

仕 様 書

1. 件 名 市川市急病診療所受付管理システム設定業務委託
2. 委託場所 市川市大洲1丁目18番1号 市川市急病診療所
3. 委託期間 令和7年10月1日から令和7年10月31日まで
4. 担当部署 市川市 保健部 保健医療課

5. 総 則

(1) 目的

本業務は、市川市急病診療所において患者が受診するにあたり、患者のパソコンやスマートフォン等により、受注者の Web サイトを閲覧することで、診察等の待ち人数を確認し、順番予約をすることができるサービス（以下、「受付管理システムサービス」という。）及び市川市急病診療所に呼出番号発券機、患者用モニター等の機器（以下、「受付管理システム機器」という。）を設置することで患者の利便性向上及び待ち時間の有効活用等を図ることを目的とする。

受注者は、この目的を十分に理解し、正確・丁寧かつ実行経費の軽減を図り、この業務を期限内に遂行しなければならない。

(2) 業務の指示および監督

受注者は、本業務を遂行するにあたって、発注者監督職員と常に密接な連絡を取り、最適な対応をとらなければならない。

(3) 業務の責任範囲

受注者は、受付管理システムの稼動に必要なシステムの導入と、それに伴う必要な作業について責任を負うものとする。

6. 前提条件

(1) 受付管理システムサービスの要件

受付管理システムサービスの前提条件は以下のとおりとする。

- ① 導入するシステムは、受託者が保有する ASP サービスソフトウェアの利用を基本とし、別途契約する「市川市急病診療所受付管理システム ASP サービス利用に係る契約」で指定する要件を満たしていること。
- ② ASP サービスの実施にあたり、必要なハードウェア、データセンターの確保、また、サーバ OS、パッケージソフトウェア、データベース管理ソフトウェア、セキュリティソフ

ト等、受付管理システムの稼働に必要なソフトウェアは、別途契約する「市川市急病診療所受付管理システム ASP サービス利用に係る契約」により、用意するものとする。

- ③ サーバ機器等は、日本国内のデータセンター内に設置すること。また、データセンターは堅牢な建物であること。
- ④ 本システムの設置場所は、別紙 1「サービスレベルの保証基準」に定める各項目の内容を保証できる環境とすること。
- ⑤ サーバ等のハードウェアは、発注者専用でなくとも構わないが、他のサービス利用者から独立し、セキュアなものであること。
- ⑥ 本システムで利用するサーバには、マルウェア（ランサムウェア、ウイルス、ワーム、トロイの木馬等の侵入を含む）対策を施し、発注者使用領域へのマルウェアの侵入を遮断すること。
- ⑦ 本システムで利用するサーバには、不正アクセス対策を施し、発注者使用領域への不正侵入や保持情報の改ざん、窃取等を防止すること。
- ⑧ 本システムへのアクセスについては、通信上のセキュリティを確保するため SSL（セキュリティ・ソケット・レイヤー）認証による暗号化を施し、第三者機関発行の SSL サーバ証明書を確認できること。

7. 委託内容

（1）委託業務概要

委託業務は以下のとおりとする。

- ①受付管理システム機器の設置及び受付管理システムサービスの設定接続作業
- ②運用マニュアル等に基づく職員に対する操作研修の実施

（2）受付管理システム機器の設置及び受付管理システムサービスの設定接続作業

①受付管理システム機器の設置

受託者は、別途契約する「（長期継続契約）市川市急病診療所受付管理システム機器賃貸借」にて調達する(1)～(4)の機器について、別紙 2「受付管理システム機器設置予定場所」に示す場所に、電気工事・壁掛け工事等を含めて設置作業を行うこと。なお、受託者は、事前に発注者に対し設置工事の内容を提示のうえ承認を得ること。

- (1) 番号発券機 1 台
- (2) 呼出操作機 9 台
- (3) 患者用モニター 2 台（50 インチ 1 台、40 インチ 1 台）
- (4) (1)～(3)を機能させるために必要なその他関連機器

②受付管理システム機器及び受付管理システムサービスの設定接続作業

以下の通り、機器及びソフトウェアにかかる初期設定作業を実施すること。加えて、設定し

た機器とソフトウェアが連携して利用できるように接続作業を実施すること。

(1) 番号発券機の設定

1. 以下の診察科目に応じて、番号発券ができるようにすること。
 - ア) 小児科
 - イ) 内科
 - ウ) 外科
2. 診察順番予約して来院した患者に対して、番号発券ができるようにすること。
3. 発券した番号札には受付番号、診療科目名、QR コード、印刷日時、任意のメッセージを印字できるようにすること。
4. 発券時に選択・入力した内容が番号札に印字、さらに呼出端末にも反映させること。
5. 業務ごとに各月・曜日・日・時間帯・業務別で、処理件数等の集計できるようにすること。ただし、番号発券機でこの機能を有することができない場合は、他の設置機器で集計ができるようにすること。
6. 最初の受付番号を他の業務の受付番号として引継ぎできるようにすること。またその引き継いだ当該呼出端末より呼出ができるようにすること。

(2) 呼出操作機の設定

1. 呼出操作機の設置場所に応じた、呼出画面を設定すること。
 - ア) 受付に設置する呼出操作機（1 台）：「会計待ち」番号を表示
 - イ) 各診察室に設置する呼出操作機（5 台）：診察室に応じた「診療科目」番号を表示
 - ウ) 処置室に設置する呼出操作機（2 台）：すべての「診療科目」番号を表示
 - エ) 薬剤処方カウンターに設置する呼出操作機（1 台）：「薬剤処方待ち」番号を表示
2. 設置場所に応じた呼出操作機で、呼出音声や呼出場所を設定すること。
3. 呼出をした受付番号を後続の業務に通知、引継ぎできるように設定すること。
4. 呼出操作機で以下操作ができるようにすること。
 - ア) 順番呼出（発券番号を昇順に呼出）
 - イ) 任意呼出（任意の番号を選択して呼出）
 - ウ) 再呼出（呼出中の番号を再度呼出）
 - エ) 不在者保留（呼び出しても窓口に来ない場合の保留）
 - オ) 保留呼出（保留された番号を再度呼出）
 - カ) 取消（呼出の必要の無い番号の削除）
5. 番号発券時に通知が届き、かつ呼出操作機の通知先を業務ごとに設定できるようにすること。ただし、呼出操作機で番号発券時の通知機能を有することができない場合は、バックヤードに呼出操作端末を配置する代わりに他で同機能を有するもので対応すること。
6. 番号発券機に登録されている業務から任意に業務を指定して取り扱えるように

- すること。また、1台の操作機で複数の業務が取り扱えるようにすること。
7. 複数の業務をグループ化し、グループ内で発券順の呼出ができるようにすること。
また任意の番号を優先的に呼出できるようにすること。
 8. 発券時に選択・入力した内容が呼出操作機に反映できるようにすること。

(3) 患者用モニターの設定

1. 50インチモニターは、「診察待ち」及び「会計待ち」の受付番号、待ち人数、不在番号の表示ができるようにし、「診察待ち」及び「会計待ち」の表示画面は一定時間経過毎に交互に表示されるようにすること。
2. 「診察待ち」の画面は小児科、内科、外科ごとに受付番号、待ち人数、不在番号が表示されるようにすること。
3. 40インチモニターは、「薬剤処方待ち」の受付番号、待ち人数、不在番号の表示ができるようにすること。
4. 呼出をした際に、画面上で患者の受付番号が表示されるようにすること。
5. 呼出時の音声は発注者の指定する内容で呼出設定をすること。
6. 音声呼出について、同フロア内において複数の窓口で呼出のタイミングが重なったときは、聞き取りやすいよう工夫すること。
7. 業務ごとに呼出場所を指定し、音声で読み上げることかつ、職員が呼出場所の設定を容易に変更できるようにすること。また、変更した設定内容を保存できるようにすること。
8. 業務ごとに色わけをすること。またその設定を職員が容易に変更でき、変更した設定内容を保存できるようにすること。

(4) 待合状況確認用 Web サイトの設定

1. 市川市急病診療所の混雑状況確認用 Web サイトを作成し、以下の内容が表示されるようにすること。
 - ア) 診療科目ごと（小児科、内科、外科）、会計待ち、薬剤処方待ちによる分類
 - イ) 待ち人数
 - ウ) 接続した時点での呼出し番号
 - エ) 呼び出したが現れなかった対象者の番号
2. 混雑状況を提供する Web サイトへは、番号発券機で発券した受付票に印字された QR コードからアクセスできるよう連携すること。
3. 待ち状況表示機能は、Google Chrome、Safari、Microsoft Edge での閲覧ができるようにすること。
4. 混雑状況確認用 Web サイトから、発注者が指定する URL の問診フォームへリンクできるようにすること。

(5) 呼出通知の設定

1. 番号発券機で受付を行った患者に対し、呼出しまでの順番が近づいた場合に LINE、SMS およびメール等で通知するようにすること。
2. 呼出通知方法は、患者自身が Web サイト上で任意に LINE、SMS およびメール等の選択ができるようにすること。また、自身の受付番号を登録し自身の呼出までの待ち人数が確認できること。
3. 呼出通知登録画面の表示および通知タイミングの設定、変更は、番号発券機本体、または他の操作端末から利用者が容易に行えるようにすること。

(6) 診察順番予約の設定

1. 患者がパソコンやスマートフォン等で、Web サイト上から当日の診察順番予約ができるようにすること。
2. 診察順番予約機能は、Google Chrome、Safari、MicrosoftEdge での閲覧ができるようにすること。
3. 予約状況は番号発券機と連携し、発注者が呼出操作機上で確認できるようにすること。
4. 番号発券機で発券される受付番号は患者の予約の有無に応じて受付番号帯を変える等、区別ができるようにすること。
5. 診察順番予約の受付時間は、発注者が随時変更できるようにすること。

(7) データ集計の設定

1. 業務終了時に受付管理システムのデータを取得し、データ集計閲覧用の Web サイトで集計データを確認できるようにすること。Web サイトでこの機能を有することができない場合は、他の設置機器で集計データを確認できるようにすること。
2. 日別、週別、月別および期間を指定したデータ集計が行えるようにすること。また全業務および業務別のデータ集計が行えるようにすること。
3. データ集計閲覧用の Web サイトはアクセス権限を設け、ID、パスワードを設定すること。

(3) 運用マニュアル等に基づく職員に対する操作研修の実施

別途指定する日までに運用マニュアル等に基づく職員に対する操作研修を2日程度実施すること。

研修方法は、マニュアルの配布・説明だけでなく、機器類を使用した実地研修を行うこと。研修スケジュールについては、発注者と受注者の協議により決定する。

なお、研修内容は次のとおりとする。

- ① 職員向けの機器類操作研修
 - ア 機器類全体の構成及び機能
 - イ 機器類の操作方法
 - ウ システム障害発生時の対処方法
- ② 管理者向けの管理・運用研修
 - ア 管理機能を含めた機器類全体の使用方法
 - イ システム障害発生時の対処方法
- ③ 本稼働を想定したリハーサル

8. 納品物件

以下の納品物件一覧表に記載のある書類を期限までに発注者へ納品すること。

納品物件一覧表

N o	書 類 名	期 限
1	業務実施計画書	委託開始日から7日以内
2	本番環境稼動テスト項目表（テストシナリオ）	テスト実施の7日前
3	本番環境稼動テストのテスト結果報告書	本番環境稼動テスト合格日から7日以内
4	操作マニュアル	
5	運用マニュアル（システム管理者向け）	
6	機器設置作業報告書	委託期間終了日
7	完了届（別紙3）	

※業務実施計画書には、次の記載事項を含めること。

記載事項：スケジュール（WBS）、体制表、業務責任者（複数の類似業務実施経験を有する者）名及び経歴、業務従事者名簿、連絡体制表、情報セキュリティ対策チェックリスト

※障害が発生せず、保守作業の実績がない場合であっても、その旨を機器設置作業報告書にて報告すること。

※機器設置作業報告書には、次の記載事項を含めること。

記載事項：作業日時（開始日時及び終了日時）、担当者名、作業名、作業内容、特記事項

9. 納品場所

前項「8. 納品物件」で指定した納品物件は、「4. 担当部署」が指定した場所に、期日までに納品すること。

10. 本番環境稼動テスト

- （1）発注者が承認したテスト項目表（テストシナリオ）に沿って、受注者は、テストを実施し、正しく稼動した証明として報告書を提出すること。

(2) 受注者は、発注者監督職員立会いのもと、導入したシステム本番環境において上記(1)で提出された報告書に基づき、システムが正常に稼働することを確認すること。

併せて、想定したサービスレベル及びパフォーマンスを保証していることを確認し、性能評価書を作成すること。

(3) 受注者は、上記(2)の性能評価書を含め、これらのテストの結果を「テスト結果報告書」に記載し、発注者に提出すること。

1 1. 受け入れテスト

発注者は、「1 0. 本番環境稼動テスト」実施後に、「7. 委託内容」のとおりシステムが導入されていることを確認する受け入れテストを実施すること。

1 2. 引渡条件

本委託業務が完了し、「1 1. 受け入れテスト」後に、発注者が実施する完成検査に合格したことをもって引渡しとする。

1 3. スケジュール

(1) 設置及び設定接続作業は、令和7年10月中旬の発注者が指定した時期とする。

(2) 操作研修は、令和7年10月下旬の発注者と調整した時期とする。

(3) 運用開始は、令和7年11月1日とする。

1 4. 契約不適合責任

発注者は、目的物が仕様書に定めた業務の内容に適合しないことを認識した場合、認識した時点から1年以内の間に受注者に対する通知を行うことにより、受注者に対して不適合部分の修補を請求し、又は修補に代えて若しくは修補とともに損害の賠償を請求することができる。不適合部分の修補又は損害賠償の請求は、引渡しを受けた日から起算し、民法に定める期間内に行われなければならない。

1 5. 秘密の保持

(1) 受注者は、この作業によって知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

(2) 受注者は、作業を実施するための個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

1 6. 情報セキュリティの確保

受注者は、作業を実施するにあたり、情報セキュリティの取扱いについては、別記2「情報システムに関する情報セキュリティ取扱特記事項」を遵守しなければならない。

17. 権利義務の譲渡の禁止

受注者は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは継承させ、又はその権利を担保に供することはできない。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。

18. その他

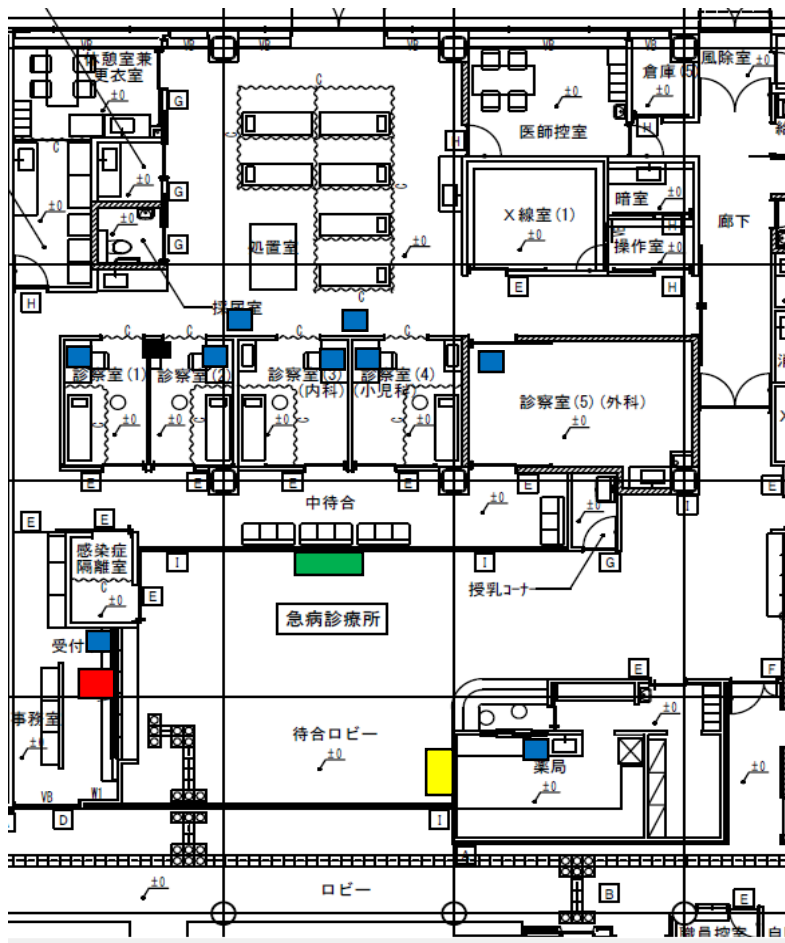
- (1) 受注者は、暴力団等排除に係る契約解除に関する特約条項を遵守すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

別紙 1

サービスレベルの保証基準

項番	対象	項目	単位	評価および測定方法	本システムに対する提供レベル
1	サービス全体	稼働率	%	(月間の障害対応時間帯の総時間－月間の障害対応時間帯の累計サービス停止時間)／月間の障害対応時間帯の総時間(計画停止時間を除く) ※単位は年間のものでも可能とする。	99%以上
2	障害対応	対応時間	時間帯	対応システム運用時に障害を検出し対応を行う時間帯	8 時 30 分から 18 時まで
3		障害通知	時間 (分)	異常を検知し、障害状況の一報を通知するまでの時間	2 時間以内
4		経過報告間隔	時間間隔	障害報告を行い、状況を定期的に報告を行う間隔	適宜
5	ソフトウェア対応	アップデート	有無	システムソフトウェアに関するアップデートがリリース後 2 週間以内に検討され適用の是非が確認・実行されているか。	有
6	運転対応	運転時間	時間帯	通常のシステム運用を行う運用時間帯	24 時間
7	キャパシティ管理	容量の監視間隔	有無	システム用ディスクデータの容量が規定容量を超えていないことが監視されているか。	有
8	セキュリティ管理	事前申請、記録管理	有無	データセンターへの入退室の履歴管理が規定されているか。	有
9	電源設備	電源監視装置の設置	有無	電源を安定して共通するための監視装置が設置されているか。	有
10		停電対策	有無	無停電電源装置が設置されているか。	有
11	空調設備	空調稼働運転の要件	有無	空調設備の稼働時間が 24 時間稼働可能であるか。	有
12	地震対策設備	耐震／免振能力の確保	有無	地震対策を施した設備であるか。	有

別紙2 受付管理システム機器設置予定場所



- 番号発券機
- 呼出操作機
- モニター(50インチ:壁掛け)
- モニター(40インチ:壁掛け)

完了届

令和 年 月 日

市 川 市 長

住 所

氏 名 印

下記のとおり業務が完了したので、届出をします。

1. 委託事務(事業名)

市川市急病診療所受付管理システム設定業務委託

2. 施行(納入)場所

市川市大洲1丁目18番1号 市川市急病診療所

3. 契約年月日

令和 年 月 日

4. 委託金額

円

5. 委託期間

令和 年 月 日 から
令和 年 月 日 まで

6. 完了年月日

令和 年 月 日

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 貸貸人は、この契約による個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守し、個人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。

(個人情報の機密保持義務)

第2条 貸貸人は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。この契約終了後も、同様とする。

(受託目的以外の個人情報の利用の禁止)

第3条 貸貸人は、この契約による事務を処理するため、個人情報を収集し、又は利用するときは、事務の目的の範囲内で行うものとする。

(第三者への個人情報の提供の禁止)

第4条 貸貸人は、この契約による事務を処理するために収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等を、賃借人の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止又は制限)

第5条 貸貸人は、この契約による事務を自ら処理するものとし、やむを得ず第三者に再委託するときは、必ず賃借人の承諾を得るものとする。

(適正管理)

第6条 貸貸人は、この契約による事務を処理するため賃借人から提供を受けた個人情報の滅失及び損傷の防止に努めるものとする。貸貸人自らが当該事務を処理するために収集した個人情報についても、同様とする。

(個人情報の複写又は複製の禁止)

第7条 貸貸人は、この契約による事務を処理するため賃借人から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、賃借人の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(個人情報の無断持ち出しの禁止)

第8条 貸貸人は、賃借人から提供を受けた個人情報が記録された資料等について、賃借人の承諾なしに、いかなる手段を用いても次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) この契約により指定された場所以外の場所に持ち出し、又は送付すること。
- (2) 電子メール、ファックスその他の電気通信（電気通信事業法第2条第1号に規定する電気通信をいう。）を利用して、この契約により指定された場所以外の場所に送信すること。

(事故発生時の報告義務)

第9条 貸貸人は、この契約の事務を処理するに当たり、個人情報記録された資料等の漏えい、滅失、その他の事故が発生したとき、又は発生する恐れがあることを知ったときは、速やかに賃借人に報告し、賃借人の指示に従うものとする。

(個人情報の返還又は抹消義務)

第10条 貸貸人がこの契約の事務を処理するために、賃借人から提供を受け、又は賃貸人自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、契約期間の満了後直ちに賃借人に返還し、又は引き渡し、若しくは賃借人の指示に従い抹消するものとする。ただし、賃借人が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(賃貸人の事業所への立入検査に応じる義務)

第11条 賃借人は、必要があると認めるときは、この契約の事務に係る賃貸人の事務所に、随時に立ち入り、調査をおこない、又は賃貸人に参考となるべき報告若しくは資料の提出を求めることができる。

2 賃貸人は、前項の立入調査を拒み、妨げ、又は報告若しくは資料の提出を怠ってはならない。

(損害賠償義務)

第12条 賃貸人が故意又は過失により個人情報記録を漏えい等したときは、賃貸人はそれにより生じた損害を賠償しなければならない。

別記2

情報セキュリティ取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 貸貸人は、この契約に基づく業務（以下「本件業務」という。）を履行するに当たっては、適正に情報セキュリティの管理を行う体制を整備し、情報セキュリティに関する適切な管理策を講じなければならない。

(定義)

第2条 この特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 本件業務に関する情報 貸借人が本件業務を履行させるために貸貸人へ提供した情報（個人情報を含む）又は貸貸人が本件業務を履行するために収集し、若しくは作成した情報をいい、形状は問わず、複写複製も含むものをいう。
- (2) 情報セキュリティ 本件業務に関する情報を含む情報の機密性、完全性及び可用性を確保し、維持することにより、適切な利用環境を維持しながら、犯罪や災害等の各種脅威から情報を守ることをいう。
- (3) 機密性 情報へのアクセスが許可されない者は、情報にアクセスできないようにすることをいう。
- (4) 完全性 正確な情報及び正確な処理方法を確保することをいう。
- (5) 可用性 情報へのアクセスが許可されている者が必要なときに確実に利用できるようなことをいう。
- (6) 情報システム 情報を適切に保存・管理・流通するための仕組みをいい、コンピュータとネットワーク及びそれを制御するソフトウェア、その運用体制までを含んだものをいう。
- (7) マルウェア 情報システムに対して攻撃をするソフトウェアをいう。
- (8) 情報セキュリティインシデント 情報セキュリティに関する事故・問題をいう。

(目的外利用の禁止)

第3条 貸貸人は、本件業務の履行に当たり、本件業務に関する情報を収集、作成又は利用するときは、本件業務の履行目的の範囲内で行うものとする。

2 貸貸人は、本件業務の履行に当たり貸借人に対し、当該情報にアクセスする者及びアクセス方法について明示し、貸借人の承認を得なければならない。

(第三者への提供の禁止)

第4条 貸貸人は、本件業務に関する情報を、貸借人の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止又は制限)

第5条 貸貸人は、本件業務を自ら履行するものとし、やむを得ず本件業務の一部を第三者に再委託するときは、再委託する業務範囲を明示したうえで、必ず貸借人の承諾を得るものとする。

2 貸貸人は、前項の規定により賃借人の承諾を得て第三者に再委託する場合にあっては、再委託先に対し情報セキュリティに関して監督する責任を有することとし、再委託先の情報セキュリティの管理体制について賃借人に報告しなければならない。

3 貸貸人は、賃借人が前項の規定による報告によって再委託先の情報セキュリティの管理体制が不十分であることを理由として、再委託先の変更又は中止を求めた場合にあっては、再委託先の変更又は中止をしなければならない。

(適正管理)

第6条 貸貸人は、本件業務に関する情報の滅失及び損傷の防止に努めるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第7条 貸貸人は、本件業務に関する情報を、賃借人の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(無断持ち出しの禁止)

第8条 貸貸人は、本件業務に関する情報について、賃借人の承諾なしに、次に掲げる行為をしてはならない。

(1) この契約により指定された作業場所以外の場所に持ち出し、又は送付すること。

(2) 電子メール、ファックスその他の電気通信（電気通信事業法第2条第1号に規定する電気通信をいう。）を利用して、この契約により指定された作業場所以外の場所に送信すること。

(情報セキュリティの維持、改善等)

第9条 貸貸人は、本件業務に関する情報及び情報システムの取扱いについて、機密性、完全性及び可用性を確保し、維持するために、次に掲げる管理策を講じなければならない。

(1) マルウェアに対するリスクを最小限にするために、情報システムに対しセキュリティソフトの導入を許容するとともに、その定義ファイルについても常に最新の状態に維持されることを阻害してはならない。

(2) 常に脆弱性等の情報を収集し、修正プログラムが公開された場合には、情報システムに対し対応策を講じなければならない。この場合において、貸貸人が開発し、又は開発させ賃借人に納入している情報システムの改修が必要となるときは、賃借人と対応策を協議するものとする。

(3) 本件業務に関する情報を含む情報の流出、改ざん、消失及び不正利用を防止するために必要な措置を講じなければならない。

(4) その他、情報セキュリティの維持のために必要と認められる場合、賃借人と協議の上、対応策を講じなければならない。

2 貸貸人は、前項の規定により講じている管理策の内容を定期的に報告しなければならない。

3 貸貸人は、この特記事項に基づく報告、情報セキュリティの管理体制、実施事項に関する書類を整備しておかなければならない。

(情報セキュリティインシデントへの対応等)

第10条 本件業務に関し情報セキュリティインシデントが発生したときは、貸貸人は、直ちに、賃借人に報告するとともに、賃借人の指示に従い、その対応策を講じなければならない。

2 貸貸人は、前項の規定により対応策を講じたときは、その内容を賃借人に報告しなければならない。

3 賃借人は、本件業務に関する情報セキュリティインシデントが発生した場合であって、必要があると認めるときは、当該情報セキュリティインシデントの公表を行うことができる。

(情報セキュリティの管理体制)

第11条 貸貸人は、第1条に規定する情報セキュリティの管理体制の内容について賃借人と協議しなければならない。

2 前項の情報セキュリティの管理体制には、情報セキュリティ担当責任者及び担当者の職及び役割を明確にしておかなければならない。

3 貸貸人は、本件業務を担当する者に対して、情報セキュリティに関する教育及び情報セキュリティインシデントに対する訓練を実施するものとする。

(不要な情報の返却又は廃棄)

第12条 貸貸人は、本件業務に関する情報のうち、不要となったものについては、直ちに、返却又は復元できないような形で廃棄しなければならない。

2 貸貸人は、前項の規定により本件業務に関する不要な情報を廃棄したときは、書面をもって賃借人に報告するものとする。

(報告の徴収及び立入検査等)

第13条 賃借人は、情報セキュリティの維持・改善を図るため、貸貸人に対し、必要に応じて本件業務に係る情報セキュリティ対策について報告を求めることができる。

2 賃借人は、情報セキュリティの維持・改善を図るために必要な範囲において、指定した職員に、本件業務と係わりのある場所に立ち入り、貸貸人が講じた情報セキュリティ対策の実施状況について検査させ、若しくは関係者に質問させ、又はその情報セキュリティ対策が情報セキュリティの維持・改善を図るために有効なものであるか等について調査をさせることができる。

3 貸貸人は、賃借人から前項の規定による立入検査の申し入れがあった場合は、これに応じなければならない。

(損害賠償義務)

第14条 貸貸人は、貸貸人又は再委託先が本取扱特記事項に定める規程を遵守せず、情報を漏えい、滅失、毀損、不正使用その他の違反によって賃借人又は第三者に生じた一切の損害について、賠償の責めを負う。