

# 蕪崎市立病院医療事務業務委託 仕様書

蕪崎市国民健康保険蕪崎市立病院

(適用範囲)

第1条 本仕様書は、韮崎市立病院 開設者 韮崎市長 内藤久夫（以下「甲」という。）が発注する「韮崎市立病院医療事務業務委託」（以下「本業務」という。）に適用し、規格などを統一するとともに、必要な精度を確保するものとし、業務内容等を定めるものとする。

なお、この仕様書は、業務の実施するための大要を示すものであり、記載のない事項や甲が必要と認めた事項については、医療事務業務の主旨に従い、適正な業務の運営を図るものとする。

(業務目的)

第2条 患者の外来受診に関する手続き、入退院に関する手続き、病棟業務、診療行為の料金化とこれに伴う保険請求及び診療費の受領、公費負担医療制度の処理、診断書及び証明書等の文書処理などについて、専門的かつ効率的に行うことにより、患者サービスの向上及び病院経営の安定化に寄与することを目的とする。

(本院の概要)

第3条 本院の概要は、以下のとおりとする。（韮崎市国民健康保険韮崎市立病院設置等に関する条例（昭和41年12月24日条例第35号）

名称	設置場所	診療科目	病床数
韮崎市立病院	韮崎市本町三丁目5番3号	内科	一般病床
		外科	98床
		眼科	地域包括ケ
		小児科	ア病床
		整形外科	39床
		脳神経外科	療養病床
		泌尿器科	18床
		皮膚科	介護病床
		リハビリテーション科	16床
		放射線科	
臨床検査科			

- 1 現在、診療中の診療科を記載
- 2 介護病床については、令和6年3月までに、廃止又は他病床への転換（病床数の減含む）等がある。
- 3 外来診療体制については、曜日、診療回数などが変更となる場合もあるので、適宜対応を行うこと。（別添「診療科別・曜日別 外来診療体制（令和3年12月1日）」参照）

4 業務量については次の数値（令和3年度は、令和3年11月までの数値）を参考とすること。また、次の各号のほか、本院に関する詳細な資料については、「やまなし医療ネット」に掲載している資料を参考とすること。

(1) 患者数（総計：入院及び外来）

年 度	患者数（人）		病床利用率（%）
	入 院	外 来	
令和3年度	28,767	44,168	58.3
令和2年度	39,937	53,791	64.0
令和元年度	45,674	61,170	73.0

(2) 患者数（科別：入院）

（単位：人）

年 度	内科	外科	眼科	小児科	整形外科
令和3年度	12,235	3,793	356	508	5,985
令和2年度	17,257	3,857	0	447	9,496
令和元年度	19,212	5,322	0	1,357	9,973

年 度	脳外科	泌尿器科	皮膚科	療養	介護
令和3年度	0	0	0	3,822	2,064
令和2年度	0	0	0	4,974	3,841
令和元年度	0	0	0	6,043	3,767

(3) 患者数（科別：外来）

（単位：人）

年 度	内科	外科	眼科	小児科	整形外科
令和3年度	18,561	4,544	4,363	3,013	11,204
令和2年度	23,912	6,174	3,932	3,244	13,915
令和元年度	27,247	7,201	4,372	5,727	14,972

年 度	脳外科	泌尿器科	皮膚科
令和3年度	591	1,259	633
令和2年度	774	1,192	648
令和元年度	642	1,009	0

（遵守すべき法令等）

第4条 本業務を実施するにあたっては、本仕様のほか次の法令等を遵守すること。

- (1) 医療法、同法施行規則、同法施行令
- (2) 医療法人会計基準
- (3) 労働基準法
- (4) 労働安全衛生法
- (5) 労働者災害補償保険法
- (6) 職業安定法
- (7) 社会保険法
- (8) 蕪崎市財務規則
- (9) 個人情報保護に関する法律、同法施行令
- (10) 蕪崎市個人情報保護条例、同条例施行規則
- (11) 蕪崎市個人情報保護事務取扱要領
- (12) その他関係法令、規程、規則、通達等

(業務期間)

第5条 本業務の期間は、令和4年7月1日から令和7年6月30日までの3カ年とする。  
ただし、令和4年5月1日から同年6月30日までは現事業者と新事業者の引継ぎ期間とする。

(業務時間)

第6条 業務時間は、原則、次のとおりとする。ただし、業務時間内に受け付けした患者の処理が終了するまでとする。

- (1) 休診日を除く平日（月曜から金曜日） 8時30分から17時15分まで  
※外来事務クランクは、「診療科別・曜日別 外来診療体制」のとおり、対応すること  
※上記開始時間に始められるよう、十分な準備を行うこと。
- (2) 土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）、休診日  
8時30分から17時15分まで
- (3) 夜間（月曜から日曜日）17時15分から翌朝8時30分
- (4) 診療報酬明細書点検業務及びそれに係る総括業務  
当該月末日から翌月10日までに実施すること

(業務体制)

第7条 本業務の受託者（以下「乙」という。）は、以下の各号について業務を行うものとする。

- (1) 本業務の遂行は、病院の理念及び基本方針等に沿って行うこと。
- (2) 本業務を円滑かつ確実に遂行できるよう、想定される業務量に基づき、乙の責任に

において適正な人事配置と業務内容に精通した人員を適材適所に配置すること。

- (3) 乙は、契約後速やかに、業務従事者の氏名、年齢、住所及び緊急時の連絡先、医療事務の認定資格の有無、診療報酬請求業務・点検業務・総括業務の経験年数等を記載した「業務従事者名簿」を甲に提出すること。また、業務従事者に変更があった場合及び代替者に係る名簿についても同様とすること。
- (4) 本業務の全体の責任者として、業務の管理能力を有し、かつ本業務全般に精通した業務責任者及び副業務責任者を選任・配置し、甲に届け出ること。
- (5) 業務従事者の異動や休暇（急病を含む）により患者サービス及び事務効率の低下等を招かないようにすること。
- (6) 業務責任者、副業務責任者及び全ての業務従事者は、2/3以上の者が医療事務の資格（認定資格）を有していること。
- (7) 入院診療報酬請求業務・点検業務・総括業務に従事する業務従事者は3年以上の診療報酬請求業務・点検業務・総括業務の経験、外来診療報酬請求業務・点検業務・総括業務に従事する業務従事者は1年以上の診療報酬請求業務・点検業務・総括業務の経験を有すること。
- (8) 業務責任者は、従事者の指揮監督及び従事者のマネジメントを行い、円滑な業務遂行に努めること。
- (9) 業務従事者は、業務責任者の指示に従い、適正かつ正確に医療事務を遂行すること。
- (10) 本業務に疑義照会が発生した場合は、業務責任者を中心に適正な判断、解決ができる体制とすること。
- (11) 医療機関での業務経験がない者は、甲が定める試用期間（3ヶ月）に業務を実施する際は、必ず指導員と共に実施すること。
- (12) 業務遂行上、甲が不適切と判断した業務従事者は、乙の責任において、速やかに業務従事者の交代を行うこと。

#### （指導及び研修）

第8条 次の各号に示す業務に関する教育研修等を、乙の責任で年に1回以上、計画的に行い、知識の研鑽に努めること。

- (1) 業務の遂行に必要な医事知識、接遇及び苦情処理等の研修を行うこと。
- (2) 医療事務業務に従事したことがない新規従事者には、必ず配置前に事前研修を行うこと。
- (3) 診療報酬の改定、医療に関する法改正等があったときは、事態に即応して臨機の処置をとれるような研修を行うこと。
- (4) 業務従事者には、個人情報保護に関する指導、研修を行うこと。
- (5) 前各号における研修を実施した場合は、その内容を記載した報告書を甲に提出す

ること。

(6) 各部署における業務マニュアルを作成し、業務従事者がそれに即した対応を行えるようにすること。また、作成したマニュアルを甲に届け出ること。

(業務改善の提案)

第9条 第2条に規定する業務目的に従い、患者サービスの向上及び病院経営の安定化に向け、次の各号業務における分析と改善の提案を行い、提出すること。

- (1) 患者サービスの向上や効率的な運営を図るため、各業務における業務改善及び提案
- (2) 患者の会計待ち時間は20分以内が当院の基準であるため、10%の患者がそれを上回った場合の会計待ち時間の短縮に向けた提案
- (3) 施設基準等についての提案、情報提供
- (4) 診療報酬点検業務における診療行為の算定漏れの点検及び新たな算定可能項目の分析を通して、改善の提案
- (5) 診療報酬改定があった場合、前年度の年間診療報酬請求額について、改定後の内容でシミュレーションを行い、改定前後の比較分析を通して、増収に向けた提案
- (6) 保険査定率は、0.3%未満とし、毎回の保険査定の分析及び0.3%以上となった場合は、その改善の提案
- (7) 法令に照らし、本院が適合しているかの確認及び改善の提案

(事務の引継ぎ)

第10条 契約期間満了及び契約解除等により、受託者を変更する場合は、乙は、後任の受託者の業務遂行に支障が生じないように、十分な引き継ぎ期間（契約満了前）を設け、事務の引継ぎを適切に行うこと。

(その他留意事項)

第11条 その他次の各号について留意すること。

- (1) システムダウンが発生した場合は、病院職員と連携し、速やかに対応すること。
- (2) 災害の発生等における非常時は、病院職員と連携して速やかに対応すること。
- (3) 国等が行う各種制度改正等については、本仕様書における業務範囲とすること。
- (4) 本仕様書に記載されていない内容であっても、業務遂行上、当然、必要と思われるものについては、本仕様書における業務範囲とすること。
- (5) システムへの入力、点検及び確認等で明らかに乙の責に帰する場合は、その後の処理まで行うこと。
- (6) 業務従事者は、制服及び名札を着用し、常に丁寧な対応を心がけること。
- (7) 本業務のうち、直接、患者と関わる業務については、常に現在の状況を確認し、患者の負担とならないように臨機応変に対応すること。

- (8) 業務の縮小廃止等については、甲乙協議の上、減算若しくは減算に相当する業務の割り当てなど、必要な措置を講じること。
- (9) 今後予想される決済手段の拡張など、本仕様書の内容に変更が生じる場合は、甲乙協議の上、必要に応じて本仕様書の変更を行うものとする。
- (10) 本仕様書に定めのない事項について定める必要が生じた場合は、甲乙協議の上、定めるものとする。

(設備、物品の貸与)

第 12 条 乙は、甲より以下の設備及び物品について、無償で借り受けることができる。

なお、乙の責に帰すべき事由により、甲が提供する施設、備品等に汚損又は破損が生じた場合、乙は原状回復又は損害賠償の義務を負うものとする。

- (1) ロッカー
- (2) システム操作機器
- (3) AI を使った診療報酬点検システム
- (4) 事務机、事務用椅子
- (5) 消耗品（事務用品、用紙類等）
- (6) その他、業務遂行上、必要なものが生じた時は、その都度、甲乙協議する。

(個人情報保護)

第 13 条 乙は、業務上知り得た秘密を他に漏らしたり、私的に使用してはならない。また契約終了後も同様とする。なお、本業務に係る個人情報の取り扱いは、個人情報保護に関する法令等に定めるもののほか、別記「個人情報取扱特記事項」によるものとする。

(労働法上の責任)

第 14 条 乙は、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法、社会保険等法令、その他、業務の業務従事者に対する法令上の責任を負うこと。

(盗難及び事故等への対応)

第 15 条 院内における盗難、事故等の可能性があるときは、乙は甲に速やかに報告するものとし、対応は甲乙協議の上、決定するものとする。

(業務内容)

第 16 条 主な業務内容は次の各項各号のとおりとする。

- 1 本業務全体を通しての共通事項
  - ア 病院職員との打ち合わせ
  - イ 業務上のデータ管理及び甲への報告

- ウ 業務完了書の集計及び管理
- エ 医療安全、感染対策、接遇、個人情報保護、防災訓練、保険診療審査委員会等、その他、甲が出席を必要と認める会議、研修会等への参加
- オ 各部署への人員配置の決定及び管理
- カ 問題点及び連絡事項の報告
- キ 患者等からの電話対応（苦情や質問等への対応含む）
- ク 各種情報提供
- ケ 各種分析、提案
- コ 診療報酬に係る資料作成、説明
- サ 物品管理業務（診療用消耗品、衛生材料、事務用消耗品の在庫確認、請求、受取、整理）（薬剤除く）
- シ 医師及び看護師からの物品、書類に関する問い合わせ取次
- ス 各種書類のコピー
- セ 各種書類の整理
- ソ シュレッダーなどによる不要書類の処分
- タ スキャンに関する対応（スキャン、スキャン後の確認と書類整理）
- チ 患者への声掛け（混雑時の診察待ち、会計待ち、救急対応時など）
- ツ 患者待合椅子などの消毒（清拭）
- テ 災害発生時のマニュアル対応

## 2 各業務内容

各業務内容の中で、当院で考えている参考人数があるものは、別添「各業務内容参考人数」参照

### (1) 受付案内業務（救急患者含む）

- ア 受付・案内を含む対応及び電話対応（各種問い合わせ、各種健診受付）
- イ 新患、再来受付業務（再来機取扱い案内含む）
- ウ 受付時の患者誘導（予約、救急患者含む）
- エ 救急搬送患者の診察確認及び調整
- オ 診療申込書の記入説明、確認
- カ 診療申込書に基づき、過去情報との照合
- キ 患者基本情報（個人情報）、保検情報の新規登録及び修正
- ク 当日の入院患者の入院処理
- ケ 基本会計票の発行
- コ 各種保険及び公費申請関係等の説明（医療費、負担金、高額医療費及び特定療養費等）

- サ 保険証、受給者証の確認、変更
- シ 特定疾患、継続療養費（保険振分け）の入力
- ス 診察券の作成、再発行処理
- セ 受診料の案内
- ソ 院内の案内
- タ 各種伝票類の保管及び補充
- チ 電話交換業務
- ツ 各種診断書及び証明書類の受付、受渡し（作成依頼、督促、発送等）
- テ 他部署との連絡調整
- ト 保険変更時の院外薬局への連絡
- ナ 院内放送
- ニ 医師等から依頼があった過去の入院・外来診療録、レントゲン写真等の運搬  
（カルテ保管室での出し入れ除く）
- ヌ 外来患者の診療報酬明細書に記載された病歴について、医事会計システムと電子カルテとの整合性を図るための点検・整備

(2) 各科受付窓口業務（外来事務クランク）

第3条に示す「診療科別・曜日別 外来診療体制（令和3年12月1日）」及び「業務量（患者数）」により対応する。

- ア 予約患者の受付
- イ 併診受付の説明
- ウ 患者基本票などの整理
- エ 問診票の配付、回収、整理（血圧測定値の記入など）
- オ 各検査案内
- カ 検体の回収と臨床検査科への運搬
- キ 医師、看護師などとの連絡調整及びそれに伴う患者へ誘導
- ク 患者対応（介助は含まない）
- ケ 看護師との協力による体調不良者への対応
- コ 二次健診結果のコピー、スキャンと地域連携室 Box への投函

(3) 外来入力及び会計収納業務（時間外診療分を含む）

- ア 診療済み基本伝票受付と記載内容の確認
- イ 処方箋チェック
- ウ 処方箋、各種伝票の不備及び不明事項の問い合わせ
- エ 診療費計算（データ入力）
- オ 領収書、請求書及び診療明細書の発行

- カ 基本伝票の整理及び保管
- キ オーダー未取り込みデータ確認
- ク 修正会計（投薬内容等の確認）
- ケ 登録済み医事会計マスターデータの確認
- コ 患者からの会計疑問点等への対応
- サ 料金徴収（現金、クレジットカード）
- シ 返金処理
- ス 外来診療報酬明細書修正入力
- セ 未収金への一次催告、窓口での回収（未収患者への連絡、会計時における未納分請求等）
- ソ 預り金処理（未清算の者への連絡及び処理）
- タ 毎月、医事会計システムから打ち出される催促状の未納者への発送

#### （４）入退院入力及び会計収納業務

- ア 診療済み各種伝票と内容の確認
- イ 各種伝票の不備、不明事項の問い合わせ
- ウ 診療費計算（データ入力）
- エ 基本伝票の整理及び保管
- オ オーダー未取り込みデータ確認
- カ 修正会計（投薬内容等の確認）
- キ 登録済み医事会計におけるマスターデータの確認
- ク 患者からの会計疑問点等への対応
- ケ 料金徴収（現金、クレジットカード）
- コ 入院診療報酬明細書修正入力
- サ 入院時定時請求明細書発行
- シ 未収金への一次催告、窓口での回収（未収患者への連絡、会計時における未納分請求等）
- ス 預り金処理（未清算の者への連絡及び処理）

#### （５）病棟事務クランク

- ア 入院患者の（お迎え）と案内
- イ 入院患者の入院準備（病室、ネームバンド、ベッドネーム、ナースコール等への患者名掲示等）
- ウ 入院しおりセットの準備と説明（家族構成・連絡先等の基本情報収集、身長・体重の記録、コロナワクチン接種の記録）

- エ 病衣等の手続き
- オ 保険証の確認
- カ 保険給付、公費負担医療制度、証明書、介護サービス、特室料金等の手続き説明
- キ 外出外泊届、家族付添許可書の処理
- ク 診療録の量的点検による不足書類の医師への連絡
- ケ 入院患者からの問い合わせ対応
- コ ナースコール取次ぎと連絡
- サ 面会者の取次ぎ
- シ 電話の取次ぎ
- ス 他科受診の連絡と準備
- セ 医事への退院連絡、患者への診療報酬請求額の連絡・診療報酬請求書の配付
- ソ 医療用廃棄物袋の請求等、清掃業者への連絡
- タ 洗濯物の依頼等、洗濯業者への連絡

(6) 休日祝日及び夜間当直業務（受付及び会計業務）

- ア 業務引き継ぎ
  - ・担当者からの業務及び日誌の引継ぎ
- イ 受付案内
  - ・電話交換業務
  - ・救急患者の診療確認及び調整
  - ・救急隊からの電話対応（診療確認及び調整）
  - ・通常診察以外（警察等からの依頼）の診察について、診療確認及び調整
  - ・診断書等書類の受付、交付
  - ・入院申込書の記載内容の確認、受付
- ウ 救急患者対応
  - （新患）
    - ・診療申込書の記載内容と保険証等の確認
    - ・診療申込書に基づき過去情報との照合
    - ・患者個人情報、保険情報の登録
    - ・診察券の作成及び基本会計票の発行
  - （再来）
    - ・患者個人情報、保険証等の確認及び修正
    - ・診察券の再発行
    - ・基本会計票の発行
- エ 基本会計票の運搬

オ 会計入力（外来のみ）

- ・診療済み各種伝票の内容の整理及び不明事項、疑義事項の確認
- ・診療済各種伝票に基づく診療データの入力
- ・納付書の発行

カ 収納業務

- ・医療診療報酬及び介護報酬の収納、精算
- ・預り金の収納及び管理
- ・その他会計窓口にて支払われる現金等の収納
- ・現金の保管管理
- ・納入通知書と現金の確認
- ・収納金の納金（企業出納員に確認の上、扱いには十分留意すること。）
- ・診療費の未納及び徴収不納については日誌に記録する

キ 死亡患者の取扱い（原則、外来のみ）

- ・家族への連絡
- ・霊安室の開閉（必要時）

（7）診療報酬請求業務、点検業務、総括業務

本業務は、当院の「AI を使った診療報酬点検システム」を活用し、関係諸法令に基づき、診療報酬請求漏れがないように、請求業務、点検業務、総括業務を行う。

ア 診療報酬明細書内容点検、補記及び総括（処方箋の点検業務を含む）

イ 返戻診療報酬明細書の処理及び再発行（保険証の確認、再点検及び修正入力）

ウ 自賠責、労災の診療報酬書業務（申請、手続き、入力及び診療報酬明細書点検）

エ 月末時の診療報酬明細書の発行

オ 経営分析に関する基礎的データ作成

カ 山梨県重度心身障害者医療費助成制度レセプト写しデータの作成及び発送

（秘密の保持）

第17条 乙は、本業務については、患者情報を取り扱うため、情報漏洩がないように十分配慮するとともに、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し、本業務の全部または一部再委託を厳禁とする。

（報告・支払）

第18条 乙は、毎月の業務終了後、翌月10日までに完了報告書を提出し、甲の検収を受けるものとする。また、支払は月払いとし、検収後、適正な請求書により支払うものとする。なお、月額、年額を12月で除したのち、端数を切り捨てた額とし、端数により生じた差額については、各年度の最初の月で調整するものとする。

(疑義)

第 19 条 本業務の仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、甲乙協議のうえ、甲の指示に従い、業務を遂行するものとする。

(別添)

<各業務内容参考人数>

(2) 各科受付窓口業務 (外来事務クラーク)

内科 2人

眼科 1人

他診療科 適宜

(4) 入退院入力及び会計収納業務

3階病棟と4階病棟担当 1人

業務範囲を明確にし、当院職員と協力して対応する

5階病棟及び6階病棟担当 1人

(5) 病棟事務クラーク

3階病棟 1人

4階病棟 1人

5階病棟 1人

6階病棟 1人

(6) 休日祝日及び夜間当直業務 (受付及び会計業務) 1人

(別記)

## 個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、この契約の履行にあたり、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の取扱いにあたっては、行政手続き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。）及び蕪崎市個人情報保護条例（平成16年条例第2号）の趣旨に基づき、個人の権利利益を侵害することがないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

2 受注者は、番号法第2条第8項に規定する特定個人情報を取り扱う事務にあつては、個人情報保護委員会が定める「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成26年特定個人情報保護委員会告示第6号）」において、地方公共団体等が講じるべき安全管理措置と同等の措置を講じなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容を他人に漏らし、又は不当な目的に利用してはならない。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。

2 受注者は、その業務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による業務に関して知り得た個人情報の内容を他人に漏らし、又は不当な目的に利用してはならないこと等の個人情報の保護に関し必要な事項を周知するものとする。

(従事者の明確化等)

第3 受注者は、この契約により個人情報を取り扱う従業者「(注)1」を明確にし、特定個人情報を取り扱う従業者のほか、発注者が必要と認める場合については、書面により発注者にあらかじめ報告するものとする。なお、変更する場合も同様とする。

2 受注者は、この契約により個人情報を取り扱う従業者に対して、この契約により受注者が負う個人情報の取扱いに関する義務を適切に実施するよう監督及び教育するものとする。

(再委託の禁止)

第4 受注者は、この契約により個人情報を取り扱う業務を自ら処理するものとし、やむを得ず他に再委託するときは発注者の承認を得るものとする。なお、再委託先が再々委託を行う場合以降も、同様とする。

2 受注者は、発注者の承認により個人情報を取り扱う業務を第三者に委託するときは、この契約により受注者が負う個人情報に関する義務を再委託先にも遵守させるものとし、受注者はそのために必要かつ適切な監督を行うものとする。なお、再委託先が再々委託を行う場合以降も、同様とする。

3 受注者は、前項の規定により個人情報を取り扱う業務を第三者に委託する場合には、再

委託先の当該業務に関する行為について、発注者に対しすべての責任を負うものとする。  
(目的外収集及び利用の禁止)

第5 受注者は、この契約による業務を処理するために個人情報を収集し、又は利用するときは、受託業務の範囲内で行うものとする。

(第三者への提供の禁止)

第6 受注者は、この契約による業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（電磁的記録を含む。以下同じ。）を、発注者の承認なしに第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第7 受注者は、この契約による業務を処理するために発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、発注者の承認なしに複写し、又は複製してはならない。

(作業場所等の特定及び持ち出しの禁止)

第8 受注者は、この契約による業務を処理するために個人情報が記録された資料等を取扱うにあたっては、その作業場所及び保管場所をあらかじめ特定し、発注者の承認なしにこれらの場所以外に持ち出してはならない。

(適正管理)

第9 受注者は、この契約による業務を処理するために発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等の滅失及び損傷の防止に努めるものとする。受注者自らが当該業務を処理するために収集した個人情報が記録された資料等についても、同様とする。

2 受注者は、個人情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、管理責任者を特定し、発注者に通知しなければならない。

3 受注者は、第1項の目的を達成するため、個人情報を取り扱う作業場所及び保管場所において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 受注者は、委託業務に着手する前に前2項に規定する安全対策及び管理責任体制について発注者に書面により報告しなければならない。

(資料等の返還等)

第10 受注者は、この契約による業務を処理するために発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等について、この契約完了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 受注者は、発注者の指示により個人情報を削除し、又は個人情報が記録された資料等を破棄した場合は、削除又は破棄した記録を作成し、発注者に証明書等により報告するものとする。

(第三者等からの回収)

第11 受注者は、個人情報が記録された資料等について、発注者の承認を得て再委託による提供をした場合又は発注者の承認を得て第三者に提供した場合は、受注者は、発注者の

指示により当該再委託先又は当該第三者から回収するものとする。

(報告・検査等)

第 12 発注者は、この契約により受注者が負う個人情報に関する義務の遵守状況について、受注者に対して必要な報告を求め、随時に立入検査若しくは調査をし、又は受注者に対して指示を与えることができる。なお、受注者は、発注者から改善を指示された場合には、その指示に従わなければならない。

(事故の場合の措置)

第 13 受注者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。この場合において、発注者は、受注者に対して個人情報保護のための措置（個人情報が記録された資料等の第三者からの回収を含む。）を指示することができる。

2 受注者は、この契約による業務に関し個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容及び件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

3 受注者は、個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡及び証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

(契約解除)

第 14 条 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項で定める義務を履行しない場合は、この契約を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

(損害賠償)

第 15 条 受注者は、この契約により受注者が負う個人情報の取扱いに関する義務に違反し、又は怠ったことにより発注者が損害を被った場合は、発注者にその損害を賠償しなければならない。

(注) 1 「従業者」とは、受注者の組織内にあつて直接又は間接に受注者の指揮監督を受けて受注者の業務に従事している者をいう。具体的には、従業員のほか、取締役、監査役、理事、監事、派遣社員等を含む。