

マイナンバーカード出張申請窓口の開設等に係る企画・運營業務委託仕様書

1 件名

マイナンバーカード出張申請窓口の開設等に係る企画・運營業務

2 委託業務の趣旨・目的・概要

本市では、マイナンバーカードを普及・促進させるため、①職員が公共施設、商業施設、事業所及び、福祉施設等に出向き、申請者の本人確認を行ったうえでマイナンバーカードの申請を受け付け、後日カードを本人に郵送する「マイナンバーカード出張申請窓口」（以下「出張窓口」という。）及び、②会場では本人確認をせず、申請書の記載等のサポートを実施する「マイナンバーカード申請サポート窓口」（以下「申請サポート」という。）を実施しているところである。

また、山間部や福祉施設等の出張窓口の会場に限定して、マイナンバーカードを既に申請しているが、カードを未受取の方（交付通知書及び必要な本人確認書類をお持ちの方に限る。）を対象に、会場で本人確認を行うことで、後日カードを本人に郵送交付する「郵送受取サービス」もあわせて実施しているところである。

本委託契約では、「出張窓口及び申請サポート」（以下総称して「出張・サポート窓口」という）を実施する会場の選定・調整、市民等への広報、当日の会場設営並びに申請受付業務（郵送受取サービス含む。）及び、会場でのマイナポータルの手続支援、また、出張窓口にあっては、申請を希望する市民等（市外に住所を有する者も含む。）からの予約受付・問い合わせ対応等の業務を委託するものである。

本委託契約においては、ほぼすべての本市市民がマイナンバーカードを保有できるよう、数多くの市民からの申請を受け付けることはもとより、京都市マイナンバーカードセンターや各区役所・支所等へのアクセスに課題がある地域の方や、福祉施設に入所しているなどカード取得に支援が必要な方等における申請の機会を創出することを目指す。

(出張窓口・申請サポートの主な相違点)

| | 出張窓口 | 申請サポート |
|-----------------------------------------------|-----------------|--------|
| 申請時来庁方式での申請受付 (本人確認のうえ申請受付。カードは申請者の自宅へ郵送) | ○ | × |
| 交付時来庁方式での申請受付 (申請書の記入支援等のみ。カードは後日窓口で受取が必要) | ○ | ○ |
| 市職員の帯同 (本人確認の実施) | ○ | × |
| 郵送受取サービス | ○ (一部の会場に限る) | × |
| マイナポータル手続支援 | ○ | ○ |

3 委託業務の実施期間

令和6年4月1日～令和6年9月30日

出張・サポート窓口の具体的な実施開始日については、別途受託者と協議する。

※ 出張・サポート窓口は、原則1日開設して1回の設置とする。ただし、会場側からの要望等により、半日等での開催となった場合には、1回の設置とみなす。

なお、1回当たりの実施時間は原則として指定しないが、後掲「6 1回開設当たり」に想定する開設ブース数及び申請受付人数等を満たすような時間を確保すること。

4 委託業務の実施日数

(1) 出張窓口の実施日数

1週当たり、延べ6日以上（うち土日は延べ2日以上）出張窓口を開設することを基本とし（ただし、祝日及び年末年始は除く。）、1箇月平均延べ24日以上開設すること。

（1箇月を4週として、6日×4週を基に算出。）

なお、当月に上記実施日数を満たせない場合、本市に承諾を得たうえで、当月に不足している日数を翌月以降に繰り越すことを可能とする（ただし、令和6年9月分は翌月に繰り越し不可。）。

（参考）実施日数想定

| | 出張窓口（申請サポート含む） |
|---------------|---------------------|
| 上半期 実施延べ日数 | （合計）延べ144日以上 |
| 週当たり実施日数 | 延べ6日以上（うち土日は延べ2日以上） |

※ 詳細は、「7 実施体制・人員」で後述

(2) 申請サポートの実施日数

申請サポートの基本的な実施日数は定めず、実施会場については、本市から指定する（祝日含む）。

申請サポートを実施した場合、その日数は（1）出張窓口の実施日数として積算する。

(3) 郵送受取サービス

郵送受取サービスの基本的な実施日数は定めず、本市が指定した出張窓口の会場で、出張窓口の受付とともに実施すること。実施会場は、基本的に山間部及び福祉施設等の会場に限る。

(4) マイナポータルの手続支援

マイナポータルの手続支援については、出張窓口及び申請サポートの会場で、同日に実施するため、実施日数については、4（1）、（2）に準ずる。

5 委託業務の実施会場

(1) 受託者において選定する京都市内の会場

- ・ 会場は京都市内とし、マイナンバーカードの交付率が低い地域や、一定の集客が見込まれる会場、本市の地域特性に合わせた会場等、効果的な会場を選定すること。
- ・ 京都市マイナンバーカードセンターや各区役所・支所等へのアクセスに課題がある地域等においても会場を選定すること。
- ・ その他、本市が実施会場を指定する場合がある。その場合は受託者と協議する。

(2) 受託者において選定又は実施の申込を受け付けた京都市内の事業所等

- ・ 5名以上の申請予定者数を見込むことができる事業所等を対象とすることを基本とし、少人数での受付の場合は、同日に同人員体制を活用して別会場での実施も調整すること。
- ・ その他、本市が実施の申込を受け付けた事業所等について別途指定する場合がある。

※ 事業所等…一般企業の事業所のほか、病院や自治会、有料老人ホーム、入所・通所施設、地域サークル、個人宅・家族等小規模単位の集まりまでを指す。

ただし、宗教団体、政治団体、暴力団やそれに類する集団からの出張・サポート窓口の開設希望については受け付けない。

6 1回開設当りに想定する開設ブース数及び申請受付人数等

(1) 出張窓口における想定申請受付人数

出張窓口を実施する会場には、1以上の対応ブースを設け、それぞれで申請者1人当たり15分の予約枠(顔写真の撮影時間を含む)を設けて対応することを想定しており(ただし、家族等の場合は1つの予約枠で2人まで受付を行うことも可とする。)、1日(会場)当たり20人程度の申請受付人数を想定している。

なお、5(2)に定義する市内事業所向けの実施体制等は、申請受付人数を1回当たり少なくとも5名以上とする以外は、前記を適用する。

(2) 申請サポートにおける想定対応人数

申請サポートを実施する会場には、1以上の対応ブースを設け、1日(会場)当たり20人程度の来場者(京都市外に住所を有する者を含む。)への対応を想定している。

(3) 郵送受取サービス

郵送受取サービスの実施会場については、本市が指定する。実施会場の規模等から申請者数を推測し、対応すること。

(4) マイナポータル手続支援の想定受付人数

出張・サポート窓口の会場で、申請受付の支障のない範囲で実施することとするため、想定対応件数については定めない。

(5) 実施期間の各月において、(1)、(2)の想定申請受付人数等を満たさない場合、その課題の分析及び改善に向けた取組について、月次報告書(後述)のほか、定期的に本市に報告すること。改善に向けた取組については、改善内容を検証し、取組経過を定期報告すること。

また、分析資料については、出張窓口等の実施状況を鑑み、随時本市から作成を依頼する場合がある。その場合は依頼後3開庁日以内に本市へ提出すること。

7 実施体制・人員

(1) 出張・サポート窓口共通事項について

ア 現場管理者を1名配置すること。

イ 現場管理者は、申請時来庁方式でのマイナンバーカード申請受付窓口の運営に係る業務経験を有すること。受託者は責任を持って適切な現場管理者を配置すること。

なお、受託者は現場管理者の業務経験の内容が分かる書面を本市に事前に提出すること（様式任意）。また、現場管理者に異動が生じた場合は随時提出すること。

ウ 実施会場の選定及び、使用交渉、調整等は、原則として受託者が責任を持って実施すること。また、本市が指定している実施会場数以上を選定できる人員体制を整えること。（実施会場の選定等に係る業務内容は、「8 業務内容（5）」で後述）

エ 効果的な広報を実施できる人員体制を整えること。（広報周知活動に係る業務内容は、「8 業務内容（6）」で後述）

(2) 出張窓口について

ア 1週当たり、延べ6日以上（うち土日は延べ2日以上）出張窓口を開設することを基本とし（ただし、祝日及び年末年始は除く。）、1箇月平均延べ24日以上開設できる人員体制を構築すること（1箇月を4週として、6日×4週を基に算出。）。

イ 1会場当たりの実施体制については、以下を最低人員とするが、「6 1回開設当たり」に想定する開設ブース数及び申請受付人数等」で示す人数及び、各会場の予約状況等で推測される想定人数に対応できる人員体制を構築すること。

・現場管理者 1人

・受付対応・誘導・来場者整理・写真撮影 2人

ウ 出張窓口の開設時には、1会場につき本市職員1名以上が立ち会い、申請者の本人確認・書類審査（本人確認書類と申請者本人の真正性確認）を行う。

(3) 申請サポートについて

1会場当たりの実施体制については、以下を最低人員とするが、「6 1回開設当たり」に想定する開設ブース数及び申請受付人数等」に対応できる人員体制を構築すること。

・現場管理者 1人

・受付対応・誘導・来場者整理・写真撮影 2人

(4) 郵送受取サービス

郵送受取サービスの申請受付に係る体制については定めないが、実施会場の規模等から申請者数を推測し、対応できる人員体制を整えること。

(5) マイナポータル手続支援

マイナポータル手続支援に係る体制については定めないが、出張・サポート窓口の人

員体制の中で対応すること。

(6) その他

上記(1)～(5)のほか、「8 業務内容」で後述する各業務内容を踏まえて、対応できる人員体制を整えること。

8 業務内容

(1) 出張窓口に係る予約受付等について

出張窓口において、申請を希望する市民等(初回申請に限る。)からの電話による予約受付や本委託業務全般に関する一般的な問合せに対応するためのコールセンターを開設し、運営すること。

ア コールセンターの設置場所は、受託者の関係施設とし、日本国内とする。

イ コールセンターの開設日程及び運営時間は、1週当たり週6日以上(ただし、祝日及び年末年始は除く)、1日当たり6時間以上とする。なお、コールセンターの具体的な開設日程や運営時間等の内容は提案を求める。提案を踏まえ、本市と協議のうえ決定する。

ウ 入電件数を想定し、想定入電件数に対応するよう人員配置すること。大々的な広報等を実施し、一時的に入電数が急増することが見込まれる場合には、想定入電数に対応できる人員配置をすること。

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。

なお、ナビダイヤルは使用しないこと。

オ 市民等から予約の申込があった際には、受託者において作成する予約受付一覧等を用いて空き状況等を確認のうえ予約を受け付けること。

カ 予約を受け付ける際は、初回申請であることを確認のうえ、市民等から氏名(カナ)、住所地(市内・市外の別)、希望日時、希望会場、人数、15歳未満(出張窓口当日現在)の申請者の有無、連絡先電話番号等の必要な情報を聴き取り、受託者において作成する予約受付一覧等に入力すること。

キ 予約確定後は、予約日時、会場等を復唱するとともに、本市があらかじめ指示する事項(本人確認書類等の持参物・注意事項等)を市民に確実に伝達すること。

ク 受託者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、当該内容に沿った対応を行うこと。なお、使用開始前に本市に提出し承認を得ること。

ケ 入電数に対して、応答率95%以上を満たすことができる席数を確保し、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。

コ 什器等業務に必要な物品等については、受託者において全て用意すること。

サ 各運営日の業務終了後、当該日の受電数及び新規予約受付件数等、本市が指示する事項をメール等により本市に報告すること。

シ 事業所向け出張窓口(5(2)に記載)に関する問合せ・応募等について、同コー

ルセンターで広く受け付けること。

ス 本事業に係る後続契約において、本市が受託者を変更する場合であっても、コールセンターの電話番号については、原則として事業を引き継いで受託する事業者が使用できるように引継ぐこと。

(2) 出張・サポート窓口の運営

ア 出張・サポート窓口の開設に必要な物品、什器の準備及び設営（撤去を含む。）

イ 申請受付・サポートの実施

※ 事前に出張窓口当日の業務フロー（マニュアル）を作成し、本市の承諾を得ること。

(ア) 出張・サポート窓口共通事項について

A 会場設営等について

- ・ 会場における人員整理・誘導等
- ・ 会場における、来場者、本市職員及び受託者の業務従事者に対する適切な寒暖対策の実施（必要に応じて暖房器具等の電源を確保すること。）
- ・ 各種感染症の感染拡大防止のため、実施会場の換気、定期的なアルコール消毒の徹底、業務従事時の従事者及び来場者同士の一定距離の確保など、実施環境については十分に留意すること。
- ・ 各出張窓口に従事する受託者の現場管理者・事務責任者の勤務シフトについて、月ごとに事前に本市に共有すること。
- ・ 出張・サポート窓口の会場において、隣接他店舗等に来場者が誤って立ち入らないように対策を講じること。
- ・ 物品等の搬入・設置、撤去・搬出時に借用場所や借用物品等を傷つけないよう実施すること。

B マイナンバーカード交付申請書（以下「交付申請書」という。）の作成支援について

対象：①出張窓口における京都市外在住者及び本人確認書類が不足する京都市内在住者

②申請サポートの来場者

- ・ 申請者の交付申請書の記入支援
- ・ 交付申請書貼付用の写真撮影、印刷及び切抜き
- ※ 撮影した写真については、マイナンバーカード総合サイトに掲載された「顔写真のチェックポイント」等により、必ず申請者本人に確認するとともに、J-LIS（地方公共団体情報システム機構）の審査により不備となる可能性について承諾を得ること。
- ・ 交付申請書への写真貼付
- ・ 交付申請書の送付用封筒の交付
- ・ 今後の流れの説明（交付通知書の受領、カード受取場所等）

C マイナポータル手続支援について

- ・ マイナンバーカードを保有する市民に対するマイナポータル手続方法の紹介及び希望する市民に対する情報機器類を用いた設定支援（主にマイナンバーカードの健康保険証としての利用申込、公金受取口座の登録を想定）
- ・ マイナポータル登録状況の確認支援

(イ) 出張窓口における申請受付について

対象：必要な本人確認書類を持参した利用者

- ・ 申請者の持参物（通知カード、本人確認書類等）の確認・点検・回収等、本市職員への本人確認作業の引継ぎ
- ・ 申請者の交付申請書への記入支援
- ・ 交付申請書の写真撮影、印刷及び切抜き
- ※ 撮影した写真の取扱いについては、前記（ア）Bと同じ。
- ・ 交付申請書への写真貼付
- ・ 暗証番号設定依頼書の説明・申請者の記入支援・複写・写しの交付
- ・ 同意書の説明・申請者の記入支援・複写・写しの交付
- ・ 申請者へのカード送付用封筒の作成等
- ・ 今後の流れの説明（本人限定郵便又は書留郵便による送付等）
- ・ マイナンバーカード等に係る案内資料の交付
- ・ 受理した交付申請書等の整理、交付申請受付件数等の計上・記録
- ・ 受理した交付申請書等の本市職員への引渡し
- ※ 申請書等、来場者からの受領書類について、確実に本市職員へ引き渡したことを、必ず本市職員と相互に確認すること。
- ・ 受託者において手配した車両（タクシー可）で、出張窓口の実施時に、本市職員及び出張窓口会場で受理した交付申請書等を京都市マイナンバーカードセンターと出張窓口会場間で輸送（原則往復）
- ※ 受託者が実施する必要什器類の搬出入とは別の輸送とすること。
- ・ 事業所向け出張窓口を開設する場合は、従業員・施設利用者等申請者の体調等に十分配慮したうえで申請を受け付けること。

(ウ) 郵送受取サービスの申請受付

対象：必要な本人確認書類を持参した利用者

- ・ 申請者の持参物（交付通知書、本人確認書類等）の確認・点検等、本市職員への本人確認作業の引継ぎ
- ・ 申請者の申請書への記入支援
- ・ 申請書の写真撮影、印刷及び切抜き
- ・ 申請書への写真貼付
- ・ 暗証番号設定依頼書の説明・申請者の記入支援・複写・写しの交付
- ・ 同意書の説明・申請者の記入支援・複写・写しの交付
- ・ 申請者へのカード送付用封筒の作成等

- ・ 今後の流れの説明（本人限定郵便又は書留郵便による送付等）
- ・ マイナンバーカード等に係る案内資料の交付
- ・ 受理した申請書等の整理、交付申請受付件数等の計上・記録
- ・ 受理した申請書等の本市職員への引渡し
 - ※ 申請書等、来場者からの受領書類について、確実に本市職員へ引き渡したことを、必ず本市職員と相互に確認すること。
- ・ 受託者において手配した車両（タクシー可）で、出張窓口の実施時に、本市職員及び出張窓口会場で受理した申請書等を京都市マイナンバーカードセンターと出張窓口会場間で輸送（原則往復）
 - ※ 受託者が実施する必要什器類の搬出入とは別の輸送とすること。
- ・ 事業所向け出張窓口を開設する場合は、従業員・施設利用者等申請者の体調等に十分配慮したうえで申請を受け付けること。

（3）集客に係る取組

- ・ 集客に資する各種イベントとのタイアップの検討
- ・ 実施会場や近隣施設等との連携により、来場者・会場貸出者等、関係者にメリットがある取組の検討・実施
- ・ 出張・サポート窓口への集客や会場への来場者の誘導を図るためのキャンペーン等の検討・実施
 - キャンペーン等の内容は提案を求める。提案内容は、契約前に本市と協議を行い、必要な事項について仕様書に記載したうえで、契約を締結する。
 - また、実施にあたっては、事前に本市と協議し、その承諾を得ること。

（4）その他の相談対応等

- ・ マイナンバー総合フリーダイヤルや京都市マイナンバーカードセンター等の案内
- ・ マイナンバーカードの健康保険証利用等、カードの利活用等に係る簡易な説明
- ・ 苦情等への対応

（5）実施会場の選定及び会場使用料等の支払い等

- ・ 出張・サポート窓口の実施に当たり効果的な会場（「6 1回開設当たりに想定する開設ブース数及び申請受付人数等」に記載した対応人数を見込める会場）の選定
- ・ 実施会場への使用交渉・調整、会場使用料等の支払い及び必要な許認可等の申請
- ※ 実施会場の選定にあたっては、開催までの間に効果的な周知が行える期間を確保できるよう選定すること。
- ※ 実施会場については、委託業務の実施期間内において、効果的な会場の選定の結果、同じ会場を複数回使用することは差し支えないが、原則、同会場での実施は同月に2回を上限とする。ただし、一定の集客が見込まれる等の理由により、本市の承諾が得られれば、その限りではない。

（6）出張・サポート窓口の実施に係る広報周知活動等

- ・ 出張・サポート窓口の開設前における集客のため、幅広い年齢層に訴求できるよう、各種媒体を活用した効果的な広報計画の策定及びそれに基づく広報活動の実施

- ・ 一定の集客が得られるよう、各種データ等を踏まえ、出張・サポート窓口の会場毎に効果的な広報周知方法を検討のうえ実施すること。
- ・ 事業所向け出張窓口（５（２）に記載）の広報活動の実施について、事業所側のメリットをしっかりと訴求するとともに、受託者において事業所からの応募窓口（連絡先）を準備し、市内事業所に広く効果的に周知すること。
- ・ ５（２）において示す事業者について、受託者から各事業者に積極的に働きかけ、受入事業者の参加申請につなげること。
- ・ 実施した広報活動に対する市民等からの問合せへの対応

※ 当日のトラブルを回避するため、出張・サポート窓口の周知にあたっては、市民に混乱の生じないよう広報活動を実施すること。

※ 広報活動は本市と協議し、その承諾を経た後に実施すること。

※ 特段の事情がない限り、出張・サポート窓口実施の概ね２週間前までに当会場に係る広報準備を完了させること。

（７）本市職員（会計年度任用職員）への研修補助等

出張窓口における本人確認等に従事する本市職員（会計年度任用職員）について、研修等の業務の補助を行うこと。

詳細については、本市と協議のうえ決定する。

（８）調整状況及び実績報告

ア 調整状況の報告

定例で開催する本市との打ち合わせや、実績報告等の際に、出張・サポート窓口の調整状況や、その他本市に報告すべき内容や、協議事項について報告すること。

イ 実績報告

（ア） 報告資料

- ① 日次報告書（出張・サポート窓口の実施日のみ。原則、実施日の翌開庁日中に提出）
- ② 月次報告書
- ③ 最終報告書（委託業務完了後）

（イ） 報告内容

- ① 交付申請受付等の対応件数（実施日、実施会場、出張・サポート窓口及び郵送受取サービス）の別、申請者の住所地の京都市内・市外別（マイナンバーカードの交付申請のみ）
- ② 写真撮影件数
- ③ マイナポータル手続支援数（健康保険証利用支援、公金受取口座紐づけ支援数を区別すること）
- ④ 出張窓口の予約状況
- ⑤ 集客に効果的な会場や手法等の分析を行い、その内容を記載すること
- ⑥ 「６ １回開設あたりに想定する開設ブース数及び申請受付人数等」の（１）及び（２）で示す想定申請受付人数等を満たさない場合の課題の分析及び改善

に向けた取組の報告

- ⑦ 各出張・サポート窓口に来所した契機の内訳調査及び集計数
- ⑧ 現場等で発生した苦情やトラブル等事案及びその対応状況
- ⑨ 本事業における受託者内部の業務改善状況
- ⑩ その他対応件数（要内訳）

9 物品、什器、執務環境

(1) 受託者による準備物品

以下の物品、什器等を必要数調達し、準備すること。なお、「6 1回開設当たりに想定する開設ブース数及び申請受付人数等」を踏まえ、不足や当日の運営に支障のない数量とすること。

- ・ 複合機（出張窓口のみ。複写、スキャナ及び印刷機能を有するもの。）
- ・ 写真撮影機（撮影した写真は、データとして保有せず、印刷後速やかに写真データを削除するなどの措置を講じることができること。また、各種感染症の拡大防止のため、撮影時に一定の距離を確保して撮影できるものとする。）
- ・ 写真印刷機（プリンター等）
- ・ 写真印刷用紙（交付申請書への貼付に適した品質のもの。）
- ・ 再生コピー用紙（出張窓口のみ。A4規格を想定。）
- ・ 写真切り抜き機（写真は縦4.5cm、横3.5cm）
- ・ 交付申請書
- ・ 交付申請書送付用封筒（申請サポート方式による申請受付用）
 - ※ 送付用封筒の宛先は「地方公共団体情報システム機構個人番号カード交付申請書受付センター」とし、様式等については、同機構が開設しているWEBサイト「マイナンバーカード総合サイト」内のダウンロードページを参照のこと。
- ・ マイナンバーカードの申請者送付用封筒（出張窓口のみ。本人限定郵便又は簡易書留用長3規格を想定。）
 - ※ 封筒表面には、京都市マイナンバーカードセンターの所在地・連絡先等、本市が指示する事項をあらかじめ印字しておくこと。
- ・ パーテーション、仕切り板、写真撮影時の背景用スタンド等
- ・ マイナポータル手続支援に使用する情報機器類（パソコン等、公的個人認証サービス対応のICカードリーダーライター、インターネット通信に必要なネットワーク関連機器等）
 - ※ 予備機を少なくとも1セット以上用意すること。
- ・ 感染症の予防・拡大防止のための消毒用アルコール等の衛生対策用品
- ・ 本市職員が京都市マイナンバーカードセンター等との連絡に利用できる、スマートフォン（電話機能を搭載し、通信回線を介してこれらが利用できるもの）※出張窓口のみ
 - ※ 出張窓口会場ごとに各1台ずつ配備し、京都市マイナンバーカードセンターと

の連絡調整や問合せ等に使用することを想定している。

※ 通信料は受託者の負担とする。

- ・ 交付申請書等を格納するためのトランク等のケース（出張窓口のみ。鍵がかかるもの。壊れた場合に交換できるように予備トランクを1個以上用意しておくこと。）
- ・ その他出張・サポート窓口の実施に必要な一切の什器、事務用品及び広報用物品（京都市マイナンバーカードセンターの周知用チラシ含む。）等
- ・ 8（3）で実施するキャンペーン等に使用する物品

（2）情報機器等のセキュリティ対策について

- ・ パーテーション等を使用し、市民等による交付申請書等の記入時やパソコン等の入力時等の覗き見防止対策を講じること。
- ・ 情報機器を使用する場合は、受託者において手配する独自のインターネット回線により接続すること。（ただし、有線、無線を問わず、京都 Wi-Fi 等の公衆無線 LAN や本市ネットワーク等の他のネットワークには接続できないように制限すること。また、使用するインターネット回線は、業務に使用する機器以外が接続できないよう必要な措置を講じること。）
- ・ 有線、無線を問わず、記録媒体等の機器を情報機器に接続できないように制限すること。
- ・ 情報機器にウイルス対策ソフトのインストール及び定期的なウイルス定義ファイルの更新を行うこと。
- ・ 市民に情報機器を使用させる場合は、市民の情報（当該機器上で入力された全ての情報）等が他の利用者から閲覧・利用できないようにすること。特に、ブラウザのパスワード保存機能、過去の入力内容の表示機能や入力予測機能等の機能についても全て無効化又は初期化しておくこと。
- ・ 本業務終了後、使用した情報機器については、写真や入力情報の復元ができないように適切な処置を講じること。
- ・ その他、使用者の不正使用防止対策を講じること。

10 個人情報保護、守秘義務等

- （1）受託者は、個人情報保護法、京都市個人情報保護条例等の例規を遵守し、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）やプライバシーマーク等の認証の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、本業務に従事する全ての従事者に適切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）本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、本市の所有する全ての情報資産の持出しを禁止する。

- (4) 業務遂行上、知り得た業務上の機密、個人情報等は、委託業務期間中及び終了後も他に漏らしてはならない。
- (5) 個人情報漏えい等の事案が発生した場合には、直ちに本市に報告すること。
- (6) 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1-1)のとおりとする。

1.1 その他

- (1) 受託者は、業務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、常に密接に連絡をとりその指示に従う。また、当該責任者は、本市、実施会場及び出張・サポート窓口に従事する者のいずれとも直ちに連絡が取れる体制を確保しておくこと。
- (2) 本業務の進捗状況については、本市の担当者に適宜報告すること。
- (3) 本市職員が出張窓口に立ち会うことが困難なことが想定される場合は、出張窓口を申請サポートのみの実施に切り替える場合がある。この場合は、事前に受託者に連絡するため、その指示に従うこと。
- (4) 本市が保有するマイナンバーカードの申請を支援するためのタブレット端末(DNP アイディーシステム社製「マイナ・アシスト2」を想定)の使用を認める場合がある。この場合は、別途受託者と協議する。
(参考) https://www.dnp.co.jp/biz/solution/products/detail/1190586_1567.html
- (5) 受託者は、契約終了後であっても、本業務範囲に係る本市の問合せ等に応じること。
- (6) 受託者は、本業務の遂行上、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、対応方法を本市と協議すること。
- (7) 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。
- (8) 受託者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。また、業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、事前に、再委託先の名称、代表者氏名、再委託の内容・理由、再委託予定金額その他必要な事項を通知(別紙1-2)し、その承認を得なければならない。受託者は再委託先に対し、仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、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。
- (9) 業務実施に当たり必要となる各種資料、申請書等の作成、官公署への申請手続、スタッフの派遣、その他業務に必要な備品・景品等の調達、管理等については、受託者の責任において行うこと。
- (10) 各種感染症の日本国内における蔓延状況を踏まえ、出張・サポート窓口に従事する者の健康管理、実施会場における衛生管理及び感染予防・感染拡大の防止等を徹底するとともに、国や自治体等から発出される指示、要請等を遵守すること。
また、これらの指示、要請等を受けて、受託者に起因しない事情により本業務の実施

継続が困難となった場合又は実施期間や業務内容の変更等が必要となった場合は、速やかに本市と協議し、その指示に従うこと。

- (11) 災害、各種感染症拡大等に伴う国や自治体等からの要請により、出張・サポート窓口の開設が困難であると本市が判断した場合、原則として延期することとする。ただし、契約期間内に延期しての実施が難しい場合は、代替事業等の実施について本市と協議すること。

なお、代替事業等が実施できない場合は原則として契約金額を減ずる変更契約を締結することとする。

- (12) 災害等緊急対応が必要な場合の連絡体制を構築し、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後共有すること。

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発注者から貸与され、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、直ちに発注者に返還し、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。

個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書

(提出日) 年 月 日
(申出者)

個人情報保護法に基づく安全管理措置について、下記のとおり申し出ます。

記

《個人情報の取扱い状況及び確認事項》

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定 必須

貴社の策定した個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順等を御記入ください。併せて、当該規程を御提出ください。

.....
.....
.....

2 組織的安全管理措置

(1) 個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者の設置 必須

個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者を記載した書類を御提出ください。上記1により提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。

なお、付箋等で該当箇所を御教示願います。

(2) 事件・事故における報告連絡体制 必須

事件・事故における貴社の報告連絡体制が以下の項目の内容に合致しているか、のチェックで示してください。

漏えい等事案の発生時に備え、従業員から責任ある立場の者に対する報告連絡体制等を決め、従業員に周知している。

3 人的安全管理措置 必須

貴社の従業員教育が以下の項目の内容に合致しているか、のチェックで示してください。

個人情報の適正な取扱いに関し、朝礼の際に定期的な注意喚起を行う、

定期的な研修を行うといった、従業員への啓発を実施している。

4 物理的安全管理措置

(1) 管理区域の設定及び安全管理措置の実施 必須

設定している管理区域について御記入ください。□欄は管理区域に当該装置を設置している場合、☑のチェックで示してください。

【管理区域の例】

- ・サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
- ・個人情報を保管する区域
- ・その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

・管理区域の名称(1)

管理区域に設置している装置

(施錠装置 警報装置 監視装置 その他)

持込可能な電子媒体及び機器

・管理区域の名称(2)

管理区域に設置している装置

(施錠装置 警報装置 監視装置 その他)

持込可能な電子媒体及び機器

・管理区域の名称(3)

管理区域に設置している装置

(施錠装置 警報装置 監視装置 その他)

持込可能な電子媒体及び機器

(2) 機器の盗難を防止するための措置の実施 必須

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

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又は個人情報が記載された書類等を、施錠できるキャビネット・書庫等に保管している。

- 個人情報を取り扱う機器及び個人情報が記録された電子媒体にパスワードを設定している。

(3) 搬送時の漏えい等を防止するための措置の実施 **必須**

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、のチェックで示してください。

- 個人情報を搬送する場合は、管理責任者が個人情報の所在、搬送方法を把握している。
- 個人情報が記録された電子媒体を持ち運ぶ場合、盗難、置き忘れ等に対応する措置として、暗号化又はパスワードを設定している。
- 個人情報が記録された書類等を持ち運ぶ場合、盗難、置き忘れ等に対応する措置として、施錠した鞆に入れている。

(4) 個人情報を破棄するための措置の実施 **必須**

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、のチェックで示してください。

- 個人情報を破棄する場合は、個人情報が記録された電子媒体の物理的破壊、個人情報が記録された書類の裁断等、復元不可能な方法で破棄している。
- 個人情報の破棄に当たっては、管理責任者が破棄の対象となる個人情報、破棄の方法を事前に確認し、事後に復元不可能な方法で破棄されたことを確認している。

5 技術的安全管理措置 **必須**

パソコン等の機器を使用して個人情報を取り扱う際に、貴社のセキュリティが各項目の内容に合致しているか、のチェックで示してください。

- 個人情報を取り扱うことのできる機器及び当該機器を取り扱う従業員を明確化している。
- 個人情報を取り扱う情報システムを使用する従業員が正当なアクセス権を有する者であることを、識別したうえで、ユーザーアカウントの認証

している。

- 情報システム及び機器にセキュリティ対策ソフトウェアを導入する等、外部からの不正アクセスを防止する措置を講じている。
- メール等により個人情報を含むファイルを送信する場合、当該ファイルにパスワードを設定している。

6 外的環境の把握

(1) 外国で設置されているサーバ等の利用 必須

外国に設置されているサーバの利用や外国のクラウドサービスの利用を行っているか、のチェックで示してください。

- 外国で設置されているサーバ等の利用を行っていない。
- 外国で設置されているサーバ等の利用を行っている。

(行っている場合) 貴社の当該国についての法令理解が以下の内容に合致しているか、のチェックで示してください。

- 当該国の個人情報保護に関する制度等を把握した上で、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じている。

当該国名（複数ある場合はすべて） _____

(2) 外国での個人情報の取扱い 必須

外国での個人情報の取扱い（個人情報の入力、編集、分析、出力等の処理）を行っているか、のチェックで示してください。

- 外国での個人情報の取扱いを行っていない。
- 外国での個人情報の取扱いを行っている。

(行っている場合) 当該国について、個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会が定めるものであるか、のチェックで示してください。

- 個人情報保護委員会が定めるものである。

個人情報保護委員会が定めるものではない。

(行っている場合) 貴社の当該国についての法令理解が以下の内容に合致しているか、のチェックで示してください。

当該国の個人情報保護に関する制度等を把握した上で、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じている。

当該国名 (複数ある場合はすべて) _____

7 委託先の監督 **必須**

個人情報を取り扱う事務の一部について、貴社から更に委託 (再委託) を行う場合、貴社の監督が以下の項目の内容に合致しているか、のチェックで示してください。

委託先に対し、以下の例示のような形で、必要かつ適切な監督を行っている。

(例示)

- この申出書で定めている措置と同水準の措置が、委託先において確実に実施されるか確認している。
- 委託契約書に、個人情報を安全に管理するために必要な対応として両社同意した内容及び委託先での取り扱い状況を委託元が把握できる規定がある。
- 定期的に監査を行う等により、委託契約書に盛り込んだ内容が適切に実施されているかを調査し、必要に応じ委託内容を見直している。

8 セキュリティ関連の認証 **任意**

情報セキュリティマネジメントシステム (以下「ISMS」という。)、プライバシーマーク等の認証等、貴社が取得しているセキュリティ関連の認証について御記入ください。また、認証を受けたことが分かる書類の写しを御提出願います。

取得しているセキュリティ関連の認証 (ISMS・プライバシーマーク等)

名称

認証年月日 最終更新年月日

名称

認証年月日 最終更新年月日

名称

認証年月日 最終更新年月日

再委託承諾申請書

年 月 日

(宛先 京都市長)

(受注者)

住所

商号 (法人の場合は名称)

氏名 (法人の場合は代表者の職・氏名)

契約の履行に当たり、下記のとおり再委託を行うこととしたいので承諾願います。

記

1 契約件名

2 再委託の内容・理由※

※理由については、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号のうち「特定の二者しか履行できないもの」として随意契約を締結したものに限りません。

3 再委託の相手方

(1) 商号又は名称

(2) 氏名又は代表者の職・氏名

(3) 所在地

(4) 電話番号

(5) 再委託予定金額

4 その他

この申請書の提出に当たっては、必要に応じて、本市が定める「再委託の承諾をしない場合」に該当しないことが確認できる資料を添付してください。

受注者(申請者)が本市から再委託の承諾を得た後、更に第三者に委託(再々委託)しようとする場合は、受注者、再委託の相手方及び再々委託の相手方の本件契約における関係や担当業務について、一覧(ツリー図)にしたものを提出してください。(再々委託以降の再委託も同じ。)