単価契約仕様書

文化市民局地域自治推進室

（担当　常國、山本　電話　222-3047）

件　　名	タブレット端末機によるテレビ電話通訳サービス業務
予定数量	年間9,000分
契約期間	令和９年４月１日　～　令和１０年３月３１日
契約条件	別紙「タブレット端末機によるテレビ電話通訳サービス業務　仕様書」及び「個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書」のとおり

注　本仕様について不明な点がある場合は、契約課の指示に従ってください。

（別紙）

タブレット端末機によるテレビ電話通訳サービス業務　仕様書

１　業務名称

タブレット端末機によるテレビ電話通訳サービス業務

２　履行場所

１５箇所（京都市文化市民局地域自治推進室及び各区役所・支所）

３　履行期間

令和９年４月１日から令和１０年３月３１日まで

４　業務目的

本市で暮らす外国籍市民の方が、各種手続きや市民生活相談で、区役所・支所を来庁された際に、正確かつ円滑に多言語による相談ができるよう、テレビ電話型翻訳タブレット端末を通じた通訳サービスを行う業務である。

５　業務内容

⑴　テレビ電話通訳サービス

区役所・支所に来庁された外国籍市民への窓口対応で通訳が必要になった場合に、本市が所有するタブレット端末によってインターネット回線等を介して通訳コールセンターと繋がり、受託者が用意する通訳者とタブレット端末のディスプレイを通して来庁者、市職員の三者間通訳を行う。

ア　対応日及び対応時間

原則として、区役所・支所の開庁時間（月曜から金曜日（休日・祝日・年末年始を除く）の午前９時から午後５時）に加え、受託者が提供するサービス時間帯においても、可能な範囲で対応できるようにすること。上記対応が難しい場合は、一部言語の事前予約による対応等の代替手段について、事前に承諾を得るものとする。

イ　利用予定時間

年間９，０００分を予定時間とする。なお、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。

ウ　対応言語

英語、中国語、ベトナム語、フィリピン（タガログ）語、韓国語、タイ語、ネパール語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、インドネシア語、クメール語、ミャンマー語、ヒンディー語、ロシア語を含む１５箇国語以上

エ　通訳者の必要能力

①　日本語検定１級または日本語能力試験Ｎ１を保持する者、若しくはこれらと同等の日本語能力がある者で、通訳言語はネイティブレベルであること。

②　行政窓口でのサービス提供実績が３年以上あること。

③　行政での提供実績が５自治体以上あること。

オ　その他

本通訳サービスに支障が出た際の電話でのバックアップ回線を設置すること。

⑵　システム

ア　システム

次の条件を満たすものとする。

①　タブレット端末と通訳コールセンターを相互に結び、映像と音声の通信を可能とするもの。

②　米国 Apple 社の IOS17／iPadOS17 以上の OS が稼働する iPad などの端末での動作が確認できること。

イ　導入機器

Cellular モデル対応タブレット端末及び付属品

①　本市が所有するタブレット端末（iPad 第７世代、Cellular モデル）に、本業務の遂行に必要なアプリケーションのインストールやユーザーＩＤの追加を無償で行い、サービスを利用できるよう対応すること。なお、本市所有のタブレット端末の台数及びアプリケーション等の追加に係る設定作業については、下記７⑵のとおり定める。

②　利用する端末に、映像と音声の通信を可能とするためのアプリケーションをインストールする場合、アプリケーションの提供は、インターネット上の web ページ等から簡易にインストールできる手段を提供し、アプリケーション単体は、無料にて提供すること。

ウ　通話品質

通話品質は次の条件を満たすものとする。

①　映像は、常に相手の表情が読み取れる画質であり、遅延なく会話ができる伝達スピードを保つこと。

②　音声は、常にノイズ等による支障がなく明瞭に聞き取れ、遅延なく会話ができる伝達スピードを保つこと。

⑶　保守業務仕様

保守業務の仕様は、次のとおりとする。

ア　情報保護

① 本通訳サービスを行う際、相談内容の情報が盗聴されず、漏えいしない施錠された建物内において実施すること。

② 本通訳サービスを行う際に、動画または静止画による撮影等の記録をしてはならない。

③ 通訳者が対応時にメモ等をすることがあっても、その際に使用したメモ等はシュレッダー等により相談内容が判別できないようにしたうえで、確実に処分すること。

イ　通訳内容の管理

通訳の都度、対応言語、対応日、対応時間を把握し、当該把握した内容を月ごとに記録し、報告すること。

ウ　保守期間及び保守時間

①　保守期間は、契約日から令和１０年３月３１日までとする。

②　保守時間は、上記５⑴アにおける対応時間及びその前後３０分間を含むものとすること。

エ　保守体制

上記５⑶ウ保守期間及び保守時間に対する保守体制は、以下のとおりとする。

①　保守受付窓口は、１箇所へ集約すること。

②　障害対応の連絡を受けた際、速やかに対応ができること。

③　障害発生の際、対応状況を管理し、報告を行うこと。

④　障害解消後は、障害の原因、対応内容及び今後の対応策を記載した報告書を作成し、速やかに説明を行うこと。

オ　特記事項

障害発生時にその原因が不明な場合においても、障害対応に協力すること。

6　契約条件及び支払い方法等

⑴　契約条件

単価契約とする。契約単価には、委託契約の履行に必要となる一切の経費を含むものとする。（以下全てを含む）

・事務費
・通訳・翻訳にかかる費用
・保守業務にかかる費用
・その他費用

⑵　支払い方法

ア　毎月月末までの使用実績に基づき算出した金額を支払う。

イ　受託者は、１箇月ごとに金額を算出し、委託者の指定する方法（グループ分けをした使用タブレットごとによる請求など）により、委託者に請求する。

ウ　委託者は、その履行を確認し、適法な請求書を受理した後、３０日以内に受託者に当該請求金額を支払う。

7　サービス導入に係る準備・作業

令和９年４月１日から本市職員がサービスを円滑に活用できるよう、以下について準備・作業を速やかに行うこと。

⑴　マニュアルの作成

利用方法を説明したマニュアルを作成すること。

⑵　本市所有のタブレット端末への導入作業

本市が所有するタブレット端末（iPad 第７世代、Cellular モデル）でサービスを利用できるよう、アプリケーションのインストールやユーザーＩＤの追加等の設定を行うこと。

ア　設定台数

７３台

イ　設定作業を実施する場所

１５箇所（１１区役所、３支所、本庁舎）

ただし、設定台数・設定場所については変動の可能性があるものとする。

8　その他

⑴　契約金額には、委託契約の履行に必要となる一切の経費を含む。

⑵　プライバシーマークを取得していること。

⑶　本業務について疑義が生じた場合、速やかに委託者と協議すること。

⑷　契約書及び仕様書に定めのないものについては、その都度双方協議のうえ定める。

⑸　本業務終了後に、事業報告書を提出すること。

⑹　本業務に従事している者又は従事していた者は、当該業務に関して知り得た情報（加工したものを含む）を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目

的外に使用してはならない。また、契約終了（契約を解除した場合を含む。）後においても同様とする。

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。

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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。

⑷　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。

⑸　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。

⑴　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。

⑵　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。

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、施錠した鞄に入れている。

(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　委託先の監督　　必須

個人情報を取り扱う事務の一部について、貴社から更に委託（再委託）を行う場合、貴社の監督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。

□　委託先に対し、以下の例示のような形で、必要かつ適切な監督を行っている。

（例示）

- この申出書で定めている措置と同水準の措置が、委託先において確実に実施されるか確認している。
- 委託契約書に、個人情報を安全に管理するために必要な対応として両社同意した内容及び委託先での取り扱い状況を委託元が把握できる規定がある。
- 定期的に監査を行う等により、委託契約書に盛り込んだ内容が適切に実施されているかを調査し、必要に応じ委託内容を見直している。

8　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 ……