

区役所・支所市民総合窓口室保険年金担当への窓口案内スタッフの派遣業務委託仕様書

京都市保健福祉局福祉のまちづくり推進室

(担当 大垣、谷口 TEL213-5861)

1 件名

区役所・支所市民総合窓口室保険年金担当への窓口案内スタッフの派遣業務

2 委託期間

令和7年6月5日（木）から令和7年8月1日（金）まで（予定）

＊ 事前研修を6月5日（木）・6日（金）に実施予定（3時間）。

＊ 実際の勤務日は、区役所・支所によって異なる。

3 契約条件

（1）業務内容

区役所・支所市民総合窓口室保険年金担当における窓口整理及び事務補助

ア 来庁者の要件を聞き取り、目的の窓口への誘導

イ 窓口職員の補助作業（台帳の抜き取り、コピー等）

ウ 所得申告書の受領及び未記入部分の記載方法説明

エ 納入通知書送付準備補助作業

オ 申請書類の整頓

カ 国民健康保険制度、後期高齢者医療制度及び特定健康診査・特定保健指導の一般的な説明並びに各種手続の説明

キ その他市民総合窓口室保険年金担当の所管する業務

（2）就業場所

事前研修を後日指定する研修場所で開催し、それ以降は下記の場所でそれぞれ就業する。

北区役所市民総合窓口室保険年金担当	京都市北区紫野東御所田町 33 番地の 1
上京区役所市民総合窓口室保険年金担当	京都市上京区今出川通室町西入堀出シ町 285 番地
左京区役所市民総合窓口室保険年金担当	京都市左京区松ヶ崎堂ノ上町 7 番地 2
中京区役所市民総合窓口室保険年金担当	京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町 521 番地
東山区役所市民総合窓口室保険年金担当	京都市東山区清水五丁目 130 番地の 6
山科区役所市民総合窓口室保険年金担当	京都市山科区柳辻池尻町 14 番地の 2
下京区役所市民総合窓口室保険年金担当	京都市下京区西洞院通塩小路上る東塩小路町608番地の 8
南区役所市民総合窓口室保険年金担当	京都市南区西九条南田町 1 番地の 3
右京区役所市民総合窓口室保険年金担当	京都市右京区太秦下刑部町 12 番地
西京区役所市民総合窓口室保険年金担当	京都市西京区上桂森下町 25 番地の 1
西京区役所洛西支所市民総合窓口室保険年金担当	京都市西京区大原野東境谷町二丁目 1 番地の 2
伏見区役所市民総合窓口室保険年金担当	京都市伏見区鷹匠町 39 番地の 2
伏見区役所深草支所市民総合窓口室保険年金担当	京都市伏見区深草向畑町 93 番地の 1
伏見区役所醍醐支所市民総合窓口室保険年金担当	京都市伏見区醍醐大構町 28 番地

(3) 就業日

令和7年6月5日(木)から令和7年8月1日(金)まで(予定)

ただし、事前研修を6月5日(木)・5日(金)に行う予定。また、次に掲げる日は、勤務を要しない。

ア 土曜日、日曜日

イ 国民の祝日に関する法律に規定する休日

* 実際の勤務日は、区役所・支所によって異なる。

(4) 就業時間

午前8時30分から午後5時15分まで

休憩時間は、就業中に45分取得する。

(5) 服装等

当業務は、市民対応の重要な業務であることを認識したうえ、その対応は迅速、正確かつ公平を期するとともに、親切で丁寧を旨とする。

また、派遣スタッフの服装等に関しては、相手方に不快感を与えないよう、清潔感のある服装に努め、身だしなみを整えるとともに、本市が貸与する名札を着用すること。

(6) 派遣職員

各区役所・支所2名～4名

予定延べ人員1,475人日(研修を除く)

(人員数は予定される最大の人数のため、変動する可能性がある。予定数量は、過去の実績又は予測によるものであり、本市の都合により増減する。大幅な増減があっても、本市は何ら補償しない。)

(7) 関係法令の遵守

労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律等関係法令及び京都市契約事務規則を遵守のうえ、本業務を完全に履行すること。

(8) その他

ア 事前研修は、各区・支所に従事する直前の京都市の指定する日に、従事者全員を対象に実施する。(6月5日(木)・6日(金)午後1時から午後4時を予定。)

イ 契約期間は、基本的に同一人が常勤すること。やむを得ない事情で休暇又は人員交代する場合は、業務に支障が生じないよう速やかに代替人員を派遣すること。

ウ 派遣労働者に交代がある場合には、円滑な引継ぎを行えるよう派遣元事業者の責任において必要な引継ぎ期間を設けること。

エ 事業者及び派遣労働者は、就労中知り得た一切の事実について、秘密の保持に関する誓約をすること。

オ 派遣元は、本業務の遂行に必要なマナー等について、研修を行い、市民対応に適したスタッフを派遣すること。

カ 社会保険等の業務経験者の派遣が可能な場合は、優先的に派遣すること。

キ 派遣元事業者は、日本工業規格（J I S）の個人情報保護マネジメントシステムに適合して個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を確立している事業者の認証（プライバシーマーク）、I S O 2 7 0 0 1 又は J A P H I C を取得している企業であること。

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。