

ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務  
(英語 外10言語)

仕様書

日本年金機構お客様サービス推進部

令和8年7月

## 1 委託業務の概要

### (1) 委託業務の目的

日本国内における外国人就労者の増加に伴い、脱退一時金や社会保障協定、国民年金の加入手続きなど外国人のお客様から様々な照会及び相談に対応する必要があるため、複数の外国語通訳を提供可能とするサービス（多言語通訳サービス）を導入し、ねんきんダイヤルや予約受付専用電話等を受電するコールセンター（以下「ねんきんダイヤル等」という。）における外国人のお客様からの年金相談を円滑かつ適切に対応することを目的とする。

### (2) 委託業務の概要

#### ① 多言語通訳サービス業務

別紙1「多言語通訳サービス 業務概要図（事務処理フロー）」参照

外国人相談者からねんきんダイヤル等に電話が入った場合に、ねんきんダイヤル等のオペレーターからの依頼に基づき、適切に電話による通訳を行う。

当該業務を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

##### ア 年金個人情報

日本年金機構法（平成19年法律第109号）第38条に規定する情報をいう。具体的には、被保険者、年金受給権者等にかかる基礎年金番号、氏名、生年月日等の本人基本情報及び給付や保険料納付等に関する情報であるが、これらの情報により、被保険者又は受給者個人が識別されるものに限る。（性別や生年月日のように、当該情報のみでは個人が識別されないようなものは、年金個人情報にならない。）

##### イ 個人情報

年金個人情報及び特定個人情報（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9項に規定する情報）をいう。

##### ウ 事業所情報

社会保険オンラインシステムで管理している事業所に係る情報（事業所の名称、所在地等）のうち、債権管理情報（保険料の調定額、収納額等）、滞納処分に関する情報及び相談事跡の情報をいう。

##### エ 個人情報等

個人情報、事業所情報、その他の日本年金機構（以下「機構」という。）の基幹業務（公的年金の適用、徴収、年金給付及び相談に関する業務）を行うために作成又は取得する情報及び本委託業務を通じて知り得た一切の情報をいう。

※ 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

##### ア 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。

## イ 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。

### ④ 営業日

次のア～エを除く日のことをいう。

ア 土曜日及び日曜日

イ 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

ウ 12月29日から翌年1月3日までの日（国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く。）

エ その他機構が特に指定する日

## 2 委託予定件数

### ・多言語通訳サービス

英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語を含む11言語以上

…4,764件

※内訳については、別紙2「委託予定件数内訳」のとおり

※数量は予定数であることから、増減があり得る。

## 3 委託業務の期間

委託期間 契約締結日～令和9年10月22日（契約終了日）

通訳対応期間 令和8年10月1日～令和9年9月30日

履行期間 令和8年10月1日（履行開始日）～令和9年10月13日（履行終了日）

※ 履行期間とは、委託期間のうち、納品を行うための作業等が可能となる日（履行開始日）から、最終納品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に報告する日（履行終了日）までのことをいう。

## 4 納品日

委託要領のとおり

## 5 履行場所

受託事業者が用意する場所（日本国内に限る。）

施設の要件等については、委託要領のとおりとする。

## 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）

日本年金機構お客様サービス推進部コールセンター管理グループ  
〒168-8505  
東京都杉並区高井戸西3-5-24  
電話：03-5344-1100（内線2609）  
担当：竹田、鈴木、徳永

8 受託事業者を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「受託事業者を求めるサービス水準」のとおり

9 処理体制の申請等の手続き

処理体制等について、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。  
変更、廃止等を行う場合については、変更、廃止等を行う日の前営業日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、繁忙期等の業務履行体制を充足するため、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（昭和60年法律第88号）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）個人情報等保護に関する管理体制（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「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（連絡先）」

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（連絡先）」  
※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（連絡先）」  
※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（連絡先）」

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「守秘義務契約締結報告書」）

期 限：令和8年9月4日

提出先：「7 所管部署（連絡先）」

※別紙6「守秘義務契約締結報告書」は、別紙5「業務委託員名簿」（又は別紙5「業務委託員名簿（変更）」）及び業務委託員と締結した別紙6別添「守秘義務契約書」の写しと同時に提出すること。

※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の者は別紙5「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。変更する場合は、別紙5「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（連絡先）」

※履行場所ごとに、当該履行場所で業務に従事する業務委託員の中から1名以上指名すること。

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（連絡先）」

※履行場所ごとに、当該履行場所で業務に従事する業務委託員の中から1名以上指名すること。

③ 作業員の届出

期 限：令和8年9月4日

提出先：「7 所管部署（連絡先）」

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（連絡先）」

(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（連絡先）」

※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。

(4) 業務の履行場所等に関する届出（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。）

① 業務の履行場所の申請

期 限：運用仕様書の提出日

提出先：「7 所管部署（連絡先）」

② 委託業務で取り扱う個人情報等の保管場所の届出

期 限：運用仕様書の提出日

提出先：「7 所管部署（連絡先）」

## 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、受託事業者が用意した入退室管理が可能である特定の事務室（以下「特定の事務室」という。）で委託業務を行うこと。なお、入退室管理とは、電子錠、生体認証又はそれに準ずる設備により、関係者のみが知り得る（持ち得る）情報によって入退室が管理されているものとする。
- ② 受託事業者は、特定の事務室への入退室の状況を記録し、当該記録の検査を定期的に行うこと。
- ③ 受託事業者は、サーバ等の機器を設置する場所について入退室の権限を有するものを限定し、入退室記録の管理が可能な措置を講ずること。
- ④ 受託事業者は、特定の事務室内の整理整頓に心がけ、火気等には十分留意すること。
- ⑤ 受託事業者は、業務委託員の私物のスマートフォン等の撮影機器及び記録媒体を特定の事務室に持ち込むことを禁止すること。ただし、業務連絡用として部署管理者が認めたものを除く。その他の私物については必要最低限とするよう努めるものとする。
- ⑥ 受託事業者は、委託業務で使用する電子計算機において、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。

### (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ずること。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、特定の事務室以外の場所に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、定期的な点検・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、履行開始日の前営業日までに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、履行開始日以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14「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、履行開始日の前営業日までに、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8「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) 個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体（USBメモリ、外付けハードディスクドライブ、DVD-R等）、電子データの取扱い

① 受託事業者は、委託業務で取り扱う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受領、搬送等については、その途上における漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう措置を講ずること。

② 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体及び外部電磁的記録媒体の保管又は電子データの保存にあたっては、機構に届出した場所に保管又は保存するとともに、個人情報等の記録がない紙媒体及び外部電磁的記録媒体と混在させないこと。また、管理にあたっては、使用状況等（作成日（受領日）、作成者（受領者）、識別番号、情報の内容、数量、種類、利用目的、複写複製の有無、保管場所（電子データの場合は、電子データを保存した電子計算機の保管場所）、移送日（廃棄日、抹消日）移送者（廃棄者、抹消者）移送等確認（点検）者等）が分かる別紙9「個人情報等管理台帳」を履行場所ごとに作成するとともに、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。

機構から別紙9「個人情報等管理台帳」の提出を求められた場合は速やかに提出すること。

③ 受託事業者は、保管庫の施錠を厳重に管理するとともに、保管庫の鍵の貸出状況等（鍵によらない施錠の場合は施錠状況等）を記録し、定期的に当該記録の検査を行うこと。

④ 受託事業者は、個人情報等を記録した紙媒体及び電子データの全部又は一部の複写複製（個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得を含む。）を行うことは、機構の指示があった場合を除き禁止することとし、複写複製の防止措置を講ずること。

ただし、委託業務の実施にあたり、複写複製を行うことが必要である場合については、あらかじめ機構の書面による承認を受けること。

⑤ 受託事業者は、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を行った場合、当該複写複製物等についても、上記②及び③に準じた取扱いを行うこと。

⑥ 受託事業者は、外部電磁的記録媒体の受渡し及び移送に際し、電子政府推奨暗号リストに掲載された暗号化方式等を利用し、パスワードの設定を行うこと。なお、具体的な暗号化及びパスワードの設定方法等については、機構から別途提示される方法によること。

⑦ 受託事業者は、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について、委託業務の実施にあたり不要となった場合は、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、抹消又は廃棄を行うこととし、その結果を機構に報告すること。

※電子データの抹消方式例：米国国家安全保障局（NSA）推奨方式、米国国防総省準拠方式、もとのデータに異なるランダムなデータを複数回上書きする方法等

⑧ 受託事業者は、機構から貸与された紙媒体又は外部電磁的記録媒体について履行終了時又は機構から指示があった場合、速やかに返却すること。

⑨ 受託事業者は、履行終了時には別紙10「個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書」及び別紙9「個人情報等管理台帳」を提出することとし、提出にあたっては、機構が提供した個人情報等を返却していること及び取り扱った個人情報等が抹消又は

廃棄されていることが確認できる証跡を添付すること。

#### (4) 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、特定の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、速やかに返還すること。

#### (5) 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、目的外利用を行ってはならないこと。
- 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11「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11「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に報告すること。
- 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、総括管理責任者等に指導を行い、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。

#### (6) 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12「定例会議議事録」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の達成状況等について、機構と定期的な打ち合わせ（以下「定例会議」という。）を行い進捗管理に努めること。
- ③ 定例会議では、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。資料構成、開催場所等は機構と事前に協議すること。ただし、別紙11「受託業務自主点検結果報告書」、別紙11の付属「(参考)個人情報等保護

セルフチェックシート」(業務委託員に対し、本資料により、個人情報等の保護に係る点検を徹底すること。)、上記(1)②の入退室状況が記録されたもの、別紙9「個人情報等管理台帳」については、定例会議の資料として機構に提出すること。なお、開催時期は、以下記載のとおり。

・履行開始日の10日前までに実施すること。また、履行開始後は、原則、毎月1回実施すること。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。

- ④ 受託事業者は、上記定例会議の終了後3営業日以内に、別紙12「定例会議議事録」を作成し、機構に提出すること。
- ⑤ 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。

#### (7) 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4営業日前までに、特定の事務室及び本案件に係る事務所等(以下「特定の事務室等」という。)に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4営業日前までに機構に提出されない場合は、履行開始日の前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及び納品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、その他随時に特定の事務室等に立入検査を実施できるものとし(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13「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、複写複製物等、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、抹消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、特定の事務室等に立入検査を実施できるものとする。

#### (8) 電子計算組織における個人情報等を記録した電子データの取扱い禁止

受託事業者は、委託業務で使用する電子計算組織において、個人情報等を記録した電子データを取り扱ってはならない。

#### (9) 委託条件等の準備期限

受託事業者は、令和8年9月4日までに、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。

なお、上記で講じる措置について、契約締結後に、委託条件等の準備計画書（様式任意）及び準備状況に関する進捗報告書（任意様式）の作成並びに機構への提出を求める場合がある。

その場合は、準備計画書及び準備状況進捗報告書の資料構成や記載すべき内容、提出スケジュール等について、機構と事前に協議すること。

## 1.1 業務研修

業務委託に際し、機構は業務研修を以下により実施する。

### (1) 研修期間

令和8年9月中（予定）

※日程は、受託事業者決定後に協議を行う。

### (2) 研修場所

受託事業者が用意する施設

### (3) その他

- ① 受託事業者は、現場責任者、現場責任者補助者、作業者を決定し、業務開始前までにその全員を受講させること。
- ② 受託事業者は、当該研修終了時までに業務内容の理解、習得に努めるとともに、業務の適正な運営のため受託事業者内における研修等を随時実施すること。
- ③ 当該研修期間については、受託事業者への対価の支払い対象期間とはならない。
- ④ 機構は、当該研修の終了時において、受託事業者に業務内容の理解・習得不足等により委託業務に支障が出ると判断した場合については、契約解除等を行うことができるものとする。
- ⑤ 当該委託業務の受託実績のある受託事業者については、現場責任者及び現場責任者補助者が当該研修を受講し、業務開始までに作業者に対し、受託事業者の責任において研修を実施し、実施結果を機構に報告すること。

## 1.2 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。

## 1.3 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「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（連絡先）」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に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JISQ 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。

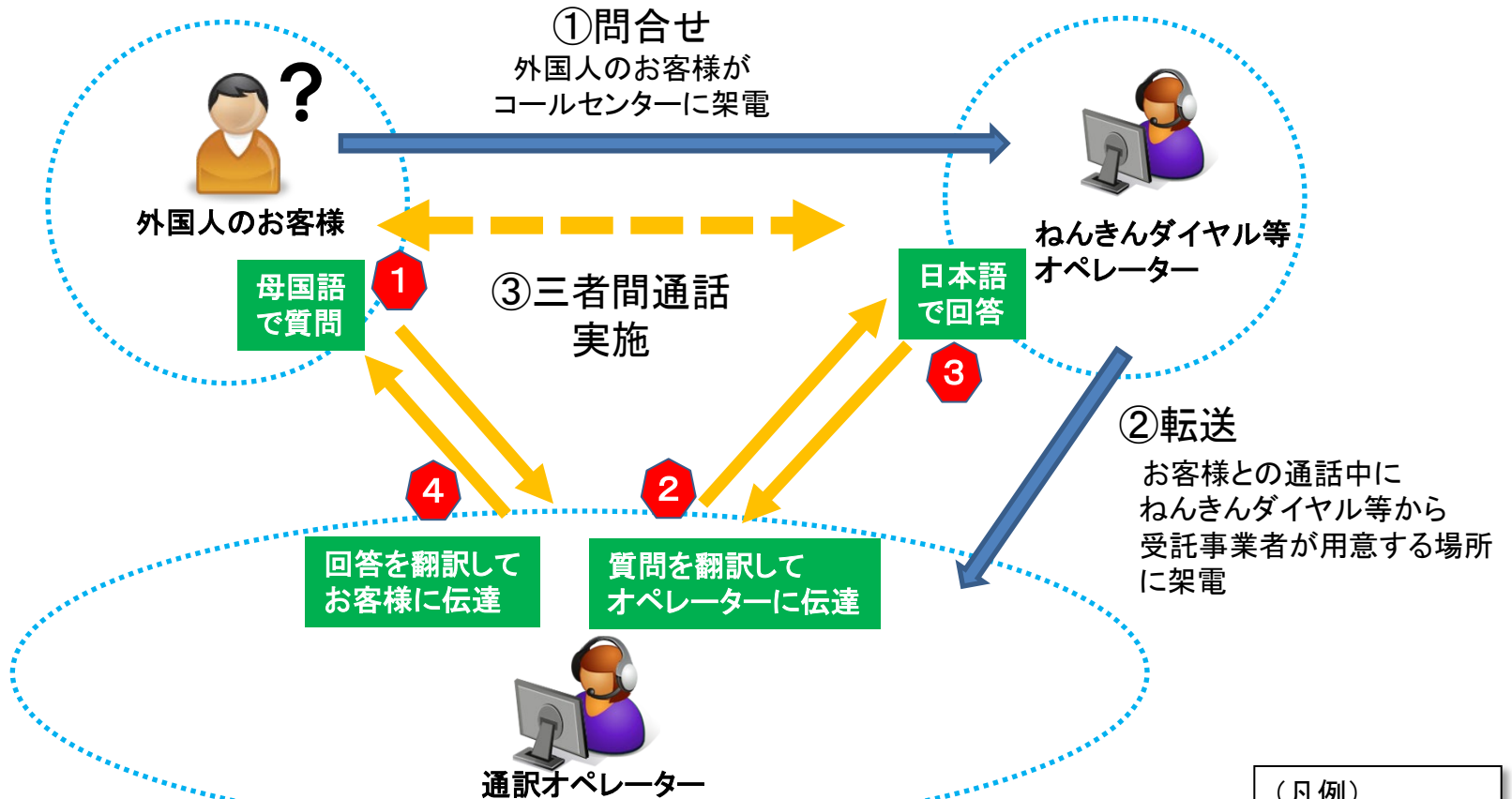
受託事業者は、認証終了日から1か月以内に、情報セキュリティに関する第三者評価の認証期間が更新されたことが証明できる書類の写しを機構に提出すること。なお、提出された第三者評価の認証期間が更新されたことが証明できる書類の写しは、受託事業者が機構と締結している全ての委託契約に共通して効力を有するものとし、契約毎の個別提出は要しない。

## （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。

# 多言語通訳サービス 業務概要図(事務処理フロー)

【ねんきんダイヤル等で利用する場合】



(凡例)  
→ : 回線  
→ : 通話

## 委託予定件数内訳

## 【通訳業務】

年月	英語	中国語	韓国語	ポルトガル語	スペイン語	タガログ語	ベトナム語	インドネシア語	タイ語	ネパール語	ミャンマー語	総計
R8.10月	148	53	6	39	15	53	52	7	14	5	5	397
R8.11月	148	53	6	39	15	53	52	7	14	5	5	397
R8.12月	148	53	6	39	15	53	52	7	14	5	5	397
R9.1月	148	53	6	39	15	53	52	7	14	5	5	397
R9.2月	148	53	6	39	15	53	52	7	14	5	5	397
R9.3月	148	53	6	39	15	53	52	7	14	5	5	397
R9.4月	148	53	6	39	15	53	52	7	14	5	5	397
R9.5月	148	53	6	39	15	53	52	7	14	5	5	397
R9.6月	148	53	6	39	15	53	52	7	14	5	5	397
R9.7月	148	53	6	39	15	53	52	7	14	5	5	397
R9.8月	148	53	6	39	15	53	52	7	14	5	5	397
R9.9月	148	53	6	39	15	53	52	7	14	5	5	397
総計	1,776	636	72	468	180	636	624	84	168	60	60	4,764

受託事業者を求めるサービス水準  
(S L A : サービスレベルアグリーメント)

1	SLAの目的	2
2	委託業務の範囲及び役割分担	2
3	サービス水準評価項目及び達成すべきサービス水準	2
4	サービス水準達成状況の確定と検証	2
	（1）サービス水準の達成状況の確定	2
	（2）サービス水準の達成状況の検証	3
5	サービス水準未達成時における受託事業者の対応	3
	（1）未達成時の改善措置	3
	（2）未達成時の契約解除	3

## 1 SLAの目的

本SLAは、日本年金機構（以下「機構」という。）が委託する「ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）」（以下「委託業務」という。）について、受託事業者が達成すべきサービス水準等を示すことにより、委託業務の円滑な実施及び品質の維持・向上を図ることを目的とする。

## 2 委託業務の範囲

委託業務の範囲は、本仕様書、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。）のとおりとする。

## 3 サービス水準評価項目及び達成すべきサービス水準

委託業務におけるサービス水準評価項目及び達成すべきサービス水準は別紙3別添「ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）SLA（サービスレベルアグリーメント）」のとおりとする。

ただし、サービス水準の達成状況の検証にあたって、別紙3別添に掲げる項目が、災害等による影響など、受託事業者に責のない事由により基準値に達しなかった場合は、機構は当該項目を除外して取り扱うことができる。

受託事業者は、別紙3別添で掲げる項目について、サービス水準の基準値に達しなかったことが自己の責任によらないものと判断した場合、該当月の翌月5営業日以内に、書面にてその旨の申し立てを行い、機構の承認を得ること。

## 4 サービス水準達成状況の確認と検証

### （1）サービス水準の達成状況の確定

受託事業者は、作成した対応履歴について、毎月月末までの履歴を集計し、当該月の翌月4営業日までにメールで報告するものとする。

※ 報告方法は、機構が別途提示することとする。

機構はその報告書の検証を行い、当該月の翌月15日までに、別紙3別添様式1-1又は同様式1-2「SLA達成状況月次通知書」（以下「月次通知書」という。）により、受託事業者へ当該月のサービス水準の達成状況を通知する。

受託事業者は月次通知書に押印後速やかに機構へ返却すること。

月次通知書への受託事業者の押印により、当該月におけるサービス水準達成状況が確定するものとする。

## (2) サービス水準の達成状況の検証

機構と受託事業者は、月次の定例会議においてサービス水準の達成状況に関する打ち合わせを行う。

## 5 サービス水準未達成時における受託事業者の対応

### (1) 未達成時の改善措置

① 別紙3別添に示すSLA項目のうち2か月以上連続して未達成となった項目が発生した場合（受託事業者が自己の責任によらない旨を申し立て、機構の承認を受けた場合を除く。）には、受託事業者は、未達成となった原因を分析し、当該分析結果を踏まえて策定した改善計画書を機構が指定する日までに書面で提出すること。改善策は、機構の承認を得た上で講じること。

なお、機構の求めに応じ、措置後の改善状況について適宜報告を行うこと。

② 受託事業者は、改善計画書で掲げたサービス水準の数値に達しなかったことが自己の責任によらないものと判断した場合、該当月の翌月5営業日までに、書面にてその旨申し立てを行い、機構の承認を得ること。

### (2) 未達成時の契約解除

受託事業者より提供される業務の品質が達成すべき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（※1）には、機構は本契約を解除することができるものとする。

※1 改善が見込めない場合とは、機構の求めに応じ提出した改善計画書で掲げたサービス水準を満たせない期間（※2）が3か月以上発生した場合のことをいう。ただし、通訳対応率については、委託予定件数が15件以上の言語については、サービス水準を満たせない期間（※2）が3か月以上、委託予定件数が15件未満の言語については、サービス水準を満たせない期間（※2）が5か月以上発生した場合のことを言う。

※2 サービス水準を満たせない期間の検証にあたって、別紙3別添に掲げる項目が、災害等による影響など、受託事業者に責のない事由により改善計画書で掲げたサービス水準に達しなかった場合は、機構は当該項目を除外して取り扱うことができる。

## ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務(英語 外10言語)SLA(サービスレベルアグリーメント)

## 【通訳業務】

管理分類	項目	概要	内容・データ算出方法	基準値	目標値	管理サイクル	データ取得単位 (日次/月次)
応答管理	通訳対応率 (英語)	通訳センターの電話交換機に着信した入電に対し、通訳オペレーターが通訳対応した割合。(着信数からは、放棄数(受託事業者の責によらない切電)を除く。	通訳対応数/着信数	80%以上	90%以上	月次	月次
	通訳対応率 (中国語)			80%以上	90%以上	月次	月次
	通訳対応率 (韓国語)			80%以上	90%以上	月次	月次
	通訳対応率 (ポルトガル語)			80%以上	90%以上	月次	月次
	通訳対応率 (スペイン語)			80%以上	90%以上	月次	月次
	通訳対応率 (タガログ語)			80%以上	90%以上	月次	月次
	通訳対応率 (ベトナム語)			80%以上	90%以上	月次	月次
	通訳対応率 (インドネシア語)			80%以上	90%以上	月次	月次
	通訳対応率 (タイ語)			80%以上	90%以上	月次	月次
	通訳対応率 (ネパール語)			80%以上	90%以上	月次	月次
	通訳対応率 (ミャンマー語)			80%以上	90%以上	月次	月次
	正常対応率			通訳が原因で苦情となった件数及びお客様に不利益となったこと(誤訳等)が判明した件数(ミス件数)を除く正常な対応件数の比率。	1-(ミス件数/応答件数)	99%以上	—

※数値について、小数点第2位を四捨五入する。

※ただし、通訳対応率については、着信数が利用見込件数(別紙2)を下回った場合は除外することができる。

※災害等による影響など、受託事業者に責のない事由により基準値に達しなかった場合は当該項目を除外することができる。

※11言語以外の言語を対応した場合や通訳対応時間外に通訳対応した場合は、SLAの評価基準対象外とする。

令和 年 月 日

( 受託事業者名等 ) 殿

日本年金機構 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸

## S L A達成状況月次通知書

ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）  
について、サービス水準の達成状況の確認を行った結果、令和 年 月  
についてその水準を達成していることを通知する。

令和 年 月 日

( 受託事業者名等 ) 殿

日本年金機構 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸

## S L A達成状況月次通知書

ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）  
について、サービス水準の達成状況の確認を行った結果、令和 年 月  
についてその水準を達成していないことを通知する。

令和 年 月 日

( 受託事業者名等 ) 殿

日本年金機構 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸

## S L A達成状況月次通知書

ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）  
について、サービス水準の達成状況の確認を行った結果、令和 年 月  
についてその水準を達成していることを通知する。

上記について、確認したことを報告します。

令和 年 月 日

(受託事業者名)

印

令和 年 月 日

( 受託事業者名等 ) 殿

日本年金機構 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸

## S L A達成状況月次通知書

ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）  
について、サービス水準の達成状況の確認を行った結果、令和 年 月  
についてその水準を達成していないことを通知する。

上記について、確認したことを報告します。

令和 年 月 日

(受託事業者名)

印

# 管理者等申請書

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸 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	特定個人情報取扱者の場合は✓
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

	役職名	氏名	連絡先	特定個人情報取扱者の場合は✓
現場責任者				
現場責任者補助者				
作業者の人数	名	うち特定個人情報取扱者数	名	

※運送業務、文書廃棄業務、文書保管業務（特定個人情報を保管する場合を除く）については、作業者の人数、特定個人情報取扱者数欄は「—」を記載。

※作業者の人数には管理者（総括管理責任者、部署管理者、点検管理者、現場責任者及び現場責任者補助者）を含めないこと。

## 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（ ）				サーバ等機器の設置場所の有無	保管庫の有無
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			
				m <sup>2</sup>	電子錠 ・ 生体認証 その他（ ）			
				m <sup>2</sup>	電子錠 ・ 生体認証 その他（ ）			
				m <sup>2</sup>	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 <sup>2</sup>		
	m <sup>2</sup>		
	m <sup>2</sup>		

※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

提出日 : 令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸 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「ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外 10 言語）」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	ID 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、令和8年9月4日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、変更を行う前営業日までに「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。
  - ※ 現場責任者及び現場責任者補助者については、履行場所ごとに、当該履行場所で業務に従事する業務委託員の中から1名以上指名すること。
- ・「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。
- ・「⑨ID 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ID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

提出日：令和〇〇年〇〇月〇〇日

日本年金機構 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸 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「ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）」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

10

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	機構一夫	きこうかずお	Aセンター	現場責任者	直接雇用							
4	機構元	きこうはじめ	Aセンター	現場責任者補助者	直接雇用			○				
5	機構和子	きこうかずこ	B工場	部署管理者	直接雇用							
6	機構知恵	きこうともえ	B工場	点検管理者	直接雇用			○				
7	年金一郎	ねんきんいちろう	B工場	現場責任者	直接雇用			○	○			
8	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			○	○			
9	年金三郎	ねんきんさぶろう	B工場		派遣	×××人材派遣株式会社	般00-777*7		○			
10	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、令和8年9月4日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從事させる場合、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、変更を行う前営業日までに「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從事させる都度、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。  
※ 現場責任者及び現場責任者補助者については、履行場所ごとに、当該履行場所で業務に従事する業務委託員の中から1名以上指名すること。
- ・「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

提出日： 令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸 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「ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）」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）

i 前回までに払い出した最終管理番号	ii 前回までに業務を終了させた業務委託員の総人数	iii 今回、新たに業務に従事させる業務委託員の人数	iv 今回、業務を終了させる業務委託員の人数	v 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	ID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、変更する日の前営業日までに提出すること。ただし、履行開始前においては、履行開始前検査以前であれば履行開始前検査の前営業日までに、履行開始前検査後かつ履行開始前であれば変更する日の前営業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。

〇/〇

提出日： 令和〇〇年〇〇月〇〇日

日本年金機構 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸 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「ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）」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）

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)
10	0	2	1	11

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	ID 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			○	○			
5	機構和子	きこうかずこ			⑧⑨	B工場	部署管理者	直接雇用			○	○			
9	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、変更する日の前営業日までに提出すること。ただし、履行開始前においては、履行開始前検査以前であれば履行開始前検査の前営業日までに、履行開始前検査後かつ履行開始前であれば変更する日の前営業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。

〇/〇

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸 殿

所 在 地  
法人名又は商号  
氏 名

印

## 守秘義務契約締結報告書

ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）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。

管理番号：

※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。  
※管理番号欄には、業務委託員名簿の管理番号を記載すること。

令和 年 月 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（「ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）」（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遵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）要旨

- ・ 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  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸 殿

所在地  
法人名又は商号  
代表者名

印

## 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

ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）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（昭和60年法律第88号）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 及び管轄年金事務所	厚生年金事業所整理記号・番号	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。

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸 殿

履行開始日以降に提出する場合は、総括管理責任者の記名押印による提出を可とする。

所在地  
法人名又は商号  
氏名

印

## 研修実施報告書

ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）に従事する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、履行開始日の前営業日までに実施し、履行開始日の前営業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。

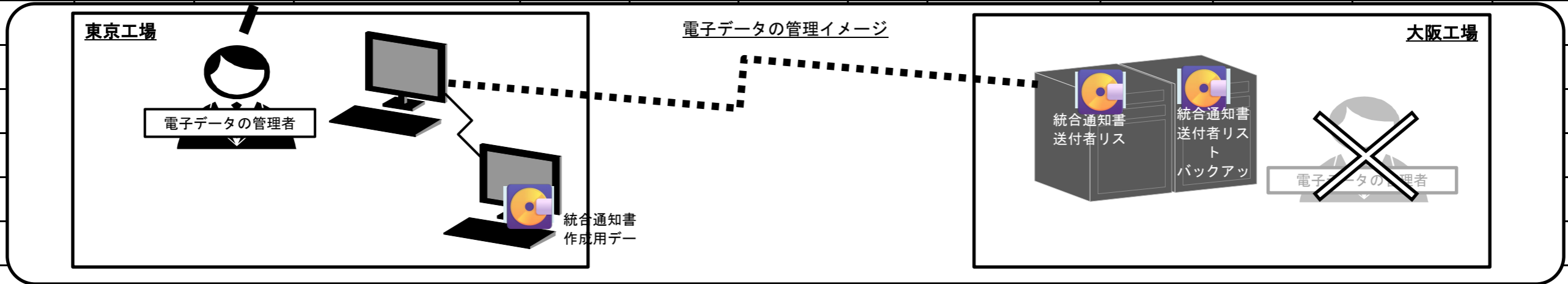
- その他（ ）



# 個人情報等管理台帳 < 記載例 A >

履行場所：東京工場

作成（受領）日	作成（受領）者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製の有・無	保管場所	移送・廃棄・抹消の区分	移送（廃棄・抹消）日	移送（廃棄・抹消）者	移送等確認（点検）者
2018年8月2日	〇〇 〇〇	1	統合通知書送付者リスト	1枚	DVD	データ印字	有・無	東京工場耐火金庫	移送・廃棄・抹消	2018年8月3日	〇〇 〇〇	◆◆ ◆◆
2018年8月3日	△△ △△	1 複写	統合通知書送付者リスト	100,000件	電子データ	データ印字	有 無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・抹消	2018年8月10日	△△ △△	●● ●●
2018年8月3日	△△ △△	1 複写	統合通知書送付者リスト バックアップデータ	100,000件	電子データ	バックアップ	有 無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・抹消	2018年8月10日	△△ △△	●● ●●
2018年8月5日	□□ □□	1	統合通知書作成用データ	100,000件	電子データ	データ印字	有 無	東京工場納品物作成用PC	移送・廃棄・抹消	2018年8月10日	〇〇 〇〇	◆◆ ◆◆
2018年8月5日	□□ □□	1	統合通知書	100,000件	紙媒体	印刷、納品	有 無	東京工場保管庫	移送・廃棄・抹消	2018年8月6日	□□ □□	◆◆ ◆◆



注】「情報の内容」欄は、履行場所において個人情報等を作成（データの加工や照会・利用含む。）、受領又は複写複製したものを記載すること。ただし、電子データの場合は、自拠点の電子計算機（例：サーバ装置、PC等）に保存されていないものであっても、自拠点で管理するものを記載すること。

注】「数量」欄は、助数詞を用いて数量を記載すること。

注】「種類」欄は、紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの区分を記載すること。また、外部電磁的記録媒体については、更に、USBメモリ、外付けハードディスクドライブ、DVD-R等の名称を具体的に記載すること。

注】「保管場所」欄は、電子データの場合は、その電子データが保存される電子計算機の設置場所（自拠点又は他拠点）を記載すること。

注】「移送等確認(点検)者」欄は、「移送（廃棄・抹消）者」欄に記載した者と異なる者を記載すること。

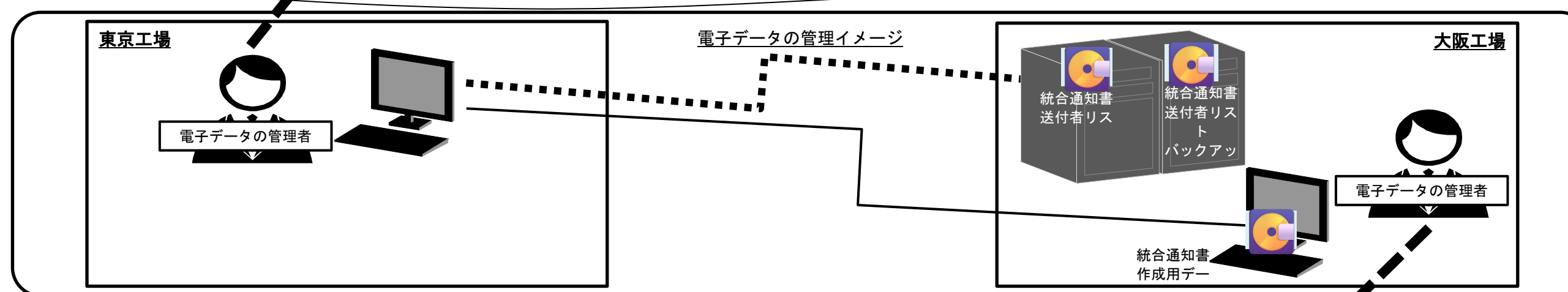
※複写複製には、個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得などが含まれる。

※個人情報等管理台帳は、「管理者等申請書」で届出された履行場所ごとに作成すること。

# 個人情報等管理台帳 ＜記載例B＞

履行場所：東京工場

作成（受領）日	作成（受領）者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製の有・無	保管場所	移送・廃棄・抹消の区分	移送（廃棄・抹消）日	移送（廃棄・抹消）者	移送等確認（点検）者
2018年8月2日	〇〇 〇〇	1	統合通知書送付者リスト	1枚	DVD	データ印字	有・無	東京工場耐火金庫	移送・廃棄・抹消	2018年8月3日	〇〇 〇〇	◆◆ ◆◆
2018年8月3日	△△ △△	1複製	統合通知書送付者リスト	100,000件	電子データ	データ印字	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・抹消	2018年8月10日	△△ △△	●● ●●
2018年8月3日	△△ △△	1複製	統合通知書送付者リスト バックアップデータ	100,000件	電子データ	バックアップ	有・無	大阪工場サーバ室	移送・廃棄・抹消	2018年8月10日	△△ △△	●● ●●



履行場所：大阪工場

作成（受領）日	作成（受領）者	識別番号	情報の内容	数量	種類	利用目的	複写複製の有・無	保管場所	移送・廃棄・抹消の区分	移送（廃棄・抹消）日	移送（廃棄・抹消）者	移送等確認（点検）者
2018年8月5日	□□ □□	1	統合通知書作成用データ	100,000件	電子データ	データ印字	有・無	大阪工場納品物作成用PC	移送・廃棄・抹消	2018年8月10日	〇〇 〇〇	◆◆ ◆◆
2018年8月5日	□□ □□	1	統合通知書	100,000件	紙媒体	印刷、納品	有・無	大阪工場保管庫	移送・廃棄・抹消	2018年8月6日	□□ □□	◆◆ ◆◆

注】「情報の内容」欄は、履行場所において個人情報等を作成（データの加工や照会・利用含む。）、受領又は複写複製したものを記載すること。ただし、電子データの場合は、自拠点の電子計算機（例：サーバ装置、PC等）に保存されていないものであっても、自拠点で管理するものを記載すること。

注】「数量」欄は、助数詞を用いて数量を記載すること。

注】「種類」欄は、紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの区分を記載すること。また、外部電磁的記録媒体については、更に、USBメモリ、外付けハードディスクドライブ、DVD-R等の名称を具体的に記載すること。

注】「保管場所」欄は、電子データの場合は、その電子データが保存される電子計算機の設置場所（自拠点又は他拠点）を記載すること。

注】「移送等確認（点検）者」欄は、「移送（廃棄・抹消）者」欄に記載した者と異なる者を記載すること。

※複写複製には、個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得などが含まれる。

※個人情報等管理台帳は、「管理者等申請書」で届出された履行場所ごとに作成すること。

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸 殿

所在地  
法人名又は商号  
代表者名

印

## 個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書

ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）が終了しましたので、当該委託業務における個人情報等の返却、廃棄等に関する実施結果について報告します。なお、各項目の証跡は別添のとおりです。

### ① 返却について

（※いずれかの□に✓してください。）

- 当該委託業務において、日本年金機構より貸与された個人情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体は全て返却しました。

（個人情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体を保管していた場所（保管庫等）の状況が分かるもの（例；返却後の写真等）を添付してください。）

- 当該委託業務において、日本年金機構より個人情報等が記録された紙媒体、外部電磁的記録媒体は貸与されていません。

### ② 抹消・廃棄、又は移送について

（※いずれかの□に✓してください。）

- 当該委託業務において、個人情報等を作成・受け取り・複写複製（電子計算機に格納した情報等含む。）したもの、その他汚損、毀損した個人情報等については、その全てを復元又は判読等が不可能な方法により抹消、廃棄等の処理を実施しました。

どのように抹消・廃棄等を実施したか、電子データ、紙媒体それぞれ具体的に記載してください。

（抹消の場合においては、復元又は判読等が不可能となる方法（例：データ抹消ソフト名、データ抹消方式等。※自社開発プログラムの場合は、具体的なデータ抹消方式等も明記のこと。）を必ず記載してください。また、抹消した際のログが分かるものを添付してください。）

- 当該委託業務において、個人情報等を作成・受け取り・複写複製したもの、その他汚損、毀損した個人情報等については、その全てを移送しました。

## 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ありません。

受託業務名 ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外 10 言語）

受託事業者（報告者）

事業担当部署等（機構） お客様サービス推進部 コールセンター管理グループ

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		
	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 事故や個人情報等の漏えい（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		
内部不正リスクへの対策	9 入退室			
	10 情報管理			
	11 電子計算組織の安全管理措置			
独自項目	12			
	13			
	14			

(総合評価落札方式の場合、「内部不正リスクへの対策」欄に提案書で提案した点検項目を追記してください)

(項目欄が不足する場合は、項目欄を追加してください。)

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ありません。

受託業務名 ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務(英語 外10言語)

受託事業者(報告者)

事業担当部署等(機構) お客様サービス推進部 コールセンター管理グループ

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遵守し管理している。	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
		事故や個人情報等の漏えい(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	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
内部不正リスクへの対策	9 入退室			
	10 情報管理			
	11 電子計算組織の安全管理措置			
独自項目	12			
	13			
	14			

(総合評価落札方式の場合、「内部不正リスクへの対策」欄に提案書で提案した点検項目を追記してください。)

(項目欄が不足する場合は、項目欄を追加してください。)

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。)

## (参考) 個人情報等保護セルフチェックシート (フルアウト型委託用)

氏名： ○○ ○○

現在の状況を記入して下さい。

確認日 令和○○年○月○日

(出来ている：○、出来ていない：×、該当の業務が無い：－)

	項目	チェック欄
1	個人情報等は業務に必要な情報を取得し、業務の遂行上必要な限りにおいて利用しており、業務目的以外の理由で使用していない。	
2	業務上知ることができた情報を漏洩すると、○○規程【受託事業者の社内規程等を明記】により、場合によっては、事業者で定めている懲罰の対象になったり、日本年金機構法、個人情報の保護に関する法律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により、退職後であっても拘禁刑または罰金が科されることを知っている。	
3	従事する業務における、総括管理責任者、部署管理者【管理責任者等を明記】が誰かを知っている。	
4	個人情報等の漏えい等の発生（疑いを含む）や、事故が発生した際の、報告先を知っている。	
5	個人情報等の取扱いについて疑問がある場合には、独断で判断せず、○○【管理責任者等を明記】に確認し、処理を行っている。	
6	個人情報等に限らず業務上知ることができた情報の職場外への持ち出しや、個人所有の記録媒体の職場内への持ち込みは行っていない。	
7	個人情報等を放置したり、個人の机・引出し、カバン、ロッカー等にしまい込んだりしていない。	
8	個人情報等が記載された書類の複写複製（コピー）は業務の定めに従って行っており、独断で複写複製（コピー）をしていない。	
9	事務室内及び身の回りの整理整頓を常に行い、離席時には個人情報等が含まれる書類その他を机上に放置していない。	
10	複写複製され、不要になった個人情報等は、責任者の管理のもとシュレッダーにかけて裁断する等、確実に処理をしている。	
11	個人情報等に限らず、業務上知ることができた情報について職場以外（飲食店・公共交通機関・家庭等）で話をしていない。	
12	SNSや電子掲示板（フェイスブック・エックス等）に職務上知り得た個人情報等を書き込みしていない。	
13	事務室内に私物のスマートフォン等の撮影機器及びUSBメモリ等の外部電磁的記録媒体を許可なく持ち込んでいない。	
14	帰宅時には、鍵のかかるところは施錠するとともに、パソコンをシャットダウンしている。	
15	自分のパソコン等のID・パスワードは他人に知られないよう管理し、他人に教えたり、貸与したりはしていない。	
【以下、業務に応じて追記してください】		
16	(WMの使用がある場合) WMは利用の都度自分のIDでログインし、離席時は画面ロック、退社時にはシャットダウンを行っている。	
17	(WMの使用がある場合) 業務目的以外で、自己や家族、知人等を氏名索引したり、年金記録を閲覧していない。	

○○責任者【管理責任者等を明記】  
確認欄

自由記載欄（チェック欄に×が付くが、物理的に対応出来ない理由や要望等をご記入ください）

部（室）長 （又は年金センター長）	グループ長	担当者

定例会議議事録 （履行開始前）

業務名	ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外 10 言語）		
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 年 月 日（ ） 時 分～ 時 分		
会議出席者	受託事業者		
	日本年金機構	お客様サービス推進部 コールセンター管理G	
議事録作成者		議事録提出日	令和 年 月 日（ ）

※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
<b>①業務の実施方法</b>		
①-1	委託要領等で定めた作業の順番に沿って、各作業工程が漏れなく実施されるか。 また、委託要領等と同様の方法で作業が行われるか。	適 ・ 否
①-2	事故発生時や個人情報等の漏えい（疑いを含む。）における機構への報告は運用仕様書（提案書含む。以下同じ。）から変更がないか。	変更無 ・ 変更有
<b>②業務履行スケジュール</b>		
②-1	運用仕様書に記載された業務委託員の総人数が確保される日は、仕様書に定める期日以前となっているか。 ※業務委託員の総人数が確保される日を機構の確認結果欄に記載すること。	適 ・ 否 令和 年 月 日
②-2	業務委託員との守秘義務契約の締結完了日は、契約締結日から仕様書に定める期日以前となっているか。 ※守秘義務契約の締結完了日を機構の確認結果欄に記載すること。	適 ・ 否 令和 年 月 日
②-3	業務委託員全員に対して行う、機構が定める研修の完了日は仕様書に定める期日以前となっているか。 ※機構が定める研修の完了日を機構の確認結果欄に記載すること。	適 ・ 否 令和 年 月 日
②-4	運用仕様書に記載した機器・設備の総台数が設置される日は仕様書に定める期日以前となっているか。 ※機器・設備の総台数が設置される日を機構の確認結果欄に記載すること。	適 ・ 否 令和 年 月 日
②-5	【インハウス型委託のみ】（フルアウト型委託は確認不要） 業務用パソコン等が持込まれる場合、持込まれる前までに持込申請は行われるか。	適 ・ 否 ・ 確認不要
<b>③管理者の配置</b>		
③	管理者は運用仕様書の提出時から変更がないか。	変更無 ・ 変更有
<b>④守秘義務契約書</b>		

④	「守秘義務契約書」は、仕様書指定の様式から変更なく使用されるか。	変更無 ・ 変更有
⑤点検項目		
⑤	毎月の「自主点検結果報告書」により報告する点検項目について、機構が指定する点検項目に加えて、業務の特性に応じた点検項目が設定されるか。 ※総合評価落札方式の場合、提案書記載の内部不正防止の観点について併せて確認する。	設定無 ・ 設定有

2. 上記 1 における機構との確認事項・約束事項

※上記 1 における機構との確認事項・約束事項がない場合は、「特になし」と記載すること。

3. 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

※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ない場合は、「特になし」と記載すること。

4. 上記項目以外に打ち合わせた事項

※上記項目以外に、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. 次回定例会議（履行中）の開催予定日

会議実施予定日時	令和 年 月 日 ( ) 時 分～ 時 分
会議実施予定場所	

部（室）長 （又は年金センター長）	グループ長	担当者

定例会議議事録 （履行開始前）

業務名	ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）		
会議名称	履行開始前打ち合わせ	会議実施場所	〇〇〇〇〇〇
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	お客様サービス推進部 コールセンター管理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
<b>①業務の実施方法</b>		
①-1	委託要領等で定めた作業の順番に沿って、各作業工程が漏れなく実施されるか。 また、委託要領等と同様の方法で作業が行われるか。	適 ・ 否
①-2	事故発生時や個人情報等の漏えい（疑いを含む。）における機構への報告は運用仕様書（提案書含む。以下同じ。）から変更がないか。	変更無 ・ 変更有
<b>②業務履行スケジュール</b>		
②-1	運用仕様書に記載された業務委託員の総人数が確保される日は、仕様書に定める期日以前となっているか。 ※業務委託員の総人数が確保される日を機構の確認結果欄に記載すること。	適 ・ 否 令和〇〇年〇〇月〇〇日
②-2	業務委託員との守秘義務契約の締結完了日は、契約締結日から仕様書に定める期日以前となっているか。 ※守秘義務契約の締結完了日を機構の確認結果欄に記載すること。	適 ・ 否 令和〇〇年〇〇月〇〇日
②-3	業務委託員全員に対して行う、機構が定める研修の完了日は仕様書に定める期日以前となっているか。 ※機構が定める研修の完了日を機構の確認結果欄に記載すること。	適 ・ 否 令和〇〇年〇〇月〇〇日
②-4	運用仕様書に記載した機器・設備の総台数が設置される日は仕様書に定める期日以前となっているか。 ※機器・設備の総台数が設置される日を機構の確認結果欄に記載すること。	適 ・ 否 令和〇〇年〇〇月〇〇日
②-5	【インハウス型委託のみ】（フルアウト型委託は確認不要） 業務用パソコン等が持込まれる場合、持込まれる前までに持込申請は行われるか。	適 ・ 否 ・ 確認不要
<b>③管理者の配置</b>		
③	管理者は運用仕様書の提出時から変更がないか。	変更無 ・ 変更有

④守秘義務契約書		
④	「守秘義務契約書」は、仕様書指定の様式から変更なく使用されるか。	変更無 ・ 変更有
⑤点検項目		
⑤	毎月の「自主点検結果報告書」により報告する点検項目について、機構が指定する点検項目に加えて、業務の特性に応じた点検項目が設定されるか。 ※総合評価落札方式の場合、提案書記載の内部不正防止の観点について併せて確認する。	設定無 ・ 設定有

## 2. 上記 1 における機構との確認事項・約束事項

<p><b>【記載例】①-1業務の実施方法</b>  (受託事業者) 委託要領等で定めた作業手順に沿って、漏れがないように業務を実施します。管理者等申請書に記載の現場責任者及び現場責任者補助者が各工程を管理します。  (機構) 承知した。</p> <p><b>【記載例】②-1業務履行スケジュール</b>  (受託事業者) 業務委託員の総人数が充足される日は、○年○月○日を予定しています。業務委託員名簿は、提出期限である○年○月○日までに機構へ提出予定です。  (機構) 承知した。期日厳守で提出をお願いします。</p> <p><b>【記載例】③管理者の配置</b>  (受託事業者)  人事異動に伴い、点検管理者の○年○月○日に変更を予定しております。変更が確定した際には管理者等申請書を提出いたします。  (機構)  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は異なる者としていただく必要がありますのでご留意ください。</p> <p><b>【記載例】⑤点検項目</b>  (受託事業者) 自主点検結果報告書について、内部不正防止の○○と△△の観点を追記した様式を作成し、○年○月○日までに提出する。  (機構) 提案書に記載された内部不正防止の観点を追記することを確認した。記載事項については、提出があり次第再度確認する。</p>
---

※上記 1 における機構との確認事項・約束事項がない場合は、「特になし」と記載すること。

## 3. 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

<p><b>【記載例1】</b>  (機構)  委託要領にて、契約締結後に示すこととしていたセキュアUSBの用途についてであるが、日報の報告のみに使用することとする。  (受託事業者)  承知した。</p> <p><b>【記載例2】</b>  (機構)  委託要領にて、契約締結後に示すとしていたデータ提供スケジュールについては令和○年○月○日に提供する。  (受託事業者)  承知した。</p>
--

※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ない場合は、「特になし」と記載すること。

4. 上記項目以外に打ち合わせた事項

【記載例】  
(受託事業者)  
当初の予定より、印刷件数が増加したことに伴い印刷機の台数を○台から△台を増やして対応する。  
(機構)  
件数の増加に対応いただき感謝する。承知した。本番検証品の作成漏れがないよう留意していただきたい。

※上記項目以外に、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. 次回定例会議（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（室）長 （又は年金セ ンター長）	グループ長	担当者

## 定例会議議事録（履行中）

業務名	ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）		
会議名称	定例会議（第 回）	実施場所	
会議実施日時	令和 年 月 日（ ） 時 分～ 時 分		
会議出席者	受託事業者		
	日本年金機構	お客様サービス推進部 コールセンター管理G	
議事録作成者		議事録提出日	令和 年 月 日（ ）

※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. 最新の届出状況及び仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等

- 以下の各項目について変更、実施又は提出の有無を確認し、確認結果欄の該当する箇所に○を付すこと。
- 「変更有」、「未実施」又は「未提出」があった場合は、具体的な内容、約束事項等を次項2に記載すること。

項目		確認結果
(1) 最新の届出状況		
(1)-①	【業務委託員】 業務委託員について前回会議以降変更はないか。	変更無 ・ 変更有
(1)-②	【守秘義務契約書】 （前回会議以降、業務委託員の追加がない場合、確認不要） 業務委託員に変更があった場合に守秘義務契約書は機構に提出されているか。	提出済 ・ 未提出 ・ 確認不要
(1)-③	【再委託・複写複製】 業務の再委託及び個人情報を取り扱う対象物の複写複製について、前回会議以降変更はないか。	変更無 ・ 変更有
(2) 仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等		
(2)-①	【点検】 前回会議以降、「自主点検結果報告書」及び「個人情報等保護セルフチェックシート」による点検が実施されているか。	実施済 ・ 未実施
(2)-②	【入退室管理】 （インハウス型委託の場合、確認不要） 前回会議以降、履行場所の入退室両方の記録が取得され、点検されているか。	実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要

(2)-③	<p>【ネットワーク（フルアウト型委託）】 （インハウス型委託の場合、確認不要） 個人情報等を取り扱う電子計算機（※）について、以下の対策が講じられているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎営業日ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用し、ウイルススキャンを実施している。</li> <li>・ OSに対してセキュリティパッチを月1回以上更新している。</li> <li>・ OS以外のソフトウェアに関する脆弱性情報が公開されている場合、セキュリティパッチの更新日が脆弱性情報の公開日から1か月以内である。</li> </ul> <p>（※）個人情報等を取り扱う電子計算機は機構が貸与した電子計算機のみであり、それを機構が管理する場合は確認不要。</p>	実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要
(2)-④	<p>【ネットワーク（インハウス型委託）】 （フルアウト型委託の場合、確認不要） 受託事業者が用意した電子計算機について、以下の対策が講じられているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎営業日ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用し、ウイルススキャンを実施している。</li> <li>・ OSに対してセキュリティパッチを月1回以上更新している。</li> <li>・ OS以外のソフトウェアに関する脆弱性情報が公開されている場合、セキュリティパッチの更新日が脆弱性情報の公開日から1か月以内である。</li> </ul>	実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要
(2)-⑤	<p>【紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの管理】 個人情報等が記録されている対象物（紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ）が個人情報等管理台帳により漏れなく管理されているか。</p>	実施済 ・ 未実施

## 2. 定例会議において話し合われた事項

- ・ 定例会議において話し合われた事項を記載すること。  
なお、業務の進捗状況、SLAの達成状況、品質管理に係る施策の取り組み状況については話し合った内容を必ず記載すること。
- ・ 上記1において「変更有」、「未実施」又は「未提出」があった場合は、具体的な内容・約束事項等を記載すること。
- ・ 発言の所在（受託事業者又は日本年金機構）を明記の上、記載すること。

--

## 3. 次回定例会議（履行中）の開催予定日

会議実施予定日時	令和 年 月 日（ ） 時 分～ 時 分
会議実施予定場所	

《受託事業者は定例会議の資料として以下を提出すること。》

- ・ 「受託業務 自主点検結果報告書」
- ・ 「個人情報等保護セルフチェックシート」
- ・ 「個人情報等管理台帳」
- ・ 履行場所の入退室状況が分かるもの

部(室)長 (又は年金センター長)	グループ長	担当者

定例会議議事録 (履行中)

業務名	ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務 (英語 外10言語)		
会議名称	定例会議 (第〇回)	実施場所	〇〇〇〇〇〇
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	お客様サービス推進部 コールセンター管理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. 最新の届出状況及び仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等

- ・ 以下の各項目について変更、実施又は提出の有無を確認し、確認結果欄の該当する箇所に〇を付すこと。
- ・ 「変更有」、「未実施」又は「未提出」があった場合は、具体的な内容、約束事項等を次項2に記載すること。

項目		確認結果
(1) 最新の届出状況		
(1)-①	【業務委託員】 業務委託員について前回会議以降変更はないか。	変更無 ・ 変更有
(1)-②	【守秘義務契約書】 (前回会議以降、業務委託員の追加がない場合、確認不要) 業務委託員に変更があった場合に守秘義務契約書は機構に提出されているか。	提出済 ・ 未提出 ・ 確認不要
(1)-③	【再委託・複写複製】 業務の再委託及び個人情報を取り扱う対象物の複写複製について、前回会議以降変更はないか。	変更無 ・ 変更有
(2) 仕様書に定める情報セキュリティの安全管理状況等		
(2)-①	【点検】 前回会議以降、「自主点検結果報告書」及び「個人情報等保護セルフチェックシート」による点検が実施されているか。	実施済 ・ 未実施
(2)-②	【入退室管理】 (インハウス型委託の場合、確認不要) 前回会議以降、履行場所の入退室両方の記録が取得され、点検されているか。	実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要

(2)-③	<p>【ネットワーク（フルアウト型委託）】 （インハウス型委託の場合、確認不要） 個人情報等を取り扱う電子計算機（※）について、以下の対策が講じられているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎営業日ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用し、ウイルススキャンを実施している。</li> <li>・ OSに対してセキュリティパッチを月1回以上更新している。</li> <li>・ OS以外のソフトウェアに関する脆弱性情報が公開されている場合、セキュリティパッチの更新日が脆弱性情報の公開日から1か月以内である。</li> </ul> <p>（※）個人情報等を取り扱う電子計算機は機構が貸与した電子計算機のみであり、それを機構が管理する場合は確認不要。</p>	<p>実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要</p> <p>「2. 定例会議において話し合われた事項」の【記載例4】において改善の状</p>
(2)-④	<p>【ネットワーク（インハウス型委託）】 （フルアウト型委託の場合、確認不要） 受託事業者が用意した電子計算機について、以下の対策が講じられているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎営業日ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用し、ウイルススキャンを実施している。</li> <li>・ OSに対してセキュリティパッチを月1回以上更新している。</li> <li>・ OS以外のソフトウェアに関する脆弱性情報が公開されている場合、セキュリティパッチの更新日が脆弱性情報の公開日から1か月以内である。</li> </ul>	<p>実施済 ・ 未実施 ・ 確認不要</p>
(2)-⑤	<p>【紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データの管理】 個人情報等が記録されている対象物（紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ）が個人情報等管理台帳により漏れなく管理されているか。</p>	<p>実施済 ・ 未実施</p>

## 2. 定例会議において話し合われた事項

- ・ 定例会議において話し合われた事項を記載すること。  
なお、業務の進捗状況、SLAの達成状況、品質管理に係る施策の取り組み状況については話し合った内容を必ず記載すること。
- ・ 上記1において「変更有」、「未実施」又は「未提出」があった場合は、具体的な内容・約束事項等を記載すること。
- ・ 発言の所在（受託事業者又は日本年金機構）を明記の上、記載すること。

### 【記載例1】業務の進捗及びSLAの達成状況

（受託事業者）

○月発送分については○月○日にデータを受領し、○月○日に○○郵便局に差出完了。  
△月発送分については△月△日にデータを受領し、△月△日に○○郵便局に差出予定。  
また、品質管理に係る施策として、業務において使用したチェックリストを提示し、データ編集、印字、加工、仕分け・梱包の各工程において点検が行われていることを報告。

（機構）

SLAの達成状況についてはどうか。

（受託事業者）

仕様書に定められたすべての項目において、以下のとおり達成していることを報告。

- ・ 業務履行体制の整備：○月○日付業務委託員名簿から変更がなく、運用仕様書のとおり履行体制が整備されている。
- ・ 個人情報保護に関する体制の整備：体制に変更はなく、運用仕様書のとおり整備されている。
- ・ 成果物の品質：先の報告のとおり、実施している。
- ・ 履行期限：先の報告のとおり、差出完了している。

（機構）

すべての項目においてSLAを達成していることを確認した。

### 【記載例2】品質管理に係る施策の取り組み状況

(受託事業者)  
品質管理に係る施策の取り組み状況が分かる資料としてデータ編集、印字、加工、仕分けの各工程において使用するチェックリストを提出。

(機構)  
各種チェックリストを確認した。運用仕様書に記載されたスケジュール管理手法が実施されている証跡はあるか。

(受託事業者)  
工程別スケジュール表を提出。

【記載例 3】 前回の約束事項（事件・事故・事務処理誤り）

(受託事業者)  
○月発送分において発生した誤封入事案を受けた再発防止策として、厚み検査の公差値を狭めた。また、検査においてエラーが発生した場合、ラインアウトされた製品すべてを開封して目視確認及び重量検査を行うよう運用を変更した。  
参考資料として厚み検査、重量検査のログとチェックリストを提示。

(機構)  
再発防止策が講じられていることを確認した。引き続き運用を徹底するように。

【記載例 4】 上記 1 において未実施の事項が判明

(機構)  
前項（2）－③について、一部のデータ編集用 PC において最新のセキュリティパッチの未適用が確認された。

本業務で使用するすべての電子計算機の適用を確認し、PC の画面の写しを○月○日までに提出すること。

(受託事業者)  
速やかに対応する。

3. 次回定例会議（履行中）の開催予定日

会議実施予定日時	令和○○年○○月○○日（○）	○○時○○分～○○時○○分
会議実施予定場所	○○会議室	

《受託事業者は定例会議の資料として以下を提出すること。》

- ・ 「受託業務 自主点検結果報告書」
- ・ 「個人情報等保護セルフチェックシート」
- ・ 「個人情報等管理台帳」
- ・ 履行場所の入退室状況が分かるもの

部（室）長 (又は年金センター長)	グループ長	担当者

令和 年 月 日

日本年金機構 理事長代理人  
お客様サービス推進部長 高橋 寿幸 殿

所在地  
法人名又は商号  
代表者名

⑩

## 法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書

ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）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

# 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。 <a href="https://www2.nenkin.go.jp/do/mail/">https://www2.nenkin.go.jp/do/mail/</a>
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。

## 運用仕様書作成手順

入札参加希望者は、様式1「運用仕様書」を表紙として、日本年金機構（以下「機構」という。）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、様式1-2「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①については、提出日から遡って90日以内に発行された法人（商業）登記簿謄本の添付により、運用仕様書への記載を省略することができる。ただし、役員等の情報について、仕様書10（5）②に基づき、別途聴取を行う場合がある。

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：様式2「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」（以下「管理者等申請書」という。）及び業務履行体制図

○注意事項等：管理者等申請書及び業務履行体制図には、仕様書に示す下記①～④の者を記載する。

なお、記載にあたっては、管理者等申請書及び業務履行体制図の下記①～②の者の氏名、③～④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

## ④ 特定個人情報取扱者の人数

※①及び②の者は、履行場所ごとに、当該履行場所で業務に従事する業務委託員の中から1名以上指名すること。

※③作業者の人数には、管理者（総括管理責任者、部署管理者、点検管理者、現場責任者及び現場責任者補助者）を含めないこと。

※履行開始時に必要な人数を管理者等申請書に記載し、月ごとに必要な人数（月内で業務量が変化する場合は最大の業務量に合わせた人数）を記載した書面を管理者等申請書の別添として作成すること。  
（任意様式）

**(2) 事故発生時の緊急対応体制**

○提出する書類：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（所要日数又は時間）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：業務量を記載するにあたって、「所要日数」を記載する場合は、1日当たりの作業時間も併せて記載すること。

作業スケジュールの作成にあたっては、下記（ア）～（オ）に留意すること。

（ア）作業スケジュールは、下記（4）作業実施体制により履行可能であることが確認できる記載とすること。

（イ）再委託する工程がある場合は、その旨を上記①及び②の書面に記載すること。

（ウ）作業スケジュールは、令和8年10月の納期（履行）にかかるスケジュールを記載すること。

（エ）複数落札入札制度の案件の場合は、最大受注可能数量を上記①の書面に記載した上で、その数量に対する各作業工程を完遂するための作業スケジュールを記載すること。

（オ）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：各作業工程に必要となる要員数（作業量）及び機器・設備の必要数、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、具体的には次の①～②に基づき記載する。

- ① 通常期・繁忙期がある業務については、通常期・繁忙期別に各作業工程の1日当たりの要員数（作業量）を記載する。
- ② 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）及び機器・設備による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、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」の管理者と作業者の合計人数以下となることに留意すること。

**(5) 業務履行場所**

○提出する書類：管理者等申請書及び業務履行場所のレイアウトが分かる図面（事務室レイアウト、座席図等）

○注意事項等：業務履行場所が複数ある場合は、漏れなく複数箇所を記載すること。業務履行場所が予定の場合は、想定する履行場所を記載し、履行開始日の10日前までに確定した管理者等申請書を機構に再提出すること。

**2. 業務の履行方法****(1) 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

・S L A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

・I S O 9 0 0 1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：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：管理者等申請書及び上記提出書面には、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。点検管理者が監査を行う者と異なる者であることを上記提出書面において確認できるようにすること。

#### IV. 情報セキュリティに関する体制

○提出する書類：様式3「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。（下図「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マーク等第三者認証の登録証の写し（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。

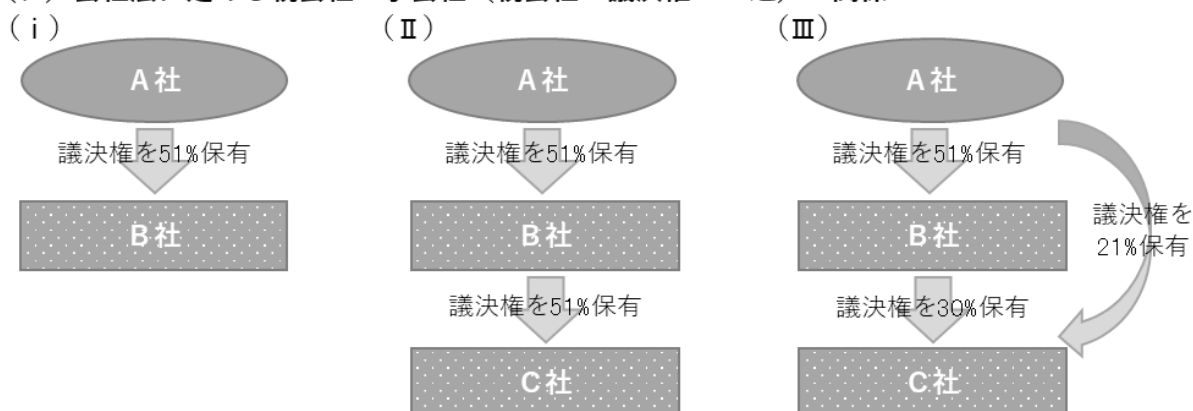
- ① 「Ⅱ. 業務の履行実績」について、グループ企業体としての実績を記載すること。
- ② 「Ⅲ. 1. 業務の履行体制」（1）～（2）及び（5）、「Ⅲ. 2. 業務の履行方法」（1）、「Ⅲ. 3. 個人情報等保護に関する管理体制」、「Ⅳ. 情報セキュリティに関する体制」について、機構の業務を実施するグループ企業体として体制等を記載すること。

### 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。

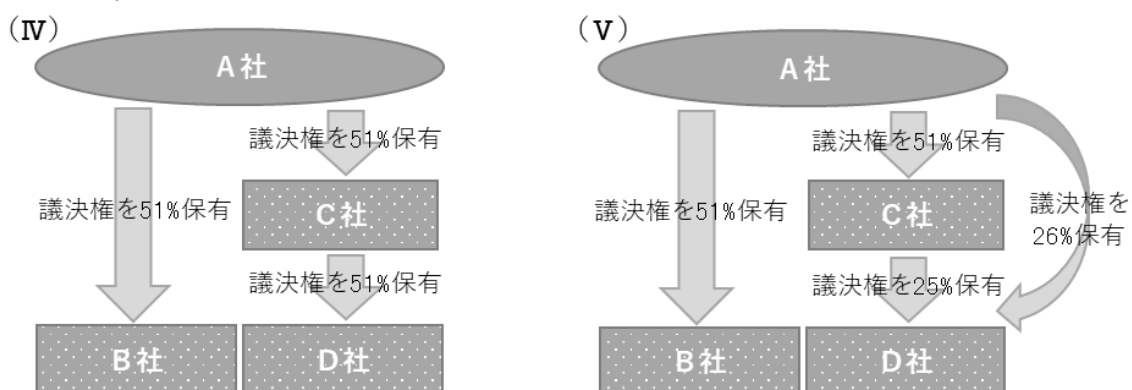
◆共同受託が可能なグループ企業体の例

(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す。

令和 年 月 日

## 運用仕様書

### 入札案件名 ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外 10 言語）

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	
・様式 2 「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
(5) 業務履行場所	頁
2. 業務の履行方法	
(1) 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

令和 年 月 日

## 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。	<input type="checkbox"/>
2. 会社案内を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>

## 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。	<input type="checkbox"/>

## 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。	<input type="checkbox"/>
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。	<input type="checkbox"/>
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。	<input type="checkbox"/>
1. (3) 作業スケジュールを記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
1. (4) 作業実施体制を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
1. (5) 業務履行場所を記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
2. (1) 品質管理について記載した資料を添付したか。	<input type="checkbox"/>
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。	<input type="checkbox"/>

## 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。	<input type="checkbox"/>
(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。	<input type="checkbox"/>
(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。	<input type="checkbox"/>
(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。	<input type="checkbox"/>
(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。	<input type="checkbox"/>
(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。	<input type="checkbox"/>
(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。	<input type="checkbox"/>

## 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。	<input type="checkbox"/>

## 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	年 月～		(人数)
	○数量： 件	年 月		(機器・設備の種類／台数)
	○契約件名	年 月～		(人数)
	○数量： 件	年 月		(機器・設備の種類／台数)
	○契約件名	年 月～		(人数)
	○数量： 件	年 月		(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基本方針、取扱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研修等の実施時期については、履行開始日の前営業日まで（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。

※ 通知書等作成業務においては、個人情報等を記録した毀損品が発生した場合の、保管庫の設置場所（箇所）について、別に記載すること。

（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、関係者のみが知りうる情報）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の、当該個人情報等の復元又は判読等が不可能な方法による抹消又は廃棄する方法、場所を記載する。

## 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分けして記載し、個人情報等を取り扱う電子計算機かつ外部電磁的記録媒体を接続する電子計算機についても明示する。なお、個人情報等を取り扱う電子計算機又は外部電磁的記録媒体を接続する電子計算機がない場合は、その旨を記載する。

（２）アクセス権限付与に関する規則等

アクセス権限及び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、データの抹消ソフト等も含む。）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

アクセス履歴、動作履歴、その他の取得する情報の内容及び保存期間を記載する。取得した情報を定期的に点検又は分析する方法を記載する。不正アクセスを検知するための電子計算組織の監視方法を記載する。

(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

個人情報等を取り扱う電子計算機には外部電磁的記録媒体が技術的又は物理的に接続することができない措置を講じ、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。

物理的な安全管理措置の例：カバー、ブロッカー、ガード、セキュリティシール等（物理的な接続制限のみを行う場合、セキュリティシール等貼付するものについては転写型又は脆質型の再貼付できないものに限る。）

(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。

なお、外部電磁的記録媒体の接続について物理的な接続制限措置のみを講じており、かつ接続制限措置を解除する場合は、下記の事項について別途記録を備え付ける（様式任意）。また、上記様式を添付し、③～⑤を記載する。

- ① 接続制限措置を解除した日時
- ② 接続制限措置解除の目的
- ③ 接続制限措置解除の承認者（④及び⑤とは別の者に限る）
- ④ 接続制限措置を解除した者
- ⑤ 外部電磁的記録媒体を接続した操作者

※ 物理的な接続制限措置の解除が行われない場合は、その旨を明記する。

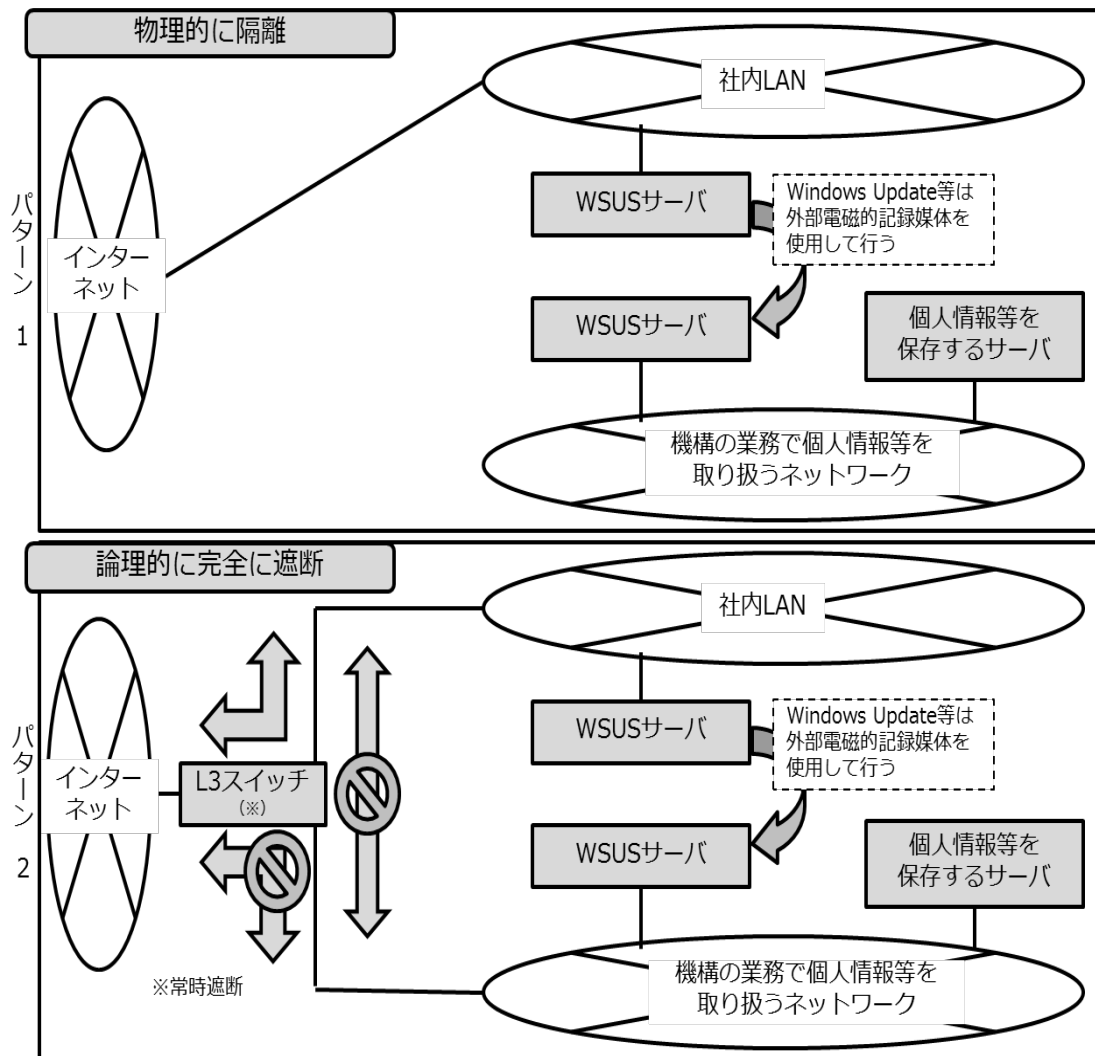
(12) 電子計算機の盗難又は紛失を防止するための直接かつ物理的な措置電子計算機に直接ワイヤロック等を講じている手段を記載する。

(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

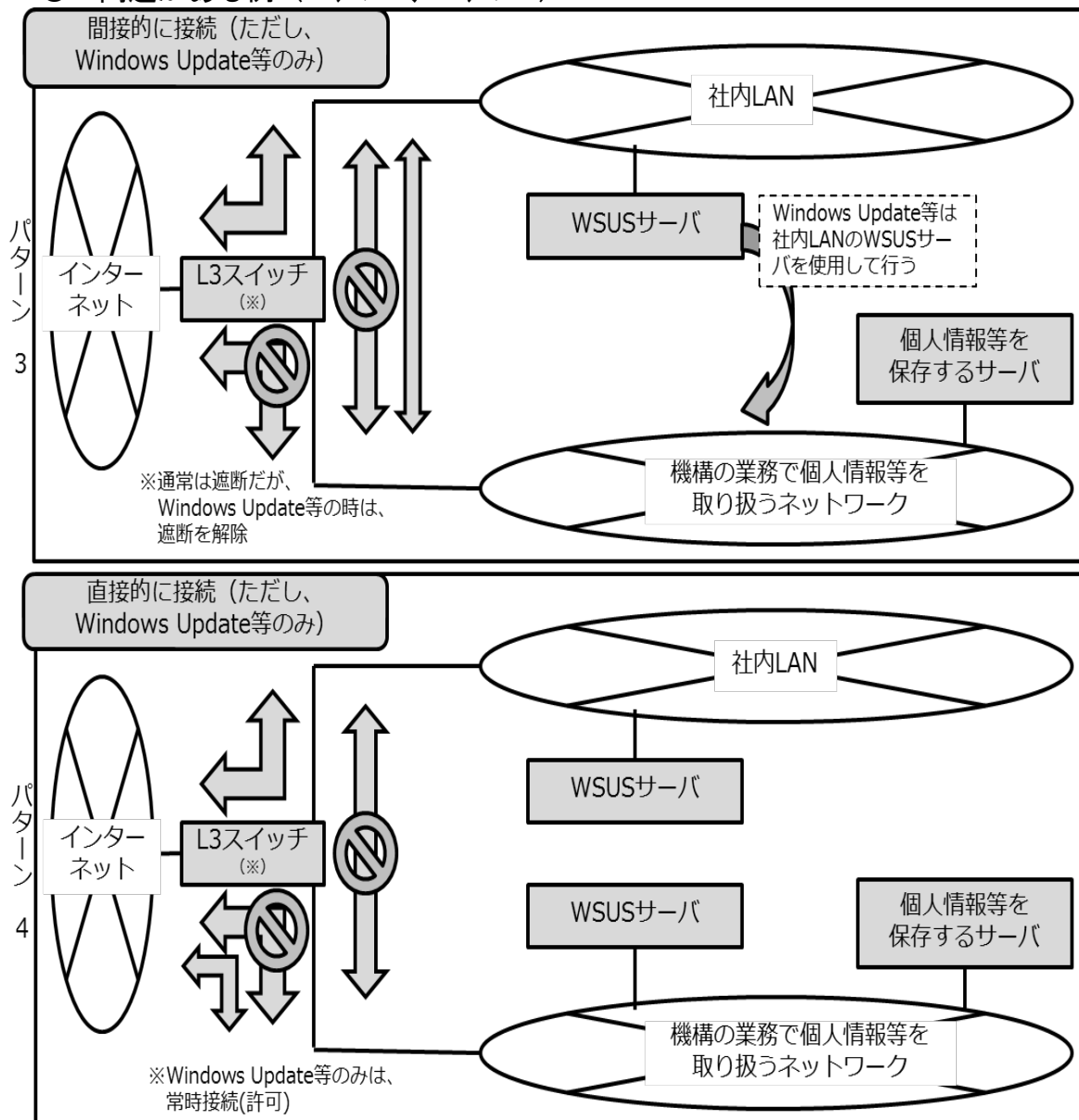
電子計算組織の稼働を回復、電子データの復旧又は委託業務を回復する方法を記載する。

(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

プライバシーマーク、ISO/IEC27001又はJISQ27001（情報セキュリティに関する第三者評価の認証。）の登録証の写しを提出する。

※ 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）

ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務

(英語 外10言語)

委託要領

日本年金機構お客様サービス推進部

令和8年7月

## 目次

I	基本事項	
1	作業体制	1
II	受託の条件	
1	基本事項	2
2	設備備品	3
3	業務内容	4
4	運用要件等	4
III	その他	
1	情報公開	8
2	本業務開始時の円滑な業務の実施	8
3	成果物の納品方法及び検査	8
4	機構の求めによる成果物の納入等	8

## I 基本事項

### 1 作業体制

#### (1) 多言語通訳サービス業務の実施体制

日本年金機構（以下「機構」という。）が委託する多言語通訳サービス業務の実施体制は、受託事業者の業務委託員で構成する。

なお、オペレーション業務に従事する者（以下、「通訳オペレーター」という。）は機構の専属・他の電話通訳業務とのシェアードのいずれも可とする。

#### (2) 通訳対応期間

令和8年10月1日（木）から令和9年9月30日（木）

#### (3) 対応言語

英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語を含む11言語以上に対応すること。

※各言語に対し、機構が求めるサービスレベルは、仕様書別紙3別添「ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外 10言語）SLA（サービスレベルアグリーメント）」のとおり

※ 上記言語以外の対応について機構が求めた場合には、別途協議を行い、双方合意の上対応すること。

#### (4) 対応日・対応時間帯

ねんきんダイヤルや予約受付専用電話を受電するコールセンター（以下「ねんきんダイヤル等」という。）における多言語通訳サービス業務（英語 外 10言語）の対応日・対応時間は以下のとおりとする。詳細は別添1「対応時間一覧」のとおり。

##### 【英語】

月曜日 午前8時30分から午後7時

火曜日～金曜日 午前8時30分から午後5時15分

第2土曜日 午前9時30分から午後4時

※ 月曜日が祝日の場合は、翌日以降の平日の初日が午後7時までの対応となる。

※ 第2土曜日を除く土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。

※ ただし、機構からの依頼により上記以外の対応時間に入電があり、対

応できる場合は、必要に応じて対応すること。上記対応時間内に受け付けた依頼については、時間外であっても切電時まで対応すること。

※ 上記時間帯以外の運用について機構が求めた場合には、別途協議を行い、双方合意の上対応すること。

【中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語】

月曜日～金曜日 午前8時30分から午後5時15分

※ 土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。

※ ただし、機構からの依頼により上記以外の対応時間に入電があり、対応できる場合は、必要に応じて対応すること。上記対応時間内に受け付けた依頼については、時間外であっても切電時まで対応すること。

※ 上記時間帯以外の運用について機構が求めた場合には、別途協議を行い、双方合意の上対応すること。

#### （5）委託予定件数等

##### ① 委託予定件数

仕様書別紙2「委託予定件数内訳」のとおり

##### ② 1件あたりの通訳を利用した相談時間（見込）：20分程度

※ 令和8年1月現在の平均時間

※ 相談時間は相談内容によって幅があり、短い場合で2分程度、長い場合で1時間を超える場合もあることに留意すること。

※ 相談時間が長い等により、通訳者を途中から変更したい場合は、通訳者を変更する旨を伝えてから対応すること。

## II 受託の条件

### 1 基本事項

本委託業務の受託事業者となるには、以下（1）（2）の前提条件を満たしていること。

#### （1）実績

① 電話による多言語通訳サービス業務（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語）について、再委託を行うことなく、受託事業者単独で、過去3年以内に継続して1年以上受託した実績（公的機関、民間企業を問わない）を有すること。

② 電話による多言語通訳サービス業務（英語、中国語、韓国語、ポルト

ガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語)について、受託事業者が雇用する通訳オペレーターを使用し、月間 400 件以上もしくは受託業務全体で年間 4,800 件以上の入電に対応する受託実績を有すること。

(2) 社内教育制度の完備

ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）に従事する要員に対し、電話対応、モラル及びセキュリティ等の教育を実施する、社内教育制度を有すること。

(3) その他条件等

ねんきんダイヤル等における多言語通訳サービス業務（英語 外10言語）に従事する要員が外国人労働者である場合には、「外国人労働者の雇用管理の改善等に関して事業主が適切に対処するための指針（平成19年8月3日厚生労働省告示第276号）」に基づき適切に対処していること。

2 設備備品

(1) 電話回線等

- ① 通訳サービス利用のために使用する電話番号は NTT ドコモビジネス（株）が提供するナビダイヤルとすることから、受託業者において、次の（ア）～（イ）を用意すること。
  - （ア）NTT ドコモビジネス（株）が提供するナビダイヤルへの接続が可能かつ IP 電話からの入電が可能な回線を用意すること。
  - （イ）回線数は5ch用意すること。
- ② 委託業務を行うにあたり、使用する電話交換機は自社保有のものとする。
- ③ NTT ドコモビジネス（株）が提供するナビダイヤルが使用できない回線（IP 電話等）については、受託業者が準備した回線に直接着信させることとし、事前に登録のある電話番号以外からの対応をしないこと。

(2) 通話録音

- ① 委託業務を行うにあたり通話録音を行わないこと。
- ② 機構が求めた場合には、通話録音が行われていないことについて、立ち入り検査等により確認できること。

### 3 業務内容

#### (1) 電話による通訳業務

- ① ねんきんダイヤル等のオペレーターからの依頼に基づき、電話による通訳を行うこと。

なお、言語の区分けをガイダンスで行う場合は、ガイダンスの内容について予め機構からの承認を得ること。

- ② 通訳対応を行う場合は、事前に以下の（ア）～（ウ）項目を確認すること。

（ア）拠点コード

（イ）利用拠点

（ウ）担当者氏名

#### (2) 付带的業務

- ① 対応履歴の作成

ねんきんダイヤル等からの依頼に基づき、オペレーターの確保及び通訳を行った場合は、対応履歴を作成すること。対応履歴の記載項目は、別添2「通訳対応履歴」のとおりとする。対応履歴には、個人情報等は絶対に記載しないこと。

- ② 通話品質の維持・管理

日頃から通話品質を維持するため、通話が途中で途切れる、通話中に雑音が入るなどの事象が発生しないよう、受託事業者の設備等を適切に管理すること。

なお、これらの事象等が発生した場合には、直近の定例会議において、発生及び対処状況について報告することとし、併せてその原因等分析結果及び再発防止策についても報告すること。

- ③ 迅速な障害対応

日頃から停電時や交通機関の停止等、不測の事態において予想される障害を想定の上、対策を講じておくこと。万一、障害が発生した場合は、障害発生時間、障害の発生状況、復旧目処等を迅速に所管部署へ連絡するとともに、復旧後は再発防止に努めること。

- ④ 上記（2）付带的業務については、受託事業者への対価の支払い対象とはならない。

### 4 運用要件等

#### (1) 業務委託員の役割及び必要な知識・経験等

- ① 現場責任者

- (ア) 現場責任者は、本業務を遂行するために必要な知識、及び通訳オペレーターの指導的役割を果たすために必要な能力を有し、かつ、過去に同一コールセンターにおいて、業務の履行に当たり通訳オペレーターの統括管理及び指揮監督者としての経験（個人情報保護に関する体制を除くことを可とする）を6ヶ月以上有する者であること。
- (イ) 現場責任者は、通訳オペレーターを総括し、業務遂行に必要な指揮監督を行うこと。また、現場責任者は、業務従事途中で不相当と認められるオペレーションがあった場合または機構から指摘があった場合には、機構と協議の上、通訳オペレーターの交替等を行うなど、適切かつ迅速に対応すること。
- (ウ) 現場責任者は、機構からの連絡指示事項等に基づいた通訳オペレーターへの周知、教育、関係部署・業者との調整等の対応、機構への対応結果報告等を行うこと。
- (エ) 現場責任者は、通訳オペレーターが日々作成した対応履歴の内容確認、着信番号履歴との突合、入電傾向分析等を行うこと。また、当該対応履歴を取りまとめ、機構へ週次及び月次で提出すること。
- (オ) 現場責任者は委託業務の対応状況、情報セキュリティの管理状況等について報告書を作成し、定例会議において報告すること。

② 現場責任者補助者

現場責任者補助者は、上記①「(イ)～(オ)」の業務遂行にあたり現場責任者の補助を行うこと。

③ 通訳オペレーター

- (ア) 通訳オペレーターは、電話による通訳業務を行うために必要な知識や能力（通訳能力、語彙力、電話によるオペレーション能力等）を有しており、言語ごとに、通訳経験年数1年以上または通訳検定試験等の有資格者が複数人以上在籍していること。
- (イ) 通訳オペレーターは通訳を行う際、標準的な日本語を使用すること。
- (ウ) 通訳オペレーターは、言葉遣い・対応態度に注意し、相談者に不快感を与えないよう親切・丁寧に対応するとともに、品位の保持に努めること。

(2) 通訳オペレーター要員管理

受託事業者は、委託業務を履行するにあたり、代替要員の確保及び交替等に関する規定を定めた要員管理規程を定めるなど、通訳サービスの提供に支障が生じないよう適切な管理体制を構築すること。

また、委託業務において正確かつスムーズに日本語や外国語に訳すこ

とが可能となるよう、通訳オペレーターに対し業務開始前までに研修を行い、ねんきんダイヤル等に対応する業務（国民年金・厚生年金保険の適用・徴収、年金給付、脱退一時金の手続き等）の基本的な内容を理解させること。

その他、必要に応じて機構と協議の上、要員管理のための措置をとること。

### （３）委託業務における情報セキュリティ管理

受託事業者は委託業務における情報セキュリティ管理について、仕様書に定める内容を遵守するほか、以下の方策を講じること。

#### ① データ管理

（ア）委託業務を実施するにあたり、通話内容が漏えいしないように適切な管理を行うこと。

（イ）特定の執務室内では委託業務と他業務との書類が混在しないように適切な管理を行うこと。

（ウ）通訳オペレーターが作成したメモについて、回収ボックス等を設置し、現場責任者または現場責任者補助者が回収することとし、個人情報等が含まれていないことを確認のうえ当日中に必ずシュレッダーで廃棄すること。また、廃棄記録については、管理簿を作成し適切に管理すること。現場責任者は、メモが適切に廃棄されているかについて、巡回等により随時確認し、一日の業務終了時においても廃棄漏れ等がないかについて最終確認を行うこと。

#### ② 個人情報等の取扱い

本業務において個人情報等を取り扱わず、個人情報等を紙媒体へ記載することや電子ファイル化することは禁止する。

### （４）品質管理

① 受託事業者は、お客様満足度を向上させる観点から委託業務の品質向上に努めること。

#### ② 業務委託員研修の実施

受託事業者は、仕様書「１０（２）③」、「１０（６）⑤」及び「１１」に基づき、機構が提供する資料、業務マニュアル及び機構が実施する研修内容に基づき、委託業務の開始前まで、又は委託業務開始後に新たに採用した業務委託員の業務従事前までに、以下の項目を内容とした研修を実施すること。

なお、研修の実施にあたっては事前に研修の日程、カリキュラム、対

象者及び使用する資料等に関する研修実施計画書を、研修開始日の3日前までに作成し、機構の承認を得ること。ただし、業務開始後の研修についてカリキュラム、使用する資料等に変更がない場合は、仕様書別紙8「研修実施報告書」の提出のみで可とする。

- (ア) 個人情報等保護及び情報セキュリティに関する知識（日本年金機構法及び個人情報等に関する関係法令を含む）
- (イ) 業務に必要なマナー、基礎トーク及び応対教育
- (ウ) 機構の業務に関する知識

③ 業務委託員向けマニュアル等の作成

受託事業者は、機構が提供する資料を参考に、業務開始前までに、業務委託員向けマニュアル等を作成し、機構の承認を得ること。なお、機構が新たに資料を提供する場合、又は受託事業者が必要と判断した場合は、当該マニュアル等を改訂することとし、改訂にあたっては機構の承認を得ること。

(5) 業務報告

① 週次報告

受託事業者は、「Ⅱ 3 (2) ②」により作成した対応履歴について、1週間ごとに集計し、翌週月曜日（月曜日が祝日の場合はその翌営業日）午後5時までにインターネットメールにより報告すること。報告方法については別途提示することとする。

② 月次報告

受託事業者は、「Ⅱ 3 (2) ②」により作成した対応履歴について、毎月月末までの履歴を集計し、当該月の翌月4営業日までにインターネットメールで報告すること。

③ 随時報告

受託事業者は、上記①②の他、必要に応じて機構が報告書の作成を依頼した場合、別途報告書を作成し、報告すること。

(6) 定例会議

定例会議は毎月1回実施することとする。

実施内容については、仕様書「10(6)」のとおり。

また、定例会議の他、機構又は受託事業者において会議の実施が必要と判断した場合は、両者合意の上、開催するものとする。

### Ⅲ その他

#### 1 情報公開

受託事業者は、委託業務の履行に伴い作成する全ての文書（紙以外の電磁的記録媒体に記録される情報を含む。）は、法人文書として情報公開請求の対象となる可能性があることに留意し、その作成にあたっては正確かつ適正な記録に努めること。

#### 2 本業務開始時の円滑な業務の実施

受託事業者は、本業務を履行する上で特に業務開始時に円滑な実施ができるよう方策を講じ、対応品質等の低下を来さないように努めること。

#### 3 成果物の納品方法及び検査

受託事業者は毎月第4営業日までに前月分の業務結果として、通訳の対応履歴を機構へインターネットメールで提出し、検査を受けること。

機構は、受託事業者が提出した対応履歴と、ねんきんダイヤル等から報告のあった通訳利用報告とを突合し、一致したものについては対価を払うものとする。

なお、11 言語以外の言語を対応した場合や通訳対応時間外に通訳対応した場合においても、受託事業者が提出した対応履歴と、ねんきんダイヤル等から報告のあった通訳利用報告とを突合し、一致したものについては対価を払うものとする。

#### 4 機構の求めによる成果物の納入等

受託事業者は、仕様書及び委託要領で納入等と定めた成果物以外に、本業務の遂行に付随して生じた成果物の納入または閲覧を求めた場合はこれに応じること。

## 対応時間一覧

		英語	中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語
2026/10/1	木	8:30-17:15	8:30-17:15
10/2	金	8:30-17:15	8:30-17:15
10/3	土	-	-
10/4	日	-	-
10/5	月	8:30-19:00	8:30-17:15
10/6	火	8:30-17:15	8:30-17:15
10/7	水	8:30-17:15	8:30-17:15
10/8	木	8:30-17:15	8:30-17:15
10/9	金	8:30-17:15	8:30-17:15
10/10	土	9:30-16:00	-
10/11	日	-	-
10/12	月	-	-
10/13	火	8:30-19:00	8:30-17:15
10/14	水	8:30-17:15	8:30-17:15
10/15	木	8:30-17:15	8:30-17:15
10/16	金	8:30-17:15	8:30-17:15
10/17	土	-	-
10/18	日	-	-
10/19	月	8:30-19:00	8:30-17:15
10/20	火	8:30-17:15	8:30-17:15
10/21	水	8:30-17:15	8:30-17:15
10/22	木	8:30-17:15	8:30-17:15
10/23	金	8:30-17:15	8:30-17:15
10/24	土	-	-
10/25	日	-	-
10/26	月	8:30-19:00	8:30-17:15
10/27	火	8:30-17:15	8:30-17:15
10/28	水	8:30-17:15	8:30-17:15
10/29	木	8:30-17:15	8:30-17:15
10/30	金	8:30-17:15	8:30-17:15
10/31	土	-	-
2026/11/1	日	-	-
11/2	月	8:30-19:00	8:30-17:15
11/3	火	-	-
11/4	水	8:30-17:15	8:30-17:15
11/5	木	8:30-17:15	8:30-17:15
11/6	金	8:30-17:15	8:30-17:15
11/7	土	-	-
11/8	日	-	-
11/9	月	8:30-19:00	8:30-17:15
11/10	火	8:30-17:15	8:30-17:15
11/11	水	8:30-17:15	8:30-17:15
11/12	木	8:30-17:15	8:30-17:15
11/13	金	8:30-17:15	8:30-17:15
11/14	土	9:30-16:00	-
11/15	日	-	-
11/16	月	8:30-19:00	8:30-17:15
11/17	火	8:30-17:15	8:30-17:15
11/18	水	8:30-17:15	8:30-17:15
11/19	木	8:30-17:15	8:30-17:15
11/20	金	8:30-17:15	8:30-17:15
11/21	土	-	-
11/22	日	-	-
11/23	月	-	-
11/24	火	8:30-19:00	8:30-17:15
11/25	水	8:30-17:15	8:30-17:15
11/26	木	8:30-17:15	8:30-17:15
11/27	金	8:30-17:15	8:30-17:15
11/28	土	-	-
11/29	日	-	-
11/30	月	8:30-19:00	8:30-17:15
2026/12/1	火	8:30-17:15	8:30-17:15
12/2	水	8:30-17:15	8:30-17:15
12/3	木	8:30-17:15	8:30-17:15
12/4	金	8:30-17:15	8:30-17:15
12/5	土	-	-
12/6	日	-	-
12/7	月	8:30-19:00	8:30-17:15

## 対応時間一覧

		英語	中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語
12/8	火	8:30-17:15	8:30-17:15
12/9	水	8:30-17:15	8:30-17:15
12/10	木	8:30-17:15	8:30-17:15
12/11	金	8:30-17:15	8:30-17:15
12/12	土	9:30-16:00	-
12/13	日	-	-
12/14	月	8:30-19:00	8:30-17:15
12/15	火	8:30-17:15	8:30-17:15
12/16	水	8:30-17:15	8:30-17:15
12/17	木	8:30-17:15	8:30-17:15
12/18	金	8:30-17:15	8:30-17:15
12/19	土	-	-
12/20	日	-	-
12/21	月	8:30-19:00	8:30-17:15
12/22	火	8:30-17:15	8:30-17:15
12/23	水	8:30-17:15	8:30-17:15
12/24	木	8:30-17:15	8:30-17:15
12/25	金	8:30-17:15	8:30-17:15
12/26	土	-	-
12/27	日	-	-
12/28	月	8:30-19:00	8:30-17:15
12/29	火	-	-
12/30	水	-	-
12/31	木	-	-
2027/1/1	金	-	-
1/2	土	-	-
1/3	日	-	-
1/4	月	8:30-19:00	8:30-17:15
1/5	火	8:30-17:15	8:30-17:15
1/6	水	8:30-17:15	8:30-17:15
1/7	木	8:30-17:15	8:30-17:15
1/8	金	8:30-17:15	8:30-17:15
1/9	土	9:30-16:00	-
1/10	日	-	-
1/11	月	-	-
1/12	火	8:30-19:00	8:30-17:15
1/13	水	8:30-17:15	8:30-17:15
1/14	木	8:30-17:15	8:30-17:15
1/15	金	8:30-17:15	8:30-17:15
1/16	土	-	-
1/17	日	-	-
1/18	月	8:30-19:00	8:30-17:15
1/19	火	8:30-17:15	8:30-17:15
1/20	水	8:30-17:15	8:30-17:15
1/21	木	8:30-17:15	8:30-17:15
1/22	金	8:30-17:15	8:30-17:15
1/23	土	-	-
1/24	日	-	-
1/25	月	8:30-19:00	8:30-17:15
1/26	火	8:30-17:15	8:30-17:15
1/27	水	8:30-17:15	8:30-17:15
1/28	木	8:30-17:15	8:30-17:15
1/29	金	8:30-17:15	8:30-17:15
1/30	土	-	-
1/31	日	-	-
2027/2/1	月	8:30-19:00	8:30-17:15
2/2	火	8:30-17:15	8:30-17:15
2/3	水	8:30-17:15	8:30-17:15
2/4	木	8:30-17:15	8:30-17:15
2/5	金	8:30-17:15	8:30-17:15
2/6	土	-	-
2/7	日	-	-
2/8	月	8:30-19:00	8:30-17:15
2/9	火	8:30-17:15	8:30-17:15
2/10	水	8:30-17:15	8:30-17:15
2/11	木	-	-
2/12	金	8:30-17:15	8:30-17:15
2/13	土	9:30-16:00	-

## 対応時間一覧

		英語	中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語
2/14	日	-	-
2/15	月	8:30-19:00	8:30-17:15
2/16	火	8:30-17:15	8:30-17:15
2/17	水	8:30-17:15	8:30-17:15
2/18	木	8:30-17:15	8:30-17:15
2/19	金	8:30-17:15	8:30-17:15
2/20	土	-	-
2/21	日	-	-
2/22	月	8:30-19:00	8:30-17:15
2/23	火	-	-
2/24	水	8:30-17:15	8:30-17:15
2/25	木	8:30-17:15	8:30-17:15
2/26	金	8:30-17:15	8:30-17:15
2/27	土	-	-
2/28	日	-	-
2027/3/1	月	8:30-19:00	8:30-17:15
3/2	火	8:30-17:15	8:30-17:15
3/3	水	8:30-17:15	8:30-17:15
3/4	木	8:30-17:15	8:30-17:15
3/5	金	8:30-17:15	8:30-17:15
3/6	土	-	-
3/7	日	-	-
3/8	月	8:30-19:00	8:30-17:15
3/9	火	8:30-17:15	8:30-17:15
3/10	水	8:30-17:15	8:30-17:15
3/11	木	8:30-17:15	8:30-17:15
3/12	金	8:30-17:15	8:30-17:15
3/13	土	9:30-16:00	-
3/14	日	-	-
3/15	月	8:30-19:00	8:30-17:15
3/16	火	8:30-17:15	8:30-17:15
3/17	水	8:30-17:15	8:30-17:15
3/18	木	8:30-17:15	8:30-17:15
3/19	金	8:30-17:15	8:30-17:15
3/20	土	-	-
3/21	日	-	-
3/22	月	-	-
3/23	火	8:30-19:00	8:30-17:15
3/24	水	8:30-17:15	8:30-17:15
3/25	木	8:30-17:15	8:30-17:15
3/26	金	8:30-17:15	8:30-17:15
3/27	土	-	-
3/28	日	-	-
3/29	月	8:30-19:00	8:30-17:15
3/30	火	8:30-17:15	8:30-17:15
3/31	水	8:30-17:15	8:30-17:15
2027/4/1	木	8:30-17:15	8:30-17:15
4/2	金	8:30-17:15	8:30-17:15
4/3	土	-	-
4/4	日	-	-
4/5	月	8:30-19:00	8:30-17:15
4/6	火	8:30-17:15	8:30-17:15
4/7	水	8:30-17:15	8:30-17:15
4/8	木	8:30-17:15	8:30-17:15
4/9	金	8:30-17:15	8:30-17:15
4/10	土	9:30-16:00	-
4/11	日	-	-
4/12	月	8:30-19:00	8:30-17:15
4/13	火	8:30-17:15	8:30-17:15
4/14	水	8:30-17:15	8:30-17:15
4/15	木	8:30-17:15	8:30-17:15
4/16	金	8:30-17:15	8:30-17:15
4/17	土	-	-
4/18	日	-	-
4/19	月	8:30-19:00	8:30-17:15
4/20	火	8:30-17:15	8:30-17:15
4/21	水	8:30-17:15	8:30-17:15
4/22	木	8:30-17:15	8:30-17:15

## 対応時間一覧

		英語	中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語
4/23	金	8:30-17:15	8:30-17:15
4/24	土	-	-
4/25	日	-	-
4/26	月	8:30-19:00	8:30-17:15
4/27	火	8:30-17:15	8:30-17:15
4/28	水	8:30-17:15	8:30-17:15
4/29	木	-	-
4/30	金	8:30-17:15	8:30-17:15
2027/5/1	土	-	-
5/2	日	-	-
5/3	月	-	-
5/4	火	-	-
5/5	水	-	-
5/6	木	8:30-19:00	8:30-17:15
5/7	金	8:30-17:15	8:30-17:15
5/8	土	9:30-16:00	-
5/9	日	-	-
5/10	月	8:30-19:00	8:30-17:15
5/11	火	8:30-17:15	8:30-17:15
5/12	水	8:30-17:15	8:30-17:15
5/13	木	8:30-17:15	8:30-17:15
5/14	金	8:30-17:15	8:30-17:15
5/15	土	-	-
5/16	日	-	-
5/17	月	8:30-19:00	8:30-17:15
5/18	火	8:30-17:15	8:30-17:15
5/19	水	8:30-17:15	8:30-17:15
5/20	木	8:30-17:15	8:30-17:15
5/21	金	8:30-17:15	8:30-17:15
5/22	土	-	-
5/23	日	-	-
5/24	月	8:30-19:00	8:30-17:15
5/25	火	8:30-17:15	8:30-17:15
5/26	水	8:30-17:15	8:30-17:15
5/27	木	8:30-17:15	8:30-17:15
5/28	金	8:30-17:15	8:30-17:15
5/29	土	-	-
5/30	日	-	-
5/31	月	8:30-19:00	8:30-17:15
2027/6/1	火	8:30-17:15	8:30-17:15
6/2	水	8:30-17:15	8:30-17:15
6/3	木	8:30-17:15	8:30-17:15
6/4	金	8:30-17:15	8:30-17:15
6/5	土	-	-
6/6	日	-	-
6/7	月	8:30-19:00	8:30-17:15
6/8	火	8:30-17:15	8:30-17:15
6/9	水	8:30-17:15	8:30-17:15
6/10	木	8:30-17:15	8:30-17:15
6/11	金	8:30-17:15	8:30-17:15
6/12	土	9:30-16:00	-
6/13	日	-	-
6/14	月	8:30-19:00	8:30-17:15
6/15	火	8:30-17:15	8:30-17:15
6/16	水	8:30-17:15	8:30-17:15
6/17	木	8:30-17:15	8:30-17:15
6/18	金	8:30-17:15	8:30-17:15
6/19	土	-	-
6/20	日	-	-
6/21	月	8:30-19:00	8:30-17:15
6/22	火	8:30-17:15	8:30-17:15
6/23	水	8:30-17:15	8:30-17:15
6/24	木	8:30-17:15	8:30-17:15
6/25	金	8:30-17:15	8:30-17:15
6/26	土	-	-
6/27	日	-	-
6/28	月	8:30-19:00	8:30-17:15
6/29	火	8:30-19:00	8:30-17:15

## 対応時間一覧

		英語	中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語
6/30	水	8:30-17:15	8:30-17:15
2027/7/1	木	8:30-17:15	8:30-17:15
7/2	金	8:30-17:15	8:30-17:15
7/3	土	-	-
7/4	日	-	-
7/5	月	8:30-19:00	8:30-17:15
7/6	火	8:30-17:15	8:30-17:15
7/7	水	8:30-17:15	8:30-17:15
7/8	木	8:30-17:15	8:30-17:15
7/9	金	8:30-17:15	8:30-17:15
7/10	土	9:30-16:00	-
7/11	日	-	-
7/12	月	8:30-19:00	8:30-17:15
7/13	火	8:30-17:15	8:30-17:15
7/14	水	8:30-17:15	8:30-17:15
7/15	木	8:30-17:15	8:30-17:15
7/16	金	8:30-17:15	8:30-17:15
7/17	土	-	-
7/18	日	-	-
7/19	月	-	-
7/20	火	8:30-19:00	8:30-17:15
7/21	水	8:30-17:15	8:30-17:15
7/22	木	8:30-17:15	8:30-17:15
7/23	金	8:30-17:15	8:30-17:15
7/24	土	-	-
7/25	日	-	-
7/26	月	8:30-19:00	8:30-17:15
7/27	火	8:30-17:15	8:30-17:15
7/28	水	8:30-17:15	8:30-17:15
7/29	木	8:30-17:15	8:30-17:15
7/30	金	8:30-17:15	8:30-17:15
7/31	土	-	-
2027/8/1	日	-	-
8/2	月	8:30-19:00	8:30-17:15
8/3	火	8:30-17:15	8:30-17:15
8/4	水	8:30-17:15	8:30-17:15
8/5	木	8:30-17:15	8:30-17:15
8/6	金	8:30-17:15	8:30-17:15
8/7	土	-	-
8/8	日	-	-
8/9	月	8:30-19:00	8:30-17:15
8/10	火	8:30-17:15	8:30-17:15
8/11	水	-	-
8/12	木	8:30-17:15	8:30-17:15
8/13	金	8:30-17:15	8:30-17:15
8/14	土	9:30-16:00	-
8/15	日	-	-
8/16	月	8:30-19:00	8:30-17:15
8/17	火	8:30-17:15	8:30-17:15
8/18	水	8:30-17:15	8:30-17:15
8/19	木	8:30-17:15	8:30-17:15
8/20	金	8:30-17:15	8:30-17:15
8/21	土	-	-
8/22	日	-	-
8/23	月	8:30-19:00	8:30-17:15
8/24	火	8:30-17:15	8:30-17:15
8/25	水	8:30-17:15	8:30-17:15
8/26	木	8:30-17:15	8:30-17:15
8/27	金	8:30-17:15	8:30-17:15
8/28	土	-	-
8/29	日	-	-
8/30	月	8:30-19:00	8:30-17:15
8/31	火	8:30-17:15	8:30-17:15
2027/9/1	水	8:30-17:15	8:30-17:15
9/2	木	8:30-17:15	8:30-17:15
9/3	金	8:30-17:15	8:30-17:15
9/4	土	-	-

## 対応時間一覧

		英語	中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語
9/5	日	-	-
9/6	月	8:30-19:00	8:30-17:15
9/7	火	8:30-17:15	8:30-17:15
9/8	水	8:30-17:15	8:30-17:15
9/9	木	8:30-17:15	8:30-17:15
9/10	金	8:30-17:15	8:30-17:15
9/11	土	9:30-16:00	-
9/12	日	-	-
9/13	月	8:30-19:00	8:30-17:15
9/14	火	8:30-17:15	8:30-17:15
9/15	水	8:30-17:15	8:30-17:15
9/16	木	8:30-17:15	8:30-17:15
9/17	金	8:30-17:15	8:30-17:15
9/18	土	-	-
9/19	日	-	-
9/20	月	-	-
9/21	火	8:30-19:00	8:30-17:15
9/22	水	8:30-17:15	8:30-17:15
9/23	木	-	-
9/24	金	8:30-17:15	8:30-17:15
9/25	土	-	-
9/26	日	-	-
9/27	月	8:30-19:00	8:30-17:15
9/28	火	8:30-17:15	8:30-17:15
9/29	水	8:30-17:15	8:30-17:15
9/30	木	8:30-17:15	8:30-17:15



業務フロー図

日本年金機構	委託事業者	情報のライフサイクル	
運用仕様書の内容審査	運用仕様書の作成		
立入調査の実施(業務履行前)	業務の履行体制等にかかる調査対応		
<b>業務履行開始(個人情報等の管理期間)</b>		10月1日～	
通訳依頼	通訳実施	N日	入手 (作成)
	対応記録(個人情報無し)・対応時メモ作成 (オペレーター)	N日	
	通訳結果履歴作成	N日	利用
	通訳メモ廃棄	通訳終了後	廃棄(消去)
	現場責任者の巡回による廃棄確認、業務終了時の 最終確認	業務終了後	
受領・確認	通訳対応履歴報告(週次)	週次	運搬(提供)
受領・確認	納品(月次報告書)	翌月4営業日まで	運搬(提供)
	通訳対応履歴の整理、保管	業務終了まで	保管(保存)
受領・確認	通訳対応履歴の納品	業務終了後	運搬(提供)