

最高裁判決を踏まえた生活保護費の追加給付業務委託 実施仕様書

第1 事業の概要

1 業務の概要

平成25年から平成27年の3か年にかけて実施された生活保護基準の引下げ改定に関して、令和7年6月に言渡しのあった最高裁判所判決において、国が当時実施した基準改定の手続に瑕疵があり違法と判断されたことを受けて、国において再検証された基準に基づき、生活保護費の追加給付を行うもの。

2 給付対象者

平成25年8月1日以降、京都市において生活保護法（以下「法」という。）に基づく保護の受給歴がある者（法の準用による保護の受給歴がある外国籍の者、及び中国残留邦人等支援法に基づく被支援者も含む。）。

3 推定対象世帯数

(1) 現在、生活保護受給中の世帯（以下「継続世帯」という。）

約31,000世帯

(2) 過去に生活保護を受給していた世帯（以下「廃止世帯」という。）

約39,000世帯

4 申出・給付方法

(1) 継続世帯

法第25条第2項に基づき職権で、世帯主名義の口座に振込む。

(2) 廃止世帯

生活保護受給当時の世帯主からの申出に基づき、当該申出者名義の口座に振込む。

※ 口座振込によることができない場合は、窓口払いや、現金書留で送付する。

5 追加給付額

生活保護の受給期間、世帯構成、障害の有無等によって追加給付額は異なる。

第2 契約期間

契約締結日（令和8年4月中）から令和9年3月31日まで

ただし、第4の3記載の業務の開始日は同年5月中とし、第4の4記載の業務の開始日は同年6月中とする。

第3 追加給付対応スケジュール

1 継続世帯

契約開始日以降、令和8年度中に追加給付を完了する。

2 廃止世帯

令和8年夏頃（7月予定）から同年度末までに申出を受け付け、令和8、9年度の2か年で追加給付を完了する。

第4 業務内容

1 基本事項

- (1) 事業遂行のための組織体制の構築に当たっては、業務全体の進捗管理や各種業務間の調整、給付対象者等からの申請受付・審査事務、市民等からの問合せ対応等を行うため、本業務専任の事務局を設置すること。
- (2) 本業務は、原則として、本市が指定する場所（本市が賃貸借契約をするテナントビル内の執務室（面積：200㎡程度）。本市が指定する場所は追加又は変更する場合がある。）で履行することとする。なお、執務室の図面については仕様書別紙を参照すること。
- (3) 本市が指定する場所以外で本業務を行おうとする場合は、事前に本市の許可を得るとともに、原則として受託者自ら場所を確保すること。また、その場所で個人情報を取り扱う業務を行う場合は、本市が適切に業務を履行することができることを認めた場合に限り、実施することを可能とする。
- (4) 本委託業務の制度内容を十分に理解し、業務マニュアルを作成、遵守し、業務手順や業務に関する知識を共有することで、全業務従事者の能力の標準化を図ること。
- (5) 多くの個人情報を取り扱うことの重要性・危険性を認識し、入力誤りや個人情報の漏えい等を防止する十分なチェック体制・監督体制等を確立し、適切な人員配置により業務を滞りなく実施すること。
また、本市との意思疎通が十分可能な体制を確立すること。
- (6) この契約の履行に関し、個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律及び本市の「京都市個人情報保護条例」、「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守秘義務を厳守すること。本業務委託契約期間終了後においても同様とする。また、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。
- (7) 本委託業務の実施に要するパソコン、什器（机、椅子、ロッカー等含む）、パーテーション及び消耗品などの設置、調達、インターネットに要する通信料金は受託者の負担とすること。なお、契約終了後、パソコン等に個人情報が保存されている場合は、京都市情報セキュリティ対策基準に則り、全てのデータを消去のうえ、データ消去に関する証明書を本市に提出すること。
- (8) 上記（2）のビル内に同居する他のテナント等の迷惑とならないよう、適宜、来所者を整列、待機等させること。特に、令和8年夏以降は多くの来所が予測されるため、番号札を活用するなど、受託者において適切に対応できるよう体制を整備すること。
- (9) 執務室への入退室は、ICカードによる認証システムを導入する等、適切なセキュリティ対策を図ること。特に、サーバ等を設置する場合は、原則、本市の指定する場所に設置することとし、設置に当たっては、本市情報セキュリティ対策基準に定める情報システム室におけるセキュリティ対策（鍵による施錠管理、監視機能等、入退室者のICカードでの管理等）を講ずること。

- (10) 執務室の賃料、光熱水費、郵便代、電話代は本市が負担し、このほか、本仕様書に特段の記載がないものについても、履行に要する経費は受託者の負担とすること。
- (11) 生活保護に関する要配慮個人情報を取り扱うことから、対象者への対応や情報管理について格段の配慮を行うこと。
- (12) システムを導入する等して、業務遂行や進捗管理を効率的かつ効果的に実施するための提案を行うこと。当該システムに生活保護システムから出力したデータを取り込むため、生活保護システムで使用している文字を利用できるよう対応すること（生活保護システムでは FAJIPS 明朝フォントと Microsoft Windows 用 TTE ファイル形式の外字ファイルを使用しており、外字ファイルのみ本市から提供する。）。なお、当該システムについては、閉域のネットワーク網を構築するか、クラウドサービスを利用する場合は、ISMAP クラウドサービスリストに登録されているサービス又は LGWAN-ASP サービスとし、提案書にサービス名や登録番号を明記すること（本市が同サービスを利用するための環境を受託者が整えること。）。
- (13) 追加給付を実施するに当たり必要となる対象世帯の一覧や保護の決定情報については、本市において抽出のうえ、受託者に対して提供する。なお、継続世帯のうち、過去に本市の別の福祉事務所において保護の受給歴がある場合は、当該廃止期間分についても、継続期間分と併せて職権で給付することとなるため、本市において対象世帯の名寄せ作業を行う。
- (14) 追加給付の支払頻度は原則月 1 回とするが、必要に応じて、本市と受託者で協議のうえ、随時の支払を行うこととする。
- (15) 金銭の取扱いは本市が行うこととする（受託者は金銭を取り扱わない。）。
- (16) 外国籍世帯が存在することも踏まえ、当該世帯への対応が可能な体制を整備すること（外国語（英語又は中国語を想定）対応が必要となる世帯は、最大 100 世帯程度を想定）。

2 総合管理業務

事業全体の進捗管理や各種業務間の調整等、総括的な業務を行う。

(1) 実施体制の構築

受託者は、本委託契約の締結後、速やかに適正かつ確実に業務が遂行できる体制を構築し、実施体制計画書を作成して本市の承認を受けること。体制を変更する場合も、同様に承認を受けること。

また、実施業務が広範囲に及ぶことから、以下の人員を配置し、ア及びイについては、原則として本市が指定する場所に常駐し、本市の業務時間中は速やかに連絡が取れる体制を確保すること。

加えて、本事業の実施に当たり、全体のオペレーションがスムーズに行えるようレイアウト等を作成し、本市の承認を得ること。

ア 統括管理責任者

事業全般の責任者として、本事業の運営に関する深い知識及び適切な能力を有し、

本事業を円滑に遂行できる者とする事。

また、業務上の過失、不備、遅延が起きた際に責任をもって対応すること。

イ 管理責任者

各業務（第4の3及び4）の責任者を1名ずつ配置すること。各業務の責任者として、業務実施に関する深い知識及び適切な能力を有し、業務が円滑に実施されるように業務担当者を管理・指導できる者とする事。

ウ 業務担当者

各業務（第4の3及び4）の遂行に当たり必要な知識及び能力を有する者とする事。

業務量の変動（繁忙期、閑散期）を考慮した配置を行うこと。

(2) 研修の実施

上記委託業務の遂行に当たり必要となる知識及び能力を習得するため、従事者に対し、以下の研修を行うこと。

なお、研修マニュアルを作成し、事前に本市の承認を受けること。

ア 基礎研修

イ 個人情報保護研修

ウ ロールプレイング等その他必要な研修

(3) 業務の報告及び検査

月報及び日報により業務内容を記録し、速やかに本市に提出すること。

※ 委託内容が適切に履行されているか確認するため、事前予告なく立入り検査を行うことがある。

※ 委託料の支出に当たって、契約内容の履行状況を確認するため、出勤簿やタイムカード等の労働時間を記録する書類の提出を求めることがある。

ア 月報

業務実施日が属する月の翌月5日を目途に提出すること。

主な記載項目は以下のとおり。

(ア) 当該月における各業務の実施内容及び業務計画書に対する進捗状況

(イ) 当該月における各業務の処理件数

(ウ) 前月の計画に対する結果及び改善・対応策

(エ) 次月に見込まれる各業務の計画及び課題

(オ) その他、業務実施のうえで必要な報告・連絡・共有事項

イ 日報

業務実施日の翌開庁日の午後5時までに提出すること。

主な記載項目は以下のとおり。

(ア) 当該日における各業務の実施内容及び課題

(イ) 当該日における各業務の処理件数（数量管理）

(ウ) その他、業務実施のうえで必要な報告・連絡・共有事項

ウ 人員配置実績書（各業務ごとの配置人数等）

審査業務及びコールセンター業務における人員配置の実績について、業務実施日が属する月の翌月15日までに提出すること。

エ 連絡会議

本市に業務の進捗や課題等を報告する連絡会議を、対面又はオンラインで開催すること（原則週1回程度とする。）。

ただし、本市と協議のうえ、開催回数を増減することは差し支えない。

また、会議内容の摘録を作成し、速やかに本市に提出すること。

(4) リスクマネジメント

各業務において想定されるリスクや課題を早期に抽出し、先を見越した調整を行うなど、リスク低減を図ること。

また、事故発生時には速やかに本市へ報告のうえ対策を講じるとともに、再発防止策を徹底すること。

(5) 業務改善

サービス品質の向上や業務効率化のため、随時業務改善の提案を行うこと。業務遂行上で生じる問題点やさらなる業務効率化に向けた事務処理方法を分析・検討し、常に業務改善に努めること。

(6) 苦情等への対応

業務に係る苦情やトラブルについては、速やかに本市へ報告し対応を協議したうえで、適切に対応すること。

(7) 業務計画書、業務マニュアル等

上記(1)～(6)を踏まえた業務計画書（以下「計画書」という。）及び業務マニュアルを作成し、必要に応じて改訂すること。

ア 業務計画書

本仕様書の内容を踏まえ、必要となる業務量や期間、人員等を検討したうえで計画書を作成し、契約締結後、速やかに本市に提出して承認を受けること。計画書は、少なくとも以下の項目について記載すること。

(ア) 実施体制（各責任者の氏名並びに従事者の人数及び役割を記載した実施体制計画書等）

(イ) 業務スケジュールや人員配置（業務の概要、業務量に対する要員の配置数等）

※ 人員配置については、業務量の変動（繁忙期、閑散期）を踏まえ、配置の変更が必要と認められる場合は、本市と協議のうえ変更を行う。その際、変更後の計画書を本市に提出すること。

なお、人員配置の変更により契約変更が必要となる場合は、本市と協議のうえ、変更契約を行う。

(ウ) 研修計画（目的、対象者、実施内容、実施時期等）

(エ) 個人情報保護、セキュリティ管理及び危機管理に関する対策・体制

イ 業務マニュアル

業務遂行に当たり必要となる対応方法や作業手順等を検討のうえ、少なくとも

以下の項目を含むマニュアルを作成すること。なお、改訂する場合は事前に本市の承認を受けること。

- (ア) 委託業務の目的、制度主旨
 - (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) 委託業務の概要
 - (オ) 申出受付、審査等に関する業務手順
 - (カ) 相談窓口における業務手順、対応方法等
 - (キ) 支給・不支給通知書等発送時の業務手順
 - (ク) 相談窓口等からのエスカレーションや日報等、事務局運営において本市への報告に使用する様式
 - (ケ) 非常時や緊急時の対応方法
 - (コ) 本市からの指示や情報共有が実務を担う業務担当者まで浸透するような連絡ルール
- ウ 各種様式・報告書等
業務内容全般を踏まえ、本市と協議のうえ決定すること。

3 申出受付及び審査業務

対象者からの申出の受付や、申出及び追加給付に係る内容審査を行うこと。

(1) 継続世帯

ア 審査業務

本市から、生活保護システムから抽出する過去の保護費算定データ（文字コードはShift-JIS形式とする。以下「過去データ」という。）を提供するため、受託者は、国が作成した追加給付額算定ツール（以下「計算ツール」という。）に取り込み、追加給付額を算出すること（予定数量：約18,600件）。

また、生活保護システムに過去データが残存していない場合は、対象者の保護記録等から本市が作成する算定情報について、本市から提供する保護記録等の内容と算定情報が合致するかを審査のうえ、計算ツールへ入力すること（予定数量：約12,400件）。この際、疑義が生じた場合は、本市に対応を確認したうえで、疑義を解消すること。

なお、本市に対して債務を有する世帯のうち、生活保護費返還金に対して追加給付額を充当する旨の申出を行った世帯については、本市が当該世帯から受領した納入充当申出書に基づき、当該充当額を計算ツールへ反映すること。

イ 振込データの作成

受託者は、計算ツールを作成後、一般社団法人全国銀行協会が指定するフォーマットで振込データを作成し、計算ツール及び振込データを本市に対して提出すること。

また、振込データを作成するに当たり、事前に、本市の指定金融機関の口座照会確認サービスを利用し、振込不能とならないよう口座情報を確認すること。口座情報の

確認の結果、相違があった場合は、本市区役所・支所の担当職員宛に、振込先口座を確認するとともに、再度、口座照会確認サービスを利用して口座情報を確認すること。

なお、本市の指定金融機関の口座照会確認サービスについては、受託者において環境を用意すること。振込不能になった場合は、原因を確認のうえ、当該原因を解消すること。

ウ 追加給付決定通知書の送付

本市が追加給付の決定を行った後、計算ツールにより作成された支給決定通知書に本市福祉事務所長印の印影を印刷した上で出力し、窓あき封筒に封入（封緘までは行わない）のうえ、当該通知書の写しと併せて、対象世帯の実施機関となる区役所・支所の担当職員宛に、本市の文書交換便を活用する等して送付すること。

なお、上記窓あき封筒については、本市が指定するレイアウトに基づき、受託者において作成すること。

(2) 廃止世帯

ア 申出受付業務

対象世帯から、郵送、対面又は電子申請（マイナポータル）による申出を受け付けること。

また、対象世帯から提出された申出書等のデータ化及び管理を行うこと。

なお、マイナポータルにおける申込フォームの作成は本市が行う。

イ 審査業務

(ア) 申出書類の確認

上記申出者について、過去の本市での保護受給歴、及び国が示す申出権者に該当するか否かを確認すること。

本市での保護受給歴がある場合は、当時保護を受給していた世帯主及び全世界帯員の戸籍謄本、本人確認書類等、国が示す申出に必要な書類に不足がないか、また、申出書の必要事項に記入漏れがないかを確認すること。

なお、本市での保護受給歴がない者については、本市に対して報告のうえ、以下エのとおり対応すること。

(イ) 追加給付に必要な算定情報の作成

過去データが残存していない場合は、区役所・支所に対して申出者に係る保護記録等の送付依頼をしたうえで当該保護記録等を確認し、計算ツールへ入力するための算定情報を作成すること。（予定数量：約16,700件）

(ウ) 申出内容の照合

申出書類に記載の内容が、過去データ又は上記(イ)の算定情報と相違がないかを審査すること。

(エ) 申出者への確認

(ア)において必要書類の不足等がある場合や、(ウ)において、申出内容が、過去データ又は算定情報と相違している場合は、申出者に対して架電する等し、これを解消すること。なお、繰り返し依頼してもなお、当時保護を受給していた世帯

主及び全世帯員の戸籍謄本、本人確認書類等の提出がない場合や正当な申出権者からの申出がない場合は、イ(ア)のなお書きの記載に該当する世帯と同様に取り扱うこと。

(オ) 計算ツールへの入力

本市から提供する過去データ及び(イ)、(ウ)及び(エ)で確認した情報を、計算ツールへ反映すること。

なお、本市に対して、生活保護費返還金に対して追加給付額を充当する旨の申出を行った世帯については、当該充当額を計算ツールへ反映すること。

ウ 振込データの作成

受託者は、計算ツールの作成後、一般社団法人全国銀行協会が指定するフォーマットにて振込データを作成し、計算ツール及び振込データを本市に対して提出すること。

また、振込データを作成するに当たり、事前に、本市の指定金融機関の口座照会確認サービスを利用し、振込不能とならないよう口座情報を確認すること。口座情報の確認の結果、相違があった場合は、申出者宛に、振込先口座を確認するとともに、再度、口座照会確認サービスを利用して口座情報を確認すること。

なお、本市の指定金融機関の口座照会確認サービスについては、受託者において環境を用意すること。振込不能になった場合は、原因を確認のうえ、当該原因を解消すること。

エ 支給・不支給決定通知書の発送

本市が追加給付の決定を行った後、計算ツールにより作成された支給決定通知書に本市福祉事務所長印の印影を印刷した上で出力し、本市の窓あき封筒に封緘し、申出者に対し、当該通知書を送付すること。ただし、第4の1の(13)のなお書きに該当する世帯については、決定通知書を窓あき封筒に封入(封緘までは行わない)のうえ、当該通知書の写しと併せて、対象世帯の実施機関となる区役所・支所の担当職員宛に、本市の文書交換便を活用する等して送付すること。

また、イ(ア)のなお書きの記載に該当する世帯については、本市が決定を行ったうえで不支給決定通知書を作成し、申出者に対し、当該通知書を送付すること。

なお、継続世帯と同様、上記窓あき封筒については、本市が指定するレイアウトに基づき、受託者において作成すること。

4 コールセンター対応

制度の概要や申請方法等の手続、申請書の受付、支給状況等に関する市民等からの問合せに対応するため、以下のとおり、コールセンターを設置し、運営すること。

(1) 基本事項

ア 設置期間

本市が設定する日(令和8年6月中)から令和9年3月31日まで

イ 対応媒体

電話のみ（使用可能台数：12台）

※ 上記3の業務に使用する電話機は別途、6台設置予定。

※ いずれも、本市において電話番号を取得し、事前アナウンス制の録音機能を付す。

※ 繁忙状況に応じて、別途協議のうえ、上記設置台数を増設する可能性がある。

ウ 対応日時

月～金曜日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日までをいう。）を除く。）

午前9時から午後5時00分まで（予定）

※ 上記以外の日時での運営については、本市と協議のうえ決定する。

(2) 実施体制

ア 契約締結後速やかに適正かつ確実に業務が遂行できる体制を構築し、実施体制計画書を作成して本市の承認を受けること。体制を変更する場合も、同様に承認を受けること。

イ 本業務を統括し、オペレータを指揮監督する管理責任者を配置すること。

ウ 上記(1)の使用台数及び業務内容を踏まえ、十分なオペレータ等の人員を確保すること。ただし、日々の人員については、問合せ状況等に応じて柔軟に対応できるよう本市と協議のうえ決定すること。

エ 問合せに対する折返しについては、受電日当日を含め、2営業日以内に行うこと。

(3) 研修の実施

事業開始当初から多くの問合せがあることが想定されることから、必要となる知識及び能力を習得するため以下の研修を十分に行うこと。なお、研修マニュアルを作成し、事前に本市の承認を受けること。

ア 基礎研修

イ 個人情報保護研修

ウ ロールプレイングその他必要な研修（ミステリーコール等を含む）

(4) 対応内容

主に想定される対応内容は以下のとおり。

ア 制度の概要（対象者の考え方等を含む）、支給時期に関すること。

イ 申出方法等の手続に関すること。

ウ 申出書に関すること

エ 苦情、相談に関すること。

オ 生活保護制度に関する問合せ等

(5) 問合せ内容等の記録と報告

問合せ及び対応の内容等については、フォーマットを作成のうえ1件ごとに記録すること（ただし、簡単な問合せのみの場合は簡略化を可能とする。）。また、件数等

(着信数、応答数)を日報及び月報として取りまとめ、本市に報告すること。

(6) リスクマネジメント

各業務において想定されるリスクや課題を早めに抽出し、先を見越した調整を行うなどリスク低減を図ること。また、事故発生時には速やかに本市へ報告のうえ対策を講じるとともに、今後事故が生じないための再発防止策を徹底すること。

(7) 業務改善

サービス品質の向上や業務効率化のため、随時業務改善の提案を行うこと。業務遂行上で生じる問題点やさらなる業務効率化に向けた事務処理方法を分析・検討し、常に業務改善に努めること。

(8) 苦情等への対応

業務に係る苦情やトラブルについては、速やかに本市に報告し、対応を協議したうえで適切に対応すること。

(9) マニュアル等の作成

業務マニュアルに基づく対応マニュアル、本市が提供する原案を基にしたQ A等を作成し、必要に応じて更新するとともに、使用開始の前に本市に提出し、承認を得ること。

また、コールセンター業務において、マニュアル等に沿った対応ができていないことが判明した場合は、再度研修を行う等、サービス品質の向上に取り組むこと。

(10) その他

コールセンターを複数拠点に設置して運用する場合、コールセンター間で共有が必要な情報については、個人情報も含まれることが想定されることから、適切な方法で行うこと。

コールセンター業務における対応上必要となる個人情報に関する問合せについては、特に注意が必要であることを鑑み、具体的な取扱いは本市と協議のうえ決定するほか、場合によっては、本市の指示によることとする。

コールセンター業務における応答の録音及び保存期間については、本市と協議のうえ決定する。なお、実際の応答内容について、本市が確認を求める場合があることに留意すること。

7 窓口での対応

本事業の実施場所である第4の1の(2)及び(3)において、市民等が来所し本事業に係る問合せを受けた際も、対応スペースを設けて、適切に対応することとし、対応時間は、第4の4の(1)のウと同様とすること。

第5 個人情報の取扱い

1 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

受託者は、委託業務を開始する前に、本市が定める「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、本市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。

2 秘密の保持

受託者は、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。

3 個人情報総括管理者

受託者は、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。

4 従業員の監督

受託者は、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。

5 個人情報の適正な管理

受託者は、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。

ア 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。

イ 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り保管すること。

ウ 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。

エ 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。

オ 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。

6 再委託の制限

ア 受託者は、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本市の承諾を得た場合は、この限りでない。

イ 受託者は、本市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本市に通知しなければならない。

ウ アの場合、受託者は、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、受託者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、福祉のまちづく

り推進室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。

7 個人情報の目的外利用の禁止

受託者は、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。

8 個人情報の第三者提供の禁止

受託者は、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、6アに基づき、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。

9 個人情報の不正な複製等の禁止

受託者は、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。

10 遵守状況の報告

ア 本市は、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託者に求めること及び当該取扱いについて受託者に適切な措置をとるよう指示することができる。

イ 受託者は、ア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。

11 立入調査等

ア 本市は、受託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、受託者（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。

イ 本市は、受託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。

ウ 受託者は、ア、イの検査等を拒むことができないものとする。

12 提供した資料の返還

受託者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、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、福祉のまちづくり推進室の指示に従い、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。

13 事故の発生の報告義務

受託者は、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、直ちに本市に報告し、本市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。

14 契約の解除及び損害の賠償

ア 本市は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受託者に対し

て損害賠償の請求をすることができる。

(ア) 委託業務を処理するために受託者が取り扱う個人情報について、受託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。

(イ) (ア)に掲げる場合のほか、この仕様書に違反し、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。

イ ア(ア)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、受託者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受託者が負うものとする。

第6 その他

1 受託者は、履行状況を証する資料を保管のうえ正確な状況を把握し、本契約に係る支払が完了するまで、挙証資料を保管するとともに、それらを本市の求めに応じて提出すること。

また、業務の履行状況の実態を確認するため、本市は立入検査又は監査を求めることができ、受託者はこれを受け入れなければならない。

2 その他本仕様書に定めのない事態等が生じた場合には、速やかに福祉のまちづくり推進室と協議し、その指示に誠実に従うこと。

3 本契約で使用している本市組織名称が組織改正に伴い変更となった場合には、変更後の組織名称が本契約上の組織名称となること。

第7 提出する成果物と提出期限

成果物	提出期限
業務計画書	契約締結後速やかに
実施体制計画書	契約締結後速やかに（配置計画に変更がある場合は事前かつ速やかに）
業務マニュアル	契約締結後速やかに
研修マニュアル	契約締結後速やかに
相談窓口・コールセンター対応マニュアル・QA	契約締結後速やかに
専用端末操作マニュアル	専用端末設置まで
人員配置実績書	業務実施日が属する月の翌月15日目途
月報	業務実施日が属する月の翌月5日目途
日報	業務実施日の翌日
相談窓口・コールセンター対応記録	上記月報及び日報と併せて提出
会議摘録	随時
事業報告書	業務完了後速やかに
システムの運用、開発に関する報告書	業務完了後速やかに

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。

（事故の発生のお知らせ）

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、乙を検査に立ち合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。