

愛知県後期高齢者医療コールセンター運營業務委託仕様書

1. 件名

愛知県後期高齢者医療コールセンター運營業務委託

2. 業務の概要

後期高齢者医療に関する問い合わせの電話対応業務

3. 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4. 業務期間

(1) コールセンターの運営期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日までのうち、土日祝日及び12月29日から1月3日までを除く期間

ただし、7月11日から8月30日までの期間は、土日祝日についても運営すること

(2) コールセンターの運営時間

午前8時45分から午後5時30分まで（ただし、受付は午後5時15分まで）

対応できる必要な席数及びオペレーター人員を確保すること

運営時間外は音声ガイダンスを行うこと

5. 委託業務の実施場所

受託者が設置し運営するコールセンター

6. 用語の定義

本仕様書及びその他添付書類において使用する用語の定義は、特に明記する場合を除き、以下のとおりとする。

(1) センター：受託者が設置し運営するコールセンター

(2) マネージャー：センターの総括責任者

(3) スーパーバイザー：センターにおいて一定単位のオペレーターを監督・指導する者

(4) オペレーター：センターにおいて電話対応等業務を行う者

(5) 業務従事者：センターにおける業務従事者であるマネージャー、スーパーバイザー及びオペレーター

7. 委託業務の範囲

本委託業務の範囲は以下のとおりとし、これら一連の業務は受託者の責において実施するものとする。

- (1) センターの設置及び運営業務
- (2) 愛知県内の各市区町村から送付する後期高齢者医療保険料額決定通知書に関する問い合わせ全般の対応業務
- (3) 保険料額計算方法及び賦課状況に関する問い合わせ全般の対応業務
- (4) 愛知県内の各市区町村から送付する後期高齢者医療資格確認書・限度額適用認定証等に関する問い合わせ全般の対応業務
- (5) 各種給付・保健事業（以下「給付等」という。）に関する問い合わせ全般の対応業務
- (6) 医療費通知に関する問い合わせ全般の対応業務
- (7) 委託者の示す一般的な後期高齢者医療制度に関する問い合わせの対応業務
- (8) センターで回答することのできない問い合わせの関係部署への案内引継ぎ業務（外部転送を含む）
- (9) 業務従事者への教育・研修
- (10) 業務マニュアル等（各種マニュアル）（以下「業務マニュアル等」という。）の作成・更新管理業務
- (11) 対応履歴記録管理・報告業務
- (12) センターの設置及び運営に付随するその他業務
- (13) ナビダイヤルの管理・保守

8. 委託業務の内容

① センターの設置及び運営業務

(1) センターの設置要件

ア 設置場所

本業務に関して受託者が設置するコールセンター及び窓口となる部署は、被保険者等への緊急の対応や連絡調整が必要となるケースに備え、愛知県後期高齢者医療広域連合事務局から公共交通機関で1時間以内の距離に置くこと。

イ 電話通信設備等

業務に必要な電話回線、インターネット回線及び席数を自己の負担において確保できること。

また、本委託業務の実施に支障をきたすことなく、本仕様書に定める業務実施に十分な通信を処理する機能を有する電話交換機及び通信回線契約を保持活用すること。

なお、電話設備については以下の要件を満たすこと。

- ・ 通話内容をリアルタイムにモニタリングできる機能の有すること。
- ・ 通話録音の検索・再生関連の操作について、ユーザ別に操作権限を設定できること。

ウ 情報処理設備

被保険者等からの問い合わせ対応状況の履歴記録管理・集計・報告及び当広域連合から提供する被保険者情報の検索・閲覧に要するシステムを受託者で構築し、運用するため、オペレーター全員分の電子計算機を整備すること。他に、インターネット閲覧機能、業務連絡などに用いる電子メール機能等を有した電子計算機を別途整備すること。

なお、セキュリティ保護の観点から、被保険者等からの問い合わせ対応状況の履歴記録管理・集計・報告及び当広域連合から提供する被保険者情報の検索・閲覧に要するシステムにおいては、外部からの不正アクセスを受けない閉域ネットワークで管理すること。

また、各データへのアクセスについては、システムでの操作ログを取得できる仕組みを取り入れること。

業務上でインターネットを閲覧する必要がある場合は業務に必要なページへのアクセス制御を講じること。

エ 物理的セキュリティ要件

運営場所及び情報処理設備の設置場所においては入室制限ができる電子錠または入室管理システムにて物理的な情報セキュリティが確保され、第三者が容易に入室できない仕組みを有すること。

(2) センターの運営要件

ア 名称

センターの名称は「あいち後期高齢者医療コールセンター」とする。

イ 回線数

表1に示す想定受電件数に対して、必要な席数及びオペレーター人員を確保すること。

なお、各運営日ごとの回線数については、委託者と受託者で協議のうえ決定するものとする。

令和8年度コールセンター年間想定件数(全体)

表1

4月	5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		
	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	曜日	件数	
1水	40	1金	40	1水	60	1土	100	1火	70	1木	50	1日	60	1金	60	1火	60	1日	60	1月	160	1月	90
2木	40	2土	40	2木	160	2日	50	2水	30	2金	50	2月	60	2火	40	2水	40	2日	40	2月	160	2火	90
3金	40	3日	40	3金	160	3月	300	3木	30	3土		3火	40	3木	40	3木	40	3日	40	3月	140	3水	70
4土		4月	40	4土		4火	200	4金	30	4日		4水	60	4木	40	4金	40	4日	60	4月	140	4木	70
5日		5火	40	5日	40	5土	200	5水	50	5月	70	5木	40	5火	50	5土	40	5日	60	5月	140	5金	70
6月	40	6水		6月	180	6日	200	6木	200	6火	70	6金	40	6水	70	6日	60	6土	40	6月	450	6土	
7火	40	7木	40	7火	160	7土	200	7金	200	7日	70	7土	50	7月	60	7日	60	7土	40	7月	450	7日	
8水	40	8金	40	8水	160	8土	50	8木	70	8火	50	8金	40	8水	60	8日	60	8土	40	8月	450	8月	90
9木	40	9土	40	9木	160	9日	50	9金	50	9水	50	9土	60	9木	40	9火	40	9日	60	9月	450	9火	90
10金	40	10日	40	10金	200	10水	200	10木	50	10火	50	10土	60	10水	40	10日	40	10火	60	10月	500	10水	70
11土		11月	40	11土	100	11日	50	11金	50	11水	40	11土	40	11木	40	11日	40	11火	40	11月	450	11木	70
12日		12火	40	12日	100	12水	150	12木	50	12土	50	12日	40	12金	40	12水	40	12土	40	12月	600	12金	70
13月	40	13水	40	13月	600	13木	150	13日	150	13火	70	13土	40	13水	40	13日	40	13火	40	13月	600	13土	
14火	40	14木	40	14火	600	14金	100	14水	70	14土	70	14日	80	14木	80	14日	80	14火	80	14月	450	14日	
15水	40	15金	40	15水	500	15土	40	15日	70	15木	50	15土	80	15水	80	15日	80	15火	80	15月	450	15月	60
16木	40	16土	40	16木	500	16日	40	16水	50	16土	50	16日	60	16木	60	16水	60	16日	60	16月	310	16火	60
17金	60	17日	60	17金	500	17月	200	17火	70	17土		17日	60	17木	60	17水	60	17日	60	17月	310	17水	60
18土		18月	60	18土	150	18火	150	18水	70	18日		18火	60	18木	60	18日	60	18火	60	18月	120	18木	60
19日		19火	60	19日	100	19水	150	19木	50	19土	90	19火	60	19金	60	19日	60	19水	60	19月	160	19金	60
20月	60	20水	40	20月	150	20木	150	20火	200	20日	90	20土	60	20水	60	20日	60	20火	60	20月	100	20土	
21火	40	21木	40	21火	500	21土	150	21日	150	21水	70	21土	80	21木	80	21日	80	21火	80	21月	180	21日	
22水	40	22金	40	22水	300	22日	40	22木	40	22土	70	22日	60	22金	60	22水	60	22日	60	22月	180	22月	80
23木	40	23土	40	23木	250	23火	20	23水	20	23日	70	23土	60	23木	60	23日	60	23火	60	23月	180	23火	80
24金	40	24日	40	24金	250	24月	150	24水	90	24土		24火	80	24木	60	24日	60	24火	60	24月	180	24水	60
25土		25火	40	25土	100	25水	100	25木	30	25日		25土	80	25金	60	25水	60	25日	60	25月	160	25木	60
26日		26水	40	26日	50	26木	100	26火	90	26土	90	26日	60	26金	60	26水	60	26日	60	26月	110	26金	60
27月	40	27木	40	27月	300	27火	60	27水	100	27土	70	27日	60	27金	60	27水	60	27日	60	27月	100	27土	
28火	40	28金	40	28火	300	28日	100	28水	90	28土	70	28日	60	28金	60	28水	60	28日	60	28月	100	28土	
29水	40	29木	40	29水	300	29火	40	29木	70	29土	70	29日	60	29金	60	29水	60	29日	60	29月	100	29月	60
30木	40	30土	40	30木	300	30日	20	30水	70	30土	70	30日	60	30金	60	30水	60	30日	60	30月	100	30火	60
31日		31月	40	31日	300	31火	150	31水	150	31土	70	31日	60	31金	60	31水	60	31日	60	31月	100	31水	40
月計	880	月計	760	月計	7490	月計	3700	月計	1250	月計	1390	月計	1040	月計	1140	月計	1660	月計	4760	月計	1560	月計	1560

表2 各送付物の実施時期、送付予定件数、予想繁忙期

送付物	実施時期	送付予定件数	予想繁忙期
保険料額決定通知書	7月中旬	110万件	7月10日頃から8月末頃まで
資格確認書等（年次）	7月中旬	110万件	7月15日頃から1カ月程度
資格確認書等（月次）	毎月中旬	1万件	発送より1週間程度
支給決定通知	毎月中旬	月15万件	発送より1週間程度
高額療養費勸奨状	毎月中旬	月1万件	発送より1週間程度
柔道整復鍼灸あん摩マッサージ適正化啓発リーフレット	12月下旬	1万件	発送より1～2週間程度
医療費通知（1回目）	6月下旬	100万件	発送より2週間程度
医療費通知（2回目）	2月中旬	100万件	2月第2週目から3月第2週目まで
高額介護合算療養費勸奨状	2月下旬	6万件	発送より1週間程度

ウ 運営体制

運営においては、マネージャー、スーパーバイザー、オペレーターのほか、研修に携わる者、品質管理に携わる者など、一般的なコールセンター運営に要する知識と能力をもった者で構成し運営体制を整えること。

運営時間内においては、1名以上のマネージャーを業務管理責任者として配置しなければならない。ただし、委託者と受託者の協議の上やむを得ないと認められる場合については、スーパーバイザーはマネージャーを兼ねることができるものとする。また、スーパーバイザーについては、9名のオペレーターに対して1名以上となるよう配置することにより本委託業務における専任人員を確保しなければならない。

なお、本委託業務時間内において業務従事者は本委託業務の専任としなければならない。

エ 体制算出

本仕様書の要件を満たす体制での費用算出において、時間帯別の分散状況については加味せず、入札の際の費用算出の根拠としないこととする。したがって、上記ア、イ、ウを対応可能とする業務従事者の配置を前提として、入札に際しての体制算出及び費用を提示することとする。

オ センター運営状況の報告

受託者は、委託者の指示があった場合は、報告会を開催し、センターの運営状況について報告しなければならない。

カ センター専用番号

「あいち後期高齢者医療コールセンター」で受電に使用する電話番号は、前年度受託者が取得している「ナビダイヤル」の番号（0570-011-558）とし、受託者は「ナビダイヤル」の使用についてNTTコミュニケーションズ株式会社と契約するとともに、「ナビダイヤル」の各種設定に関する業務を行う。なお、取得したナビダイヤルの番号はコールセンターの運営期間終了後廃止すること。（ただし、継続して当該業務委託の契約をする場合は除く。）

※ 上記の番号は現在、株式会社グローバルキャストが保有しているため、受託者は移転費用を株式会社グローバルキャストに対して支払うこと。したがって、株式会社グローバルキャストに支払う移転費用を含めて、入札に際して費用を提示すること。

キ センターの有する機能

センターの有する機能として、話中時ガイダンス・時間外案内ガイダンスを有し、委託者の指定する時間帯において、同機能を適用すること。

② 応対業務

受託者は、後期高齢者医療保険料額決定通知書に関する内容を含む後期高齢者医療保険料に関する問い合わせ、後期高齢者医療資格確認書等に関する問い合わせ、各種給付等に関する問い合わせ、医療費通知に関する問い合わせ、窓口負担割合の見直しに関する問い合わせに対して業務マニュアル等を用いて対応すること。

また、後期高齢者医療制度についての基本的な問い合わせ及び後期高齢者医療資格確認書等の配送状況の問い合わせにも対応すること。

③ 再発行対応

受託者は、応対業務のなかで被保険者等より医療費通知及び支給決定通知の再発行を求められた場合、受付すること。受付後、委託者が示す要件を満たすものか判断を行い、可否を被保険者等へ伝えるとともに、再発行できる場合は委託者の示す様式及び方法によって委託者へ速やかに報告すること。

④ 意見・要望・苦情対応

受託者による業務従事者が完結し、その対応状況を委託者に報告するものとする。
また、電話対応起因による苦情処理は、全て受託者の責任にて行うこと。

⑤ 関係部署への案内引継ぎ業務

個別具体的な相談（保険料の納付相談等）やその他の行政サービスに関する問い合わせについては、各市区町村の担当部署を案内することとするほか、センターで回答が困難な問い合わせ等については、事前に委託者が別途指定する関係部署を案内すること。

⑥ 業務従事者の要件

本委託業務の実施にあたっては、以下の要件を備える専任の人員を確保すること。

(1) マネージャー

本委託業務の総括責任者であり、本委託業務の実施に関する委託者との連絡及び調整を行う。また、個人情報の管理責任者である。コールセンター業務の管理・運営に関する知識・経験を有している社員であること。

(2) スーパーバイザー

オペレーターを総括し、対応サービスの品質を適正に保つこと及びセンターを管理・運営することを職務内容とし、オペレーターでは対応が困難な案件について適切に対応でき、また、業務で必要となるシステム操作等に関して、十分な技術・知識・経験を有し、オペレーターへの十分な教育・研修等ができること。

なお、委託者と受託者の協議の上やむを得ないと認められる場合については、スーパーバイザーはマネージャーを兼ねることができる。

(3) オペレーター

被保険者等からの問い合わせを受付け、業務マニュアル等に従い、迅速かつ的確に対応し、必要に応じてスーパーバイザーや委託者が別途指定する関係部署への内容引継ぎを行う。対応にあたっては、一般常識を持ち、対応マナーに優れていること。また、業務で必要となるシステム操作、日本語の語学力、協調性等を有すること。

⑦ 業務従事者への教育・研修等

受託者は、センターを円滑に運営するため、オペレーター及びスーパーバイザー等が支障なく電話対応業務を行えるよう、準備期間中に研修を実施し、また運営期間中も対応品質の維持向上及び迅速かつ的確な対応を担保するために研修を実施すること。

なお、研修計画、研修カリキュラム及びテキスト等は、委託者と受託者で協議のうえ作成するものとする。

⑧ 業務マニュアル等の作成・更新

業務マニュアル等については、委託者より順次提供される情報・資料を通じて受託者が作成し、委託者の承認を受けなければならない。また、受託者は、定期的並びに

必要に応じて業務マニュアル等にかかる更新を行い、更新内容については委託者の承認を受けることとする。また、委託者の要求による場合においても、業務マニュアル等にかかる更新に応じなければならない。なお、委託者より提供された情報・資料については業務終了後すべて破棄すること。

⑨ 対応履歴記録管理・報告業務

(1) 対応履歴記録管理

受託者は、電子計算機により、被保険者等からの問い合わせに対応した履歴を記録するとともに管理するためのシステムを構築し、運用しなければならない。

(2) 報告

受託者は、着信数、対応数、応答率、対応時間、対応内容、被保険者情報等の閲覧の有無及び関係部署への案内引継ぎ件数を、委託者が区分する対応トピックス毎に日次報告及び委託者の指定する期間ごとの報告書を提出するものとする。

なお、報告書の様式については、受託者が作成し、委託者の承認を受けるものとする。

⑩ ナビダイヤルの管理・保守

受託者は、ナビダイヤルをNTTコミュニケーションズ株式会社と契約し、受託者の負担により管理・保守しなければならない。

⑪ サービスレベル

本業務の水準を一定以上に保つため、応答率（問い合わせ対応件数／着信件数）が月平均90%のレベルを満たせる体制を整えること。月次で目標値に達しない月が3か月以上継続する場合は、改善策を講じ、原因及び改善策の実施について委託者と協議すること。

9. 対応業務上の遵守事項

受託者は「あいち後期高齢者医療コールセンター」の対応業務において次の各号を遵守する。

- (1) 営業行為及び営業行為に類することをしてはならない。
- (2) 常に規律正しく、好感の持てる態度と言葉遣いで対応すること。
- (3) 後期高齢者医療制度に関連しないその他の行政サービスについての問い合わせ・苦情等についても、各市区町村の連絡先を紹介する等誠実に対応すること。

10. 被保険者情報等の提供

委託者は、受託者に被保険者に係る情報（被保険者数約110万人）等対応業務に必要な情報を個別に電子データ（csv形式（カンマ区切り））でCD-ROM又はDVD-ROMにて提供する。提供は委託者の指定する場所で行う。受託者は、提供を受けた被保険者情報等を基に、被保険者等からの問い合わせの際に必要な情報を電子計算機上で速やかに検

索・閲覧できるシステムを構築すること。受託者により加工処理されたものを含め、被保険者情報等の電子データの著作権は委託者に属するものとする。

なお、被保険者情報等の提供時期は必要に応じて随時行う。詳しい日時は委託者と受託者で協議のうえ決定するものとする。データは常に委託者から提供されている最新の情報としておくこと。

11. 被保険者情報等の消除

委託者より提供された被保険者情報等については、業務完了により不要となったものは、受託者の責任のもとデータの復元が不可能な状態にした後、削除するものとし、全ての被保険者情報等を削除した際には、委託者の定める念書を提出するものとする。

12. 被保険者情報等管理の注意・義務等

受託者は、委託業務の履行にあたって委託者から提供された被保険者情報等の管理にあたっては、紛失、き損、盗難若しくは他目的利用が起らないように管理し、事故防止を図るものとする。

13. 個人情報保護

受託者は、業務委託の履行に伴い、個人情報を取り扱うときは、別紙1「個人情報取扱特記事項」を適用するものとする。

14. 事故の処理

受託者は、委託業務の履行をするうえで支障となる事故が発生したときは、直ちに委託者と協議の上、必要な措置を講じなければならない。

15. 物品等の負担区分

この契約を履行するうえで必要となる物品等の費用負担は、受託者の負担とする。

16. 監査協力義務

受託者は、委託者によるセンター立ち入り確認など本委託業務にかかる運営監査の実施の際に、無条件で協力義務を負うものとする。

17. 妨害又は不当要求に対する届出義務

妨害又は不当要求に対する届出義務は、次の各号のとおりとする。

- (1) 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、委託者へ報告し、警察へ被害届を提出しなければならない。

(2) 受託者が(1)に規定する妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の報告又は被害届の提出を行わなかった場合は、競争入札による契約又は随時契約の相手方としてない措置を講じることがある。

18. 障害者差別解消に関する対応等

受託者は、この契約による事務を処理するに当たり、障害のある方に対して、別紙2「障害者差別解消に関する特記仕様書」に則った対応を行わなければならない。

19. 納品物

受託者は、業務完了後遅滞なく、委託者に業務完了報告書及び業務マニュアルを提出するものとする。なお、納品物の内容については委託者と別途協議すること。

20. 協議

この仕様書に定めのない事項及び解釈に疑義の生じた事項については、委託者と受託者との協議により定めるものとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 この契約により、愛知県後期高齢者医療広域連合（以下「甲」という。）から受託を受けた者（以下「乙」という。）は、この契約による業務を履行するに当たり、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(関係法令等の遵守)

第2条 乙は、この契約による業務を履行するに当たり、行政手続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）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、愛知県後期高齢者医療広域連合個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年愛知県後期高齢者医療広域連合条例第2号）、愛知県後期高齢者医療広域連合議会個人情報の保護に関する条例（令和5年愛知県後期高齢者医療広域連合条例第1号）その他関係法令及び愛知県後期高齢者医療広域連合情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

(作業責任者等の報告)

第3条 乙は、この契約による業務について、個人情報を取り扱う事務に係る作業責任者及び作業従事者を書面により甲に報告しなければならない。作業責任者及び作業従事者の変更についても、同様とする。

2 作業責任者は、個人情報を適切に取り扱うよう、作業従事者を監督しなければならない。

(秘密の保持)

第4条 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。

(従事者の監督及び教育)

第5条 乙は、この契約による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をみだりに他人に知らせてはならないこと及び不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項について監督及び教育を行わなければならない。

(適正管理)

第6条 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、滅失又は損傷（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。

(再委託の禁止)

第7条 乙は、この契約による業務を自ら処理するものとし、第三者に再委託してはならない。ただし、やむを得ず第三者に再委託する必要がある場合は、乙は、甲の承認

を得た上、この契約により乙が講ずるべき安全管理措置と同等の措置を講じ得る者に限りこの契約による業務を再委託することができる。

2 乙は、前項ただし書の規定により再委託するときは、この契約により乙が負う個人情報取扱いに関する一切の義務を再委託先にも遵守させなければならない。

3 乙は、第1項ただし書の規定により再委託したときは、再委託先におけるこの契約による業務に係る個人情報の取扱いについて管理し、及び監督するとともに、甲から求めがあった場合は、管理及び監督の状況を甲に報告しなければならない。

(収集の制限)

第8条 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の禁止)

第9条 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を、甲の承認なしにこの契約の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。

(複写、複製の禁止)

第10条 乙は、この契約による業務を行うために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を、甲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11条 乙は、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り扱うに当たっては、その作業場所及び保管場所をあらかじめ特定し、甲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。

(資料等の返還等)

第12条 乙は、この契約による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が記録された資料等を、この契約完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、甲が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(廃棄)

第13条 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報(前条の規定により甲に返還し、又は引き渡すものを除く。)について、保有する必要がなくなったときは、焼却、溶解その他の復元不可能な方法により確実かつ速やかに廃棄し、又は消去しなければならない。

(漏えい事案等が発生した場合の委託先の責任)

第14条 乙は、乙の支配が可能な範囲において、この契約による業務に係る個人情報の漏えい等に関し責任を負うものとする。

2 乙は、この契約による業務の処理に関して個人情報の漏えい等が発生した場合は、直ちに漏えい等した個人情報の内容、発生状況等を甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

3 この契約による業務に係る個人情報の漏えい等に関し、第三者から甲に対して損

害賠償請求その他の訴訟上又は訴訟外における請求又は申立てがされた場合は、乙は、当該請求又は申立ての調査解決等につき合理的な範囲で甲に協力するものとする。

4 前3項の規定は、この契約終了後も有効とする。

(監査及び調査)

第15条 甲は、乙がこの契約による業務に係る個人情報の取扱状況について、甲乙協議の上、随時、乙の作業場所その他当該業務の処理を行う場所に立ち入り、必要な監査、調査又は質問をすることができる。

2 乙は、合理的な理由がある場合を除き、前項の監査、調査又は質問に協力しなければならない。

3 前項の監査、調査又は質問の結果、乙における個人情報の取扱いについて改善する必要があると甲が認める場合には、甲は、乙に対し、その改善を求めることができる。

(報告)

第16条 乙は、この契約に違反する事態が生じ、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、解決策を甲と協議しなければならない。

2 前項に規定する場合のほか、乙は、定期的に、及び甲から求めがあった場合は随時、この契約による業務に係る個人情報の取扱状況を甲に報告しなければならない。

3 甲及び乙は、必要に応じ、前項の報告を踏まえ、乙における安全管理措置その他の個人情報の管理体制の改善要否及びその解決策について協議するものとする。

障害者差別解消に関する特記仕様書

(対応要領に沿った対応)

- 第1条 この契約による事務事業の実施（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「受託者」という。）は、本件業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）及び愛知県障害者差別解消推進条例（平成27年愛知県条例第56号）に定めるもののほか、愛知県後期高齢者医療広域連合障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応規程（平成29年訓令第1号。以下「対応規程」という。）に準じて、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障害者に対する適切な対応を行うものとする。
- 2 前項に規定する適切な対応を行うに当たっては、対応規程にて示されている障害種別の特性について十分に留意するものとする。

(対応指針に沿った対応)

- 第2条 前条に定めるもののほか、受託者は、本件業務を履行するに当たり、本件業務に係る対応指針（法第11条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障害者に対して適切な対応を行うよう努めなければならない。