

(別紙1)

令和6年度京都市出産・子育て応援事業に係る事務処理等業務委託  
に関する仕様書

京都市子ども若者はぐくみ局子ども若者未来部子ども家庭支援課

## 目次

|    |              |    |
|----|--------------|----|
| 1  | 本仕様書について     | 1  |
| 2  | 事業概要         | 1  |
| 3  | 委託業務の基本的要件   | 1  |
| 4  | 委託業務の内容      | 2  |
| 5  | 委託業務の実施方法    | 5  |
| 6  | 実施体制の構築等     | 7  |
| 7  | 納入成果物        | 9  |
| 8  | 費用負担         | 9  |
| 9  | 契約期間満了時等の取扱い | 10 |
| 10 | 個人情報の保護      | 11 |
| 11 | 留意事項         | 12 |

## 1 本仕様書について

本仕様書は、「令和6年度京都市出産・子育て応援事業に係る事務処理等業務委託」について、以下の方針を踏まえ、その委託の範囲及び要件等を定めるもの。なお、本仕様書において、本市を甲とし、受託者を乙とする。

- (1) 適切・丁寧で市民からの理解と信頼を得られる運営
- (2) 効率的かつ効果的な運営
- (3) 安定的かつ円滑な運営

## 2 事業概要

国の令和4年度第2次補正予算において、核家族化が進み、地域のつながりも希薄となる中、孤立感や不安感を抱く妊婦・子育て家庭を支援し、全ての妊婦・子育て家庭が安心して出産・子育てできるよう、「伴走型相談支援の充実」と「経済的支援（出産・子育て応援ギフト）」を一体として実施する「出産・子育て応援交付金事業」が創設された。

本市では、本交付金を活用し、令和5年3月1日から、「京都市出産・子育て応援事業」を開始しており、「伴走型相談支援の充実」として、既存事業を継続・拡充させ、①妊娠届出時、②妊娠8か月頃（希望者のみ）、③出生届出～乳児家庭全戸訪問の3回、面談の機会を設けるとともに、「出産・子育て応援ギフト」として、①妊娠届出時及び③出生届出～乳児家庭全戸訪問の面談実施後に各5万円の現金給付（口座振込）を行い、伴走型相談支援の実効性を高めている。

### <出産・子育て応援ギフトについて>

| 名称       | 申請時期                           | 申請期限※             | 支給額         | 支給対象者     |
|----------|--------------------------------|-------------------|-------------|-----------|
| 出産応援ギフト  | 妊娠届出時の面談後に申請                   | 妊娠が終了するまで         | 妊婦1人当たり5万円  | 妊婦        |
| 子育て応援ギフト | 原則、乳児家庭全戸訪問（生後4か月までに実施）の面談後に申請 | 子どもが生後5か月を迎える前日まで | 子ども1人当たり5万円 | 子どもを養育する者 |

※申請期限につき、申請者の責めに帰さないやむを得ない事情がある場合は、この限りでない。

## 3 委託業務の基本的要件

### (1) 履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

### (2) 履行場所（分室）

原則として、甲が指定する場所（甲が賃貸借契約を行うテナントビル内の執務室（面積は20㎡以上とし、京都市営地下鉄烏丸御池駅周辺の物件を想定。）とする。ただし、甲が指定する場所以外を履行場所としたい場合は、乙が場所を用意し、甲が適切に委託業務を履行できると認めた場合に限り、履行場所として認める。

### (3) 実施日時

平日（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。以下同じ。）の午前8時30分から午後5時15分までとする。なお、前述の日時以外において、業務の進捗管理及び市民応対等のために乙が必要と判断した場合は、委託業務を実施しても差し支えない。

ただし、平日以外で委託業務を実施しようとする場合は、遅くとも3開庁日前までに甲に報告し、協議すること。

#### (4) 実施体制

想定される業務量（４「委託業務の内容」を参照）を踏まえ、乙の責任において、委託業務を支障なく行える実施体制を構築、維持することとし、必要に応じて、増員等の対応を図ること。

#### (5) 電子計算機処理

本委託業務では、２種類の電子計算機により処理を行う。業務の目的を逸脱した使用や、甲が指定する項目以外の機能の使用は禁止とする（不正使用とみなす）。また、システムの使用は、原則として、平日の午前８時３０分から午後５時１５分までとし、業務の進捗管理及び市民応対等のやむを得ない理由で電子計算機を延長して使用することが必要な場合は、ただちに甲に報告し、協議すること。

##### <電子計算機処理>

###### ① オンライン申請システム（仮称）

申請者からオンラインで申請を受け付けるためのクラウドサービスをいう。

###### ② 保健医療システム（仮称）

申請、審査、支給履歴の管理や住民基本台帳を参照するための電算システムをいう。

#### 4 委託業務の内容

本仕様書は、基本的な業務内容の大枠を示すのみであり、詳細な業務内容については別途指示するものとする。

##### (1) 委託業務の概要

- ・ 主な委託業務の内容は、出産・子育て応援ギフトの支給に係る一連の事務である。
- ・ 出産・子育て応援ギフトの申請について、令和６年３月３１日までは、申請者に対して、紙による申請書を用いて案内を行うが、令和６年４月１日以降は、原則、オンライン申請を案内することとし、運用を変更する予定である（オンライン申請を利用できない事情がある場合に限り、紙申請を案内する）。
- ・ そのため、運用変更後は、紙とオンライン双方の申請受付が、一定期間混在すると想定される。本項では、オンライン申請の業務詳細について記載し、紙申請の詳細業務は、**別紙１**のとおりとする。
- ・ また、これまで必須としていた「振込先口座の写し」の添付は不要とする。
- ・ なお、申請内容に不備がない場合、申請受付から１か月以内に、審査済みデータを納品できるよう、業務を進めること。納品日及び支払日については、それぞれ各月２回設けることを想定している。

##### (2) 全体の流れ

- ・【区役所・支所】面談の実施、オンライン申請の案内（二次元コード交付）
- ・【受託者】オンライン申請システムでの申請受付ほか
- ・【受託者】保健医療システムへの申請データ取込み、取込エラー対応
- ・【受託者】審査、不備確認
- ・【受託者】審査済みデータの納品
- ・【子ども家庭支援課】支給又は不支給の決定、振込データの作成
- ・【受託者】支給決定のお知らせメール発送
- ・【受託者】振込不能対応
- ・【受託者】返還金処理

- ・【受託者】問合せ等対応
- ・【受託者】その他

### (3) 委託業務の詳細（事務フローの詳細は、別紙2）

#### ア オンライン申請システムでの申請受付ほか

- ・ 申請者は、オンライン申請システムでの申請後、登録したメールアドレス宛に自動送信メール（申請受付）が送信され、当該メールに記載の URL から、当該申請の処理状況を「ステータス（未処理（申請完了時に通知）、受付中、差し戻し、取下げ、完了）」で確認することができるため、乙は、処理状況に応じて、ステータスを変更する必要がある。
- ・ 乙は、オンライン申請システムで、申請のステータスを「未処理」から「処理中」に変更する。「処理中」に変更すると、申請者は取下げができなくなる。
- ・ 乙は、申請内容について、入力漏れ等の不備の有無を確認し、不備がある場合は、電話又は文書（以下「電話等」という。）で申請者に確認のうえ、職権補正（申請者確認済み訂正）する。この際、申請者に通知が届き、補正内容が共有されるため、簡易な補正であっても、必ず事前に申請者に対して補正内容を確認すること。
- ・ 乙は、「処理中」のデータを受付日でフィルタをかけたうえで、オンライン申請システムから CSV データで出力する。
- ・ 乙は、保健医療システムに取り込むために、必要に応じて当該 CSV データを加工する。

#### イ 保健医療システムへの申請データ取込み、取込エラー対応

- ・ 乙は、前項で作成した CSV データを保健医療システムに取り込む。
- ・ 取込キーは、出産応援ギフトは「申請者のカナ氏名＋生年月日」、子育て応援ギフトは「申請者のカナ氏名＋生年月日、児童のカナ氏名＋生年月日」とする。
- ・ 申請者の誤入力等により、保健医療システムの取込キーと一致しない場合等は、取込エラーとなるため、乙は、エラー事由を確認のうえ再取込を行う。
- ・ 紙申請では、保健医療システムに申請内容を手入力していたが、オンライン申請では、申請者自身が入力した申請内容が、保健医療システムに直接取り込まれる。

#### ウ 審査、不備確認

- ・ 乙は、支給要件を満たしているかの審査を行う。審査に当たっては、その要件が多岐にわたることから、委託業務に関する知識を確実に取得し、正確かつ迅速に審査すること。
- ・ 乙は、支給要件を満たしているかについて疑義がある場合は、申請者や他自治体に電話等で確認を行う。この際、保健医療システムのメモ欄に、詳細な対応状況等（申請者や他自治体とのやり取り内容等）を入力し、支給又は不支給の判断に至った過程を記録すること。
- ・ 乙は、審査の結果、不支給となる場合、申請者に電話等で、審査結果及び不支給事由の説明を行い、不支給決定のお知らせメールが届くことを事前に伝えること。

#### エ 審査済みデータの納品

- ・ 乙は、審査を終えた申請について、保健医療システムから CSV データを出力し、納品前の最終確認を行う。
- ・ 乙は、甲が指定する期日までに、全体件数及びその内訳（申請方法、ギフト種別及び支給・不支給ごと）を記載したものをかがみ文とし、保健医療システムから出力した審査済みの CSV データとともに甲に納品する。
- ・ 甲は、乙が審査した内容に基づき、支給又は不支給の決定を行い、支払データを作成する。



## オ 支給（不支給）決定のお知らせメール発送

- ・ 乙は、ギフト種別及び支給・不支給ごとに対象者一覧 CSV データを作成する。
- ・ 乙は、当該 CSV データをオンライン申請システムに取り込み、ステータスを一斉に「処理中」から「完了」に変更する（この際、申請者に自動送信メールが送付される）。
- ・ 乙は、ステータスの変更に際し、予め定めた自動送信メールの文言をギフト種別及び支給・不支給ごとに、都度、変更のうえ送付する。
- ・ 自動送信メールは、誤送付や文言誤りがないよう、送付前に複数名で確認のうえ、管理責任者が最終確認すること。

## カ 振込不能対応

### (7) 振込前の戻入処理

乙は、直近の資金執行日に支給してはならない受給者を把握したときは、直ちに受給者への支給を組戻しするための資料「組戻し処理依頼票」等を作成し、速やかに甲に提出する。

### (4) 振込不能処理

- ・ 乙は、口座情報誤り等により振込ができなかった申請者等に対して、直ちに電話等により正しい口座情報等の確認を行い、再振込するための資料「振込・送金・訂正・組戻し依頼書」等を作成し、速やかに甲に提出する。
- ・ 振込不能から7開庁日を経過しても再振込先が不明の受給者分については戻入する必要があるため、受給者への支給を戻入するための資料「組戻し処理依頼票」等を作成し、速やかに甲に提出する。

## キ 返還金処理

### (7) 返還通知

- ・ 乙は、申請者へ支払うべきでなかった支給等を把握した場合、甲が返還請求通知書等を作成するための連絡票を作成し、甲に提出する。
- ・ 乙は、受給者に電話等により返還請求についての説明を行う。
- ・ 乙は、甲から返還請求通知書等の提供を受けた後、3開庁日以内に発送作業を行う。

### (4) 督促等

- ・ 乙は、返納通知書に記載の納入期限日以降、引き続き未納が続く者には、甲が提供する納入通知書等の発送作業及び納付の案内を行う。
- ・ なお、原則として、納入通知書等の発送は、甲からの提供を受けた後、3開庁日以内に行う。

## ク 問合せ等対応

- ・ 乙は、制度の概要や申請等の手続、申請書の受付、支給状況など、委託業務に係る市民からの問合せ対応を行う。また、委託業務以外の問合せ等があった場合も、適切な窓口等を案内する。
- ・ 乙は、正確かつ丁寧な市民対応を心掛け、不確実な内容で回答しないよう、保留時間が一定程度を超える場合は折り返しの電話対応とする。また、原則として、個人情報に係る対応は、その個人情報保護の観点から折り返して対応する。
- ・ 委託業務に係る苦情やトラブルについては、原則として、乙が対応する。
- ・ 甲は、区役所・支所の本市職員からの緊急を要する問合せの場合に備え、市民からの問合せ等に用いる電話回線とは区分したものを設置する。

## コ その他

- ・ 乙は、他自治体からの申請状況等に関する問い合わせに対応するとともに、申請者等

の状況に応じて、他自治体での面談実施や給付の有無について確認を行うこと。

- ・ 乙は、権力行使等に係る判断や、個別具体的な相談への回答など、特に報告が必要と判断するものは、直ちに甲に報告し、対応を協議する。
- ・ 乙は、紙申請のうち、処理が完了した書類については、ファイリングして保管する。この際、申請書等の各種資料については適切に管理するため、ファイルには事業名や実施日、申請書等の名称等を記入することとする。
- ・ 申請書等は、き損、紛失及び処理漏れが起これぬよう、常に整理整頓を行う。とりわけ、個人情報を含む文書（廃棄文書を含む。）については、適切かつ厳重に管理すること。
- ・ 乙は、甲が作成する委託業務に係る申請書等の書類の在庫を管理し、在庫がなくなると見込まれる1か月以上前に甲に報告すること。

#### (4) 想定件数

| 業務項目              | 1か月当たりの想定件数 |
|-------------------|-------------|
| 出産応援ギフト申請件数       | 約700件       |
| 子育て応援ギフト申請件数      | 約700件       |
| 保健医療システムへの取込エラー件数 | 約280件       |
| 不備電話確認            | 約140件       |
| 振込エラー対応           | 約15件        |
| 問合せ対応、他都市への受給確認等  | 約300件       |

※ 上表は、申請方法（紙又はオンライン）に関わらない、全体の想定件数。

### 5 委託業務の実施方法

#### (1) 委託業務に係る計画書の作成及び改訂

乙は、委託業務を遂行するに当たり必要となる対応手段や実施時期などを検討し、少なくとも以下の計画書を作成する。なお、計画書は事前に甲に提出のうえ、承認を得るものとする。また、乙は、少なくとも、ア、イ、エは四半期に1度、ウは月に1度は点検することとし、必要に応じて改訂を行うこととする。

##### ア 研修計画書

以下の内容を踏まえたものとする。

- (ア) 研修内容
- (イ) 実施対象とする要員
- (ウ) 実施時期

##### イ 年間業務計画書

年間業務量の推移（想定）に応じた執行体制の計画を作成する。計画は、以下の内容を踏まえたものとする。

- (ア) 年間（各月単位）に予定（想定）する業務及び予定（想定）件数
- (イ) 予定（想定）する業務の概要
- (ウ) 予定（想定）する業務量に対する要員の配置数

##### ウ 月間業務計画書

各月の業務の流れ（想定）及び業務量の変化に応じた執行体制の計画を作成する。計画は、以下の内容を踏まえたものとする。

- (ア) 月間（各開庁日又は各週単位）に予定（想定）する業務の実施計画及び予定（想定）件数
- (イ) 予定（想定）する業務の概要

(ウ) 予定（想定）する業務量に対する要員の配置数

**エ 委託業務の標準化を目的とした情報共有等に係る計画書**

以下の内容を踏まえたものとする。

(ア) 実施サイクル

(イ) 実施方法

(ウ) 実施内容

**オ 委託業務開始までの準備計画**

業務委託で就労中の職員を一定の割合で組み入れる等の人材確保や、業務開始後の事務構築の方法等、業務開始直後から円滑な業務の運営をするための計画を作成する。

**カ その他**

(ア) 乙は、乙による内部監査などを実施する場合、これに関する監査範囲とその目的及び監査手順を計画書として提出する。（監査体制、監査業務範囲、監査報告）

なお、当該監査について、甲において委託業務の目的外と認める場合は、甲は、これを拒否することができる。

(イ) 乙は、委託業務の遂行に際し、不適切な事務処理があった場合や当初計画から遅延や実施内容に異なる点が生じた場合、その他年間業務計画書又は月間業務計画書と異なる状態となった場合及び計画のとおり業務を遂行することが困難となった場合には、その計画書の見直しを行うほか、必要に応じて、改善、復旧に係る計画書を作成する。

**(2) マニュアル等の作成及び改訂**

乙は、あらかじめ甲が貸与する資料及びヒアリングなど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、少なくとも以下の項目を含むマニュアル等を作成する。なお、マニュアル等は事前に甲の承認を得ることとする。

ア 委託業務の目的、制度主旨及びその変遷

イ 個人情報の保護に関する考え方、ルール、手順

ウ 委託業務に係る実施体制及びその運営方法

エ 一日、月間、年間の委託業務の概要

オ 委託業務の業務手順、注意事項

カ 申請書等の受付等に関する業務手順

キ 電話応対における業務手順

ク 通知書等発送時の業務手順

ケ システムの使用可能時間、不正使用の禁止及び機器の使用に支障が生じる行為の禁止などの利用に関するルール

コ システムのメニュー構成、各メニューの使用方法及び各事業の操作方法等の手順

サ 使用する様式

シ 業務従事スペースの運用ルール

ス 当該ビルの施設等に関する使用ルール

セ 本事業の周辺施策とその相談窓口

ソ 非常時又は緊急的な対応が必要となった場合のルール

**(3) 新たに作成した又は変更した計画書及びマニュアル等の提出**

委託業務開始後に新たに作成した又は変更した計画書及びマニュアル等は、計画の実行又はマニュアル等に基づく委託業務の実施前に速やかに甲へ提出し、甲の承認を得ること。ただし、計画やマニュアルについて、乙は、甲とその見解や主旨に齟齬が生じないよう配慮す



るとともに、必要に応じて、甲がその修正、改善を求めることができることとする。

#### (4) 各種様式及び報告書等の作成

委託業務の遂行に当たり、甲と連携をとるために必要となる各種様式や報告書等については、甲と協議し又は甲が指示するところにより適宜作成すること。

#### (5) 研修

委託業務の遂行に必要な知識及び能力を習得するため、要員に対して、以下の研修を行うこと。下記ア及びイの研修については、委託業務開始前に必ず実施するほか、要員に変更があった場合等には当該要員を配置する前に、同様に実施することとし、ウ、エ、オ及びカの研修については、適宜、実施することとする。なお、研修の実施に当たっては、事前にマニュアルを作成して甲の承認を得ることとし、研修終了後は、研修結果報告書を作成し、甲に報告する。また、システム操作に関する研修は、委託業務が円滑に実施できるよう、甲と協力して実施することとする。

##### ア 基礎研修

市民応対、ビジネスマナー、委託業務の制度主旨及び内容並びに作業内容及びシステム操作など、委託業務を適切に遂行できる能力を習得すること。

##### イ 個人情報保護研修

個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守を徹底すること。

##### ウ ロールプレイング

業務設計などの検証を行うため、実際の委託業務を想定したロールプレイングを実施し、問題点の確認及び対応を行うこと。

##### エ スキルアップ研修

委託業務に関する習熟度や技術力を向上させることを目的とし、適切な研修を行うこと。

##### オ 制度改正等対応研修

委託業務に関して制度改正等状況の変化があった場合は、その内容に沿った適切な業務が遂行できるよう研修を行うこと。

##### カ その他必要な研修

前各項以外に委託業務の実施に必要な場合に研修を行うこと。

#### (6) 委託業務の実施に係る改善及び品質の向上

- ・ 乙は、委託業務を遂行するに当たって生じた課題に対する改善策を検討し又は甲と協議した結果を蓄積し、計画や運営方法又は実施方法等を適宜改め、常に委託業務の改善及び品質の向上を図ること。
- ・ なお、改善策や対応策については、甲乙双方の見解に相違が生じぬよう注意し、甲と協議して実行計画を立案し、甲に報告する他、その結果を報告することとする。

### 6 実施体制の構築等

#### (1) 実施体制の要件

- ・ 乙は、委託業務を遂行するに当たり、管理責任者、担当者を配置すること。
- ・ 副管理責任者の配置は任意とし、配置しない場合は、管理責任者不在時に管理責任者の役割を代行する者（以下「代行者」という。）を予め選定しておくこと。
- ・ 乙は、それぞれの役割を明確にするとともに、業務量の変動に応じて、適正に委託業務が遂行できるよう配慮すること。
- ・ 乙は、実施体制を構築する前に、実施体制図を作成して甲に報告し、甲の承認を得ること。

## ア 管理責任者

委託業務の総括的な責任者として、現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務の全体を適切に運営することを目的として管理責任者を配置する。

なお、管理責任者の主な役割及び業務として、以下のことを踏まえることとし、副管理責任者を配置する場合は、管理責任者の役割及び業務を分担しても構わない。

- (ア) 委託業務の実施に係る計画等の立案
  - ・ 委託業務の実施に係る各計画の設定
  - ・ 委託業務の遂行に当たっての障害や事故発生時を想定し、これを避ける又は被害等を最小限に止めることを目的とした対応策の策定
- (イ) 各計画に対する進捗状況の把握、分析及び課題とその対応方法の検討
- (ウ) 体制のマネジメント、統括
  - ・ 要員配置に係る計画と配置
  - ・ 副管理責任者、担当者に対する指導、情報共有等
- (エ) 日々の委託業務に係る実績の把握、分析及び課題とその対応方法の検討
  - ・ 委託業務に係るスケジュールの作成、進捗管理
  - ・ 委託業務の課題把握及びその対応
  - ・ マニュアル等の再点検
  - ・ 業務改善策の検討など
- (オ) 日報、月報等の委託業務に係る実績及びその他不適切な事務処理や事故等が生じた場合の報告書の作成及び報告
- (カ) 委託業務の実施に係る全般の安全衛生管理
- (キ) 業務未完了時や繁忙期等における担当者業務支援
- (ク) 苦情対応やトラブル発生時における副管理責任者、担当者からの引継ぎとその対応
- (ケ) 担当者の研修、指導及び育成
- (コ) マニュアル、処理手順書及び業務フロー等の修正
- (サ) その他各種調整業務

## イ 担当者

乙は、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務を実施し、委託業務の制度の主旨、マニュアル等に掲げる委託業務の実施方法や手順などに基づき適正に業務を遂行することを目的として、担当者を配置する。

なお、担当者の主な役割及び業務は、「4 委託業務の内容」のとおりとし、苦情対応やトラブル発生時など、管理責任者への報告及び引継ぎを行うこと。

### (2) 甲との協議又は甲からの指示等について

- ・ 乙は、甲への報告、甲との協議又は甲からの指導や指示等が必要なときは、管理責任者及び副管理責任者又は代行者（以下「管理責任者等」という。）をもって対応すること。
- ・ なお、委託業務を遂行するに当たっては、原則として、管理責任者等は履行場所に常駐し、甲との連絡、調整及び協議ができない状況を生じさせてはならない。

### (3) 実施体制に異動が生じる場合の取扱いについて

- ・ 実施体制に変更がある場合は、事前に甲の承認を得なければならないほか、要員に変更がある場合も、事前に甲に届け出ること。
- ・ なお、甲が、委託業務に支障が生じるため不適切と認めた場合は、乙は適切な措置を講じなければならない。

## 7 納入成果物

乙は以下の納入成果物を甲に納品する。なお、成果物及びその他甲に提出した計画書、マニュアル及び研修資料等に対する一切の権利は、納品と同時に甲に帰属する。

### (1) 一日の業務実施に係る報告書（日報）

- ・ 各日の処理件数（審査件数、受架電件数等。以下同じ。）をまとめた報告書を「実施日の翌開庁日」を目途に、甲に提出する。
- ・ また、課題や担当者に周知を行った事項、改善、対応策等、委託業務の実施に当たり、甲に報告しておくべき事項があれば、日報の提出に合わせて報告を行う。

### (2) 月間の業務実施報告書（月報）

- ・ 各月の処理件数をまとめた報告書を「実施日の翌月10日まで」を目途に、甲に提出する。
- ・ また、前月までに受け付けた申請のうち、審査未了のものがある場合、その理由及び処理状況等を甲に報告すること。

### (3) 四半期の業務実績及び年間計画に係る報告書（四半期報）

以下の項目を踏まえて四半期ごとに作成し、7月中旬、10月中旬、1月中旬及び3月末日までにそれぞれ提出する。

- ア 四半期ごとの処理件数
- イ 四半期ごとの業務実施内容（研修を含む）
- ウ 四半期ごとに修正を行った年間計画
- エ 業務に係るマニュアル、処理手順書、業務フロー及びFAQ等  
四半期の間に適宜修正を加えてきたものを提出すること。

## 8 費用負担

委託業務を遂行するに当たり、経費が発生する場合の費用負担は以下のとおりとする。なお、本仕様書に特段の記載がないものについては乙の負担とし、甲は契約金額以外の費用を負担しない。そのため、見込まれる経費を全て見積書に計上すること。

### (1) 賃借料

甲が賃借を予定するテナントビルの賃借料は、甲が負担する。ただし、乙が場所を用意した場合の当該賃借料は、乙の負担とする。

### (2) 光熱水費

光熱水費は乙の負担とする。

### (3) 電話料金

固定電話機及び電話回線（FAX回線を含む。市外局番。）は甲が用意することとし、その回線数については、甲乙協議のうえ決定する。また、当該電話料金（FAX回線を含む。）は乙の負担とする。また、なお、委託業務を遂行するに当たり必要となる、要員間の連絡のための電話機は乙が用意する。

### (4) オンライン申請システム用の端末

- ・ 乙は、オンライン申請システムを利用するために、パーソナルコンピュータ（乙が必要と認める台数）及びインターネットに接続するための通信機器（モバイルルーターも可）を用意し、その費用を負担する。
- ・ オンライン申請システムは、アクセス制限をかけているため、グローバルIPアドレス1つに限り、制限を解除する。
- ・ システムへのログインのために発行するアカウントは1つとし、乙専用のものとする。



なお、同一アカウントにより、複数名のログインが可能であるが、複数名が同時に操作を行うことがないようにすること。

- ・ 取り扱うデータが外部に漏洩することがないように、ウイルス対策ソフトウェアを導入し、定期又は随時にパターンファイル更新を行うとともに、OS やソフトウェアには、最新のセキュリティパッチ等を適用するなど、万全のセキュリティ対策を講じること。

#### **(5) 保健医療システム用の端末**

乙は、甲が用意する端末機を使用するものとし、その使用料は甲が負担する。また、端末機については、可能な範囲で、甲が必要数を確保し、サーバや利用環境、配線についても甲が用意する。

#### **(6) 外付けハードディスク等の記録媒体**

乙は、オンライン申請システム用の端末と保健医療システム用の端末との間で CSV ファイル等のデータ受け渡しの際に必要な外付けハードディスク（HDD）等の記録媒体を用意し、その費用を負担する。ただし、USB メモリの使用は禁止する。

#### **(7) 機器及び什器**

機器及び什器（机、椅子、シュレッダーなど）は乙が用意し、その費用を負担する。

#### **(8) 消耗品**

甲を宛先とする封筒及び甲の名称が入った用紙（申請書、受付票、決定通知書、チラシなど）は甲が用意する。そのほかの消耗品（コピー用紙など）は乙が用意し、その費用を負担する。

#### **(9) 郵送経費**

乙が申請者と郵送でやり取りを行う場合、甲を宛先とする封筒を使用し、その郵送経費は、甲が負担する。

### **9 契約期間終了時の取扱い**

#### **(1) 履行場所の原状回復**

乙は、甲が賃借を予定するテナントビルについて、契約期間満了後又は契約解除後、速やかに原状に復して明け渡さなければならない。なお、原状回復に必要な費用は、乙の負担とする。

#### **(2) 貸与物等の返還**

乙は、甲が貸与した物品や資料について、契約期間満了日又は契約解除日までに、甲に返還しなければならない。なお、貸与物品及び甲が管理する物品について、乙の責めにおいて、その機能が損なわれた場合又は使用に支障が生じた場合、乙はその機能を回復させる又は機能を回復させるために必要となる費用を甲に支払うこと。

#### **(3) 引継書の作成**

乙は、以下の項目を含む引継書を作成し、契約期間満了日又は契約解除日までに甲に引き渡すこと。

ア 処理が完結した申請書類等の保管状況

イ 処理が完結していないもの、将来に処理が必要となるもの及び進捗状況等が詳細に分かるもの

ウ その他特に注意が必要となる事項又は甲が指示する事項

#### **(4) 引継方法**

乙は、契約期間満了日又は契約解除日までに、甲に対して引継ぎを行うこと。なお、甲に対する引継ぎの際、次期受託者が同席する場合がある。また、乙は、契約終了後であっても、



甲から業務内容及び個別案件等について確認があった場合は、応じるものとする。

## 10 個人情報の保護

### (1) 基本方針

- ・ 乙は、委託業務の遂行に当たり、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の不適切な使用、紛失、流出等が、信用失墜につながる重大な行為であると認識し、個人情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備し、これを維持する。
- ・ さらに、乙は、情報セキュリティを確保するため、管理責任者の設置など情報セキュリティ管理体制を整備するとともに、適切な情報セキュリティ対策を実施すること。

### (2) 保護すべき対象（秘密）

- ・ 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等をはじめ、個人の福祉施策の適用の有無などといった個人の情報やDV及びストーカー行為等の被害者の情報、個人や法人、行政庁の生活、活動に関するもののうち、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を対象とする。

### (3) 保護すべき情報の取扱い

- ・ 本仕様書における個人情報に対する保護とは、保護して安全である状態に保つことをいい、よって、意図的、過失を問わず、乙による個人情報の漏えいのほか、滅失、棄損、改ざん、盗難等があつてはならない。

### (4) 京都市情報セキュリティ対策基準の遵守

#### ア 京都市情報セキュリティ対策基準の遵守に関する事項

乙は、地方公務員法第34条の守秘義務規定、個人情報の保護に関する法律、京都市個人情報保護条例、京都市高度情報化推進のための情報システムの適正な利用等に関する規程及び京都市情報セキュリティ対策基準等を遵守し、個人情報や業務上の秘密の保持を厳守することとし、契約終了後においても同様とする。

#### イ 委託事業者の責任者、委託内容、作業者、作業場所の特定に関する事項

本仕様書に定めるとおりとする。

#### ウ 委託事業者の従業員に対する教育の実施に関する事項

本仕様書に定めるとおりとする。

#### エ 提供された情報の目的外利用及び委託事業者以外の者への提供の禁止に関する事項

乙は、個人情報を委託業務以外の目的で使用する事、及び不適切な事務処理等により特定の個人に対して有利に委託業務を遂行してはならないほか、第三者への秘密情報の漏洩につながる事務処理や管理をすることがあつてはならない。また、個人情報の業務履行場所外への持ち出しは禁止する。ただし、甲が指示した場合は、この限りではない。

#### オ 提供された情報の複写及び複製の禁止に関する事項

乙は、個人情報が記録された書類やデータについて、甲の承諾なしに複写又は複製してはならない。

#### カ 業務上知り得た情報の守秘義務に関する事項

- ・ 乙は、委託業務の遂行上知ることができた秘密を漏らすことがあつてはならず、契約終了後においても同様とする。
- ・ なお、乙は、委託業務開始に際し、委託業務に携わる全ての者の個人情報取扱いに係る秘密保護の徹底等を明記した自署と捺印がある誓約書を甲に提出しなければならない。

#### キ 再委託に関する制限事項の遵守に関する事項

本委託業務は、個人情報を取り扱う電子計算機による処理を前提とした業務であること

から、甲は、委託業務の履行につき、乙の再委託を承諾しない。

#### ク 委託業務終了時の情報資産の返還、廃棄等に関する事項

乙は、甲が貸与した又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報記録された資料等について、契約期間満了日又は契約解除日までに、甲に返還し、引き渡し、消去し、若しくはその他の方法により処理するものとする。

#### ケ 委託業務の定期報告及び緊急時報告義務に関する事項

- ・ 甲は、乙が実施する委託業務について、進捗状況、契約内容の遵守状況、申請書類等の保管状況等の報告を求め、把握し、必要な措置を講じることができる。また、甲が必要と認めるときは履行場所の現地調査を行うことができる。
- ・ 委託業務の遂行に当たり、不適切な事務処理や事故及び、業務履行に際し遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、ただちに甲へ報告し、協議すること。
- ・ 乙は、委託業務遂行上、何らかの事故や不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない恐れ（以下「情報セキュリティインシデント」という。）が生じた場合、直ちに甲に報告し、甲の指示に従い対応すること。
- ・ 乙は、前述の場合において、甲の指示により、事実を明らかにした報告書を遅滞なく甲に提出すること。

#### コ 本市による監査、検査の受入れ義務に関する事項（適切な安全管理措置の確認・検査）

- ・ 乙は、本委託業務の遂行に当たり、個人情報の適切な安全管理措置を講じていることを証するため、委託業務開始前に、「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書（別紙3）」を甲に提出し、確認を求めなければならない。
- ・ 甲は、原則として、少なくとも契約期間中に1回以上、乙の現地検査を行うが、特別の事情がない限り、乙はこれを拒んではならない。

#### サ 本市による情報セキュリティインシデント発生時の公表に関する事項

- ・ 甲は、情報セキュリティインシデントを認知した場合、その重要度や影響範囲等を勘案し、必要に応じて公表する。

#### シ 前各号に掲げる事項に違反した場合における契約の解除等の措置及び損害賠償義務に関する事項

- ・ 乙が、前各号に掲げる事項に違反した場合は、甲は、契約の一部不履行、粗雑履行として契約金額の減額、契約解除の措置をとるとともに、損害賠償を請求することがある。
- ・ 個人情報の漏洩等に伴う損害賠償その他一切の責任は、乙が負うものとする。

#### (5) 保健医療システム配置スペースへの私物の持込みの禁止について

- ・ 保健医療システムが配置されている机上スペース周辺には、私物の持込みを禁止する。
- ・ ただし、甲に事前に報告のうえ、承認を得ている場合はこの限りではない。

#### (6) 入退室の管理について

- ・ 管理責任者は、甲乙の関係者以外の者が受付窓口以外の執務スペースに立ち入らないように監督するとともに、副管理責任者及び担当者が勤務時間中に自己所有の鞆を持って履行場所を退室する場合には、不正に個人情報を持ち出していないか、鞆の中を確認すること。
- ・ また、管理責任者が勤務時間中に自己所有の鞆を持って退室する場合は、甲に確認を求めること。

## 11 留意事項

**(1) 契約の解除、契約額の減額**

- ・ 業務開始後、本仕様書内で求めている水準を維持できないと判断した場合は、甲は相当の期間を定めて乙に対し是正を求める。また、是正を求めたにも関わらず、正当な理由なく乙がこれに従わない場合、又は、甲の定めた履行期限までに乙による是正が困難な場合で、契約の目的を達成することができないと認められる場合は、契約解除及び損害（第三者に及ぼした損害を含む。）の賠償を求める。
- ・ 乙が本仕様書内で定めている業務の一部を実施できなかった場合は、甲は、当該業務の割合に応じて契約額を減額する。

**(2) 危機管理及びリスクマネジメント**

火災、地震等の際の避難経路の確保や、要員の一部が出勤できない場合、各事業の締切日等までに業務が完了できない場合等のリスクを踏まえ、委託業務を運営すること。

**(3) 制度改正等への対応**

委託業務に関連して、制度改正等があった場合は甲と協議し、迅速かつ柔軟に対応すること。

**(4) 外国人申請者等への対応**

本事業の対象となる市民には外国籍の者も含まれるため、適宜対応できるようにすること。

**(5) その他**

委託業務の遂行に当たり、本仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、甲と乙で協議すること。



## 紙申請の業務詳細

## 1 業務内容

## (1) 申請書等の受付ほか

乙は、委託業務に関する申請書、アンケート及びこれらに添付される書類（以下「申請書等」という。）の受付、確認を行う。ただし、確認において例外事例があった場合はこれを中断し、速やかに甲に報告し、甲と協議したうえで対応する。

## ア 申請書等の受付、確認

(ア) 市民が＜本委託業務における＞履行場所（以下、「分室」とする。）へ来庁し申請書等を提出する場合

- ・ 乙は、分室窓口に申請書等の提出があった場合、申請者等に本人確認を行い、申請・支給要件等を満たしているかについて、保健医療システム等を確認のうえ、申請書等の記載内容、添付資料などの確認を行う。
- ・ 乙は、申請書等の記載内容に不備がある場合（記入漏れや誤記入など。以下同じ。）は、申請者等に対して補正を依頼し、これを補正する。
- ・ 乙は、受付票（分室、区役所・支所、申請者等用の3枚複写式を申請者等に手渡し、申請書等）を受け付ける。

(イ) 市民が区役所・支所へ申請書等を提出し、本市職員により分室へ送付される場合

- ・ 区役所・支所は、その窓口に申請書等の提出があった場合、申請書等の記載内容、保健医療システム等の確認に努める。
- ・ 区役所・支所は、申請書等に記載内容の不備がある場合は、申請者等に対して補正を依頼し、これを補正するよう努める。
- ・ 区役所・支所は、受付票を申請者等に手渡し、申請書等を受け付ける。
- ・ 区役所・支所は、受け付けた申請書等と受付票（分室用）を合わせて、分室に送付する。
- ・ 乙は、区役所・支所から送付された申請書等を受け付ける。

## イ アンケートを区役所・支所へ送付

乙は、区役所・支所で保管すべきアンケート（妊娠届出後、妊娠8か月頃、乳児家庭全戸訪問後）を受け付けた場合、原本を区役所・支所へ送付する。

## ウ その他

- (ア) 乙は、受け付けた申請書等のうち、収受すべきでない委託業務に係るもの以外のものであった場合、直ちに甲に報告し、対応を協議する。
- (イ) 乙は、受け付けた申請書等の内容物を確認し、受付票及び申請書等に甲の受付印を押印する。
- (ウ) 乙は、受付後の業務の流れを踏まえ、受け付けた申請書等の整理及び仕分けを行う。

## (2) 審査・不備勧奨

## ア 審査

- (ア) 乙は、受け付けた申請書等の審査を行い、記載内容の不備や不足書類がある場合は、それが補正又は補完されるまで保留する。
- (イ) 乙は、審査・不備勧奨の処理状況を、随時、保健医療システムに入力する。

## イ 不備勧奨

- (ア) 乙は、申請書等の記載内容に不備がある場合は、電話での確認を行う。簡易な補正であっても、必ず申請者等に確認し、補正日及び補正者氏名を記載すること。ただし、



電話での確認ができない場合は、期限を付して文書で求める。

- (イ) 乙は、指定した期限を過ぎて、上記の不備が補完されない場合は、再度期限を付して文書で督促を行う。
- (ウ) 乙は、提出ができない正当な理由がなく、期限を過ぎて、上記の不備が補完されない場合は、最終的に申請等を却下する旨について、期限を付して文書で通知する。
- (エ) 乙は、正当な理由がなく期限までに補完されない場合は、甲に報告し、甲の決定後、書類不備を理由に却下通知等を送付する。
- (オ) 管理責任者が定期的に督促状況の進捗管理を行い、月初に甲に報告する。

### (3) 保健医療システムの確認、入力

乙は、受け付けた申請書等について、保健医療システムにより、申請・支給要件等の確認及び申請書等の記載内容の入力を行う。

ア 乙は、支給要件を満たしているかの審査を行う。審査に当たっては、その要件が多岐にわたることから、委託業務に関する知識を確実に取得し、正確かつ迅速に審査すること。

イ 乙は、支給要件を満たしているかについて疑義がある場合は、申請者や他自治体に電話等で確認を行う。

ウ 乙は、申請書等の記載内容を基に、保健医療システムから、出産応援ギフト、子育て応援ギフトごとに、母子健康手帳番号、母子健康手帳交付日、不備の有無（不備なし、不備あり）等を入力する。

エ 乙は、申請書等に不備がある場合、不備内容を入力の上、必要に応じて、メモ欄に詳細な不備勧奨の処理状況等（申請者等への依頼内容や回答、期日）を入力する。

オ 乙は、申請書等の不備が解消された時点で、審査結果（承認・不承認、不承認理由）、口座情報、通知日、振込日等を入力する。

カ 甲は、支給決定後、当該申請者について、決裁日（支出負担行為確定日）を一括登録する。

### (4) 保健医療システム入力結果の点検

保健医療システム入力結果より、甲が支給（不支給）決定通知書及び口座振込データを作成することから、保健医療システムに入力した情報と申請書等の記載内容が一致しているか、以下のとおり、確認を行う。

#### ア 入力結果の点検

乙は、審査を終えた後、保健医療システムから入力一覧を出力し、保健医療システムに入力した情報と申請書等の記載内容が一致しているか突合して点検する。点検の結果、必要に応じて修正を行う。

#### イ 入力結果の再点検（口座振込データ作成前）

乙は、口座振込データ作成前の確認作業として、審査及び入力結果の点検を終えた申請書等のうち、甲が指定する期間に申請されたものについて、保健医療システムから入力一覧を出力し、保健医療システムに入力した情報と申請書等の記載内容が一致しているか、再度、突合して点検する。点検の結果、必要に応じて修正を行う。

#### ウ 申請書等の引渡し

乙は、保健医療システム入力結果の再点検後、甲が指定する期日までに、再点検を終えた申請書等を甲に引き渡す。

(5) 支給（不支給）決定通知書の発送作業

乙は、甲が支給（不支給）決定し、支給（不支給）決定通知書を作成後、内容を確認のうえ、指定の封筒に封入・封緘を行い、封緘された郵便物を重さ、定形・定型外単位で件数を確定させ、送付票を作成し、甲が指定する時刻までに遅滞なく甲に引き渡す。個人情報の流出につながる封入物の誤りは許されないため、必ず封入物のダブルチェックを行うこと（以下同じ。）。

(6) 支給管理

仕様書「4（3）カ」

ア 戻入処理

仕様書「4（3）カ（ア）」に同じ

イ 振込不能処理

仕様書「4（3）カ（イ）」に同じ

(7) 返還金処理

ア 返納処理

（ア） 乙は、申請者等へ支払うべきでなかった支給等を把握した場合、甲が返還請求通知書等を作成するための連絡票を作成し、甲に提出する。

（イ） 乙は、受給者に電話等により返還請求についての説明を行う。

（ウ） 乙は、甲から返還請求通知書等の提供後、3開庁日以内に発送作業を行う。

イ 督促等

乙は、返納通知書記載の納入期限以降、引き続き未納の者については、甲が提供する納入通知書等の発送作業及び納付の案内を行う。

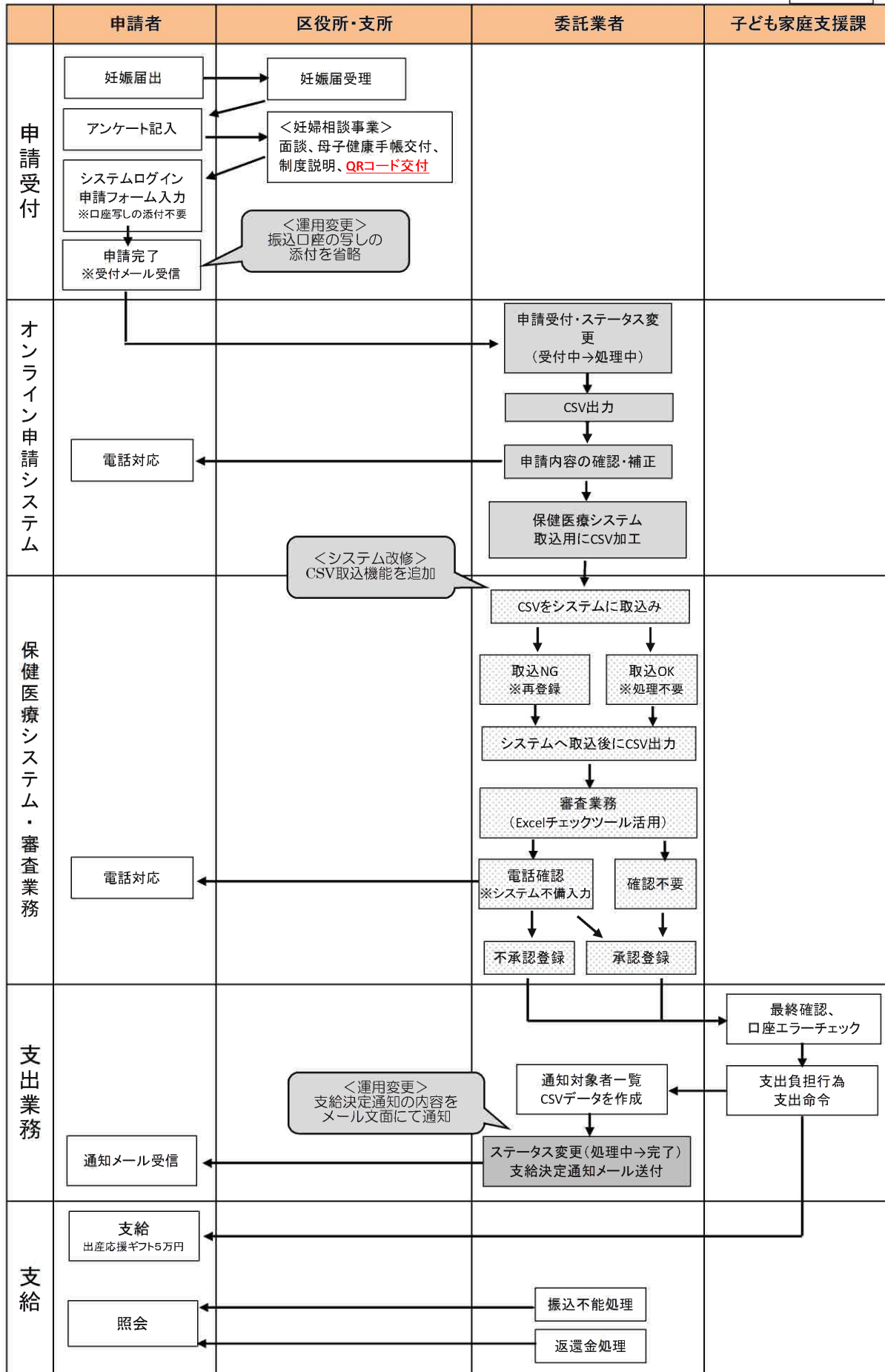
なお、原則として、納入通知書等の発送は、甲からの提供後、3開庁日以内に行う。

(8) 申請書等の発送作業

乙は、甲が指定する、申請書等、通知書、勸奨文書、及びその他委託業務に係る文書について、申請者等への発送作業を行う。

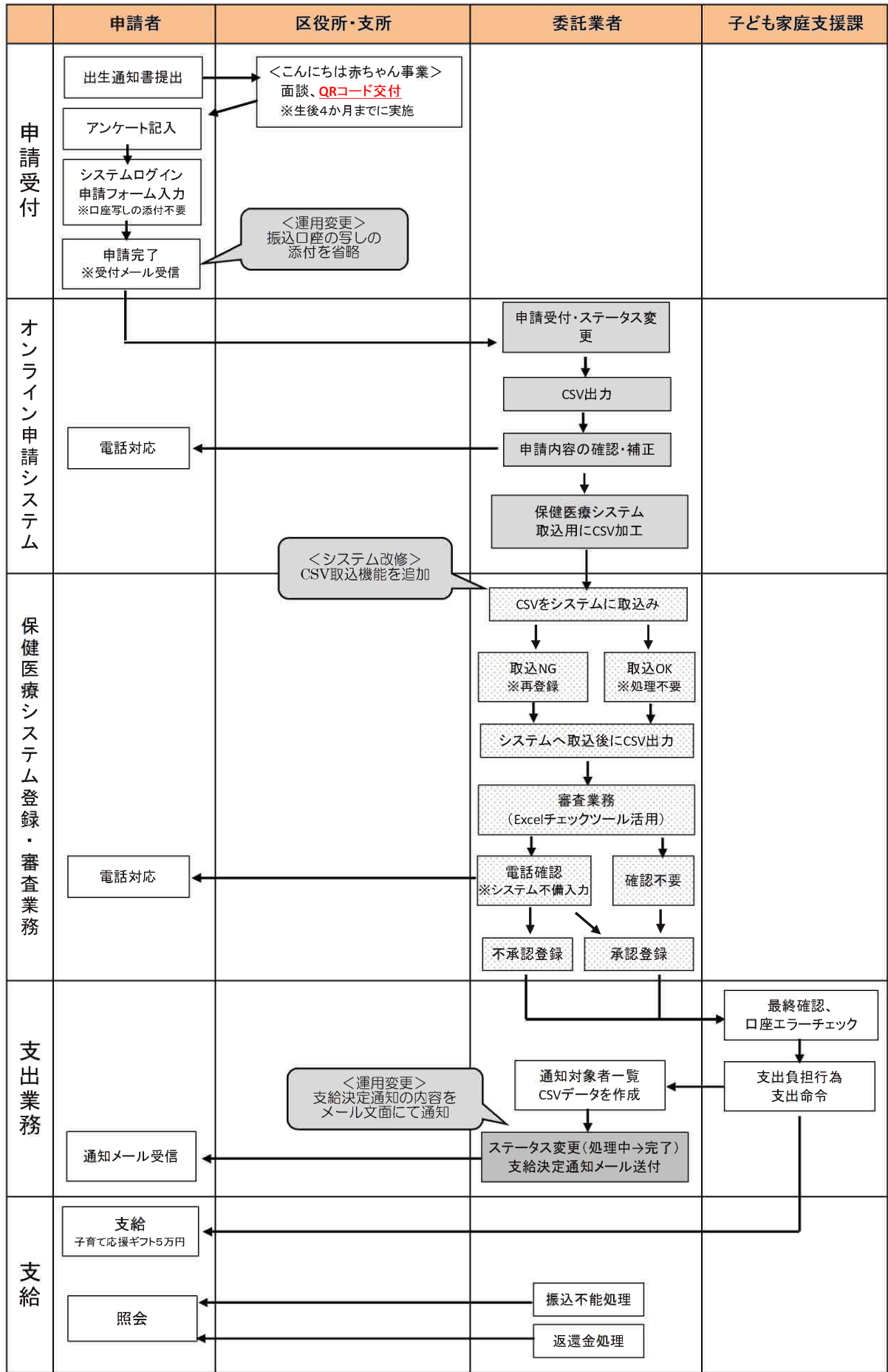
○出産応援ギフトの想定事務フロー案

別紙2



○問合せに係る対応は随時行う。

○子育て応援ギフトの想定事務フロー（案）



○問合せに係る対応は随時行う。



## 個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書

(提出日) 年 月 日  
(申出者)

個人情報保護法に基づく安全管理措置について、下記のとおり申し出ます。

記

## 《個人情報の取扱い状況及び確認事項》

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定 **必須**

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

---

---

---

## 2 組織的安全管理措置

(1) 個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者の設置 **必須**

個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者を記載した書類を御提出ください。上記 1 により提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。  
なお、付箋等で該当箇所を御教示願います。

(2) 事件・事故における報告連絡体制 **必須**

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

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

3 人的安全管理措置 **必須**

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

☐ 個人情報の適正な取扱いに関し、朝礼の際に定期的な注意喚起を行う、定期的な研修を行うといった、従業員への啓発を実施している。

#### 4 物理的安全管理措置

##### (1) 管理区域の設定及び安全管理措置の実施 必須

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

###### 【管理区域の例】

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

・管理区域の名称(1) .....

管理区域に設置している装置

☐ 施錠装置   ☐ 警報装置   ☐ 監視装置   ☐ その他 (                      )

持込可能な電子媒体及び機器 .....

・管理区域の名称(2) .....

管理区域に設置している装置

☐ 施錠装置   ☐ 警報装置   ☐ 監視装置   ☐ その他 (                      )

持込可能な電子媒体及び機器 .....

・管理区域の名称(3) .....

管理区域に設置している装置

☐ 施錠装置   ☐ 警報装置   ☐ 監視装置   ☐ その他 (                      )

持込可能な電子媒体及び機器 .....

##### (2) 機器の盗難を防止するための措置の実施 必須

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

- ☐ 個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体又は個人情報が記載された書類等を、施錠できるキャビネット・書庫等に保管している。
- ☐ 個人情報を取り扱う機器及び個人情報が記録された電子媒体にパスワードを設定している。

**(3) 搬送時の漏えい等を防止するための措置の実施** 必須

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

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

**(4) 個人情報を破棄するための措置の実施** 必須

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

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

**5 技術的安全管理措置** 必須

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

- ☐ 個人情報を取り扱うことのできる機器及び当該機器を取り扱う従業員を明確化している。
- ☐ 個人情報を取り扱う情報システムを使用する従業員が正当なアクセス権を有する者であることを、識別したうえで、ユーザーアカウントの認証している。
- ☐ 情報システム及び機器にセキュリティ対策ソフトウェアを導入する等、外部からの不正アクセスを防止する措置を講じている。
- ☐ メール等により個人情報を含むファイルを送信する場合、当該ファイルにパスワードを設定している。

## 6 外的環境の把握

### (1) 外国で設置されているサーバ等の利用 **必須**

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

☐ 外国で設置されているサーバ等の利用を行っていない。

☐ 外国で設置されているサーバ等の利用を行っている。

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

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

当該国名（複数ある場合はすべて） \_\_\_\_\_

### (2) 外国での個人情報の取扱い **必須**

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

☐ 外国での個人情報の取扱いを行っていない。

☐ 外国での個人情報の取扱いを行っている。

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

☐ 個人情報保護委員会が定めるものである。

☐ 個人情報保護委員会が定めるものではない。

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

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

当該国名（複数ある場合はすべて） \_\_\_\_\_



## 7 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 .....

## 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・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。