

ファミリーハウスあい

指定管理者業務仕様書

愛 媛 県

目 次

第1	ファミリーハウスの基本方針等	1
1	ファミリーハウスの目的	
2	管理運営に関する基本的事項	
第2	利用時間及び休館日	2
1	利用時間及び休館日	
2	利用時間及び休館日の変更	
第3	指定管理者が行う業務の範囲	3
1	事業の実施に関する業務	
2	施設等の利用に関する業務	
3	施設等の維持管理に関する業務	
4	管理運営業務	
第4	事業の実施に関する業務の基準	3
1	長期療養児の家族等に対する宿泊及び休養の施設の提供業務	
2	その他の業務	
3	事業実施に関する留意事項	
第5	施設等の利用に関する業務の基準	4
1	施設等利用許可業務	
2	利用促進業務	
第6	施設等の維持管理に関する業務の基準	5
1	施設保守管理業務	
2	保守点検業務	
3	備品管理業務	
4	清掃業務	
5	保安警備業務	
6	修繕の費用負担	
第7	管理運営業務の基準	6
1	組織及び人員配置	
2	事業計画書の作成	
3	事業報告書の作成	
4	事業評価業務	
5	指定期間終了後の引継業務	
6	個人情報保護義務	
7	情報の公開	
8	監査	
9	指定管理業務期間の前に行う業務	
10	リスクの分担及び保険への加入	
第8	その他	8
1	業務不履行時の処理	
第9	モニタリング	8
別記	個人情報取扱特記事項	10

ファミリーハウスあい指定管理者業務仕様書

本書は、「ファミリーハウスあい指定管理者募集要項」と一体のものであり、ファミリーハウスあい（以下「ファミリーハウス」という。）の管理運営業務を指定管理者が行うに当たり、愛媛県が指定管理者に要求する管理運営の業務内容及びその基準等を示すものである。

第1 ファミリーハウスの基本方針等

1 ファミリーハウスの目的

ファミリーハウスは、小児慢性特定疾患児等長期にわたり医療施設において療養を必要とする児童（以下「長期療養児」という。）の家族が付き添いのために滞在できる宿泊施設であり、遠隔地から入院している児童の療養環境の向上を図るとともに、その家族の経済的・精神的負担の軽減を図ることを目的とする。

2 管理運営に関する基本的事項

(1) 管理運営に係る基本理念

指定管理者制度は、従来の公の施設の管理委託制度とは異なり、指定管理者が施設の管理権限と責任を有し、施設の管理を代行する制度である。このため、指定管理者は、自らの責任と判断によって、施設の適正な管理を確保しつつ、住民サービスの向上を図っていく必要があるが、特に、ファミリーハウスの指定管理者は、次の各項目に留意して管理運営を実施しなければならない。

また、愛媛県は施設の設置者として、必要に応じて指定管理者に対して指示等を行うものとする。

ア ファミリーハウスの目的に基づいた管理運営を行うこと。

イ 公の施設であることを常に念頭に置いて、利用者への奉仕及び公平なサービスの提供に努め、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。

ウ 事業計画書等に基づき、利用者が快適に施設を利用できるよう適正な管理運営を行うとともに、効率的かつ効果的な管理運営を行い、適正な収入の確保と経費の縮減に努めること。

エ ファミリーハウスが最大限有効活用されるよう利用促進に努めるとともに、利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていくこと。

オ 施設内での利用者の防犯安全に配慮し、対策に努めること。

カ 愛媛県と密接に連携を図りながら管理運営を行うとともに、愛媛県の施策に対して積極的に協力するよう努めること。

(2) 関係規定の遵守

指定管理者は、ファミリーハウスの管理運営を行う上では、次に掲げるものをはじめ、関係する規定を遵守しなければならない。

ア 地方自治法（昭和22年法律第67号）

イ 愛媛県公の施設の設置及び管理に関する条例（昭和39年愛媛県条例第2号）

ウ ファミリーハウスあい管理条例（平成17年愛媛県条例第53号、以下「条例」という。）

エ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

オ 愛媛県情報公開条例（平成10年愛媛県条例第27号）

カ 愛媛県行政手続条例（平成7年愛媛県条例第48号）

(3) 管理運営を行うに当たっての留意事項

指定管理者は、管理運営を行うに当たり、特に、次の点に留意しなければならない。

ア 緊急時の対応

(ア) 指定管理者は、地震や近隣火災等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保、必要な通

報等についての災害時対応計画（連絡体制を含む）を作成するとともに、利用者に対して計画の内容を周知して緊急時に即応できるようにすること。

- (イ) ファミリーハウスの利用者等の急な病気、けが等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。
- (ウ) 指定管理者は、施設の防犯安全対策を整備するとともに、施設内での火災、盗難、疾病等の防止に努めること。また、発生時には的確に対応すること。
- (エ) 災害などにより、愛媛県又は施設所在市町がファミリーハウスを避難所、広域防災拠点等として使用する必要があると認めるときは、その指示に従うこと。ただし、大規模災害が発生した場合における初動の対応（来館者等の安全確保、避難誘導、自主避難者への対応等）については、愛媛県及び施設所在市町と密接に連携を取りながら、原則として、指定管理者が自主的に行うこと。
- (オ) 大規模災害等の不可抗力の発生に起因して、指定管理者にあらかじめ定められた管理業務に係る経費以外の負担が発生した場合、指定管理者は、その内容及び程度の詳細を記載した書面をもって愛媛県に報告すること。

イ 管理運営規程の作成

指定管理者は、あらかじめ、ファミリーハウスの管理運営に必要な規程を定め、愛媛県に報告すること。

ウ 帳簿の記帳

指定管理者は、ファミリーハウスの管理運営に係る収入及び支出の状況について、適切に帳簿に記帳するとともに、当該収入及び支出に係る帳簿および証拠書類については、次年度の4月1日から起算して5年間保存すること。

また、これらの関係書類について、愛媛県が閲覧を求めた場合は、これに応じること。

エ 省エネルギーに努めるとともに廃棄物の発生を抑制し、環境に配慮した管理を行うこと。

オ 施設内は、原則として禁煙とすること。

カ その他

- (ア) ファミリーハウスは、一般のホテルや旅館等とは異なり、長期療養をしている児童の家族等の宿泊・休養施設であることを踏まえて、利用させるものとする。
- (イ) ファミリーハウスが、ボランティアと利用者の協力によって、運営されていることを周知すること。
- (ウ) 施設、附属設備及び備品（以下「施設等」という。）の使用後は、利用者の責任で清掃、片づけをさせるようにすること。
- (エ) 門限を設け、夜間の外出は原則として制限するものとする。
- (オ) 施設内での、盗難・事故などについては、利用者の責任で処理させるものとする。

第2 利用時間及び休館日（条例第4条及び第5条）

1 利用時間及び休館日

(1) 利用時間

- ア 宿泊室の宿泊利用 午後4時から翌日の午前9時まで
- イ 宿泊室の休憩利用 午前9時30分から午後3時30分まで
- ウ プレイルームの利用 午前8時30分から午後9時まで

(2) 休館日

1月1日から3日まで及び12月29日から31日まで

2 利用時間及び休館日の変更

指定管理者は、特に必要があると認めるときは、あらかじめ知事の承認を得て、利用時間を変更することができる。

また、指定管理者は、特に必要があると認める時は、臨時に休館し、又は休館日にファミリーハウスを利用させることができる。

第3 指定管理者が行う業務の範囲

1 事業の実施に関する業務

- (1) 長期療養児の家族等に対する宿泊及び休養の施設の提供業務
- (2) その他必要な業務

2 施設等の利用に関する業務

- (1) 施設等利用許可業務
- (2) 利用促進業務

3 施設等の維持管理に関する業務

- (1) 施設保守管理業務
- (2) 保守点検業務
- (3) 備品管理業務
- (4) 清掃業務
- (5) 保守警備業務
- (6) 修繕の費用負担

4 管理運営業務

- (1) 組織及び人員配置
- (2) 事業計画書の作成
- (3) 事業報告書の作成
- (4) 事業評価業務
- (5) 指定期間終了後の引継業務

第4 事業の実施に関する業務の基準

1 長期療養児の家族等に対する宿泊及び休養の施設の提供業務

指定管理者は、ファミリーハウスの施設等を利用し、長期療養児の家族等に対する宿泊及び休養の施設の提供を行うものとする。

2 その他の業務

指定管理者は、上記事業のほか、ファミリーハウス設置の目的である“長期療養児及びその家族の経済的・精神的負担の軽減を図る”ため、施設内での家族交流会の開催など精神的支援に努めるものとする。

3 事業実施に関する留意事項

- (1) 指定管理者が、ファミリーハウスの目的を達成するために必要な事業を行うために利用する場合は、施設等の利用料金を減免することができる。(条例第12条)
- (2) 事業の実施にあたっては、指定管理者は、利用者から指定管理者の定める料金を自己の収入として徴収するほか、愛媛県以外からの各種助成金、寄付金等を活用することができる。
- (3) 指定管理者は、施設等の利用予約及び利用の状況を記載した業務記録を作成するとともに、一定期間保管し、愛媛県の求めがあった時には、閲覧に供すること。

第5 施設等の利用に関する業務の基準

1 施設等利用許可業務

(1) 利用の許可

次表に掲げるファミリーハウスの施設等を利用する場合は、指定管理者の許可が必要となる。このため、指定管理者は、許可を必要とする施設等及び許可手続について、あらかじめ定めること。(条例第7条)

施設	宿泊室、プレイルーム
その他	指定管理者があらかじめ知事の承認を得て定める附属設備及び備品

(2) 施設等の利用の制限に関する事項

ア 指定管理者は、条例第6条各号のいずれかに該当すると認めるとき、又は管理運営上やむを得ない理由があるときは、ファミリーハウスの利用を制限し、又は退去を命ずることができる。

イ 指定管理者は、利用の制限に関する基準を、あらかじめ定めること。また、制限にあたっては、指定管理者は不当な差別的取扱いをしてはならない。

(3) 施設等の利用の許可の制限に関する事項

ア 指定管理者は、ファミリーハウスの管理運営上又は公益上必要があると認めるときは、利用の許可に条件を付すことができる。(条例第7条第2項)

イ 条例第8条各号のいずれかに該当すると認めるとき、又は管理運営上やむを得ない理由があるときは、指定管理者は利用の許可をしないものとする。

ウ 条例第9条各号のいずれかに該当すると認めるとき、又は管理運営上やむを得ない理由があるときは、指定管理者は利用の許可を取り消し、又は利用を制限し、若しくは停止することができる。

エ 指定管理者は、利用の許可の制限に関する基準を、あらかじめ定めること。また許可の制限にあたっては、指定管理者は不当な差別的取扱いをしてはならない。

(4) 利用料金の設定

ア 指定管理者は、上記(1)の表に掲げる施設については条例第11条第1項に規定する額の範囲内で、その他の指定管理者があらかじめ知事の承認を得て定める附属設備等については実費等を勘案し、あらかじめ知事の承認を得て、利用料金を設定すること。(条例第11条)

また、利用料金について、知事の承認を受けたときは、速やかに公表するとともに、変更する場合は、施設の仮予約又は利用許可をした利用者に対する説明や、新料金の施行に当たって一定の周知期間を設けるなど適切な対応を行うこと。

イ 指定管理者は、条例第12条の規定に基づき、利用料金を減免しようとする場合は、減免の基準や手続について、あらかじめ定めること。また、減免に当たっては、指定管理者は不当な差別的取扱いをしてはならない。

(5) 利用料金の徴収

ア 指定管理者は、施設等の利用許可に係る利用料金を自己の収入として徴収する。

また、利用料金は前納を原則とするが、指定管理者が必要と認める時は後納させることができる。なお、利用料金の徴収方法について、指定管理者はあらかじめ定めること。

(条例第10条)

イ 徴収した利用料金は還付しないものとするが、条例第13条第1号に該当するとき、又は指定管理者がやむを得ないと認めたときは、還付するものとする。なお、還付に当たっては、指定管理者は不当な差別的取扱いをしてはならない。

(6) 利用の受付、許可

- ア 利用予約の受付は、条例第2条第1号に規定する家族等を優先するものであるが、空き室がある場合には、他の入院患者家族等の利用を妨げないこと。
- イ 夜間、救急等で来所した場合にあっても、空き室があるときは利用させること。この場合における利用受付方法についても、周知に努めること。
- ウ 指定管理者は、上記受けを開始する日（空き室がある場合に他の入院患者家族等の利用を認める受付開始日を含む）、夜間の利用受付方法、利用申込方法、利用許可手続き等をあらかじめ定めること。また、利用の受付、許可に当たっては、不当な差別的取扱いをしてはならない。

(7) 利用の案内

- ア 指定管理者は、上記(6)の利用の受付、許可の取扱いを定めたときは、ホームページ等で周知に努めるとともに、電話での問い合わせ等に適切に対応すること。
- イ 施設等の利用等について、利用者、住民等から苦情があった場合は、適切な対応をすること。また、その内容を愛媛県に報告すること。

(8) 施設等の利用方法と注意事項の説明

施設、附属設備、備品等を利用者が安全・円滑に利用できるよう、利用方法、注意事項の十分な指導、説明、助言を行うこと。

2 利用促進業務

指定管理者は、ファミリーハウスの効用を最大限発揮するため、ファミリーハウスのホームページの作成・更新、施設案内パンフレットの作成・配布等を実施し、利用促進に努めること。

また、広報活動の実施に当たっては、愛媛県ソーシャルメディア利用ガイドラインの第2の5（3）リスク対策に記載されている内容を準用すること。

第6 施設等の維持管理に関する業務の基準

指定管理者は、ファミリーハウスの施設等の機能と環境を良好に維持し、サービス提供が常に円滑に行われるように、施設等の日常点検や保守等の保守管理業務を行うこと。

1 施設保守管理業務

指定管理者は、ファミリーハウスを安全かつ安心して利用できるように、日常的に施設の点検・保全に努めるとともに、不都合を発見した際には、速やかに、その改善が図られるよう適切に対処すること。

2 保守点検業務

指定管理者は、附属設備等の快適な使用のために、次に掲げる保守点検等の必要な措置を講じること。

- (1) 附属設備等の初期性能、衛生・機能保持のため、外観点検、機能点検、整備業務等を行うこと。
- (2) 故障等の発生や短期間のうちに故障が発生すると見込まれる場合は、速やかに、その改善が図られるよう適切に対処すること。

3 備品管理業務

- (1) 指定管理者は、愛媛県の所有する備品について、愛媛県会計規則（昭和45年愛媛県規則第18号）及び関係例規に基づき適切に管理すること。
- (2) 指定管理者は、愛媛県の所有する備品について、利用に支障を来さないよう管理を行

うとともに、不都合が生じた場合は、速やかに、その改善が図られるよう適切に対処すること。

- (3) 指定管理者が、自ら購入し、所有する備品については、自ら管理規程等を作成し、適切に管理すること。

4 清掃業務

指定管理者は、ファミリーハウスの施設等（敷地及び植栽を含む）について、良好な衛生環境、美観の維持に心掛け、公共施設として快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施すること。

5 保安警備業務

指定管理者は、利用者が安心して利用できるよう、ファミリーハウスの防犯、防火及び防災の対策を講じること。

6 修繕の費用負担

施設等の本来の効用持続年数を維持するために必要な限度の修繕は、施設の管理に付随するものであるため、原則として指定管理者が実施するものとするが、多額の経費を要する場合は、愛媛県と協議して定めるものとする。

第7 管理運営業務の基準

1 組織及び人員配置

管理運営業務を実施するために必要な業務執行体制を確保するとともに、労働基準法基準法（昭和22年法律第49号）等関係法令を遵守し、業務形態に合った適正な人数の職員を配置すること。

また、職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないよう配慮するとともに、利用者の要望に応えられるものにする。

2 事業計画書の作成

指定管理者は、愛媛県が指定する期日までに（指定管理期間の初年度にあつては、基本協定書の締結後速やかに）、翌年度の管理運営に関する事業計画書を作成し、愛媛県へ提出すること。なお、作成に当たっては、愛媛県と調整の上、指定管理者が目指すべき経営目標について、数値目標を定めることにより明確にすること。

3 事業報告書の作成

(1) 年次報告書

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、事業報告書を愛媛県に提出すること。事業報告書の主な内容は次のとおりである。詳細については、愛媛県と指定管理者が締結する協定で定める。

ア ファミリーハウスの管理の業務の実施状況及び利用状況

イ 利用料金等の収入の実績

ウ ファミリーハウスの管理に係る経費の収支状況

エ 事業計画書に記した経営目標の達成状況

オ 基本協定書に規定する備品の一覧表の写し

(2) 月次報告書

指定管理者は、前月分の利用状況等について報告書を作成し、毎月10日までに愛媛県に提出すること。報告書の詳細は愛媛県と指定管理者が締結する協定で定める。

4 事業評価業務

指定管理者は、利用者アンケート等により利用者等の意見や要望を把握するとともに、意見等を管理運営に反映させるよう努めること。

なお、利用者アンケート等の結果を前記の事業報告書にまとめ、愛媛県に提出すること。特に、経営目標の達成状況については、県民への説明責任の観点から、2の事業計画書において定めた数値目標の達成度合いを数値により示すこと。

5 指定期間終了後の引継ぎ業務

(1) 指定管理者は、指定期間終了後、次期管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。

(2) 指定期間終了後若しくは指定の取消し等により次期管理者へ業務を引き継ぐ際は、引継ぎが不十分であることを原因とした事故等を防止するため、危険注意箇所について十分な確認を行うとともに、施設の利用予約の状況、利用料金の徴収の有無等、施設の管理運営に必要なデータ等を遅滞なく提供するものとする。特に、施設の利用予約に関しては遺漏がないよう充分留意すること。

(3) 指定管理者が変更となる場合の利用料金収入の取扱いについては、次のとおりとする。

ア 次期指定管理者の指定期間中に係る施設利用を現指定管理者が許可した場合の利用料金

納付の時期によって納付先が変わることから、施設利用者が混乱しないよう、必要な対応をすること。

① 現指定管理者の指定期間中に納付される場合

次期指定管理者に帰属するものとし、納付を受けた現指定管理者が預かり金として保管の上、次期指定管理者の管理が開始された時点で遺漏のないよう引き継ぐこと。

② 次期指定管理者の指定期間中に納付される場合

次期指定管理者に帰属するものとし、利用者に対し、次期指定管理者に納付するよう周知すること。

イ 現指定管理者の指定期間中の施設利用に係る利用料金が現指定管理者の指定期間中に納付されなかった（未収金がある）場合の利用料金

現指定管理者の未収金であり、現指定管理者に帰属するものであることから、利用者は現指定管理者に納付するものとする。

6 個人情報保護義務

指定管理者には、ファミリーハウスの管理運営を行うに当たって取り扱う個人情報の保護のために、個人情報の保護に関する法律第66条第2項第2号の規定により、個人情報の適正な取扱いの義務が課される。なお、個人情報の取扱いの具体的な内容については、別記のとおり予定しており、愛媛県と指定管理者が締結する協定で定める。

また、同法に違反した場合には、法第176条又は第180条の規定に基づき処罰される場合がある。

7 情報の公開

指定管理者には、愛媛県情報公開条例第36条の規定により、指定管理者が保有するファミリーハウスの管理に関する情報の公開について必要な措置を講ずるよう、努力義務が課せられる。

8 監査

愛媛県監査委員等が愛媛県の事務を監査するに当たり、必要に応じ指定管理者に対し、実地に監査し、又は必要な記録の提出を求められる場合がある。

9 指定管理業務期間の前に行う業務

- (1) 協定項目についての愛媛県との協議
- (2) 利用料金等の設定
- (3) 配置する職員等の確保、職員研修
- (4) 業務等に関する各種規程の作成、協議
- (5) 現行の管理受託団体からの業務引継ぎ

10 リスクの分担及び保険への加入

ファミリーハウスの管理運営に関する基本的なリスク分担の方針は次のとおりとし、指定管理者は、これらに基づく自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に加入すること。

なお、火災保険については、愛媛県が加入する。

項目	内 容	愛媛県	指定管理者
物価等の変動	人件費、物品費、光熱水費等の変動に伴う経費の増		○
	不可抗力（自然災害等をいう。以下、同じ。）による経費の増加	協議事項※	
需要の変動	利用者の減少等（不可抗力によるものを除く）		○
	上記のうち、不可抗力による利用者の減少等	協議事項※	
資金調達等	運営上必要な初期投資、資金の確保		○
運営リスク	不可抗力による臨時休館等	協議事項※	
	施設等の管理上の瑕疵に係る臨時休館等		○
	改修、修繕、保守点検等による施設等の一部の利用停止		○
施設等の損傷	不可抗力によるもの	協議事項※	
	施設等の管理上の瑕疵に係るもの		○
利用者等への損害賠償	下記以外のもの	協議事項※	
	施設等の管理上の瑕疵に係るもの		○

※協議事項については、事案ごとの原因により判断するが、第一次責任は指定管理者が有するものとする。

第8 その他

1 業務不履行時の処理

- (1) 管理運営業務が業務要求基準を満たしていない場合又は利用者が施設を利用する上で明らかに利便性を欠く場合、愛媛県は指定管理者に対して改善の指示を行うことができる。
- (2) 愛媛県は、指定管理者が愛媛県の指示に従わないときはその指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の停止を命ずることができる。

第9 モニタリング

愛媛県は、施設の管理運営業務に関するモニタリングを次のとおり実施する。なお、詳細については、愛媛県と指定管理者で締結する協定で定める。

1 モニタリングの方法

(1) 定期モニタリング

愛媛県は、指定管理者から提出された月次報告書、年次報告書その他報告等により、指定管理者の業務の実施状況が、愛媛県の要求基準を満たし、適正かつ確実なサービスが提供されているかについて確認する。

(2) 現地確認

愛媛県は、必要に応じて、施設の維持管理や経理状況等に関し、指定管理者に報告を求めるほか、年1回以上、現地において施設の管理運営状況を確認するものとする。

(3) モニタリング結果の公表

愛媛県は、毎年度終了後、指定管理者からの年次報告書等を踏まえ、利用者数や利用料金収入の実績等について、その確認結果を県ホームページで公表する。

2 業務不履行時の処理

(1) 改善の指示

管理運営業務が業務要求基準を満たしていない場合又は利用者が施設を利用する上で明らかに利便性を欠く場合、愛媛県は指定管理者に対して改善の指示を行うことができる。

(2) 業務の停止

愛媛県は、指定管理者が愛媛県の指示に従わないときはその指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の停止を命ずることができる。

別記

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の適切な管理を行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに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に関わる責任者及び従事者に対して、在職中及び退職後において、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みだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、これに違反した場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の適切な管理に必要な事項に関する研修をしなければならない。

(保有の制限)

第3 乙は、この契約による業務を行うために保有する個人情報は、業務を達成するために必要な最小限のものにしなければならない。

(安全管理措置)

第4 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、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を講じなければならない。

2 乙は、この契約による業務の責任者及び従事者を定め、書面により甲に報告しなければならない。

3 乙は、責任者及び従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

4 乙は、従事者の管理体制及び実施体制並びにこの契約による業務で取り扱う個人情報の管理の状況についての検査に関する事項について書面により甲に報告しなければならない。

(利用及び提供の制限)

第5 乙は、甲の指示又は承認があるときを除き、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契約の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供された個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止等)

第7 乙は、この契約による個人情報を取り扱う業務を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 乙は、この契約による業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う個人情報の内容、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を甲に申請し、その承諾を得なければならない。

- 3 前項の場合、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先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。
- 4 乙は、再委託先に対して、再委託した業務の履行状況を管理及び監督するとともに、甲の求めに応じて、その管理及び監督の状況を適宜報告しなければならない。
- 5 前各項の規定は、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1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も、同様とする。

（派遣労働者利用時の措置）

- 第8 乙は、この契約による業務を派遣労働者に行わせる場合は、派遣労働者に対して、本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 2 乙は、甲に対して、派遣労働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。

（資料等の返還等）

- 第9 乙は、この契約による業務を処理するため甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに甲に返還するものとする。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、この契約による業務を処理するため乙自らが取得し、又は作成した個人情報が記録された資料等は、業務完了後速やかに、かつ確実に廃棄又は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。

（個人情報の運搬）

- 第10 乙は、この契約による業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい等を防止するため、乙の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

（実地検査）

- 第11 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の管理体制、実施体制及び管理の状況等について、随時実地に検査することができる。

（指示及び報告等）

- 第12 甲は、乙がこの契約による業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、乙に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

（事故時の対応）

- 第13 乙は、この契約による業務に関し個人情報の漏えい等の事態が生じ、又は生じたおそれがあることを知ったときは、その事態の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事態に関わる個人情報の内容、件数、原因、発生場所及び発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

（損害賠償）

- 第14 乙は、その責めに帰すべき事由により、この契約による業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより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。再委託先又は派遣労働者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。

（契約の解除）

- 第15 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、この契約の全部又は一部を解除することができる。