修正等の編集機能については、事務局が編集可否及び編集可能な期間等を制御できる仕様とすること。
- ・ 電子申請用ページの仕様については、別途甲と協議の上決定すること。
- ・ 電子申請の申請内容については、リアルタイムに㊦のデータベース（審査システム）に情報が登録される仕様とすること。
- ・ 添付書類のデータを紙で出力するとともに、必要書類の確認を行うこと。

#### ㊥ 申請書類への対応

- ・ 申請書類を受付後、3 日以内を目安に書類の内容を確認し、甲から提供される申請対象者リストとの整合がとれており、申請書類への記載が適切になされ、全ての添付書類が整っていることを確認すること。
- ・ 申請書類に不備がある場合は、申請者に修正を求める旨の連絡を行うこと。
- ・ 連絡は、電話、文書、電子メール、FAX など、適切な方法により行うこと。この場合に必要となるメールアドレス及び FAX 回線は乙で準備すること。

#### ㊦ 申請書類の保管

申請書類と添付書類が分離しないようにした上で、容易に検索ができるよう適切に保管すること。

#### ㊧ 申請情報の管理

- ・ 申請情報（申請書類に記載のある事項及び受付番号）についてはデータベース化し、情報を一元管理できるようにすること。
- ・ データベースの内容は、クラウドサービスを利用する等の方法により、甲が乙に照会を依頼した際にはリアルタイムで提供できるようにすること。
- ・ データベースの管理に当たっては、情報セキュリティ対策を徹底すること。
- ・ クラウドサービス等を利用する場合、必要となるユーザ数のライセンスを確保すること。
- ・ データベースには審査システム機能を搭載し、甲が支給する支給対象施設等との突合、申請金額及び重複申請がないか等の確認を、システムにより確実にできる仕様とすること。

### ウ 申請書類の審査

#### ㊨ 審査

- ・ 申請書類の記載内容（支給対象施設に該当するか、記載漏れがないか等）及び添付書類（振込先の通帳の写し）を確認し、支給の要件を満たすか否かを審査すること。
- ・ 支給対象施設等の確認については、甲から別途提供する一覧表をデータベース（審査システム）に取り込み、目視等に加え、システムによる確認を行うこと。
- ・ 審査は、申請ごとに 2 人以上で行うことにより、誤りがないようにすること。
- ・ 審査の過程（申請者への問い合わせ日時・問い合わせの方法、申請書類の補正内容、対応者等）は、申請書類に朱書する等により記録すること。

- ・ 審査に際しては、申請書類の記載内容及び上記イ④に掲げるデータベースの審査システムに基づき、重複申請がされていないことを確認すること。
- ・ 審査状況について、定期的に甲に報告すること。具体的な方法については、別途甲と協議の上、決定すること。

#### ① 支給の要件を満たす者

- ・ 審査の結果、支給の要件を満たすことが確認された者の情報をデータベース化し、施設種別ごとに情報を一元管理した上で甲に報告すること。
- ・ 甲の支給決定を受けた後、申請者に甲が準備する支給決定通知書を速やかに送付すること。なお、上記イ④の電子申請による申請をした申請者に対しては、電子メールで送付して差し支えない。
- ・ 送付用封筒の作成及び印刷を行うこと。また、送付用封筒への印字については、別途甲と協議の上、決定すること。

#### ② 支給の要件を満たさない者

- ・ 審査の結果、支給の要件を満たさないことが確認された者の情報をデータベース化し、施設種別ごとに情報を一元管理した上で甲に報告すること。
- ・ 甲の不支給決定を受けた後、申請者に不支給の理由を記載した不支給決定通知書を速やかに送付すること。なお、上記イ④の電子申請による申請をした申請者に対しては、電子メールで送付して差し支えない。
- ・ 送付用封筒の作成及び印刷を行うこと。また、送付用封筒への印字については、別途甲と協議の上、決定すること。

#### ③ 返送された支給（不支給）決定通知書への対応

宛先不明等により事務局に返戻された通知書等については、返戻日等を管理の上、原本は事務局で保管すること。また、申請者に連絡を行い、正しい宛先を確認の上、再度送付を行うこと。

#### ④ 口座振込データ作成処理

申請書に記載されている情報から県が支払いに必要なデータを作成し、甲に提出すること。詳細については、別途甲と協議の上、決定すること。

### エ 研修の実施

- ・ 本件業務に従事する者に対し、問い合わせへの円滑な対応に必要な知識や情報、技能等の習得や、個人情報の取扱いに関する研修を実施すること。
- ・ 研修の実施に要する費用は、委託料の積算に含めること。

### オ その他付随する事務

- ・ 不正受給の疑いがあると認められた場合は、直ちに甲に報告すること。また、不正受給の防止に必要な措置を講じること。
- ・ その他、本件業務を円滑に進めるため必要な事務について、甲と協議の上、実施すること。

## ③ 応援金の問い合わせに対応するコールセンター業務

応援金に関する専用の電話窓口を開設し、応援金の制度概要や申請・支給の方法、申請書類の記載方法等の問い合わせに対応するコールセンターを設置すること。

なお、電話のほか、電子メールや FAX による問い合わせ等の対応を行う場合には、メールアドレス及び FAX 回線は乙で準備すること。

## ア コールセンターの開設

### ㊦ 開設期間・時間

- ・ 開設の時期は、令和 8 年 1 月 30 日（金）とする。業務委託契約締結後は、速やかにコールセンターの運営体制を整えること。
- ・ 閉鎖日は、令和 8 年 3 月 31 日（火）とする。ただし、申請や問い合わせ等の状況に応じ、甲と乙で協議の上、閉鎖日を見直す場合がある。
- ・ 開設時間は、9 時から 17 時までとする。ただし、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日（以下「休日」という。）を除く。

### ㊧ 開設場所

開設場所は、甲と連絡調整等が円滑に実施できる場所とし、乙で選定すること。

### ㊨ 設備等

電話機や電話回線、机等、業務上必要な設備、機材等は乙が準備すること。なお、個人情報保護が図られるよう、必要なセキュリティを確保すること。

### ㊩ 体制

- ・ 問い合わせ等への対応を十分に行うことができるよう、甲と協議の上、対象者数から想定される業務量に対応可能な体制を整えるとともに、入電数や業務量に応じ、甲と協議の上、回線の増設やコールセンター業務従事者の配置につき応援体制を組むなど臨機応変の対応を行い、電話が繋がらない状態が継続しないよう、適正な体制をとること。
- ・ 問い合わせ等の状況に応じ、甲と協議の上、業務従事者の増員・減員を行うなど、臨機応変の対応を行うこと。
- ・ 問い合わせ対応等のための電話回線数は 5 回線以上を用意することとし、それとは別に、甲が乙に連絡が取れるよう、別途連絡先を用意すること。

### ㊪ 業務従事者

- ・ 一般常識を有し、対応マナーに優れていること。
- ・ 業務を行うために必要となる基本的な知識や技能、電話対応スキルを有し、業務フロー、対応記録の記入方法等を理解していること。
- ・ 想定問答集や申請書記入例等の対応情報源を基に、迅速、的確かつ懇切丁寧に対応すること。

## イ コールセンターの業務

### ㊦ 対応内容

- ・ 応援金の制度概要や申請方法
- ・ 申請書類の記載方法等の説明
- ・ その他応援金に関すること

### ㊧ 対応記録の管理

コールセンターで対応した情報は、問い合わせ内容を容易に検索できる形で一元的に管理するものとし、少なくとも次の項目について管理すること。

- ・ 受付日時
- ・ 対応した業務従事者の氏名
- ・ 相手方の氏名・連絡先
- ・ 対応内容



- ・ 受付区分（問い合わせ・意見・要望・苦情等）
- ・ 対応区分（甲へ問い合わせ中・要再連絡・完了等）

#### ㊦ 対応に関する報告

- ・ 対応記録の報告は所定の様式で行うこととし、様式は乙の提案により甲と協議の上、決定するものとする。
- ・ 甲の判断が必要な問い合わせ内容及び重要と判断される受付内容については、その都度直ちに甲に報告し、情報を共有するとともに、必要に応じて甲の指示を受けること。なお、甲への報告は、原則として開庁時間（8時30分から17時15分まで（土曜日、日曜日及び休日を除く。））中に行うこと。

#### ウ 対応マニュアルの作成

- ・ 事業全般に対する問い合わせに対応できるよう、対応マニュアル及び想定問答集を作成し、甲の確認を受けた後、業務従事者に周知すること。
- ・ 想定問答集については、制度について一定、想定されるものを甲から示すが、問い合わせ状況に応じて随時、更新を行うこと。
- ・ 対応に疑義がある場合は、甲と協議の上、対応を決定すること。

#### エ 研修の実施

- ・ 業務従事者に対し、問い合わせへの円滑な対応に必要な知識や情報、技能等の習得や、個人情報の取扱いに関する研修を実施すること。
- ・ 研修の実施に要する費用は、委託料の積算に含めること。

#### オ その他付随する事務

その他、本件業務を円滑に進めるため必要な事務について、甲と協議の上、実施すること。

### 6 業務従事者の体制

乙は、次の者を選任しなければならない。

#### （１） 統括責任者（１名）

業務を統括し、その遂行についての指揮監督を行い、部門責任者等の指導を行うとともに、業務の遂行について甲への報告を行う。

#### （２） 部門責任者（２名以上）

業務従事者への指導を行うほか、業務の遂行に当たって甲との協議及び連絡調整を行う。

※ 部門責任者は、コールセンターを開設する令和８年１月３０日（金）以降に設置すればよい。

#### （３） 業務従事者

事務局及びコールセンターにおいて各業務に従事する。

事務局開設から閉鎖までの間（令和８年１月２６日（月）から令和８年３月３１日（火）まで。休日を除く）で、事務局及びコールセンターを合わせて、延べ５２５人以上で、想定される業務量に対応可能な必要人数で積算すること。

### 7 報告事項

次の項目について、甲に報告すること。

#### （１） 随時報告

業務運営に係る体制の見直しが必要となった場合は、直ちに甲に報告の上、協議するこ

と。

## (2) 日次報告

1日の業務が完了したときは、以下の項目を翌開庁日の正午までに甲に報告しなければならない。なお、報告様式は任意とするが、報告内容については、少なくとも以下の事項を記載すること。

- ① 問い合わせ受付件数、問い合わせ内容及び業務従事者の人数等
- ② 申請受付・審査件数及び業務従事者の人数等
- ③ 支給決定通知書等の発送件数、業務従事者の人数等

## (3) 完了報告

業務が完了したときは、次のとおり業務委託実績報告書等を電子媒体及び紙媒体(1部)で甲に提出すること。

### ① 報告期限

委託事業が完了した日から起算して10日を経過した日まで

### ② 業務委託実績報告書への記載事項及び添付書類

ア 業務の実施内容

イ 応援金支給に係る業務実績

- ・ 申請一覧
- ・ 申請情報、支給の要件を満たす者の情報、支給の要件を満たさない者の情報のデータベースを記録した書類
- ・ 申請書類(添付書類を含む。)の原本

ウ コールセンターの対応実績

- ・ 対応実績一覧

エ 業務に係る支出の費目別内訳

オ 業務に係る業務別の配置人員数一覧

カ その他事業実施の説明に必要な書類

## (4) 事故報告

業務の遂行に当たり、不適切な事務処理や事故及び遅延が生じた場合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、直ちに甲に報告し、協議を行うこと。

## 8 経理

業務の経理は、次のとおり行うこと。

- ・ 業務の実施に要する経費は、他の事業と経理を区分すること。また、帳簿及び全ての証拠書類は、事業の完了から5年間、保管しなければならない。
- ・ 必要となる事務局、コールセンターの事務所及び備品(消耗品を除く。)の調達については、レンタルやリースで対応すること。

## 9 個人情報の保護等

個人情報の保護等に当たっては、次の項目を遵守すること。

- ・ セキュリティ対策を徹底し、書類や情報の漏洩や滅失等が起こらないようにすること。
- ・ 個人情報については、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し、適切な管理を行うこと。
- ・ 申請情報等のデータベースの管理に当たっては、情報漏洩、情報改ざん、不正アクセス、コンピュータウイルスの感染、情報資産の紛失・盗難、破壊及び情報システムの停止等を

生じることのないよう、情報セキュリティ対策を徹底すること。

- ・ 業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用しないこと。本業務の終了後も同様とする。

## 10 情報セキュリティの確保

委託業務の履行に当たり、個人情報を含む情報の取扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。

## 11 変更契約

当初契約において想定した事務量に一定の増減が見込まれる場合には、甲と乙で協議の上、変更契約を締結することができる。

## 12 留意事項

乙は、組織的・自立的な業務運営を行い、業務の遂行はもとより、甲との連携や連絡調整が円滑に実施できる体制を構築すること。

業務の実施に当たっては、次の項目を遵守すること。

- ・ 事務処理を迅速かつ適正に行うこと。
- ・ 特定の法人又は個人に対して、有利又は不利になるような取扱いをしないこと。
- ・ 申請者の立場に立った誠実な対応を心がけること。
- ・ 申請者の意見や要望を業務に反映し、サービスの向上を図ること。
- ・ 業務の処理について甲が調査し又は報告を求めたときは、直ちにこれに応じること。
- ・ 業務の処理状況や業務従事者の出勤簿等を整備し、甲が提出を求めたときは、直ちにこれに応じること。

## (別記) 個人情報取扱特記事項

### (基本的事項)

第1 乙は、この契約による事務の処理に当たっては、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。

### (秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用して  
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。

### (適正管理)

第3 乙は、この契約による事務の処理のために取り扱う個人情報について、漏えい、滅失及び毀損の防  
止その他個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

### (管理及び実施体制)

第4 乙は、この契約による個人情報の取扱いの責任者及び事務に従事する者（資料等の運搬に従事する  
者を含む。以下「従事者」と総称する。）の管理体制・実施体制を定め、甲に書面（参考様式1）で報  
告しなければならない。

また、乙は、前項の責任者及び従事者を変更する場合は、甲に書面（参考様式2）で報告しなければ  
ならない。

### (再委託の禁止)

第5 乙は、この契約による事務の全部又は一部について第三者に再委託（再委託先が委託先の子会社（会  
社法（平成17年法律第86号）第2条第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。以下同  
じ。）をしてはならない。ただし、乙は、委託先及び委託の範囲を甲に対して報告し、あらかじめ甲の  
書面による承諾を得た場合に限り、再委託をすることができる。

この場合において、乙は、この契約により乙が負う義務を再委託先に対しても遵守させなければな  
らない。このため、乙は、乙と再委託先との間で締結する契約書においてその旨を明記すること。

### (取得の制限)

第6 乙は、この契約による事務の処理のために個人情報を取得するときは、当該事務の目的を達成する  
ために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

### (従事者の監督)

第7 乙は、従事者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報

を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

また、乙は、この契約による事務を処理するために取り扱う個人情報の適切な管理が図られるよう、従事者に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない。

#### (派遣労働者等の利用時の措置)

第 8 乙は、この契約による事務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の従事者に行わせる場合は、正社員以外の従事者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

また、乙は、甲に対して、正社員以外の従事者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。

#### (複写又は複製の禁止)

第 9 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務を処理するために甲から提供を受けた個人情報記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

また、事務の処理を行う場所に、資料等の複写が可能な媒体を持ち込んで서는ならない。

#### (作業場所の指定等)

第 10 乙は、この契約による事務の処理について、甲の庁舎内において甲の開庁時間内に行うものとする。この場合において、乙は、その従事者に対して常にその身分を証明する書類を携帯させなければならない。

なお、乙は、甲の庁舎外で事務を処理することにつき、当該作業場所における適正管理の実施その他の安全確保の措置についてあらかじめ甲に届け出て、甲の承諾を得た場合は、当該作業場所において事務を処理することができる。

#### (資料等の運搬)

第 11 乙は、その従事者に対し、資料等の運搬中に資料等から離れないこと、電磁的記録の資料等は暗号化等個人情報の漏えい防止対策を十分に講じた上で運搬することその他の安全確保のために必要な指示を行わなければならない。

#### (目的外利用及び提供の禁止)

第 12 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による事務の処理のために取り扱う個人情報を当該契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(遵守状況の報告)

第 13 乙は、契約内容の遵守状況について、定期的に又は甲の求めに応じて、個人情報の取扱状況を記録し、甲に報告するものとする。

(監査等)

第 14 甲は、この契約による安全確保の措置の実施状況を調査するため必要があると認めるときは、乙及び再委託先に対して、監査、実地検査又は調査（以下「監査等」という。）を行うことができる。この場合において、乙及び再委託先は、合理的事由のある場合を除き、監査等に協力しなければならない。

2 甲は、この目的を達するため、乙に対して必要な資料の提出を求め、又はこの契約による業務の処理に関して、必要な指示をすることができる。

(資料等の返還等)

第 15 乙は、この契約による事務の処理のために、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を記録した資料等は、この契約による事務処理の完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとし、甲の承諾を得て行った複写又は複製物については、消去又は廃棄をしなければならない。

2 乙は、個人情報を消去又は廃棄をしたときは、甲に完全に消去又は廃棄をした旨を証する書面（参考様式 3）を速やかに提出しなければならない。

(事故発生時における報告)

第 16 乙は、個人情報の漏えい、滅失又は毀損その他の事故が発生し、又は発生す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、甲の指示に従わなければならない。

(損害賠償)

第 17 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による事務の処理に関し、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰する事由により甲又は第三者に損害を与えたときも、同様とする。

参考様式1（第4関係）

個人情報の管理体制等報告書

香川県知事 殿

年 月 日

受託者名 住所又は所在地  
氏名又は商号  
代表者氏名

香川県医療・福祉施設応援金事業事務局運営業務に関する個人情報の管理体制等について、次のとおり報告します。

1 管理責任体制に関する事項

個人情報取扱責任者	(所属・役職)	(氏名)
	(連絡先)	

※ 「個人情報取扱責任者」は、この委託業務による事務に係る個人情報の適正な管理について責任を有する者をいいます。

2 従事者に関する事項

従事者	(所属・役職)	(氏名)
	(所属・役職)	(氏名)
	(所属・役職)	(氏名)
	(所属・役職)	(氏名)
	(所属・役職)	(氏名)

※ 「従事者」は、個人情報の取得から廃棄までの事務に従事する全ての者が該当となります。

お預かりした個人情報は、委託業務を実施する受託者の個人情報保護に係る責任体制の把握又は受託者に対し必要に応じて行う指示等のために利用します。

参考様式2（第4関係）

個人情報の管理体制等変更報告書

香川県知事 殿

年 月 日

受託者名 住所又は所在地  
氏名又は商号  
代表者氏名

香川県医療・福祉施設応援金事業事務局運営業務に関する個人情報の管理体制等について、次のとおり変更しました（します）ので報告します。

1 管理責任体制に関する事項

個人情報取扱責任者	(所属・役職)	(氏名)
	(連絡先)	

※ 「個人情報取扱責任者」は、この委託業務による事務に係る個人情報の適正な管理について責任を有する者をいいます。

2 従事者に関する事項

従事者	(所属・役職)	(氏名)
	(所属・役職)	(氏名)
	(所属・役職)	(氏名)
	(所属・役職)	(氏名)
	(所属・役職)	(氏名)

※ 「従事者」は、個人情報の取得から廃棄までの事務に従事する全ての者が該当となります。

お預かりした個人情報は、委託業務を実施する受託者の個人情報保護に係る責任体制の把握又は受託者に対し必要に応じて行う指示等のために利用します。



年 月 日

個人情報記録された電子情報の消去・廃棄について

香川県知事 殿

受託者名 住所又は所在地  
氏名又は商号  
代表者氏名

香川県医療・福祉施設応援金事業事務局運営業務委託契約「個人情報取扱特記事項 第 15」に基づき、個人情報記録された電子情報については、適正に消去・廃棄をしたことを報告します。