

尼崎市最高裁判決に伴う生活保護費等の追加給付等業務 仕様書

- 1 業務名
尼崎市最高裁判決に伴う生活保護費等の追加給付等業務
- 2 業務履行期間
契約締結日の翌日から令和9年(2027年)3月31日まで
- 3 業務概要
本業務は、最高裁判決を踏まえ、過去に生活保護を受給していた世帯等に対し、保護費等の追加給付を行うために必要な申請受付、審査補助、支給額算定補助、通知作成等の事務処理及び付随業務並びに問い合わせ対応等の一連の業務を最高裁判決及び厚生労働省通知に基づき実施するものである。
- 4 追加給付の内容
平成25年(2013年)8月以降の期間において生活保護を受給していた世帯に対して、当時の最低生活費認定額に追加給付率を乗じて算定し、追加支給を行う。また、平成30年(2018年)10月以降の期間は、入院患者日用品費、期末一時扶助、障害者加算等を受給していた世帯に限って支給を行う。
- 5 追加給付世帯数
約9,000世帯(南北保健福祉センター合わせた見込世帯数)
- 6 支給額
当時の最低生活費認定額に追加給付率を乗じて算定した額
- 7 委託内容
受託者は、最高裁判決への対応を踏まえた保護費等の追加給付事業として以下に掲げる業務を実施すること。
 - (1) 申請受付業務
給付に関する事務センターを設置し、以下の業務を実施すること。
 - ア 窓口開設期間
令和8年(2026年)7月6日から令和9年(2027年)3月末日まで
(原則平日とする。ただし、土日祝日に開設することが効果的だと想定される場合においては、委託者と受託者で協議を行い、特定の土日祝日について申請窓口を開設する。)。なお、詳細は契約締結後別途調整する。
 - イ 開設時間
9時00分～17時00分
 - ウ 履行場所
尼崎市南部保健福祉センター内会議室を一時提供の予定
 - エ 業務内容
(ア) 受給歴、受給中の世帯状況などの聞き取り調査
(イ) 廃止者リスト等による受給歴の確認
(ウ) 必要書類の受理

以下申請に必要となる資料を受理する

- ・ 申出書
- ・ 当時保護を受給していた世帯主及び全世帯員の戸籍謄本（全部事項証明書）の原本（または、写し）
- ・ 関係機関等に調査を行うことについての同意書
- ・ その他本人確認に必要な書類（マイナンバーカード、運転免許証など）
- ・ 申請者本人名義の預貯金通帳（金融機関店名、口座番号のわかる部分）の写し

(I) 不備対応業務

- ・ 郵送による申請者への補正依頼
- ・ 再度返送する場合の委託者への依頼

(2) 申請書等返送物の受領後の管理

- ア 申請者から郵送された申請書等の受領後は、適正に管理(鍵付きキャビネットによる保管等)すること。
- イ 委託者や申請者からの受付状況に関する問合せに対応できるようにすること。
- ウ 発送した通知が不着返戻された場合には、転居等の届出状況を委託者へ照会の上、異動先が判明した場合には、異動先へ再度送付すること。不着返戻分については、アと同様に進捗管理を実施すること。

(3) 申請書等の精査

- ア 受領した申請書等は速やかに内容物を損ねず開封し、精査できるよう整理すること。
- イ 申請書等の内容を確認し、記載漏れや不備があったものを仕分けする。
- ウ 不備については、速やかに申請者に連絡を行い、文書の送付が必要な場合は、送付用封筒に不備通知書、申請書等の写し及び確認書類一式を同封送付し、可能な限り速やかに不備解消を図ること。
- オ 支給に必要な精査が完了したものについては、委託者が、支給決定の判断を速やかに行えるよう整理した上で、委託者へ引き継ぐこと。
- カ 誤払い・二重支払いを防止する策を講じること。
- キ 完了分、不備分に分けてファイリングを行うこと。不備分のうち、処理が完了したものについては速やかに完了分とすること。また、申請書等はすぐに取り出せるように整理すること。

(4) 支給額の計算補助及び通知書作成業務

- ア 受託者は、申請者の生活保護受給歴のデータの抽出を委託者に依頼する。
- イ 受託者は、抽出されたデータを国から配布された計算ツールを用いて支給額の計算を行う。
- ウ 算定された追加給付額、その内訳書、決定通知書について委託者へ提出し、

決定確認を依頼する

エ 振込データ作成

委託者より決定確認が終わった書類等受領し、委託者が指定するフォーマットにて振込データを作成し、振込日等の必要なデータを委託者に対して提出すること。

オ 支給・不支給決定通知書の作成・発送作業

受託者において、支給・不支給決定通知書の作成、封入封緘作業をおこなったうえで、委託者に渡し、委託者において発送作業を行う。

また、通知書に出力されていない文字等が判明した場合、委託者の指示を仰ぐこと。

(5) 電話及び問い合わせ対応業務について

電話及び市ホームページへの問合せに対応するためのコールセンターを開設し、以下の業務を実施すること。また、業務場所については、申請窓口業務と同様の場所とし、市民からの給付金に関する問合せ、申請者の対応などの業務を実施すること。

ア 追加給付に関する問合せ対応

市民からの電話、ホームページによる追加給付に関する問合せ、苦情などによる対応を行う。想定される主な問い合わせ内容は、次のとおり。問合せ対応については、原則として受託者で完結すること。また必要に応じて委託者に相談・報告すること。なお、電話応対起因による苦情処理についても受託者の責任において行うこと。

(ア) 追加給付の制度・内容

(イ) 追加給付案内、受付及び確認

(ウ) 申請書等の記入方法及び添付する資料

(エ) 申請書等の申請不備対応に関する受付及び確認

(オ) 追加給付の可否

(カ) 以上に付随する事務で発生する事務作業等

イ 電話対応に関する電話番号については、受託者において準備する。

ウ 受付時間と履行場所については、申請窓口業務と同様とする。

エ 問合せ内容の記録と報告

問合せ及び対応の内容等については、フォーマットを作成のうえ1件ごとに記録すること(ただし、簡単な問合せのみの場合は簡略化を可能とする)。

また、件数等(着信数、応答数)を定期的に委託者に報告すること。

(6) 進捗管理リストの作成

厚生労働省より提供された進捗管理リストに加えて、委託者の指定した項目を加味した進捗管理リストを作成し、管理を行うこと。また委託者からの求めに対して即答できるよう備えておくこと。(進捗報告の頻度は基本週次とする)

8 業務範囲及び責任分界

本業務における役割分担は次のとおりとする

(1) 委託者が行う業務

- ・ 追加給付の可否の最終判断及び支給決定
- ・ 制度解釈を伴う判断を要する事項
- ・ 支給事務全体に係る最終的な責任の所在

(2) 受託者が行う業務

- ・ 申請受付、書類確認、内容精査及び不備対応
- ・ 支給額算定に係る事務補助及びデータ作成
- ・ 問い合わせ対応等の付随業務

本仕様書に基づく業務の履行にあたり、判断行為及び公権力の行使に該当する行為については、受託者は行わないものとする。

9 業務体制

業務従事者への指揮命令及び監督は受託者自らが行い、受託者の独立した体制において責任をもって業務を遂行する。

- (1) 現場を統括する現場責任者を、南部保健福祉センターへ 1 人以上常駐させる。また、現場責任者が不在となる場合は、代行者を選任し、配置する。
- (2) 業務の実務担当者として、担当の業務の内容を理解し、正確かつ迅速な事務処理が可能な業務従事者を配置する。
- (3) 実務担当者については、現場責任者とは別に 3 人以上を配置する。
- (4) 業務量が当初想定を著しく上回る、又は下回る場合には、業務体制や履行方法等について、委託者と受託者で協議の上、必要な見直しを行うものとする。
- (5) 受託者は、現場責任者を含む全従事者の名簿をあらかじめ委託者に提出する。また、業務従事者に変更があった場合は、速やかに変更後の名簿を提出する。
- (6) 受託者および従事者は、公務を執り行っていることを十分認識し、接遇者として身だしなみ、言葉遣い等のマナーには十分注意し、委託者の信用を失態するような行為を行わないようにする。また、委託者は業務従事者が本業務の履行に支障をきたすと認められるときは、受託者に対し、その理由を明示した書面により必要な措置を取るべきことを請求することができる。

(7) 研修の実施

受託者は、本業務の適正かつ円滑な遂行を確保するため、業務従事者に対し、以下のとおり必要な研修を実施するものとする。また、研修マニュアルを作成し、事前に委託者の承認を受けること。

- ア 追加給付制度の趣旨及び支給要件
- イ 個人情報保護及び情報セキュリティ対策
- ウ 窓口及びコールセンター対応（対応品質、苦情対応を含む）
- エ 想定事例に基づく実務演習（ロールプレイング）

(8) 業務計画書及び業務マニュアルの作成等

受託者は、本業務の適正かつ円滑な遂行を確保するため、業務計画書及び業務マニュアルを作成し、委託者の承認を得た上で業務を実施するものとする。また、必要に応じて改訂すること。

ア 業務計画書

仕様書の内容を踏まえ、必要となる業務量や期間、人員等を検討したうえで計画書を作成し、契約締結後、速やかに委託者に提出して承認を受けること。計画書は少なくとも以下の項目について記載すること。

- (ア) 業務実施体制（人員配置、役割分担）
- (イ) 業務スケジュール（フェーズごとの実施計画）
- (ウ) 研修計画（目的、対象者、実施内容、実施時期等）
- (エ) 業務開始までの準備計画
- (オ) 個人情報保護、セキュリティ管理及び危機管理に関する対策・体制

イ 業務マニュアル

受託者は、業務開始前までに業務マニュアルを作成し、委託者の承認を得ること。なお、改訂する場合は、事前に委託者の承認を受けること。

- (ア) 業務委託の目的、制度趣旨
- (イ) 個人情報保護及び情報セキュリティ対策
- (ウ) 委託業務に係る実施体制及びその運営方法
- (エ) 業務委託の概要
- (オ) 申請受付手順
- (カ) 書類審査及び不備対応手順
- (キ) 相談窓口における業務手順と対応方法等
- (ク) 支給・不支給通知書当発送時の業務手順
- (ケ) 相談窓口等からのエスカレーションや日報等、事務局運営において委託者への報告に使用する様式
- (コ) 非常時や緊急時の対応方法
- (サ) 委託者からの指示等が実務を担う業務担当者まで浸透するような連絡ルール

ウ 各種様式・報告書等

業務内容全般を踏まえ、委託者と協議のうえ決定すること。

10 成果物及び検収

本業務における成果物は次に掲げるものとする。

- ・ 申請受付及び進捗管理に係る管理簿
- ・ 進捗管理リスト
- ・ その他委託者が指定する資料及びデータ

成果物は CSV 形式又は Excel 形式で提出することとし、項目定義は委託者と事前に協議の上決定する。委託者は、提出された成果物について内容を確認し、適正であると認められた場合に検収を完了するものとする

1.1 業務品質及び処理基準

受託者は、正確かつ迅速な業務履行を確保するため、次に掲げる事項を目安として業務を実施するものとする。

- ・ 申請書類の不備確認及び申請者への連絡は、原則として受領後3営業日以内に行うこと
- ・ 問い合わせ対応については、丁寧かつ誠実な対応を行うこと
ただし、やむを得ない事情がある場合は、委託者と協議の上対応するものとし、委託者の指示待ち、データ提供遅延等により業務に遅延が生じた場合は、当該遅延は受託者の責によらないものとする。

また、業務の品質を確保するため、次の業務水準（KPI）を満たすよう努めること。

- ・ 申請処理完了率：受付後10営業日以内に80%以上
- ・ 電話応答率：80%以上

1.2 業務継続及び緊急時対応

災害、システム障害その他の不可抗力により、業務の継続が困難となった場合は、受託者は速やかに委託者へ報告し、その対応について協議の上、委託者の指示を受けるものとする。

業務停止時においては、代替手段を講じ、3営業日以内の業務再開を目標とする。

1.3 是正及び改善措置

委託者は、受託者の業務履行状況が本仕様書に適合していないと認める場合、受託者に対し是正又は改善を求めることができる。受託者は、当該是正又は改善の求めがあった場合、速やかに必要な措置を講じるものとする。

1.4 苦情やトラブル等の対応

(1) 本業務を行うに当たり、苦情が生じた場合は、受託者が責任を持って対応するとともに、事案発生後即、対応と並行して遅滞なく委託者へ報告する。特に苦情の原因が専ら受託者に起因する事案については、現場責任者が対応困難な場合であっても、受託者が責任を持って対応する。ただし、制度解釈を伴う事項、判断に迷う事案及び苦情のうち重大と判断されるものについては、受託者は速やかに委託者へ報告し、対応について協議する。

(2) 即時対応、即時改善を基本とし、その対応については、苦情内容・対応日時・担当者・解決状況・苦情等の原因・経緯・再発防止策をまとめた報告書を翌営業日までに委託者に提出する。

1.5 法令の遵守、秘密の保持及び個人情報保護

(1) 法令の遵守、秘密の保持

受託者及びその従事者は、本契約の履行に当たっては、生活保護法、国の示すマニュアル等に基づき適切に処理する。また、個人情報の保護に留意し、秘密の保持に関する全ての法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得たことについて、契約期間中及び契

約解除後において、いかなる理由によっても他人に漏らしてはならない。

(2) 個人情報保護の徹底

本業務は、戸籍、生活保護受給歴等の住民情報を取り扱っており、本市職員は地方公務員法及び地方税法等において守秘義務が課せられているため、これらの個人情報については厳格な管理を行っている。受託者においても本市職員と同水準の義務を課すため、個人情報保護法（平成 15 年法律第 57 号）等関係法令のほか、本市の「個人情報・データ取扱特記事項」、「尼崎市情報セキュリティ基本方針」及び「尼崎市情報セキュリティ対策基準」についても遵守し、個人情報を含む住民情報等の厳格な管理に万全の体制を整備する。

また、受託者は①プライバシーマーク②ISO/IE27001 又は JISQ2700 のいずれかの認証を事業開始時から終了まで取得し、委託者に報告する。

1.6 施設等の使用管理

- (1) 委託者は、受託者に委託業務遂行上必要なスペースや設備機械器具、備品等は無償で使用させることができ、受託者は、「履行場所」に記載の施設等を善良な管理者としての注意を持って取り扱う。

什器等	机
	いす
	書庫
	各種封筒

- (2) 受託者が業務効率化に必要であると判断した場合、委託者が用意する機器・什器等とは別に受託者が機器・什器等を持ち込んで使用することができる。

ア 受託者による機器、什器等の持込及び撤去に際しては、必要最低限とし、委託者の許可を得る。

イ 持ち込んだ機器、什器等の管理を徹底する。機器、什器等の紛失・盗難等については、委託者は一切の責任を負わない。

ウ 委託契約期間終了後における持ち込んだ機器、什器等の撤去に関する費用は受託者が負担する。

- (3) 電子媒体等の持込については、受託者は、業務効率化の観点から必要がある場合に限り、事前に委託者の承認を得た上で、受託者が所有するパーソナルコンピュータ（以下「持込端末」という。）その他機器を持ち込んで使用することができる。

ア 持込端末等の基本要件

受託者が持ち込む端末は、以下の要件を満たすこと。

(ア) 業務専用端末であること（私的利用の禁止）

(イ) 最新のウイルス対策ソフトを導入していること

(ウ) OS 及びソフトウェアが最新のセキュリティパッチを適用していること

- (I) 端末へのログインは ID 及びパスワード等により適切に管理されていること
- (O) 端末の操作ログを取得し、一定期間保存できること
- (カ) 受託者は、支給額算定に使用する国の計算ツールについて、以下の要件を満たす環境で使用する。
 - ・ Excel2016、Excel2019、Excel2021 で動作すること
 - ・ Windows 環境で使用する（他 OS は不可）
- イ ネットワーク接続の制限
持込端末は、原則として外部ネットワークに接続してはならない。
ただし、委託者が特に認めた場合は、委託者が指定する接続方法及びセキュリティ対策に従うこと。
- ウ データ管理
委託者から受領したデータについては、法令及び尼崎市のセキュリティ対策基準等に基づき、適切に管理すること。
 - (ア) 委託者が特に認めた場合を除いてデータの持出しは禁止とする。
 - (イ) 委託者が特に認めた場合を除いて外部記録媒体（USB 等）の使用は禁止とする。
- エ クラウドサービス
受託者がクラウドサービスを利用する場合は、別表1から別表3の内容を確認できるものに限ること。
- オ 印刷及び出力管理
持込端末からの印刷は、委託者が指定する機器に限るものとし、印刷履歴を管理すること。
- カ 持込及び撤去手続
受託者は、持込端末の機種、台数、管理方法等を記載した一覧を事前に委託者へ提出し、承認を得ること。
また、契約終了時には、持込端末内のデータを消去ツールの使用など完全に消去した上で撤去すること。
- キ 管理責任
持込端末の管理は受託者の責任において行うものとし、紛失、盗難、情報漏えい等の事故が発生した場合は、直ちに委託者へ報告し、その指示に従うこと。
- ク 監査対応
委託者は、必要に応じて持込端末の管理状況について確認又は監査を行うことができる。

17 業務報告

受託者は、あらかじめ委託者と協議の上、業務の実施計画書を作成し、報告する。週報により下記のとおり業務内容を記録し、各最終営業日の翌営業日業

務終了までに委託者にデータにより提出すること。

(1)当該日における各業務の処理件数及び内容(数量管理)

(2)その他、業務実施の上で必要な報告、連絡、共有事項

※急を要する事項については都度報告を行うこと。

本業務における処理完了とは、申請受付から支給決定に係る一連の事務処理を終え、委託者へ引き継ぎが完了した状態をいう。

18 再委託

- (1) 受注者は、作業の全部を一括して、又は本委託の主要な部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、事前に書面により発注者の承諾を得た場合に限り、本契約の主要な部分を除く作業の一部を再委託（第三者に委託し、又は請け負わせることをいう。以下同じ。）することができる。
- (3) 受注者は、再委託の契約を締結した第三者（以下「再委託先」という。）に、二次以下の再委託をさせてはならない。ただし、作業の性質その他の理由で、真にやむを得ない場合はこの限りではない。
- (4) 前述（3）ただし書きを適用する場合、前述（2）の規定を準用する。
- (5) 受注者は、発注者に対して、再委託先（二次以下の再委託を含む。以下に同じ。）が前述（2）（前述（4）で準用する場合を含む。）で規定する承諾に基づき行う本契約の一部の作業（以下「再委託作業」という。）を履行するに当たり行った、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) 再委託先が再委託作業の履行において、発注者に損害が発生した場合、受注者はその損害を賠償しなければならない。

19 第三者賠償

受託者が業務を行うに当たり、第三者に及ぼした損害については原則受託者が対応し、当該第三者に及ぼした損害については原則受託者が対応し、当該第三者に損害賠償を行わなければならないときは、受託者がその損害額を負担する。

20 成果物の帰属

本業務により作成された成果物及びデータの著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、全て委託者に帰属するものとする。また、提案内容に応じて追加で作成する成果物がある場合は委託者に申し出ること。事後の確認や会計検査などに対応するためのデータを汎用的なデータ形式で納品すること。

21 契約終了時の引継ぎ

契約期間の満了又は契約解除により本業務が終了する場合、受託者は、委託者の指示に従い、業務に係る資料及びデータを適切に整理の上、指定された形式で引き渡すものとする。

22 その他

本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、委託者と受託者が協議してこれを定めるものとする。ただし、仕様書の解釈について疑義が生じた場合は、委託者の解

釈を優先するものとする。

別表1

導入、構築実施状況

No.	項目	内容
1	アクセス制御に関する事項	システムは、不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理（IDのプロビジョニングから廃棄まで）とアクセス制御を実装していること。
2	アクセス制御に関する事項	システムは、システム管理者等の特権アカウントがクラウドサービスに接続する際は、強化された認証技術（多要素認証）を用いていること。
3	アクセス制御に関する事項	システムは、クラウドサービスに影響を与える操作の特定と誤操作の抑制するために、手順書の作成や誤操作を認識可能なアラート等の実装を考慮していること。
4	アクセス制御に関する事項	システムは、クラウドサービス上で構成される仮想マシンに対して適切なセキュリティ対策を行っていること。
5	アクセス制御に関する事項	インターネット等の外部の通信回線から庁内通信回線を経由せずクラウドサービス上に構築した情報システムにログインすることの要否の判断を行っていること。（リモートからクラウドサービスにインターネットで直接接続するようなケースが有る場合のみ該当）
6	暗号化に関する事項	システムは、取り扱う情報の機密性に応じた保護のための適切な暗号アルゴリズム（CRYPTRECにより安全性及び実装性能が確認された「電子政府推奨暗号リスト」）を用いた暗号化処理が行われていること。

No.	項目	内容
7	設計・設定及び開発に関する事項	システムは、クラウドサービスの利用の企画、要件の確認の段階から想定される脅威やリスクに対するセキュリティ対策を検討し、その検討結果を踏まえ、設計・開発におけるセキュリティ対策を行っていること。また、クラウドサービスで取得可能なログの種類、範囲等を確認し、必要となるログの取得機能を実装していること。
8	設計・設定及び開発に関する事項	システムは、クラウドサービス内における時刻同期の方法について確認し、取得するログの時刻、タイムゾーンを統一していること。
9	設計・設定及び開発に関する事項	システムは、設計・設定時の誤りの防止の対応として、設計書や設定のレビューやクラウドサービスのフレームワークとの比較などを行っていること。
10	設計・設定及び開発に関する事項	システムは、セキュリティを保つための開発手順やフレームワーク等の情報を活用していること。
11	設計・設定及び開発に関する事項	クラウドサービス上に他ベンダが提供するソフトウェア等を導入する場合のそのソフトウェアのクラウドサービス上におけるライセンス規定を確認していること。
12	設計・設定及び開発に関する事項	クラウドサービス上に構成された情報システムと他のクラウドサービス利用者のネットワークやサブネット間等の異なるネットワーク間の通信（トラフィック）を監視すること。
13	設計・設定及び開発に関する事項	利用するクラウドサービス上の情報システムが利用するデータ容量や稼働性能（移植容易性）について、必要に応じてクラウドサービス提供者に報告を求め、業務が継続できるよう考慮していること。
14	設計・設定及び開発に関する事項	クラウドサービスを利用する業務において必要となる可用性（冗長構成や冗長回線等の実装）を考慮した設計になっていること。

No.	項目	内容
15	その他	システムは、日本の裁判管轄、法令が適用されること。海外への機密情報の流出リスクを考慮し、クラウドサービスを提供するリージョン（国・地域）を国内に指定すること。国内のクラウドサービスにおいて、利用者のデータが、海外に保存されないこと。
16	その他	クラウドサービス提供者が、利用者の情報資産へ目的外のアクセスや利用を行わないように定められていること。
17	その他	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について、規定されていること。

別表2

運用、保守実施状況

No.	項目	内容
1	運用・保守時における利用方針に関する事項	クラウドサービス提供者と責任分界点について確認し、リスクの受容可否を判断していること。
2	運用・保守時における利用方針に関する事項	利用承認を受けていないクラウドサービスは利用していないこと。
3	運用・保守時における利用方針に関する事項	クラウドサービス提供者に対して定期的にサービスのサービスレベルを確認していること。
4	運用・保守時における利用方針に関する事項	利用するクラウドサービスに係る情報セキュリティインシデント発生時のクラウドサービス提供者との責任分担や連絡体制を明確にしていること。
5	運用・保守時における教育に関する事項	利用するクラウドサービスの手順書（操作手引書）を定め、利用者に周知していること。
6	運用・保守時における教育に関する事項	利用するクラウドサービスにおける情報セキュリティリスクとリスク対応について利用者に共有をはかっていること。

No.	項目	内容
7	運用・保守時における教育に関する事項	利用するクラウドサービスに関する適用法令や関連する規制等がある場合は、利用者に周知していること。
8	運用・保守時における資産管理に関する事項	クラウドサービス上で利用する IT 資産が脆弱性による影響を受ける場合に備え、利用者側の責任範囲を明確にしていること。
9	運用・保守時における資産管理に関する事項	クラウドサービス上に情報を保存する場合は、個人情報の有無、機微性の高低等の情報に対する格付・取扱制限等が把握できるようにしていること。
10	運用・保守時におけるアクセス制御に関する事項	システム管理者特権を割り当てる場合のアクセス管理と操作に関するログを取得していること。
11	運用・保守時におけるアクセス制御に関する事項	クラウドサービスの各利用者に割り当てたアクセス権限に対して、定期的な見直し（異動時、退職時等の確認）を行っていること。
12	運用・保守時におけるアクセス制御に関する事項	クラウドサービスのリソース設定を変更するユーティリティプログラムを使用する場合は、その機能の確認と利用できる者を制していること。
13	運用・保守時におけるアクセス制御に関する事項	利用するクラウドサービスの不正な利用を監視（例：業務時間外の利用等をクラウドサービスに対するアクセスログで確認）すること。
14	運用・保守時における暗号化に関する事項	クラウドサービスに情報資産（データ）を保存する場合、暗号化の仕組みや暗号化に使用する鍵の管理方法について確認していること。
15	運用・保守時における暗号化に関する事項	鍵管理機能をクラウドサービス提供者が提供するものを利用する場合、リスクがないか確認していること。
16	運用・保守時における暗号化に関する事項	鍵管理機能をクラウドサービス提供者が提供するものを利用する場合、鍵の生成から廃棄に至るまでのライフサイクルにおける仕組みに関する内容を確認し、リスクがないか確認していること。

No.	項目	内容
17	運用・保守時におけるクラウドサービス内の通信に関する事項	利用するクラウドサービスのネットワーク基盤が他の利用者のネットワークや通信と分離されていることをクラウドサービス提供者の開示している情報等で確認していること。
18	運用・保守時における設計・設定に関する事項	クラウドサービスの設定を変更する場合、設定の誤りを防止するための対策（グローバルなセキュリティのガイドラインやフレームワークとの差異の確認等）を行っていること。
19	運用・保守時における設計・設定に関する事項	利用者が行う重要な操作に関する手順書を作成していること。
20	運用・保守時における設計・設定に関する事項	利用するクラウドサービスの仮想マシンのネットワークが他の利用者のネットワークと分離されていることをクラウドサービス提供者の開示している情報等で確認していること。
21	運用・保守時における設計・設定に関する事項	クラウドサービス提供者により、利用規約、各種設定が変更された場合の変更内容の確認方法や連絡方法を定めること。
22	運用・保守時における事業継続に関する事項	不測の事態に対してサービスの復旧を行うために必要なバックアップを実施（クラウドサービス提供者が提供する機能を利用する場合は、その実施の確認）していること。
23	運用・保守時における事業継続に関する事項	クラウドサービスが、業務に必要な可用性を満たしたものになっているのか確認していること。また、復旧に係る手順の策定と定期的な訓練を実施していること。
24	運用・保守時における事業継続に関する事項	クラウドサービス提供者からの設定やバージョン等の変更の確認方法と利用するクラウドサービス上のシステムへの影響があった場合を想定し、復旧手順について確認していること。
25	運用・保守時における事業継続に関する事項	クラウドサービスで利用しているデータの容量、性能等を監視し、クラウドサービスまたは、クラウドサービス上のシステムに影響について把握していること。

No.	項目	内容
26	運用・保守時におけるインシデント対応に関する事項	利用者が、クラウドサービスにおける情報セキュリティインシデントや情報の目的外利用等を認知した場合、委託者へ報告を行っていること。

別表3

更改、廃棄実施状況

No.	項目	内容
1	クラウドサービスの利用終了時における対策に関する事項	クラウドサービスの利用終了による業務影響が無いように、利用者に対して利用終了の予定時期を事前に知らせること。
2	クラウドサービスの利用終了時における対策に関する事項	取り扱う情報の資産分類に応じて、廃棄方法を決定していること。
3	クラウドサービスの利用終了時における対策に関する事項	作成したクラウドサービス利用者の各アカウントを削除していること。
4	クラウドサービスの利用終了時における対策に関する事項	利用したシステム管理者特権アカウントを削除（又は返却）していること。
5	クラウドサービスの利用終了時における対策に関する事項	クラウドサービス利用者の各アカウント以外に特殊なアカウントがある場合は、関連情報（資格情報等）含めて廃棄していること。