

仕様書

1 業務名

令和7年度仕事スタイル診断(多面観察)実施業務

2 目的

本業務は、札幌市人材マネジメント方針に定めた4つの柱の一つである管理職による「マネジメント」の支援のために実施するものである。

仕事スタイル診断(多面観察)(以下「多面観察」という。)とは、対象者となる管理職(部長職・課長職)に対して、同僚及び部下職員の複数の視点から「観察対象者のマネジメントにおける日常行動」をアンケート形式(自由記載も含む)で回答してもらい、回答結果を観察対象者及びその上司に対してフィードバックを行い、観察対象者のマネジメントにおける行動特性や特徴を可視化するものである。

多面観察の実施を通して、同僚や部下職員からの視点により、管理職が自己の日常の職務行動やマネジメントの手法について再考する気付き、改善につなげるきっかけとし、マネジメント力の向上を図るほか、上司のマネジメントの改善による、上司と部下のコミュニケーションの円滑化につなげ、風通しの良い職場づくりに活かすことを目的とする。

3 契約期間

契約日から令和8年2月 27 日(金)まで

4 業務概要

Web サービスにより、管理職のマネジメント行動等に関する質問項目について、観察対象者自身及び回答者が Web サイトへの入力を行うことで多面観察を実施する。回答データに基づき、フィードバックのための個人レポート等の作成を行う。また、多面観察の実施に当たり、事前説明会、レポートの読み解き方を学ぶための研修を実施する。

5 業務担当

札幌市総務局職員部人事課人事評価担当

連絡先 011-211-2072

6 業務範囲

- (1) 多面観察のWeb回答の環境構築
- (2) 多面観察の実施(契約期間中に1回実施)
- (3) 自由記載のネガティブな回答(誹謗中傷等)の確認、削除、修正
- (4) 全体の回答結果をまとめた集計一覧の作成
- (5) 各観察対象者のフィードバックレポートの作成及び配信
- (6) 回答者向け事前説明会の実施(動画研修)

- (7) 観察対象者向け事前説明会の実施(動画研修)
- (8) 観察対象者向けレポート読み解き研修の実施(対面研修)
- (9) 観察対象者向けレポート読み解き研修の実施(動画研修)

7 納入成果物

- (1) 業務計画書(電子媒体による)
 - 1 式…契約締結後速やかに提出
 - (2) 全体の回答結果をまとめた集計一覧(電子媒体による)
 - 1 式…多面観察回答期間終了後、1 か月以内に提出
 - (3) 各観察対象者のフィードバックレポート(電子媒体による)
 - 1 式…多面観察回答期間終了後、1 か月以内に提出
- ※(2)、(3)に含まれる情報の詳細については、「10 業務内容」に記載。

8 納入場所

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市役所本庁舎 11 階北側

9 事前打合せ

本業務を円滑に実施するため、受託者は業務を実施する前に委託者と事前に打合せを行うこと。事前打合せは、仕様書8に記載する納入場所(又はWeb会議)において行うこととし、打合せの日時、回数は、別途協議の上、決定することとする。

10 業務内容

(1) 多面観察のWeb回答の環境構築

ア Web サービスの利用

- (ア) 国内のデータセンターに設置されたサーバを利用した Web サービスにより実施すること。
- (イ) Web サービスを提供するサーバは、国内のデータセンターに設置された本市専用のサーバとするが、専用サーバでサービス提供が行えず、共有サーバでサービス提供となる場合は、他の利用者が本市利用に係るデータにアクセスすることのないよう適切なアクセス制御等の対策が講じられていること。

イ 管理者アカウント

観察対象者と回答者の紐づけ作業等が可能となる管理者アカウントは5名分を用意すること。

ウ 実施案内及びID・パスワードの配信

- (ア) 観察対象者及び回答者に対し、評価実施の案内(Web サービスの操作方法を含む)及び ID・パスワードを事前に配信する。案内の内容及び配信日については委託者と協議の上、決定すること。
- (イ) パスワードは、不正ログイン防止のため観察対象者及び回答者ごとに異なるものとし、複数の文字種を用いて一定の長さ与他人に推測されにくい複雑さを持たせたものと

すること。なお、パスワードに使用する文字種とパスワードの長さについては、委託者と協議の上、決定すること。

- (ウ) 実施案内の配信後に、異動等により観察対象者又は回答者を変更する必要がある場合は、委託者の指示に従い速やかに対応すること。

エ 観察実施前の確認

観察開始前日までに、受託者は、委託者に実際に回答させ、画面遷移等について確認を受けること。

オ 進捗管理

評価期間中は回答の進捗状況をリアルタイムで確認し、委託者の指示の下、事前案内メール、回答開始メール、督促メール及び最終督促メールを各1回ずつ配信すること。

カ 集中アクセス対策

- (ア) 回答期間が短いことから、インターネット回線は 250 名程度の回答者が同時にアクセスしても対応(回答)できるよう、Web サービスのサーバの負荷対策を講じること。
- (イ) 上記対策を講じても、アクセス集中により Web サービスにアクセスできない場合は、「時間を置いてからアクセスして欲しい」旨の一文が表示されること。

(2) 多面観察の実施

ア 観察対象者及び回答者の実施予定人数

(人数は前後する可能性があるが、概ね以下の人数を評価できるサービスとする。)

- (ア) 観察対象者:約 36 名
- (イ) 回答者:約 250 名

※(ア)観察対象者も上司及び同僚を評価することがあるため、(イ)回答者の人数には、(ア)観察対象者も含まれる。

- ・観察対象者1名に対して、原則 10 名以上の部下及び同僚を回答者として選定する。
- ・回答者は1人につき、複数の観察対象者について回答する場合がある。
- ・観察対象者及び回答者の選定は委託者が行い、受託者に紐付けリストの提供を行う。

イ 回答期間

回答期間は令和7年7月中旬から7月下旬までの間の委託者が指定する2週間程度とする。

ウ 多面観察の設問について

多面観察で使用する設問については、委託者から契約締結後に提示するものを使用すること。なお、設問の参考にするため、受託者から観察対象者の職位に応じた設問例の一覧を提供すること。

設問数は選択式の設問が 20 問程度、自由記述を2問以上設定できるものとする。

(3) 自由記載のネガティブな回答(誹謗中傷等)の確認、削除、修正

- ア 回答結果集約後に自由記載の一覧を確認の上、観察対象者に対する攻撃的な誹謗中傷等のネガティブな回答を提示すること。

イ 委託者が確認の上、削除及び修正が必要だと判断したものについて、各観察対象者の

フィードバックレポートの自由記載から削除又は表現の修正を行えること。

(4) 全体の回答結果をまとめた集計一覧の作成

全観察対象者の回答結果及び自由記述を一覧化した資料を作成すること。

(5) 各観察対象者のフィードバックレポートの作成及び配信

フィードバックレポートは、原則として次の情報を含み、観察対象者の上司に当たる職員で、観察対象者に対して回答結果に基づくフィードバック面談を行う者(以下「フィードバック者」という。)及び観察対象者に配信すること。

ア 設問ごとの自己の回答点数

イ 設問ごとの回答者による観察対象者個人の平均点

ウ 設問ごとの回答者による全観察対象者の平均点

エ 全設問項目のうち、観察対象者個人の強みや弱みがわかるもの

オ 各設問に関する、自己の回答点数と観察対象者個人の平均点を比較できる円グラフを用いたレーダーチャート等

(留意点)

- ・回答結果集計後に回答が5名未満の場合には、観察対象者にフィードバックレポートを配信せずに、フィードバック者のみに配信すること。なお、作成物は、全観察対象者分を電子媒体で委託者へ納入すること。
- ・自由記述は、(3)自由記載のネガティブな回答(誹謗中傷等)の確認・除去に記載した、委託者から指示のあった記載は削除した上で、フィードバックレポートに含めること。
- ・レポートの作成に当たっては、各情報が見やすく、分かりやすいよう工夫すること。
- ・回答者が特定される情報が含まれることのないよう十分留意すること。

(6) 回答者向け事前説明会の実施(動画研修)

ア 回答者全員を対象として、下記の内容を含んだ動画研修を実施すること。

- ・多面観察の意義や実施背景を説明し、回答者が多面観察の実施目的を理解できる内容。
- ・観察対象者に対する忖度や誹謗中傷が起らないように、建設的なフィードバックを得られるような内容。
- ・想定されるQ&Aを説明し、回答者が安心して回答できるような内容。
- ・説明会の内容は、事前に委託者と協議の上、承認を受けること。

イ 説明会は30分～60分程度の内容とすること。

(7) 観察対象者向け事前説明会の実施(動画研修)

ア 観察対象者全員を対象として、下記の内容を含んだ動画研修を実施すること。

- ・多面観察の意義や実施背景を説明し、対象者が多面観察の実施目的を理解できる内容。
- ・回答結果を受け止めるための心構えを理解できる内容。
- ・想定されるQ&Aを説明し、観察対象者が安心して回答結果を受け止められるような内

容。

・説明会の内容は、事前に委託者と協議の上、承認を受けること。

イ 説明会は 30 分～60 分程度の内容とすること。

(8) 観察対象者向けレポート読み解き研修の実施(対面研修)

ア 観察対象者のうち 30 名程度を対象として、下記の内容を含んだ対面研修を実施すること。

・多面観察の実施の目的、留意点

・フィードバックレポートの読み解き方

・回答結果を今後の行動に活かしていく方法

・グループワーク(気づきの共有)

・研修内容は、事前に委託者と協議の上、承認を受けること。

イ 会場は、委託者が準備するが、研修に係る講師や資料等は受託者の負担により準備すること。

ウ 研修は2時間～3時間程度の内容とすること。

(9) 観察対象者向けレポート読み解き研修の実施(動画研修)

ア 観察対象者のうち(8)の研修に参加できなかった者を対象として、下記の内容を含んだ動画研修を実施すること。

・多面観察の実施の目的、留意点

・フィードバックレポートの読み解き方

・回答結果を今後の行動に活かしていく方法

・研修内容は、事前に委託者と協議の上、承認を受けること。

イ 研修会は 30 分～1時間程度の内容とすること。

ウ 本研修は、(8)の研修を録画して編集したものとしても良いが、編集内容は委託者と協議の上、決定すること。

11 情報セキュリティ要件

(1) 情報セキュリティを確保するための体制整備

受託者の組織及び体制について、受託者は受託先において情報セキュリティ対策を確実かつ継続的に実施するための責任者を定め、個別の対策の実施・点検・改善等を行う体制(以下「情報セキュリティを確保するための体制」という。)を整備し、本業務の着手に先立ち、その概要を示す資料を提示すること。契約期間中、整備した情報セキュリティを確保するための体制を維持すること。

(2) 取り扱う情報資産の秘密保持等

本業務の遂行に当たり知り得た全ての情報は、履行期間及び履行後において第三者に漏らしてはならない。データの取扱いについても同様とする。また、秘密保持及びデータの取扱いについて、従業員その他関係者への徹底を行うこと。

(3) セキュリティ機能の装備

- ア 主体認証機能(ユーザーID、パスワード)を有するシステムであること。
- イ 適切なアクセス制御機能を有するシステムであること。
- ウ 運用管理者と担当者の権限を管理していること。
- エ 証跡管理機能を有していること。
- オ データベースに保管される委託者が関係する情報は、暗号化され、適切なアクセス権のもとで保管されていること。
- カ 通信経路は SSL 通信によって暗号化されていること。
- キ 多要素認証の機能を有するシステムであること。
- ク アクセス状況等を記録し、管理すること。
- ケ ネットワークセキュリティ(電子証明書を前提とするが、不可の場合には同等のセキュリティでも可とする。)が確保されていること。
- コ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会による情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS(Information Security Management System))適合性評価制度の認証 (ISO/IEC 27001 等)を受けている、又はこれと同等の情報セキュリティ管理システムを確立していることを明確にすること。

(4) 運用・保守・点検における情報セキュリティ対策の実施

- ア データ消失に備えたバックアップ対策が講じられていること。
- イ 受託者は、委託者から、本業務に係る業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況に関する以下の事項の報告を求められた場合は、速やかに回答すること。
 - (ア) 本仕様において求める情報セキュリティ対策の実績
 - (イ) 受託者に取り扱わせる委託者の情報の機密保持等に係る管理状況

(5) 脆弱性対策の実施

- ア 本業務に使用する Web サイトは個人情報漏洩が起きないよう適切な脆弱性対策が施されていること。
- イ 本業務に使用するWebサイト上のアプリケーションコンテンツは適切な脆弱性対策が施されていること。また、不正プログラムを含まないこと。

(6) 情報セキュリティ対策のサービスレベルに関する事項

- ア Web サービスは、観察実施期間中は無停止で利用可能とすること。
- イ 当該期間中にやむを得ずシステムメンテナンスなどでサービスを停止する場合は、速やかに委託者に連絡し、承諾を得ること。

(7) 情報セキュリティインシデントが発生した場合の対処

- ア 受託者は、本業務の遂行において情報セキュリティが侵害された場合及びそのおそれがある場合に備え、事前に連絡体制を策定すること。

イ 情報セキュリティインシデントが発生した場合は連絡体制に基づき速やかに委託者へ報告すること。

ウ 不正アクセス、サービス不能攻撃、不正プログラムの感染等、短時間で被害が拡大する情報セキュリティインシデントについては緊急時対策を受託者が行うこと。

(8) 情報セキュリティ対策の履行状況の報告

本業務に使用する Web サイトについて、クラウドサービスを利用する場合、本業務においては個人情報を取り扱うため、当該サービスを提供する本業務の実施予定組織・部門が以下の認証制度・監査フレームワークのいずれかの認証制度の認証を取得している、又は監査フレームワークの対応を行っていること。

- ・ISO/IEC 27017 による認証取得
- ・JASA クラウドセキュリティ推進協議会 CS ゴールドマーク
- ・ISMAP

(9) 情報セキュリティ対策の履行が不十分であると思われる場合の対処

受託者は、受託者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合に直ちに報告する義務や、損害に対する賠償等の責任を負うこと。

(10) 委託業務終了時の情報資産の返還、廃棄等

受託者は、業務の完了日又は契約解除の日をもって、本業務に関する全てのデータ及び記録を速やかに廃棄するものとする。ただし委託者が必要と認めるときは、その廃棄日を延期することができる。

(11) 受託者及び委託者の責任

ア Web サービスのセキュリティ対策、Web サービスに保管された委託者に係るデータの保護、Web サービスの提供に利用するミドルウェア、OS、その他インフラのセキュリティ対策は受託者が責任を負うものとする。

イ 各管理者に付与されたパスワードの適切な管理、アカウントの適切な管理(登録、削除、管理権限の付与など)は委託者が責任を負うものとする。

(12) 再委託に関する事項

ア 受託者は、本業務の全部を一括して第三者に再委託しないこと。

イ 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託する場合には、予め書面により委託者と協議し、承認を得ること。この場合、受託者は、承認を得た当該第三者に対して本業務に基づく一切の義務を順守させるとともに、委託者に対して当該第三者の全ての行為及びその結果について責任を負うこと。

12 個人情報等の取扱い

- (1) 本業務を履行するに当たり、受託者は、別添「個人情報の取扱いに関する特記事項」を順守しなければならない。また、毎月「個人情報取扱状況報告書」により取扱状況を報告すること。
- (2) 受託者は、個人情報を秘密扱いとし、個人情報の保護に関する法律等に則り、第三者及び従業員等のうち本業務を実施する目的以外に使用しないものとする。
- (3) 受託者は、電子メールにより個人情報を送受信する場合は、個人情報保護対策として安全性の確保された形式で行うものとする。

13 情報の機密保持

受託者は、本業務の実施のために委託者から提供する情報及び当該業務に実施において知り得た情報について、以下の事項を遵守すること。ただし、既に公知である情報については、この限りではない。

- ・本業務にのみ使用し、他の目的には使用しないこと。
- ・本業務を行う者以外には機密をすること。

14 知的財産権の帰属

本業務の実施に係る個人及び集団のデータ、各種統計及び成果物は委託者に帰属するものとし、委託者の許可を得ずに第三者に公表、貸与、使用させてはならない。

15 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議して決定する。
- (2) Web サイト上での画面操作については、利用者にストレスがないシステム構成とすること。
- (3) 本業務において生成 AI を利用する場合、生成 AI で取り扱うことのできる情報資産の範囲は、原則、公開情報とする。ただし、利用規約、契約、設定等により、入力された情報が、当該生成 AI 等の学習(再学習を含む)に用いられないことが明らかな場合には、住民情報、機密情報その他の札幌市情報公開第7条に定める非公開情報を除く情報資産を取り扱うことができる。

【別添】

個人情報の取扱いに関する特記事項

（個人情報の保護に関する法令等の遵守）

第1条 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」（以下「事務対応ガイド」という。）、「札幌市情報セキュリティポリシー」等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

（管理体制の整備）

第2条 受託者は、個人情報（個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

（管理責任者及び従業者）

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を定め、書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。）により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。
- 6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

（取扱区域の特定）

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、個人情報保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業員が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業員全員に対して実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業員に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。

3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。

(1) 再委託先の名称

(2) 再委託する理由

(3) 再委託して処理する内容

(4) 再委託先において取り扱う情報

(5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策

(6) 再委託先に対する管理及び監督の方法

4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託者が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。

5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者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。

6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

- 7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

(複写、複製の禁止)

第8条 受託者は、本委託等業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報記録された資料等を、委託者の承諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に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 受託者は、委託者に対して、正社員以外の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。

(個人情報の管理)

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、

受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

（個人情報の返還、消去又は廃棄）

- 第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。
- 2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

（定期報告及び緊急時報告）

- 第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。
- 2 受託者は、個人情報の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

（監査及び調査）

- 第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。
- 2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

（事故時の対応）

- 第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）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、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。
- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、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。

- 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、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、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことによって委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。