

日本年金機構本部（高井戸）電話交換業務
仕様書

日本年金機構経営企画部

令和7年8月

1 委託業務の概要

(1) 目的

お客様や年金事務所等から日本年金機構（以下「機構」という。）本部の代表電話番号に架電された電話の内容に基づき、機構本部内の担当部署への取り次ぎもしくは業務を管轄する年金事務所等をご案内することにより、業務が滞りなく遂行できるよう対応する。

(2) 業務概要

機構本部の代表電話番号に架電された電話の内容を聴取し、本部内の各担当部署へ取り次ぐこと、もしくは対応を担当する拠点（各年金事務所等）を案内すること等の電話交換業務を行う（発信者において、内線番号を指定したもの及び本部内のミニコールセンターにおける対応を希望したものを除く）。

業務概要については、別紙1のとおりである。

なお、当該業務は再委託することはできない。

(3) 定義

本仕様書において、用語の定義は以下のとおりとする。

①個人情報

・個人情報

「個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)」第2条第1項に規定する個人情報、同条第2号に規定する個人情報符号及び「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）」第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。

ただし、「日本年金機構法（平成19年法律第109号）」第38条で規定する年金個人情報を除く。

・個人情報等

個人情報及び委託業務を行うために作成又は取得する情報及び日本年金機構が公表していない情報であって、委託業務を通じて知り得た情報をいう。

※ 委託業務に従事する者（以下「業務委託員」という。）の労務管理等のために保持している情報は、本仕様書において個人情報等には含まれない。

②電子計算機

・電子計算機

サーバ装置、パソコン、タブレット、スレートPC、プリンタ等の周辺機器及び通信回線装置をいう。

・電子計算組織

電子計算機とネットワークにより構成される情報システムをいう。

③再委託

受託事業者が、業務の一部を他の会社（再委託先が子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第3号に規定する子会社をいう。）である場合を含む。）に請け負わせること。

なお、次のア又はイの場合は再委託に該当しない。

ア. 運送事業者間で運送約款に基づく連携・協働により運送業務を実施する場合。

イ. 機構の了承を得た上で、グループ企業体が相互連携（業務分担）してそれぞれの事業を実施（共同受託）する場合。

2 委託内容

仕様書及び委託要領に記載された業務時間内において、3台の交換中継台すべてに電話交換手を常駐させ、電話交換業務を行う。

また、参考として令和6年度の業務実績（照会内容ごとの件数内訳）を別紙2に示す。

3 委託業務の期間

委託期間 契約締結日～令和11年4月13日（契約終了日）

履行期間 令和8年4月1日（履行開始日）～令和11年3月31日（履行終了日）

※履行期間とは、委託期間のうち、業務を行うための作業等が可能となる日（履行開始日）から、最終業務の検査合格後に個人情報等の返却・廃棄等を行った旨を機構へ報告する日（履行終了日）までのことをいう。

4 委託業務時間

委託要領のとおり

5 履行場所

東京都杉並区高井戸西3-5-24

日本年金機構本部1階 電話交換手室

6 作業手順

仕様書のほか、業務委託契約書及び業務委託契約書に付属する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）のとおりとする。

7 所管部署（連絡先）

日本年金機構経営企画部総務室総務グループ

〒168-8505

東京都杉並区高井戸西3-5-24

電話：03-5344-1100（内線4173）

担当：穴沢、石田

8 受託事業者に求めるサービス水準

目標とすべき業務のサービス品質に関する合意（以下「SLA」という。）は、別紙3「受託事業者に求めるサービス水準について」のとおり

9 実施体制の申請等の手続き

実施体制等について、以下に掲げる期日までに必要な申請等の手続きを行うこと。

また、変更、廃止等を行う場合については、変更、廃止等を行う日の10日前までに必要な手続きを行うこと。

業務委託員（具体的には下記（1）①から③及び下記（2）①から③までの者をいう。）については本業務を遂行するために最低限必要な範囲の者とし、受託事業者が直接雇用すること。ただし、業務履行体制を充足するため、労働者派遣法に基づいた労働者派遣契約による対応を行う場合は、機構が扱う個人情報等の重要性及び特殊性に鑑み、労働者派遣契約においても、個人情報等の取扱いをはじめとする機構と受託事業者との契約内

容と同等以上の内容とし、(2) ④により、あらかじめ機構の承認を得ること。

(1) 管理体制(下記の①～③は、別紙4「管理者等申請書」により提出し、変更する場合は、別紙5-2「業務委託員名簿(変更)」により提出すること。)

- ① 総括管理責任者の届出
期 限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「7 所管部署」
- ② 部署管理者の届出
期 限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「7 所管部署」
※部署管理者は、履行場所ごとに1名配置すること。
- ③ 点検管理者の届出
期 限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「7 所管部署」
※点検管理者は、総括管理責任者、部署管理者、現場責任者及び監査を行う者と異なる者とする。
- ④ 個人情報等や機密情報の取扱いに関する点検及び監査体制の届出
期 限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「7 所管部署」
※機密情報の取扱いに関する点検及び監査体制に変更がある都度、提出すること。
- ⑤ 業務委託員と守秘義務契約書を締結したことの報告(別紙6-1「守秘義務契約締結報告書」)
期 限：履行開始日の10日前まで
提 出 先：「7 所管部署」
※別紙5-1「業務委託員名簿」及び別紙5-2「業務委託員名簿(変更)」に記載した業務委託員と締結した別紙6-2「守秘義務契約書」の写しを全て添付すること。
※業務委託員の変更がある都度、提出すること。

(2) 業務の履行に関する体制(下記の①～③は別紙5-1「業務委託員名簿」により提出し、上記(1) ①～③の者についても記載すること。なお、下記の①～③を変更する場合は、別紙5-2「業務委託員名簿(変更)」により提出すること。)

- ① 現場責任者の届出
期 限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「7 所管部署」
- ② 現場責任者補助者の届出
期 限：運用仕様書の提出日
提 出 先：「7 所管部署」
- ③ 作業者の届出
期 限：履行開始日の10日前まで
提 出 先：「7 所管部署」
- ④ 労働者派遣契約を行う場合の申請(別紙7「労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行う場合について」により提出)
期 限：労働者派遣契約履行日の10日前まで

提出先：「7 所管部署」

- (3) 事故発生時の緊急対応体制の届出（別紙4「管理者等申請書」により提出し、変更する場合も、別紙4「管理者等申請書」により提出すること。）

期限：運用仕様書の提出日

提出先：「7 所管部署」

※事故発生時には事故対応責任者は直ちに事実関係の調査及び原因の究明を行う体制を整備し、機構に報告すること。併せて、再発防止策検討責任者は再発防止策の検討及び決定を行う体制を整備し、報告すること。

10 委託条件等

(1) 業務の履行場所に関する事項

- ① 受託事業者は、機構内の指定された事務室（以下「指定された事務室」という。）で委託業務を行うこと。
- ② 受託事業者は、委託業務について、原則、午前8時30分から午後5時45分まで行うこととし、これ以外の時間に業務が及ぶ場合には、事前に機構に申し出ること。
- ③ 受託事業者は、指定された事務室の整理整頓に心がけ、火気等には十分留意すること。
- ④ 受託事業者に貸与する備品等
委託要領のとおり

(2) 個人情報等の取扱いに関する事項

- ① 受託事業者は、委託業務で取り扱う個人情報等について、受託事業者の役員、受託事業者の親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の受託事業者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者等を含め、業務委託員以外の者に伝達又は漏えいを防止する措置を講じること。また、目的外利用を行ってはならないこと。さらに、受付、搬送等の委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された事務室以外の場所へ持ち出してはならないこと。
- ② 受託事業者は、個人情報等の取扱い状況にかかる規定等の遵守状況について、定期的に点検・監査を行うとともに、その記録を管理すること。
- ③ 受託事業者は、業務委託員に対し、履行開始日の前日まで又は履行開始日以後に初めて委託業務を行う業務委託員の業務開始前までに、日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令にかかる教育を実施すること。さらに、履行開始後においても定期的に教育を行い、個人情報等の取扱いを徹底すること。

受託事業者は、日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められた守秘義務及び罰則規定、委託業務における遵守事項及び禁止行為、個人情報等の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分、情報漏えいとその影響、インシデントが発生した場合の手順、別紙8「通報窓口のご案内」により受託事業者に契約違反などがある場合の通報窓口の周知、その他必要な留意事項について研修を行うこと。

上記研修の終了日が履行開始より前の場合は、履行開始日の前日までに、上記研修の終了日が履行開始日以降の場合は、研修終了後10日以内に、別紙9「研修

実施報告書」により、研修実施日を報告すること。

- ④ 受託事業者は、研修資料等、教育・研修・訓練の実施結果の提出を機構から求められた場合には、速やかに提出すること。なお、受託事業者が実施する研修において、上記③で示す研修項目を全て実施していないと機構が確認した場合、機構は、研修内容の改善及び研修の実施について、総括管理責任者等への指導又は受託事業者への指示を行うことができることとする。

（３）業務処理要領等の書類等の貸与

- ① 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものを含む。）について、委託業務以外の目的に使用してはならない。
- ② 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものを含む。）について、指定された事務室に保管するものとし、管理にあたっては、総括管理責任者及び部署管理者が、紛失・破棄等がないように最善の注意を払うこと。
- ③ 受託事業者は、機構から貸与された業務処理要領等の書類及びその情報（貸与後に複写したものを含む。）について、履行終了時又は機構から指示があった場合については、速やかに返却すること。

（４）情報セキュリティ対策にかかる基本的要件

- ① 受託事業者は、機構から提供する個人情報等について、目的外利用を行わないこと。
- ② 受託事業者は、仕様書等で定めた情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制を定め、下記１３（１）で示す運用仕様書により機構に提出すること。
契約締結後、運用仕様書を変更する場合（上記９に関する申請等手続きは除く。）は、あらかじめ機構に申請（様式が定まっていない場合は任意。）を行い、機構の書面による承認を受けること。
- ③ 受託事業者は、情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時、迅速に電子計算組織の稼働を回復するための措置又は委託業務を回復するための措置等を講ずること。また、重大な障害発生時においては、委託業務の履行を補完できる体制を構築すること。
- ④ 受託事業者は、仕様書等で定めた内容の履行状況について、別紙１０「受託業務自主点検結果報告書」又は受託事業者が独自に作成する点検様式（別紙１０「受託業務自主点検結果報告書」で示す点検項目の全てが網羅されているものに限る。）により毎月確認すること。点検結果については、当該点検月の翌月までに機構へ報告すること。
- ⑤ 上記④の点検結果又は機構が実施する検査により、情報セキュリティ対策等の履行が不十分であることが判明した場合、機構は、総括管理責任者等へ指導を行い、不十分な対策の改善及び改善の履行を指示することができることとする。

（５）業務品質の維持・向上

- ① 受託事業者は、委託業務の進捗状況等に関して、定期的に機構に報告すること。（定期報告の様式については、別紙１１-１のとおり）
- ② 受託事業者は、委託業務の円滑な実施を目的として、業務品質の向上、SLA（別紙３）の達成状況等について、機構と打合せ（以下「打合せ会議」という。）

を行い進捗管理に努めること。

- ③ 打合せ会議では、受託事業者は業務の進捗（スケジュール調整）、履行体制、SLA達成状況、品質管理、情報セキュリティ対策、懸念事項等に関することについて、機構に報告すること。開催時期は、以下記載のとおりとし、資料構成、開催場所等は機構と事前に協議すること。
- 履行開始日の10日前までに実施すること。また、履行開始後の開催日程については、契約締結後、速やかに機構と協議すること。
- ⑤ 受託事業者は、上記打合せ会議の終了後3営業日以内に、別紙11-2「打合せ会議議事録」を作成し、機構へ提出すること。
- ⑥ 受託事業者は、業務委託員に対し、履行開始日の前日まで及び随時に業務を実施するために必要な知識を習得するための研修を行い、業務品質の維持・向上に努めること。

（6）立入検査等の実施

- ① 機構は、運用仕様書に記載された内容（業務の履行体制、業務の履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制）が確保されているか、業務が履行できるか等の観点から、履行開始日の3日前までに、指定された事務室及び本案件に関係する事務所等（以下「指定された事務室等」という。）へ立入検査を実施できるものとする。

立入検査の結果、履行開始に際し改善を要すると判断した場合、又は、上記9（1）⑤で示す「守秘義務契約書」の写し及び上記9（2）で示す「業務委託員名簿」（以下「業務委託員名簿等」という。）が履行開始日の3日前までに機構へ提出されない場合は、履行開始日の前日までに改善すること及び改善結果の報告について、受託事業者に指示を行うことができることとする。

受託事業者は、改善が確認されるまで、又は、業務委託員名簿等が提出されるまでは、業務を履行開始することができない。

なお、受託事業者の責めにより履行期間が短縮された場合は、そのことを理由に履行終了日の見直し等についての申し立てはできないものとする。また、機構は、受託事業者が履行開始日までに改善できなかった場合及び改善の見込みがないと認められた場合は、契約書に基づき、契約解除を行うことがある。

- ② 機構は、個人情報等の管理状況の確認、法令の遵守状況の確認、委託業務の進捗状況等の確認、その他随時に指定された事務室等及び委託業務で使用する施設へ立入検査を実施することとし（無予告の検査を実施する場合がある）、検査結果をもとに総括管理責任者等への指導、研修の実施、状況の改善及び改善結果の報告について、受託事業者に指示することができることとする。

- ③ 受託事業者は、履行開始日から10日以内に別紙12「法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書」を、機構に提出すること。

また、履行開始日から1年を経過するごとに、その当該日から10日以内に別紙12「法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書」を機構に提出すること。

- ④ 機構は、通知書等（例）の複写複製物、その他委託業務の実施に当たり作成、汚損、毀損した個人情報等について、完全消去又は廃棄の実施状況に関し、履行終了日から契約終了日までの間に、指定された事務室等及び委託業務で使用する施設へ立入検査を実施できるものとする。

(7) 施設及び設備の無償使用等

- ① 受託事業者は、委託業務の実施にあたり、必要最小限の範囲内で施設、設備及び光熱水を無償で 사용할 ことができる。
- ② 受託事業者は、委託業務で使用する施設（指定された事務室等を含む）について、原則として、備え付け備品（机、椅子）等を使用すること。
- ③ 受託事業者は、委託業務の実施にあたり、備え付けの備品等とは別に新たに備品等が必要となった場合においては、機構の承諾を得た後に、受託事業者の負担及び責任において設置及び撤去すること。
- ④ 受託事業者は、委託業務で使用する施設（指定された事務室等を含む）並びに必要な機器及び備品等を使用するにあたっては、受託事業者の善良な管理のもと業務委託員に使用させること。
なお、業務委託員の故意又は重大な過失等により損害が生じた場合は、受託事業者の負担により原状回復をすること。
- ⑤ 受託事業者は、災害防止等のため特に必要と認められるときは、機構と協議の上措置をとるものとし、臨機に措置を行った場合は、その措置の内容を速やかに機構に報告（様式任意）すること。

(8) パソコン等の持込制限等

- ① 受託事業者は、委託業務の実施にあたり、パソコン（タブレット、スレートPC及びプリンタ等の周辺機器を含む。）、外部電磁的記録媒体（USBメモリ等）（以下「業務用パソコン等」という。）を委託業務で使用する施設（指定された事務室を含む）で使用する必要がある場合には、理由、期間、台数等を報告（様式任意）の上、事前に機構の許可を得ることとし、許可された業務用パソコン等以外の持込みを禁止する。
- ② 受託事業者は、業務用パソコン等の保管場所、使用場所等については、機構と協議の上決定すること。
- ③ 受託事業者は、業務用パソコン等において、盗難又は紛失等を防止するため、物理的な安全管理措置を講ずること。
- ④ 受託事業者は、業務用パソコン等に、委託業務に関係のないアプリケーションソフトウェア等をインストールしないこと。
- ⑤ 受託事業者は、業務用パソコン等において、委託業務で取り扱う個人情報等の電子データを取り扱わないこと。
- ⑥ 受託事業者は、業務用パソコン等の使用にあたり、インターネットに接続できる環境を構築する必要がある場合には、理由、期間、台数等を報告（様式任意）の上、事前に機構の許可を得ること。
- ⑦ 受託事業者は、業務用パソコン等を委託業務で使用する施設（指定された事務室を含む）から持ち出す（一時的な持ち出し、委託業務終了時の撤去を含む。）必要がある場合には、理由、台数、収録している電子データ等を機構へ報告（様式任意）すること。また、当該報告により委託業務で取り扱う個人情報等の電子データの収録が確認された場合には、機構より指示されたデータを完全に消去するとともに、消去が完了したことを機構に報告（様式任意）してから持ち出しを行うこと。
なお、収録している電子データの消去が不要とされた場合には、電子データ消去が不要である旨を機構に報告（様式任意）してから持ち出しを行うこと。
- ⑧ 受託事業者は、一時的に外部に持ち出した業務用パソコン等を再度委託業務で

使用する施設（指定された事務室を含む）に持ち込む場合には、上記①に示す許可を得ること。

- ⑨ 業務委託員の私物については、機構が許可したものを除き、指定された事務室への持込みは禁止する。なお、業務委託員の私用のパソコン、タブレット、スレートPC、外部電磁的記録媒体、携帯電話（スマートフォンを含む。）の持込みを禁止する。また、持込みを許可された私物については、機構から指定された場所又は機構との協議により決定した場所で保管すること。
- ⑩ 業務連絡用として携帯電話（スマートフォンを含む。）を委託業務で使用する施設（指定された事務室を含む。）で使用する必要がある場合には、理由、期間、台数等を機構へ報告（様式任意）の上、事前に機構の許可を得ることとし、許可された携帯電話（スマートフォンを含む。）以外の持込みを禁止する。
- ⑪ 受託事業者は、許可された携帯電話（スマートフォンを含む。）におけるカメラ機能及び録音機能を禁止すること。
- ⑫ 受託事業者は、携帯電話（スマートフォンを含む。）の保管場所、使用場所等については機構と協議の上決定すること。

（９） 服務規律

- ① 受託事業者は、業務委託員に対し、委託業務の履行中（履行場所を有する建物への出入り及び休憩中を含む。）は、機構職員に準じた身だしなみをさせること。
- ② 受託事業者は、業務委託員に対し、委託業務の履行中（業務履行場所への出入り及び休憩中を含む。）は、法令を遵守させ、公序良俗に反する行いをさせないこと。
- ③ 受託事業者は、業務委託員に対し、指定された事務室内で個人宛郵便物等の受取りをさせないこと。
- ④ 受託事業者は、業務委託員の資質、規律保持、風紀及び衛生・健康に関すること等の一切の責任を負うこと。

（１０） 委託条件等の準備期限

受託事業者は、履行開始日の１０日前までに、運用仕様書に記載の委託条件等（履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制）を満たすための措置を講じること。ただし、業務開始後に措置すべき内容は除く。

11 業務研修

業務委託に際し、機構が実施する業務研修はない。

12 成果物の納品方法及び検査

成果物の納品方法及び検査については、仕様書等のとおりとする。

13 その他

（１） 仕様書等の明確化等

- ① 入札参加希望者は、履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制について、運用仕様書を作成の上、明確にすること。
- ② 運用仕様書は、別添１「運用仕様書作成手順」を基に作成すること。
- ③ 入札参加希望者は、運用仕様書を入札説明書で示す提出期限までに、上記７「所

管部署」に提出すること。

- ④ 受託事業者が提出した運用仕様書は契約書の一部とする。
- ⑤ 業務の処理方法等、別途委託要領に定めがある場合は委託要領によることとする。
- ⑥ 仕様書等では業務の処理方法が一義に定まらない事案があることを把握した時、又は仕様書等には定めがないが判断を要する事案がある時には、機構と受託事業者は協議の上、仕様書等の不明瞭な点を明確にするための書面を速やかに取り交わすこととする。
- ⑦ 上記⑥の書面の取り交わしが完了するまでの間の対応方法については、機構と受託事業者が協議の上決定することとする。
- ⑧ 契約締結後、機構は、日本年金機構個人情報保護管理方針（プライバシーポリシー）、日本年金機構情報セキュリティポリシー等の改定により、契約書及び仕様書並びに委託要領に定める情報セキュリティ対策の要求水準を変更させる場合がある。この場合、受託事業者は、機構から求めがあった場合には、情報セキュリティ対策を変更した場合の影響調査を行い、その対処方法を検討することとし、影響調査の結果を書面にて速やかに機構に提出すること。
- ⑨ 機構は、上記⑧の影響調査の結果を踏まえ、受託事業者の対処方法及びその履行について、受託事業者と協議することができる。

（２）情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類の提出

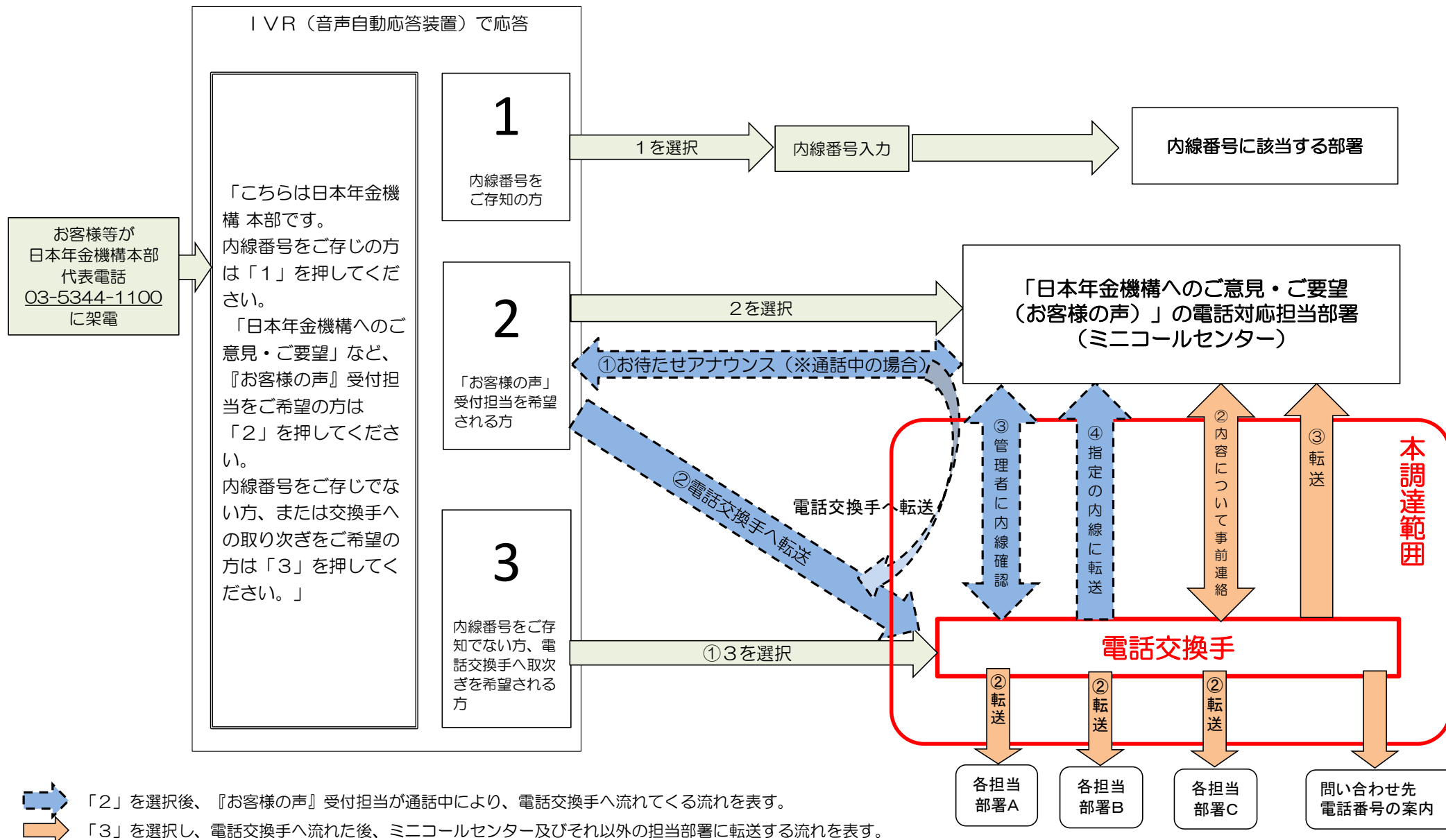
受託事業者が委託業務開始前に機構へ提出した情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類（プライバシーマーク、ISO／IEC 27001又はJIS Q 27001の登録証の写し）において、契約期間中にその認証期間が切れる場合、受託事業者は、その認証期間を更新すること。

受託事業者は、認証終了日から１か月以内に、情報セキュリティに関する第三者評価の認証期間が更新されたことが証明できる書類の写しを機構に提出すること。

（３）実績及び評価結果の公表

機構は、契約期間終了後、当該業務の実績及び評価結果（受託事業者名、契約実績額等を含む。）を機構のホームページにより公表することがある。

「日本年金機構本部(高井戸)電話交換業務」の流れ



令和 6 年度 照会内容ごとの対応件数実績

別 紙 2

(単位：件)

区分	項番	照会内容	各月の件数											
			令和 6 年									令和 7 年		
			4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月
苦 情 ・ 意 見 ・ 要 望	1	年金事務所等を案内し納得し終了したもの	1,547	1,342	1,462	1,139	1,142	1,175	1,956	1,289	1,191	1,682	1,890	1,494
	2	年金事務所等を案内したが、納得されずお客様サービス推進 G へ転送したもの	192	122	79	72	76	67	75	60	54	81	70	78
	3	その他（転送しないケース）	201	206	254	215	236	223	269	184	242	337	204	205
照 会 等	4	事務処理の関係（電話番号案内）等で年金事務所等を案内したもの	1,289	1,090	1,079	1,170	916	955	1,124	976	991	832	785	872
	5	年金事務所等職員からの電話で関係部署に転送したもの	58	48	57	53	29	23	37	42	33	47	40	52
	6	共済組合及び市町村職員等公的機関職員からの照会で関係部署へ転送したもの	127	180	147	213	172	135	133	140	86	112	103	127
	7	その他	383	412	345	375	326	394	397	367	314	363	371	482
			3,797	3,400	3,423	3,237	2,897	2,972	3,991	3,058	2,911	3,454	3,463	3,310

受託事業者を求めるサービス水準について

(SLA：サービスレベルアグリーメント)

1. 業務委託の範囲（役割と責任の分担）

委託業務の範囲には、仕様書、業務委託契約書及び業務委託契約書に付属する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）のとおりとし、以下の表の「受託事業者」欄に○が付してある作業とする。

作業区分	作業内容	日本年金機構	受託事業者
電話交換業務	電話交換業務		○

※作業の詳細は仕様書等を参照のこと。

2. サービス水準評価項目及びサービス水準

サービス水準評価項目と受託事業者が達成すべきサービス水準は以下のとおりとする。

サービス水準評価項目	サービス水準
業務履行体制の整備	仕様書等のとおり 交換中継台3台を業務時間内で常時稼働させること。
個人情報等保護に関する体制の整備	仕様書等のとおり
業務の品質	仕様書等のとおり 業務委託員の対応誤りに起因する重大クレーム発生率0%とすること。 業務時間内における交換中継台稼働率100%とすること。

3. 運営ルール

(1) 作業報告等

業務品質の向上及びサービス水準達成のため、受託事業者は、仕様書等に定める以下の作業報告を日本年金機構に行うこと。

報告物名称	報告期限	報告の様式等
法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書	履行開始日から10日以内 及び履行開始日から1年を経過するごとに、その該当日から10日以内。その他日本年金機構が別途指定する日	仕様書の別紙12
受託業務 自主点検結果報告書	日本年金機構が別途指定する日	仕様書の別紙10
業務実施状況の報告	委託要領のとおり	仕様書の別紙11-1 他

※ 報告期日が休祝日の場合は、特に指定がない限りその翌営業日とする。

(2) 定例打ち合わせ等

日本年金機構と受託事業者は、委託業務の円滑な実施を目的として、以下の打ち合わせを行うものとする。

なお、打合せ会議等の議事録は受託事業者が作成し、3営業日以内に日本年金機構に提出すること。

名称	開催日時	打合せの目的等
業務開始前打ち合わせ	日本年金機構が別途指定する日	業務の実施方法やS L Aの確認等
定期打ち合わせ	日本年金機構が別途指定する日	S L Aの達成状況等 自主点検結果の報告
業務終了時打ち合わせ	日本年金機構が別途指定する日	業務結果報告

4. サービス水準未達成時の対応等

サービス水準未達成時に受託事業者が果たすべき対応は以下のとおりとする。なお、受託事業者より提供される業務の品質がサービス水準に達しない場合で、かつ、その改善が見込めない場合には、日本年金機構は本契約を解除することができる。

サービス水準評価項目	対応
業務履行体制の整備	業務履行体制が整っていない場合は、速やかに体制の見直しと再構築を行うこと。業務委託員の変更などが行われる場合は、仕様書等に定める届出を行うこと。
個人情報保護に関する体制の整備	日本年金機構からの改善指示に基づき改善を行うとともに、改善結果を書面により日本年金機構へ報告すること。
業務の品質	重大クレームの発生など品質低下の原因が受託事業者の瑕疵によることが判明した場合は、直ちに影響、範囲及び原因の調査を行い、日本年金機構と事後対策等の協議を行った上で、日本年金機構の指示に基づき、改善を行うこと。また、受託事業者の責任と認められる場合には、日本年金機構の指示に基づき、対応を行うとともに、再発防止策等を書面により機構へ報告すること。

管理者等申請書

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人
経営企画部長 中野 孝浩 殿

所在地
法人名又は商号
代表者名

印

1. 個人情報等保護に関する管理体制

	役職名	氏 名	連絡先
総括管理責任者			
部署管理者			
点検管理者			

2. 業務の履行に関する管理体制（体制図については別添△のとおり）

	役職名	氏 名	連絡先
現場責任者			
現場責任者補助者			
履行人数（作業者の人数）	名	うち特定個人情報取扱者数	名

※個人情報に直接目につれない業務については、特定個人情報取扱者数欄は「一」を記載。

3. 事故発生時の緊急対応体制等

事由	1. 設置 2. 変更	変更事由	
	役職名	氏 名	連絡先
事故対応責任者			
事故対応責任者補助者			
再発防止策検討責任者			
再発防止策検討責任者補助者			

4. 業務の履行場所

事由	1. 新規 2. 変更	変更の場合	変更の事由： 1.移転 2.増改築 3.その他（ ）				
履行場所	所在地	業務内容	延床面積	入退出管理設備 ※該当する設備に○印で囲む		サーバ等機器の 設置場所の有無	保管庫の有無
			m ²	電子錠	・ 生体認証 その他（ ）		
			m ²	電子錠	・ 生体認証 その他（ ）		
			m ²	電子錠	・ 生体認証 その他（ ）		

○サーバ等機器の設置場所

履行場所	入退出管理設備※該当する設備に○印で囲む
	電子錠 ・ 生体認証 ・ その他（ ）
	電子錠 ・ 生体認証 ・ その他（ ）

※上記の業務の履行場所のうち「サーバ等機器の設置場所の有無」欄に「有」とした履行場所について記入

5. 委託業務で取り扱う個人情報等の保管場所

履行場所	延床面積	施錠責任者	火災等に対する設備
	m ²		
	m ²		
	m ²		

※上記4の業務の履行場所のうち「保管庫の有無」欄に「有」とした履行場所について記入

日本年金機構 理事長代理人
経営企画部長 中野 孝浩 殿

所在地
法人名又は商号
氏名

印

業務委託員名簿

日本年金機構の「日本年金機構本部（高井戸）電話交換業務」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要な情報を下記のとおり通知します。

（契約書第11条第4項関係）

業務委託員数

項番	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
管理番号	氏名	ふりがな	履行場所	管理者	雇用形態の別 （直接雇用・派遣）	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	I D払出者	貸与端末使用者	共有フォルダ 使用者	備考
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

- 注】業務委託員名簿は、履行開始日の１０日前までに提出すること。
- 注】業務委託員名簿が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。
- 注】業務委託員の個人情報等の提出にあたり、あらかじめ本人の同意を得ること（派遣労働者を含む）。
- 注】業務委託員名簿の提出後、ア 業務委託員を新たに従事させる場合、イ 従事している業務委託員の業務を終了させる場合、ウ 従事している業務委託員に関する①から⑫の事項を変更する場合には、変更を行う前日までに「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。
- ・「管理番号」欄は、業務委託員を新たに従事させる都度、業務委託員固有の管理番号を払い出した上で、通し番号とすること。
 - ・「③履行場所」欄は、業務委託員が主に業務に従事する場所を記載すること。
 - ・「④管理者」欄は、業務委託員が「総括管理責任者、部署管理者、点検管理者」、「現場責任者、現場責任者補助者」のいずれかに該当する場合、記載すること。
※ 総括管理責任者については、１名指定し、部署管理者については、履行場所ごとに１名指定すること。
 - ・「⑧特定個人情報取扱者」欄は、特定個人情報を取り扱う場合、「○」を記載すること。特定個人情報取扱者については、委託業務を行う上で、必要最小限の範囲で指定すること。
 - ・「⑨I D払出者」欄は、受託事業者が用意した電子計算機のアクセス時に必要なI Dを払い出した者に、「○」を記載すること。
 - ・「⑩端末使用者」欄は、日本年金機構より貸与した業務端末（WM）又は共通事務端末を使用する者に、「○」を記載すること。
 - ・「⑪共有フォルダ使用者」欄は、日本年金機構が貸与した端末により共有フォルダを使用する者に、「○」を記載すること。

〇/〇

日本年金機構 理事長代理人
経営企画部長 中野 孝浩 殿

所在地 東京都杉並区高井戸西〇-〇-〇
法人名又は商号 〇〇印刷株式会社
氏名 高井戸太郎

印

業務委託員名簿

日本年金機構の「日本年金機構本部（高井戸）電話交換業務」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要な情報を下記のとおり通知します。

（契約書第11条第4項関係）

業務委託員数
8

項番	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
管理番号	氏名	ふりがな	履行場所	管理者	雇用形態の別 （直接雇用・派遣）	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	I D払出者	貸与端末使用者	共有フォルダ 使用者	備考
1	年金太郎	ねんきんたろう	A センター	総括管理責任者	直接雇用							
2	年金花子	ねんきんはなこ	A センター	部署管理者	直接雇用			○				
3	機構和子	きこうかずこ	B 工場	部署管理者	直接雇用							
4	機構知恵	きこうともえ	B 工場	点検管理者	直接雇用			○				
5	年金一郎	ねんきんいちろう	B 工場	現場責任者	直接雇用			○	○			
6	年金二郎	ねんきんじろう	B 工場	現場責任者補助者	直接雇用			○	○			
7	年金三郎	ねんきんさぶろう	B 工場		派遣	× × × 人材派遣株式会	般00-＊777＊7		○			
8	年金四郎	ねんきんしろう	B 工場		直接雇用							

注】業務委託員名簿は、履行開始日の１０日前までに提出すること。

注】業務委託員名簿が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。

注】業務委託員の個人情報等の提出にあたり、あらかじめ本人の同意を得ること（派遣労働者を含む）。

注】業務委託員名簿の提出後、ア 業務委託員を新たに従事させる場合、イ 従事している業務委託員の業務を終了させる場合、ウ 従事している業務委託員に関する①から⑫の事項を変更する場合には、変更を行う前日までに「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。

- ・「管理番号」欄は、業務委託員を新たに従事させる都度、業務委託員固有の管理番号を払い出した上で、通し番号とすること。
- ・「③履行場所」欄は、業務委託員が主に業務に従事する場所を記載すること。
- ・「④管理者」欄は、業務委託員が「総括管理責任者、部署管理者、点検管理者」、「現場責任者、現場責任者補助者」のいずれかに該当する場合、記載すること。
※ 総括管理責任者については、１名指定し、部署管理者については、履行場所ごとに１名指定すること。
- ・「⑧特定個人情報取扱者」欄は、特定個人情報を取り扱う場合、「○」を記載すること。特定個人情報取扱者については、委託業務を行う上で、必要最小限の範囲で指定すること。
- ・「⑨I D払出者」欄は、受託事業者が用意した電子計算機のアクセス時に必要なI Dを払い出した者に、「○」を記載すること。
- ・「⑩端末使用者」欄は、日本年金機構より貸与した業務端末（WM）又は共通事務端末を使用する者に、「○」を記載すること。
- ・「⑪共有フォルダ使用者」欄は、日本年金機構が貸与した端末により共有フォルダを使用する者に、「○」を記載すること。

〇/〇

日本年金機構 理事長代理人
経営企画部長 中野 孝浩 殿

所在地
法人名又は商号
氏名

印

業務委託員名簿（変更）

日本年金機構の「日本年金機構本部（高井戸）電話交換業務」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要な情報として、業務委託員名簿から変更した情報を下記のとおり通知します。

（契約書第11条第4項関係）

i	ii	iii	iv	v
前回までに払い出した最終管理番号	前回までに業務を終了させた業務委託員の総人数	今回、新たに業務に従事させる業務委託員の人数	今回、業務を終了させる業務委託員の人数	変更後の業務委託員数 (= i - ii + iii - iv)

項番	①	②			変更する項番	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
管理番号	氏名	ふりがな	業務従事日	業務終了日		履行場所	管理者	雇用形態の別 (直接雇用・派遣)	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	I D 払出者	貸与端末使用者	共有フォルダ 使用者	備考
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															

注】業務委託員名簿（変更）は、変更する日の前日までに提出すること。 なお、業務委託員名簿（変更）については、総括管理責任者の記名押印による提出を可とする。

ア 業務委託員を新たに従事させる場合は、「管理番号」欄に、前回までに払い出した最終管理番号の次の番号を記載した上で、「業務従事日」欄に、研修受講後の業務に従事させる予定日を記載すること。併せて、項番①から⑫の内容を記載すること。

イ 従事している業務委託員の業務を終了させる場合は、「管理番号」欄に、業務委託員に付与している管理番号を記載した上で、「業務終了日」欄に、業務の従事を終える予定日を記載すること。併せて、項番①から⑫の内容を記載すること。

ウ 従事している業務委託員に関する項番①から⑫の内容を変更する場合は、「変更する項番」欄に、変更を行う項番①から⑫の全てを記載した上で、変更後の項番①から⑫の内容を記載すること。

注】業務委託員名簿（変更）が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。

注】項番①から⑫の各欄は、「業務委託員名簿」の注釈を参考として、記載すること。

※ 上記ウの場合において、「①氏名」及び「②ふりがな」欄を変更する場合は、業務委託員の氏名・ふりがなの変更後に「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。

日本年金機構 理事長代理人
経営企画部長 中野 孝浩 殿

所在地 東京都杉並区高井戸西〇-〇-〇
法人名又は商号 〇〇印刷株式会社
氏名 年金太郎

印

業務委託員名簿（変更）

日本年金機構の「日本年金機構本部（高井戸）電話交換業務」の受託に関し、業務履行体制、個人情報等保護に関する体制の整備等及び貸与された業務端末使用にかかる個人認証等に必要な情報として、業務委託員名簿から変更した情報を下記のとおり通知します。

（契約書第11条第4項関係）

i	ii	iii	iv	v
前回までに払い出した最終管理番号	前回までに業務を終了させた業務委託員の総人数	今回、新たに業務に従事させる業務委託員の人数	今回、業務を終了させる業務委託員の人数	変更後の業務委託員数 （＝ i － ii ＋ iii － iv）
8	0	2	1	9

項番	①	②			変更する項番	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
管理番号	氏名	ふりがな	業務従事日	業務終了日		履行場所	管理者	雇用形態の別 （直接雇用・派遣）	派遣元事業所名	派遣事業登録 許可番号	特定個人情報 取扱者	I D 払出者	貸与端末使用者	共有フォルダ 使用者	備考
9	年金六郎	ねんきんろくろう	31. 4. 25			B工場		派遣	× × × 人材派遣株式会社	般00-＊777＊7		○			
10	年金七郎	ねんきんしちろう	31. 4. 25			B工場		直接雇用			○	○			
3	機構和子	きこうかずこ			⑧⑨	B工場	部署管理者	直接雇用			○	○			
7	年金三郎	ねんきんさぶろう		31. 4. 30		B工場		派遣	× × × 人材派遣株式会社	般00-＊777＊7		○			

注】業務委託員名簿（変更）は、変更する日の前日までに提出すること。 なお、業務委託員名簿（変更）については、総括管理責任者の記名押印による提出を可とする。

ア 業務委託員を新たに従事させる場合は、「管理番号」欄に、前回までに払い出した最終管理番号の次の番号を記載した上で、「業務従事日」欄に、研修受講後の業務に従事させる予定日を記載すること。併せて、項番①から⑫の内容を記載すること。

イ 従事している業務委託員の業務を終了させる場合は、「管理番号」欄に、業務委託員に付与している管理番号を記載した上で、「業務終了日」欄に、業務の従事を終える予定日を記載すること。併せて、項番①から⑫の内容を記載すること。

ウ 従事している業務委託員に関する項番①から⑫の内容を変更する場合は、「変更する項番」欄に、変更を行う項番①から⑫の全てを記載した上で、変更後の項番①から⑫の内容を記載すること。

注】業務委託員名簿（変更）が複数枚になる場合は、提出枚数がわかるよう、頁番号を付すこと。

注】項番①から⑫の各欄は、「業務委託員名簿」の注釈を参考として、記載すること。

※ 上記ウの場合において、「①氏名」及び「②ふりがな」欄を変更する場合は、業務委託員の氏名・ふりがなの変更後に「業務委託員名簿（変更）」を提出すること。

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人
経営企画部長 中野 孝浩

所 在 地
法人名又は商号
氏 名

印

守秘義務契約締結報告書

日本年金機構本部（高井戸）電話交換業務に従事している業務委託員と日本年金機構が指定する守秘義務契約書を締結したことをご報告いたします。

なお、業務委託員名簿に記載した従業員と締結した守秘義務契約書の写しを全て添付しています。

※本様式により、業務委託員と守秘義務契約を締結すること。

令和〇〇年〇〇月〇〇日

受託会社名 _____ 御中

住所: _____

氏名: _____ 印

生年月日: _____

守秘義務契約書

私は日本年金機構の委託業務（「日本年金機構本部（高井戸）電話交換業務」（以下「本業務」という。））に従事するにあたり、下記の秘密保持に関する事項を順守することを誓約いたします。また、私は貴社が本契約書の写しを日本年金機構に提出することに同意します。

記

1. 貴社に在職中、本業務を通じて知り得た一切の情報（以下「秘密情報」とする。）について、第三者（貴社の役員、貴社の親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の貴社に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者等を含む業務委託員以外の者。以下同じ）に開示、漏えい、目的外利用、又は自ら不正に使用しないこと。
2. 貴社を退職した後においても、前項の秘密情報を第三者に開示、漏洩し、又は自ら不正に使用しないこと。
3. 上記各誓約事項に違反して貴社に損害を与えたときは、その損害を賠償する責任を負うこと。
4. 本業務の実施にあたり、日本年金機構法（平成19年法律第109号）、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び個人情報関係諸法令を順守すること。

以上

（参考）日本年金機構法（平成19年法律第109号）より抜粋

- ・守秘義務について（第31条第2項）：受託者等（委託を受けた者（その者が法人である場合にあつては、その役員）若しくはその職員その他の当該委託を受けた業務に従事する者）又はこれらの者であった者は、当該業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- ・罰則規定について（第31条第3項）：受託者等にも、機構役職員に対する刑法その他の罰則の適用を準用する。
- ・罰則（第57条）：秘密を漏らした者は、1年以下の拘禁刑又は100万円以下の罰金に処する。

令和〇〇年〇〇月〇〇日

日本年金機構 理事長代理人
経営企画部長 中野 孝浩 殿

所 在 地
法人名又は商号
代 表 者 名

⑨

労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行う場合について

日本年金機構本部（高井戸）電話交換業務を履行するにあたり、下記のとおり労働者派遣事業者と労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行うこととしたく、貴機構の承認を求めます。

労働者派遣事業者名			
本社所在地	〒		
設立年月日		資本金	
代表者			
実際に労働者派遣を実施する営業所			
労働者派遣事業許可番号	派〇〇 - 〇〇〇〇〇〇		
厚生年金事業所整理記号・番号	厚生年金事業所整理記号・番号	管轄年金事務所	
及び管轄年金事務所	〇〇 - ▲▲▲ 〇 〇 〇 〇 〇	〇〇 年金事務所	
労働者派遣を行う期間	令和〇〇年〇〇月〇〇日から令和〇〇年〇〇月〇〇日まで 〇〇日間		
労働者派遣契約を行う理由			

- ※ 1 本承認申請書提出の際には、①労働者派遣契約書の写し、②労働者派遣事業許可証の写しを添付すること。
- ※ 2 厚生年金事業所整理記号・番号及び管轄年金事務所は、本契約にかかる派遣労働者が資格取得する事業所を記載すること。

通報窓口のご案内

趣旨

日本年金機構では、契約の適正な履行の確保を目的として、受託事業者に契約違反などがある場合に、受託事業者の社員等からの通報を受け付けることが出来るよう、通報窓口を設置しています。

通報対象

受付の対象となる情報は、「日本年金機構が委託している業務に関する通報」です。
不適正な業務の実施が確認された場合又は疑われる場合があります。通報窓口までご連絡ください。

(注1)「虚偽」「誹謗中傷」「その他の不正な通報」は、固くお断りいたします。

(注2) この窓口では、年金の事務手続きや受給に関するお問い合わせ・ご相談はお受けしていません。また、回答もしていません。「年金に関するお問い合わせ・ご相談」は、ねんきんダイヤルまたは年金事務所・年金相談センターへご連絡ください。

通報窓口

日本年金機構へのご意見・ご要望

(注)本通報窓口は、保険料の徴収や年金事務所の窓口における対応など、日本年金機構や年金事務所における「年金に関する業務やサービスの改善・効率化など」につながるようなご意見・ご要望等をお聞かせいただく窓口ですが、受託事業者に契約違反などがある場合の通報窓口も兼ねております。

受付方法

日本年金機構ホームページまたは郵送により、通報を受け付けています。

1.ホームページの場合	日本年金機構ホームページの「日本年金機構へのご意見・ご要望」の投稿フォームにより受け付けています。 https://www2.nenkin.go.jp/do/mail/
2.郵送の場合	〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24 日本年金機構 「日本年金機構へのご意見・ご要望の手紙」宛て にお送りください。



令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人
経営企画部長 中野 孝浩所 在 地
法人名又は商号
氏 名

印

研修実施報告書

日本年金機構本部（高井戸）電話交換業務に従事中の業務委託員に対して、個人情報等保護等及び情報セキュリティに関する研修を実施したことを報告します。

① 研修実施時期及び期間

（※いずれかの□に✓してください。また、研修を実施した期間を記載してください。）

☐ 履行開始前に実施☐ 履行開始後に実施

研修実施期間： 年 月 日から 年 月 日まで

注：「研修実施報告書」提出期限

ア 初回の研修は、履行開始日の前日までに実施し、履行開始日の前日までに報告書を提出すること。ただし、履行開始日以降に初めて業務を行う業務委託員に対して、初回の研修を実施した場合は、研修実施日から10日以内に報告書を提出すること。

イ 2回目以降の研修は、定期的に実施し、研修実施日の10日以内に報告書を提出すること。

※ 研修を実施した期間が複数日であった場合は、研修を実施した初日から10日以内に報告書を提出すること。

② 研修実施者

（※研修を実施した人数を記載し、研修を行った業務委託員の氏名と業務委託員名簿に記載した管理番号がわかる資料を添付してください。）

研修実施人数 名

③ 研修実施内容

（※実施した内容の□の全てに✓してください。）

☐ 日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められた守秘義務及び罰則規定☐ 委託業務における遵守事項及び禁止行為☐ 個人情報等の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分☐ 情報漏えいとその影響☐ インシデントが発生した場合の手順☐ 機構に設置されている「通報窓口のご案内」の周知

※上記以外の内容を研修した場合は、下記にその研修内容を記載してください。

☐ その他（ ）

受託業務 自主点検結果報告書（ 月期） 令和 年 月 日報告

* 社内規程等で自主的に監査（点検）している様式があり、下記の項目を網羅している場合は、当該様式を使用して差し支えございません。

受託業務名 日本年金機構本部（高井戸）電話交換業務

受託事業者（報告者）

事業担当部署等（機構）

点検実施日 令和 年 月 日 () ~ 令和 年 月 日 ()

(契約書、仕様書等に点検内容の記載がない場合は、その旨を結果欄に記載し、チェック欄に“不要”と記入する。)

		項目	点 検 内 容	結果	チェック
履行場所の点検	1	履行場所	機構に事前に通知した（指定された）場所で業務を行っている		
	特定個人情報を取り扱うエリア（区域）を定め、そのエリアで特定個人情報を取り扱う業務を行っている				
情報セキュリティの点検	2	情報管理	委託業務で取り扱う個人情報等は、厳重に施錠できる保管庫で保管する等、確実に管理・保管している		
	3	複写複製	複写複製は、事前に機構に通知・承認を受ける等、取り決められた範囲で実施している		
	4	廃棄	棄損した帳票や複写複製したもの等の廃棄は、適切に行っており、点検担当者が必ず確認している		
	5	整理整頓	離席や退社時に机上（作業場）は、完全に片づけられている		
	6	持込制限	機構が承認していない携帯電話、タブレット等の情報端末、又はD V DやU S Bメモリ等の外部電磁的記録媒体が、作業室内に持ち込まれていない		
法令遵守等の点検	7	適正労働	時間外勤務や最終退出者の記録簿等、管理者は確実に把握しており問題は発生していない		
	8	事故報告	事故や個人情報の漏えい（疑いを含む）が発生した際の対応方法が、業務委託員の全員に周知されているか		
	事故や個人情報の漏えい（疑いを含む）の発生の報告は管理責任者より機構監督職員へ直ちに行われるとともに、その後速やかに文書による報告を行う体制が整っている				
独自項目	9				
	10				
	11				

特記事項（検査結果への対応法等ご記入ください。また、機構に対し意見・要望などありましたらご記入ください。）

受託業務 自主点検結果報告書 (月期) 令和 年 月 日報告

*社内規程等で自主的に監査(点検)している様式があり、下記の項目を網羅している場合は、当該様式を使用して差し支えございません。

受託業務名 日本年金機構本部(高井戸)電話交換業務

受託事業者(報告者)

事業担当部署等(機構)

点検実施日 令和 年 月 日() ~ 令和 年 月 日()

(契約書、仕様書等に点検内容の記載がない場合は、その旨を結果欄に記載し、チェック欄に“不要”と記入する。)

		項目	点 検 内 容	結果	チェック
履行場所の点検	1	履行場所	機構に事前に通知した（指定された）場所で業務を行っている	変更なし	適
			特定個人情報を取り扱うエリア（区域）を定め、そのエリアで特定個人情報を取り扱う業務を行っている	変更なし	適
情報セキュリティの点検	2	情報管理	委託業務で取り扱う個人情報等は、厳重に施錠できる保管庫で保管する等、確実に管理・保管している	入退室を制限した保管室内で施錠管理している。	適
	3	複写複製	複写複製は、事前に機構に通知・承認を受ける等、取り決められた範囲で実施している	承認を受けた範囲以外の複写複製は行っていない。	適
	4	廃棄	棄損した帳票や複写複製したもの等の廃棄は、適切に行っており、点検担当者が必ず確認している	棄損した帳票等は廃棄専用BOXに入れ管理責任者が確認の上シュレッダーしている。	適
	5	整理整頓	離席や退社時に机上（作業場）は、完全に片づけられている	退社時のクリアデスクを実施している。	適
	6	持込制限	機構が承認していない携帯電話、タブレット等の情報端末、又はDVDやUSBメモリ等の外部電磁的記録媒体が、作業室内に持ち込まれていない	記録媒体の持ち込みは禁止しており、最低限の私物は支給したクリアバックでのみ持込可としている。	適
法令遵守等の点検	7	適正労働	時間外勤務や最終退出者の記録簿等、管理者は確実に把握しており問題は発生していない	当社の規程により法令順守し管理している。	適
	8	事故報告	事故や個人情報等の漏えい（疑いを含む）が発生した際の対応方法が、業務委託員の全員に周知されているか	職場内に事故発生時の連絡先を掲示して周知している	適
事故の発生や個人情報等の漏えい（疑いを含む）の報告は管理責任者より機構監督職員へ直ちに行われるとともに、その後速やかに文書による報告を行う体制が整っている			8月15日発生した事故は当日中に報告を行い。8月22日再発防止策と報告書を提出した。	適	
独自項目	9				
	10				
	11				

特記事項(検査結果への対応法等ご記入ください。また、機構に対し意見・要望などありましたらご記入ください。)

部長	室長	担当者

打合せ会議議事録（履行中）

業務名	日本年金機構本部(高井戸)電話交換業務		
会議名称	打合せ会議(第〇回)	実施場所	
会議実施日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分		
会議出席者	受託事業者	(株)〇〇	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
	日本年金機構	〇〇部〇〇G	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
議事録作成者	〇〇 〇〇	議事録提出日	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇)

※会議実施後3営業日以内に議事録を作成の上、機構へ提出すること。

1. 確認項目

項目	機構の 確認結果 (適・否)	打ち合わせた内容 (※受託事業者が報告した内容について、日本年金機構と相互に確認した内容を記載すること。)
最新の届出状況		
①業務委託員		
②守秘義務契約書		
③再委託・複写複製		
業務の進捗状況		
④進捗報告		
⑤SLA報告		SLA達成状況の報告 (※SLA達成状況及び、品質管理に係る施策の取り組み状況について確認する。)
		改善に向けた協議内容

⑥事件・事故・事務処理誤り報告		前回会議から今回会議までに発生した事件・事故の概要
		前回会議から今回会議までに発生した事務処理誤りの概要
		再発防止に向けた協議内容

仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等

⑦点検		
⑧入退室管理 (※インハウス型委託の場合、確認は不要。)		
⑨ネットワーク		
⑩紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの管理		

※ 日本年金機構へ納品を行った後に、打合せ会議において検査を受けた場合には、下欄に、日本年金機構が検品した方法及び検品した数量を記載の上、検査を受けた結果(適・否)を記載すること。

⑪検品	検品結果 (適・否)	検品方法及び検品数量

2. 前回の会議において対応が必要とされた事項の状況(初回開催時は不要)

前回の約束事項	機構の 確認結果 (適・否)	対応結果

※ 前回会議の結果「否」となった事項がなく、改善の必要がない場合は、「特になし」と記載すること。

3. 上記1及び2の確認項目において「否」があった場合の受託事業者の対応（約束事項）

「否」となった項目	約束事項

※ 上記1及び2の打ち合わせの結果「否」となった事項がなく、改善の必要がない場合は、「特になし」と記載すること。
※ 前回打合せ会議から今回打合せ会議までのSLAが、未達成であったために「否」の確認を受けた場合には、日本年金機構と合意した改善計画等を記載すること。
※ 前回打合せ会議から今回打合せ会議までに、事件・事故・事務処理誤りが発生したために「否」の確認を受けた場合には、今回打

4. その他

--

※上記1、2、3の確認項目以外に、打ち合わせた事項が無い場合は、「特になし」と記載すること。

5. 次回打合せ会議（履行中）の開催予定日

会議実施予定日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日（〇） 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分
会議実施予定場所	〇〇会議室

※受託事業者は定例会議の資料として、以下を機構に提出すること。

【共通】

- ・「受託業務 自主点検結果報告書」
- ・ 品質管理に係る施策の取組み状況が分かるもの

部長	室長	担当者

打合せ会議議事録（履行開始前）

業務名	日本年金機構本部(高井戸)電話交換業務		
会議名称	履行開始前打ち合わせ	会議実施場所	
会議実施日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分		
会議出席者	受託事業者	(株)〇〇	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
	日本年金機構	〇〇部〇〇G	〇〇 〇〇(役職)、〇〇 〇〇(役職)
議事録作成者	〇〇 〇〇	議事録提出日	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇)

※会議実施後3営業日以内に議事録を作成の上、機構へ提出すること。

1. 確認項目

項目	機構の 確認結果 (適・否)	打ち合わせた内容 (※受託事業者が報告した内容について、日本年金機構と相互に確認した内容を記載すること。)
①業務の実施方法		
②業務履行スケジュール		
③業務委託員名簿		
④守秘義務契約書		
⑤点検項目		

2. 上記確認項目において「否」があった場合の受託事業者の対応(約束事項)

--

※打ち合わせの結果「否」となった事項がなく、改善の必要がない場合は、「特になし」と記載すること。

※委託要領等において、契約締結後に示すこととしていた事項がある場合、その内容・進捗状況等について記載すること。

3. その他

--

※上記1の確認項目以外に、打ち合わせた事項が無い場合は、「特になし」と記載すること。

4. 次回打合せ会議(履行中)の開催予定日

会議実施予定日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇) 〇〇時〇〇分～〇〇時〇〇分
会議実施予定場所	〇〇会議室

部長	室長	担当者

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人
経営企画部長 中野 孝浩 殿

所 在 地
法人名又は商号
代 表 者 名

印

法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書

日本年金機構本部（高井戸）電話交換業務の実施に当たり、法令及び契約内容の遵守状況の点検結果について報告します。

1. 当該委託業務の実施に当たり、契約書のほか、契約書に付属する仕様書及び委託する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）に従い関係諸法令を守り、自ら業務処理計画を立案し、当該業務に従事する者（以下「業務委託員」という。）を適正に配置していますか。

点検結果： ☐ 適 ☐ 不適（※該当する□に✓してください。以下同じ。）

2. 当該委託業務の実施に当たり、業務委託員への指導監督及び教育指導を行い、業務趣旨に従い誠実かつ善良なる管理者の注意をもって、処理を行っていますか。

点検結果： ☐ 適 ☐ 不適

3. 当該委託業務の実施に当たり、業務委託員に対する雇用者又は使用者として、労働関係法令、社会保険諸法令その他業務委託員に対する法令上の責任を全て負い、責任を持って管理していますか。

点検結果： ☐ 適 ☐ 不適

4. 当該委託業務の実施に当たり、仕様書等において日本年金機構より使用を認められている機器等（機器等の消耗品を含む。以下同じ。）の管理・取扱いは適切に行われていますか。また、使用が認められていない機器等の取扱いを行っている事実はありませんか。

点検結果： ☐ 適 ☐ 不適

令和 年 月 日

電話交換手室日報

現場責任者(現場責任者補助者)名				
電話交換手名	午前			
	午後			

下記のとおり報告致します。

			午前	午後	合計
電話受付総件数			件	件	件
内訳					
苦情・意見・要望	1	年金事務所等を案内し納得し終了したもの	件	件	件
	2	年金事務所等を案内したが、納得されずお客様サービス推進Gへ転送したもの	件	件	件
	3	その他(転送しないケース)	件	件	件
照会等	4	事務処理の関係(電話番号案内)等で年金事務所等を案内したもの	件	件	件
	5	年金事務所等職員からの電話で関係部署に転送したもの	件	件	件
	6	共済組合及び市町村職員等公的機関職員からの照会で関係部署へ転送したもの	件	件	件
	7	その他	件	件	件

特記事項・連絡事項

--

標準運用仕様書作成手順

受託希望者は、別添2「運用仕様書」を表紙として、機構が審査する下記ⅠからⅣについてそれぞれの資料を作成すること。指定する様式にはその様式に沿って記入するとともに、提出する書面の順番はⅠからⅣとした上で、一連の頁番号を付して提出期限までに原本を1部提出すること。

なお、提出にあたっては、別添3「運用仕様書（提出前）記載及び提出資料確認リスト」に基づき記載及び添付漏れが無いことを確認すること。

Ⅰ. 会社概要

○提出する書類：下記の①～②の事項が記載された書面

- ① 登記上の法人名、会社名、屋号
- ② 会社案内（事業内容、企業理念、沿革、主要取引先、主要株主等）。

○注意事項等：上記②会社案内については、会社案内用パンフレット等でも可能

Ⅱ. 業務の履行実績

○提出する書類：別添4「個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書」及びその業務の内容が確認できる書類（契約書（写）、仕様書（写）等）（※）
※契約の相手方が日本年金機構の場合は、業務の内容が確認できる書類の添付を省略することができる。

○注意事項等：過去3年以内に、当該業務又は個人情報等の取扱いを含む類似業務であって、当該業務と同規模（業務量及び契約期間）程度又はそれ以上の規模の業務の委託を受け完了させた実績を記載する。
なお、記載にあたっては、契約相手方、契約件名、契約期間、個人情報等を取り扱う業務概要（対象件数含む）及び契約履行に要した総人数及び使用した機器・設備の種類と数量を記載する。

Ⅲ. 業務の履行体制等

1. 業務の履行体制

（1）業務の履行に関する管理体制

○提出する書類：別紙4「管理者等申請書」及び業務履行体制図（※）

○注意事項等：管理者等申請書、業務履行体制図には、仕様書に示す下記①～③の者を記載する。

なお、記載にあたっては、管理者等申請書と業務履行体制図の下記①～②の者の氏名、③の者の人数がそれぞれ一致すること。

- ① 現場責任者
- ② 現場責任者補助者
- ③ 作業者の人数

（2）事故発生時の緊急対応体制

○提出する書類：別紙4「管理者等申請書」及び事故発生時の機構への報告までの流れを記載した書面

- 注 意 事 項 等：事故発生から機構への報告完了までの流れが確認でき、事故対応責任者の役割が確認できること。
なお、当該事故発生時の緊急対応体制を記載した書面については、情報セキュリティに関する体制（下記Ⅳ）とは別に作成すること。

（３）作業スケジュール

- 提出する書類：委託要領に示す各作業工程について、
① それぞれの業務量（時間）が記載された書面
② 各作業工程を完遂するための作業スケジュールが記載された書面
③ 作業スケジュールの進捗管理手法について記載された書面
④ 作業スケジュールの遅延発生時の対応方針（方法）について記載された書面
○注 意 事 項 等：作業スケジュールの管理手法については、具体的に記載すること。

（４）作業実施体制

- 提出する書類：各作業工程に必要なとなる要員数（作業量）及び処理可能件数が記載された書面
○注 意 事 項 等：要員数（作業量）については各作業工程における１日当たりの要員数（作業量）とし、具体的には下記に基づき記載する。
要員数（作業量）の算出は、各作業工程１日当たり８時間の作業時間に対して１人と換算し、「各作業工程１日当たりの延べ作業時間÷８」により１日当たりの要員数（作業量）を算出すること。
算出根拠となる資料を添付すること。（様式は任意とする。少数点が発生する場合は、第三位以下を四捨五入する。
要員（作業量）及び処理可能件数を記載するに当たっては、１日（又は１時間）当たりの処理可能数量を記載すること。
また、要員数（作業量）については、別紙４「管理者等申請書」における「２．業務の履行に関する管理体制」の「履行人数（作業者の人数）」以下となることに留意すること。

２．業務の履行方法（品質管理）

- 提出する書類：・委託要領に示す作業品質を確保するため、具体的に下記①～③がそれぞれ記載された書面
① 受託業務全体のスケジュール管理手法
② 各作業工程における作業スケジュール及び品質管理手法
③ 各作業工程における事故を防止するための手法
・SLAに示されている要求水準・目標値を達成するために実施する施策が記載された書面
・ISO9001の認証があれば認証（写）

３．個人情報等保護に関する管理体制

- 提出する書類：別紙４「管理者等申請書」及び仕様書に示す、個人情報等や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の監査体制及び

点検体制の記載された書面

○注 意 事 項 等：管理者等申請書、上記提出書面には、仕様書に示す下記①～③の者を記載する。

- ① 総括管理責任者
- ② 部署管理者
- ③ 点検管理者

※部署管理者は、履行場所ごとに1名を配置すること。

※点検管理者は、総括管理責任者、部署管理者、現場責任者及び監査を行う者と異なる者とする。

IV. 情報セキュリティに関する体制

○提出する書類：別添5「情報セキュリティに関する証明事項」に示す内容が記載された書面及びその内容を証明する資料

- 1 情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程等
- 2 情報漏えい発生時の対応
- 3 情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画
- 4 業務の履行場所に関する安全管理措置計画
- 5 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及び電子データの取扱いに関する安全管理措置計画
- 6 電子計算組織に関する安全管理措置計画
- 7 情報セキュリティに関する第三者評価の証明

○注 意 事 項 等：当該情報セキュリティに関する体制を記載した書面については、事故発生時の緊急対応体制（上記Ⅲ. 1（2））とは別に作成すること。

＜グループ企業体による共同受託の申請等＞

機構の業務（契約）を、グループ内の複数の企業が相互連携（業務分担）しそれぞれの業務を実施することで履行する事（共同受託）を予定している場合については、以下に留意すること。

1. 共同受託が可能なグループ企業体の要件

共同受託により業務を実施するグループ企業体は、以下の①～⑤を全て満たしていること。

- ①（ア）会社法に定める親会社と子会社（親会社の議決権 50%超）の関係、又は（イ）会社法に定める共通の親会社を持つ子会社同士（共に親会社（子会社を含む）の議決権 50%超）の関係であること。（次項「共同受託が可能なグループ企業体の例」参照）
- ② グループ企業体の代表企業は、全省庁統一参加資格の等級がA等級であること。
- ③ グループ企業体の中で、業務の各作業工程の役割分担（作業分担）が明確になっていること。
- ④ 共同受託する業務（契約）の全体の実施責任を負う企業が明確になっていること。
- ⑤ グループ企業体の全ての企業が、Pマーク等の情報セキュリティに関する第三者評価の認証を得ていること。

2. 共同受託にかかる申請

運用仕様書提出時に以下の①～⑤の書類を全て作成等し、機構に対して共同受託することについて申請を行うこと。

- ① グループ企業体の資本関係が確認できる書類
- ② グループ企業体の代表企業の全省庁統一参加資格の写し
- ③ 各作業工程を実施する企業について、役割分担（作業分担）が記載された書類
- ④ 業務（契約）の全体の実施責任を負う企業を明記した申立書（※）
※全体の実施責任を負う企業が作成し、記名、押印すること。
- ⑤ Pマーク等の第三者認証の写し（全ての企業分）

3. 運用仕様書作成にあたっての留意事項

運用仕様書を作成するにあたっては、以下の①～②に留意して作成すること。

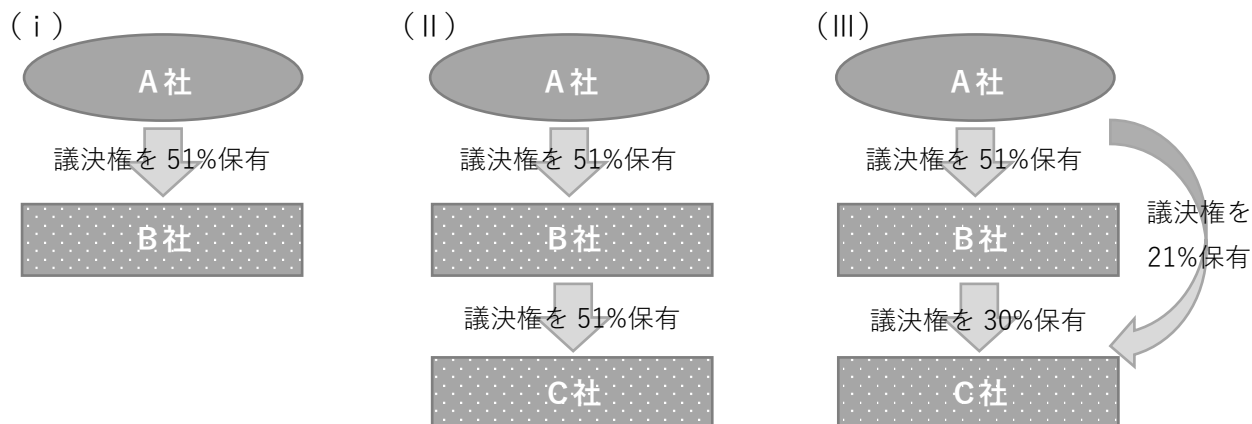
- ① 「Ⅱ. 業務の履行実績」について、グループ企業体としての実績を記載すること。
- ② 「Ⅲ. 1. 業務の履行体制」（1）～（2）及び（5）、「Ⅲ. 2. 業務の履行方法」（1）、「Ⅲ. 3. 個人情報等保護に関する管理体制」、「Ⅳ. 情報セキュリティに関する体制」について、機構の業務を実施するグループ企業体として体制等を記載すること。

4. 共同受託する際の契約方法

グループ企業体で共同受託する際には、機構とグループ企業体の全社と複数社契約を締結する。

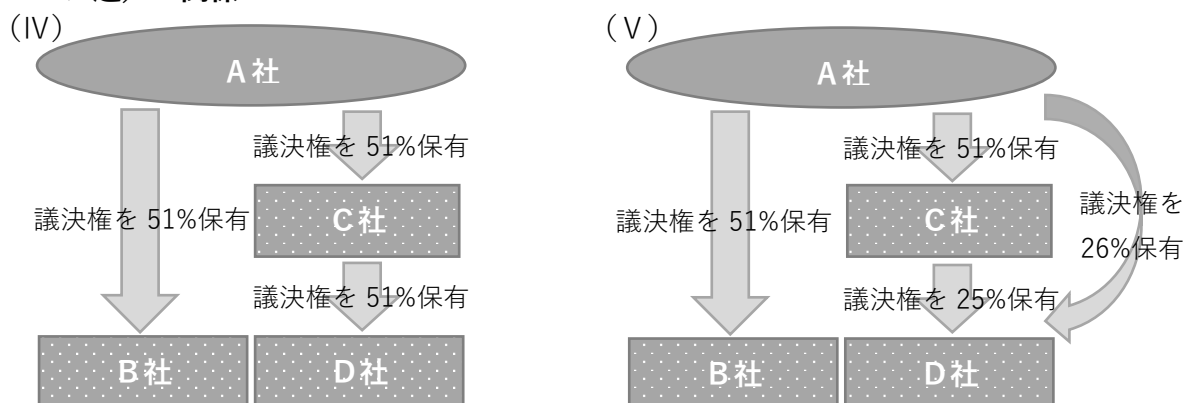
◆共同受託が可能なグループ企業体の例

(ア) 会社法に定める親会社と子会社（親会社の議決権 50%超）の関係



➤ (i) ~ (iii) のいずれのケースも、A ~ C 社の全ての組み合わせで共同受託が可能。

(イ) 会社法に定める共通の親会社を持つ子会社同士（共に親会社（子会社を含む）の議決権 50%超）の関係



➤ (iv) (v) のいずれのケースも、A ~ D 社の全ての組み合わせで共同受託が可能。

※ (iii) 及び (v) のような場合、間接保有割合が 50%超のため、直接保有の議決権と間接保有の議決権は合算されま

運用仕様書

入札案件名

I. 会社概要	
1. 法人名、会社名、屋号	頁
2. 会社案内	頁
II. 業務の履行実績	
・別添4「個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書」	頁
III. 業務の履行体制等	
・別紙4「管理者等申請書」	頁
1. 業務の履行体制	
(1) 業務の履行に関する管理体制	頁
(2) 事故発生時の緊急対応体制	頁
(3) 作業スケジュール	頁
(4) 作業実施体制	頁
2. 業務の履行方法（品質管理）	頁
3. 個人情報等保護に関する管理体制	頁
IV. 情報セキュリティに関する体制（情報セキュリティに関する証明事項）	
(1) 情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程等	頁
(2) 情報漏えい発生時の対応	頁
(3) 情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画	頁
(4) 業務の履行場所に関する安全管理措置計画	
(5) 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及び電子データの 取扱いに関する安全管理措置計画	頁
(6) 電子計算組織に関する安全管理措置計画	頁
(7) 情報セキュリティに関する第三者評価の証明	頁

運用仕様書（提出前）記載及び提出資料確認リスト

運用仕様書を提出する前に、再度、書類の添付漏れ、記載漏れがないか確認のうえ、提出期限までに提出してください。

Ⅰ. 会社概要

項目	チェック欄
1. 法人名、会社名、屋号を記載した資料を添付したか。	☐
2. 会社案内を記載した資料を添付したか。	☐

Ⅱ. 業務の履行実績

項目	チェック欄
「個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書」を添付したか。	☐

Ⅲ. 業務の履行体制等

項目	チェック欄
「管理者等申請書」を添付したか。	☐
1.（１）業務の履行に関する管理体制を記載した資料を添付したか。	☐
1.（２）事故発生時の緊急対応体制を記載した資料を添付したか。	☐
1.（３）作業スケジュールを記載した資料を添付したか。	☐
1.（４）作業実施体制を記載した資料を添付したか。	☐
2.品質管理について記載した資料を添付したか。	☐
3.個人情報等保護に関する管理体制を記載した資料を添付したか。	☐

Ⅳ. 情報セキュリティに関する体制（情報セキュリティに関する証明事項）

項目	チェック欄
（１）情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程等を記載した資料を添付したか。	☐
（２）情報漏えい発生時の対応を記載した資料を添付したか。	☐
（３）情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画を記載した資料を添付したか。	☐
（４）業務の履行場所に関する安全管理措置計画を記載した資料を添付したか。	☐
（５）個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体及びデータの取扱いに関する安全管理措置計画に関する記載をした資料を添付したか。	☐
（６）電子計算組織に関する安全管理措置計画に関する記載をした資料を添付したか。	☐
（７）情報セキュリティに関する第三者評価の証明に関する資料を添付したか。	☐

グループ企業体による共同受託の申請をする場合のみ

項目	チェック欄
グループ企業体による共同受託の申請は、運用仕様書の別冊として作成し同時に提出することとしているか。	☐

令和 年 月 日

個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書

契約の相手方	契約件名及び数量	契約期間	業務概要	履行に要した総人数及び 使用した機器・設備
	○契約件名 ○数量： 件	年 月～ 年 月		(人数)
				(機器・設備の種類／台数)
	○契約件名 ○数量： 件	年 月～ 年 月		(人数)
				(機器・設備の種類／台数)
	○契約件名 ○数量： 件	年 月～ 年 月		(人数)
				(機器・設備の種類／台数)

※過去3年以内に、当該業務又は個人情報等の取扱いを含む類似業務であって、当該業務と同規模（業務量及び契約期間）程度又はそれ以上の規模の業務の委託を受け完了させた実績を記載する。

※契約の相手方、契約件名、契約期間及び個人情報等を取り扱う業務の概要が確認できる書類（契約書（写）、仕様書（写）等）を添付する。ただし、契約の相手方が日本年金機構の場合は、業務の概要が確認できる書類の添付を省略することができる。

所 在 地
法人名又は商号
代 表 者 名

情報セキュリティに関する証明事項

1. 情報セキュリティに関する基本方針・取扱規程（情報セキュリティポリシー）等

（１）下記に示す、情報セキュリティに関する規程等又は規程等に記述されている内容を記載する。

- ① 情報セキュリティの基本方針・取扱規程（情報セキュリティポリシー）を定め、情報保護及び情報管理のため社則・就業規則に盛り込むなどの措置を講じているか。
- ② 個人情報等や機密情報の取扱いに関する規程や規則において、以下に掲げる事項が規定されているか。
 - 個人情報等や機密情報の取扱い
 - 個人情報等や機密情報の取扱いに関する従事者等（※）の役割・責任
※従事者等は、仕様書９（１）①～③及び９（２）①～③の管理者及び業務委託員をいう。以下同じ。
 - 個人情報等や機密情報の取扱いに関する事項に違反した場合の処分
 - 個人情報等や機密情報の目的外利用の禁止
 - 個人情報等や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の監査
 - 個人情報等や機密情報の取扱い及び情報セキュリティ対策に関する履行状況の点検
 - 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法

2. 情報漏えい発生時の対応

（１）個人情報等や機密情報の漏えいが発生した場合における対応として、以下に掲げる体制を記載する。

- 委託者（機構）への報告体制
- 対応マニュアル等の整備
- 対応部署の指定
- 情報の漏えいによる影響及び原因の調査体制

3. 情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等の計画

（１）下記に示す内容を含む情報セキュリティに関する教育・研修・訓練等（以下「研修等」という。）の計画を記載する。

- ① 個人情報等や機密情報の保護及び管理に関する教育・研修・訓練等（以下「研修等」という。）の実施時期については、履行開始日の前日まで（委託業務履行開始後に初めて委託業務を行う業務委託員の業務開始時を含む。）及び委託業務履行開始後定期的に実施しているか。
- ② 研修等において、以下に掲げる内容を実施しているか。
 - 日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められている守秘義務及び罰則規定
 - 委託業務における遵守事項及び禁止行為
 - 個人情報等の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分
 - 情報漏えいとその影響

- インシデントが発生した場合の手順
- 受託事業者契約違反などがある場合の通報窓口の周知
- その他留意すべき事項

4. 業務の履行場所に関する安全管理措置計画

業務で個人情報等を取り扱う履行場所を用意する場合は、以下の（１）（２）を記載する。

※業務で個人情報等を取り扱う履行場所を用意しない場合は、その旨記載する。

- （１）業務の履行場所における入退室の制限及び管理方法、並びに入退室記録の点検方法を記載する。
- （２）サーバ等の機器を設置する場所における入退室の制限及び管理方法、並びに入退室記録の点検方法を記載する。

※サーバ等の機器を使用しない場合は、その旨記載すること。

5. 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体、及び電子データの取扱いに関する安全管理措置計画

- （１）業務の履行場所における個人情報等を記録した紙媒体及び外部電磁的記録媒体を保管する保管庫の設置場所（箇所）を記載する。

※個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体を取り扱わない場合は、その旨記載すること。

- （２）業務の履行場所における個人情報等を記録した電子データを保存又は利用（電子データへのアクセス、参照等含む。）する電子計算機の設置場所（箇所）を記載する。

※個人情報等を記録した電子データを取り扱わない場合は、その旨記載すること。

- （３）保管庫の管理体制として以下を記載する。

- 保管庫の施錠方法
- 保管庫の管理者、保管庫の鍵（鍵によらない施錠の場合は、関係者のみが知り得る情報）の管理者
- 保管庫の鍵の貸出方法及び貸出状況の記録方法（鍵によらない施錠の場合は、関係者のみが知り得る情報の管理方法、施錠状況の記録方法）

- （４）個人情報等を記録した紙媒体及び電子データの複写複製の対象となる内容を記載する。

※複写複製の対象がない場合は、その旨記載する。

※複写複製とは、書類の複写のほか、電子データを電子計算機に格納することや電子データのバックアップの取得等をいう。

※契約締結後において、複写複製を行う前に、あらかじめ機構の書面による承認を受けること。

- （５）個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ及びこれらの複写複製物等が不要となる場合、当該個人情報等の復元又は判読等が不可能な方法により、完全消去又は廃棄する方法を記載する。

6. 電子計算組織に関する安全管理措置計画

業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織を用意する場合は、以下の（１）～（１１）、に掲げる組織的、物理的、及び技術的安全管理措置の計画を記載する。

※業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織を用意しない場合は、その旨記載する。

以下の（１２）及び（１３）については、業務で電子計算組織を用意する場合に、当

該安全管理措置の計画を記載する。

※業務で電子計算組織を用意しない場合は、その旨記載する。

(1) 電子計算組織の管理体制

システム構成図及びシステム管理者を記載する。

また、システム構成図には、個人情報等を取り扱う電子計算機と個人情報等を取り扱わない電子計算機とを明確に区別して記載する。

(2) アクセス権限付与に関する規則等

アクセス記録及び作業ログの保存期間含めて、IDの管理方法を記載する。

(3) IDに紐づいたパスワード設定方法又は変更頻度

パスワードは、12文字以上で、英大文字、英小文字、数字、記号のうち3種以上を組み合わせた設定となっているか否かを記載する。

上記の設定ができない場合は、パスワードの変更頻度を併せて記載する。

(4) 電子計算組織とインターネットとの物理的隔離状況又は論理的遮断状況

インターネットとの接続箇所が認められないネットワーク構成図等を記載する。

なお、インターネットとの接続箇所を論理的に遮断する場合は、委託業務で個人情報等を取り扱う全ての電子計算機において、インターネットとの通信を完全に遮断する方法が確認できる資料を記載又は添付する。

※ 「インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図」を参考

(5) 通信ネットワーク構築時における通信経路の閉域化又は専用線使用

通信経路の閉域化又は専用線使用を確認できる資料を記載又は添付する。

(6) 個人情報等を取り扱う電子計算機へのウイルス対策ソフトの導入証明及びウイルススキャンの実施体制

ウイルス対策ソフトの導入を確認できる資料を記載又は添付する。

ウイルススキャンの実施方法を記載する。

インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断された環境において、最新のパターンファイル・検索エンジンに更新するための、外部電磁的記録媒体を用いた適用方法を記載する。

※ 「インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図」を参考

(7) 個人情報等を取り扱う電子計算機へのセキュリティパッチの適用体制

インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断された環境において、最新のセキュリティパッチを適用するための、外部電磁的記録媒体を用いた適用方法を記載する。

※ 「インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図」を参考

(8) 個人情報等を取り扱う電子計算組織で使用するソフトウェアがサポート契約期間中である証明

ソフトウェアがサポート契約期間内であり、アップデートの提供が保証されていることを確認できる資料を記載又は添付する。

※ ソフトウェアは、OSの他、個人情報等を取り扱う電子計算組織で使用するソフトウェア（ウイルス対策ソフト、データの完全消去ソフト等も含む。）の全てを記載する。

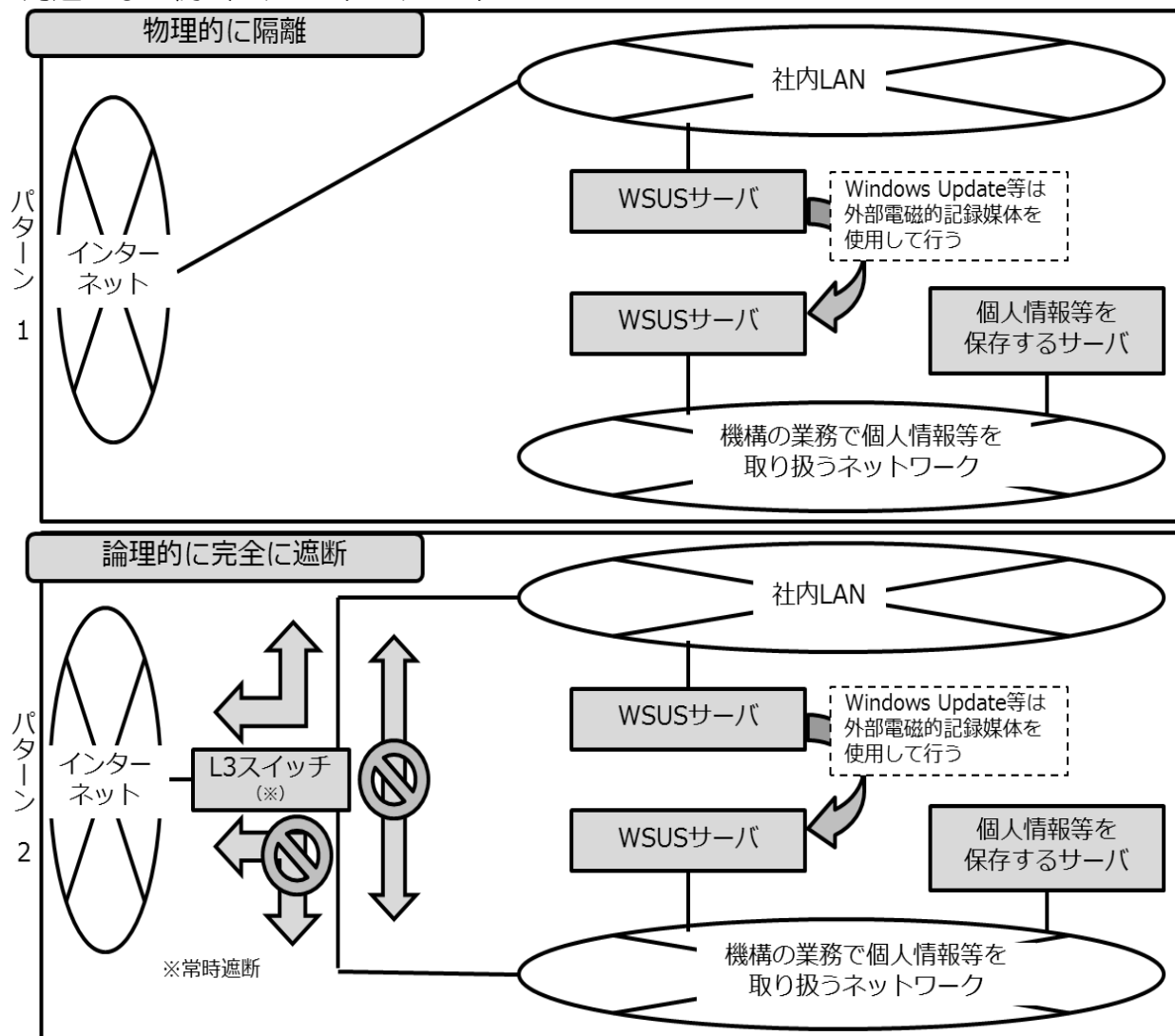
(9) 個人情報等を取り扱う電子計算組織の監視体制

個々のファイルへのアクセスが正当な業務であることを担保するための手段・方法を記載する。また、監視に必要な取得するログの内容を記載する。

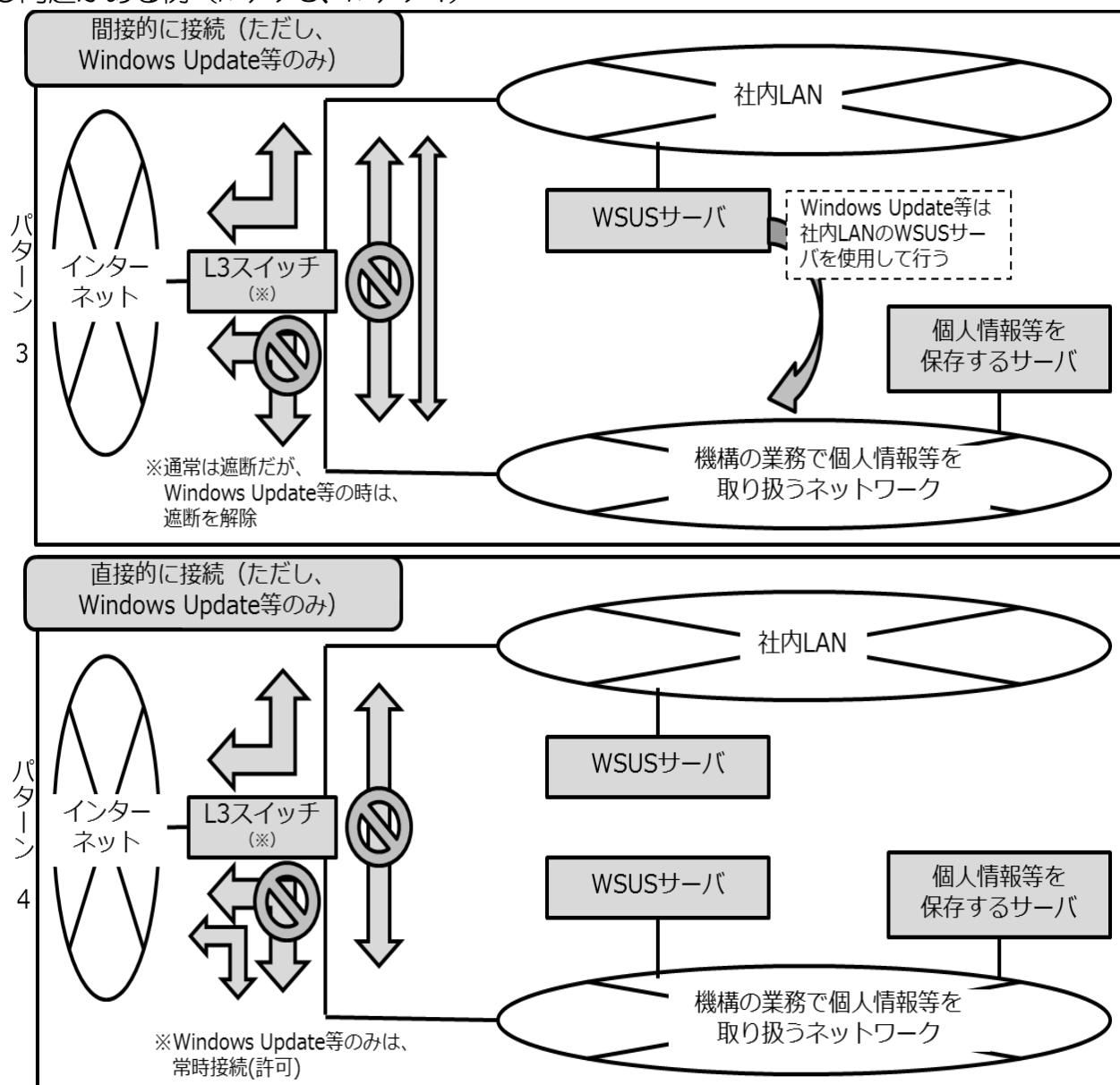
- (10) 個人情報等を取り扱う電子計算機の外部電磁的記録媒体接続制限措置
外部電磁的記録媒体の接続制限にかかる規定及び内容を記載する。
- (11) 外部電磁的記録媒体を、個人情報等を取り扱う電子計算機へ接続させる場合における、外部電磁的記録媒体取扱者及び外部電磁的記録媒体を接続させる前のウイルススキャン実施体制
外部電磁的記録媒体の取扱者を記載する。
インターネットから物理的に隔離又は論理的に遮断された環境において、外部電磁的記録媒体をウイルススキャンする方法を記載する。
- (12) 電子計算機の盗難又は紛失を防止するための直接かつ物理的な措置
電子計算機に直接ワイヤロック等を講じている手段を記載する。
- (13) 情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時における電子計算組織の稼働を回復又は委託業務を回復する体制
電子計算組織の稼働を回復、電子データの復旧又は委託業務を回復する方法を記載する。

(参考) インターネットからの隔離及び遮断に関するイメージ図

○問題がない例 (パターン 1、パターン 2)



○問題がある例（パターン3、パターン4）



7. 情報セキュリティに関する第三者評価の証明

ISO/IEC27001又はJISQ27001やプライバシーマークの認証の写しを提出する。（当該認証を証明できる書類の写しでも可）

※上記の第三者評価を取得していない場合は、下記①及び②を提出する。

- ① 個人情報等や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた契約（契約終了後及び退職後においても有効である旨が記載されていること。）を締結した守秘義務契約書の写し
- ② 上記1から6までの項目について策定及び措置を講じていることを証明できる書類
（当該項目の策定及び措置を講じていない場合は、委託業務の開始までに上記1から6までの項目の策定及び措置を講じることを誓約する書類でも可）

日本年金機構本部（高井戸）電話交換業務

委託要領

日本年金機構経営企画部

令和7年8月

I 委託の条件

1 実績

- (1) 本業務は日本年金機構（以下「機構」という。）の代表電話を担う業務であることから、同様の電話交換業務を、過去3年以内に24か月以上継続して履行した実績があること。
- (2) 配置する電話交換手のうち少なくとも1名は、2年以上の電話交換業務の経験があること。
- (3) 現場責任者及び現場責任者補助者については、公的な社会保険制度の専門用語及び英語での照会に対応できること。

2 社内教育制度の完備

以下の内容を含む社内教育制度を有しており、定期的の実施していること。

- ①マナー教育
- ②コンプライアンス教育（守秘義務・個人情報保護を含む）
- ③基礎トーク教育
- ④対応マインド教育

II 委託業務等について

1 運用時間及び席数

- (1) 業務時間は、8時30分から17時45分までとする。
ただし、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く。
- (2) 受託事業者は、(1)の業務時間内において3台の交換中継台を常時受電・応答できる体制を確保すること。
- (3) 電話交換手は、前記条件が履行可能な人数（うち1名は現場責任者及び現場責任者補助者を兼務可とする。）でI 1 (2)の電話交換業務の経験を有する者でかつ当該業務の専任の勤務者としてすること。
また、管理業務の担当者は履行場所への常駐及び当該業務への専任を必須としないが、仕様書別紙3のSLAを確実に達成するよう、履行管理を徹底すること。

2 設備・備品等の貸与

機構が受託事業者に貸与する設備、備品等は以下の通りとする。

○電話交換業務に使用する設備

- ・交換中継台 3台
- ・電話交換手室
- ・機構が必要と認める什器、備品

なお、消耗品等については、受託事業者が用意するものとする。

3 設備・備品等の返却

上記2の機構が貸与した設備、備品等については、委託期間終了日に清掃の上返却するものとする。また、委託期間終了日でなくても機構から返却の指示があった場合でも速やかに返却するものとする。

4 業務内容

(1) 対象業務

- ① 代表電話番号への架電について、機構本部内担当部署への取り次ぎもしくは担当年金事務所等の案内業務
- ② 国際電話の中継に関する業務
- ③ 電報の発信業務
- ④ 電話線の断線及び交換機等の故障による緊急事故の際の機構への連絡
- ⑤ 業務時間終了後のメッセージテープへの切り替え作業
- ⑥ 電話交換手室日報の作成及び報告
- ⑦ その他付随する業務

(2) 使用する言語

標準的な日本語とする。

(3) 留意点

- ① 電話交換手は、機構職員と業務に従事する場所を同じくすることから、機構の定めるマナースタンダードを遵守し、勤務態度、服装など十分注意し、機構の品位を損なわないようにすること。
- ② 業務の実施に伴い、次の事項について注意すること。
 - (ア) 迅速、適切、簡潔を旨とし、礼儀正しく親切、丁寧な応答を行うこと。
 - (イ) 通話の相手方に不快の念を抱かせないように注意すること。
 - (ウ) 業務に関係のない通話をしないこと。
- (エ) 交換中継台等の機器は故障、破損等が発生しないよう丁寧に扱い、常に清潔を保ち、異常を認めたときは速やかに機構に報告すること。
- ③ 受託事業者は、機構が電話交換手としてふさわしくないと認めたときは、

速やかに電話交換手を交代する等の措置を講ずること。

- ④ 受託事業者は、機構から電話交換手の業務内容に関して要求が出された場合は、速やかに必要な措置を講ずること。
- ⑤ 業務の実施に伴い、通話の相手方との間でトラブルが発生した場合、その原因が受託事業者の側にあるときは、受託事業者が責任を持って適切に当該トラブルの処理を行うこと。

（４）報告等

- ① 受託事業者は、随時に報告を求められた場合を除き、業務に関する事項（内容毎の対応件数、連絡事項等）を別途定める日報の様式（仕様書別紙１３）により、当日中に報告すること。

また、日報の電話交換件数（午前・午後・合計）を集計し、月末に月報報告することとし、年度末には月報を集計し、年度の合計件数を３営業日以内を目途に報告すること。

- ② 不当な申出及び暴言等を発せられたときは機構に報告すること。
- ③ 受託事業者は、契約履行中に事故等が発生した場合には、直ちに機構へ報告すること。事故等の連絡は、口頭連絡の後、事故報告書（Microsoft word 形式等）を作成の上、報告すること。事故報告書は時系列に適切に保管すること。

（５）会議等

委託業務の円滑な実施を目的として、定期的及び随時に会議（打ち合わせ）を行う。

会議（打ち合わせ）を行った場合は、受託事業者が議事録を作成し、会議後３営業日以内に機構に提出すること。

５ その他

（１）セキュリティ等管理

① セキュリティ管理

（ア）電話交換手室に勤務する者以外の者の電話交換手室への入室を禁止する。

（イ）電話交換手室に勤務する者は、名札を他者に見やすいように着用すること。

（ウ）電話交換手室で勤務する者以外の者が、電話交換手室に入室する場合は、事前に書面による許可を機構から得なければならない。

② 情報管理

- (ア) 機構のプライバシーポリシーを遵守すること。
- (イ) 電話交換手室内で管理している情報（個人情報、知り得た機構の内部の情報等）を機構の許可なく電話交換手室外部へ持ち出ししてはならない。
- (ウ) 電話交換手室内で発生した情報は機構の所有に属するものとし、機構の許可無しに処分してはならない。不要となった情報については機構へ引き渡し、機構にて処分する。

(2) 要員管理

① 要員管理

- (ア) 不祥事件等の調査等により、電話交換手についての連絡先を機構が求めた場合には、速やかに報告できるよう受託事業者が常に把握しておくこと。
- (イ) 受託事業者は、電話交換手の適切な管理を行うために必要な事項を規約として制定し実施すること。
- (ウ) 受託事業者は、電話交換手の欠勤等及び悪天候等による交通機関の停止等の理由により、電話交換手に不足が生じることが予想される場合には、不足する部分を補完できる様な体制を用意すること。

② 教育の実施

- (ア) 受託事業者は、電話交換手に対し以下の教育を業務開始前に実施すること。
 - i マナー教育
 - ii 情報セキュリティ教育
 - iii 守秘義務に関する教育
 - iv 個人情報等の保護に関する教育
 - v 基礎トーク教育
- (イ) 受託事業者は、定期的に個人情報等の取扱いに関する規程等に違反した場合の処分の周知を行うとともに、個人情報等の取扱いに係る教育を行うこと。

(3) 検査・監査

業務の実施に伴い、機構の質問、検査及び資料の提出に応じなければならない。

(4) 円滑な業務の実施

- ① 受託事業者は、業務が適正かつ円滑に実施できるよう、機構と連携を図ること。
- ② 受託事業者は、電話交換手に対して品質（応対・知識・効率性）向上に対する意識と就労意欲が向上するよう努めること。
- ③ 受託事業者は、電話交換手に対して、委託要領に従う様に指導すること。

(5) 受託事業者変更に伴う引継ぎ

受託事業者の変更があった場合は、変更後の受託事業者（以下「新受託事業者」という。）と変更前の受託事業者（以下「旧受託事業者」という。）との間で業務の引継ぎを適切に行うこと。なお、旧受託事業者、新受託事業者のいずれにおいても、当該引継ぎの実施が委託業務の範囲に含まれるものとする。

引継ぎの内容については事前に機構に承認を得るとともに、受託事業者の変更後に業務が滞ることのないよう、遺漏なく確実に行うこと。

また、引継ぎ結果についても機構に報告すること。