

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

(右京区カード交付コーナー及び地域自治推進室(分室))

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(以下「区・支所カード交付コーナー」という。)等と併せて、交付等の体制強化を図ってきた。

令和5年9月のマイナポイント第2弾終了後は、カードの申請・交付数が一定減少したことから、令和6年12月にマイナンバーカードセンターを移転するとともに、下京区総合庁舎内(以下「センター」という。)では、窓口業務(カードの申請受付・交付・更新、電子証明書の発行・更新等)を、右京区総合庁舎内の地域自治推進室(分室)(以下「分室」という。)では、バックヤード業務(交付前設定、交付通知書送付、カード発送・保管等)を実施している。

市民の利便性を図るため、移転後は全面予約制で窓口を運営しているが、総務省通知により交付事務に係る民間事業者に委託することが可能な業務の範囲が拡大されており、業務の繁閑に応じた、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、統合端末操作を含めた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

(右京区カード交付コーナー、分室及びセンター)

イ マイナンバーカードの交付申請受付業務(右京区カード交付コーナー)

ウ マイナンバーカードの交付前業務(分室)

エ マイナンバーカードの交付業務(右京区カード交付コーナー)

オ その他マイナンバーカード関連業務(右京区カード交付コーナー及び分室)

カ 窓口案内、混雑対策、その他業務等(右京区カード交付コーナー及び分室)

3 業務実施期間

(1) 準備期間(契約締結日から令和7年3月31日まで)

業務委託の円滑な導入のため、契約締結日から委託期間の開始日までの期間については、準備期間とする。

準備期間は、業務構築(マニュアル策定を含む)や人材育成計画策定の期間とする。準備期間には、業務従事者が業務の習得・習熟を行うだけでなく、受託事業者が準備期間に構築した業務フローや業務マニュアル等の確認・改善を行うこととする。

準備期間における具体的な人数や実施内容については、本市が想定する準備期間のイメージ

を参考に受託事業者から提案し、本市と協議のうえ決定する。

以下、準備期間における本市の想定を示す。

① 当初は、管理者等（業務従事者の指導を担う人材）を中心に、本市職員から指導を受けながら業務を習得する。

② その後、①の管理者等から他の人材への指導を行うことで、委託時に配置される業務従事者全員の業務習得を完了させる。

※ 作成した業務マニュアルについては、委託業務開始日までに本市へ提示し、承認を得ること。また、当該業務マニュアルは、本市に帰属するものとする。

※ なお、本市の令和7年度予算に係る本業務の歳出予算が可決・成立しない場合や金額の減額等があった場合、本市は契約を締結しない場合や仕様等を変更する場合がある。これらの場合に、本公募手続の参加者又は本業務の受託候補者において損害が生じた場合であっても、本市は、その損害について一切負担しない。

（本市が想定する準備期間のイメージ）

① 事業者決定日～委託開始約1か月前

- ・業務マニュアル等の作成、人材募集
- ・統括管理者及び管理者、各拠点別責任者、業務従事者のうち本業務従事予定者について、右京区カード交付コーナー、分室に配置し、本市職員から指導を受けながら業務を習得する。

② 委託開始の1か月前～

- ・各拠点別責任者、業務従事者のうち、センターで業務を習得した者を右京区カード交付コーナー、分室に配置し、本市職員から指導を受けながら他の各拠点別責任者、業務従事者と一緒に現場の業務を習得する。

（2）業務委託期間（令和7年4月1日から令和8年3月31日まで）

4 履行場所

右京区カード交付コーナー、分室及びセンター

履行場所	住 所
右京区カード交付コーナー	京都市右京区太秦下刑部町12 右京区総合庁舎内
分室	同上
センター	京都市下京区西洞院通塩小路上る東塩小路町608-8 下京区総合庁舎内

5 各履行場所の実施日及び時間・業務内容等

(1) 右京区カード交付コーナー

実施日及び時間	令和7年4月1日（火） ～ 令和8年3月31日（火） 勤務時間 平日：午前8時30分～午後5時15分 （業務に支障がない範囲で時短勤務可） 開所時間 平日：午前9時～午後5時 休日…原則、土曜日、日曜日、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） ・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 ・3月、4月に日曜開所等を実施する場合は、対応すること （参考）令和6年の日曜開所は、令和6年3月31日、4月7日の2回実施 開所時間 午前9時～正午
業務内容	・カードの交付・更新（予約制 ※1） ・電子証明書の発行・更新、暗証番号の初期化（予約制 ※1） ※1 1日の予約枠は、カードの交付、電子証明書関係を合わせて以下のとおり 4窓口 最大112件（28件×4枠） ・カードの申請サポート等 ・業務繁忙期や緊急対応時においては、予約枠の拡大等について柔軟に対応すること。

(2) センター

実施日及び時間	令和7年4月1日（火） ～ 令和8年3月31日（火） 勤務時間 平日（月・水）：午後4時45分～午後7時15分 土日：午前8時30分～午後5時15分 （何れも業務に支障がない範囲で時短勤務可） 開所時間 1階 平日（月・水）：午後5時～午後7時 1階 土日：午前9時～午後5時 休日…原則、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）、 システム停止日（第3土曜日の翌日に当たる日曜日等） ・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
業務内容	・市民からの問合せ対応（コールセンター） （電話での交付等予約受付については、別途委託予定）

(3) 分室

実施日及び時間	令和7年4月1日（火） ～ 令和8年3月31日（火） 勤務時間 平日：午前8時30分～午後5時15分 （業務に支障がない範囲で時短勤務可） 開所時間 平日：午前9時～午後5時 休日…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） ・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
---------	--

業務内容	・ 市民からの問合せ対応（コールセンター） ※平日（月・水）：午後５時～午後７時及び土日：午前９時～午後５時はセンターで実施 （電話での交付等予約受付については、別途委託予定） ・ カードの交付前設定 ・ 交付通知書送付、カード発送・郵戻り、保管等
------	--

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１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
- ・ 右京区カード交付コーナー、分室及び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対応ができること
- ・ 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、分室に1名以上常駐すること。

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力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。

(参考) 令和7年度 配置人員の目安

○平日 開所時間(9:00～17:00)

拠 点		統括管理者 ・管理者	各拠点別 責任者	業務従事者	計
区・支所カード交付 コーナー	右京区役所		1	8	9
分室	事務	2	2	14	26
	コールセンター			8	
合計		2	3	30	35

○平日 開所時間(17:00～19:00)

拠 点		統括管理者 ・管理者	各拠点別 責任者	業務従事者	計
センター	コールセンター(下京区役所1階)		1	2	3

○土日 開所時間(9:00～17:00)

拠 点		統括管理者 ・管理者	各拠点別 責任者	業務従事者	計
センター	コールセンター(下京区役所1階)		1	2	3

(参考) 令和7年度 月別稼働日数

月	右京区カード交付 コーナー	センター		地域自治推進室 (分室)
	平日:月～金 9:00～17:00	平日:月・水 17:00～19:00	土・日 9:00～17:00	平日:月～金 9:00～17:00
4月	21	9	7	21
5月	20	7	6	20
6月	21	9	8	21
7月	22	8	7	22
8月	20	7	9	20
9月	20	8	7	20
10月	22	8	7	22
11月	18	6	8	18
12月	20	8	7	20
1月	19	7	7	19
2月	18	6	7	18
3月	21	9	8	21
計	242	92	88	242

※ 土日の月別稼働日数については、第3土曜日の翌日に当たる日曜日のシステム停止日は除いて

いるが、臨時のシステム停止日は未定のため含めている。

※ 業務繁忙期や緊急対応時において、稼働日・時間が増加する場合がある。

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。

電話での問合せについては、以下の時間に分室又はセンターでのみで対応するため、区・支所カード交付コーナーでは対応しない。

分室 ……平日 9時～17時

センター…平日 17時～19時及び土日 9時～17時

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

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。

(ロ) 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) 再交付申請の際の手数料有無の判断及び手数料の徴収は本市職員が行う。

(オ) 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（分室のみ）

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、申請時来庁方式で申請を受け付けたマイナンバーカードの交付前設定及び交付処理の端末操作は本市職員が行う。
- (エ) 交付時来庁方式で申請を受け付けた場合は、端末によりマイナンバーカードの交付前設定を行い、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) 保管庫等からマイナンバーカードを取り出し、カードの交付処理を行う。ただし、代理人へのカード交付や暗証番号入力代行等、本人以外の端末操作は本市職員が行うので、カードを含む書類一式を引き継ぐこと。
- (ウ) 再交付の際の手数料有無の判断及び手数料の徴収は本市職員が行う。
- (エ) 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。
- (オ) 収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。

(カ) 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) 本市職員との取次ぎが円滑に行われるよう努めること。

(イ) 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) 電子証明書発行・更新、暗証番号の設定等に関する受付、端末処理等を行う。

ただし、代理人や暗証番号入力代行等、本人以外の端末操作は本市職員が行うので、カードを含む書類一式を引き継ぐこと。

なお、電子証明書発行・更新、暗証番号の設定等については、予約制となっているが、予約枠に余裕がある場合や窓口空きがある場合には、当日予約として受け付け、臨機応変に対応すること。

(イ) 返戻された通知カード・個人番号通知書の収受、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（分室のみ）。

(ロ) 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。

(ハ) 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（分室のみ）。

(ニ) 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（分室のみ）。

(ホ) 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) 窓口案内、混雑対策、その他業務等

ア 主な業務内容

(ア) 右京区カード交付コーナー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。

また、本市の調達した備品と区別するため、受託事業者が調達した備品類には、その旨のシール貼付等の手段を講じること。

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		○	(コールセンター用) 分室 電話機10台 ・外線 4回線使用可 ・内線 4回線使用可 センター 電話機5台 ・外線 2回線使用可 ・内線 4回線使用可
FAX		○	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)		○	センターで実施
写真撮影用端末		○	センター、各区・支所カード交付コーナーで実施

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		○	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、「電子計算機による事務処理等（入力等）の委託契約に係る共通仕様書」**別紙 1**及び「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」**別紙 2**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) 準備期間

本市が受託者から受けた報告書の提出に基づき、必要な検査を行ったうえで、当該検査を合格した場合において、見積書に記載の準備期間の経費について、受託者の適法な請求を受けた日から 30 日以内に支払うものとする。

(2) 委託期間

本市が受託者から業務実施報告書の提出に基づき、必要な検査を行ったうえで、当該検査を合格した場合において、受託者から適法な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 / 12（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。

- (3) 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7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。
- また、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6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	3,253	3,498	3,806	3,897	4,245	5,257	6,556	7,179
申請件数	543	584	769	808	948	1,052	1,475	1,606
電子証明書発行・更新件数	1,845	2,177	2,687	2,543	2,924	2,956	4,690	5,300
暗証番号変更・初期化件数	815	872	1,064	1,025	1,136	1,124	1,736	1,993
マイナポータル操作支援件数	206	237	322	431	367	591	575	518
電話対応件数	4,898	5,373	6,297	7,515	7,045	7,768	10,710	11,403

令和 5 年 4 月 1 日改正

電子計算機による事務処理等（入力等）の 委託契約に係る共通仕様書

（総則）

- 第 1 条** この電子計算機による事務処理等（入力等）の委託契約に係る共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）は、電子計算機による事務処理等（入力等）の業務委託において、情報セキュリティの確保など委託業務の適正な履行を確保するために共通して必要となる事項を定めるものである。
- 2 共通仕様書に定める内容と個別仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、個別仕様書に定める内容が優先する。

（履行計画）

- 第 2 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「乙」という。）は、京都市（以下「甲」という。）が委託業務の内容を変更した場合に、履行日程又は履行方法を変更するときは、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。乙の事情により、履行日程又は履行方法を変更するときも、同様とする。

（秘密の保持）

- 第 3 条** 乙は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報及び秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

（目的外使用の禁止）

- 第 4 条** 乙は、次に掲げるものを委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。
- (1) 契約目的物
 - (2) 甲が乙に支給する物品（以下「支給品」という。）及び貸与する物品（以下「貸与品」という。）
 - (3) 委託業務の履行に関し作成された入出力帳票、フロッピーディスク、磁気テープ、磁気ディスク、光磁気ディスク、光ディスク、半導体メモリその他の記録媒体に記録された情報（甲が提供した情報を含む。以下「データ」という。）

（複写、複製及び第三者提供の禁止）

- 第 5 条** 乙は、契約目的物、支給品、貸与品及びデータについて、複写し、複製し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

（作業責任者等の届出）

第6条 乙は、委託業務に係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。

2 作業責任者は、共通仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、共通仕様書に定める事項を遵守しなければならない。

4 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者から共通仕様書に定める事項を遵守する旨の誓約書を徴し、甲から求めがあった場合は、これを甲に提出しなければならない。

(教育の実施)

第7条 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上、共通仕様書において遵守すべき事項その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

2 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を取り扱う全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対し、個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知するとともに、個人情報保護のための教育及び研修を実施しなければならない。

3 乙は、前2項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、及び実施体制を整備しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 乙は、委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の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。

(再委託の禁止)

第9条 乙は、委託業務の全部又は一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

2 乙は、再委託する場合は、再委託の内容、再委託の相手方、再委託の理由等を付して書面によりあらかじめ甲に申請し、その承諾を得なければならない。

3 乙は、再委託する場合は、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、甲に対して、再委託の相手方の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。

4 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方との契約において、再委託の相手方を監督するための手続及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 乙は、再委託する場合は、再委託先における履行状況を管理するとともに、甲の求めに応じて、その状況を甲に報告しなければならない。

(データ等の適正な管理)

- 第 10 条** 乙は、個別仕様書その他の委託業務の履行に必要な書類（以下「ドキュメント」という。）、プログラム及びデータの授受、処理、保管その他の管理に当たっては、内部における責任体制を整備し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等を防止するなどその適正な運営に努めなければならない。
- 2 乙は、委託業務の履行に当たって使用する電子計算機室、入力機器室、データ保管室その他の作業場所（以下「電子計算機室等」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。
- 3 乙は、前項で定める乙の電子計算機室等について、外部からの侵入が容易でない場所に配置するとともに、地震、水害、落雷、火災、漏水等の災害及び盗難等の人的災害に備えて、必要な保安措置を講じなければならない。
- 4 乙は、第 2 項で定める乙の電子計算機室等について、次に掲げる入退室管理を行わなければならない。
- (1) 電子計算機室等に入室できる者を、乙が許可した者のみとすること。
 - (2) 入室を許可されていない者が電子計算機室等に入室することを防止するための必要な措置を講じること。
 - (3) 入室を許可された者が電子計算機室等に入室し、又は退室するときは、日時、氏名等を入退室管理簿に記録すること。
- 5 乙は、甲から委託業務において利用するデータ等の引渡しを受けたときは、甲に受領書を提出しなければならない。
- 6 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置かなければならない。
- 7 乙は、委託業務の履行のために入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用するに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 乙が許可した者以外の者が入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用すること及びこれに記録されているデータを閲覧することがないように必要な措置を講じること。
 - (2) 入力機器、電子計算機及び記録媒体に、情報漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
 - (3) 個人の所有する入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用しないこと。
- 8 乙は、乙の電子計算機室等からドキュメント、プログラム及びデータを持ち出してはならない。ただし、甲の承諾を得た場合は、この限りでない。
- 9 乙は、乙の電子計算機室等からプログラム、データ等を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施さなければならない。
- 10 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの輸送、搬入出を自ら行わなければならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。
- 11 甲は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等による被害が生じた場合は、契約書第 8 条第 1 項第 1 号に該当するとして契約を解除することができる。

- 12 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等があったときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下同じ。）を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

（データ等の廃棄）

第 11 条 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、甲の指示に従い、ドキュメント、プログラム及びデータを廃棄し、消去し、又は甲に返還し、若しくは引き渡さなければならない。

- 2 乙は、前項の規定により、ドキュメント、プログラム及びデータの廃棄又は消去を行うに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 復元又は判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行うこと。
 - (2) 廃棄又は消去の際に、甲から立会いを求められたときはこれに応じること。
 - (3) 廃棄又は消去を行った後速やかに、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び処理内容を記録した証明書等により甲に報告すること。なお、甲から当該証明書等の提出期限の指定及び処理の証拠写真の提出を求められた場合には、これらに応じること。

（監督）

第 12 条 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの管理状況並びに委託業務の履行状況について、甲の指示に従い、定期的に甲に報告しなければならない。

- 2 甲は、必要があると認める場合は、契約内容の遵守状況及び委託業務の履行状況について、いつでも乙に対して報告を求め、乙の電子計算機室等に立ち入って検査し、又は必要な指示等を行うことができるものとする。

（事故の発生の通知）

第 13 条 乙は、当該契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

- 2 乙は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置等を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 甲は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（支給品及び貸与品）

第 14 条 支給品及び貸与品の品名、数量、引渡時期及び引渡場所は、個別仕様書に定める

ところによる。

- 2 乙は、前項に定めるところにより、支給品又は貸与品の引渡しを受けたときは、遅滞なく甲に受領書又は借用書を提出しなければならない。
- 3 乙は、支給品及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。
- 4 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、個別仕様書に定めるところにより、不用となった支給品及び貸与品を、使用明細書を添えて甲に返還しなければならない。
- 5 乙は、故意又は過失により、支給品又は貸与品の全部又は一部を滅失し、又はき損したときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

（検査の立会い及び引渡し）

- 第 15 条** 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、乙を検査に立ち会わせることができる。この場合において、乙が検査に立ち会わなかったときは、乙は、検査の結果について異議を申し立てることができない。
- 2 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、契約目的物を電子計算機による試行、試験等により検査することができる。この場合において、当該検査に直接要する費用は、乙の負担とする。
 - 3 甲は、個別仕様書において検孔が指示されている業務において、検査の結果、契約書第 4 条第 1 項の検査に係る試行、試験等のための納入データに 0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 4 乙は、契約書第 4 条第 1 項の規定による検査に合格したときは、直ちに、納品書を添えて、契約目的物を甲の指定する場所に納入するものとし、納入が完了したときをもって契約目的物の引渡しが完了したものとする。

（契約の解除）

- 第 16 条** 甲は、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反していると認めたときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号に該当するとして契約を解除することができる。
- 2 甲は、個別仕様書により検孔が指示されている業務において、納入データに 0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号又は第 2 号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 3 甲は、個別仕様書により検孔が指示されている業務のうち、契約目的物の引渡しを複数回行うよう指示されている業務において、いずれかの回の納入データに 0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号又は第 2 号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 4 甲は、前 3 項の規定により契約を解除したときは、乙に損害賠償の請求を行うことがある。
 - 5 乙は、第 1 項から第 3 項までの規定により契約の解除があったときは、甲にその損失の

補償を求めることはできない。

（損害賠償）

第 17 条 乙の故意又は過失を問わず、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に損害を与えた場合は、乙は、甲にその損害を賠償しなければならない。

（契約不適合責任）

第 18 条 甲は、引渡しを受けた契約目的物が種類、品質又は数量に関して契約の目的に適合しないものであるとき（その引渡しを要しない場合にあっては、委託業務が終了した時に当該業務の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき）は、乙に対してその不適合（以下本条において「契約不適合」という。）の修正等の履行の追完（以下本条において「追完」という。）を請求することができ、乙は、当該追完を行うものとする。ただし、甲に不相当な負担を課するものではないときは、乙は甲が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

2 甲は、契約不適合により損害を被った場合、乙に対して損害賠償を請求することができる。

3 甲は、契約不適合について、追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で、契約不適合により契約の目的を達することができないときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号又は第 2 号に該当するとして契約の全部又は一部を解除することができる。

4 乙が本条に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、第 15 条第 4 項の規定による引渡しを受けた日から 2 年以内に甲から契約不適合を通知された場合に限るものとする。ただし、第 15 条第 4 項の規定による引渡しを受けた時点において乙が契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は契約不適合が乙の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。

5 第 1 項から第 3 項までの規定は、契約不適合が甲の提供した資料等又は甲の与えた指示によって生じたときは適用しない。ただし、乙がその資料等又は指示が不適當であることを知りながら告げなかったときは、この限りでない。

（作業実施場所における機器）

第 19 条 委託業務の履行に必要なとなる機器、ソフトウェア及びネットワークについては、乙が準備するものとする。ただし、甲がこれを貸与する場合は、この限りでない。

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つては、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。

(従業員の監督)

第4条 受注者は、従業員に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業員に対し、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、又は請け負わせたときは、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。