

# 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、業務の繁閑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(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業務(右京区カード交付コーナー)

エ マイナンバーカードの交付前設定、交付通知書等発送業務(分室)

オ マイナンバーカードの配送業務(分室)

カ 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)

キ 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

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1 2 右京区総合庁舎1階
分室	京都市右京区太秦下刑部町1 2 右京区総合庁舎2階
センター	京都市下京区西洞院通塩小路上る東塩小路町6 0 8－8 下京区総合庁舎1階

#### 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	<p>実施日：令和8年4月1日（水）～令和9年3月31日（水）※1</p> <p>開所時間：平日の午前9時～午後5時</p> <p>※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"> <li>・カードの交付・更新（予約制 ※2）</li> <li>・電子証明書の発行・更新、暗証番号の初期化等（予約制 ※2）</li> <li>・特急発行、国外転出者カード申請受付</li> <li>・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）</li> <li>・カードの配送、保管、集計業務等</li> <li>・カードの申請サポート、問合せ対応（電話対応を含む）等</li> </ul> <p>※2 1日の予約枠は次のとおり 5窓口 最大140件（28件×5枠）</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) 分室

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</p> <p>開所時間：平日の午前8時30分～午後5時15分 （コールセンター業務は午前9時～午後5時）</p> <p>※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"> <li>・市民からの問合せ対応（コールセンター業務）</li> <li>・マイナンバーカードの交付前設定業務</li> <li>・交付通知書等発送業務</li> <li>・マイナンバーカードの配送業務</li> <li>・マイナンバーカードの保管、各種帳票等の集計、整理、保管業務</li> <li>・特定在留カード及び特定特別永住者証明書に関する業務（令和8年6月14日から運用開始予定）</li> <li>・その他マイナンバーカードに関する業務 ほか</li> </ul>

・業務繁忙期や緊急対応時は日時延長等に柔軟に対応すること

### (3) 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</p> <p>開所時間：平日夜間（月・水） 午後5時～午後7時          土日 午前9時～午後5時</p> <p>※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</p>
業務内容	<p>・ 市民からの問合せ対応（コールセンター業務）</p>

- ・ 業務繁忙期や緊急対応時は日時延長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) 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(コールセンタ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。

#### (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の実施し、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、分室に1名以上常駐すること。

電話対応の業務従事者は、架電人数に対して9割以上の対応が可能な体制を整えること。

(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) 電話対応(コールセンター)

以下の日時に分室又はセンターで対応することとしており、(イ)～(キ)の業務を行う。

分 室：平日 午前9時～午後5時

センター：平日 午後5時～午後7時(月曜日及び水曜日)

土日 午前9時～午後5時

- (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。また、誤案内等が生じた場合又は苦情等により説明内容を確認する必要がある場合は、本市に速やかに報告するとともに応答記録を提示すること。

- (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。

- (カ) 本市職員の指示の下、有効期限切れマイナンバーカード等について申請者に連絡等を行うこと。

- (キ) その他本市が指示するマイナンバーカードの問合せ対応に関する業務を行う。

#### 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。

エ 右京区カード交付コーナーにおいては、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。

### (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) マイナンバーカードの交付前設定、交付通知書等発送業務

#### 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、一覧表及び交付通知書を確認し、マイナンバーカード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等を検品する。
- (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等に分別する。
- (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。また、送付に当たっては、本市職員の指示する案内やチラシ等を封入し封緘すること。

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マイナンバーカードは、電子証明書の有効期限を記入し、統合端末により交付前設定を行い、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) マイナンバーカードの追記欄に住所等の追記が必要な場合は追記を行う。
- (カ) 交付通知書を複写した連絡票（様式は別途協議）を作成し、本市の指示する項目を交付通知書、一覧表及び連絡票に記載する。
- (キ) 交付通知書の発送に併せて予約システムに一覧表データを読み込む。
- (ク) その他本市が指示するマイナンバーカード交付前設定、交付通知書等発送に関する業務を行う。

#### 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、本市職員の指示の下、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して保管する。

### (5) マイナンバーカード配送業務

#### ア 主な業務内容

- (ア) カード配送業者がマイナンバーカードや関係書類の配送業務（平日に１日１便）を行っており、当該業務は本市職員の指示の下、分室からセンター及び各区・支所交付コーナーへ送付するマイナンバーカードや必要書類の作成・確認、センター等から分室に送付されてきた

マイナンバーカードの收受、書類の整理・分類等を行う。

- (イ) 予約連絡票を基にカード保管庫からカードを抜き取り、配送先ごとに分類する。
- (ロ) 再交付手数料の徴収に係る納付書を作成し、本市職員の確認を受ける。
- (エ) センター等から分室に届いた書類の整理・分類等を行う。特にキャンセルにより返送されたマイナンバーカードは保管庫の定められた場所に戻すこと。
- (オ) 送付誤り等がないよう、予約リストとの照合確認やダブルチェックを徹底すること。
- (カ) その他本市が指示するマイナンバーカード配送に関する業務を行う。

**(6) 特定在留カード及び特定特別永住者証明書に関する業務**

(令和8年6月14日から運用開始予定)

**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特定在留カード及び特定特別永住者証明書を確認し、汚れ、破損及び印刷ミスがないか等を検品する。
- (イ) 申請者への通知書等の送付、特定在留カード及び特定特別永住者証明書の保管、その他本市が指示する特定在留カード及び特定特別永住者証明書に関する業務を行う。

**(7) その他マイナンバー関連業務**

**ア 主な業務内容（右京区カード交付コーナー）**

- (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。
- (ロ) 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) 分室から配送されたマイナンバーカードその他関連書類について、本市職員の指示の下、確認・收受し、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関連書類について、整理・分類を行う。
- (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) 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。

**イ 主な業務内容（分室）**

- (ア) コールセンター等で受電した市民からのID付き交付申請書、照会兼回答書等の発行依頼に基づき、本市職員の指示する項目を確認し、封筒に封入封緘のうえ郵送する（郵送方法等は交付通知書と同様）。

なお、住基端末等を使用した確認等は本市職員が行う。



- (イ) 郵便局から返還されたマイナンバーカード、交付通知書、個人番号通知書等を収受のうえ、分類して保管する。また、本市職員の指示の下、未受取のマイナンバーカード及び個人番号通知書等の受取勧奨を行う。
  - (ウ) 郵便局電子証明書発行業務に係る審査事務補助、書類整理・保管、郵便局からの問合せ対応等を行う。
  - (エ) マイナンバーカード及び各種帳票等を整理、分類し、本市職員の指示する分室内の倉庫・保管庫等に保管する。また、別に指示する分室外の倉庫へ運搬等を行う際には、整理・分類等に協力すること。
  - (オ) 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。
- (8) 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。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) マイナンバーカードに関すること以外の用件で右京区カード交付コーナーに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。
  - (ウ) 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。
- (9) 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は、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)(分室は午前8時30分～午後5時15分)

拠 点	統括管理者	管理者	拠点別責任者	業務従事者	計
右京区役所カード交付コーナー			1	10	11
分室(事務)	2		2	21	37
分室 (コールセンター)			1	11	
合計	2		4	42	48

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 (コールセンター)	—	1	2	3

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 (コールセンター)	—	1	2	3

(資料2) 令和7年度 月別稼働日数

月	分室・区支所	センター			
	平日	平日			休日
	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	—	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	分室・区支所	センター			
	平日	平日			休日
	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。

※ ③1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) 区・支所：電話機１台（主に内線で使用）
F A X		○	共用
電話代		○	
執務室内什器（机・椅子等）		○	ただし、机・椅子等を増設する場合は、受託者負担
郵送料		○	
文書送付用専用封筒		○	
消耗品		○	ただし、名札等業務管理上必要な物品は、受託者で準備
マイナポータル用端末 (モバイル Wi-Fi 含む)		○	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年度コール件数（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
受信件数	11,976	9,372	11,458	10,919	9,373	9,114	14,542	9,130	85,884
発信件数	771	601	985	850	735	727	1,173	692	6,534

(2) 令和7年度分室処理件数（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
交付前設定数	18,873	15,191	14,157	15,152	15,089	16,683	19,064	18,671	132,880
交付通知書 発送件数	16,777	20,080	14,731	15,424	15,444	17,015	18,445	18,639	136,555

(3) 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

(4) 右京区カード交付コーナー処理件数（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	722	928	1,085	1,091	1,026	1,038	1,435	1,096	8,421
申請件数	518	533	612	647	650	579	764	672	4,975
電子証明書	1,294	1,446	1,414	1,516	1,344	1,338	1,406	1,313	11,071
特急発行	75	80	85	82	80	77	76	69	624

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り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。