

証明書発行コーナー及び各区役所・支所におけるマイナンバーカード交付等予約受付に係る 運営業務委託仕様書

1 事業概要等

(1) 目的

デジタル社会の基盤であるマイナンバー制度について、令和元年6月に国において「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」が決定され、令和4年度中にはほとんどの住民が保有することを想定し、国が示した交付枚数（想定）に沿って、交付体制の整備、申請受付等、マイナンバーカード（以下「カード」という。）の普及促進に取り組む必要がある。

このため、平日夜間や土日にもカードの交付が実施できるよう、令和2年10月以降、当該事務を市内の証明書発行コーナー5箇所に拡大した。

また、令和3年9月に京都市マイナンバーカードセンター（以下「センター」という。）を開設したことに伴い、令和3年8月18日からは、各区役所・支所におけるカード交付についても予約制を導入したところである。

さらに、令和4年7月20日から各区役所・支所においても電子証明書の更新・発行、暗証番号の変更・初期化も実施することとした。

令和5年度も継続して取り組んでまいります。

本業務は、証明書発行コーナーにおける予約制のカード交付、各区役所・支所における予約制のカード交付や電子証明書の更新等を実施するに当たり必要となる予約受付に係る一連の業務を実施するものである。

(2) 証明書発行コーナー及び区役所・支所におけるカードの交付概要

【カードの交付：証明書発行コーナー及び区役所・支所】

ア カードの交付申請後、センターから申請者に対し送付する交付通知書と同送する案内に従い、申請者がインターネット等を利用して交付を希望する証明書発行コーナー又は区役所・支所（交付場所は表のとおり）及び日時を予約する。

イ 当該予約情報に基づき、センターに保管しているカードを交付予定の証明書発行コーナー又は区役所・支所に移送する。

ウ 当該予約場所及び日時に申請者に対してカードの交付を行う。

※ 令和3年9月6日以降は、センターにおいて予約不要によるカード交付を実施している。

【電子証明書更新等：区役所・支所】

ア 申請者が電子証明書の更新・発行、暗証番号の変更・初期化更新を希望する区役所・支所（更新場所は表のとおり）及び日時を電話で予約する。

イ 当該予約情報に基づき、更新予定の区役所・支所に関係書類を移送する。

ウ 当該予約場所及び日時に申請者に対して電子証明書の更新等を行う。

【カード交付を行う証明書発行コーナー及び実施日時】

	名称	所在地	交付日時
①	市役所 証明書発行コーナー	中京区御池通寺町東入下本能寺前町 492 番地 1 ゼスト御池地下街 B1 階	【月～金】 午前 11 時～午後 7 時 最終受付は 午後 6 時 45 分まで (ただし各月の最終開庁日は午後 4 時 45 分まで)
②	地下鉄竹田駅 証明書発行コーナー	伏見区竹田桶ノ井町 竹田駅東口 1 階定期券売場横	【土・日】 午前 9 時～午後 5 時 最終受付は 午後 4 時 45 分まで
③	地下鉄山科駅 証明書発行コーナー	山科区安朱桟敷町 23 ラクト A 棟地下 1 階	
④	地下鉄北大路駅 証明書発行コーナー	北区小山北上総町 49-1 キタオオジタウン地下 3 階定期券売場横	
⑤	阪急桂駅 証明書発行コーナー	西京区桂野里町 17 阪急桂駅東口 1 階ミュー阪急桂イースト	ただし、祝休日、年末年始(12月29日から1月3日まで)及びシステムメンテナンス等により交付を行わない日を除く。

【カード交付、電子証明書の更新等を行う区役所・支所及び実施日時】

①	北区役所 カード交付コーナー	北区紫野東御所田町 33-1	【月～金】 午前 9 時～午後 5 時 最終受付は 午後 4 時 45 分まで
②	上京区役所 カード交付コーナー	上京区今出川通室町西入堀出シ町 285 番地	ただし、祝休日、年末年始(12月29日から1月3日まで)及びシステムメンテナンス等により交付を行わない日を除く。
③	左京区役所 カード交付コーナー	左京区松ヶ崎堂ノ上町 7 番地の 2	
④	中京区役所 カード交付コーナー	中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町 521	
⑤	東山区役所 カード交付コーナー	東山区清水五丁目 130 番地の 6	
⑥	山科区役所 カード交付コーナー	山科区柳辻池尻町 14-2	

⑦	下京区役所 カード交付コーナー	下京区西洞院通塩小路上る東塩小路町 608 番地 8	
⑧	南区役所 カード交付コーナー	南区西九条南田町 1-3	
⑨	右京区役所 カード交付コーナー	右京区太秦下刑部町 12 番地	
⑩	西京区役所 カード交付コーナー	西京区上桂森下町 25-1	
⑪	西京区役所洛西支所 カード交付コーナー	西京区大原野東境谷町二丁目 1-2	
⑫	伏見区役所 カード交付コーナー	伏見区鷹匠町 39 番地の 2	
⑬	伏見区役所深草支所 カード交付コーナー	伏見区深草向畠町 93 番地の 1	
⑭	伏見区役所醍醐支所 カード交付コーナー	伏見区醍醐大構町 28 番地	

2 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

3 委託内容

京都市（以下「甲」という。）は、受託者（以下「乙」という。）に対して、以下の業務を委託する。

（1）予約システムの運用

乙が所有する技術・システム等を活用し、市民がウェブから交付の予約を行うことが可能なシステム（以下「予約システム」という。）の運用を行うこと。

※ ウェブページの作成に当たっては、サイトドメインを「city.kyoto.lg.jp」を使用したサブドメイン名を使用すること。

※ 現在、本市が利用している予約システム（以下「現予約システム」という。）を引き続き運用することも可とする。この場合、市民がアクセスするウェブサイトのURLについては変更しないこと。

また、予約方法、運用方法及びセキュリティ等に関する仕様・運用等についても原則変更しないこと。

※ 現予約システム以外の予約システムを構築・運用する場合は、本市及び令和4年度の本

業務受託者との協議により、システムの構築、予約データの全件移行及び職員研修等が適切に実施され、本市が承諾するまでは現予約システムの利用を継続すること。

また、システムの移行に当たっては、契約締結後7日以内に本番環境とは別に試験環境を用意し、現予約システムで保有するデータについて当該試験環境で移行リハーサルを2回以上実施し、正常に移行処理が完了することを確認した後、本番環境に移行すること。

ア 予約方法

- (ア) インターネットによる予約と電話（コールセンター）による予約が可能であること。
- (イ) インターネットによる場合はパソコン、スマートフォン、タブレット等から24時間、365日、予約が可能であること。
- (ウ) 予約申込時にユーザ登録をせずに、予約ができること。また、予約は、甲が設定する一意となる予約番号及びパスワードで予約が可能であること。
- (エ) 予約の際には予約番号及びパスワードのチェックを行い、登録されていない予約番号の場合は予約ができない旨を表示すること。
- (オ) あらかじめ設定した予約受付可能日までに、希望する場所（証明書発行コーナー及び区役所・支所）及び日にちを選択し、予約可能な時間から希望する交付時間を選択することで予約の受付ができる。なお、当該予約受付可能日は任意に変更が可能であること。
- (カ) インターネット又はコールセンターでの予約受付時には、予約対象の特定及び予約に関する連絡に必要な項目以外の個人情報の入力はさせないこと。
- (キ) 予約受付後に市民自身の操作で、予約締切日時までは変更・取消が行えること。再予約を行う場合は、あらかじめ設定した締切日を超過していない日時の予約が行えること。
- (ケ) 稼働率
 - ① 計画停止や本市起因によるサービス停止を除き、サービスの稼働率は99.5%以上とすること。
 - ② 別途本市から指定する連絡先に、前月分の稼働率を報告すること。

$$\text{稼働率} = \frac{\text{(提供時間} - (\text{停止時間} - (\text{計画停止時間} + \text{本市起因の停止時間})))}{\text{提供時間}}$$

イ 運用方法

- (ア) 総合行政ネットワーク（以下「LGWAN」という。）を利用したシステムの運用が可能であること。
- (イ) 甲においてシステムサーバ等の情報機器資産の所持を必要としないクラウドサービス利用型のシステムとすること。また、LGWANの利用に当たり、ASPコードを取得していること。
- (ウ) システムへのアクセス数制限がないこと（ライセンスフリーであること）。
- (エ) 地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）から本市に送付されるカード作成情報を電子的にシステムに取り込む機能を有しており、取り込んだ情報を基に、交付予約や交付通知書の発送から交付（センターにおける交付を含む。）までの進捗

状況等の管理が可能であること。なお、J-LISから提供される情報を読み取るための機器（バーコードリーダー等）についても、乙において用意すること（保守を含む。）。

- (オ) 甲において予約状況及び予約システムの管理を行う画面（以下「管理者画面」という。）において、以下の設定が可能であること。なお、管理者画面には、ログインID、パスワードを入力することでログインする仕組みであること。
 - ① 予約可能日時（日単位及び時間単位（1時間、30分、20分、15分、10分））及び1枠毎の予約可能人数
 - ② 予約受付可能日及び予約変更・取消可能日
 - ③ 市民が利用する画面の入力項目についての必須・任意設定
 - ④ 市民が利用する画面における説明文等
- (カ) 管理者画面において、予約日時、交付や更新等の場所等で並べ替えや絞り込みが可能であること。
- (キ) 市民が利用する画面とコールセンターオペレーターが利用する画面はほぼ同じ画面であること。また、スマートフォンを利用する場合はシステム画面がスマートフォンの画面サイズに自動調整したうえで表示すること。
- (ク) マイナンバーカード交付予約の場合、排他制御により二重予約ができない仕組みであること。
- (ケ) 予約日別・時間別等に詳細なリストが一覧（CSV形式）で抽出できるシステムであること。
- (コ) 交付場所として30箇所（以上）の登録が行えること。
- (サ) 予約データは、リアルタイムにカード情報と紐付き、職員側の機能で遅滞なく検索できること。

ウ セキュリティ、管理、保守等

- (ア) 保守料は契約金額に含むものとする。
- (イ) システムメンテナンス等より予約システムの運用停止が必要となる場合は、実施の30日前までに、文書で甲の許可を得ること。また、予約システムの運用停止に当たっては、予約システムのトップ画面等に、事前に停止する時間帯等詳細を掲載すること。
- (ウ) システム及びネットワークは冗長化、ホットスタンバイ構成とし、万が一障害が発生しても、即座に待機系に切り替わり、予約サービスを止めず市民に負担をかけないようすること。
- (エ) ハードウェア故障による保守を行う際でも、システムを停止せずに保守を行うこと。
- (オ) システムを設置するデータセンターは国内のデータセンターであること。また、日本データセンター協会が制定する推奨基準項目をクリアした“ティア4”（以上）のデータセンターであること。
- (カ) データセンターの入退室記録について管理すること。
- (キ) 予約データはレプリケーションバックアップされており、万が一障害等が発生しても障害発生直前までデータを戻すことができること（前日夜間のバックアップまでしか戻せないということではない。）。また、レプリケーションサーバを用意すること。

- (ク) システムにはIDS／IPS（侵入検知システム／防止システム）を備えており、ファイアウォールやウィルスソフトでは防御できないシステムへの攻撃や脅威を検知し防御する仕組みを持っていること。また、セキュリティ専門要員が常時監視し、不正なアクセスがあった場合はセキュリティ専門要員が分析できること。
- (ケ) 改ざんなどを検知する機能を備えること。
- (コ) 不正プログラム対策は、インターネットで公開しているサーバと内部処理を行っているサーバのそれぞれにおいて、異なるアンチウィルスソフトを用いて、最新のバージョン及び定義ファイルの速やかな適用及び定期的なフルチェック等、適切な対策を講じていること。
- (ナ) IPA（独立行政法人情報処理推進機構）、内閣官房情報セキュリティセンターから出されるセキュリティ情報を日々確認し、必要に応じて速やかに対応を行うこと。
- (シ) セキュリティ専門会社によるセキュリティ診断を毎年受診すること。
- (ヌ) 国のガイドラインに準拠したシステムであること。
- ① クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン（第3版）（総務省（2021年9月））
- ② T C P／I Pに係る既知の脆弱性に関する調査報告書（改訂版第5版）（IPA（独立行政法人情報処理推進機構））
- ③ 安全なウェブサイトの作り方（改訂第7版）（IPA（独立行政法人情報処理推進機構））
- ④ 総合行政ネットワークASP基本綱領（総合行政ネットワーク運営協議会）
- (セ) クラウドサービス利用型の予約システムの運用に当たっては、ISMSクラウドセキュリティ「ISO/IEC 27017」を取得していること。
- (ソ) 予約システムの操作マニュアルを乙において作成し、甲に提供するとともに、甲の希望に応じてシステムの操作等に関する研修を行うこと。なお、研修内容については、事前に甲の担当者と打合せを行うこと。
- (タ) アクセス制御
- a ユーザ認証
ウェブサイトのコンテンツの更新や運用保守等を行う職員等について、ユーザごとにIDを発行し、ユーザID及びパスワードによる認証を行うこと。
- b 権限制御
ユーザの担当する業務及び役割等によって、ユーザごとにアクセス権限が設定でき、ユーザのアクセス権限に応じ、利用可能な機能の制御が行えること。
なお、アクセス権限の詳細については、受託者と協議のうえ、決定することとする。
- c パスワード管理
- (a) パスワードは、英字（大文字・小文字）、数字、記号を組み合わせた8文字以上の文字列を設定できること。
- (b) パスワードは、ユーザ自身が任意のタイミングで変更でき、システム管理者において、パスワードの有効期間を設定できること。

- (c) パスワードを不正利用されないよう、ハッシュ化の技術を用いて保管するなど、適切に管理できること。
- d 不正ログインの防止
 - (a) 認証が必要な機能には、特定の端末からのみアクセス可能とするよう制限を行うこと。
 - (b) ログイン試行の複数失敗によるアカウントロック等、不正ログインの防止対策を講じること。
- (e) データ管理要件
 - a 所有権
本システムに保存するデータの所有権は、甲に帰属すること。
 - b データ分離
甲のデータが、他の利用者から操作されることがないよう、適切にデータを分離すること。
- (f) ゼイ弱性対策
 - a 導入するソフトウェア及びハードウェアについては、修正プログラムやバージョンアップの提供等、開発元のサポートがある信頼性の高い製品を利用すること。
 - b 導入したOSやソフトウェアにゼイ弱性が発見された場合は、システムへの影響、重要性等を検証のうえ、速やかに修正プログラムを適用できること。
- (g) 通信
 - a ウェブサイトで公開する全てのページについて、TLS1.2以降により暗号化すること。
 - b 暗号化に必要なサーバ証明書については、信頼のおけるパブリック認証局が発行するものを使用すること。なお、SSL証明書についてはOV(企業認証)以上のものとする。
- (h) ログの取得
 - a ウェブサイトのアクセスログを取得すること。
 - b 認証が必要な機能の操作については、ユーザIDごとに操作ログを取得することとし、取得した操作ログは、システム管理者がウェブサイトの画面から確認できること。
 - c 取得したログは1年間保存し、必要に応じ調査、分析できること。
- (i) バックアップの取得
 - a 定期的にシステム及びデータのバックアップを取得し、システム及びデータの復旧を可能とすること。
 - b 障害発生時等に、速やかにシステム及びデータを復旧できるよう機能を設計するとともに、復旧手順等を備えること。
- (j) データ出力
 - a 本業務受託事業者を変更する際などに必要となる全データを、サービスの画面からCSVで容易に出力できること。
 - b CSVで容易に出力できない場合は、甲の要請に応じて、乙が無償で必要なデータ

の出力処理を行い、本市に提供すること。

(メ) データ廃棄

本システムを解約する場合、甲が登録した電子データや甲が提供した媒体・書類など、甲に関する全てのデータは、乙が責任を持って、乙の環境から廃棄すること。

(メ) 事業者環境

a 甲のサービスを運用する者は、定期的に情報セキュリティに係る研修を実施している職員など、一定水準の能力が認められる者を選定し、その職員のみを運用業務に従事させること。

b 乙の執務室など、甲のデータにアクセスできる環境においては、ICカードや生体認証などによる認証方法で、運用従事者以外の入室を制限すること。

c ウェブサイトの移行が必要となった場合に、円滑にデータ移行ができるよう、ウェブサイトで管理するデータを汎用的なデータ形式で出力できるようにすること。

(ハ) ハードウェア・ソフトウェア要件

a 修正プログラムやバージョンアップの提供等、開発元のサポートがある信頼性の高い製品を使用すること。

b システム構築時点において、安全性及び安定性を確認した最新バージョンを導入すること。

(ハ) 手順書等の整備

a ウェブサイトの管理、運用を円滑に行うため、運用手順書（甲及びサイト利用者向けの手順書）を作成し、提出すること。

b ウェブサイトにおいて障害等が発生した場合に、速やかに初動対応や保守担当者への連絡等が行えるよう、夜間、休日を含む緊急時の連絡先等を含めた緊急時対応手順書（甲及びサイト利用者向けの手順書）を作成すること。

(ヒ) ドメイン名要件

ウェブサイトのドメインは、甲が取得する「city.kyoto.lg.jp」を使用したサブドメイン名を原則使用すること。技術上等の理由により使用できない場合は、サービス終了後に第三者に悪用されることがないように適切に管理すること。

(フ) アクセシビリティ要件

高齢者や障害者を含めた誰もが支障なくウェブサイトを利用できるよう、総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を踏まえ、ウェブアクセシビリティ（JIS 規格）の「A、AA」以上を取得し、簡便な操作性とすること。

(2) 予約コールセンターの運営

(1)の予約システムの運営に当たり、インターネットからだけではなく、電話からの予約（代行入力）も可能となるよう、コールセンターを開設し、その対応に当たること。

なお、着信用の回線は受託者が用意し、その電話番号については、あらかじめ甲の了承を得たうえで確定すること。また、公告時点の電話番号から変更する場合は、確定後令和5年3月31日までに郵送等により予約済の全世帯に周知すること。また、周知内容については、事前に委託者の了承を得ること。

- ア コールセンターの設置場所は、乙の関係施設とし、日本国内とする。
- イ 運営時間は、午前9時から午後5時まで（土曜日、日曜日、祝休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。）とする。その他、コールセンターの運営を要しない日が生じた場合は、甲乙協議のうえ対応を決定する。
- ウ 最大想定席数を4月、5月は20席、6月以降は8席程度とし、下表で想定する入電数に対応するよう人員配置すること。

(単位：件)

区分	月平均	備考
予約想定人数	10,000	
インターネット予約	6,000	予約想定人数×60%
電話予約（A）	4,000	予約想定人数×40%
電話予約の変更・取消（B）	400	A×10%
問い合わせ（C）	2,200	
想定入電件数	66,000	合計（A+B+C）

- エ 通話料は、通話利用者負担とするが、遠方にコールセンターを設置することにより通話料が上がる等の不利益が生じないよう配慮すること。
- オ 市民から予約の申し込みがあった際には、予約システムで空き状況等を確認のうえ案内すること。
- カ 予約を受け付ける際は、市民から希望日時、交付や更新等を行う場所等必要な情報を聞き取り、予約システムに入力を行うこと。
- キ 予約確定後は、交付や更新等を行う日時、場所等、甲があらかじめ指示する事項を市民に伝達すること。
- ク 乙においてコールセンター対応マニュアル・Q&Aを作成のうえ、当該内容に沿った応対を行うこと。なお、使用開始の前に甲に提出し承認を得ること。
- ケ 対応マニュアル・Q&Aに記載のない問合せがあった場合は、速やかに加筆修正し、甲の承認を得ること。
- コ 入電数に対して、応答率85%の席数を確保し、応答率を維持できない入電数があった場合は、即時に席数を調整し対応できる体制をとること。
- サ 什器等業務に必要な物品等については、乙において全て用意すること。
- シ 各運営日の業務終了後、当該日の受電数及び新規予約件数等、甲が求める事項をメール等により甲に報告すること。また、各月ごとに前月の業務実績を取りまとめた資料を作成し、甲と日程調整のうえ、面会その他甲が認める方法により乙の担当者が甲に報告すること。

(3) その他

- ア 本仕様書の内容を踏まえ、必要となる業務量、期間、人員等を検討したうえで、業務計画書として取りまとめ、契約締結後、速やかに甲に提出して承認を受けること。
- イ 契約期間終了後又は契約の解除等に伴い、甲が予約システム及びコールセンター運営

業務を乙以外の者に委託することとなった場合、乙は、当該運営業務委託の次期受託者に対して、業務マニュアル、各種データ及び業務ノウハウの提供等を含め、委託業務履行に必要な事項を無償で引き継ぐとともに、引継ぎが完了するまではこれらの業務運営を継続すること。

なお、引継ぎの詳細は、甲、乙及び次期受託者が協議し合意のうえ、取り決めるものとする。

4 提出する成果物及び提出期限

成果物	納品日
業務計画書	契約締結後速やかに
予約システム操作マニュアル	予約システム操作研修実施までに
コールセンター対応マニュアル・Q&A	コールセンター開設までに
会議摘録	隨時
月報	原則として業務実施日が属する月の翌月 15日までに
事業報告書	業務完了後速やかに
ネットワーク構成図	契約締結後速やかに
操作手順書及び運用手順書	予約システム操作研修実施までに
障害対応マニュアル	予約システム操作研修実施までに
完成図書	作成後速やかに

5 その他

- (1) 京都市個人情報保護条例等の例規を遵守するとともに、プライバシーマーク取得・ISMS認証取得など個人情報の厳格な管理のために万全の体制を整備し、個人の権利権益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱うこと。
- (2) 甲の所有する全ての情報資産を取り扱う際は、京都市情報セキュリティ関係規定を遵守しなければならない。また、甲の所有する全ての情報資産は持出しを禁止する。
- (3) 業務遂行上、知り得た業務上の機密、個人情報等は、業務期間中及び終了後も他に漏らしてはならない。
- (4) 乙は、全ての従事者から、仕様書に定める個人情報保護及び守秘義務に関する事項を遵守する旨の誓約書を徴し、甲に提出すること。
- (5) 乙は、本業務委託の必要な要件について、甲と十分協議を行うとともに、甲の指示を受け行う。また、作業内容等について疑義が生じた場合には、速やかに甲と協議のうえ、対応すること。
- (6) 乙は、本契約終了後であっても、本業務委託の範囲内における甲の問合せ等に応じること。
- (7) 乙は、本業務委託の遂行上、必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに本仕様書に明記していない事項については、対応方法を甲と協議する。
- (8) 乙が本業務によって甲又は第三者に損害を与えたときは、乙が賠償の責任を負う。
- (9) 乙は、契約期間中、月を単位として翌月10日までに本委託業務に係る委託業務完了報告

書を甲に提出することとする。甲はこれを受けて委託業務に係る履行状況等の検査を行い、検査結果を適當と認めたときは、乙が別に定める月額委託料による請求書の提出を求めるものとする。この場合、甲は請求書を受領した日から起算して30日以内に委託料を乙の指定する口座に支払うものとする。

- (10) 必要に応じてコールセンターの座席数の増席を求める可能性がある。この場合は甲乙協議のうえ、別途変更委託契約を締結することとする。