

京都市市役所証明書発行コーナー窓口業務委託
仕様書

令和7年9月

京都市文化市民局地域自治推進室

第1 委託の概要

1 委託業務名

京都市市役所証明書発行コーナー窓口業務委託

2 業務委託の目的

市役所証明書発行コーナーにおける軽易かつ定型的な業務に民間委託を導入し、業務量に応じた効率的な運営体制を構築することにより、職員体制の効率化を図る。

3 契約期間

契約締結日から令和9年11月30日まで

なお、契約締結日から令和7年11月30日までの期間については準備期間とする。

4 業務実施期間

令和7年12月1日から令和9年11月30日まで

5 委託業務の実施日及び時間

原則として年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く午前8時45分から午後7時00分（ただし、土・日曜日は午前8時45分から午後5時15分）とする。

ただし、業務繁忙期や緊急対応時において時間内処理が不可能な場合の業務時間の延長については柔軟に対応すること。

6 履行場所

京都市市役所証明書発行コーナー（中京区寺町通御池上る上本能寺前町488番地）

7 執務環境整備

京都市で準備する物品（以下「物品等一覧」において、本市欄に○が記載されているもの）を除き、本市と協議のうえ、受託者が業務に従事するために必要となる備品や什器等を調達するなど、円滑な業務執行のための執務環境を整えること。

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		○	
携帯電話	○		
執務室内什器（机、椅子、鍵付きキャビネット等）		○	

ロッカー		○	
消耗品（ビブス、腕章、名札、文房具、紙等）	○		
事務用パソコン	○		受託者において、必要に応じて独自のインターネット回線により接続すること
事務用パソコン用プリンター	○		
証明書の発行に係る各業務システム、プリンター		○	本市から貸し出すものとする。

8 受託者に求めるサービス水準（SLA：Service Level Agreement）

（1）目的

京都市市役所証明書発行コーナー窓口業務等委託について、本市及び受託者が果たすべき役割、受託者が達成すべき業務水準を示すことにより、当該業務の円滑な実施及び業務品質の維持・向上を図ることを目的とする。

受託者は、サービスレベルの基準をクリアするものとし、万が一、達成できない場合は、受託者の費用負担により、改善策を実施する。

また、受託者の責任により業務の遂行に重大な支障を生じさせるなど契約の履行が著しく損なわれることとなった場合は、損害賠償金及び契約の解除を行う場合がある。

SLA策定期間及び内容については、本市及び受託者が協議のうえ決定する。想定する主な評価項目及び達成すべきサービス水準については以下のとおりである。

（2）評価項目及び達成すべきサービス水準の想定

京都市市役所証明書発行コーナー窓口業務等委託全般において、以下ア～オを想定する。（％は各月の処理件数における割合）

ア 書類紛失：0とする。

イ 本市への報告時期：期日までの提出を100％達成する。

ウ 本市職員に引継ぐクレーム件数：月2件以内とする。

エ 個人情報等保護対策：個人情報等の漏えい事案の発生を0とする。

オ 作成誤りによる修正指示率：本市職員の審査時における修正指示発生率2％以下とする。（修正指示件数／処理件数）

（3）報告・改善

ア 定例報告

受託者は毎月の達成すべきサービス水準の達成状況・未達成の事項に対する対策等を記載したサービス実施・実績報告書を本市へ提出するものとする。

イ 改善報告

受託者は未達成の項目が発生した場合には、発生した項目に対する改善策を本市へ提出し、本市の承認を得たうえで改善策を実施するものとする。

（4）解約等

サービス水準が未達成の場合で、受託者が改善を行わない場合、又は受託者による改善が見込めない場合には、本市は本契約を解除することができるものとする。

9 支払

(1) 支払方法

委託費については、毎月支払うものとし、本市が受託者から受けた月次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、本受託業者からの請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

金額は契約金額の総額を、24で除した額を支払うものとし、端数が生じる場合は、契約最終月で調整するものとする。

(2) 契約金額の変更

ア 法制度の改正等

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や処理件数の増減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。

イ 追加業務

上記以外に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。

ウ その他

消費税等に変更があった場合は、変更額を加減した額を支払うものとする。

第2 実施体制等

1 業務体制について

(1) 受託者の雇用者としての義務

受託者は、業務の公共性及び重要性に鑑み業務従事者に対し、法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に努めなければならない。業務を確実に遂行するとともに、本市に報告及び連携できる体制を確立し、適切な人員配置により業務を滞りなく実施し、業務の繁閑調整を適切に行うほか、サービス品質の向上を目的として、業務改善の提案を行い、業務処理の効率化に努めること。業務従事者等の労働時間、休暇、その他サービスに関する管理は受託者が行い、業務従事者等は本市から直接指示は受けないものとする。

受託者は、全ての従事者に名札を着用させるなど、本市職員と区別ができるようにすること。

(2) 受託者の雇用

業務従事者は、受託者が直接雇用すること。

(3) 管理責任者、副管理責任者の指定

受託者は、業務従事者への指揮・命令、管理・監督及び育成を行うとともに、円滑に受託業務を実施するため、業務について一切の管理を行う管理責任者1名及び副管理責任者2名

を選任し、委託者に届け出なければならない。

なお、管理責任者を副管理責任者と兼務させてはならない。実施体制に変更がある場合は、直ちに本市に報告すること。管理責任者及び副管理責任者は常に本市との連絡ができる状況にあること。

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。

ア 管理責任者

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、業務従事者の育成計画策定、リスク管理を実施し、本市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管理責任者（1名）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（住民基本台帳、戸籍、税等の証明書発行業務、窓口対応）において国又は地方公共団体での運営管理の実績が1年以上あること。
- ・ 受託者の正社員であること。
- ・ 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。
- ・ 副管理責任者及び業務従事者に対する労務管理を行える者であること。
- ・ 副管理責任者と兼務していないこと。
- ・ 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。

イ 副管理責任者

受託者は、管理責任者及び管理責任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、本市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、状況に応じた適切な対応を行う副管理責任者（2名以上）を置かなければならない。

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。

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。

- ・ 本業務と類似性の高い業務（住民基本台帳、戸籍、税等の証明書発行業務や窓口対応）において、国又は地方公共団体の業務経験者であること。
- ・ 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。

(4) 業務従事者の確保

ア 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業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整えなければならない。業務従事者は、本業務の内容に精通している者又は業務経験のある者を優先的に採用すること。

第3の2(2)に記載している業務を着実に行うことができるよう、第3の6(1)に記載している市役所証明書発行コーナーにおける来客者数や取扱件数を参考に、業務従事者の体制を構築すること。

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。

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付け、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。
- ・ 本業務と類似性の高い業務（住民基本台帳、戸籍、税等の証明書発行業務や窓口対応）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。

イ 受託者が業務従事者の休暇等を認めた場合、又は教育、健康診断等を実施する場合については、受託者はあらかじめ代替要員を確保するなど、業務実施に支障のないように配慮しなければならない。

なお、あらかじめ予期できない欠員（急病・事故等）が生じた場合についても、受託者は代替要員の確保に努めるものとする。

ウ 繁忙時期に関しては、業務従事者を増員で配置を行うなどにより、業務に支障が生じないようにしなければならない。時期の詳細については本市と受託者で相談して決定する。

(5) 管理責任者、副管理責任者、業務従事者への研修

ア 受託者は、管理責任者、副管理責任者、業務従事者に対して、業務を遂行するうえで必要な研修を行わなければならない。

イ 受託期間中に法改正等があった場合には、受託者が管理責任者、副管理責任者、業務従事者へ教育研修を行うこと。

ウ 各種業務システムの操作研修は、受託者において管理責任者、副管理責任者、業務従事者へ行うこと。

エ 受託者は、独自に業務手順書を作成し、従事者等に対し研修を行うこと。ただし、基本的な業務の運用方法等については、本市が資料を提供するものとする。

オ 受託者は、管理責任者、副管理責任者、業務従事者に対して必要な個人情報等の保全・保護、漏えいの事故防止、セキュリティ、及び接遇の研修を行ったうえで業務に配置させること。

2 個人情報等保護のセキュリティ対策

(1) 基本的事項

- ア 保護すべき対象は、個人の氏名、生年月日、性別、個人番号、住所、電話番号及び世帯構成、戸籍の表示及び記載内容等、個人に関する情報で、個人が識別され、又は識別され得るもののほか、DVやストーカー行為等の被害者の情報等、また、個人や法人、行政機関の活動に関する情報のうち、一般に知られておらず、他人に知られないことについて客観的に相当の利益を有すると認められるもの等とする。
- イ 受託者は、委託業務を遂行するにあたり取り扱う個人情報等について、全ての業務従事者に対して、保護し、安全な状態に保つことを徹底する。
- ウ 受託者は、個人情報管理責任者をおくこととする。
なお、個人情報管理責任者は、業務責任者等との兼職を可とする。
- エ 受託者の過失の有無にかかわらず、受託者による個人情報等の漏えい、滅失、棄損、改ざん、盗難等がないよう徹底する。
- オ 受託者は、個人情報等を委託業務以外の目的で使用してはならない。
- カ 受託者は、京都市個人情報保護条例及び京都市情報セキュリティ対策基準を遵守することとする。
- キ 受託者は、情報セキュリティ管理体制を整備するとともに、具体的な情報セキュリティ対策を実施すること。
- ク 業務従事者は、業務及び業務に関連する内容をソーシャルメディア等には書き込んではない。
- ケ 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）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2-1のとおりとする。
- コ 別紙2-1に基づき、受託者は「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」別紙2-2を提出しなければならない。

(2) 研修の実施

受託者は、業務従事者に対し、個人情報等を取扱う場合に業務従事者が遵守すべき事項並びに業務従事者が負うべき住民基本台帳法、戸籍法、地方税法及び京都市個人情報保護条例に基づく罰則内容及び民法上の責任についての研修を実施し、「個人情報等保護等研修報告書」を本市に提出すること。

(3) 内部監査

受託者は、個人情報等保護対策が適切に行われているか、定期的に内部監査を行い、その結果を「個人情報等保護対策内部監査報告書」として本市に提出すること。監査内容、報告内容については、本市と受託者において協議のうえ決定する。

(4) 守秘義務及び資料等の複製の禁止

本業務に携わった者は、個人情報はもちろんのこと、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。また、本市が提供する一切のデータ、資料等については適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用・複製及び

複製をしてはならない。

(5) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

3 再委託の禁止

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて本市から承認を受けた場合はこの限りではない。

4 事故対応

受託者は、委託業務遂行上の不適切な事務処理等により、個人情報等保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、ただちに本市に報告し、指示に従う。

その他、個人情報は流出等していないものの、市民への誤った案内等により市民が発行を希望する証明書が発行できず、請求者に損害を与えた場合も同様とする。

なお、これらの場合に生じた費用及び損害については、全て受託者が負担する。

5 受託者の本業務従事者へのケア

受託者は、所属従業員の福利厚生の実施、ワークライフバランスの向上等に十分配慮し、業務従事者の心身のケアを図り、業務の質の向上及び事故の防止に努めなければならない。

第3 業務の内容

1 委託業務の基本的な考え方

(1) 業務の専門的知識を保持していること

本業務は住民基本台帳及び戸籍事務等各種法令等に基づき行われるものであり、請求者の求めに的確に対応するため、その他適宜に判断できるよう、高度な専門的知識を安定的に保持していく事を求めるものである。

(2) 質の高い市民サービスの実現

多くの市民にとって市役所の顔となることを認識し、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ迅速丁寧な対応をすることを求めるものである。

(3) 組織的な業務管理体制の確立

安定的に質の高い市民サービスを提供していくために、計画的な人材育成を行い、急な欠員が生じるなど不測の事態には体制確保のための強固な後方支援体制を迅速に行えるような取り組みをし、繁忙期・閑散期に応じて市民サービスを低下させない人員体制を整える等の組織運営を求めるものである。

(4) 個人情報保護の徹底

本業務は、個人情報を厳格な管理のうえで取り扱うことが必要な業務であるため、京都市個人情報保護条例、その他関連法令等を遵守するとともに、個人情報の厳格な管理のために

万全の体制を求めるものである。

2 委託業務内容

本委託において、受託者は業務従事者への指揮・命令、管理・監督及び育成を行うとともに、円滑に受託業務を実施するため、業務について一切の管理を行う管理責任者、副管理責任者並びに業務従事者を選任する。業務内容は、以下のとおりである。

(1) 管理責任者、副管理責任者の業務内容

ア 管理責任者

- (ア) マネジメント（業務運営管理、要員調整、目標遂行計画等）
- (イ) 報告書の提出
- (ウ) 緊急時の連絡対応
- (エ) 業務従事者の人員不足時等に業務従事者の業務に従事

イ 副管理責任者

- (ア) 管理責任者の補佐
- (イ) 緊急時対応、有事報告
- (ウ) 業務者従事者への指導
- (エ) 業務従事者の人員不足時等に業務従事者の業務に従事
- (オ) 緊急時の連絡対応

(2) 業務従事者の業務内容

以下に記載する業務を実施する。

業務を実施後、指定する職員に引き継いだ際に、申請書や本人確認書類の不備等により来庁者に手戻りを生じさせることがないように説明・対応方法について、工夫すること。

なお、定期的に各業務に係る作業時間や応対時間を計測し、本市に報告すること。計測の実施頻度・実施手法、報告の方法は、本市と協議のうえ、決定する。

ア 証明書発行業務等

以下①～⑨に掲げる証明書の発行に付随する以下（ア）～（ウ）の業務を実施する。

- ① 戸籍（除籍）全部（個人）事項証明書及び除籍謄抄本（改製原戸籍含む。）
- ② 広域交付の戸籍証明書等
- ③ 戸籍の附票

※ 以下の除附票を除く。

- ・ 左京区又は伏見区を本籍地とする平成26年10月10日以前に除かれた附票
- ・ 北区又は西京区を本籍地とする平成27年7月17日以前に除かれた附票
- ・ 山科区又は南区を本籍地とする平成27年9月18日以前に除かれた附票
- ・ 中京区又は下京区を本籍地とする平成28年7月15日以前に除かれた附票
- ・ 上京区又は東山区を本籍地とする平成28年9月16日以前に除かれた附票

- ④ 身分証明書
- ⑤ 独身証明書
- ⑥ 住民票の写し等

⑦ 住民票記載事項証明書

⑧ 印鑑登録証明書

⑨ 税関係証明書（所得証明書・課税証明書・納税証明書・評価証明書・公課証明書）（土曜日・日曜日は、受付のみ実施し、発行は平日の翌開所日以降）

※ 以下の証明書を除く。

- ・ 固定資産税（償却資産）の納税証明書で複数区に償却資産がある場合
- ・ 軽自動車税（種別割）（継続検査用を除く）の納税証明書
- ・ 継続検査用の軽自動車税（種別割）の納税証明書
- ・ 事業所税、市たばこ税、入湯税及び宿泊税の納税証明書等

（ア）申請者呼出し

- ・ 呼出し機で番号を呼出し、申請者を受付カウンターへ誘導

（イ）証明書交付申請受付、本人確認等

- ・ 申請書の受取り、必要項目の記載内容等不備確認
- ・ 申請者が持参の本人確認書類により必要な本人確認
- ・ 申請者が、請求権がある者かの確認

（ウ）証明書作成

- ・ 申請書を基に業務端末により対象者を検索し、業務端末から証明書を発行する。
- ・ 申請書と発行された証明書、その他必要な書類をまとめて、審査・交付を実施する本市職員に引き継ぐ。

イ 自動車臨時運行許可証発行業務

自動車臨時運行許可証の発行に付随する以下（ア）～（キ）の業務を実施する。

（ア）申請者呼出し

- ・ 呼出し機で番号を呼出し、申請者を受付カウンターへ誘導。

（イ）許可証申請受付、本人確認等

- ・ 申請書の受取り、不備確認
- ・ 申請者が持参の本人確認書類により必要な本人確認

（ウ）許可証作成

- ・ 申請書を基に自動車臨時運行許可証を作成する。
- ・ 申請書と作成した証明書、その他必要な書類をまとめて、審査・交付を実施する本市職員に引き継ぐ。

（エ）紛失・盗難の受付

紛失届を受け付けて、本市職員に引き継ぐ。

（オ）未返納者への催促

- ・ 本市職員が作成する一覧に基づき、電話、催告書による催告を実施する。
- ・ 催告の手法や頻度については、本市と協議のうえ実施する。

（カ）失効報告・事務量報告作成

本市と協議のうえ、失効に至る経過の確認、失効報告・事務量報告を作成する。

（キ）警察機関等からの照会・回答

本市の別途指定する職員に引き継ぐ。

ウ 案内業務

各種証明書の発行、住民基本台帳業務、戸籍業務、税業務、マイナンバー関係業務その他本市業務に関する問合せに対する対応・案内等（電話対応を含む。）を行うこと。

対象となる制度の説明を適切に行うほか、関連する制度についても簡易な説明を行い、他の窓口への誘導が必要な場合は遺漏なく案内を行うこと。

エ 時間外の戸籍届書の処理

各区役所・支所の開庁時間外に提出された戸籍届書について、届書を受領した区を本籍とする戸籍について、戸籍システムで異動予約処理を行う。

前記、異動予約処理を行う戸籍届書は、各区役所・支所の受付（宿直）から市役所証明書発行コーナーにファクシミリ送信される。

オ 遺失物の管理

市役所証明書発行コーナー内で遺失物があった際は、発見した日時・状況を確認のうえ速やかに回収し、遺失物としての状況確認が可能な記録簿を作成し、本市が指定する職員に状況報告を実施したうえで引き継ぐ。

所有者が引取りに来庁された場合、本市が指定する職員からその状況を確認のうえ、あらかじめ定められた方法で引き渡し記録を実施し、所有者の本人確認等必要な説明のうえで、引渡しを行う。

カ その他の業務

市役所証明書発行コーナー執務室において、委託業務開始前の準備及び業務終了後の整理を行うこと。

市役所証明書発行コーナーの待合が混雑する場合は、椅子の増設やコーナー以外での待機を案内するなどの混雑防止対策を実施すること。

(3) 予定人員

以下に記載の人数以上の人員を履行場所において、確保すること。

ア 午前8時45分～午後5時15分（月曜日～金曜日）

上記（2）エ以外を実施

- ・ 管理責任者又は副管理責任者 2名以上
- ・ 業務従事者 3名以上

※ 休憩時間も管理責任者又は副管理責任者1名以上、かつ業務従事者2名以上の計3名以上の体制を確保すること。

イ 午前8時45分～午後5時15分（土・日曜日）

上記（2）ア～カを実施

- ・ 管理責任者又は副管理責任者 2名以上
- ・ 業務従事者 3名以上

※ 休憩時間も管理責任者又は副管理責任者1名以上、かつ業務従事者2名以上の計3名以上の体制を確保すること。

ウ 午後5時15分～午後7時（月曜日～金曜日のみ）

上記（２）エ・カの実施を基本とするが、本市と受託者で協議のうえ、以下の体制で対応可能な業務を実施することがある。

また、本項目ウに係る業務については、契約期間中に本市と受託者で協議のうえ、縮小又は廃止を行う場合がある。その場合、受託者は本市からの契約変更（契約金額の見直しを含む。）に係る協議に応じること。

- ・ 業務従事者 2名以上

※ ただし、執務室の施錠等については、午後7時以降に行うこと。

3 その他の業務

（１）事業運営支援業務

本市が資料、報告等を作成する際に必要な事務処理データを収集、整理し、本市の要請に応じて基礎資料の作成等を行う。

（２）リスクマネジメント業務

受託者は想定されるリスクについてあらかじめ対応策を検討するなど適正なリスクマネジメントを推進し、リスク発生時には速やかに対策を講ずること。また、定期的に状況報告を行う。

（３）苦情・トラブルへの対応

本業務を遂行するにあたり、トラブル及びイレギュラーなケースが発生した時は、受託者が責任を持って対処するとともに遅滞なく本市へ報告すること。また、内容に応じて対応を適宜、本市へ引き継ぐこと。苦情等については、現状分析と解決策を講じて本市へ報告すること。

なお、報告や引継先は、別途指定する。

4 業務報告

受託者は、業務の実施に当たり日次、月次、年次で集計を行い、本市の求めるデータ等を提供する。

報告の内容は、以下のとおり想定しているが、追加の集計・データ提出を依頼する場合がある。

（１）報告資料

ア 日次報告書（原則、実施日の翌開庁日中に提出）

イ 月次報告書（定例報告会を月1回開催のうえ、月次報告書を提出し、業務の進捗状況や課題を共有すること。

ウ 最終報告書（委託業務完了後）

（２）報告内容（詳細の内容は別途協議のうえ決定する。）

ア 業務従事者の時間別の人員体制・従事業務の内容

イ 証明書等の種別件数・来客者数集計表

ウ 発生したトラブル等事案及びその対応状況

5 準備、引継等

(1) 作成するもの

ア 業務実施計画の作成

受託者は、委託業務開始日までに、本市と定期的な打合せを実施し、各準備作業について、その進捗状況を速やかに報告すること。また、委託業務を実施するに当たり、業務の目標、実施体制、従事者への研修、緊急時連絡体制、スケジュール、業務実施マニュアル作成、進捗管理及び情報セキュリティ管理の方法、リスクマネジメント、業務従事者の配置計画等、業務実施に必要な事項を記載した委託業務の内容を詳細に把握し、委託業務の運営に必要な計画を立てること。

イ 業務マニュアル

受託者は、準備期間中の業務やヒアリング等を通じて委託業務の内容を把握し、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応方法や作業手順などを検討し、業務従事者が自律的、安定的に委託業務ができるよう、業務マニュアル等を作成する。

また、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、作成した業務マニュアルは必要に応じて随時内容の変更・更新を行い、本市へ電子データ（ワード又はエクセル）で提出すること。

なお、当該業務マニュアルは、本市に帰属するものとする。

ウ 事前研修の実施

本業務を遂行するうえで必要な能力を習得させるため、受託者において業務従事者へ研修を行い委託業務の開始時に混乱が生じないようにすること。

市役所証明書発行コーナーに一定の人数を配置し証明発行業務を行う実地研修等も含めて実施し、業務に習熟する。

具体的な研修方法は本市と受託者で協議のうえ決定する。

※ 研修に必要な事項

各種証明書の発行、住民基本台帳業務、戸籍業務、税業務、マイナンバー制度・マイナンバーカード、コンビニ交付、個人情報保護及びコンプライアンス、市の組織・業務分担

(2) 報告書一覧

報告内容	報告期限
各準備作業についてその進捗状況	打合せ当日まで
業務マニュアルの作成	委託業務開始日の1か月前まで
連絡体制表（管理責任者、副管理責任者の一覧・経歴を内容に含む。）	委託業務開始日の1か月前まで
安全管理措置状況申出書	委託業務開始日の1か月前まで
トラブル発生時の報告	速やかに
月次報告書	翌月10日まで
個人情報等保護等研修報告書	随時
個人情報等保護対策内部監査報告書	随時

受託者は、本市から依頼があった場合はその都度必要な報告書を提出するものとする。

上記の報告書により業務の完了の報告を受けた結果、業務が未完成であると判断した場合や業務の質が確保されていないと判断した場合は、追加の作業ややり直しを依頼することがある。

(3) 業務の引継

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。

受託者は、新受託者が他の事業者に変更となった場合は、業務が円滑に執行されるよう新受託者に対して業務の引継ぎを行うこと。引継ぎに当たっては、業務マニュアル等を含め書面を活用し行うこと。

なお、引継ぎに要する費用は、受託者が負担すること。本市からの資料等の請求は受託者の不利益になると本市が認めた場合を除き、全て応じるものとする。

引継ぎは本業務の履行に支障を来さないように行うこととし、引継ぎにあたって受託者は、本市及び新受託者に対して誠実に対応するとともに、新受託者の責による場合を除き、本市が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととする。受託者が上記の規定に違反し、損害が生じた場合には、受託者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

(4) その他

本仕様書に定めのない事項、新たな提案又は疑義が生じた事項については、必要に応じて本市及び受託者が協議してこれを定めるものとする。

6 参考

(1) 市役所証明書発行コーナーにおける証明書発行件数等実績

年度	戸籍	住基	附票	印鑑	その他	税	無料	臨番	合計	客数
5	26,227	25,293	6,165	11,167	1,123	21,041	17,639	219	108,874	45,861
6	25,591	22,912	5,896	9,599	925	20,578	12,196	282	97,981	42,945

(参考：その他証明書発行コーナー実績)

	年度	戸籍	住基	附票	印鑑	その他	税	無料	臨番	合計	客数
竹田	5	5,332	12,258	626	9,074	466	4,298	1,556	1,614	35,224	22,278
	6	4,526	10,639	583	7,849	503	1,565	4,026	1,059	30,750	19,515
山科	5	7,837	9,714	742	6,742	411	3,542	266	401	29,655	19,402
	6	6,716	8,504	881	5,712	369	3,393	157	298	26,030	16,715
北大路	5	6,169	10,420	705	7,070	267	3,711	687	520	29,549	19,162
	6	5,773	9,129	765	6,024	285	3,526	531	554	26,587	17,048
桂	5	9,805	13,996	1,024	9,253	601	6,440	255	951	42,325	27,905
	6	7,133	12,184	953	7,841	582	6,270	212	817	35,992	23,309

※ 営業日・時間

	令和6年度まで	令和7年4月～
市役所	月～金 午前9時～午後7時	月～日 午前9時～午後5時
竹田、山科、北大路、桂	土・日 午前9時～午後5時	月～金 午前9時～午後5時 土・日 休日

(2) 関係法令等

業務の遂行にあたっては、下記の法令及び、法令に基づく通達、依命通知等を遵守すること。また、法改正等により遵守すべき法令や通達等に追加があった場合は対応すること。

- ・戸籍法（昭和22年12月22日法律第224号）
- ・戸籍法施行規則（昭和22年12月29日司法省令第94号）
- ・京都地方法務局準則
- ・「貸金債権者からの債務者の戸籍又は除籍謄抄本等の交付請求の可否について」（平成14年6月3日民事局民事第一課長通知）
- ・「戸籍法及び戸籍法施行規則の一部改正に伴う戸籍事務の取扱いについて」（平成20年4月7日法務省民一第1000号民事局長通達）
- ・「戸籍法及び戸籍法施行規則の一部改正に伴う戸籍事務の取扱いについて」（平成20年4月7日法務省民一第1001号民事局民事第一課長依命通知）
- ・「行政不服審査法等の施行に伴う戸籍謄本等の交付請求等についての不交付決定及び審査請求の取扱いについて（平成28年3月31日第346号民事局長通達）
- ・「戸籍法及び戸籍法施行規則の一部改正に伴う戸籍事務の取扱いについて」（令和6年2月26日法務省民一第500号民事局長通達）」
- ・「戸籍法及び戸籍法施行規則の一部改正に伴う戸籍事務の取扱いについて」（令和6年2月26日法務省民一第501号民事局民事第一課長依命通知）
- ・「イメージデータを原本とする除籍・改製原戸籍の謄抄本の作成について」（令和6年2月26日法務省民一第509号民事局民事第一課長通知）
- ・「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律の一部改正に伴う戸籍事務の取扱いについて」（法務省民一第511号民事局長通達）
- ・「戸籍情報連携システムに関する情報セキュリティ及び運用管理規定の制定について」（法務省民一第516号民事局長通達）
- ・住民基本台帳法（昭和42年7月25日法律第81号）
- ・住民基本台帳法施行令（昭和42年9月11日政令第292号）
- ・住民基本台帳法施行規則（平成11年10月6日自治省令第35号）
- ・住民基本台帳事務処理要領（昭和42年10月4日自民事第2671号）
- ・住民票の写しの閲覧及び住民票の写し等の交付に関する省令（昭和60年12月13日自治省令第28号）
- ・戸籍の附票の写しの交付に関する省令（昭和60年12月13日法務省・自治省令第1号）
- ・京都市印鑑条例（昭和34年3月19日条例第35号）

- ・京都市印鑑条例施行規則（昭和34年3月19日規則第100号）
- ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年5月31日法律第27号）
- ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行令（平成26年3月31日政令第155号）
- ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行規則（平成27年7月4日内閣府・総務省令第3号）
- ・電子情報処理組織による戸籍事務の取扱いについて（平成6年11月16日付法務省民二第7000号通達）
- ・電子情報処理組織による戸籍事務の取扱いについて（平成6年11月16日付法務省民二第7001号依命通知）
- ・戸籍事務を処理する電子情報処理組織が備えるべき技術的基準について（平成6年11月16日付法務省民二第7002号通達）
- ・電子情報処理組織による戸籍の記録事項証明書等の交付請求及び戸籍の届出等の取扱いについて（平成16年4月1日付民一第928号民事局長通達）
- ・「電子情報処理組織による届出又は申請等の取扱いについて」（令和6年2月26日法務省民一第503号民事局長通達）
- ・電子署名に係る地方公共団地の認証業務に関する法律（平成14年12月13日法律第153号）
- ・電子署名に係る地方公共団地の認証業務に関する法律施行令（平成15年9月12日政令第408号）
- ・電子署名に係る地方公共団地の認証業務に関する法律施行規則（平成15年9月29日総務省令第120号）
- ・公的個人認証サービス事務処理要領（平成16年1月5日総行自第1号）
- ・地方税法（昭和25年法律第226号）
- ・地方税法施行令（昭和25年政令第245号）
- ・地方税法施行規則（昭和29年総理府令第23号）
- ・京都市市税条例
- ・京都市市税条例施行細則
- ・京都市個人情報保護条例（平成5年4月1日条例第1号）
- ・京都市個人情報保護条例施行規則（平成6年3月10日規則第100号）
- ・京都市行政手続条例（平成8年8月22日条例第15号）
- ・京都市行政手続法及び京都市行政手続条例の施行に関する規則（平成8年11月20日規則第60号）
- ・京都市情報セキュリティ対策基準（平成28年10月）
- ・京都市証明書等手数料条例（昭和21年8月条例第198号）
- ・京都市会計規則（昭和39年4月1日規則第64号）
- ・その他本市が指定する法令、規則、通知、要領、要綱等

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き、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つては、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相当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。

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
(申請者)

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) 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。

(2) 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。

(3) 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。

- 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 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、貴社から更に委託を行う（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。

7 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