ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託

仕様書

日本年金機構本部労務管理部

令和８年 11 月

１　委託業務の概要

（１）目的

令和２年６月に「女性の職場生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律」が施行され、セクシュアルハラスメントの防止等の対策が強化されたと共に、「労働施策総合推進法」の改正により、パワーハラスメント対策について法制化されたことにより事業主に更なる相談体制の強化が求められることから、ハラスメントに特化した外部相談窓口を設置、職員が相談しやすい環境を構築し、相談体制の強化を図るものである。

（２）業務概要

委託する業務は以下の通りである。なお、当該業務は再委託することはできない。

① ハラスメントに関する相談業務

・電話による相談・カウンセリング

・WEB による相談・カウンセリング

②相談実績報告の作成、及び日本年金機構（以下「機構」という。）への報告

③相談開始前の職員周知用告知物（電子媒体）の提供

（３）定義

本仕様書において、用語の定義は以下のとおりとする。

①個人情報

・個人情報

「個人情報の保護に関する法律(平成１５年法律第５７号)」第２条第１項に規定する個人情報、同条第２号に規定する個人識別符号及び「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)」第２条第９項に規定する特定個人情報をいう。

ただし、「日本年金機構法（平成１９年法律第１０９号)」第３８条で規定する年金個人情報を除く。

・個人情報等

個人情報及び委託業務を行うために作成又は取得する情報及び機構が公表していない情報であって、委託業務を通じて知り得た情報をいう。

※ 委託業務に従事する者（以下「業務委託員」という。）の労務管理等のために保持している情報は、本仕様書において個人情報等には含まれない。

②電子計算機

・電子計算機

サーバ装置、パソコン、タブレット、スレートＰＣ、プリンタ等の周辺機器及び通信回線装置をいう。

・電子計算組織

電子計算機とネットワークにより構成される情報システムをいう。

③再委託

受託事業者が、業務の一部を他の会社（再委託先が子会社（会社法（平成 17 年法律第 86 号）第２条第３号に規定する子会社をいう。）である場合を含む。）に請け負わせること。

なお、次のア又はイの場合は再委託に該当しない。

ア．運送事業者間で運送約款に基づく連携・協働により運送業務を実施する場合。

イ．機構の了承を得た上で、グループ企業体が相互連携（業務分担）してそれぞれの事業を実施（共同受託）する場合。

④営業日

日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日、１２月２９日から翌年１月３日までの日（国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く。）及びその他機構が特に指定する日以外の日とする。

２　利用対象者数

日本年金機構職員　約 22,000 人

３　委託業務の期間

委託期間　契約締結日～令和 12 年３月 31 日（契約終了日）

履行期間　令和９年３月１日（履行開始日）～令和 12 年３月 22 日（履行終了日）

※履行期間とは、委託期間のうち、納品を行うための作業等が可能となる日（履行開始日）から、最終納品の検査合格後に個人情報等の返却・廃棄等を行った旨を機構へ報告する日（履行終了日）までのことをいう。

４　納品日

委託要領のとおり

５　履行場所

受託事業者が用意する場所（日本国内に限る。）

６　作業手順

仕様書のほか、業務委託契約書及び業務委託契約書に付属する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）のとおりとする。

７　所管部署（連絡先）

日本年金機構労務管理部労務管理グループ

〒１６８－８５０５

東京都杉並区高井戸西３－５－２４

電話：０３－５３４４－１１００（内線４２８４）

担当：坂口、譜久村

８　受託事業者に求めるサービス水準

目標とすべき業務のサービス品質に関する合意（以下「ＳＬＡ」という。）は、別紙１「受託事業者に求めるサービス水準について」のとおり

９　処理体制の申請等の手続き

処理体制等について、以下に掲げる期日までに必要な申請等の手続きを行うこと。

変更、廃止等を行う場合については、変更、廃止等を行う日の前営業日までに必要な手続きを行うこと。

業務委託員（具体的には下記（１）①から③及び下記（２）①から④までの者をいう。）については本業務を遂行するために最低限必要な範囲の者とし、受託事業者が直接雇用すること。ただし、繁忙期等の業務履行体制を充足するため、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和 60 年法律第 88 号）に基づいた労働者派遣契約による対応を行う場合は、機構が扱う個人情報等の重要性及び特殊性に鑑み、労働者派遣契約においても、個人情報等の取扱いをはじめとする機構と受託事業者との契約内容と同等以上の内容とし、（２）⑤により、あらかじめ機構の承認を得ること。

（１）個人情報等保護に関する管理体制（下記の①～③は、別紙２「管理者等申請書」により提出し、変更する場合は、別紙３「業務委託員名簿」により提出すること。）

① 総括管理責任者の届出
期　　限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「７ 所管部署（連絡先）」

② 部署管理者の届出
期　　限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「７ 所管部署（連絡先）」
※部署管理者は、履行場所ごとに１名配置すること。

③ 点検管理者の届出
期　　限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「７ 所管部署（連絡先）」
※点検管理者は、総括管理責任者、部署管理者、現場責任者及び監査を行う者と異なる者とすること。

④ 個人情報等や機密情報の取扱いに関する点検及び監査体制の届出
期　　限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「７ 所管部署（連絡先）」

⑤ 業務委託員と守秘義務契約書を締結したことの報告（別紙４「守秘義務契約締結報告書」）
期　　限：履行開始日の１０日前まで
提 出 先：「７ 所管部署（連絡先）」
※別紙３「業務委託員名簿」に記載した業務委託員と締結した別紙５「守秘義務契約書」の写しを全て添付すること。
※業務委託員の変更がある都度、提出すること。

（２）業務の履行に関する体制（下記の①～④の者は別紙３「業務委託員名簿」により提出し、上記（１）①～③の者についても記載すること。変更する場合は、別紙３－１「業務委託員名簿（変更）」により提出すること。）

① 現場責任者の届出
期　　限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「７ 所管部署（連絡先）」
※履行場所ごとに、当該履行場所で業務に従事する業務委託員の中から１名以上指名すること。

② 現場責任者補助者の届出
期　　限：運用仕様書の提出日

提 出 先：「7 所管部署（連絡先）」
※履行場所ごとに、当該履行場所で業務に従事する業務委託員の中から１名以上指名すること。

③ 作業者の届出
期　　限：履行開始日の１０日前まで
提 出 先：「7 所管部署（連絡先）」

④ 特定個人情報取扱者の届出
期　　限：履行開始日の１０日前まで
提 出 先：「7 所管部署（連絡先）」
※特定個人情報取扱者は、委託業務を行う上で、必要最小限の範囲で指定すること。

⑤ 労働者派遣契約を行う場合の申請（別紙６「労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行う場合について」により提出）
期　　限：労働者派遣契約履行日の１０日前まで
提 出 先：「7 所管部署（連絡先）」

（３）再委託に関する申請
当該業務は再委託することはできない。

（４）事故発生時の緊急対応体制の届出（別紙２「管理者等申請書」により提出し、変更する場合も、別紙２「管理者等申請書」により提出すること。）
期　　限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「7 所管部署（連絡先）」
※事故発生時には事故対応責任者は直ちに事実関係の調査及び原因の究明を行う体制を整備し、機構に報告すること。併せて、再発防止策検討責任者は再発防止策の検討及び決定を行う体制を整備し、報告すること。

（５）業務の履行場所等に関する届出（別紙２「管理者等申請書」により提出し、変更する場合も、別紙２「管理者等申請書」により提出すること。）
①業務の履行場所の申請
期　　限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「7 所管部署（連絡先）」

②委託業務で取り扱う個人情報等の保管場所の届出
期　　限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「7 所管部署（連絡先）」

10 委託条件等
（１）業務の履行場所に関する事項
① 受託事業者は、受託事業者が用意した入退室管理が可能である特定の事務室（以下「特定の事務室」という。）で委託業務を行うこと。なお、入退室管理とは、電子錠、生体認証又はそれに準ずる設備により、関係者のみが知り得る（持ち得る）情報によって入退室が管理されているものとする。
② 受託事業者は、特定の事務室への入退室の状況を記録し、当該記録の検査を定

期的に行うこと。

③　受託事業者は、サーバ等の機器を設置する場所について入退室の権限を有するものを限定し、入退室記録の管理が可能な措置を講ずること。

④　受託事業者は、特定の事務室内の整理整頓に心がけ、火気等には十分留意すること。

⑤　受託事業者は、業務委託員の私物のスマートフォン等の撮影機器及び記録媒体を特定の事務室へ持ち込むことを禁止すること。ただし、業務連絡用として部署管理者が認めたものを除く。その他の私物については必要最低限とするよう努めるものとする。

⑥　受託事業者は、委託業務で使用する電子計算機において、盗難又は紛失等を防止するため、物理的な安全管理措置を講ずること。

（２）個人情報等の取扱いに関する事項

①　受託事業者は、委託業務で取り扱う個人情報等について、受託事業者の役員、受託事業者の親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の受託事業者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者等を含め、業務委託員以外の者に伝達又は漏えいを防止する措置を講じること。また、目的外利用を行ってはならないこと。さらに、受付、搬送等の委託業務の実施に必要な場合を除き、特定の事務室以外の場所へ持ち出してはならないこと。

②　受託事業者は、個人情報等の取扱状況にかかる規定等の遵守状況について、定期的に点検・監査を行うとともに、その記録を管理すること。

③　受託事業者は、業務委託員に対し、履行開始日の前営業日までに又は履行開始日以後に初めて委託業務を行う業務委託員の業務開始前までに、日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令にかかる教育を実施すること。さらに、履行開始日以後においても定期的に教育を行い、個人情報等の取扱いを徹底すること。

受託事業者は、日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められた守秘義務及び罰則規定、委託業務における遵守事項及び禁止行為、個人情報等の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分、情報漏えいとその影響、インシデントが発生した場合の手順、別紙７「通報窓口のご案内」により受託事業者に契約違反などがある場合の通報窓口の周知、その他必要な留意事項について研修を行うこと。

上記研修の終了日が履行開始より前の場合は、履行開始日の前営業日までに、上記研修の終了日が履行開始日以降の場合は、研修終了後１０日以内に、別紙８「研修実施報告書」により、研修実施日を報告すること。

④　受託事業者は、研修資料等、教育・研修・訓練の実施結果の提出を機構から求められた場合には、速やかに提出すること。なお、受託事業者が実施する研修において、上記③で示す研修項目を全て実施していないと機構が確認した場合、機構は、研修内容の改善及び研修の実施について、総括管理責任者等への指導又は受託事業者への指示を行うことができることとする。

（３）個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体（USB メモリ、外付けハードディスクドライブ、DVD―R 等）、電子データの取扱い

①　受託事業者は、委託業務で取り扱う個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的

記録媒体及び電子データの受領、搬送等については、その途上における漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう措置を講ずること。

② 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体及び外部電磁的記録媒体の保管又は電子データの保存にあたっては、機構に届出した場所に保管又は保存するものとし、管理にあたっては、使用状況等（作成日（受領日）、作成者（受領者）、識別番号、情報の内容、数量、種類、利用目的、複写複製の有無、保管場所（電子データの場合は、電子データを保存した電子計算機の保管場所）、移送日（廃棄日、抹消日）移送者（廃棄者、抹消者）移送等確認（点検）者等）が分かる別紙９「個人情報等管理台帳」を履行場所ごとに作成するとともに、総括管理責任者及び部署管理者が、紛失・破棄等がないように最善の注意を払うこと。

また、機構から別紙９「個人情報等管理台帳」の提出を求められた場合は速やかに提出すること。

③ 受託事業者は、保管庫の施錠を厳重に管理するとともに、保管庫の鍵の貸出状況等（鍵によらない施錠の場合は施錠状況等）を記録し、定期的に当該記録の検査を行うこと。

④ 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体及び電子データの全部又は一部の複写複製（個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得を含む。）を行うことは、機構の指示があった場合を除き禁止することとし、複写複製の防止措置を講ずること。

ただし、委託業務の実施にあたり、複写複製を行うことが必要である場合については、あらかじめ機構の書面による承認を受けること。

⑤ 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体及び電子データの複写複製を行った場合、当該複写複製物等についても、上記②及び③に準じた取扱いを行うこと。

⑥ 受託事業者は、外部電磁的記録媒体の受渡し及び移送に際し、電子政府推奨暗号リストに掲載された暗号化方式等を利用し、パスワードの設定を行うこと。なお、具体的な暗号化及びパスワードの設定方法等については、機構から別途提示される方法によること。

⑦ 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ及びこれらの複写複製物等について、委託業務の実施にあたり不要となった場合は、当該個人情報等の復元又は判読等が不可能な方法により、抹消又は廃棄を行うこととし、その結果を機構に報告すること。

※電子データの抹消方式例：米国国家安全保障局（NSA）推奨方式、米国国防総省準拠方式、もとのデータに異なるランダムなデータを複数回上書きする方法等

⑧ 受託事業者は、機構から貸与された紙媒体又は外部電磁的記録媒体について履行終了時又は機構から指示があった場合、速やかに返却すること。

⑨ 受託事業者は、履行終了時には別紙１０「個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書」及び別紙９「個人情報等管理台帳」を提出することとし、提出に当たっては、機構が提供した個人情報等を返却していること及び取り扱った個人情報等が抹消又は廃棄されていることが確認できる証跡を添付すること。

（４）業務処理要領等の書類等の貸与

① 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものを含む。）について、委託業務以外の目的に使用してはならない。

② 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものを含む。）について、特定の事務室に保管するものとし、管理にあたっては、総括管理責任者及び部署管理者が、紛失・破棄等がないように最善の注意を払うこと。

③ 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものを含む。）について、履行終了時又は機構から指示があった場合については、速やかに返還すること。

（５）情報セキュリティ対策にかかる基本的要件

① 受託事業者は、機構から提供する個人情報等について、目的外利用を行ってはならないこと。

② 受託事業者は、仕様書等で定めた情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制を定め、下記１３（１）で示す運用仕様書により機構に提出すること。

契約締結後、運用仕様書を変更する場合（上記９に関する申請等手続きは除く。）は、あらかじめ機構に申請（様式が定まっていない場合は任意。）を行い、機構の書面による承認を受けること。

③ 受託事業者は、情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時、迅速に電子計算組織の稼働を回復するための措置又は委託業務を回復するための措置等を講ずること。また、重大な障害発生時においては、委託業務の履行を補完できる体制を構築すること。

④ 受託事業者は、仕様書等で定めた内容の履行状況について、別紙１１「受託業務自主点検結果報告書」又は受託事業者が独自に作成する点検様式（別紙１１「受託業務 自主点検結果報告書」で示す点検項目の全てが網羅されているものに限る。）により毎月確認すること。点検結果については、当該点検月の翌月までに機構へ報告すること。

⑤ 上記④の点検結果又は機構が実施する検査により、情報セキュリティ対策等の履行が不十分であることが判明した場合、機構は、総括管理責任者等へ指導を行い、不十分な対策の改善及び改善の履行を指示することができることとする。

（６）業務品質の維持・向上

① 受託事業者は、委託業務の進捗状況等に関して、定期的に機構に報告すること。

② 受託事業者は、委託業務の円滑な実施を目的として、業務品質の向上、ＳＬＡ（別紙１）の達成状況等について、機構と打合せ（以下「打合せ会議」という。）を行い進捗管理に努めること。

③ 打合せ会議では、受託事業者は業務の進捗（スケジュール調整）、履行体制、ＳＬＡ達成状況、品質管理、情報セキュリティ対策、懸念事項等に関することについて、機構に報告すること。開催時期は、以下記載のとおりとし、資料構成、開催場所等は機構と事前に協議すること。

・履行開始日の１０日前までに実施すること。また、履行開始後の開催日程については、契約締結後、速やかに機構と協議すること。

④ なお、別紙１１「受託業務 自主点検結果報告書」、別紙１１の付属「（参考）個人情報等保護セルフチェックシート」（業務委託員に対し、本資料により、個人情報等の保護に係る点検を徹底すること。）、上記（１）②の入退室状況が記録された

もの、下記（９）③のウイルススキャンを毎営業日実施したことが分かるもの、下記（９）④のセキュリティパッチを月１回以上適用したことが分かるもの、及び別紙９「個人情報等管理台帳」については、打合せ会議の資料として機構へ提出すること。

⑤　受託事業者は、上記打合せ会議の終了後３営業日以内に、別紙１２又は別紙１２－１「打合せ会議議事録」を作成し、機構へ提出すること。

⑥　受託事業者は、業務委託員に対し、履行開始日の前日まで及び随時に業務を実施するために必要な知識を習得するための研修を行い、業務品質の維持・向上に努めること。

（７）立入検査等の実施

①　機構は、運用仕様書に記載された内容（業務の履行体制、業務の履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制）が確保されているか、業務が履行できるか等の観点から、履行開始日の４営業日前までに、特定の事務室及び本案件に関係する事務所等（以下「特定の事務室等」という。）へ立入検査を実施できるものとする。

立入検査の結果、履行開始に際し改善を要すると判断した場合、又は、上記９（１）⑤で示す「守秘義務契約書」の写し及び上記９（２）で示す「業務委託員名簿」（以下「業務委託員名簿等」という。）が履行開始日の４営業日前までに機構へ提出されない場合は、履行開始日の前日までに改善すること及び改善結果の報告について、受託事業者に指示を行うことができることとする。

受託事業者は、改善が確認されるまで、又は、業務委託員名簿等が提出されるまでは、業務を履行開始することができない。

なお、受託事業者の責めにより履行期間が短縮された場合は、そのことを理由に履行終了日及び納品日の見直し等についての申し立てはできないものとする。また、機構は、受託事業者が履行開始日までに改善できなかった場合及び改善の見込みがないと認められた場合は、契約書に基づき、契約解除を行うことがある。

②　機構は、個人情報等の管理状況の確認、法令の遵守状況の確認、委託業務の進捗状況等の確認、その他随時に特定の事務室等及び委託業務で使用する施設へ立入検査を実施できるものとし（無予告の検査を実施する場合がある）、検査結果をもとに総括管理責任者等への指導、研修の実施、状況の改善及び改善結果の報告について、受託事業者に指示することができることとする。

③　受託事業者は、履行開始日から１０日以内に別紙１３「法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書」を、機構に提出すること。

また、履行開始日から１年を経過するごとに、その当該日から１０日以内に別紙１３「法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書」を機構に提出すること。

④　機構は、通知書等（例）の複写複製物等、その他委託業務の実施に当たり作成、汚損、毀損した個人情報等について、抹消又は廃棄の実施状況に関し、履行終了日から契約終了日までの間に、特定の事務室等及び委託業務で使用する施設へ立入検査を実施できるものとする。

（８）電子計算組織にかかるアクセス制限

①　受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において、個人情報等にアクセスできる業務委託員を必要最小限に特定し、当該者についてのみ

アクセス権限を付与すること。

② 受託事業者は、アクセス権限を付与した業務委託員に、個人を識別できるＩＤを付与した上で、ＩＤ及びアクセス権限の付与・停止・抹消の履歴を記録、保存すること。

上記ＩＤを付与する日の前営業日までに、別紙３「業務委託員名簿」により、機構へＩＤ付与対象者を報告すること。

③ 受託事業者は、アクセス記録及び作業ログを取得、分析するとともに、その記録を契約終了日から１年間保存すること。

④ 受託事業者は、上記②のＩＤに紐づくパスワードを、12 文字以上で、英大文字、英小文字、数字、記号のうち３種以上を組み合わせた設定とすること。

上記の設定ができない場合は、上記②のＩＤに紐づくパスワードを 90 日経過するごとに変更すること。

（９）電子計算組織にかかる不正アクセスの防止対策

① 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織について、インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断すること。

インターネットから論理的に遮断する場合は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において、インターネットへの通信が行われないようにするため、各電子計算機又は通信経路上にある電子計算機においてインターネット通信が完全に遮断される設定を行うこと。

② 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において通信ネットワークを構築する場合は、閉域網又は専用線を使用すること。この通信経路は、インターネットに接続してはならない。

③ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のそれぞれにウイルス対策ソフトを導入し、その機能を常に有効にすること。また、毎営業日、ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用するとともに、ウイルススキャンを実施すること。

④ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機のセキュリティパッチを月１回以上定期的に適用すること。ただし、著しい脆弱性が発見された等緊急措置が必要な場合には、速やかにセキュリティパッチを適用すること。

⑤ 受託事業者は、上記③で示すウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジン、並びに上記④で示すセキュリティパッチ（以下「パターンファイル等」という。）を適用する際には、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織以外の環境において、当該パターンファイル等を取得し、外部電磁的記録媒体を用いて委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織に取り込むこと。

⑥ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において、サポート契約が終了しているソフトウェアを使用しないこと。

⑦ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機において、動作可能なウイルス対策ソフトが存在しない場合あるいはウイルス対策ソフト及びセキュリティパッチの適用によって動作保証が得られなくなる又は動作に不具合が生じ得る場合は、機構と協議の上、上記③④各々の代替措置を講ずることとし、適用することができなかった理由等を管理し、適用可能となった時点で適用すること。

⑧ 受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織のアクセス履歴、

動作履歴及びその他必要な情報を取得するとともに、取得した情報の点検又は分析を定期的に行うこと。また、不正アクセスを検知するため、取得した情報を用いて当該組織の監視を行うこと。なお、取得した情報は、契約終了日から１年間保存し、機構より求めがあった場合は、当該情報を提出すること。

⑨　受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機において、記録機能を有する機器への不正アクセスを防止するため、外部電磁的記録媒体の技術的又は物理的な接続制限等の措置を講ずること。物理的な接続制限措置のみを講じており、かつ接続制限措置を解除する場合は、権限者の承認を必須として、日時、目的、接続制限措置解除の承認者、接続制限措置を解除した者及び外部電磁的記録媒体を接続した操作者について記録すること。

⑩　受託事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機において、業務上、外部電磁的記録媒体の接続が必要な場合は、機構の委託業務のみで使用する外部電磁的記録媒体を用いることとし、その取扱者を限定するとともに、接続する前に外部電磁的記録媒体のウイルススキャンを実施すること。

（１０）委託条件等の準備期限

受託事業者は、履行開始日の１０日前までに、運用仕様書に記載の委託条件等（履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制）を満たすための措置を講じること。ただし、業務開始後に措置すべき内容は除く。

11　業務研修

業務委託に際し、機構が実施する業務研修はない。

12　成果物の納品方法及び検査

成果物の納品方法及び検査については、仕様書等のとおりとする。

13　その他

（1）仕様書等の明確化等

①　入札参加希望者は、履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制について、運用仕様書を作成の上、明確にすること。

②　運用仕様書は、様式１「運用仕様書作成手順」を基に作成すること。

③　入札参加希望者は、運用仕様書を入札説明書で示す提出期限までに、上記７「所管部署（連絡先）」に提出すること。

④　受託事業者が提出した運用仕様書は契約書の一部とする。

⑤　業務の処理方法等、別途委託要領に定めがある場合は委託要領によることとする。

⑥　仕様書等では業務の処理方法が一義に定まらない事案があることを把握した時、又は仕様書等には定めがないが判断を要する事案がある時には、機構と受託事業者は協議の上、仕様書等の不明瞭な点を明確にするための書面を速やかに取り交わすこととする。

⑦　上記⑥の書面の取り交わしが完了するまでの間の対応方法については、機構と受託事業者が協議の上決定することとする。

⑧　契約締結後、機構は、日本年金機構個人情報保護管理方針（プライバシーポリシー）、日本年金機構情報セキュリティポリシー等の改定により、契約書及び仕様

書並びに委託要領に定める情報セキュリティ対策の要求水準を変更させる場合がある。この場合、受託事業者は、機構から求めがあった場合には、情報セキュリティ対策を変更した場合の影響調査を行い、その対処方法を検討することとし、影響調査の結果を書面にて速やかに機構に提出すること。

⑨　機構は、上記⑧の影響調査の結果を踏まえ、受託事業者の対処方法及びその履行について、受託事業者と協議することができる。

（２）情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類の提出

受託事業者が委託業務開始前に機構へ提出した情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類（プライバシーマーク、ＩＳＯ／ＩＥＣ２７００１又はＪＩＳＱ２７００１の登録証の写し）において、契約期間中にその認証期間が切れる場合、受託事業者は、その認証期間を更新すること。

受託事業者は、認証終了日から１か月以内に、情報セキュリティに関する第三者評価の認証期間が更新されたことが証明できる書類の写しを機構に提出すること。

（３）実績及び評価結果の公表

機構は、契約期間終了後、当該業務の実績及び評価結果（受託事業者名、契約実績額等を含む。）を機構のホームページにより公表することがある。

別紙１

受託事業者に求めるサービス水準について

契約件名	ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託		
担当部署	労務管理部労務管理グループ	担当者	坂口、譜久村
契約予定日	令和９年１月８日		
履行期間	令和９年３月１日～令和１２年３月２２日		
業務区分	役務		
具体的な業務内容	委託要領に記載のとおり		

サービス水準評価項目及び達成すべきサービス水準	
サービス水準評価項目	達成すべきサービス水準
業務履行体制の整備	・仕様書等のとおり
個人情報保護に関する管理	・仕様書等のとおり
品質	・機構職員からの相談に対し、相談員が親身になって傾聴し、専門的知識・スキルを基に適切にアドバイスを図ることにより、相談者の悩みを解決し、要望に応えること。 ・機構へ提出する報告書は、誤字、脱字、記入漏れがないよう正確に処理すること。

管 理 者 等 申 請 書

別紙２

令和　　年　　月　　日

日本年金機構　理事長代理人
　労務管理部長　　岩　勝美　　殿

所　　在　　地
法人名又は商号
代　表　者　名　　㊞

１．個人情報等保護に関する管理体制

	役職名	氏　名	連絡先	特定個人情報取扱者の場合は✓
総括管理責任者				□
部　署　管　理　者				□
点　検　管　理　者				□

２．業務の履行に関する管理体制（体制図については別添△のとおり）

	役職名	氏　名	連絡先	特定個人情報取扱者の場合は✓
現　場　責　任　者				□
現場責任者補助者				□
履行人数（作業者の人数）	名	うち特定個人情報取扱者数	名	

※個人情報が直接目に触れない業務については、履行人数、特定個人情報取扱者数欄は「―」を記載。

※履行人数（作業者の人数）には管理者（統括管理責任者、部署管理者、点検管理者、現場責任者及び現場責任者補助者）を含めないこと。

３．事故発生時の緊急対応体制等

事由	１．設置　２．変更	変更事由	

	役職名	氏　名	連絡先
事故対応責任者			
事故対応責任者補助者			
再発防止策検討責任者			
再発防止策検討責任者補助者			

４．業務の履行場所

事由	１．新規　２．変更	変更の場合	変更の事由：１.移転　２.増改築　３.その他（　　）

履行場所	所在地	業務内容	延床面積	入退出管理設備 ※該当する設備に〇印で囲む	サーバ等機器の設置場所の有無	保管庫の有無
			㎡	電子錠　・　生体認証 その他（　　）		
			㎡	電子錠　・　生体認証 その他（　　）		
			㎡	電子錠　・　生体認証 その他（　　）		

〇サーバ等機器の設置場所

履行場所	入退出管理設備※該当する設備に〇印で囲む
	電子錠　・　生体認証　・　その他（　　）
	電子錠　・　生体認証　・　その他（　　）

※上記の業務の履行場所のうち「サーバ等機器の設置場所の有無」欄に「有」とした履行場所について記入

５．委託業務で取り扱う個人情報等の保管場所

履行場所	延床面積	施錠責任者	火災等に対する設備
	㎡		
	㎡		
	㎡		

※上記４の業務の履行場所のうち「保管庫の有無」欄に「有」とした履行場所について記入

別紙３

令和〇〇年〇〇月〇〇日

日本年金機構　理事長代理人
労務管理部長　　岩　勝美　　殿

所　　在　　地
法人名又は商号
氏　　　　名　　　　印

業務委託員名簿

日本年金機構の「ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要な情報を下記のとおり通知します。

（契約書第11条第4項関係）

業務委託員数

項番	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
管理番号	氏名	ふりがな	履行場所	管理者	雇用形態の別 （直接雇用・派遣）	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	ＩＤ払出者	端末使用者	共有フォルダ 使用者	備考
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

注】業務委託員名簿は、履行開始日の１０日前までに提出すること。
注】業務委託員名簿が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。
注】業務委託員の個人情報等の提出にあたり、あらかじめ本人の同意を得ること（派遣労働者を含む）。
注】業務委託員名簿の提出後、ア　業務委託員を新たに従事させる場合、イ　従事している業務委託員の業務を終了させる場合、ウ　従事している業務委託員に関する①から⑫の事項を変更する場合には、変更を行う前営業日までに「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。

・「管理番号」欄は、業務委託員を新たに従事させる都度、業務委託員固有の管理番号を払い出した上で、通し番号とすること。
・「③履行場所」欄は、業務委託員が主に業務に従事する場所を記載すること。
・「④管理者」欄は、業務委託員が「総括管理責任者、部署管理者、点検管理者」、「現場責任者、現場責任者補助者」のいずれかに該当する場合、記載すること。
　※　総括管理責任者については、１名指定し、部署管理者については、履行場所ごとに１名指定すること。
　※　現場責任者及び現場責任者補助者については、履行場所ごとに、当該履行場所で業務に従事する業務委託員の中から１名以上指名すること。
・「⑧特定個人情報取扱者」欄は、特定個人情報を取り扱う場合、「〇」を記載すること。特定個人情報取扱者については、委託業務を行う上で、必要最小限の範囲で指定すること。
・「⑨ＩＤ払出者」欄は、受託事業者が用意した電子計算機のアクセス時に必要なＩＤを払い出した者に、「〇」を記載すること。
・「⑩端末使用者」欄は、日本年金機構より貸与した業務端末（WM）又は共通事務端末を使用する者に、「〇」を記載すること。
・「⑪共有フォルダ使用者」欄は、日本年金機構が貸与した端末により共有フォルダを使用する者に、「〇」を記載すること。

〇/〇

別紙３

令和〇〇年〇〇月〇〇日

日本年金機構　理事長代理人
労務管理部長　　岩　勝美　　殿

所　　在　　地　東京都杉並区高井戸西〇－〇－〇
法人名又は商号　〇〇印刷株式会社
氏　　名　高井戸太郎　　印

業務委託員名簿【記載例】

日本年金機構の「ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要な情報を下記のとおり通知します。

（契約書第11条第4項関係）

業務委託員数
8

項番	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
管理番号	氏名	ふりがな	履行場所	管理者	雇用形態の別（直接雇用・派遣）	派遣元事業所名	派遣事業登録許可番号	特定個人情報取扱者	ＩＤ払出者	端末使用者	共有フォルダ使用者	備考
1	年金太郎	ねんきんたろう	Ａセンター	総括管理責任者	直接雇用							
2	年金花子	ねんきんはなこ	Ａセンター	部署管理者	直接雇用			〇				
3	機構和子	きこうかずこ	Ｂ工場	部署管理者	直接雇用							
4	機構知恵	きこうともえ	Ｂ工場	点検管理者	直接雇用			〇				
5	年金一郎	ねんきんいちろう	Ｂ工場	現場責任者	直接雇用			〇	〇			
6	年金二郎	ねんきんじろう	Ｂ工場	現場責任者補助者	直接雇用			〇	〇			
7	年金三郎	ねんきんさぶろう	Ｂ工場		派遣	×××人材派遣株式会	般00−*777*7		〇			
8	年金四郎	ねんきんしろう	Ｂ工場		直接雇用							

注】業務委託員名簿は、履行開始日の１０日前までに提出すること。
注】業務委託員名簿が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。
注】業務委託員の個人情報等の提出にあたり、あらかじめ本人の同意を得ること（派遣労働者を含む）。
注】業務委託員名簿の提出後、ア　業務委託員を新たに従事させる場合、イ　従事している業務委託員の業務を終了させる場合、ウ　従事している業務委託員に関する①から⑫の事項を変更する場合には、変更を行う前営業日までに「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。

・「管理番号」欄は、業務委託員を新たに従事させる都度、業務委託員固有の管理番号を払い出した上で、通し番号とすること。
・「③履行場所」欄は、業務委託員が主に業務に従事する場所を記載すること。
・「④管理者」欄は、業務委託員が「総括管理責任者、部署管理者、点検管理者」、「現場責任者、現場責任者補助者」のいずれかに該当する場合、記載すること。
　※　総括管理責任者については、１名指定し、部署管理者については、履行場所ごとに１名指定すること。
　※　現場責任者及び現場責任者補助者については、履行場所ごとに、当該履行場所で業務に従事する業務委託員の中から１名以上指名すること。
・「⑧特定個人情報取扱者」欄は、特定個人情報を取り扱う場合、「〇」を記載すること。特定個人情報取扱者については、委託業務を行う上で、必要最小限の範囲で指定すること。
・「⑨ＩＤ払出者」欄は、受託事業者が用意した電子計算機のアクセス時に必要なＩＤを払い出した者に、「〇」を記載すること。
・「⑩端末使用者」欄は、日本年金機構より貸与した業務端末（WM）又は共通事務端末を使用する者に、「〇」を記載すること。
・「⑪共有フォルダ使用者」欄は、日本年金機構が貸与した端末により共有フォルダを使用する者に、「〇」を記載すること。

〇/〇

別紙３－１

令和〇〇年〇〇月〇〇日

日本年金機構　理事長代理人
　労務管理部長　　岩　勝美　　殿

所　　在　　地
法人名又は商号
氏　　　　名　　　　印

業務委託員名簿（変更）

日本年金機構の「ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要な情報として、業務委託員名簿から変更した情報を下記のとおり通知します。

（契約書第11条第4項関係）

i 前回までに払い出した最終管理番号	ii 前回までに業務を終了させた業務委託員の総人数	iii 今回、新たに業務に従事させる業務委託員の人数	iv 今回、業務を終了させる業務委託員の人数	V 変更後の業務委託員数 （＝ｉ－ii＋iii－ⅳ）

項番	①	②				③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
管理番号	氏名	ふりがな	業務従事日	業務終了日	変更する項番	履行場所	管理者	雇用形態の別 （直接雇用・派遣）	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	ＩＤ払出者	端末使用者	共有フォルダ 使用者	備考
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															

注】業務委託員名簿（変更）は、変更する日の前営業日までに提出すること。ただし、履行開始前においては、履行開始前検査以前であれば履行開始前検査の前営業日までに、履行開始前検査後かつ履行開始前であれば変更する日の前営業日までに提出すること。なお、業務委託員名簿（変更）については、総括管理責任者の記名押印による提出を可とする。

ア　業務委託員を新たに従事させる場合は、「管理番号」欄に、前回までに払い出した最終管理番号の次の番号を記載した上で、「業務従事日」欄に、研修受講後の業務に従事させる予定日を記載すること。併せて、項番①から⑫の内容を記載すること。

イ　従事している業務委託員の業務を終了させる場合は、「管理番号」欄に、業務委託員に付与している管理番号を記載した上で、「業務終了日」欄に、業務の従事を終える予定日を記載すること。併せて、項番①から⑫の内容を記載すること。

ウ　従事している業務委託員に関する項番①から⑫の内容を変更する場合は、「変更する項番」欄に、変更を行う項番①から⑫の全てを記載した上で、変更後の項番①から⑫の内容を記載すること。

注】業務委託員名簿（変更）が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。

注】項番①から⑫の各欄は、「業務委託員名簿」の注釈を参考として、記載すること。

※　上記ウの場合において、「①氏名」及び「②ふりがな」欄を変更する場合は、業務委託員の氏名・ふりがなの変更後に「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。

別紙３－１

令和〇〇年〇〇月〇〇日

日本年金機構　理事長代理人
　労務管理部長　　岩　勝美　　殿

所　　在　　地　東京都杉並区高井戸西〇－〇－〇
法人名又は商号　〇〇印刷株式会社
氏　　　　名　年金太郎　　印

業務委託員名簿（変更）【記載例】

日本年金機構の「ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要な情報として、業務委託員名簿から変更した情報を下記のとおり通知します。

（契約書第11条第4項関係）

ⅰ 前回までに払い出した最終管理番号	ⅱ 前回までに業務を終了させた業務委託員の総人数	ⅲ 今回、新たに業務に従事させる業務委託員の人数	ⅳ 今回、業務を終了させる業務委託員の人数	Ⅴ 変更後の業務委託員数 （＝ⅰ－ⅱ＋ⅲ－ⅳ）
8	0	2	1	9

項番 管理番号	① 氏名	② ふりがな	業務従事日	業務終了日	変更する項番	③ 履行場所	④ 管理者	⑤ 雇用形態の別 （直接雇用・派遣）	⑥ 派遣元事業所名	⑦ 派遣事業登録 許可番号	⑧ 特定個人情報 取扱者	⑨ ＩＤ払出者	⑩ 端末使用者	⑪ 共有フォルダ 使用者	⑫ 備考
9	年金六郎	ねんきんろくろう	31.4.25			Ｂ工場		派遣	×××人材派遣株式会社	般00−＊777＊7		〇			
10	年金七郎	ねんきんしちろう	31.4.25			Ｂ工場		直接雇用			〇	〇			
3	機構和子	きこうかずこ			⑧⑨	Ｂ工場	部署管理者	直接雇用			〇	〇			
7	年金三郎	ねんきんさぶろう		31.4.30		Ｂ工場		派遣	×××人材派遣株式会社	般00−＊777＊7		〇			

注】業務委託員名簿（変更）は、変更する日の前営業日までに提出すること。ただし、履行開始前においては、履行開始前検査以前であれば履行開始前検査の前営業日までに、履行開始前検査後かつ履行開始前であれば変更する日の前営業日までに提出すること。なお、業務委託員名簿（変更）については、総括管理責任者の記名押印による提出を可とする。

ア　業務委託員を新たに従事させる場合は、「管理番号」欄に、前回までに払い出した最終管理番号の次の番号を記載した上で、「業務従事日」欄に、研修受講後の業務に従事させる予定日を記載すること。併せて、項番①から⑫の内容を記載すること。

イ　従事している業務委託員の業務を終了させる場合は、「管理番号」欄に、業務委託員に付与している管理番号を記載した上で、「業務終了日」欄に、業務の従事を終える予定日を記載すること。併せて、項番①から⑫の内容を記載すること。

ウ　従事している業務委託員に関する項番①から⑫の内容を変更する場合は、「変更する項番」欄に、変更を行う項番①から⑫の全てを記載した上で、変更後の項番①から⑫の内容を記載すること。

注】業務委託員名簿（変更）が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。

注】項番①から⑫の各欄は、「業務委託員名簿」の注釈を参考として、記載すること。

※　上記ウの場合において、「①氏名」及び「②ふりがな」欄を変更する場合は、業務委託員の氏名・ふりがなの変更後に「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。

〇/〇

別紙４

令和　　年　　月　　日

日本年金機構　理事長代理人
　労務管理部長　　岩　勝美

所　　在　　地
法人名又は商号
氏　　名　　印

守秘義務契約締結報告書

　ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託に従事している業務委託員と日本年金機構が指定する守秘義務契約書を締結したことをご報告いたします。

　なお、業務委託員名簿に記載した従業員と締結した守秘義務契約書の写しを全て添付しています。

別紙５

※本様式により、業務委託員と守秘義務契約を締結すること。

令和〇〇年〇〇月〇〇日

受託会社名　　御中

住所:

氏名：　　印

生年月日：

守秘義務契約書

私は日本年金機構の委託業務（「ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託」（以下「本業務」という。））に従事するにあたり、下記の秘密保持に関する事項を順守することを誓約いたします。また、私は貴社が本契約書の写しを日本年金機構に提出することに同意します。

記

１．貴社に在職中、本業務を通じて知り得た一切の情報（以下「秘密情報」とする。）について、第三者（貴社の役員、貴社の親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の貴社に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者等を含む業務委託員以外の者。以下同じ）に開示、漏えい、目的外利用、又は自ら不正に使用しないこと。

２．貴社を退職した後においても、前項の秘密情報を第三者に開示、漏洩し、又は自ら不正に使用しないこと。

３．上記各誓約事項に違反して貴社に損害を与えたときは、その損害を賠償する責任を負うこと。

４．本業務の実施にあたり、日本年金機構法（平成１９年法律第１０９号）、個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）及び個人情報関係諸法令を順守すること。

以上

（参考）日本年金機構法（平成１９年法律第１０９号）より抜粋

・守秘義務について（第３１条第２項）：受託者等（委託を受けた者（その者が法人である場合にあっては、その役員）若しくはその職員その他の当該委託を受けた業務に従事する者）又はこれらの者であった者は、当該業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

・罰則規定について（第３１条第３項）：受託者等にも、機構役職員に対する刑法その他の罰則の適用を準用する。

・罰則（第５７条）：秘密を漏らした者は、１年以下の拘禁刑又は１００万円以下の罰金に処する。

別紙６

令和〇〇年〇〇月〇〇日

日本年金機構　理事長代理人
　労務管理部長　　岩　勝美　　殿

所　在　地
法人名又は商号
代 表 者 名　　㊞

労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行う場合について

　ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託を履行するにあたり、下記のとおり労働者派遣事業者と労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和６０年法律第８８号）に基づく労働者派遣契約を行うこととしたく、貴機構の承認を求めます。

<table>
<tr><td>労働者派遣事業者名</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>本社所在地</td><td colspan="3">〒</td></tr>
<tr><td>設立年月日</td><td></td><td>資本金</td><td></td></tr>
<tr><td>代表者</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>実際に労働者派遣を実施する営業所</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>労働者派遣事業許可番号</td><td colspan="3">派〇〇 - 〇〇〇〇〇〇</td></tr>
<tr><td rowspan="2">厚生年金事業所整理記号・番号
及び管轄年金事務所</td><td>厚生年金事業所整理記号・番号</td><td colspan="2">管轄年金事務所</td></tr>
<tr><td>〇〇 - ▲▲▲
０００００</td><td colspan="2">〇〇　年金事務所</td></tr>
<tr><td>労働者派遣を行う期間</td><td colspan="3">令和〇〇年〇〇月〇〇日から令和〇〇年〇〇月〇〇日まで
〇〇日間</td></tr>
<tr><td>労働者派遣契約を行う理由</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

※１　本承認申請書提出の際には、①労働者派遣契約書の写し、②労働者派遣事業許可証の写しを添付すること。

※２　厚生年金事業所整理記号・番号及び管轄年金事務所は、本契約にかかる派遣労働者が資格取得する事業所を記載すること。

受託事業者→日本年金機構

別紙7

通報窓口のご案内

趣旨

日本年金機構では、契約の適正な履行の確保を目的として、受託事業者に契約違反などがある場合に、受託事業者の社員等からの通報を受け付けることが出来るよう、通報窓口を設置しています。

通報対象

受付の対象となる情報は、「日本年金機構が委託している業務に関する通報」です。
不適正な業務の実施が確認された場合又は疑われる場合がありましたら、通報窓口までご連絡ください。

（注1）「虚偽」「誹謗中傷」「その他の不正な通報」は、固くお断りいたします。

（注2） この窓口では、年金の事務手続きや受給に関するお問い合わせ・ご相談はお受けしていません。また、回答もしておりません。「年金に関するお問い合わせ・ご相談」は、ねんきんダイヤルまたは年金事務所・年金相談センターへご連絡ください。

通報窓口

別紙7

日本年金機構へのご意見・ご要望

（注）本通報窓口は、保険料の徴収や年金事務所の窓口における対応など、日本年金機構や年金事務所における「年金に関する業務やサービスの改善・効率化など」につながるようなご意見・ご要望等をお聞かせいただく窓口ですが、**受託事業者に契約違反などがある場合の通報窓口も兼ねております**。

受付方法

日本年金機構ホームページまたは郵送により、通報を受け付けています。

1.ホームページの場合	日本年金機構ホームページの「日本年金機構へのご意見・ご要望」の投稿フォームにより受け付けています。 https://www2.nenkin.go.jp/do/mail/
2.郵送の場合	〒168-8505　東京都杉並区高井戸西3-5-24 日本年金機構 「日本年金機構へのご意見・ご要望の手紙」宛てにお送りください。

日本年金機構
Japan Pension Service

別紙８

令和　　年　　月　　日

日本年金機構　理事長代理人
　労務管理部長　　岩　勝美

履行開始日以降に提出する場合は、総括管理責任者の記名押印による提出を可とする。

所　　在　　地
法人名又は商号
氏　　名　　印

研修実施報告書

ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託に従事する業務委託員に対して、個人情報等保護等及び情報セキュリティに関する研修を実施したことを報告します。

①　研修実施時期及び期間

（※いずれかの□に✔してください。また、研修を実施した期間を記載してください。）

□　履行開始前に実施

□　履行開始後に実施

研修実施期間：　　年　　月　　日から　　年　　月　　日まで

注：「研修実施報告書」提出期限

ア　初回の研修は、履行開始日の前営業日までに実施し、履行開始日の前営業日までに報告書を提出すること。ただし、履行開始日以降に初めて業務を行う業務委託員に対して、初回の研修を実施した場合は、研修実施日から１０日以内に報告書を提出すること。

イ　２回目以降の研修は、定期的に実施し、研修実施日の１０日以内に報告書を提出すること。

※　研修を実施した期間が複数日であった場合は、研修を実施した初日から１０日以内に報告書を提出すること。

②　研修実施者

（※研修を実施した人数を記載し、研修を行った業務委託員の氏名と業務委託員名簿に記載した管理番号がわかる資料を添付してください。）

研修実施人数　　名

③　研修実施内容

（※実施した内容の□の全てに✔してください。）

□日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められた守秘義務及び罰則規定

□委託業務における遵守事項及び禁止行為

□個人情報等の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分

□情報漏えいとその影響

□インシデントが発生した場合の手順

□機構に設置されている「通報窓口のご案内」の周知

※上記以外の内容を研修した場合は、下記にその研修内容を記載してください。

□その他（　　）

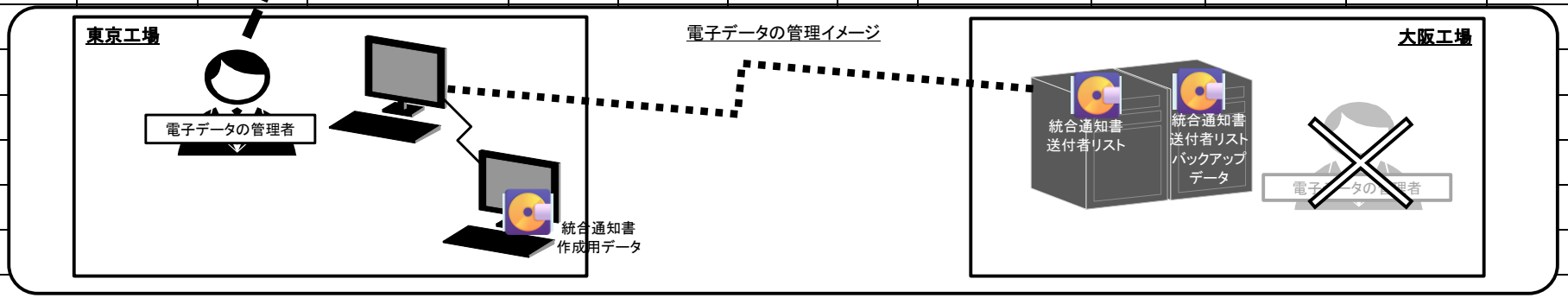
別紙9

個　人　情　報　等　管　理　台　帳

＜記載例A＞

履行場所：東京工場

作成（受領）日	作成（受領）者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製の有・無	保管場所	移送・廃棄・抹消の区分	移送（廃棄・抹消）日	移送（廃棄・抹消）者	移送等確認（点検）者
2018年8月2日	○○　○○	1	統合通知書送付者リスト	1枚	DVD	データ印字	有・無	東京工場耐火金庫	移送・廃棄・抹消	2018年8月3日	○○　○○	◆◆　◆◆
2018年8月3日	△△　△△	1複写	統合通知書送付者リスト	100,000,000件	電子データ	データ印字	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・抹消	2018年8月10日	△△　△△	●●　●●
2018年8月3日	△△　△△	1複写	統合通知書送付者リスト バックアップデータ	100,000,000件	電子データ	バックアップ	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・抹消	2018年8月10日	△△　△△	●●　●●
2018年8月5日	□□　□□	1	統合通知書作成用データ	100,000,000件	電子データ	データ印字	有・無	東京工場納品物作成用PC	移送・廃棄・抹消	2018年8月10日	○○　○○	◆◆　◆◆
2018年8月5日	□□　□□	1	統合通知書	100,000,000件	紙媒体	印刷、納品	有・無	東京工場保管庫	移送・廃棄・抹消	2018年8月6日	□□　□□	◆◆　◆◆



注】「情報の内容」欄は、履行場所において個人情報等を作成（データの加工や照会・利用含む。）、受領又は複写複製したものを記載すること。ただし、電子データの場合は、自拠点の電子計算機（例：サーバ装置、PC等）に保存されていないものであっても、自拠点で管理するものを記載すること。

注】「数量」欄は、助数詞を用いて数量を記載すること。

注】「種類」欄は、紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの区分を記載すること。また、外部電磁的記録媒体については、更に、USBメモリ、外付けハードディスクドライブ、DVD－R等などの名称を具体的に記載すること

注】「保管場所」欄は、電子データの場合は、その電子データが保存される電子計算機の設置場所（自拠点又は他拠点）を記載すること。

注】「移送等確認(点検)者」欄は、「移送（廃棄・抹消）者」欄に記載した者と異なる者を記載すること。

※複写複製には、個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得などが含まれる。

※個人情報等管理台帳は、「管理者等申請書」で届出された履行場所ごとに作成すること。

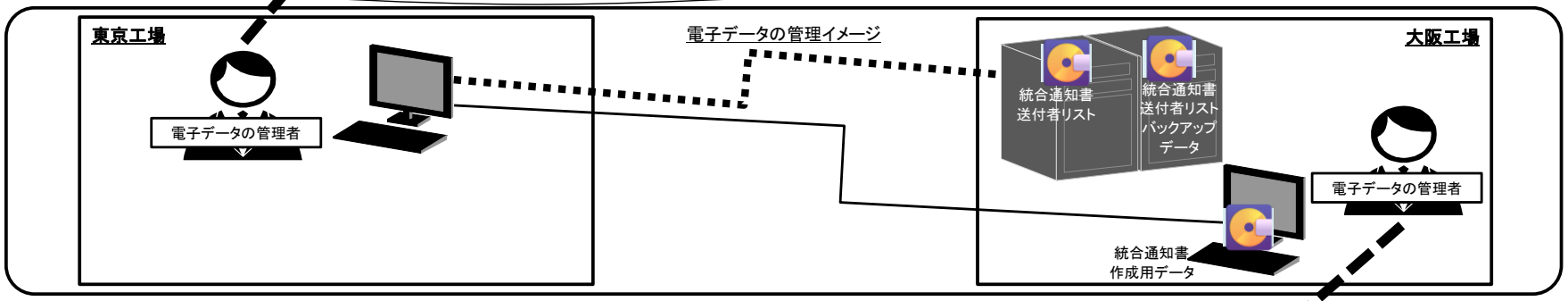
別紙9

個　人　情　報　等　管　理　台　帳

＜記載例B＞

履行場所：東京工場

作成（受領）日	作成（受領）者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製の有・無	保管場所	移送・廃棄・抹消の区分	移送（廃棄・抹消）日	移送（廃棄・抹消）者	移送等確認（点検）者
2018年8月2日	○○　○○	1	統合通知書送付者リスト	1枚	DVD	データ印字	有・無	東京工場耐火金庫	移送・廃棄・抹消	2018年8月3日	○○　○○	◆◆　◆◆
2018年8月3日	△△　△△	1複写	統合通知書送付者リスト	100,000,000件	電子データ	データ印字	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・抹消	2018年8月10日	△△　△△	●●　●●
2018年8月3日	△△　△△	1複写	統合通知書送付者リスト バックアップデータ	100,000,000件	電子データ	バックアップ	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・抹消	2018年8月10日	△△　△△	●●　●●



履行場所：大阪工場

作成（受領）日	作成（受領）者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製の有・無	保管場所	移送・廃棄・抹消の区分	移送（廃棄・抹消）日	移送（廃棄・抹消）者	移送等確認（点検）者
2018年8月5日	□□　□□	1	統合通知書作成用データ	100,000,000件	電子データ	データ印字	有・無	大阪工場納品物作成用PC	移送・廃棄・抹消	2018年8月10日	○○　○○	◆◆　◆◆
2018年8月5日	□□　□□	1	統合通知書	100,000,000件	紙媒体	印刷、納品	有・無	大阪工場保管庫	移送・廃棄・抹消	2018年8月6日	□□　□□	◆◆　◆◆

注】「情報の内容」欄は、履行場所において個人情報等を作成（データの加工や照会・利用含む。）、受領又は複写複製したものを記載すること。ただし、電子データの場合は、自拠点の電子計算機（例：サーバ装置、PC等）に保存されていないものであっても、自拠点で管理するものを記載すること。

注】「数量」欄は、助数詞を用いて数量を記載すること。

注】「種類」欄は、紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの区分を記載すること。また、外部電磁的記録媒体については、更に、USBメモリ、外付けハードディスクドライブ、DVD－R等などの名称を具体的に記載すること

注】「保管場所」欄は、電子データの場合は、その電子データが保存される電子計算機の設置場所（自拠点又は他拠点）を記載すること。

注】「移送等確認（点検）者」欄は、「移送（廃棄・抹消）者」欄に記載した者と異なる者を記載すること。

※複写複製には、個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得などが含まれる。

※個人情報等管理台帳は、「管理者等申請書」で届出された履行場所ごとに作成すること。

別紙9

個　人　情　報　等　管　理　台　帳

履行場所：＿＿＿

別紙１０

令和　　年　　月　　日

日本年金機構　理事長代理人
　労務管理部長　岩　勝美　　殿

所　在　地
法人名又は商号
代 表 者 名　　㊞

個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書

○○業務が終了しましたので、当該委託業務における個人情報等の返却、廃棄等に関する実施結果について報告します。なお、各項目の証跡は別添のとおりです。

①　返却について

（※いずれかの□に✔してください。）

□　当該委託業務において、日本年金機構より貸与された個人情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体は全て返却いたしました。

（個人情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体を保管していた場所（保管庫等）の状況が分かるもの（例；返却後の写真等）を添付してください。）

□　当該委託業務において、日本年金機構より個人情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体は貸与されていません。

②　抹消・廃棄、又は移送について

（※いずれかの□に✔してください。）

□　当該委託業務において、個人情報等を作成・受け取り・複写複製（電子計算機に格納した情報等含む。）したもの、その他汚損、毀損した個人情報等については、その全てを復元又は判読等が不可能な方法により抹消、廃棄等の処理を実施しました。

どのように抹消・廃棄等を実施したか、電子データ、紙媒体それぞれ具体的に記載してください。 （抹消の場合においては、復元又は判読等が不可能となる方法（例：データ抹消ソフト名、データ抹消方式等。※自社開発プログラムの場合は、具体的なデータ抹消方式等も明記のこと。）を必ず記載してください。また、抹消した際のログが分かるものを添付してください。）

□　当該委託業務において、個人情報等を作成・受け取り・複写複製したもの、その他汚損、毀損した個人情報等については、その全てを移送しました。

別紙１１

受託業務　自主点検結果報告書（　　月期）　令和　　年　　月　　日報告

＊社内規程等で自主的に監査（点検）している様式があり、下記の項目を網羅している場合は、当該様式を使用して差し支えございません。

受託業務名

受託事業者（報告者）

事業担当部署等（機構）

点検実施日　　令和　　年　　月　　日（　　）～ 令和　　年　　月　　日（　　）

（契約書、仕様書等に点検内容の記載がない場合は、その旨を結果欄に記載し、チェック欄に“不要”と記入する。）

		項目	点　検　内　容	結果	チェック
履行場所の点検	1	履行場所	機構に事前に通知した（指定された）場所で業務を行っている		
			特定個人情報を取り扱うエリア（区域）を定め、そのエリアで特定個人情報を取り扱う業務を行っている		
情報セキュリティの点検	2	情報管理	委託業務で取り扱う個人情報等は、厳重に施錠できる保管庫で保管する等、確実に管理・保管している		
	3	複写複製	複写複製は、事前に機構に通知・承認を受ける等、取り決められた範囲で実施している		
	4	廃棄	棄損した帳票や複写複製したもの等の廃棄は、適切に行っており、点検担当者が必ず確認している		
	5	整理整頓	離席や退社時に机上（作業場）は、完全に片づけられている		
	6	持込制限	機構が承認していない携帯電話、タブレット等の情報端末、又はＤＶＤやＵＳＢメモリ等の外部電磁的記録媒体が、作業室内に持ち込まれていない		
法令遵守等の点検	7	適正労働	時間外勤務や最終退出者の記録簿等、管理者は確実に把握しており問題は発生していない		
	8	事故報告	事故や個人情報等の漏えい（疑いを含む）が発生した際の対応方法が、業務委託員の全員に周知されているか		
			事故や個人情報等の漏えい（疑いを含む）の発生の報告は管理責任者より機構監督職員へ直ちに行われるとともに、その後速やかに文書による報告を行う体制が整っている		
独自項目	9				
	10				
	11				

特記事項（検査結果への対応法等ご記入ください。また、機構に対し意見・要望などありましたらご記入ください。）

別紙１１
（記載例）

受託業務　自主点検結果報告書（　　月期）　令和　　年　　月　　日報告

＊社内規程等で自主的に監査（点検）している様式があり、下記の項目を網羅している場合は、当該様式を使用して差し支えございません。

受託業務名

受託事業者（報告者）

事業担当部署等（機構）

点検実施日　　令和　　年　　月　　日（　）～ 令和　　年　　月　　日（　）

（契約書、仕様書等に点検内容の記載がない場合は、その旨を結果欄に記載し、チェック欄に“不要”と記入する。）

		項目	点　検　内　容	結果	チェック
履行場所の点検	1	履行場所	機構に事前に通知した（指定された）場所で業務を行っている	変更なし	適
			特定個人情報を取り扱うエリア（区域）を定め、そのエリアで特定個人情報を取り扱う業務を行っている	変更なし	適
情報セキュリティの点検	2	情報管理	委託業務で取り扱う個人情報等は、厳重に施錠できる保管庫で保管する等、確実に管理・保管している	入退室を制限した保管室内で施錠管理している。	適
	3	複写複製	複写複製は、事前に機構に通知・承認を受ける等、取り決められた範囲で実施している	承認を受けた範囲以外の複写複製は行っていない。	適
	4	廃棄	棄損した帳票や複写複製したもの等の廃棄は、適切に行っており、点検担当者が必ず確認している	棄損した帳票等は廃棄専用BOXに入れ管理責任者が確認の上シュレッダーしている。	適
	5	整理整頓	離席や退社時に机上（作業場）は、完全に片づけられている	退社時のクリアデスクを実施している。	適
	6	持込制限	機構が承認していない携帯電話、タブレット等の情報端末、又はＤＶＤやＵＳＢメモリ等の外部電磁的記録媒体が、作業室内に持ち込まれていない	記録媒体の持ち込みは禁止しており、最低限の私物は支給したクリアバックでのみ持込可としている。	適
法令遵守等の点検	7	適正労働	時間外勤務や最終退出者の記録簿等、管理者は確実に把握しており問題は発生していない	当社の規程により法令順守し管理している。	適
	8	事故報告	事故や個人情報等の漏えい（疑いを含む）が発生した際の対応方法が、業務委託員の全員に周知されているか	職場内に事故発生時の連絡先を掲示して周知している	適
			事故の発生や個人情報等の漏えい（疑いを含む）の報告は管理責任者より機構監督職員へ直ちに行われるとともに、その後速やかに文書による報告を行う体制が整っている	８月15日発生した事故は当日中に報告を行い。８月22日再発防止策と報告書を提出した。	適
独自項目	9				
	10				
	11				

特記事項（検査結果への対応法等ご記入ください。また、機構に対し意見・要望などありましたらご記入ください。）

別紙１１
の付属

（参考)個人情報等保護セルフチェックシート

氏名:　　〇〇　〇〇

確認日　　令和〇〇年〇月〇日

現在の状況を記入して下さい。

（出来ている:〇、出来ていない:×、該当の業務が無い:ー）

	項目	チェック欄
1	個人情報等は業務に必要な情報を取得し、業務の遂行上必要な限りにおいて利用しており、業務目的以外の理由で使用していない。	
2	業務上知ることができた情報を漏洩すると、〇〇規程【受託事業者の社内規程等を明記】により、場合によっては、事業者で定めている懲罰の対象になったり、日本年金機構法、個人情報の保護に関する法律及び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により、退職後であっても拘禁刑または罰金が科されることを知っている。	
3	従事する業務における、総括管理責任者、部署管理者【管理責任者等を明記】が誰かを知っている。	
4	個人情報等の漏えい等の発生（疑いを含む）や、事故が発生した際の、報告先を知っている。	
5	個人情報等の取扱いについて疑問がある場合には、独断で判断せず、〇〇【管理責任者等を明記】に確認し、処理を行っている。	
6	個人情報等に限らず業務上知ることができた情報の職場外への持ち出しや、個人所有の記録媒体の職場内への持ち込みは行っていない。	
7	個人情報等を放置したり、個人の机・引出し、カバン、ロッカー等にしまい込んだりしていない。	
8	個人情報等が記載された書類の複写複製（コピー）は業務の定めに従って行っており、独断で複写複製（コピー）をしていない。	
9	事務室内及び身の回りの整理整頓を常に行い、離席時には個人情報等が含まれる書類その他を机上に放置していない。	
10	複写複製され、不要になった個人情報等は、責任者の管理のもとシュレッダーにかけて裁断する等、確実に処理をしている。	
11	個人情報等に限らず、業務上知ることができた情報について職場以外（飲食店・公共交通機関・家庭等）で話をしていない。	
12	SNSや電子掲示板（フェイスブック・エックス等）に職務上知り得た個人情報等を書き込みしていない。	
13	事務室内に私物のスマートフォン等の撮影機器及びUSBメモリ等の外部電磁的記録媒体を許可なく持ち込んでいない。	
14	帰宅時には、鍵のかかるところは施錠するとともに、パソコンをシャットダウンしている。	
15	自分のパソコン等のID・パスワードは他人に知られないよう管理し、他人に教えたり、貸与したりはしていない。	
	【以下、業務に応じて追記してください】	
16	（WMの使用がある場合） WMは利用の都度自分のIDでログインし、離席時は画面ロック、退社時にはシャットダウンを行っている。	
17	（WMの使用がある場合） 業務目的以外で、自己や家族、知人等を氏名索引したり、年金記録を閲覧していない。	

〇〇責任者【管理責任者等を明記】確認欄	

自由記載欄（チェック欄に×が付くが、物理的に対応出来ない理由や要望等をご記入ください）

別紙１２

部長	グループ長	担当者

打合せ会議議事録 （履行開始前）

業務名	ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託		
会議名称	履行開始前打ち合わせ	会議実施場所	
会議実施日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日（〇）　〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分		
会議出席者	受託事業者	㈱〇〇	〇〇　〇〇（役職）、〇〇　〇〇（役職）
	日本年金機構	〇〇部〇〇G	〇〇　〇〇（役職）、〇〇　〇〇（役職）
議事録作成者	〇〇　〇〇	議事録提出日	令和〇〇年〇〇月〇〇日（〇）

※会議実施後3営業日以内に議事録を作成の上、機構へ提出すること。

1．確認項目

項目	機構の確認結果（適・否）	打ち合わせた内容 （※受託事業者が報告した内容について、日本年金機構と相互に確認した内容を記載すること。）
①業務の実施方法		
②業務履行スケジュール		
③業務委託員名簿		
④守秘義務契約書		
⑤点検項目		

2．上記確認項目において「否」があった場合の受託事業者の対応（約束事項）

※打ち合わせの結果「否」となった事項がなく、改善の必要がない場合は、「特になし」と記載すること。

※委託要領等において、契約締結後に示すこととしていた事項がある場合、その内容・進捗状況等について記載すること。

3．その他

※上記1の確認項目以外に、打ち合わせた事項が無い場合は、「特になし」と記載すること。

4．次回打合せ会議（履行中）の開催予定日

会議実施予定日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日（〇）　〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分
会議実施予定場所	〇〇会議室

別紙１２-1

部長	グループ長	担当者

打合せ会議議事録 （履行中）

業務名	ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託		
会議名称	打合せ会議（第〇回）	実施場所	
会議実施日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日（〇）　〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分		
会議出席者	受託事業者	㈱〇〇	〇〇　〇〇（役職）、〇〇　〇〇（役職）
	日本年金機構	〇〇部〇〇G	〇〇　〇〇（役職）、〇〇　〇〇（役職）
議事録作成者	〇〇　〇〇	議事録提出日	令和〇〇年〇〇月〇〇日（〇）

※会議実施後3営業日以内に議事録を作成の上、機構へ提出すること。

1．確認項目

項目	機構の確認結果（適・否）	打ち合わせた内容 （※受託事業者が報告した内容について、日本年金機構と相互に確認した内容を記載すること。）
最新の届出状況		
①業務委託員		
②守秘義務契約書		
③再委託・複写複製		
業務の進捗状況		
④進捗報告		
⑤SLA報告		SLA達成状況の報告 （※SLA達成状況及び、品質管理に係る施策の取組み状況について確認する。）
		改善に向けた協議内容

⑥事件・事故・事務処理誤り報告		前回会議から今回会議までに発生した事件・事故の概要
		前回会議から今回会議までに発生した事務処理誤りの概要
		再発防止に向けた協議内容
仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等		
⑦点検		
⑧入退室管理 （※インハウス型委託の場合、確認は不要。）		
⑨ネットワーク		
⑩紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの管理		

※　日本年金機構へ納品を行った後に、打合せ会議において検査を受けた場合には、下欄に、日本年金機構が検品した方法及び検品した数量を記載の上、検査を受けた結果（適・否）を記載すること。

⑪検品	検品結果 （適・否）	検品方法及び検品数量

2. 前回の会議において対応が必要とされた事項の状況（初回開催時は不要）

前回の約束事項	機構の確認結果 （適・否）	対応結果

※　前回会議の結果「否」となった事項がなく、改善の必要がない場合は、「特になし」と記載すること。

3. 上記1及び2の確認項目において「否」があった場合の受託事業者の対応（約束事項）

「否」となった項目	約束事項

※ 上記1及び2の打ち合わせの結果「否」となった事項がなく、改善の必要がない場合は、「特になし」と記載すること。
※ 前回打合せ会議から今回打合せ会議までのSLAが、未達成であったために「否」の確認を受けた場合には、日本年金機構と合意した
改善計画等を記載すること。
※ 前回打合せ会議から今回打合せ会議までに、事件・事故・事務処理誤りが発生したために「否」の確認を受けた場合には、今回打

4. その他

※上記1、2、3の確認項目以外に、打ち合わせた事項が無い場合は、「特になし」と記載すること。

5. 次回打合せ会議（履行中）の開催予定日

会議実施予定日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日（〇）　〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分
会議実施予定場所	〇〇会議室

※受託事業者は定例会議の資料として、以下を機構に提出すること。
【共通】
- 「受託業務 自主点検結果報告書」
- 「個人情報等保護セルフチェックシート」
- 「個人情報等管理台帳」
- 品質管理に係る施策の取組み状況が分かるもの

【フルアウト型委託の場合】
- 履行場所の入退室状況が記録されたもの
- 委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織のウイルススキャンを毎営業日実施したことが分かるもの
- 委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織のセキュリティパッチを月1回以上適用したことが分かるもの

【インハウス型委託の場合】
- 受託事業者が用意した電子計算機にかかるアクセス記録及び作業ログの確認結果
- 受託事業者が用意した電子計算機のウイルススキャンを毎営業日実施したことが分かるもの
- 受託事業者が用意した電子計算機のセキュリティパッチを月1回以上適用したことが分かるもの

別紙１３

部　長	グループ長	担当者

令和　　年　　月　　日

日本年金機構　理事長代理人
労務管理部長　　岩　勝美　　殿

所　在　地
法人名又は商号
代 表 者 名　　㊞

法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書

ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託の実施に当たり、法令及び契約内容の遵守状況の点検結果について報告します。

１．当該委託業務の実施に当たり、契約書のほか、契約書に付属する仕様書及び委託する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）に従い関係諸法令を守り、自ら業務処理計画を立案し、当該業務に従事する者（以下「業務委託員」という。）を適正に配置していますか。

点検結果：□ 適　　□ 不適（※該当する□に✔してください。以下同じ。）

２．当該委託業務の実施に当たり、業務委託員への指導監督及び教育指導を行い、業務趣旨に従い誠実かつ善良なる管理者の注意をもって、処理を行っていますか。

点検結果：□ 適　　□ 不適

３．当該委託業務の実施に当たり、業務委託員に対する雇用者又は使用者として、労働関係法令、社会保険諸法令その他業務委託員に対する法令上の責任を全て負い、責任を持って管理していますか。

点検結果：□ 適　　□ 不適

４．当該委託業務の実施に当たり、仕様書等において日本年金機構より使用を認められている機器等（機器等の消耗品を含む。以下同じ。）の管理・取扱いは適切に行われていますか。また、使用が認められていない機器等の取扱いを行っている事実はありませんか。

点検結果：□ 適　　□ 不適

様式１

運用仕様書作成手順

受託希望者は、様式２「運用仕様書」を表紙として、機構が審査する下記ⅠからⅣについてそれぞれの資料を作成すること。指定する様式にはその様式に沿って記入するとともに、提出する書面の順番はⅠからⅣとした上で、一連の頁番号を付して提出期限までに原本を１部提出すること。

なお、提出にあたっては、様式２の付属「運用仕様書（提出前）記載及び提出資料確認リスト」に基づき記載及び添付漏れが無いことを確認すること。

Ⅰ．会社概要

〇提出する書類：下記の①～②の事項が記載された書面

① 登記上の法人名、会社名、屋号

② 会社案内（事業内容、企業理念、沿革、主要取引先、主要株主等）。

〇注 意 事 項 等：上記②会社案内については、会社案内用パンフレット等でも可能

Ⅱ．業務の履行実績

〇提出する書類：様式３「個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書」及びその業務の内容が確認できる書類（契約書（写）、仕様書（写）等）（※）

※契約の相手方が日本年金機構の場合は、業務の内容が確認できる書類の添付を省略することができる。

〇注 意 事 項 等：過去３年以内に、当該業務又は個人情報等の取扱いを含む類似業務であって、当該業務と同規模（業務量及び契約期間）程度又はそれ以上の規模の業務の委託を受け完了させた実績を記載する。

なお、記載にあたっては、契約相手方、契約件名、契約期間、個人情報等を取り扱う業務概要（対象件数含む）及び契約履行に要した総人数及び使用した機器・設備の種類と数量を記載する。

Ⅲ．業務の履行体制等

１．業務の履行体制

（１）業務の履行に関する管理体制

〇提出する書類：仕様書別紙２「管理者等申請書」及び業務履行体制図（※）

※運送業務（業務の工程の一部に含まれる運送業務も含む。）について、運送事業者間で運送約款等に基づく連携・協働により運送業務を実施する場合は、運送工程（運送区間、地域等）の各運送事業者の役割分担を確認できる書面を併せて提出する。（変更があった場合は、履行開始までに再提出すること。）

〇注 意 事 項 等：管理者等申請書、業務履行体制図には、仕様書に示す下記①～④の者を記載する。

なお、記載にあたっては、管理者等申請書と業務履行体制図の下記①～②の者の氏名、③～④の者の人数がそれぞれ一致すること。

① 現場責任者

② 現場責任者補助者

③　作業者の人数
④　特定個人情報取扱者の人数
※①及び②の者は、履行場所ごとに、当該履行場所で業務に従事する業務委託員の中から１名以上指名すること。
※③作業者の人数には管理者（総括管理責任者、部署管理者、点検管理者、現場責任者及び現場責任者補助者）を含めないこと。

（２）事故発生時の緊急対応体制
〇提出する書類：仕様書別紙２「管理者等申請書」及び事故発生時の機構への報告までの流れを記載した書面
〇注 意 事 項 等：事故発生から機構への報告完了までの流れが確認でき、事故対応責任者の役割が確認できること。
なお、当該事故発生時の緊急対応体制を記載した書面については、情報セキュリティに関する体制（下記Ⅳ）とは別に作成すること。

（３）作業スケジュール
〇提出する書類：委託要領に示す各作業工程について、
①　それぞれの業務量（所要日数又は時間）が記載された書面
②　各作業工程を完遂するための作業スケジュールが記載された書面
③　作業スケジュールの進捗管理手法について記載された書面
④　作業スケジュールの遅延発生時の対応方針（方法）について記載された書面
〇注 意 事 項 等：業務量を記載するにあたって、「所要日数」を記載する場合は、１日当たりの作業時間も併せて記載すること。
作業スケジュールの作成にあたっては、下記（ア）～（オ）に留意すること。
（ア）作業スケジュールは、下記（４）作業実施体制により履行可能であることが確認できる記載とすること。
（イ）再委託する工程がある場合は、その旨を上記①及び②の書面に記載すること。
（ウ）作業スケジュールは、１か月間（例：令和８年３月）の納期（履行）にかかるスケジュール及び令和９年度の業務履行にかかるスケジュールを記載すること。
（エ）複数落札入札制度の案件の場合は、最大受注可能数量を上記①の書面に記載した上で、その数量に対する各作業工程を完遂するための作業スケジュールを記載すること。
（オ）作業スケジュールの管理手法については、具体的に記載すること。

（４）作業実施体制
〇提出する書類：各作業工程に必要となる要員数（作業量）及び機器・設備の必要数、処理可能件数が記載された書面
〇注 意 事 項 等：要員数（作業量）については各作業工程における１日当たりの要員数

（作業量）とし、具体的には次の①～②に基づき記載する。

① 通常期・繁忙期がある業務については、通常期・繁忙期別に各作業工程の１日当たりの要員数（作業量）を記載する。

② 要員数（作業量）の算出は、各作業工程１日当たり８時間の作業時間に対して１人と換算し、「各作業工程１日当たりの延べ作業時間÷８」により１日当たりの要員数（作業量）を算出すること。算出根拠となる資料を添付すること。（様式は任意とする。少数点が発生する場合は、第三位以下を四捨五入する。

要員（作業量）及び機器・設備による処理可能件数を記載するに当たっては、１日（又は１時間）当たりの処理可能数量を記載すること。

また、要員数（作業量）については、仕様書別紙２「管理者等申請書」における管理者と作業者の合計人数以下となることに留意すること。

（５）業務履行場所

〇提出する書類：仕様書別紙２「管理者等申請書」及び業務履行場所のレイアウトが分かる図面（事務室レイアウト、座席図等）

〇注 意 事 項 等：業務履行場所が複数ある場合は、漏れなく複数箇所を記載すること。業務履行場所が予定の場合は、想定する履行場所を記載し、履行開始日の１０日前までに確定した管理者等申請書を機構に再提出すること。

２．業務の履行方法

品質管理

〇提出する書類：・委託要領に示す作業品質を確保するため、具体的に下記①～③がそれぞれ記載された書面

① 受託業務全体のスケジュール管理手法

② 各作業工程における作業スケジュール及び品質管理手法

③ 各作業工程における事故を防止するための手法

・ＳＬＡに示されている要求水準・目標値を達成するために実施する施策が記載された書面

・ＩＳＯ９００１の認証があれば認証（写）

３．個人情報等保護に関する管理体制

〇提出する書類：仕様書別紙２「管理者等申請書」及び仕様書に示す、個人情報等や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の監査体制及び点検体制の記載された書面

〇注 意 事 項 等：管理者等申請書、上記提出書面には、仕様書に示す下記①～③の者を記載する。

① 総括管理責任者

② 部署管理者

③ 点検管理者

※部署管理者は、履行場所ごとに１名を配置すること。

※点検管理者は、総括管理責任者、部署管理者、現場責任者及び監査を行う者と異なる者とすること。

Ⅳ．情報セキュリティに関する体制

〇提出する書類：様式４「情報セキュリティに関する証明事項」に示す内容が記載された書面及びその内容を証明する資料

１　情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程等
２　情報漏えい発生時の対応
３　情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画
４　業務の履行場所に関する安全管理措置計画
５　個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及び電子データの取扱いに関する安全管理措置計画
６　電子計算組織に関する安全管理措置計画
７　情報セキュリティに関する第三者評価の証明

〇注 意 事 項 等：当該情報セキュリティに関する体制を記載した書面については、事故発生時の緊急対応体制（上記Ⅲ．１（２））とは別に作成すること。

＜グループ企業体による共同受託の申請等＞

機構の業務（契約）を、グループ内の複数の企業が相互連携（業務分担）しそれぞれの業務を実施することで履行する事（共同受託）を予定している場合については、以下に留意すること。

1. 共同受託が可能なグループ企業体の要件

共同受託により業務を実施するグループ企業体は、以下の①～⑤を全て満たしていること。

① （ア）会社法に定める親会社と子会社（親会社の議決権 50%超）の関係、又は（イ）会社法に定める共通の親会社を持つ子会社同士（共に親会社（子会社を含む）の議決権 50%超）の関係であること。（次項「共同受託が可能なグループ企業体の例」参照）

② グループ企業体の代表企業は、全省庁統一参加資格の等級がＡ等級であること。

③ グループ企業体の中で、業務の各作業工程の役割分担（作業分担）が明確になっていること。

④ 共同受託する業務（契約）の全体の実施責任を負う企業が明確になっていること。

⑤ グループ企業体の全ての企業が、Ｐマーク等の情報セキュリティに関する第三者評価の認証を得ていること。

2. 共同受託にかかる申請

運用仕様書提出時に以下の①～⑤の書類を全て作成等し、機構に対して共同受託することについて申請を行うこと。

① グループ企業体の資本関係が確認できる書類

② グループ企業体の代表企業の全省庁統一参加資格の写し

③ 各作業工程を実施する企業について、役割分担（作業分担）が記載された書類

④ 業務（契約）の全体の実施責任を負う企業を明記した申立書（※）

※全体の実施責任を負う企業が作成し、記名、押印すること。

⑤ Ｐマーク等の第三者認証の写し（全ての企業分）

3. 運用仕様書作成にあたっての留意事項

運用仕様書を作成するにあたっては、以下の①～②に留意して作成すること。

① 「Ⅱ．業務の履行実績」について、グループ企業体としての実績を記載すること。

② 「Ⅲ．１．業務の履行体制」（１）～（２）及び（５）、「Ⅲ．２．業務の履行方法」（１）、「Ⅲ．３．個人情報等保護に関する管理体制」、「Ⅳ．情報セキュリティに関する体制」について、機構の業務を実施するグループ企業体として体制等を記載すること。

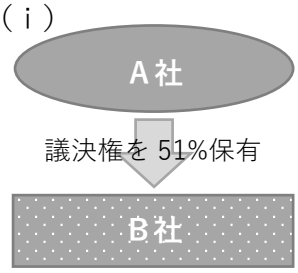
4. 共同受託する際の契約方法

グループ企業体で共同受託する際には、機構とグループ企業体の全社と複数社契約を締結する。

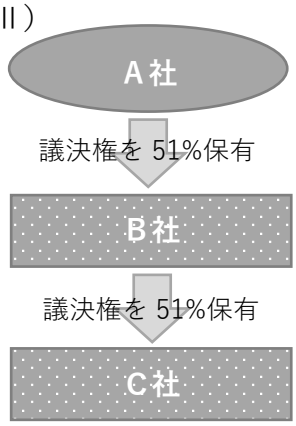
◆共同受託が可能なグループ企業体の例

（ア）会社法に定める親会社と子会社（親会社の議決権 50%超）の関係

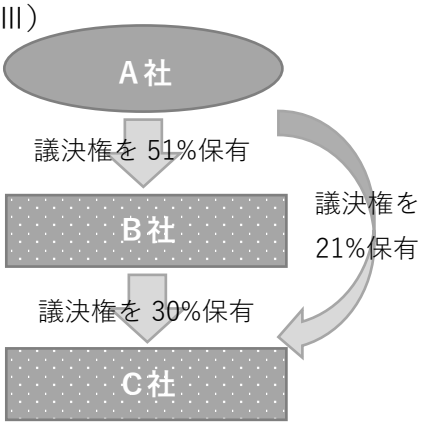
（ⅰ）



（Ⅱ）



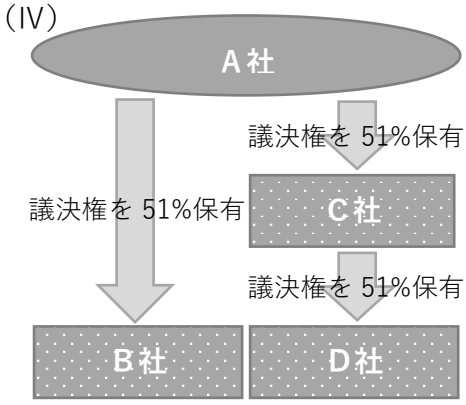
（Ⅲ）



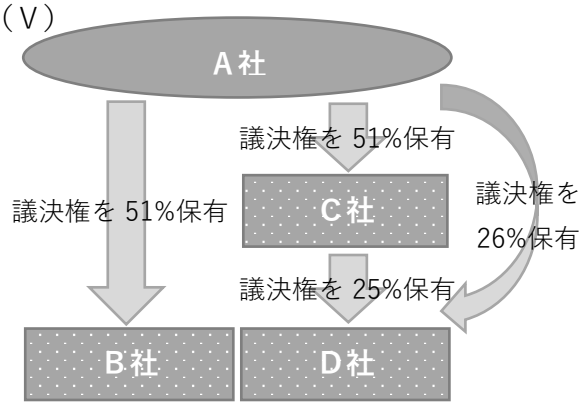
➢（ⅰ）～（Ⅲ）のいずれのケースも、Ａ～Ｃ社の全ての組み合わせで共同受託が可能。

（イ）会社法に定める共通の親会社を持つ子会社同士（共に親会社（子会社を含む）の議決権 50%超）の関係

（Ⅳ）



（Ⅴ）



➢（Ⅳ）（Ⅴ）のいずれのケースも、Ａ～Ｄ社の全ての組み合わせで共同受託が可能。

※（Ⅲ）及び（Ⅴ）のような場合、間接保有割合が 50%超のため、直接保有の議決権と間接保有の議決権は合算されま

様式２

令和　　年　　月　　日

運用仕様書

入札案件名　ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託

Ⅰ.　会社概要
　1. 法人名、会社名、屋号・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　頁
　2. 会社案内・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　頁

Ⅱ.　業務の履行実績
・様式３「個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書」・・・・　　頁

Ⅲ.　業務の履行体制等
・仕様書別紙２「管理者等申請書」・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　頁
　1. 業務の履行体制
　⑴ 業務の履行に関する管理体制・・・・・・・・・・・・・・・・・　　頁
　⑵ 事故発生時の緊急対応体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　頁
　⑶ 作業スケジュール・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　頁
　⑷ 作業実施体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　頁
　⑸ 業務履行場所・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　頁

　2. 業務の履行方法
　　品質管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　頁

　3. 個人情報等保護に関する管理体制・・・・・・・・・・・・・・・・　　頁

Ⅳ. 情報セキュリティに関する体制（情報セキュリティに関する証明事項）
　⑴ 情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程等・・・・・・・　　頁
　⑵ 情報漏えい発生時の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　頁
　⑶ 情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画・・・・・　　頁
　⑷ 業務の履行場所に関する安全管理措置計画
　⑸ 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及び電子データの
　　取扱いに関する安全管理措置計画・・・・・・・・・・・・・・・　　頁
　⑹ 電子計算組織に関する安全管理措置計画・・・・・・・・・・・・　　頁
　⑺ 情報セキュリティに関する第三者評価の証明・・・・・・・・・　　頁

※「Ⅳ情報セキュリティに関する体制（情報セキュリティに関する証明事項）」について、仕様書で要求事項としていない場合、当該事項に関する書類の提出は不要。

様式２の付属

運用仕様書（提出前）記載及び提出資料確認リスト

運用仕様書を提出する前に、再度、書類の添付漏れ、記載漏れがないか確認のうえ、提出期限までに提出してください。

Ⅰ．会社概要

項目	チェック欄
１．法人名、会社名、屋号を記載した資料を添付したか。	□
２．会社案内を記載した資料を添付したか。	□

Ⅱ．業務の履行実績

項目	チェック欄
「個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書」を添付したか。	□

Ⅲ．業務の履行体制等

項目	チェック欄
「管理者等申請書」を添付したか。	□
1.（１）業務の履行に関する管理体制を記載した資料を添付したか。	□
1.（２）事故発生時の緊急対応体制を記載した資料を添付したか。	□
1.（３）作業スケジュールを記載した資料を添付したか。	□
1.（４）作業実施体制を記載した資料を添付したか。	□
1.（５）業務履行場所を記載した資料を添付したか。	□
2.品質管理について記載した資料を添付したか。	□
3.個人情報等保護に関する管理体制を記載した資料を添付したか。	□

Ⅳ．情報セキュリティに関する体制（情報セキュリティに関する証明事項）

項目	チェック欄
（１）情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程等を記載した資料を添付したか。	□
（２）情報漏えい発生時の対応を記載した資料を添付したか。	□
（３）情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画を記載した資料を添付したか。	□
（４）業務の履行場所に関する安全管理措置計画を記載した資料を添付したか。	□
（５）個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及びデータの取扱いに関する安全管理措置計画に関する記載をした資料を添付したか。	□
（６）電子計算組織に関する安全管理措置計画に関する記載をした資料を添付したか。	□
（７）情報セキュリティに関する第三者評価の証明に関する資料を添付したか。	□

グループ企業体による共同受託の申請をする場合のみ

項目	チェック欄
グループ企業体による共同受託の申請は、運用仕様書の別冊として作成し同時に提出することとしているか。	□

※「Ⅳ情報セキュリティに関する体制（情報セキュリティに関する証明事項）」について、仕様書で要求事項としていない場合、当該事項に関する書類の提出は不要。

様式３

令和　　年　　月　　日

個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書

契約の相手方	契約件名及び数量	契約期間	業務概要	履行に要した総人数及び 使用した機器・設備
	○契約件名 ○数量：　　件	年　月～ 年　月		（人数） （機器・設備の種類／台数）
	○契約件名 ○数量：　　件	年　月～ 年　月		（人数） （機器・設備の種類／台数）
	○契約件名 ○数量：　　件	年　月～ 年　月		（人数） （機器・設備の種類／台数）

※過去３年以内に、当該業務又は個人情報等の取扱いを含む類似業務であって、当該業務と同規模（業務量及び契約期間）程度又はそれ以上の規模の業務の委託を受け完了させた実績を記載する。

※契約の相手方、契約件名、契約期間及び個人情報等を取り扱う業務の概要が確認できる書類（契約書（写）、仕様書（写）等）を添付する。ただし、契約の相手方が日本年金機構の場合は、業務の概要が確認できる書類の添付を省略することができる。

所　在　地
法人名又は商号
代 表 者 名　　㊞

様式４

情報セキュリティに関する証明事項

１．情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程（情報セキュリティポリシー）等

（１）下記に示す、情報セキュリティに関する基本方針又は取扱規程等に記述されている内容を記載する。

① 情報セキュリティの基本方針・取扱規程（情報セキュリティポリシー）を定め、情報保護及び情報管理のため社則・就業規則に盛り込むなどの措置を講じているか。

② 個人情報等や機密情報の取扱いに関する規程や規則において、以下に掲げる事項が規定されているか。

○ 個人情報等や機密情報の取扱い

○ 個人情報等や機密情報の取扱いに関する従事者等（※）の役割・責任

※従事者等は、仕様書９（１）①～③及び９（２）①～③の管理者及び業務委託員をいう。以下同じ。

○ 個人情報等や機密情報の取扱いに関する事項に違反した場合の処分

○ 個人情報等や機密情報の目的外利用の禁止

○ 個人情報等や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の監査

○ 個人情報等や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の点検

○ 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法

２．情報漏えい発生時の対応

（１）個人情報等や機密情報の漏えいが発生した場合における対応として、以下に掲げる体制を記載する。

○ 委託者（機構）への報告体制

○ 対応マニュアル等の整備

○ 対応部署の指定

○ 情報の漏えいによる影響及び原因の調査体制

３．情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画

（１）下記に示す内容を含む情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等（以下「研修等」という。）の計画を記載する。

① 個人情報等や機密情報の保護及び管理に関する教育・研修・訓練等（以下「研修等」という。）の実施時期については、履行開始日の前営業日まで（委託業務履行開始後に初めて委託業務を行う業務委託員の業務開始時を含む。）及び委託業務履行開始後定期的に実施しているか。

② 研修等において、以下に掲げる内容を実施しているか。

○ 日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められている守秘義務及び罰則規定

○ 委託業務における遵守事項及び禁止行為

○ 個人情報等の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分

○ 情報漏えいとその影響

○　インシデントが発生した場合の手順
○　受託事業者に契約違反などがある場合の通報窓口の周知
○　その他留意すべき事項

４．業務の履行場所に関する安全管理措置計画
　業務で個人情報等を取り扱う履行場所を用意する場合は、以下の（１）（２）を記載する。
※業務で個人情報等を取り扱う履行場所を用意しない場合は、その旨記載する。
（１）業務の履行場所における入退室の制限及び管理方法、並びに入退室記録の点検方法を記載する。
（２）サーバ等の機器を設置する場所における入退室の制限及び管理方法、並びに入退室記録の点検方法を記載する。
※サーバ等の機器を使用しない場合は、その旨記載すること。

５．個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体、及び電子データの取扱いに関する安全管理措置計画
（１）業務の履行場所における個人情報等を記録した紙媒体及び外部電磁的記録媒体を保管する保管庫の設置場所（箇所）を記載する。
※個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体を取り扱わない場合は、その旨記載すること。
（２）業務の履行場所における個人情報等を記録した電子データを保存又は利用（電子データへのアクセス、参照等含む。）する電子計算機の設置場所（箇所）を記載する。
※個人情報等を記録した電子データを取り扱わない場合は、その旨記載すること。
（３）保管庫の管理体制として以下を記載する。
○　保管庫の施錠方法
○　保管庫の管理者、保管庫の鍵（鍵によらない施錠の場合は、関係者のみが知り得る情報）の管理者
○　保管庫の鍵の貸出方法及び貸出状況の記録方法（鍵によらない施錠の場合は、関係者のみが知り得る情報の管理方法、施錠状況の記録方法）
（４）個人情報等を記録した紙媒体及び電子データの複写複製の対象となる内容を記載する。
※複写複製の対象がない場合は、その旨記載する。
※複写複製とは、書類の複写のほか、電子データを電子計算機に格納することや電子データのバックアップの取得等をいう。
※契約締結後において、複写複製を行う前に、あらかじめ機構の書面による承認を受けること。
（５）個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ及びこれらの複写複製物等が不要となる場合、当該個人情報等の復元又は判読等が不可能な方法により、抹消又は廃棄する方法を記載する。

６．電子計算組織に関する安全管理措置計画
　業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織を用意する場合は、以下の（１）～（１１）、に掲げる組織的、物理的、及び技術的安全管理措置の計画を記載する。
※業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織を用意しない場合は、その旨記載する。
以下の（１２）及び（１３）については、業務で電子計算組織を用意する場合に、当

該安全管理措置の計画を記載する。

※業務で電子計算組織を用意しない場合は、その旨記載する。

（１）電子計算組織の管理体制

システム構成図及びシステム管理者を記載する。

また、システム構成図には、個人情報等を取り扱う電子計算機と個人情報等を取り扱わない電子計算機とを明確に区分けして記載し、個人情報等を取り扱う電子計算機かつ外部電磁的記録媒体を接続する電子計算機についても明示する。なお、個人情報等を取り扱う電子計算機又は外部電磁的記録媒体を接続する電子計算機がない場合は、その旨を記載する。

（２）アクセス権限付与に関する規則等

アクセス権限及びＩＤの管理方法を記載する。

（３）ＩＤに紐づいたパスワード設定方法又は変更頻度

パスワードは、12 文字以上で、英大文字、英小文字、数字、記号のうち３種以上を組み合わせた設定となっているか否かを記載する。

上記の設定ができない場合は、パスワードの変更頻度を併せて記載する。

（４）電子計算組織とインターネットとの物理的隔離状況又は論理的遮断状況

インターネットとの接続箇所が認められないネットワーク構成図等を記載する。

なお、インターネットとの接続箇所を論理的に遮断する場合は、委託業務で個人情報等を取り扱う全ての電子計算機において、インターネットとの通信を完全に遮断する方法が確認できる資料を記載又は添付する。

※　「インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図」を参考

（５）通信ネットワーク構築時における通信経路の閉域化又は専用線使用

通信経路の閉域化又は専用線使用を確認できる資料を記載又は添付する。

（６）個人情報等を取り扱う電子計算機へのウイルス対策ソフトの導入証明及びウイルススキャンの実施体制

ウイルス対策ソフトの導入を確認できる資料を記載又は添付する。

ウイルススキャンの実施方法を記載する。

インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断された環境において、最新のパターンファイル・検索エンジンに更新するための、外部電磁的記録媒体を用いた適用方法を記載する。

※　「インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図」を参考

（７）個人情報等を取り扱う電子計算機へのセキュリティパッチの適用体制

インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断された環境において、最新のセキュリティパッチを適用するための、外部電磁的記録媒体を用いた適用方法を記載する。

※　「インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図」を参考

（８）個人情報等を取り扱う電子計算組織で使用するソフトウェアがサポート契約期間中である証明

ソフトウェアがサポート契約期間内であり、アップデートの提供が保証されていることを確認できる資料を記載又は添付する。

※　ソフトウェアは、ＯＳの他、個人情報等を取り扱う電子計算組織で使用するソフトウェア（ウイルス対策ソフト、データの抹消ソフト等も含む。）の全てを記載する。

（９）個人情報等を取り扱う電子計算組織の監視体制

アクセス履歴、動作履歴及びその他の取得する情報の内容及び保存期間を記載する。

取得した情報を定期的に点検または分析する方法を記載する。不正アクセスを検知するための電子計算組織の監視方法を記載する。

（１０）個人情報等を取り扱う電子計算機の外部電磁的記録媒体接続制限措置

個人情報等を取り扱う電子計算機には外部電磁的記録媒体が技術的又は物理的に接続することができない措置を講じ、外部電磁的記録媒体の接続制限にかかる規定及び内容を記載する。

物理的な安全管理措置の例：カバー、ブロッカー、ガード、セキュリティシール等（物理的な接続制限のみを行う場合、セキュリティシール等貼付するものについては転写型又は脆質型の再貼付できないものに限る。）

（１１）外部電磁的記録媒体を、個人情報等を取り扱う電子計算機へ接続させる場合における体制

外部電磁的記録媒体の取扱者を記載する。

インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断された環境において、外部電磁的記録媒体をウイルススキャンする方法を記載する。

なお、外部電磁的記録媒体の接続について物理的な接続制限措置のみを講じており、かつ接続制限措置を解除する場合は、下記の事項について別途記録を備え付ける（様式任意）。また、上記様式を添付し、③～⑤を記載する。

① 接続制限措置を解除した日時
② 接続制限措置解除の目的
③ 接続制限措置解除の承認者（④及び⑤とは別の者に限る）
④ 接続制限措置を解除した者
⑤ 外部電磁的記録媒体を接続した操作者
※ 物理的な接続制限措置の解除が行われない場合は、その旨を明記する。

（１２）電子計算機の盗難又は紛失を防止するための直接かつ物理的な措置

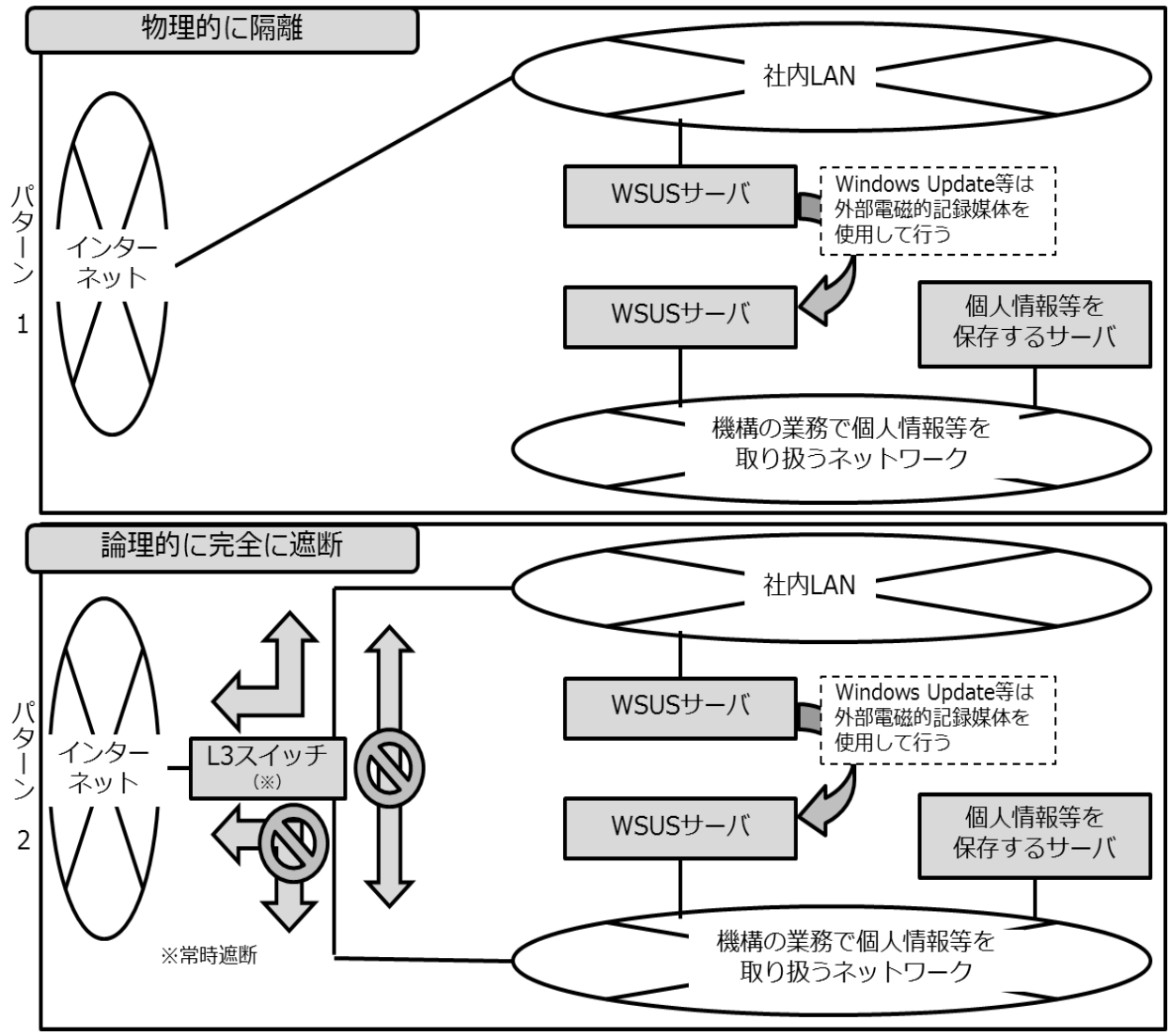
電子計算機に直接ワイヤロック等を講じている手段を記載する。

（１３）情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時における電子計算組織の稼働を回復又は委託業務を回復する体制

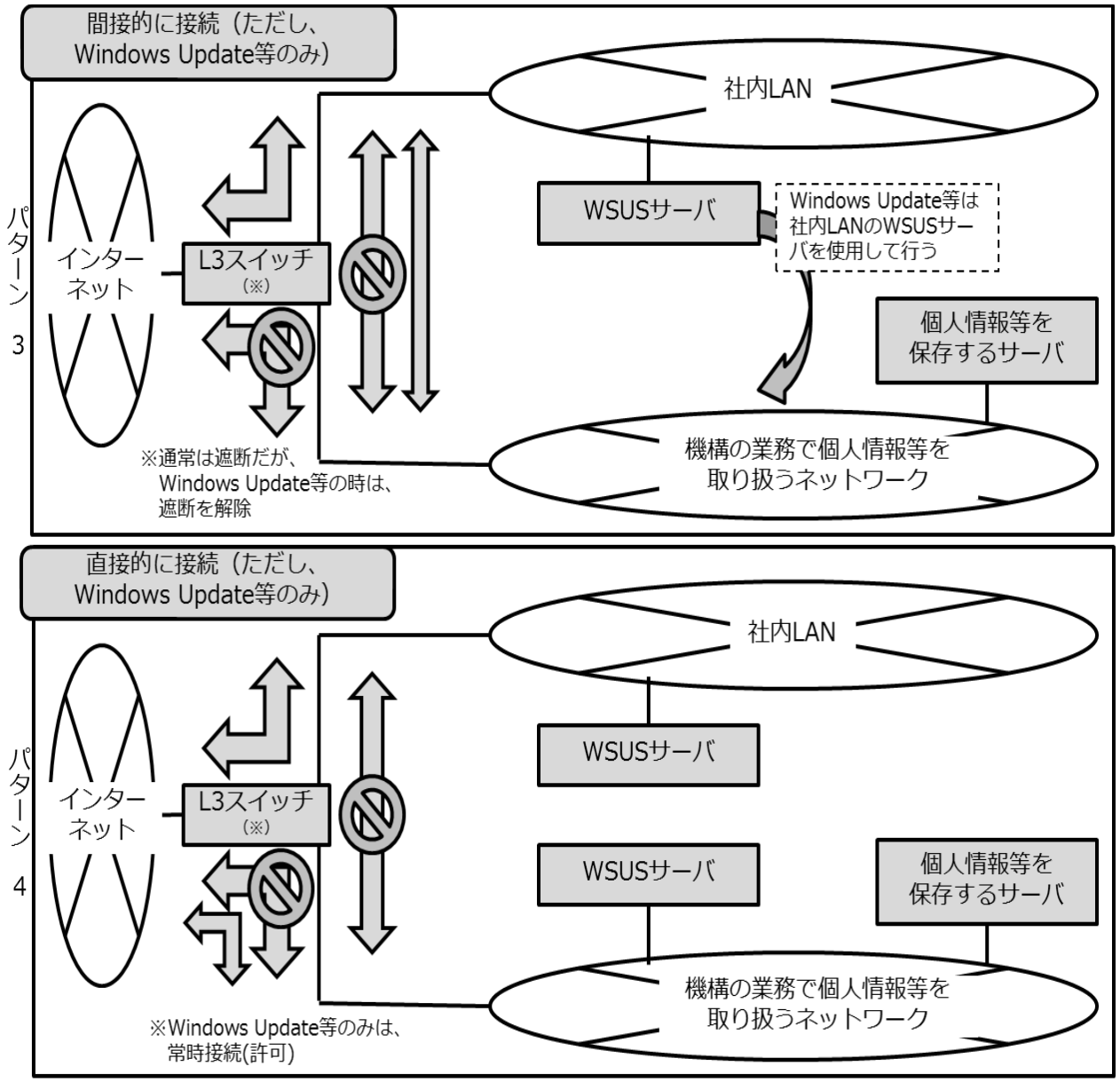
電子計算組織の稼働を回復、電子データの復旧又は委託業務を回復する方法を記載する。

（参考）インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図

○問題がない例（ﾊﾟﾀｰﾝ 1、ﾊﾟﾀｰﾝ 2）



○問題がある例（ﾊﾟﾀｰﾝ３、ﾊﾟﾀｰﾝ４）



７．情報セキュリティに関する第三者評価の証明

ＩＳＯ／ＩＥＣ２７００１又はＪＩＳＱ２７００１やプライバシーマークの認証の写しを提出する。（当該認証を証明できる書類の写しでも可）

※上記の第三者評価を取得していない場合は、下記①及び②を提出する。

① 個人情報等や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた契約（契約終了後及び退職後においても有効である旨が記載されていること。）を締結した守秘義務契約書の写し

② 上記１から６までの項目について策定及び措置を講じていることを証明できる書類

（当該項目の策定及び措置を講じていない場合は、委託業務の開始までに上記１から６までの項目の策定及び措置を講じることを誓約する書類でも可）

ハラスメント外部相談窓口に関する業務委託

委託要領

日本年金機構　労務管理部

令和８年 11 月

１　委託業務の内容

委託する業務は以下の通りである。

①　ハラスメントに関する相談業務

・電話による相談・カウンセリング

・WEB による相談・カウンセリング

②　相談実績報告の作成、及び日本年金機構への報告

③　相談開始前の職員周知用告知物（電子媒体）の提供

2.　相談実施方法

（1）開設期間

令和９年３月１日～令和１２年２月２８日

（2）利用対象者数

日本年金機構職員　約 22,000 人

（3）相談時間（利用時間）

①　電話による相談・カウンセリング

土日含め 10 時～21 時　但し、祝日・年末年始を除く

②　WEB による相談・カウンセリング

年中無休：24 時間受付

（4）相談対応者（下記①～④のいずれかを満たす者）

①　公益財団法人日本臨床心理士資格認定協会が認定する臨床心理士

②　国家資格である公認心理師

③　国家資格である精神保健福祉士

④　その他上記同等の資格を有する心理カウンセラー

（5）相談体制について

①　相談に従事する者は、相談者の訴えを十分に聴取した上で、相談者が理解できるようアドバイスをしたり、心理ケアをサポートする。また、相談者が希望する場合、日本年金機構内の本部相談窓口を案内すること。

②　相談対応者に対して相談技術や個人情報等に関する研修を行い、必ず研修を修了したものに相談業務をあたらせ、また定期的に行い常に相談技術の向上に努めること。

③　相談者が不利益を被ることのないように、相談者の個人情報や事業の受託で入手した情報に関して、適切な管理及び取扱いを行うこと。

（6）電話料金等

電話相談に使用する回線は専用の回線とし、フリーダイヤル（通話料無料）とすること。また、携帯電話からも利用可能であること。

（7）個人情報の保護体制について

一般財団法人日本情報経済社会推進協会によりプライバシーマークの使用を許諾されている事業者であること。

３．相談報告書の作成、及び報告

（１）報告書は、下記の項目を網羅したものを作成すること。

・「電話」、「WEB」種別相談件数
・相談者の「報告希望あり」、「報告希望なし」別相談件数
・相談日時等
・個別の相談者の相談内容　※相談者の同意があった場合のみ

（２）報告書の提出期限

１か月毎に、原則当該月の翌月７営業日までに提出すること。

ただし、緊急性が高く、相談者が当機構への報告に同意した場合には、随時報告すること。

４．その他

（１）本業務事業にあたり、再委託は認めない。

（２）履行開始日の１０日前までに、業務委託員名簿を当機構に提出する。

（３）毎月、個人情報の取扱い等の自主点検を実施し、自主点検結果を当機構に報告する。