

【資料 2】

福岡市幼児教育・保育及び児童手当事務
センター運営業務委託提案仕様書

令和 8 年 1 月

目次

1. 件名	1
2. 目的・運営方針	1
3. 委託業務の実施	1
4. 委託業務内容	2
5. 履行場所	2
6. 受託者の責務	2
7. 実施体制の構築等	3
8. 委託業務の範囲	6
9. 業務遂行に必要な環境整備	8
10. 事務室の移転に伴う必要な作業など	10
11. 運営業務	10
12. 業務終了時における引継ぎ	11
13. 情報セキュリティ対策	12
14. 危機管理対策	12
15. その他	13

1. 件名

福岡市幼児教育・保育及び児童手当事務センター運営業務委託

2. 目的・運営方針

福岡市においては、限られた人的資源を有効活用するため、児童手当の現況届受付処理業務及び電話問い合わせ対応並びに幼児教育・保育に係る教育・保育給付認定、施設等利用給付認定及びその他の事務について業務効率化を目的とし、民間事業者に事務センター運営を委託している。

近年、保護者から求められる保育・幼児教育のニーズは多様化複雑化し、今後行政においてはより一層、きめ細やかな相談・支援体制を強化していくことが求められるが、様々な子育て支援施策が新設拡充されたことにより行政事務も多様化複雑化し事務処理が逡増しているなかで、それらに的確かつ迅速に対応していく必要がある。

本業務にあたっては、民間事業者の知見とノウハウを活用して、既存の事務処理の手順などの見直し、デジタル技術の活用など、業務プロセスの標準化や最適化を行うことで、事務センターの委託業務の継続的な改善を図り、より効率的かつ安定的な事務の執行を行い市民サービスを向上させることを目的とする。

3. 委託業務の実施

(1) 履行期間

令和8年5月1日から令和9年3月31日まで。

※令和9年度以降は、当該事業にかかる予算の成立を前提に、前年度の業務成績が良好と認められる場合に限り、最長令和11年度（令和11年4月30日）まで、1年度毎に契約を更新する。

(2) 委託業務の実施日

本業務を実施する日は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始(12月29日から1月3日までをいう。)を除く日とする。ただし、繁忙期及び業務の進捗状況により福岡市(以下「本市」という)が必要と認められる場合において、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び年末年始にも委託業務を実施することがあり得る。なお、この場合は、緊急時を除き、原則3営業日前までに市と受託者で協議のうえ実施する。

(3) 事務センターの開設時間

午前9時30分から午後5時30分

※繁忙期及び業務の進行状況により本市が必要と認める場合は、午後5時30分以降も委託業務を実施することがあり得る。

※児童手当の現況届のコールセンター業務については、令和8年5月22日から令和8年10月31日までの毎週月曜日においては、午後7時00分まで営業を行うこと。

4. 委託業務内容

下記に定める業務を委託することとする。なお、本業務は、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定める個人番号利用事務を含み、詳細な委託内容については（別紙１）業務別仕様書に定めるとおりとする。

- (1) 教育・保育給付認定（１号）等業務
- (2) 実費徴収補足給付事業の審査業務等
- (3) 延長保育事業
- (4) 認可保育施設等における保育士確保事業補助金の審査業務等
- (5) 企業主導型保育施設における保育士確保事業補助金の審査業務等
- (6) 認可外保育施設児童支援事業の審査業務等
- (7) 教育・給付認定（２・３号）等業務
- (8) 幼児教育・保育の無償化等業務
- (9) 児童手当業務
- (10) 認可外保育施設等多子減免業務
- (11) 幼稚園プレ通園多子減免業務
- (12) 幼稚園預かり多子減免業務
- (13) 保育体制強化事業
- (14) 地域活動事業

5. 履行場所

履行場所は、福岡市舞鶴庁舎５階事務室（福岡市中央区舞鶴一丁目４番１３号）及び新天町ビル５階事務室（福岡市中央区天神二丁目９番）とする。

業務ごとの履行場所については、（別紙２）業務量一覧に記載するとおり。通常期及び繁忙期の運営状況による事務所の移動等については市と事前協議すること。

なお、新天町ビル５階事務室は令和８年７月以降に下記の場所に移転を予定する。

移転先：福岡市舞鶴庁舎６階事務室

移転予定時期：令和８年７月～９月 ※業務実施時間以外を想定

上記履行場所以外でも、本市と事前に協議を行い、本市情報セキュリティポリシーの要件を満たし、かつ業務に支障がないと認められた場合に限り、新たな履行場所を追加することができる。履行場所追加にともなう費用は原則受託者の負担とする。

6. 受託者の責務

(1) 関係法令上の責務

本業務の遂行にあたっては、関係法令を遵守すること。

(2) 守秘義務

① 基本事項

受託者は、業務上知り得た機密事項等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別されうるものを

いう。以下同じ。)の保護の重要性を認識し、この契約による業務を実施するにあたっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。詳細は、契約書別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」を参照のこと。

② 従事者への周知徹底

受託者は、業務を円滑に行うため、業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）に対して、次の各号に留意した事前研修を十分に行い、履行時には、業務に支障を生じさせてはならない。また、受託者は、履行開始後においても、常に従事者の資質向上に努めなければならない。

ア 関係法令等業務に必要な知識を習得させること。

イ 業務内容を理解させること。

ウ 在職中及び退職後において、この業務に関して知り得た機密事項や個人情報等を外に漏らしてはならないこと、契約の目的達成以外には使用してはならないこと、その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知徹底させること。このことは契約の解除及び契約期間満了後においても同様とする。

(3) 業務従事者の服務規律

① サービス

業務従事者は、公共の業務に従事することを自覚し、市民等に安心と信頼感を与えるよう努力しなければならない。また、受託者は市の品位を傷つけるような者を従事させてはならない。

② サービス態度

市民等と直接接する業務に携わる事業従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な応接を心がけ、市民等に不快感を与えないように努めなければならない。

7. 実施体制の構築等

受託者は、委託業務を遂行するにあたり、想定される業務量を踏まえ、以下の項に掲げるとおり受託者の責任において実施体制を構築し、維持すること。業務従事者においては、出来るだけ継続して従事できるものを配置し、やむを得ず交代する場合は十分な引継ぎを行い、業務に支障をきたさないようにすること。また、業務繁忙期や重大なトラブル発生等の緊急対応時には柔軟に対応できるように十分な人員を確保すること。

なお、業務従事者の管理においては、受託者の負担により出勤簿、タイムカード等の勤怠状況に係る書類を整備し、適切に管理を行うこと。

(1) 実施体制の要件

業務を遂行するにあたり、以下のとおり、総括マネージャー、マネージャー等を配置すること。また、それぞれの役割を明確にするとともに、業務量の変動に応じて適切に委託業務を遂行できるよう配慮すること。

呼称	主な役割	市職員との関わり
総括マネージャー (業務遂行総括責任者)	本業務委託の責任者として、リスク管理や品質管理など業務全体の進行管理を行うこと。	あり
マネージャー (業務遂行責任者)	総括マネージャーの補佐	あり
リーダー (業務担当責任者)	各業務の責任者として、リスク管理や品質管理など業務全体の進行管理を行うこと。	あり
オペレーター (作業従事者)	マネージャー、リーダーの指示や業務マニュアル等により作業を行うこと。	なし

① 総括マネージャー(業務遂行総括責任者)及びマネージャー(業務遂行責任者)

受託者は、本委託業務の総括的な責任者として現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務の全体を適切に運営することを目的として総括マネージャーを配置する。また、総括マネージャーを補佐する者として各履行場所にマネージャーを1名ずつ配置すること。なお、履行場所が複数ある場合は、いずれかのマネージャーが総括マネージャーを兼任することを可能とする。総括マネージャー及びマネージャーの主な役割及び業務は、以下のとおりとする。

ア 委託業務の実施に係る計画の立案

(ア) 委託業務の実施に係る各計画及び目標設定

(イ) 委託業務の遂行に当たっての障害や事故発生時を想定し、これを避ける又は被害等を最小限に止めることを目的とした対応策

イ 各計画に対する進捗状況の把握、分析及び課題とその対応方法の検討

ウ 体制のマネジメント、統括

(ア) 要員配置に係る計画と配置

(イ) リーダー、オペレーターに対する業務指示、情報共有等

エ 日々の委託業務に係る実績の把握、分析及び課題とその対応方法の検討

(ア) マニュアル等の再点検

(イ) 業務改善策の検討など

オ 日報、月報等の委託業務に係る実績及びその他不適切な事務処理や事故等が生じた場合等の報告書の作成と報告

カ 実施体制に係る全般の安全衛生管理

キ 苦情対応やトラブル発生時におけるリーダーからの引継ぎとその対応

ク その他各種調整業務

② リーダー(業務担当責任者)

受託者は、現状を的確に把握し、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて業務を実施し、かつ、適切、迅速に対応するため、業務ごとにリーダーを配置する。リーダーは、統括マネージャー、マネージャー及び本市職員からの指示を受けてオペレーターを指揮、監督する。リーダーの主な役割及び業務は、以下のとおりとする。

る。

ア 所管する業務のマネジメント、統括

(ア) 所管業務に係るスケジュールの作成、進捗管理

(イ) 所管業務の実績と課題の把握及びその対応

(ウ) オペレーターに対する指示、情報共有等

(エ) その他、業務を遂行するための所管業務の運用、管理

イ 総括マネージャー又はマネージャーへの所管業務に関する状況報告

ウ 苦情対応やトラブル発生時におけるオペレーター業務支援

エ 業務未完了時や繁忙期等におけるオペレーター業務支援

オ オペレーターの指導及び育成

リーダーは以下の区分に定める所管業務ごとの人数を配置すること。

区分	配置人数
教育・保育給付認定(1号)等業務	1人以上
実費徴収補足給付事業の審査業務等 及び認可保育施設等における保育士確保事業補助金の審査業務等 及び 企業主導型保育施設における保育士確保事業補助金の審査業務等 及び 延長保育事業 及び 保育体制強化事業 及び 地域活動事業	1人以上
教育・保育給付認定(2・3号)等業務(現況届処理を除く)	2人以上
教育・保育給付認定(2・3号)等業務の現況届処理	1人以上
幼児教育・保育の無償化に関する業務	2人以上
児童手当業務	1人以上
認可外保育施設等多子減免業務 及び幼稚園プレ通園多子減免業務 及び幼稚園預かり多子減免業務	1人以上

③ オペレーター(作業従事者)

受託者は、本仕様書に掲げる委託業務の方針に基づいて委託業務を実施するため、オペレーターを配置する。オペレーターは委託業務の制度主旨やマニュアル等に掲げる委託業務の実施方法や手順などを十分に理解して、適正に業務を遂行するものとする。

(2) 本市との協議又は本市からの指示等について

受託者は本市への報告、本市との協議又は本市からの業務指示等が必要な時は、総括マネージャー又はマネージャーをもって対応することとする。総括マネージャー又はマネージャー不在時には、代行として受託者が指名する者が対応する。なお、委託業務を遂行するに当たっては、原則として、特に各業務の繁忙期は、総括マネージャー又はマネージャーは事務所へ常駐することとし、本市との連絡、調整及び協議ができない状況を生じさせてはならない。

8. 委託業務の範囲

(1) 業務計画書等の作成・提出

受託者は、契約締結後、速やかに次に掲げる内容について業務計画を作成し、本市へ提出すること。委託期間中に、業務計画を変更する必要がある場合には、本市と協議の上、変更した業務計画を適時本市へ提出すること。

- ① 業務遂行スケジュール
- ② 業務遂行体制
- ③ 研修計画
- ④ 個人情報保護管理体制
- ⑤ 情報セキュリティ対策体制
- ⑥ 危機管理体制
- ⑦ その他本市が必要と判断するもの

(2) 人員配置計画書の提出

受託者は、契約締結後、速やかに受託業務の遂行に必要な時間及び人数等を見込んだうえ、人員配置計画書を作成し、従事予定者全員を記載した名簿を本市に提出すること。業務開始後は、円滑に業務遂行できる人員を常に配置し、業務量の変動に応じて、業務間でフレキシブルに変更できる体制を構築すること。

また、業務別仕様書に定める各事業の作業スタッフ名簿を作成し、それぞれの業務別仕様書に定める履行開始日の3日前までに市へ提出しなければならない。

(3) 業務報告書及び従事者の勤怠状況に係る書類の提出

受託者は、契約に係る各業務の実施状況及び従事者の勤怠状況について、月次により業務報告を行うものとする。また、年度末において、当該年度の運営実績など本市が別途指示する内容について報告を行うこと。なお、報告書等の様式は、各事業担当課と協議のうえ定めるものとする。

(4) トラブル等への対応

受託者は業務上のトラブル及び事故等があった場合は、直ちに状況を本市に報告するとともに、本市の指示を受けなければならない。

(5) 業務マニュアル及びFAQの作成

受託者は本仕様書及び本市より提供される各種資料に基づき、業務遂行手順等について必要なマニュアルとFAQを作成し、本市へ提出すること。

委託期間において、業務の手順や内容を精査し、整備する。業務マニュアル及びFAQを変更した場合は、適宜本市へ提出すること。なお、履行期間終了時に本市へ提出することとし、提出後の使用権は本市に帰属するものとする。

(6) 業務フロー等の更新

受託者には本市より委託事務の詳細業務フローを提供する。事務は業務フローに基づいて作業を行い、事務効率化などの改善点がある場合など業務フローの修正が必要な場合は、本市と協議のうえ業務フローを更新すること。業務フローは、iGrafx社が提供するBPMNツールで取り込み可能なBPMNファイル形式で提供する。受託者において修正後の業務フローを提出する際の電子データは、PDFとiGrafx社が提供するBPMNツールで取り込み可能なBPMNファイル形式の両方で提出すること。

また、業務の処理時間について本市から確認があった際は対応すること。

(7) 従事者への研修

受託者は、次に掲げる内容について、本業務に従事する者に対し、運営業務の開始前に事前の研修を実施すること。また、従事者への研修は、運営業務の開始後も、関係法令や業務マニュアルの変更、従事者の交代などに応じて適時実施すること。

- ① 関係法令等業務に必要な知識を習得させること。
- ② 業務の重要性を理解させること。
- ③ 守秘義務を理解させること。
- ④ 業務マニュアル及び FAQ に基づいて、端末操作や事務処理の手順を理解させること。
- ⑤ その他本市が必要と判断し、受託者へ指示すること。

(8) DX等の業務改善

受託者は、各業務について、継続的に業務の効率化やコスト抑制につながる ICT ツールの活用を含む改善策を、本市へ提案し、その実施について検討・協議を行うこと。(RPAを導入する場合、原則、開発・運用・保守はWinActor (NTTアドバンステクノロジー株式会社) により行うこと。ただしその他のRPAツールの使用が必要な場合は、事前に本市と協議し承認を得ること。)

さらに、令和9年度以降に新たに委託範囲の拡大を検討し、本市へ業務効率化に向けた改善策を提案するとともに、その効果検証を本市と連携して行うものとする。

受託者は、それぞれの提案内容について、業務改善及び新規提案計画書を作成し、課題発生から改善策の内容、業務プロセスへの適用及び実施後の改善効果測定までの一連の流れなどを管理するものとする。

(9) 品質管理項目、要求水準

受託者は、本業務の実施にあたって、正確性をより重視し、誤りが生じないよう十分留意するとともに、誤りを事前に検知できる体制の整備に努め、業務マニュアル等で規定する業務ごとの期日までに業務を遂行できるよう取り組むこと。規定する期日までに業務を遂行できなかった場合は、直ちに本市へ報告を行うとともに、具体的な改善策を示し、再発防止に取り組むこと。

また、受託者は、単に与えられた業務を実施するのではなく、受託者が有する知見・ノウハウを活かし、業務改善の意識を持って業務の効率化と生産性・正確性の向上に取り組むよう努めること。

(10) 改善義務

本市は委託業務の遂行状況に関し、調査又は報告を求め、必要があると認めるときは、改善を求めることができる。この場合、受託者は直ちにこれに応じて、その結果を報告しなければならない。

(11) 成果物の提出

受託者は、次に掲げる成果物をそれぞれの期日までに本市へ提出すること。

成果物項目	納入時期	形態・部数
各業務別の業務計画書	契約締結後直ちに	紙で1部、電子で1部
業務組織表	契約締結後直ちに	紙で1部、電子で1部
人員配置計画書	契約締結後直ちに	紙で1部、電子で1部
各事業の作業スタッフ 名簿	各業務履行開始日の3営業日前まで	紙で1部、電子で1部
業務マニュアル及び FAQ	改訂時、履行期間終了時	紙で1部、電子で1部
業務フロー	改訂時、履行期間終了時	紙で1部、電子で1部
RPA シナリオ	シナリオ作成時、シナリオ修正時	電子で1部
従事者の勤怠状況に係 る書類	翌月10日まで(3月を除く)	紙で1部、電子で1部
月次業務報告書	翌月10日まで(3月を除く)	紙で1部、電子で1部
年次業務報告書	年度末の営業日まで	紙で1部、電子で1部

9. 業務遂行に必要な環境整備

(1) 事務什器類

受託者は、下表を参考に、事務什器類を用意すること。その他、本業務に必要と受託者が考える事務什器類については、事前に本市の許可を得たうえで、受託者の負担において用意すること。

準備物	舞鶴庁舎5階	新天町ビル5階
事務用長机	17台程度	28台程度
管理者用片袖机	3台	1台
椅子	38脚程度	48脚程度
両開保管庫（鍵付）	9台程度	24台程度
その他保管庫	2台程度	3台程度
シュレッダー	1台	1台

書類審査、管理に使う事務用品（参考）	舞鶴庁舎5階	新天町ビル5階
レターオープナー、はさみ、カッターなどの開封機	必要数	必要数
受付印		
ダブルクリップ		
ホッチキス、ホッチキス針		
黒・赤・青鉛筆		
付箋		
ナンバーリングマシンのり		

(2) 本市貸与品（予定）

本市は、下表に示す物品を貸与する。システム用パソコンの増設は、市と事前協議の上、設置を認めるが、増設による諸経費は、受託者の負担とする。なお、業務に使用するシステムについては市より提供し、市側作業としてセットアップを行う。

貸与物	舞鶴庁舎 5 階	新天町ビル 5 階
業務系システム専用端末機	35 台程度	31 台程度
業務系システム専用端末機プリンタ（トナー含む）	2 台	
業務系システム専用複合機（トナー含む）		1 台
情報系システム専用端末機	2 台程度	2 台程度
情報系システム専用複合機（トナー含む）	1 台	1 台
電話機	14 台	10 台
電話回線	4 回線	4 回線
FAX 回線	1 回線	1 回線
台車	1 台	
チューブファイル	必要数	

(3) システム関係

本業務における受託者が利用可能な本市のネットワーク環境は以下のとおりであり、情報資産の取扱い場所は、履行場所に限定するものとする。

ア. 業務系(マイナンバー利用事務系)ネットワーク

子ども・子育て支援システム、申請管理システム及び児童手当システムを取り扱う閉域ネットワーク。

イ. 情報系(LGWAN 接続系)ネットワーク

電子メールの送受信、インターネット及びグループウェアを取り扱うネットワーク。インターネットについては業務に必要な Web ページの閲覧に限り、グループウェアの機能については本市と協議のうえ市職員とのやり取りに必要な機能に限り使用を認める。

(4) 諸経費について

以下に係る諸経費は、すべて本市の負担とする。

- ① 業務実施場所に係る事務所賃貸料、共益費等
- ② 必要書類の複写及びファックスを送受信するための複合機の設置と利用料
- ③ 電話回線、電話機の設置と電話料金
- ④ 文書発送業務に必要な封筒
- ⑤ 再発行、不備返送等に必要となる郵便代

(5) その他

上記(3)業務システム関係のほか、受託者の提案に基づき必要となる情報システム及び情報機器類(以下、「独自システム」という。)については、本市の情報セキュリティ対策と整合性を図る必要があることから、導入検討段階から本市と協議の上、必要な対策を講じた上で、受託者の負担において用意すること。

10. 事務室の移転に伴う必要な作業など

新天町ビル5階事務室は、令和8年7月～9月の間に福岡市舞鶴庁舎6階事務室への移転を予定している。移転に伴う必要な作業については下記に記載のとおりとする。

- (1) 本市は、移転日時が決定したら、受託者に速やかに共有し、必要な協議を行う。
- (2) 事務所内の什器・書類等については、本市が用意したOA機器、電話機、印刷消耗品を含む全てについて、その移転作業は受託者が行うこと。その費用は、受託者の負担とする。
- (3) 移転後のOA機器のネットワーク接続、システムのセットアップ及び電話回線接続作業は、本市が行う。
- (4) 移転に際しては、業務で使用する申請書類等の梱包作業を含み、業者への再委託も認めるが、契約書別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」に従い、個人情報の取扱いは適切に行うこと。

11. 運營業務

原則として、業務遂行上の基本的な事務については以下のとおりとする。なお、詳細の手順は、別途業務別仕様書に定める。

(1) 受付作業

受託者は、各業務において施設及び市民等から郵送等で申請書等の書類を受領する。この場合、受託者がこれを開封し、受付日時や内容を記録する。受付後の流れを踏まえ、受領した申請書等の書類を整理及び仕分けする。その際、提出された書類が紛失若しくは他世帯と混入しないように細心の注意を払うこと。

(2) 発送準備作業

各業務の発送準備作業は、必要書類を指定の封筒に封入し、指定された分類ごとにまとめ、本市に受け渡す。個人情報の流出が無いよう、封入物のダブルチェックを行うなど、特に注意すること。

(3) 委託業務に係る関係各課及び関係機関の問い合わせ等

受託者は、送付書類や内容の確認などのために、必要に応じて本市の関係課や施設、他の自治体、関係機関等に電話連絡を行う。また、電話による関係機関等からの問い合わせについて、委託業務範囲の場合は適切に対応する。

なお、関係機関等に書類を送付する場合は、発送した書類の種類、理由、発送日等を記録し、保管する。

(4) 市民からの問い合わせ対応

受託者は、申請書等の受領並びにその後の処理及び不足書類の提出依頼等に係る市民からの電話等の問い合わせに対して、FAQ並びに提出依頼の記録等を参照し対応する。FAQに掲載されていない事案や回答が困難な事案については、本市に報告し、対応を協議する。

(5) 処理済み申請書等の保管

受託者は、処理が完了した書類については、ファイリングして保管する。その際、申請書類等の各種資料は、同施設、同世帯の種類ごとにまとめて保管するなど、のちに検索等を容易に行えるよう工夫し、適切に管理すること。一定期間を経過した書類

は、業務ごとに定める方法で本市に返却する。

(6) 業務システムへの入力及び内容の確認

業務システムの入力は、本市の情報セキュリティポリシーに規定する手順を遵守すること。また、入力した情報については、入力内容に誤りがないことを別の作業者が確認すること。

(7) 不正書類の発見

受託者は、申請者が事実と反すると認識しながら、虚偽の内容の資料を作成し、提出するなどの不正を発見した場合は、速やかに本市に報告すること。

12. 業務終了時における引継ぎ

本業務委託期間終了時、次期受託者が決定した際に、受託者は以下の業務を行うこととする。

(1) 次期受託者への業務の引継ぎ

- ① 契約期間終了に伴う委託業務の引継ぎは、業者間で行うこと。
- ② 契約終了の2ヶ月前から次期受託事業者に引継ぎが可能な体制を確立すること。
- ③ 引継については、次期受託者を受け入れ、基本的にOJT (On the Job Training) で行うこと。
- ④ 処理が完結した申請書類等の保管状況及び処理が未完結のものの進捗状況が分かるよう引継書を作成し、引き継ぐこと。
- ⑤ 業務受託期間中に作成した業務運用のため用いるデータの出力や、資料の提供を行うこと。
- ⑥ 引継終了後に、引継ぎ完了報告を市に提出し、承認を得ること。
- ⑦ 引継において発生する費用については、受託者が負担すること。
- ⑧ 引継ぎの日程や方法等の詳細については、本市及び受託者並びに次期受託者と協議のうえ決定する。
- ⑨ 次期受託者の責による場合を除き、本市が引継未完了と認めた場合は、受託者は、契約期間終了後であっても、無償で引継ぎを行うこと。

(2) データ及び資料等の破棄

- ① 業務受託期間中に作成または収集した個人情報を含むデータや資料等については、上記「(1)次期受託者への業務の引継ぎ」が完了し、本市の承認を得たうえで、適切に削除すること。
- ② 上記①に示す以外の、受託者が作成したデータや資料等については、本市と協議のうえ取り扱いを決定するものとする。

(3) 事務所の原状回復

委託期間終了後、受託者が準備した備品等は受託者において撤去し、速やかに原状回復を行うこと。なお、次期受託者と協議のうえ、使用していた備品等を引き継ぐことも可能とする。

13. 情報セキュリティ対策

受託者は、本業務を履行する上で、情報セキュリティ対策を万全に講じること。

(1) 情報セキュリティポリシー等の遵守

受託者は、福岡市情報セキュリティポリシーをはじめ、個人情報保護及び情報セキュリティに関するすべての法令及び契約書の条項等を遵守の上、取り扱う情報に細心の注意を払うとともに、定期的な教育や業務運用の点検を含む情報セキュリティ対策を徹底すること。

(2) 情報マネジメント体制の監査

受託者は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価の認証取得事業者やプライバシーマーク付与事業者、または同程度の資格を取得し、実際に運用している自社監査員を任命し、情報セキュリティ対策や運用体制等を監査すること。対象とする範囲や手法については、実施の際に別途定めるものとする。

(3) セキュリティ強化のための施設改善

受託者は、情報セキュリティ対策に必要な施設改善（監視カメラの設置、パーティションの設置など）を、本市と協議の上、受託者の負担にて行うものとする。

(4) 情報セキュリティ対策が不履行な場合の措置

当該監査の結果や情報セキュリティ事故の発生等を契機として、受託者における情報セキュリティ対策の履行が不十分である可能性が判明した場合、本市は、受託者と協議の上、業務の一時中断や損害賠償など、必要な措置を求めることができるものとする。

(5) 事故防止に向けた対応

市民の個人情報を取り扱うことから、書類及びデータの破損・紛失・無許可の持ち出しなどが発生することのないよう、ソフト面、ハード面のいずれにおいても十分な対策を講じること。また、通知書等の封入封緘作業などは必ず2名以上による確認を厳守することなど事故を防止する万全の体制をとること。

14. 危機管理対策

受託者は、事故や自然災害等が発生した場合の危機管理体制を構築すること。

(1) 事故等の発生時の対応

トラブルや事故等の発生を確認した場合は、直ちに本市に報告するとともに、受託者は責任を持って適切に対処し、事故報告書（書式は任意）により報告すること。

なお、トラブルや事故等の発生時の具体的な対応フローやタイムライン等の危機管理体制については、受託者が履行開始日までに作成し、本市の承認を得るものとする。

(2) 非常緊急時の対応

その他、自然災害などの発生により非常時または緊急時の対応が必要になった場合も、本業務遂行に支障をきたすことがないよう直ちに本市と連携し、必要な

措置を講じるものとし、事前に緊急時の体制や緊急連絡網を整備して本市に提出するものとする。

15. その他

(1) 業務履行に必要な事前準備について

福岡市幼児教育・保育及び児童手当事務センター運營業務委託については、令和8年5月1日から円滑に委託業務を実施する必要があるため、業務フロー等の確認・修正、オペレーター等の業務従事者の育成・研修及び業務マニュアル作成等、受託者において必要と考える準備を行うこと。本市においては、事前準備に必要な協力要請には最大限応じることとする。

(2) 本市所有の資料・情報等

業務を行うために必要となる本市所有の資料・情報については、必要に応じて受託者に貸与する。このとき、本市の承諾なしに外部に持ち出してはならない。

(3) 定期的な報告

契約期間中は、定例会等を実施し、業務の履行状況等の報告を行うこと。

(4) 成果物等の取扱い

- ① 業務を遂行する上で、受託者が作成し、本市へ提出した資料等については、すべて本市に帰属するものとし、本市が対応等のために使用することを了解すること。
- ② 個人情報を含む電子データの納品方法は、本市指定の方法で行うこと。そのほか成果物の納品については、本仕様書及び個別仕様書の定めのほか、本市との協議に基づき、各納品指定日までに納品を行うこと。
- ③ 受託者より納品された成果物について検査の結果、加除・訂正の指示を受けた場合は、受託者は速やかにその指示に従うものとし、それに要する経費は受託者が負担するものとする。

(5) 検査及び報告

業務が適切に履行されているか確認するため、本市が必要と判断した場合には、事前予告なく当該業務の履行に関連する受託者の施設等を現地調査することがある。この場合、受託者は誠実に応じること。

(6) 再委託について

受託者は、本業務の全部または主たる部分を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、業務遂行上、本業務の一部を再委託する必要がある場合は、あらかじめ本市に申請し、承認を得るものとする。この場合、本市が受託者に求める守秘義務や情報セキュリティ対策等を始めとした合意内容を、再委託先が確実に履行することを、受託者が担保することとし、本市の求めに応じ、再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況等を確認するために必要な情報を提供するものとする。

また、受託者は、再委託先の本業務に関する行為について、一切の責任を負うものとする。

なお、再委託を行うことが仕様書等の趣旨及び内容と照らし合わせ不相当と認められる場合、再委託を承認しないことがある。

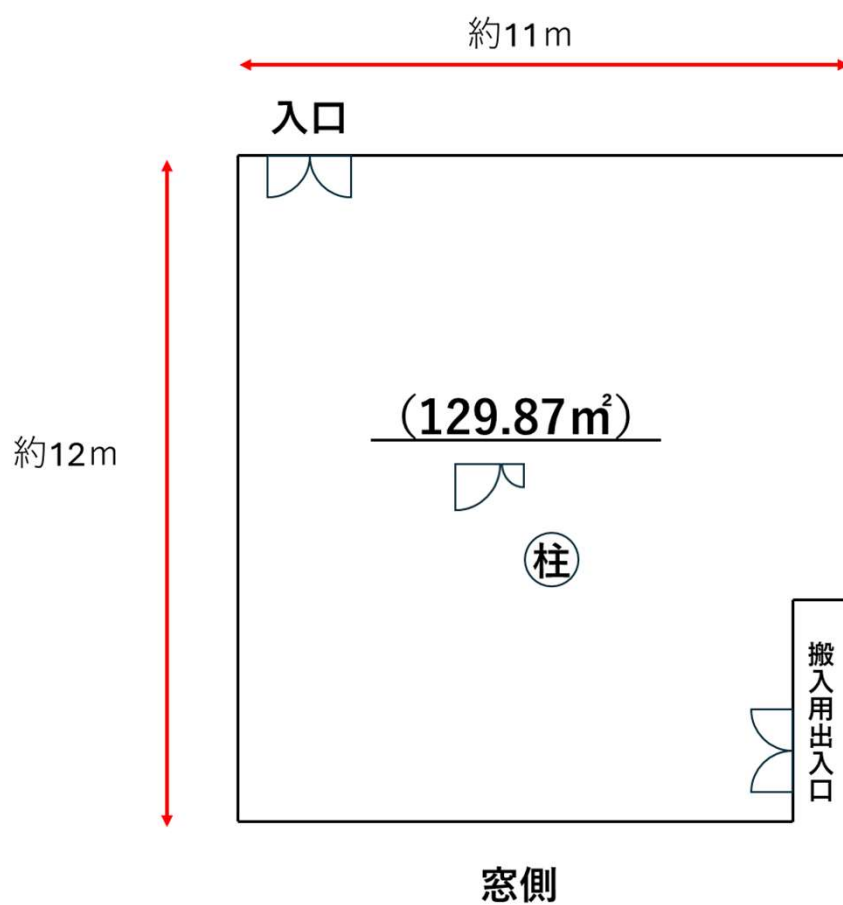
(7) 不正請求が発生した場合の対応について

受託者が虚偽の書類の提出等不正な手段により業務委託料の支払いを受けたときは、契約書の規定に基づき違約金を支払う必要があるほか、競争入札参加資格停止等の措置を行う場合がある。

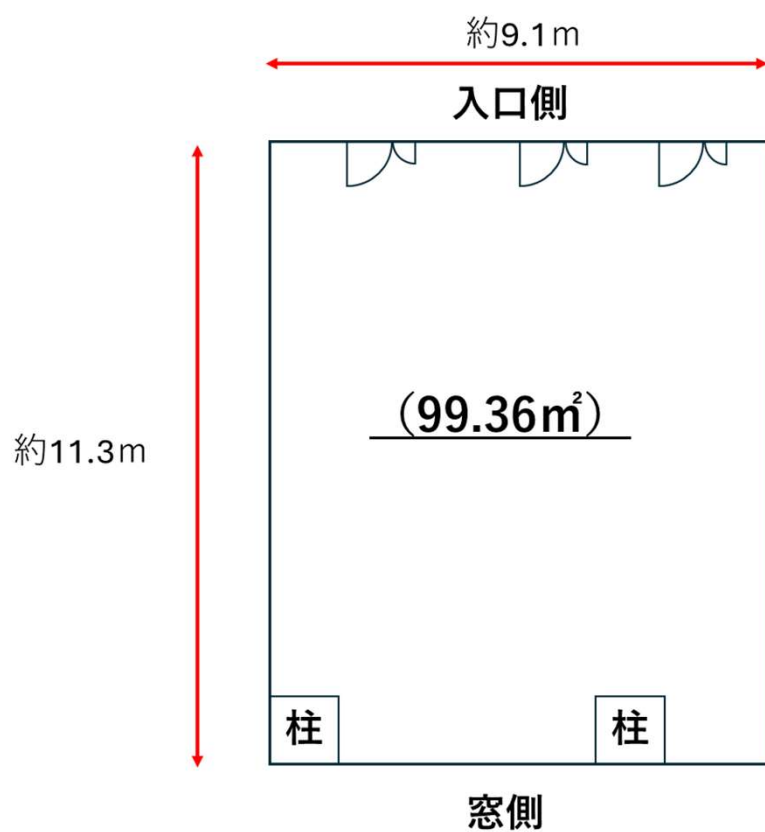
(8) 本仕様書によらない事項について

本委託業務の実施にあたって、本仕様書によらない事案が発生した場合については、本市に随時報告を行い、協議の上その対応を決定するものとする。

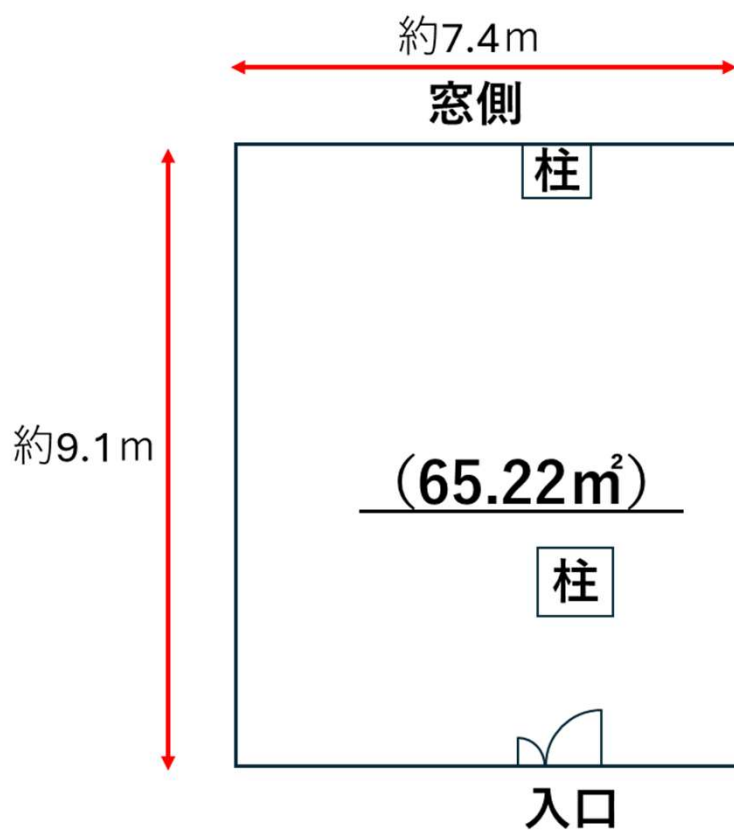
新天町ビル 5 階事務室概略図



福岡市舞鶴庁舎 5 階事務室概略図



福岡市舞鶴庁舎6階（601）事務室概略図



福岡市舞鶴庁舎6階（603）事務室概略図

