

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
(区役所・支所マイナンバーカード交付コーナー及びマイナンバーカードセンター)

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6年12月にマイナンバーカードセンターを移転し、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。

また、コールセンター業務については、平日は分室内で行っているが、センターの夜間開所時及び土日開所日についてはセンター内で実施している。

市民の利便性を図るため、移転後は全面予約制で窓口業務を実施しているが、マイナンバーカード交付以外の業務については、予約状況等に応じて、予約なしでの手続きも実施している。

今後はマイナンバーカードのより一層の普及や活用に伴い、窓口業務が増加することを見込み、バックヤード業務やコールセンターへの問合せ件数も増加することが想定されており、業務の繁雑に応じた効率的かつ柔軟な運営体制を構築し、本市におけるマイナンバーカード業務を円滑に行うため、マイナンバーカードの交付等業務の一部を委託するものである。

(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業務
- エ その他マイナンバーカード関連業務
- オ 窓口案内、混雑対策、その他業務等

3 業務委託期間

令和8年4月1日～令和9年3月31日

4 履行場所及び設置窓口数

区・支所カード交付コーナー（右京区役所を除く12か所）及びセンター

履行場所	住 所	窓口数
区・支所カード交付コーナー	北区役所 京都市北区紫野東御所田町33-1	3
	上京区役所 京都市上京区今出川通室町西入掘出シ町285	2
	左京区役所 京都市左京区松ヶ崎堂ノ上町7-2	6
	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	4
	東山区役所 京都市東山区清水五丁目130-6	1
	山科区役所 京都市山科区柳辻池尻町14-2	4
	南区役所 京都市南区西九条南田町1-3	2
	西京区役所 京都市西京区上桂森下町25-1	2
	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	2
	伏見区役所 京都市伏見区鷺匠町39-2	4
	伏見区役所深草支所 京都市伏見区深草向畠町93-1	2
	伏見区役所醍醐支所 京都市伏見区醍醐大構町28	2
センター		3階：12 1階： 6

5 各履行場所の実施日及び時間・業務内容等

(1) 区・支所カード交付コーナー

実施日及び時間	<p>実施日：令和8年4月1日（水）～令和9年3月31日（水）※1 開所時間：平日の午前9時～午後5時 ※1 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～1月3日）については原則休日</p>
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・カードの交付・更新（予約制 ※2） ・電子証明書の発行・更新、暗証番号の初期化等（予約制 ※2） ・特急発行、国外転出者カード申請受付 ・特定在留カード及び特定特別永住者証明書の申請受付・交付等（令和8年6月14日から運用開始予定） ・カードの配送、保管、集計業務等 ・カードの申請サポート、問合せ対応（電話対応を含む）等 <p>※2 1日の予約枠は窓口数に応じて、1窓口当たり28件で設定 （例：北区役所84件、上京区役所56件 左京区役所168件など）</p>

- ・業務繁忙期や緊急対応時は開所日時延長や予約枠拡大等に柔軟に対応すること

(2) センター

実施日及び時間	<p>実施日：令和8年4月1日（水）～令和9年3月31日（水）※1 開所時間：3階 平日日中（月～金）：午前9時～午後5時 ① 1階 平日夜間（月・水）午後5時～午後7時 ② 1階 土日 午前9時～午後5時 ③ 1階 平日日中（不定期）午前9時～午後5時 ※2 ※1 祝日、振替休日、国民の休日、年末年始（12月29日～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）については原則休日 ※2 月に6～10日程度、不定期に開所（開所日は前月中旬に提示予定）</p>										
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・カードの申請（申請時来庁、交付時来庁） ・カードの交付・更新（予約制 ※3） ・電子証明書の発行・更新、暗証番号の初期化等（予約制 ※3） ・特急発行、国外転出者カードの申請受付 ・特定在留カード及び特定特別永住者証明書の申請受付・交付等（令和8年6月14日から運用開始予定） ・カードの配送、保管、集計業務等 ・当日予約の受付、マイナポータル操作支援、問合せ対応（電話対応を含む）等 <p>※3 1日の予約枠（当日予約枠を含む）は以下のとおり</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">平日日中（火・木・金（3階））</td> <td style="width: 50%;">12窓口 最大504件（42件×12枠）</td> </tr> <tr> <td>平日日中（月・水（3階））</td> <td>12窓口 最大576件（48件×12枠）</td> </tr> <tr> <td>平日夜間（月・水（1階））</td> <td>6窓口 最大80件（8件×10枠）</td> </tr> <tr> <td>平日日中（1階）※不定期に開所</td> <td>6窓口 最大420件（42件×10枠）</td> </tr> <tr> <td>土日（1階）</td> <td>6窓口 最大280件（28件×10枠）</td> </tr> </table>	平日日中（火・木・金（3階））	12窓口 最大504件（42件×12枠）	平日日中（月・水（3階））	12窓口 最大576件（48件×12枠）	平日夜間（月・水（1階））	6窓口 最大80件（8件×10枠）	平日日中（1階）※不定期に開所	6窓口 最大420件（42件×10枠）	土日（1階）	6窓口 最大280件（28件×10枠）
平日日中（火・木・金（3階））	12窓口 最大504件（42件×12枠）										
平日日中（月・水（3階））	12窓口 最大576件（48件×12枠）										
平日夜間（月・水（1階））	6窓口 最大80件（8件×10枠）										
平日日中（1階）※不定期に開所	6窓口 最大420件（42件×10枠）										
土日（1階）	6窓口 最大280件（28件×10枠）										

- ・業務繁忙期や緊急対応時は開所日時延長や予約枠拡大等に柔軟に対応すること

6 業務の実施体制

(1) 統括管理者の配置

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を置く。

(2) 管理者の配置

統括管理者の補助を行う管理者を複数名配置し、統括管理者不在の場合は、業務全体の責任者とする。

(3) その他留意事項

- ・ 統括管理者は受託者が正規雇用、管理者は受託者が常勤雇用（継続的に雇用されている者に限る）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。
- ・ 本業務に有用な情報や業務改善の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。
- ・ 業務改善を実行できる者であること。
- ・ 苦情・相談に関する応対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。

(4) 各拠点別責任者の配置

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履行場所ごとに1名以上（業務内容や業務量に応じて複数名の配置が必要な場合は複数名）置くこと。拠点別責任者は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（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。
- ・ 業務改善の提案やそれを実行できる者であること。
- ・ 苦情・相談に関する応対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。

(5) 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すること。また、外国語（英・中・韓）に対応できる体制の確保に努めること。

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と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。

(6) 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等により、新しい制度に対応するための定期的な研修、勉強会や、個人情報保護及びコンプライアンスに関する事項等の研修を定期的に実施し、市民対応の品質向上を図ること。

(7) 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、本市に報告すること。

(8) 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、年度内の繁閑や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、センターに1名以上常駐すること。

（資料1「令和7年度 配置人員」、資料2「令和7年度 月別稼働日数」、資料3「令和8年度 月別稼働日数予定」参照）

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

(ア) 来庁した市民に対する対応を基本とするが、内線電話で転送があった問合せ等については対応を行うこと。

(イ) 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に対する対応とするが、それに付随した制度に関する基本的な問合せにも対応できること。

<想定される主な内容>

- ・マイナンバーカードの申請方法

- ・マイナンバーカードの受取方法
 - ・マイナンバーカードの予約方法
 - ・申請状況や交付通知書等の不着等の問合せ
 - ・電子証明書の更新・暗証番号の初期化等に関する問合せ
 - ・各手続に必要な書類・持ち物案内
 - ・マイナ保険証、マイナ運転免許証等の手続きに関する問合せ
 - ・マイナンバーカードと在留カードの一体化に関する問合せ
 - ・マイナンバーカード及び署名用電子証明書への氏名の振り仮名の記載に関する問合せ
 - ・その他マイナンバーカード制度や手続き全般に関する問合せ、苦情
- (ウ) 対応マニュアルを整備するとともに制度改正に応じてマニュアルの更新を図ること。
- (エ) 誤った案内や説明が行われないような体制を整えること。
- (オ) 問合せや苦情については、データベースに蓄積し分析等を行うとともに、広報や業務改善、市民サービスの向上に資する提案を行うこと。

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、予約システムでの確認が必要な質問等、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こと。

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（特急発行、国外転出者カード、特定在留カード及び特定特別永住者証明書を含む）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書に貼付する。
- (ウ) 再交付手数料が必要な場合は手数料を徴収又は納付書を作成する。ただし、手数料有無の判断は本市職員が行う。
- (エ) 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。

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（他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) 受付時に来庁者が滞留しにくくなる方法について、必ず提案すること。

(3) 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ぎ、本市職員が本人確認を行う。

なお、書類の不備等がある場合は、来庁者に丁寧に説明のうえ、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の代行等、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) 再交付手数料が必要な場合は手数料を徴収又は納付書を作成する。ただし、手数料有無の判断は本市職員が行う。

(エ) 来庁者からのマイナンバーカードに関する質問、相談等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、本市職員の指示の下、書類の内容及び件数を精査のうえ、集計等を行う。

(カ) 特定在留カード及び特定特別永住者証明書の交付に関する業務を行う（令和8年6月14日から運用開始予定）。

(キ) 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) 受付時に来庁者が滞留しにくくなる方法について、必ず提案すること。

(4) 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の代行等、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。

なお、電子証明発行・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に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。

(イ) マイナンバーカードの券面記載事項の変更手続等に係る追記欄への記載を行うこと。ただし、追記内容の確認は本市職員が行う。

(ウ) マイナンバーカード及び署名用電子証明書への氏名の振り仮名の記載に関する業務を行う（令和8年5月26日以降運用開始予定）。

(エ) 分室から配送（平日のみ、1日1便、配送業者に別途委託）されたマイナンバーカードその他の関連書類について、本市職員の指示の下、確認・収受し、整理・分類のうえ、保管庫等に保管する。また、分室に返送する必要があるマイナンバーカードその他の関連書類について、整理・分類のうえ配送業者への引き渡しを行う。

(オ) 申請受付、交付、電子証明書の発行・更新等の処理件数及び内訳等を本市職員の指示の下

集計し、所定の様式に記載又は入力を行うとともに、未交付のマイナンバーカード及び関係書類について、本市職員の指示の下、整理分類し保管すること。

- (カ) 返戻された個人番号通知書等を受取りに来庁した市民への交付を行う。
- (キ) カードの交付・申請を除くマイナンバーカード関連手続に係る当日予約の電話受付を行う（センターのみ）。
- (ク) その他本市が指示するマイナンバーカードの円滑な交付に関する業務を行う。

(5) 窓口案内、混雑対策、その他業務等

ア 主な業務内容

- (ア) センター及び各区・支所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。また、マイナピット等の申請サポート機器を積極的に活用することにより、混雑対策を図ること。
- (イ) マイナ保険証の利用申込、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（センターのみ）。
- (ウ) 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市民への窓口案内、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。
- (エ) 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。

(6) 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、速やかに引き継ぐこと。

ウ その他

- (ア) 事務処理マニュアル等を整備するとともに、事務処理誤りが生じない体制を構築すること。
- (イ) 繁忙時期に対して、単なる増員だけで対応するのではなく、デジタル化や業務の効率化等を図る提案を行うとともに、市民サービスの向上に資する提案を行うこと。

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。

(資料4「物品等一覧」参照)

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) 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。

(2) その他

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遗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遗漏なく実施すること。
- (4) 本市の令和8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。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にあっても、本市は、その損害について一切負担しない。
- (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こと。
- (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) 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。

(資料1) 令和7年度 配置人員

1 平日 開所時間（午前9時～午後5時）

拠 点	統括管理者・管理者	各拠点別責任者	業務従事者	計
北区役所		1	6	7
上京区役所		1	4	5
左京区役所		1	12	13
中京区役所		1	8	9
東山区役所		1	2	3
山科区役所		1	8	9
南区役所		1	4	5
西京区役所		1	4	5
西京区役所洛西支所		1	4	5
伏見区役所		1	8	9
伏見区役所深草支所		1	4	5
伏見区役所醍醐支所		1	4	5
小計		12	68	80
センター ※	3	5	22～35	30～43
合計	3	18	90～103	110～123

※ 平日日中1階開所日については、10名程度の業務従事者を増員

2 平日（月・水のみ） 開所時間（午後5時～午後7時）

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（1階）	1	2	10	13

3 土日 開所時間（午前9時～午後5時）

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（1階）	1	3	13	17

(資料2) 令和7年度 月別稼働日数

月	区・支所	センター				休日
		平日		平日		
	月～金	①月・水	②火・木・金	③1階日中開所	土・日	
4月	21	9	12	—	7	
5月	20	7	13	(10)	6	
6月	21	9	12	(6)	8	
7月	22	8	14	(10)	7	
8月	20	7	13	(6)	5	
9月	20	8	12	(6)	5	
10月	22	8	14	(8)	7	
11月	18	6	12	(6)	8	
12月	20	8	12	(9)	7	
1月	19	7	12	(7)	7	
2月	18	6	12	(8)	4	
3月	21	9	12	(11)	9	
計	242	92	150	(87)	80	

※ 平日の1階日中開所日の稼働日数は、①・②の内数。

※ 1月以降は予定。

(資料3) 令和8年度 月別稼働日数予定

月	区・支所	センター				休日
		平日		平日		
	月～金	①月・水	②火・木・金	③1階日中開所	土・日	
4月	21	8	13	未定	7	
5月	18	6	12	未定	8	
6月	22	9	13	未定	7	
7月	22	8	14	未定	7	
8月	20	9	11	未定	9	
9月	19	7	12	未定	7	
10月	21	7	14	未定	8	
11月	19	8	11	未定	8	
12月	20	8	12	未定	7	
1月	19	7	12	未定	7	
2月	18	8	10	未定	7	
3月	22	9	13	未定	7	
計	241	94	147	—	89	

※ 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。

※ 1階日中開所の稼働日数は、令和7年度と同程度の予定。

※ 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。

(資料4) 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		○	センター：電話機3台 (うち当日予約受付専用電話機2台)
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		○	
マイナピット等の申請サポート機器	○		受託者において、センター、各区・支所に必要数を設置（消耗品及びメンテナンス費用含む）
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（通信費含む）
事務用パソコン端末用プリンタ	○		消耗品及びメンテナンス費用含む
コピー機		○	共用
コピー代（上記に係るコピー代）		○	

参考資料

(1) 令和7年度処理件数（令和7年4月～10月）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	合計
交付件数	13864	13445	15752	16155	14475	15310	20206	94746
うち更新件数	6704	7390	9046	9940	9226	9287	12457	64050
申請件数	1252	1254	1328	1335	1323	1363	1577	9432
電子証明書発行・ 更新件数	14657	14321	15163	17730	14891	14112	16548	107422
暗証番号変更・ 初期化件数	5013	4746	5240	5863	5463	5082	6392	37799
マイナポータル 操作支援	84	67	94	87	75	85	65	557

(2) センター処理件数（令和7年4月～11月）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
交付件数	6163	5720	6901	7257	6323	6370	7228	6362	52324
申請件数	631	582	659	645	672	680	811	784	5464
電子証明書発行・ 更新件数	4812	4641	4900	5683	5041	4780	4881	4522	39260
特急発行	93	51	62	52	38	56	58	44	454
マイナポータル操作 支援	84	72	94	87	75	85	65	109	671

(3) 各区・支所カード交付コーナー処理件数（令和7年4月～11月）

北	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
交付件数	558	536	579	680	527	575	956	825	5236
申請件数	385	378	365	391	330	378	399	435	3061
電子証明書	714	765	684	675	746	707	1090	968	6349
特急発行	35	50	40	57	45	54	40	50	371

上京	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
交付件数	268	270	283	311	275	290	350	564	2611
申請件数	255	281	294	288	292	294	402	354	2460
電子証明書	430	436	507	550	533	527	550	691	4224
特急発行	49	41	38	42	33	36	30	34	303

左京	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
交付件数	494	523	598	660	618	583	1629	1572	6677
申請件数	412	425	496	508	460	460	589	572	3922
電子証明書	939	864	858	1000	890	883	1330	1404	8168
特急発行	59	59	78	66	77	87	77	71	574

中京	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
交付件数	572	559	634	667	606	610	1267	1040	5955
申請件数	340	358	372	411	382	333	425	404	3025
電子証明書	888	914	768	961	842	760	1324	1109	7566
特急発行	37	58	46	76	68	78	68	60	491

東山	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
交付件数	294	301	350	382	323	338	394	306	2688
申請件数	188	175	185	202	224	178	229	180	1561
電子証明書	333	334	324	321	321	307	319	306	2565
特急発行	14	19	16	14	17	13	18	9	120

山科	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
交付件数	541	771	893	923	789	925	1282	995	7119
申請件数	425	425	412	499	494	454	610	531	3850
電子証明書	714	951	1054	1181	1133	992	1283	1146	8454
特急発行	47	58	73	53	62	55	64	54	466

南	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
交付件数	484	501	544	600	585	585	672	565	4536
申請件数	371	301	339	347	372	326	503	356	2915
電子証明書	881	732	807	864	742	696	831	736	6289
特急発行	71	57	54	51	60	66	79	59	497

西京	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
交付件数	532	596	620	667	597	622	703	595	4932
申請件数	325	293	349	364	368	285	377	454	2815
電子証明書	979	931	994	1026	979	908	1056	933	7806
特急発行	56	88	71	45	86	49	55	57	507

洛西	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
交付件数	289	310	336	348	326	337	765	659	3370
申請件数	191	169	182	192	207	169	245	216	1571
電子証明書	535	479	551	582	512	496	691	625	4471
特急発行	11	15	9	13	10	14	41	17	130

伏見	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
交付件数	1055	1011	1107	1192	1091	1174	1288	1107	9025
申請件数	555	482	591	593	647	607	755	707	4937
電子証明書	1079	1018	1306	1461	1357	1204	1426	1271	10122
特急発行	61	65	59	72	52	67	71	77	524

深草	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
交付件数	551	544	630	651	608	630	703	573	4890
申請件数	243	220	253	261	317	282	315	283	2174
電子証明書	568	532	580	639	576	585	575	596	4651
特急発行	19	30	37	23	30	37	28	13	217

醍醐	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
交付件数	321	277	351	370	332	330	723	599	3303
申請件数	218	180	209	212	204	199	251	230	1703
電子証明書	477	495	435	468	463	439	654	613	4044
特急発行	7	7	4	19	6	6	4	12	65

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徵し、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關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もならない。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ぬ。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つたときは、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当であることを知りながら告げなかつたときは、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関す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するために、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ぬ。

(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適当と認めるときは、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。