

京都市マイナンバーカード交付関連業務委託仕様書

1 件名

京都市マイナンバーカード交付関連業務

2 業務の目的・概要

(1) 目的

マイナンバーカード交付円滑化計画に基づき、マイナンバーカードの申請を促進するとともに、交付体制を充実させるため、令和3年9月に「京都市マイナンバーカードセンター」を設置し、区役所・支所マイナンバーカード交付コーナー（14箇所）及び証明書発行コーナー（5箇所）と併せて、交付等の体制強化を図っているが、より効率的な運営体制を構築し、業務を円滑に実施するため、交付等業務の一部を委託する。

(2) 概要

- ア 通知カード、個人番号通知書及びマイナンバーカードに関する問合せ対応
- イ マイナンバーカードの交付申請受付業務
- ウ マイナンバーカードの交付前業務
- エ マイナンバーカードの交付業務
- オ その他マイナンバーカード関連業務
- カ マイナンバーカードセンターでの窓口案内、混雑対策

3 委託期間

令和6年4月1日から令和6年9月30日まで

受託者は、受託候補者として選定された後、速やかに本市と協議のうえ、必要な事前準備を行ったうえで、遅滞なく業務を開始すること。

なお、当該委託業務の進捗状況等について、令和6年7月までの評価を行い、その結果、契約の目的が達成できていると認める場合は、引き続き受託者と令和6年10月1日から令和7年3月31日までの委託契約（後続契約）を締結することを予定している。

4 履行場所

区役所・支所マイナンバーカード交付コーナー（14箇所）、証明書発行コーナー（5箇所）及びマイナンバーカードセンター

履行場所	住所
北区役所	京都市北区紫野東御所田町33-1
上京区役所	京都市上京区今出川通室町西入掘出シ町285
左京区役所	京都市左京区松ヶ崎堂ノ上町7-2
中京区役所	京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521

東山区役所	京都市東山区清水五丁目 1 3 0 - 6
山科区役所	京都市山科区榊辻池尻町 1 4 - 2
下京区役所	京都市下京区西洞院通塩小路上る東塩小路町 6 0 8 - 8
南区役所	京都市南区西九条南田町 1 - 3
右京区役所	京都市右京区太秦下刑部町 1 2
西京区役所	京都市西京区上桂森下町 2 5 - 1
西京区役所洛西支所	京都市西京区大原野東境谷町二丁目 1 - 2
伏見区役所	京都市伏見区鷹匠町 3 9 - 2
伏見区役所深草支所	京都市伏見区深草向畑町 9 3 - 1
伏見区役所醍醐支所	京都市伏見区醍醐大構町 2 8
市役所証明書発行コーナー	京都市中京区御池通寺町東入下本能寺前町 4 9 2 - 1 ゼスト御池地下街地下 1 階
竹田駅証明書発行コーナー	京都市伏見区竹田桶の井町 地下鉄竹田駅東口 1 階定期 券売場横
山科駅証明書発行コーナー	京都市山科区安朱棧敷町 2 3 ラクト A 棟地下 1 階
北大路駅証明書発行コーナー	京都市北区小山上総町 4 9 - 1 キタオオジタウン地 下 3 階定期券売場横
桂駅証明書発行コーナー	京都市西京区桂野里町 1 7 阪急桂駅東口 1 階ミュウ阪 急桂イースト
マイナンバーカードセンター	京都市中京区烏丸通六角下る七観音町 6 3 4 O N E S T 京都烏丸スクエア 2 階

5 各履行場所の実施日及び時間・業務内容等

(1) 各区役所・支所

(実施日及び時間)

- ・令和 6 年 4 月 1 日 (月) ～ 令和 6 年 9 月 3 0 日 (月)

原則、土曜日、日曜日及び祝日、振替休日、国民の休日、年末年始 (12 月 29 日から 1 月 3 日) を除く。ただし、日曜開庁等を実施する場合は上記の限りではない。

- ・午前 8 時 3 0 分～午後 5 時 1 5 分 (開庁時間 午前 9 時～午後 5 時)

(業務内容)

- ・カードの交付・更新 (予約制※)
- ・電子証明書の発行・更新、暗証番号の初期化 (予約制※)
- ※ 予約枠は、カードの交付、電子証明書関係を合わせて、1 日当たり最大 2 8 件
- ・カードの申請サポート等

(2) 証明書発行コーナー

(実施日及び時間)

- ・令和 6 年 4 月 1 日 (月) ～ 令和 6 年 9 月 3 0 日 (月)

火曜日(カード配送業務のみ。ただし、カード配送業務が火曜日に行われない場合は、カード配送を行う日)及び土曜日、日曜日を対象とする。

ただし、祝日、振替休日、国民の休日、年末年始(12月29日から1月3日)を除く。

また、第3土曜日に続く日曜日や緊急システムメンテナンス等の事由によりシステムが停止する日(以下「システム停止日」という。)に休みとなる場合がある(市役所証明書発行コーナーを除く。)

- ・午前10時30分～午後7時15分(火曜日(カード配送業務のみ実施))
- ・午前8時30分～午後5時15分(土曜日及び日曜日)
(開庁時間 午前9時～午後5時(土曜日及び日曜日))

(業務内容)

- ・カードの交付・更新(予約制(予約枠は1日当たり最大28件))
- ・カードの申請受付(申請時来庁、交付時来庁)(市役所証明書発行コーナーのみ)

(3) マイナンバーカードセンター

(実施日及び時間)

- ・令和6年4月1日(月)～令和6年9月30日(月)

祝日、振替休日、国民の休日、年末年始(12月29日から1月3日)を除く全ての日を対象とする。ただし、業務繁忙期や緊急対応時においては、延長について柔軟に対応すること。

- ・午前10時30分～午後7時15分(平日)

ただし、市民からの問合せ対応(コールセンター)のみ、午前8時30分～午後7時15分

(開庁時間 午前11時～午後7時(平日))

- ・午前8時30分～午後5時15分(土曜日及び日曜日)

(開庁時間 午前9時～午後5時(土曜日及び日曜日))

(業務内容)

- ・市民からの問合せ対応(コールセンター)
(※電話での交付予約受付については、別途委託する予定)
- ・カードの交付前設定、交付通知書送付、カード発送・保管等
- ・カードの申請(申請時来庁、交付時来庁)
- ・カードの交付・更新
- ・電子証明書の発行・更新、暗証番号の初期化
- ・マイナポータル操作支援等

6 業務の実施体制

(1) 統括管理者及び管理者の配置

受託者は、業務全体の責任者として、業務管理、実績管理、進捗管理、各種調整事務、各拠点別責任者の育成計画、リスク管理を実施し、本市及び各区等との連絡窓口として、本市職員との調整及び連携等を行い、業務の運用調整を行う統括管理者及び管理者を置か

なければならない。

また、以下の条件を備えていることとする。

- ・ 本業務と類似性の高い業務（コールセンターを含む電話対応業務・マイナンバーカード交付業務・窓口業務）において国又は地方公共団体（政令指定都市又は中核市）での運営管理の実績が3年以上あること。
- ・ 受託者が正規雇用している者であること。
- ・ 業務全般を統括・掌握し、かつ、調整を行い、本業務全般を指揮監督できること。
- ・ 本業務の受入れ準備、体制構築、進捗管理ができること。
- ・ 本業務従事者のビジネスマナー・個人情報保護・業務に関する基礎知識等について、教育研修を企画・実施できること。
- ・ 情報管理等の知見を持っていること。
- ・ 統括管理者については、マイナンバー実務検定の資格を有すること。
- ・ 各区及びマイナンバーカードセンターの拠点別責任者に対する労務管理を行える者であること。
- ・ 本業務に有用な情報や業務改善提案を具体的に行える者であること。
- ・ 継続的に業務に従事できること。
- ・ 業務改善提案やそれを実行できる者であること。
- ・ 苦情・相談に関する対応業務に長けていること。
- ・ マイナンバーカードの普及促進等に係る本市事業の補助を行うこと。

（2）各拠点別責任者の配置

受託者は、常駐の責任者として、統括管理者及び管理者の職務の一部を代理できるとともに、業務の遂行上、必要な知識や技術を有し、状況に応じた適切な対応を行う拠点別責任者をおかなければならない。

業務従事者の要件に加え、以下の条件を備えていることとする。

- ・ 国又は地方公共団体（政令指定都市又は中核市）における個人番号カード交付関連業務（コールセンターを含む電話対応業務・事務業務・窓口業務）の業務経験者であること（全拠点別責任者の半数以上）。
- ・ 継続的に業務に従事できること。
- ・ 業務改善提案やそれを実行できる者であること。
- ・ 苦情・相談に関する対応業務に長けていること。
- ・ マイナンバーカードの普及促進等に係る本市事業の補助を行うこと。

（3）業務従事者の配置

受託者は、業務を履行するために必要な人員を配置し、連休明け、年末・年始等、来所者の増加が見込まれる日には、あらかじめ、増員した体制で業務従事者を配置し、業務に支障が生じないようにしなければならない。また、外国語（英・中・韓）に対応できる体制の確保に努める。

業務従事者は、常駐の従事者として、業務の遂行上、必要な知識や技術を有し、状況に応じた適切な対応を行うものとする。

また、以下の条件を備えていることとする。

- ・ 基本的なビジネスマナーを身に着け、市民に対する円滑な応対ができること。
- ・ 当該業務内容について適正に理解し、遂行できる者であること。
- ・ 特定個人情報及びマイナンバー制度に関する知識が身に着いていること。
- ・ 住民基本台帳及び京都市に関する知識を有していること。
- ・ コンプライアンスに関する高い意識を持ち、個人情報保護についての深い知識を有すること。
- ・ 業務及び業務に係る関係法令等に精通していること。
- ・ 継続的に業務に従事できること。
- ・ 指揮命令者の指示に従い業務を行うこと。

(4) 要員定着の施策実施

受託者は、業務従事者の定着を図るための対策を講じるなど、本業務におけるサービス品質の維持・向上に努めなければならない。また、その具体的な対策を適宜、京都市に対して書面で提示するなど、具体的な品質維持担保に努めなければならない。

(5) 業務従事者に対する定期研修等の実施

受託者は、マイナンバー業務の有資格者により、新しい制度に対応するための定期的な研修、勉強会を実施し、市民対応の品質向上を図らなければならない。

(6) 指示及び伝達

受託者は、本市への報告、協議又は本市からの指導が必要な場合は、統括管理者及び管理者、又は拠点別責任者をもって対応する。

なお、統括管理者及び管理者は業務実施場所に常駐し、常に本市との連絡ができる状況にななければならない。また、実施体制に変更がある場合は、本市に報告しなければならない。

(7) その他

受託候補者として選定された後、統括管理者及び管理者の名簿（業務経歴を記載したもの）を速やかに本市に提出すること。各拠点別責任者及び業務従事者名簿については、当該業務開始の2週間前までに本市に提出するものとする。また、業務の実施体制に変更があった場合も速やかに提出するものとする。

7 配置人数及び配置場所等

受託者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適切な人員配置を行い、効率的な運営が可能な体制を構築するものとする。

ただし、統括管理者及び管理者については、マイナンバーカードセンターに1名以上常駐すること。また、各区役所・支所は2名以上（右京区及び伏見区は3名以上）、各証明書発行コーナーは1名以上（市役所証明書発行コーナーは2名以上（システム停止日は1名以上））を必ず配置すること。

電話専門業務従事者については、架電人数に対して、9割程度の対応が可能な体制を整えること。

※ 業務の遂行に当たり、遵守すべき業務処理方法、就業規則等に従わない場合や業務処理の能率が著しく低いと認められる場合は、交代を求めることができる。

※ 配置場所については、各区役所・支所カード交付コーナー及び証明書発行コーナーの予約状況や日曜交付を実施する場合等により一時的に変更する場合がある。また、年度途中で本市都合により、配置一覧表に記載していない勤務公署での勤務を依頼する可能性がある。

(参考) 配置人員一覧表 (令和5年度)

拠 点		統括管理者 及び管理者※1	各拠点別 責 任 者	業務従事者
区役所・支所	北区役所	0	4	各箇所 2 (右京、伏見 のみ 3)
	上京区役所			
	左京区役所			
	中京区役所			
	東山区役所			
	山科区役所			
	下京区役所			
	南区役所			
	右京区役所			
	西京区役所			
	洛西支所			
	伏見区役所			
	深草支所			
	醍醐支所			
証明書発行コーナー	市役所証明書発行コーナー	0	0	2 ※2
	地下鉄竹田駅証明書発行コーナー			1
	地下鉄山科駅証明書発行コーナー			1
	地下鉄北大路駅証明書発行コーナー			1
	阪急桂駅証明書発行コーナー			1
マイナンバーカードセンター		3	7 ※4	28 ※5
合 計		3	11	64

※3

※1 統括管理者を1、管理者を2とする。

※2 ただし、システム停止日は1とする。

※3 ただし、システム停止日は0とする。

※4 ただし、土日は4とする。

うち、平日に限り、2名は電話専門業務従事者とする。

- ※5 ただし、土日及びシステム停止日は23とする。
うち、平日に限り、8名は電話専門業務従事者とする。

(参考)

月別稼働日数（区役所・支所）

月	稼働日数
4月	21
5月	21
6月	20
7月	22
8月	21
9月	19
計	124

月別稼働日数（証明書発行コーナー）

月	稼働日数
4月	13
5月	10
6月	14
7月	13
8月	12
9月	12
計	74

月別稼働日数（マイナンバーカードセンター）

月	稼働日数
4月	29
5月	27
6月	30
7月	30
8月	29
9月	27
計	172

8 業務内容

- ※ 履行場所により、業務内容が異なる場合がある。

(1) 通知カード、個人番号通知書及びマイナンバーカードに関する問合せ対応

ア 主な業務内容

各拠点において、通知カード、個人番号通知書及びマイナンバーカードに関する来庁者及び電話での問合せ対応を行う。

原則、通知カード、個人番号通知書及びマイナンバーカードに関する問合せの対応とするが、それに付随した番号制度に関する基本的な問合せにも対応できること。

イ 本市職員への引継ぎ

住民基本台帳ネットワークシステムの統合端末（以下「統合端末」という。）で検索が必要な個人情報を含む質問等、やむを得ず対応を本市職員と交代する際は、必要かつ最低限の情報を聴取し、速やかに引継ぎを行う。

ウ 件数報告

統括管理者は、定期的に窓口又は電話による問合せ件数及び本市職員に対応を引き継いだ案件について本市に報告すること。報告する様式及び頻度については、契約締結後、本市職員と調整のうえ決定する。

(2) マイナンバーカードの交付申請受付業務（証明書発行コーナー（市役所証明書発行コーナーを除く）では実施しない。）

ア 主な業務内容

- (ア) 窓口でマイナンバーカードの交付申請に必要な書類の記載内容の指導及び確認並びに本人確認書類の提示を受ける。
- (イ) 市民がマイナンバーカードの交付申請に必要な顔写真の撮影を希望した場合は、専用機器で撮影を行い、プリンターから印刷したものを指定サイズに切り取り、マイナンバーカード交付申請用の顔写真とする。
- (ウ) その他本市が指示するマイナンバーカード交付申請受付業務を行う。
- (エ) 提出された交付申請書を本市職員に引き継ぐ。

イ 留意事項

- (ア) 受付窓口において、申請時来庁方式により交付申請ができない場合は、交付時来庁方式による申請を案内するなど、市民に積極的にマイナンバーカードの取得を勧める。
- (イ) 顔写真の撮影は、マイナンバーカードの交付申請を希望する者のみとする（ほかの手続きに利用するための写真は撮影しない。）。また、顔写真を撮影する際は、国が定める要件に合致するように注意すること。
- (ウ) マイナンバーカードの交付申請受付業務を行うに当たり、既存マニュアル等を確認し、誤りがないように注意すること。

(3) マイナンバーカードの交付前業務（マイナンバーカードセンターのみ）

ア 主な業務内容

- (ア) 地方公共団体情報システム機構から送付を受けたマイナンバーカード等のカード表面や交付通知書の印刷ににじみ、汚れ、破損及び印刷ミスがないかを確認する。
- (イ) マイナンバーカードを交付時来庁方式による申請分と申請時来庁方式による申請分に分別する。
- (ウ) 申請時来庁方式で申請を受け付けた場合は、システムにより交付処理が完了後、申請者に本人限定受取郵便等でマイナンバーカードを送付する。また、交付時来庁方式で申請を受け付けた場合は申請者にマイナンバーカード交付通知書等を送付する。
なお、マイナンバーカードの交付前設定及び交付処理は本市職員が行う。
- (エ) 交付時来庁方式で申請を受け付けた場合は、交付前設定後のマイナンバーカードを指定の場所に厳重に保管する。
- (オ) 上記(ア)～(エ)の業務に関し、疑義がある場合は本市職員に引き継ぐ。
- (カ) その他本市が指示するマイナンバーカード交付前業務を行う。

イ 留意事項

- (ア) 交付通知書等は郵便の集荷を利用することとするが、集荷がない場合は、最寄りの郵便局へ持ち込む。
- (イ) マイナンバーカードは交付時に探しやすいように分類化して保管する。

(4) マイナンバーカード交付業務

ア 主な業務内容

- (ア) 受付窓口において、マイナンバーカードを受取りに来庁した者に必要書類の提出や提示を求め、通知カード等の必要書類を回収し、交付に係る説明等を行ったうえで書類一式を本市職員に引き継ぐ。ただし、本人確認は本市職員が行う。
なお、本市職員から不備等により差戻しされた場合は、差戻し理由を聞き取り、適切に対応する。
- (イ) 交付窓口の補助として、保管庫等からマイナンバーカードを取り出し、交付窓口の本市職員に引き渡す。
- (ウ) マイナンバーカードに関わる申請、受取り、相談等に訪問した来庁者に対して適切な窓口案内を行う。
- (エ) 收受した書類を整理し、処理内容ごとに綴ったうえで、本市職員に引き継ぐ。ただし、書類の内容及び件数の確認は本市職員が行う。
- (オ) その他本市が指示するマイナンバーカード交付業務を行う。

イ 留意事項

- (ア) マイナンバーカードの交付は本市職員が行うため、それ以外のマイナンバーカードの交付事務を行うものとする。
- (イ) 本市職員との取次ぎが円滑に行われるよう努めること。
- (ウ) マイナンバーカードの交付方式は、交付時来庁方式及び申請時来庁方式とする。

(5) その他マイナンバー関連業務

ア 主な業務内容

- (ア) 電子証明書・暗証番号に関する受付及び案内を行う。
- (イ) 返戻された通知カード・個人番号通知書の收受、保管、整理及び受取りに来庁した市民への交付等、通知カード等返戻業務を行う。ただし、返戻された個人番号通知書等の住所確認は本市職員が行う。
- (ウ) 健康保険証の利用申込、公金受取口座の登録、登録内容の確認等マイナポータルの利用補助を行う。
- (エ) マイナンバーカードに関すること以外の用件で来庁した者への窓口案内、マイナンバーカード取得に関するチラシの配布等、マイナンバーカードの普及促進に関する業務を行う。
- (オ) 返戻された通知カード、個人番号通知書及びマイナンバーカードを受け取りに来ない者への電話又は郵便による督促を行う。

- (カ) 市民への郵送物の集計、郵送料の算出及び郵便局への持ち込みを行い、集計表を本市職員に提出する。
 - (キ) その他本市の指示により、マイナンバーカードの円滑な交付に関して必要な業務を行う。
- (6) マイナンバーカードセンターでの窓口案内、混雑対策、その他業務等
- ア 主な業務内容
 - (ア) マイナンバーカードセンター内で混雑が生じた場合は、窓口での滞留を解消するため、事前の整理券配布や適切な案内、誘導等対策を講じるものとする。
 - (イ) 各履行場所において、業務開始前に準備作業、業務終了後に執務室内の整理整頓(清掃等)を行うこと。
- (7) その他
- ア 定例報告
 - (ア) 受託者は、前日中の架電件数や受付・対応件数等を集計し、日次報告を行うこと。
 - (イ) 受託者は、定例報告会を月1回開催のうえ、月次報告書を提出し、業務の進ちょく状況や課題を共有すること。
 - イ 緊急対応

本業務に係る事故及びトラブルについては、本市の責に帰するものを除き、受託者の責に帰するものとし、万一事故等が発生した場合は、受託者は必要な対応を迅速に行い、その経過及び対応について報告すること。

やむを得ず、本市職員に引き継ぐ場合は、必要かつ最低限の情報を報告のうえ、速やかに引き継ぐ。

9 貸与物品、受託者の負担

本市が執務室内に設置する物品(「物品等一覧」参照)を除き、受託者の責任において、確保し、必要経費を負担しなければならない。

なお、機器・物品等の持込みや撤去の際には、事前に本市の許可を得ること。

物品等一覧

	受託者	本市	備考
執務室		○	
光熱水費		○	
清掃費		○	
電話機及び回線		○	電話機 8台 (外線 5回線、内線 4回線)

			使用可能)
F A X		○	共用
電話代		○	
執務室内什器 (机・椅子等)		○	ただし、机・椅子等を増設する場合は、受託者負担
郵送料		○	
文書送付用専用封筒		○	
消耗品		○	ただし、名札等業務管理上必要な物品は、受託者で準備
マイナポータル用端末 (モバイル Wi-Fi 含む)		○	マイナンバーカードセンターで実施
写真撮影用端末		○	マイナンバーカードセンター、各区役所・支所、市役所証明書発行コーナーで実施
写真撮影用プリンタ		○	
事務用パソコン端末	○		受託者において、独自のインターネット回線により接続すること
事務用パソコン端末用プリンタ	○		
コピー機 (2台)		○	共用
コピー代 (上記に係るコピー代)		○	

10 個人情報保護、守秘義務等

- (1) 受託者は、京都市個人情報保護条例等の例規を遵守し、プライバシーマーク認証又は ISO27001 (ISMS) 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、個人の権利利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) 受託者は、個人情報を適正に管理させるために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置くこと。また、本事業に従事する全ての従事者に適正な教育を行うとともに、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 (様式任意) を徴し、本市に提出すること。
- (3) 市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、市の所有する全ての情報資産は持出しを禁止する。
- (4) 業務遂行上、知り得た業務上の機密、個人情報等は、派遣業務期間中及び終了後も他に漏らしてはならない。
- (5) 本仕様書に記載のない項目については、「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」(別紙) のとおりとする。

11 事前研修・体制の構築

受託者は、本市と調整のうえ、特定個人情報に関する事項、マイナンバー制度・マイナンバーカードに関する事項、個人情報保護及びコンプライアンスに関する事項、市の組織に関する事項等の研修を事前に実施し、本業務開始時に円滑に業務が行うことができる体制を構築すること。また、研修実施後、実施報告書を本市に提出しなければならない。

12 支払方法

- (1) 本業務の委託料は、本市が受託者から業務実施報告書の提出を受け、内容確認を行った後、受託者から請求があった日から、30日以内に支払うものとする。

委託料の支払は毎月払いとし、毎月の支払額は、契約金額の1/6（ただし、1円未満の端数は、最終支払月に加算）とする。

なお、提出すべき業務実施報告書の内容については、本市と受託者で協議のうえ決定する。

- (2) 委託業務等に関連する法令や制度の改正が生じ、事務処理方法の変更等が生じる場合においても、受託者は本業務の範囲内として業務を行うこと。ただし、大幅な業務量の増減が生じ、要員の見直し等が必要となる場合については、本市と受託者が対応方法及び費用等について協議を行うものとする。

また、本市から業務追加の要望がある場合は、本市と受託者が対応方法及び費用等について協議を行うものとする。

13 その他

- (1) 受託者は、本事業の遂行に当たっては、責任者を明確にし、あらかじめ本市と十分協議を行い、常に密接に連絡を取りその指示に従うものとする。また、疑義が生じた場合には、速やかに本市と協議のうえ、対応すること。
- (2) 受託者は、本契約終了後であっても、本事業委託の範囲内における本市の問合せに応じること。
- (3) 前年度と本業務に係る契約相手方が異なる場合は、前年度の契約相手方から必要な引継ぎを遺漏なく実施すること。また、次年度に本事業に係る委託契約を締結する場合で、契約相手方が異なることとなった場合は、次年度の契約相手方への必要な引継ぎを遺漏なく実施すること。
- (4) 本市の令和6年度予算において、本件委託料に係る歳出予算の金額について減額又は削除があった場合、京都市はこの契約を解除又は変更することができる。
- (5) 受託者は、本業務委託遂行上、必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義が生じた事項並びに本仕様書に明記されていない事項については、対応方法を本市と協議する。
- (6) 受託者が本業務によって本市又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負う。
- (7) 本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合については、協議のうえ決定するものとする。

- (8) 災害等緊急対応が必要な場合の連絡体制を構築のうえ、本市に提出し、共有すること。
体制変更等により修正がある場合は、直ちに修正した連絡体制を共有すること。

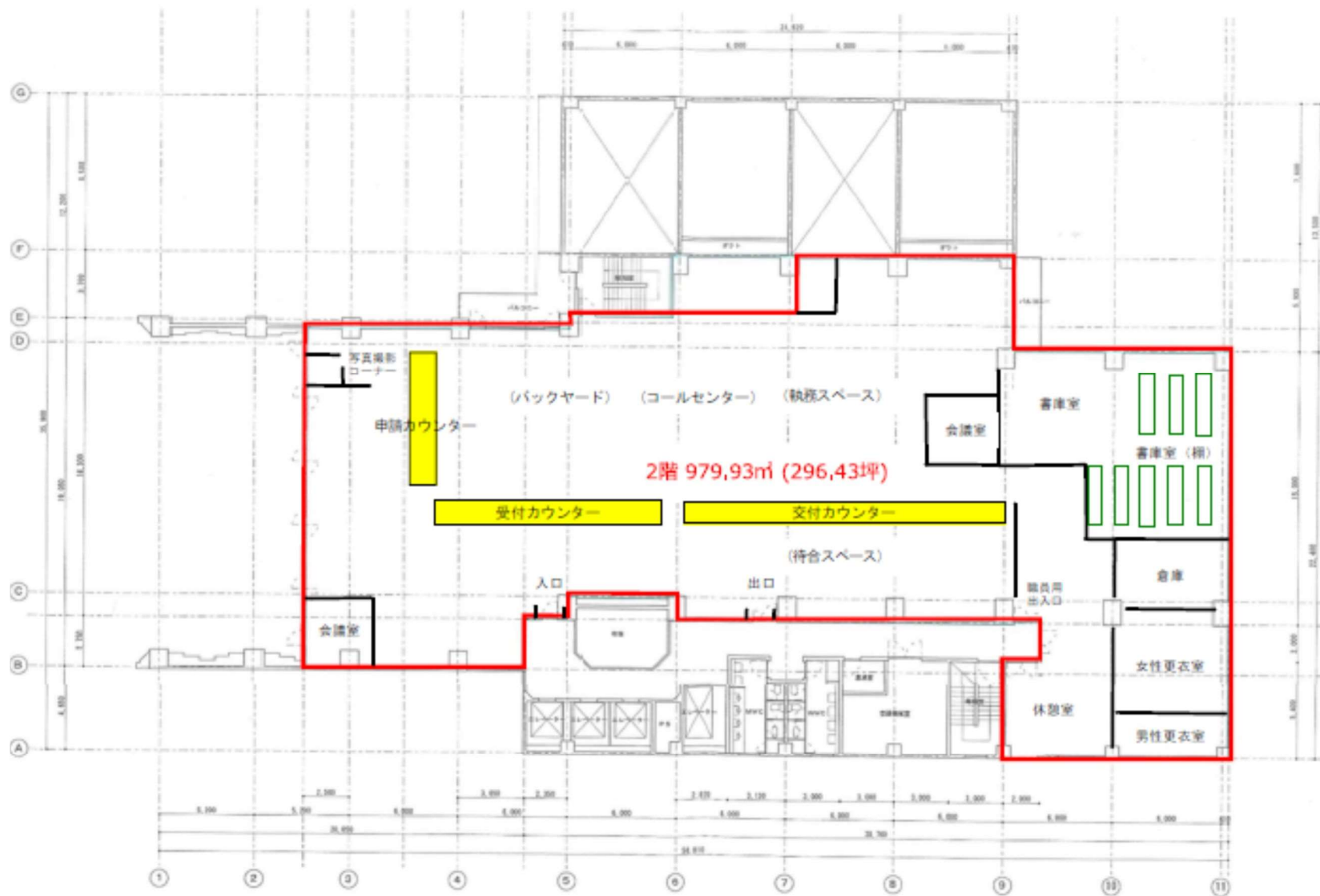
14 参考資料

(1) マイナンバーカードセンターでの対応件数（令和5年4月～11月）

（単位：件）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
交付件数	23,494	20,605	15,791	10,661	7,850	9,672	2,717	2,776
申請件数	550	418	439	341	416	473	392	398
電子証明書発行・更新件数	1,858	1,564	1,626	1,380	1,296	1,815	1,227	1,123
暗証番号変更・初期化件数	1,263	1,098	1,008	722	877	1,974	725	639
マイナポータル操作支援件数 (9月までは、マイナポイント申込支援件数)	3,889	3,118	1,683	1,126	1,116	4,080	167	173
電話対応件数	12,921	12,749	11,222	8,029	7,015	10,189	4,314	3,656

(2) マイナンバーカードセンターのレイアウト図 (概略図)



個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

(個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出)

第1条 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密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。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

(個人情報総括管理者)

第3条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理させるために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

(従業者の監督)

第4条 受注者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、委託業務の処理をするうえで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ないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。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。

(個人情報の適正な管理)

第5条 受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。
- (2) 個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。
- (3) 個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。
- (4) 個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、委託業務の従事者全員に対して実施すること。
- (5) 個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

(再委託の制限)

第6条 受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。
- 3 第1項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(個人情報の目的外利用の禁止)

第7条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

(個人情報の第三者提供の禁止)

第8条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、第6条第1項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

(個人情報の不正な複製等の禁止)

第9条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

(遵守状況の報告)

第10条 発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。

- 2 受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

(立入調査等)

第11条 発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

- 2 発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。
- 3 受注者は、前2項の検査等を拒むことができないものとする。

(提供した資料の返還)

第12条 受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

(事故の発生の報告義務)

第13条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。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。

(契約の解除及び損害の賠償)

第14条 発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。
 - (2) 前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。
- 2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。