

令和８年度福岡市おむつと安心定期便事業
業務委託 仕様書（案）

【令和７年１２月１０日修正版】

令和７年１１月

福岡市こども未来局こども健やか部こども健やか課

目次

1 委託件名	- 1 -
2 履行期間	- 1 -
3 概要	- 1 -
(1) 目的	- 1 -
(2) 対象者、対象者数（見込）	- 1 -
(3) 事業概要	- 2 -
(4) 現状の主な課題	- 2 -
(5) 主な業務スケジュール（予定）	- 2 -
4 業務委託内容	- 4 -
(1) システムの構築、運用、改修	- 4 -
① Webサイトの構築、運用、改修	- 4 -
② 専用システムの構築、運用、改修	- 6 -
(2) 利用方法に関する案内・2次元コード等の印刷、送付	- 10 -
① 利用方法に関する案内、印刷、送付	- 10 -
② 未登録者及び未利用者への勧奨	- 11 -
③ 2次元コード等の製作、印刷、送付	- 12 -
(3) 育児用品等の手配、梱包、配送	- 12 -
① お祝いボックス	- 12 -
② 定期便	- 13 -
(4) 利用者対応（コールセンター）	- 14 -
(5) 広報	- 15 -
(6) 利用者のサービス向上	- 15 -
① 登録率向上のための取り組み	- 16 -
② 利用率（スタンプ取得率）向上のための取り組み	- 16 -
(7) 実施計画・報告	- 16 -
① 実施計画、運営・人員体制	- 16 -
② 報告	- 17 -
(8) その他	- 17 -
5 受注者の責務	- 17 -
(1) 関係法令上の責務	- 17 -
(2) 守秘義務	- 17 -
① 基本事項	- 17 -
② 従業者への周知	- 17 -
(3) 従業者の服務規律	- 17 -
① サービス	- 17 -
② 服務態度	- 18 -
6 従業者の研修	- 18 -
7 総括責任者及び各業務責任者の選任等	- 18 -
(1) 総括責任者及び各業務責任者の選任	- 18 -
(2) 責任者の責務	- 18 -
8 委託料	- 18 -
(1) 基本委託料	- 18 -
(2) 育児用品等の代金等	- 18 -
9 委託料の支払い	- 19 -
10 現受注者からの引継ぎ	- 19 -
(1) 業務引継ぎに係る要件	- 19 -
(2) 引継ぎ業務内容	- 19 -
① 対象者に関するデータ等の引継ぎ	- 19 -
② 登録者に関するデータ等の引継ぎ	- 19 -
③ 対象施設に関するデータ等の引継ぎ	- 19 -
④ お祝いボックスに関するデータ等の引継ぎ	- 20 -
⑤ 定期便の育児用品等に関するデータ等の引継ぎ	- 20 -
⑥ コールセンターに関するデータ等の引継ぎ	- 20 -
⑦ アンケート調査及び申請・利用勧奨に関するデータ等の引継ぎ	- 20 -
11 その他	- 20 -
(1) 全体のスケジュール管理	- 20 -
(2) 再委託	- 20 -
(3) 合意管轄裁判所	- 20 -
(4) その他	- 20 -
別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」	- 22 -

本仕様書は、令和８年度福岡市おむつと安心定期便事業業務委託（以下「本業務」という。）に関し、必要な仕様を定めるものである。

１ 委託件名

令和８年度福岡市おむつと安心定期便事業業務委託

２ 履行期間

令和８年４月１日から令和９年３月３１日まで

３ 概要

（１）目的

子育て家庭の孤立化や児童虐待を未然に防止するとともに、安心して子育てができる環境づくりをすすめるため、０～２歳の子育て家庭を定期的に見守りながらおむつ等をお届けする。

（２）対象者、対象者数（見込）

【お祝いボックス】

対象者区分	内容	対象者数（見込）
お祝い ボックス	出生届出により、本市に住民登録がされた子どもの養育者	1,000人程度/月

【定期便】

毎月の対象者

対象者区分	内容	対象者数（見込）
対象者①	本市に住民登録のある０歳から３歳の誕生日までの子どもの養育者 ※養育者は、対象となる児童を現に養育している者であり、里親委託などにより養育者が変更する場合がある。	36,000人程度/月

対象者として追加される場合

対象者区分	内容	対象者数（見込）
対象者② （出生）	出生届出により、本市に住民登録がされた子どもの養育者 出生日の翌月から対象者①として追加する。	1,000人程度/月
対象者③ （市外転入等）	市外からの転入等で、本市に住民登録がされた子どもの養育者 転入日の翌月から対象者①として追加する。	250人程度/月

対象者でなくなる場合

対象者区分	内容	対象者数（見込）
対象者④	対象者①で、３歳に到達した子どもの養育者 ３歳の誕生日の末日で対象者①から除外する。	1,000人程度/月

(3歳到達)		
対象者⑤ (市外転出・死亡等)	対象者①で、市外転出又は死亡等で、本市の住民登録から外れた子どもの養育者 当該事実が属する月の末日で対象者①から除外する。	250人程度/月

※ただし、電子スタンプの有効期限までは育児用品等との交換ができるようシステム上の利用登録は継続させること。

(3) 事業概要

【お祝いボックス】

- ・子どもの出生をお祝いするために配送する、おむつやおしりふき、絵本等を梱包したもの（以下、「お祝いボックス」という。）。
- ・対象者は、お祝いボックスを受け取るための申請は不要。
- ・対象となる子どもが、本市に住民登録された後、原則、住民登録上の住所へお祝いボックスを配送する。

【定期便】

- ・専用システムで、電子スタンプと交換した育児用品等（以下、「定期便」という。）。
- ・対象者は、専用システムで利用登録を行うことで、電子スタンプの取得や育児用品等の交換が行える。
- ・育児用品は、原則、住民登録上の住所へ定期便を配送。
- ・生後1～3か月の子どもがいる対象者は、アンケート回答で電子スタンプを付与。
- ・生後4か月～3歳誕生月の子どもがいる対象者には、子育て関連施設や子育てサービス等（以下、「対象施設」という。）の利用時に2次元コードを読み取ることで電子スタンプを付与。
- ・電子スタンプは、月1回を取得上限とする。

(4) 現状の主な課題

本市が考える現状の主な課題は以下のとおり。

①おむつ等の育児用品代が上昇

本事業は、福岡市こども未来基金を活用した事業であり、限りある財源の中で事業を運営していかなければならない。育児用品等においては、物価高騰等により値上がりが続いている状況であり、持続的な事業運営のため育児用品代の仕入れコスト削減が必要である。

②配送負荷軽減

子育て世帯向けに育児用品等を配送することは、負担軽減に寄与するが、物流への負荷も生じる側面がある。配送によらない電子クーポンの導入や効率的な配送方法、在庫管理等により、配送負荷軽減が必要である。

③利用率向上

令和6年度末における本事業の登録率は約95%、継続的に利用している人は約85%いるが、一定数の未登録、未利用状態である対象者がいる。登録や利用方法が分からない対象者や外国籍の対象者などが登録や利用しやすいシステム、利用案内など、利用者サービスの向上により、利用率を向上することが必要である。

(5) 主な業務スケジュール（予定）

① 契約締結	令和8年4月1日
--------	----------

② 対象者へのシステム切り替え通知	令和８年５月～７月
③ スタンプ対象施設への切り替え通知	令和８年６月～７月
④ コールセンター、事務局変更周知	令和８年５月～７月
⑤ 育児用品等の引継ぎ	運用開始前までに
⑥ 運用開始	令和８年７～８月

※ 上記は、令和７年度の受注者（以下、「現受注者」という。）以外の新規の事業者（以下、「新事業者」という。）が受注した場合のスケジュールである。なお、現受注者が受注した場合は、②～⑥は別途協議する。

4 業務委託内容

「おむつと安心定期便」を実施するため、システムの構築・運用・改修、育児用品等の企画・手配・配送、利用者対応、広報その他事業実施に関する業務を委託するもの。

なお、対象者リストの提供、電子スタンプを付与する施設等の選定及び施設等関係者への事業の説明、アンケート項目の作成、お祝いメッセージカードの制作、絵本の手配、チラシ・ポスターの制作、見守りのための相談支援は発注者が行う。

(1) システムの構築、運用、改修

① Webサイトの構築、運用、改修

開設期間	運用開始から令和9年3月31日まで
掲載内容	<ul style="list-style-type: none"> Webサイトには本事業の概要（対象者、利用の流れ等）、スタンプ付与の対象となる施設等、スタンプと交換できる育児用品等、関連サイトのリンク情報等を掲載する他、追加掲載する内容について発注者と受注者が協議により内容を決定し、掲載すること。
基本要件	<ul style="list-style-type: none"> 検索エンジンへの対策（SEO内部対策）やアクセス向上の対策を講じること。 構築時点における最新のブラウザ（Google Chrome、Safari等）で閲覧可能なものとする。また、極力多くの閲覧者の環境で、レイアウトが崩れることなく表示できるように対応すること。 マルチデバイス（PC、スマートフォン、タブレット）に対応すること。 業務実施にあたって必要なライセンス等使用権の取得を行うこと。 サイトのドメインは独自ドメインを取得し、そのドメイン名は発注者と協議の上決定すること。また、必要な申請手続きは受注者が実施すること。 ドメインを廃止する場合は、あらかじめ、廃止されるドメイン上で十分な期間運用停止に関する案内をすること。また、当該ドメインの運用停止後も一定期間（目安1年）当該ドメインを保持すること。
環境要件	<ul style="list-style-type: none"> 開発環境については受注者が準備すること。 稼働環境については外部サーバを用意したうえでのホスティングとすること。 サーバの設定費用並びにサーバのホスティング費用は本契約に含み、サーバの稼働率は99.9%以上とすること（定期保守等による停止を除くものとするが、その場合にはあらかじめ通知を行うこと）。
デザイン要件	<ul style="list-style-type: none"> 発注者が提供する本事業のロゴ等を使用すること。 事業の目的や対象者を考慮し、親しみや温かみのあるデザインで、かつ、閲覧者の興味を引くものとする。 操作性、機能性を含め、閲覧者にとって分かりやすく、利便性の高い画面設計とすること。
情報セキュリティ要件	<ul style="list-style-type: none"> 不正アクセス防止のための措置 サイトの改ざんやデータベースへの不正アクセスなどを防止するため、SQLインジェクションやクロスサイトスクリプティングなどの攻撃に対しては入力文字列の無害化（サニタイジング）する措置を講じるなど、安全なプログラミングを行うとともに、公開前に十分なセキュリティテストを実施すること。 【参考】 ・安全なウェブサイトの作り方 https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity/about.html

	<p>また、IPS（不正侵入予防システム）やWAF（Webアプリケーション・ファイアウォール）などを可能な限り導入し、ファームウェアやシグネチャを常時、最新化すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウイルス対策 <p>不正プログラム対策ソフトをインストールするなど、ウイルスやマルウェア等に対する対策を講じること。</p> ・ログイン機能（管理者機能） <p>原則、システムにログインする際にはユーザIDとパスワード認証を行うこと。パスワードについては変更できることとし、英数半角記号（アルファベットは大文字と小文字の両方が含まれるものとする）が混在し、10文字以上でないと登録できないようにするなど安全なパスワード設定を行うこと。ログイン後に一定時間利用せずに放置した場合は、再ログインを求めること。</p> <p>また、管理者アカウントの乗っ取りリスクを低減する措置を講じること。</p> ・ログ管理 <p>セキュリティ事故等の発生に備え、状況報告できるログを取得できるようにすること。</p> ・アクセス制御 <p>システムにアクセスする作業者の役割に照らして必要最小限の範囲のみアクセス可能とすること。</p> ・システム停止 <p>サーバ全体に係るシステム停止を除き、運用に関するシステム停止は必要最小限とすること。</p> ・通信の暗号化 <p>SSL/TLS1.2以上により暗号化処理を行うこと。また、SSL/TLS1.2以上を利用するサーバ証明書のレベルについては発注者と受注者が協議の上決定すること。また、証明書の有効期限が切れることがないように対応すること。</p> ・保存データの暗号化 <p>サーバ内に保存するデータについて暗号化を行うこと。</p> ・バックアップ・リストア <p>構築・公開に伴う作業時バックアップを実施すること。また、障害時等に新システム内部のデータのみでシステムを復旧できるようなバックアップ・リストア方式とすること。</p> ・フォーム <p>CAPTCHA（キャプチャ）等のスパムメール対策を講じること。自動応答機能は使わないこと。</p>
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・サイト内コンテンツの作成・修正等が必要な場合は、速やかに対応すること。なお、最終的な内容は発注者と受注者が協議の上決定する。 ・不具合対応及びセキュリティにかかる調査・対応を行うこと。 ・ソフトウェアのバージョンアップ・修正パッチの適用等を行うこと。 ・改修が発生する場合は、早期に画面チェックポイントを設け、発注者が確認できるようにすること。 ・改修が発生する場合は、発注者が確認しやすい環境を整えたとともに、環境設定にあたり費用が発生する場合は、受注者の負担とすること。 ・その他、運用・保守のために必要な業務を行うこと。

	<ul style="list-style-type: none"> ・システム操作マニュアルを策定し、内容の妥当性を定期的に確認すること。 ・事故及び障害、違反行為等による情報資産への侵害等が発生した際の連絡体制や対応手順を整備すること。また、インターネット経由のサイバー攻撃を想定に入れた体制・手順にすること。 ・多言語（少なくとも英語、中国語（簡体字）、韓国語、ベトナム語、ネパール語の5言語）に対応できるよう対策を講じること。
提案事項	<ul style="list-style-type: none"> ・Webサイトのイメージ図 ・Webサイトの構成図 ・Webサイトのセキュリティ対策

② 専用システムの構築、運用、改修

利用者がスマートフォンで2次元コードを読み取ること、もしくはオンライン上のアンケートに回答（生後1～3か月）することで、月1回を上限に電子スタンプを入手し、同電子スタンプを希望する育児用品等と交換するための申込等ができるシステムを構築、運用するとともに、必要に応じて発注者と受注者が協議の上改修すること。

開設期間	運用開始から令和9年3月31日まで
基本機能	<ul style="list-style-type: none"> ・専用システムの構成は、下記を基本とするほか、本事業の運用に必要な機能を設けるとともに、発注者と受注者が協議の上内容を決定し構築すること。 <p>＜基本機能項目一覧＞</p> <p>（ア）利用者登録に関する機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用案内を受けた対象者が、専用システムに利用者登録を行う機能を構築すること。 ・一つの世帯に一つのアカウントとし、そのアカウントに対象児を紐づけること。 ・複数の養育者がいる場合に、アカウントを共有できるようにすること。 ・対象者の登録情報は、本市が提供するデータを取り込み管理し、対象者が利用登録する際に入力する情報は、必要最小限とすること。 ・対象者の住所は、本市が提供するデータに基づき変更を行うこと。 ・里親委託により養育者が変更する場合ややむを得ない事情により住所を変更する場合に、本市が提供する里親等リストの住所等書き換えが行えるようにすること。その場合において、当該養育者の住所等が、里親等リスト以外の本市が提供するデータで変更があった場合は、自動で書き換えを行うことなく発注者に変更の要否について確認を行った上で、変更が必要な場合のみ書き換えを行うこと。 ・対象児ごとに、本市が提供するデータの健管番号と紐づけを行った固有IDを生成、管理すること。 ・きょうだい児など同一世帯に複数の対象児がいる場合は、本市が提供するデータの世帯番号を基に、世帯ごとに固有IDを生成、管理すること。 ・不正ななりすましや二重登録など不正を防ぎ、3歳到達や市外転出などで対象外となった場合に適切に管理すること。 <p>（イ）2次元コードの読み取りに関する機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子スタンプを付与するために、2次元コードを読み取る機能を設けること。 ・2次元コードの読み取り以外の方法を用いる場合は、利用者に手順等をわかりやすく示すこと。

- ・利用者ごとに読み取りに関する履歴を管理すること。
- ・電子スタンプの不正取得を防止するための対策を講じること。
- ・2次元コードが読み取れない場合の対策を講じること。

（ウ）アンケートに関する機能

- ・生後1～3か月の利用者に対して、アンケート回答による電子スタンプ付与を行うこと。
- ・利用者アンケートを行う機能を設けること。
- ・アンケートの内容は、発注者が別途提供する内容を掲載すること。
- ・アンケートの回答内容を基に架電できるようアンケート回答の履歴を管理すること。

（エ）（イ）の読み取り後及び（ウ）の回答後に電子スタンプを付与する機能

- ・電子スタンプは、月1回を上限に取得できるようにすること。
- ・訪問型の子育てサービスを利用した際は、利用者の申し出に基づき、事務局の操作において電子スタンプを付与できるようにすること。利用者が訪問型の子育てサービスを利用した翌月に申し出があった場合でも、月を遡って電子スタンプを付与できるようにすること。
- ・利用者及び対象施設、アンケートの種類ごとに、電子スタンプの取得履歴を管理すること。また、利用者にも取得履歴が確認できるようにすること。

（オ）電子スタンプを育児用品等と交換する機能

- ・電子スタンプを育児用品等と交換できる期限は、スタンプ取得月の翌月以降自由に設定できることとし、発注者と受注者が協議の上決定する。
- ・スタンプの有効期限に応じて、交換促進のためのリマインド通知を送信する機能を設けること。
- ・利用者ごとに、育児用品等の交換履歴を管理すること。また、利用者にも交換履歴が確認できるようにすること。
- ・利用者が育児用品の配送日時を指定できるようにすること。

（カ）対象施設に関する機能

- ・本市が提供する対象施設リストを基に登録・管理すること。
- ・利用者が対象施設を確認できるようにすること。

（キ）育児用品等に関する機能

- ・本市と協議の上決定した育児用品等を登録・管理すること。
- ・利用者が育児用品等を確認できるようにすること。

（ク）利用状況等のデータ抽出機能

- ・上記（ア）～（キ）の履歴や登録状況などの情報を、CSV又はExcel形式で月ごとに抽出する機能を設けること。

（ケ）その他

- ・対象施設や育児用品等の追加などの新着情報を掲載すること。

	<p><専用システムの運用にあたり本市が提供するデータ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象者リスト（CSV又はExcel形式） ・お祝いボックスリスト（CSV又はExcel形式） ・転入者リスト（CSV又はExcel形式） ・対象者リスト【住所・世帯番号変更】（CSV又はExcel形式） ・資格喪失者リスト（CSV又はExcel形式） ・里親等リスト（Excel形式） ・施設情報リスト（Excel形式） <p>※参考資料Ⅰ「本市が提供するデータ一覧」参照。</p>
基本要件	<ul style="list-style-type: none"> ・検索エンジンへの対策（SEO内部対策）の対策を講じること。 ・構築時点における最新のブラウザ（Google Chrome、Safari等）で閲覧可能なものとする。また、極力多くの閲覧者の環境で、レイアウトが崩れることなく表示できるよう対応すること。 ・業務実施にあたって必要なライセンス等使用権の取得を行うこと。 ・サイトのドメインは独自ドメインを取得し、そのドメイン名は発注者と協議の上決定すること。また、必要な申請手続きは受注者が必要な申請手続きは受注者が実施すること。 ・ドメインを廃止する場合は、あらかじめ、廃止されるドメイン上で十分な期間運用停止に関する案内をすること。また、当該ドメインの運用停止後も一定期間（目安1年）当該ドメインを保持すること。
環境要件	<ul style="list-style-type: none"> ・開発環境については受注者が準備すること。 ・稼働環境については外部サーバを用意したうえでのホスティングとすること。また、外部サーバについては、ISMAP若しくはLGWAN-ASPサービスリストに登録されていること、又はクラウドセキュリティに関する第三者認証（ISO27017相当以上）を取得していること。 ・サーバの設定費用並びにサーバのホスティング費用は本契約に含み、サーバの稼働率は99.9%以上とすること（定期保守等による停止を除くものとするが、その場合にはあらかじめ通知を行うこと）。
デザイン要件	<ul style="list-style-type: none"> ・発注者が提供する本事業のロゴ等を使用すること。 ・事業の目的や対象者を考慮し、親しみや温かみのあるデザインで、かつ、閲覧者の興味を引くものとする。 ・操作性、機能性を含め、閲覧者にとって分かりやすく、利便性の高い画面設計とすること。
情報セキュリティ要件	<ul style="list-style-type: none"> ・不正アクセス防止のための措置 サイトの改ざんやデータベースへの不正アクセスなどを防止するため、SQLインジェクションやクロスサイトスクリプティングなどの攻撃に対しては入力文字列の無害化（サニタイジング）する措置を講じるなど、安全なプログラミングを行うとともに、公開前に十分なセキュリティテストを実施すること。 【参考】 <ul style="list-style-type: none"> ・安全なウェブサイトの作り方 https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity/about.html また、IPS（不正侵入予防システム）やWAF（Webアプリケーション・ファイアウォール）の導入し、ファームウェアやシグネチャを常時、最新化すること。

- ・脆弱性診断

本システム構築時及び運用期間中に、「独立行政法人情報処理推進機構（IPA）」のテクニカルウォッチに掲載されたWeb脆弱性診断ツールを用いたテストまたは、「OWASP Top 10」等の一般的な脆弱性に対応可能な診断を行うこと。診断結果に基づき、発注者と受注者が協議の上、必要に応じて対処を行い、対処不要と判断した項目については、合理的な根拠を文書で示すこと。

なお、診断に伴う一時的なシステム停止や改修費用の発生については、事前に発注者と受注者が協議の上、対応方針を決定するものとする。

- ・ウイルス対策

不正プログラム対策ソフト等をインストールし、ウイルスやマルウェア等に対する対策を講じること。

- ・ログイン機能（管理者機能）

原則、システムにログインする際にはユーザIDとパスワード認証を行うこと。パスワードについては変更できることとし、英数半角記号（アルファベットは大文字と小文字の両方が含まれるものとする）が混在し、10文字以上でないと登録できないようにするなど安全なパスワード設定を行うこと。ログイン後に一定時間利用せずに放置した場合は、再ログインを求めること。

また、管理者ログインについては、ID・パスワード認証に加え、より強固な認証方式（多要素認証等）の導入を検討し、管理者アカウントの乗っ取りリスクを低減すること。

- ・ログ管理

セキュリティ事故等の発生に備え、状況報告できるログを取得できるようにすること。

- ・アクセス制御

システムにアクセスする作業者の役割に照らして必要最小限の範囲のみアクセス可能とすること。

- ・システム停止

サーバ全体に係るシステム停止を除き、運用に関するシステム停止は必要最小限とすること。

- ・通信の暗号化

SSL/TLS1.2以上により暗号化処理を行うこと。また、SSL/TLS1.2以上を利用するサーバ証明書のレベルについては発注者と受注者が協議の上決定すること。また、証明書の有効期限が切れることがないように対応すること。

- ・保存データの暗号化

サーバ内に保存するデータ（特に個人情報）について暗号化を行うこと。

- ・バックアップ・リストア

構築・公開に伴う作業時バックアップを実施すること。また、障害時等に新システム内部のデータのみでシステムを復旧できるようなバックアップ・リストア方式とすること。

- ・フォーム

CAPTCHA（キャプチャ）等のスパムメール対策を講じること。自動応答機能は使わないこと。

その他	<ul style="list-style-type: none"> ・サイト内コンテンツの作成・修正等が必要な場合は、速やかに対応すること。なお、最終的な内容は発注者と受注者が協議の上決定する。 ・不具合対応及びセキュリティにかかる調査・対応を行うこと。 ・ソフトウェアのバージョンアップ・修正パッチの適用等を行うこと。 ・改修が発生する場合は、早期に画面チェックポイントを設け、発注者が確認できるようにすること。 ・改修が発生する場合は、発注者が確認しやすい環境を整えるとともに、環境設定にあたり費用が発生する場合は、受注者の負担とすること。 ・その他、運用・保守のために必要な業務を行うこと。 ・システム操作マニュアルを策定し、内容の妥当性を定期的に確認すること。 ・事故及び障害、違反行為等による情報資産への侵害等が発生した際の連絡体制や対応手順を整備すること。また、インターネット経由のサイバー攻撃を想定に入れた体制・手順にすること。 ・２次元コードの読み込み以外の方法で、電子スタンプを付与する機能を提案することは可能だが、現状の２次元コードの読み込み方法から混乱を防ぐ対策を講じること。 ・大量アクセスによるサーバーダウンリスクに備えること。 ・多言語（少なくとも英語、中国語（簡体字）、韓国語、ベトナム語、ネパール語の５言語）に対応できるよう対策を講じること。 ・スマートフォンを保有していない等によりオンライン上でのやり取りができない利用者に対して、利用登録、スタンプ付与、育児用品等との交換などをオフラインで対応すること（月１回のスタンプ付与の管理、商品交換の方法、不正ななりすましや二重申請など不正の防止策などを含む）。 ・システムの運用開始前に発注者も確認できるテスト環境を用意すること。
提案事項	<ul style="list-style-type: none"> ・専用システムのイメージ図 ・専用システムの構成図 ・専用システムのセキュリティ対策

(2) 利用方法に関する案内・２次元コード等の印刷、送付

① 利用方法に関する案内、印刷、送付

案内の種類	<ul style="list-style-type: none"> ・利用案内は、対象者に対してわかりやすい事業案内及び専用システムへの登録、登録方法、利用方法等を作成すること。 ・適宜、わかりやすい利用案内になっているか見直しを行うこと。 <p>【対象者①用利用案内】 専用システムやコールセンターの切り替えにおいて、対象者に案内を行う必要がある場合に、利用案内を送付する。</p> <p>【対象者②（出生）利用案内】 本市が提供するお祝いボックスリストに基づき、利用案内を送付する。</p> <p>【対象者③（市外転入等）利用案内】 本市が提供する転入者リストに基づき、利用案内を送付する。</p> <p>【対象者④（３歳到達）及び対象者⑤（市外転出・死亡等）】 案内不要。</p> <p>【再発行等に基づく利用案内】</p>
-------	---

	対象者から紛失等の理由により求めがあれば再発行を行うこと。また、里親委託等による養育者の変更ややむを得ない事情により住所を変更するものなどで、本市が指示する内容に基づき利用案内を送付すること。
案内時期	【対象者①用利用案内】 令和8年5月～7月 【対象者②（出生）用利用案内】 週1回 【対象者③（市外転入等）用利用案内】 月1回 【再発行等に基づく利用案内】 随時
提供データ	【対象者①用利用案内】 対象者リスト（CSV又はExcel形式） 【対象者②（出生）用利用案内】 お祝いボックスリスト（CSV又はExcel形式） 【対象者③（市外転入等）用利用案内】 転入者リスト（CSV又はExcel形式） 【再発行等に基づく利用案内】 里親等リスト（Excel形式）
印刷部数	【対象者①用利用案内】 36,000通程度 【対象者②（出生）用利用案内】 1,000通程度/月 【対象者③（市外転入等）用利用案内】 250通程度/月 【再発行等に基づく利用案内】 250通程度/月
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・内容は発注者と受注者が協議の上決定し、受注者が作成すること。 ・多言語や視覚障がいなどに対応できるよう対策を講じること。 ・住民票情報の変更に伴い利用案内の再発行が必要な場合は、対象者リスト【住所・世帯番号変更】（CSV又はExcel形式）のデータを基に送付すること。 ・印刷部数を変更する場合は、発注者と受注者が協議により決定すること。 ・誤封入・誤送付等を防ぎ、コストを抑えるための方式をとること。
提案事項	<ul style="list-style-type: none"> ・利用案内（封筒含む）デザイン ・誤封入、誤送付等のリスク対策

② 未登録者及び未利用者への勧奨

勧奨時期	・勧奨は別途協議の上決定するが、基本的に対象者ごとに半年に1回行うこと
勧奨対象者	【未登録者への勧奨】 対象者となって3か月間以上登録がない対象者に対して勧奨を行う。 【未利用者への勧奨】 専用システムへの登録者のうち3か月間以上スタンプ取得がない対象者に対して勧奨を行う。
勧奨数	【未登録者への勧奨】 300人程度/月 【未利用者への勧奨】 900人程度/月
勧奨方法	<ul style="list-style-type: none"> ・勧奨は、登録状況や利用状況に応じて、効果的な手法により実施するため発注者と受注者が協議の上決定し、受注者が勧奨を行うこと。（令和7年度は、未登録者は郵送、未利用者はメールにより実施。） ・勧奨を行う際は、発注者が提供するアンケートを送付すること。 ・勧奨実施後に勧奨を行った対象者数を報告すること。 ・勧奨実施3か月後に登録及び利用状況、アンケート回答数、アンケート回答内容を報告すること。 ・発注者が実施する未登録者のうち転入者への個別アプローチのため、発注者が指定する期間における転入者の登録状況を報告すること。
数値目標	・勧奨アンケート回収率5%以上

提案事項	・ 勸奨方法
------	--------

③ 2次元コード等の製作、印刷、送付

2次元コードの種類	<p>【施設設置型】 利用者が対象施設を利用した際に、カウンターやスタッフから提示を受け読み取るもの。</p> <p>【訪問型】 対象施設の職員が自宅等に訪問した際に提示を受け、利用者が読み取るもの。 ※対象施設カテゴリ及びカテゴリ毎の2次元コードの種類は、参考資料2「対象施設カテゴリー一覧」のとおり。</p>
2次元コードの製作	・施設等の形態に応じて、カウンターなどに置いて使用するものと、スタッフが名札などに付けて使用するものの2パターンを作成する。
印刷部数	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行の対象施設への送付 14,000 1,400件程度/年 ・ 追加した対象施設への送付 50件程度/年 ・ 2次元コードの再発行 50件程度/年
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 内容は発注者と受注者が協議の上決定し、受注者が作成すること。 ・ 2次元コードの読み取りを行わず別の方法により電子スタンプを付与する場合は、対象者や対象施設に混乱を生じさせない対策を講じること。 ・ 追加した対象施設に2次元コードを送付する際は、本市が提供するチラシ、ポスターを同封すること。 ・ 新たにスタンプ付与の対象となった施設等について 電子スタンプ付与に必要な2次元コードを作成し配布すること。 ・ 対象施設には、年に1回2次元コードを送付すること。その際に、対象施設の登録内容に変更がある場合に、オンラインフォーム等で変更内容を届けさせ、専用システムの登録情報の変更及び本市への情報共有を行う仕組みを構築すること。 ・ 対象施設から破損・汚損・紛失等により2次元コードの再発行依頼があった場合は、再作成し配布すること。 ・ 印刷部数を変更する場合は、発注者と受注者が協議により決定する。 ・ 誤封入等を防ぎ、コストを抑えるための方式を取ること。
提案事項	・ 2次元コードデザイン

(3) 育児用品等の手配、梱包、配送

対象者リストもしくは育児用品等の交換申込に基づき、お祝いボックス及び定期便の育児用品等の手配、梱包、配送を行うこと。

① お祝いボックス

配送期間	運用開始から令和9年3月31日まで 対象者リストの提供を受けた日から14日以内に発送すること
対象者	・ 本市が提供するお祝いボックスリストに掲載のある者
梱包資材	<ul style="list-style-type: none"> ・ 梱包資材は受注者が製作すること。 ・ デザインは、発注者が提供するデザインを使用すること。

梱包内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ おむつ（Sサイズ、4社以上、1社あたり8枚程度）、おしりふきのほか、総額2,000円（税込）程度の費用の範囲内でお祝いボックスにふさわしい育児用品等とし、内容の詳細は発注者と受注者が協議の上決定すること。 ・ 発注者が提供するお祝いメッセージカードを同封すること。 ・ ブックスタート事業における絵本、ブックレット、リーフレット、チラシを同封すること。そののうちチラシ（A4白黒片面）は受注者が印刷するものとし、その他については、発注者が手配する。 ・ その他、本市の施策におけるチラシ等の同封を追加する場合がある。 ・ 費用の範囲外で、協賛による育児用品等を追加する場合は、事前に発注者に確認すること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業の持続性の観点から、配送を効率化し利用者の利便性向上のための工夫・改善を行うこと。 ・ お祝いボックスは対象者に確実に届け、受け取りがなかった対象者には、再配達の実施のため架電するとともに、受け取り拒否があった場合は、その理由を把握すること。
想定数量	・ 1,000人程度/月
数値目標	・ お祝いボックスの配達完了率 95%以上
提案事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ お祝いボックスに梱包する育児用品等とその費用（様式第10号「育児用品一覧表」） ・ 梱包方法及びその費用 ・ 配送方法及びその費用 ・ 育児用品等の保管、梱包場所において使用する倉庫等の費用 ・ 梱包作業場所と作業フロー ・ 梱包に従事する人員体制

② 定期便

配送期間	運用開始から令和9年3月31日まで
対象者	・ 専用システムで育児用品の交換を申し込んだ者
育児用品の手配	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子スタンプ1個で交換できる育児用品等の総額（定価）は、2,000円（税込）程度とすること。 ・ 育児用品等のラインナップは、おむつ、おしりふきなどの対象家庭のニーズに合致する育児用品等とし、合理的かつ必要性の高い育児用品等を提案すること。なお、育児用品等のラインナップは発注者と受注者が協議の上決定すること。 ・ 各育児用品等は利用者が種類やメーカー、サイズなどを選択できる等、利用者の様々なニーズに対応できること。 ・ おむつを必要としない対象者向けの育児用品等や施設の入場券等を手配すること。 ・ 育児用品を専門に取り扱う実店舗又はその他の実店舗で育児用品の購入に使用できる電子クーポン等を手配すること。 ・ その他、利用率の向上のための魅力ある育児用品等として、利用者のニーズに対応した、上記以外の電子クーポン等の導入を検討すること。

梱包資材	<ul style="list-style-type: none"> ・ 梱包資材は受注者が製作又は準備すること。 ・ 梱包資材には本事業における定期便である旨のデザイン又は本市が提供するデザインを用いたテープを使用すること。
梱包	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同一対象児及び同一世帯への梱包は、一つにまとめるなど、利用者の希望に応じた対応ができること。 ・ 利用者が受け取った際の処分の手間と経済性及び梱包作業の効率性を勘案し、育児用品等に応じた最適な梱包を行うこと。 ・ 発注者と受注者の協議によりチラシ等を同封することができる。
配送	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業の持続性の観点から、配送を効率化し利用者の利便性向上のための工夫・改善を行うこと。 ・ 利用者が不在等で受け取らなかった場合で返送された育児用品等は、原則再配送は行わない。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 育児用品等の手配については、利用者の申込後、速やかに手配・配送し、利用者サービスの向上に努めること。 ・ 多数の申込が予想されるときは、対応スタッフを増員するなど柔軟な対応により、混乱を防ぐ対応を講じること。 ・ 育児用品等の誤配送が生じた場合は、速やかに発注者に報告すること。 ・ 育児用品等の破損や汚損等が発生した場合や育児用品等の誤配送が生じた場合は、利用者に対して誠意ある対応を行うこと。なお、その場合における、交換及び配送に関する費用は、受注者負担とすること。 ・ 育児用品等の配送後に、受注者の瑕疵により対象要件を満たさない者の利用が判明した場合は、その育児用品等及び配送に関する費用は、受注者負担とすること。また、再発防止策を講じること。
想定数量	<ul style="list-style-type: none"> ・ 26,500件程度/月
数値目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ スタンプ取得者における育児用品交換率 95%以上 ・ 育児用品等の配達完了率 95%以上
提案事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ ラインナップする育児用品等とその費用（様式第10号「育児用品等一覧表」）（おむつ、おしりふき、電子クーポン、その他の育児用品等） ・ 梱包方法及びその費用 ・ 配送方法及びその費用 ・ 育児用品等の保管、梱包場所において使用する倉庫等の費用 ・ 梱包作業場所と作業フロー ・ 梱包に従事する人員体制 ・ 育児用品等の交換申込から発送までに要する日数 ・ コスト削減に向けた取り組み

（４）利用者対応（コールセンター）

事業や専用システムの使用方法、スタンプ付与ができる施設等の案内の他、一般的な育児相談に応じ、またアンケートへのフォロー、利用案内などを行うコールセンターを開設、運営すること。

開設期間	運用開始から令和9年3月31日まで
受付時間	① スタッフによる応答 午前9時00分から午後7時00分まで

	<p>(水・日・祝及び、12月29日から1月3日は除く)</p> <p>② 留守番電話による応答</p> <p>営業時間外の受電に対応するため、留守番電話を備えること。</p> <p>(システムメンテナンスのための停止期間を除く)</p>
業務内容	<p>① 事業内容に関する問い合わせ対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象者からの問い合わせに対し真摯に対応するとともに、子育て家庭に寄り添った対応を行うこと。 ・転入者が多い年度末や年度初めにおいて多数の問い合わせが想定されるため、スタッフの人数を増やすなどの柔軟な対応により、混乱を防ぐ対応を講じること。 <p>② 育児相談に関する問い合わせ対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て経験者等により一般的な育児相談に応じられる体制を整え、相談内容に応じて市や関係機関の相談窓口などを紹介すること。 <p>③ 未利用者、アンケート回答者等への架電対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1～3か月のスタンプ取得アンケートや利用勧奨アンケートの回答へのフォロー、お祝いボックス返送者への再配送案内、発注者が指示する未登録者・未利用者への電話勧奨等、利用者サービスおよび利用率向上のため、メール連絡や架電を行うこと。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・電話による問い合わせに適切に対応するため、十分な数の回線を用意すること。 ・利用者の利便性向上や電話受付時間外の相談対応のため、メールでの問い合わせや、サイト上にチャットボットなどオンライン対応が可能となる仕組みを取り入れること。 ・多言語（少なくとも英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語の5言語）に対応できるよう対策を講じること。
想定件数	<ul style="list-style-type: none"> ・入電：650件程度/月 ・架電：800件程度/月（不在、不通含む）
数値目標	<ul style="list-style-type: none"> ・営業時間中の留守番電話応答率 10%未満
提案事項	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターの人員体制（体制図や月ごとの配置人数等） ・コールセンターにおけるセキュリティ対策 ・コールセンター従事者における研修体制

(5) 広報

内容	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者等に制度を周知し、利用の継続を促すための効果的な広報を行うこと。 ・内容の詳細は発注者と受注者の協議により決定すること。 ・チラシ・ポスターの制作は発注者が行う。
提案事項	<ul style="list-style-type: none"> ・広報計画

(6) 利用者のサービス向上

利用者サービスの向上のための方策に取り組み、専用システムへの登録及びスタンプ取得率等の向上のためにデータ分析を行い、効果的な手法を提案すること。

① 登録率向上のための取り組み

内容	<ul style="list-style-type: none"> ・未登録者への勧奨を行うこと。 ・広報や利用案内等により、登録率向上のための方策を講じること。
数値目標	・対象者のうち一月ごとの登録者割合 95%以上
提案事項	・登録率向上のための方策

② 利用率（スタンプ取得率）向上のための取り組み

内容	<ul style="list-style-type: none"> ・未利用者への勧奨を行うこと。 ・サービス向上のための利用者アンケートを、対象児童が5か月のときの他、年2回程度、発注者の指定する時期に実施すること。アンケートの内容は発注者が別途提供する。 ・サービスの向上等に活用するために、スタンプの付与場所や商品の交換等の利用傾向を分析し、発注者に報告すること。 ・取得したスタンプの有効期限が近づいてきた利用者に対する育児用品等の交換を促す案内を効果的な方法で行うこと。 ・子ども向け施設のクーポンや割引券の贈呈など事業の利用が魅力的に感じるものとなるような工夫を講じること。
数値目標	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者のうち一月ごとのスタンプ取得者割合（利用率） 75%以上 ・対象者のうち3か月間に1回以上スタンプ取得した者の割合（継続利用率） 85%以上
提案事項	・利用率向上のための方策

（7）実施計画・報告

① 実施計画、運営・人員体制

内容	<ul style="list-style-type: none"> ・（1）～（6）までの業務における年間の事業実施計画を策定し、進捗状況に応じて随時見直しを行うこと。 ・各業務について事務フローや業務マニュアルを策定し、効率的な運営となるように見直しを行うとともに改善を行うこと。 ・各業務の人員配置や緊急時における連絡体制を発注者に届け出ること。 ・物流、個人情報などに関するリスクに対し、防止策、対応体制、代替策を含むリスク管理について提案すること。 ・10現受注者からの引継ぎについては、発注者及び現受注者との協議の上、事業の運用開始に向けて遅滞なく確実に引き継ぎを行うこと。
提案事項	<ul style="list-style-type: none"> ・事業実施計画 ・実施体制図（構成企業や再委託先も含む） ※様式第7号「事業体制一覧表」とは別にわかりやすく図式化したもの。 ・業務フロー図（使用するシステム・サービス名も記載すること） ・リスク管理 ・現受注者との業務引き継ぎ計画

② 報告

内容	<ul style="list-style-type: none">・定期的に進捗状況の報告や諸課題等の協議の場を設定すること。・利用状況、コールセンターの対応状況等の業務報告内容及び頻度については、発注者と受注者の協議により決定する。・各業務の数値目標に到達しなかった場合は、原因分析を行い、改善策を提案すること。・各業務の勤務実態について、発注者が確認を行う場合は資料の提出等について協力すること。
提案事項	・業務報告のイメージ

(8) その他

- ① 本事業で使用する個人情報を含む情報資産は、日本の裁判管轄及び法令が適用される日本国内に設置されたデータセンターに保存すること。
- ② 発注者と受注者間の連携情報
発注者と受注者でのデータ連携については、電子媒体の授受による連携が望ましいため、データ連携で利用できる電子媒体を受注者が準備し、ウイルス対策やリスク管理について徹底すること。
- ③ 協議内容の保存
業務に関して発注者との協議の中で決定した内容は、文書化し保存すること。また、発注者から要求のある場合は速やかに文書やデータを提出すること。
- ④ 上記(1)～(8)以外で、本事業実施のために必要な業務は、発注者と受注者が協議の上決定する。

5 受注者の責務

(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

受注者は、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、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）等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、個人や法人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等を適正に取り扱わなければならない。

※詳細は、別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」を参照

② 従業者への周知

受注者は、この契約による業務に従事するものに対して、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部に漏らしてはならないこと、契約の目的以外に使用してはならないこと、その他個人情報等の保護に関する必要な事項を周知するものとする。このことは、契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

(3) 従業者の服務規律

① サービス

従業者は、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

ばならない。

特に、市民等が満足を得られる対応とするため、必要な事項について十分に理解しておくこと。また、市民からの問い合わせ・相談・要望等を受けたときは、真摯に傾聴し、求められていることを正確に把握するとともに、的確な対応を行うようにすること。

② 服務態度

問い合わせ対応など市民と接する業務に携わる従業者は、態度、言葉遣い等について特に注意し、常に丁寧な対応を心がけ、不快感を与えないように努めなければならない。

また、受注者は発注者の品位を傷つけるような者や一般常識に欠け、市民等に不快感を与える者を従事させてはならない。

6 従業者の研修

受注者は、業務の円滑かつ適切な遂行の実現を目的として、現場従業者に対し、研修・指導を適宜行い、常に従業者の資質向上に努めなければならない。

- ① 業務の重要性を理解させること
- ② マニュアル等を作成すること
- ③ 守秘義務及び個人情報等の保護について理解させること
- ④ 従業者が遵守すべき服務規律について理解させること

7 総括責任者及び各業務責任者の選任等

(1) 総括責任者及び各業務責任者の選任

受注者は、業務を円滑に執行するため、すべての業務を統括して指揮監督する総括的な責任者（以下「総括責任者」という。）及び履行業務ごとの責任者（以下「各業務責任者」という。）を選任し、発注者に届け出ること。各業務責任者は業務を適切かつ円滑に遂行するために必要な人員数を配置すること。

(2) 責任者の責務

総括責任者及び各業務責任者は、その業務の遂行上、常に発注者との連絡を密に行うとともに、各業務間の連携を図り、従業者の業務に関する指揮監督を行うこと。

また、5(3)に定める服務規律につき問題のある従業者があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

8 委託料

受注者に支払う経費は次のとおりとする。

(1) 基本委託料

システム構築・運用、利用者対応、利用案内等の印刷・送付、広報ほか事務費

(2) 育児用品等の代金等

利用者の申込等に応じた育児用品等の代金及び配送費、その他利用者の申込等の数量により変動する梱包費用等の実費

※ 発注者と協議の上、育児用品等ごとの代金や配送サイズによる配送費など単価を設定すること。

- ※ 育児用品等の代金は、受注者が仕入れた価格（税込）とする。
- ※ 育児用品等の代金及び配送費の実費については、発送が完了した時点で請求の対象となり、あらかじめ手配した育児用品等は請求の対象とならない。
- ※ 配送時の破損や汚損等による育児用品等の交換や配送にかかる費用は、受注者負担とする。

9 委託料の支払い

委託料のうち、基本委託料は四半期ごとの部分完了払いとし、育児用品の代金等は1か月ごとに発注者に報告し、確認を受けたうえで請求するものとし、発注者は適正な請求を受理した日から30日以内に支払うものとする。

10 現受注者からの引継ぎ

新事業者が本業務を受注する場合は、円滑に事業運営を遂行するとともに、対象者、登録施設及び発注者が受注者変更に伴う負担や不利益を被ることがないように、現受注者から、業務運用に係るデータやマニュアル、育児用品等、絵本、チラシ等（以下、「データ等」という。）、の引継ぎを受けることを前提とする。引継ぎにかかる費用は、原則、新事業者が負担するものとする。

※ 現受注者が受注した場合は、10の業務は不要とする。

（1）業務引継ぎに係る要件

- ① 既存の登録者について、原則、新たに登録等を求めることなく、継続して利用可能とすること。
- ② システムの変更等に伴い、既存の登録者に追加での情報提出や登録等を求める場合には、既存の登録者が当該情報を容易に登録することが可能となる手段や手順書を準備すること。
- ③ 現受注者とのデータ等の授受にあたっては、発注者及び現受注者と移行データの範囲、期日、受渡方法等を調整のうえで事業運営に支障をきたすことなく実施すること。
- ④ 現受注者が手配している育児用品等の引き継ぎについては、原則、新事業者が買い取るものとし、運用開始後、引継ぎを受けた育児用品等をラインナップすること。引継ぎを受けた育児用品が交換された場合は、発注者から8委託料及び9の委託料の支払いのとおり支払いを行う。

（2）引継ぎ業務内容

① 対象者に関するデータ等の引継ぎ

移行する データ等の例	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者個人情報（氏名、生年月日、住所等） ・利用案内文案、利用手続きのチラシ ・利用案内送付用封筒デザイン
----------------	--

② 登録者に関するデータ等の引継ぎ

移行する データ等の例	<ul style="list-style-type: none"> ・登録者個人情報（氏名、生年月日、住所等） ・登録情報（氏名、登録日時、こどもID、ファミリーID、郵便番号、住所、方書、電話番号、メールアドレス等）
----------------	--

③ 対象施設に関するデータ等の引継ぎ

移行する データ等の例	<ul style="list-style-type: none"> ・対象施設データ（施設名、施設カテゴリ、郵便番号、住所、電話番号等） ・対象施設送付文案 ・送付用封筒デザイン
----------------	---

④ お祝いボックスに関するデータ等の引継ぎ

移行する データ等の例	<ul style="list-style-type: none">・お祝いボックスリスト・お祝いボックス返送リスト・絵本・チラシ、リーフレット等・お祝いボックスに梱包する育児用品等
----------------	---

⑤ 定期便の育児用品等に関するデータ等の引継ぎ

移行する データ等の例	<ul style="list-style-type: none">・育児用品申込リスト・育児用品返送リスト・育児用品等
----------------	--

⑥ コールセンターに関するデータ等の引継ぎ

移行する データ等の例	<ul style="list-style-type: none">・受電及び対応履歴・コールセンターマニュアル・コールセンター用FAQ
----------------	--

⑦ アンケート調査及び申請・利用勧奨に関するデータ等の引継ぎ

移行する データ等の例	<ul style="list-style-type: none">・アンケート回答データ・利用勧奨対象者データ・利用勧奨用文案、チラシ等
----------------	---

II その他

(1) 全体のスケジュール管理

事業実施にあたっては、本仕様書によるほか、受注者の提案内容に従い契約後詳細な打合せにより、発注者の指示等に従いながら進めること。また、受注者は発注者に対し、適宜進捗を報告すること。

(2) 再委託

受注者が、受託業務の一部を再委託する場合には、事前に再委託先、再委託の範囲、期間等を書面で発注者に提出し、承認を得ること。

なお、受注者は、再委託先に対して、再委託業務において取り扱う個人情報等が発注者の委託に係るものであること、受注者及び受託業務の従業者と同様の責務規定及び罰則が設けられていることを周知させること。

(3) 合意管轄裁判所

本業務に係る訴訟の提訴及び調停の申立については、福岡市を管轄とする裁判所をもって合意管轄裁判所とする。

(4) その他

① 受注者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらをほかの目的に使用し、又は他のものに漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後にお

いても同様とする。

- ② 本業務の履行の過程に生じた成果品および業務中に作成した資料の所有権及び知的財産権は、発注者に帰属するものとする。
- ③ 本業務に関する内容については、本仕様書によるほか、受注者の提案内容に従い、契約後詳細な打合せにより、発注者及び受注者双方合意の上、決定するものとする。
- ④ 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義が生じた事項については、発注者と受注者が協議の上、定めることとする。また、この場合において、発注者と受注者が協議し、履行機関及び委託料等の変更の必要があると認められるときは契約変更を行う。
- ⑤ 受注者は、交付金の支出状況等が分かる帳簿等を整備するものとし、本業務を完了し、又は中止し、若しくは廃止した日の属する年度の終了後5年間これを保存しておかなければならない。

別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」

1 基本的事項

受託者は、この契約に基づき委託された業務（以下「委託業務」という。）を実施するに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）、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。以下「番号法」という。）、福岡市情報セキュリティに関する規則（平成23年福岡市規則第51号）及び情報セキュリティ共通実施手順その他関係法令を遵守し、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なうことのないよう、個人情報及び情報資産を適正に取り扱わなければならない。

特に個人情報については、法第66条第2項において、受託者に行政機関等と同様の安全管理措置が義務付けられていることから、その保護の重要性を認識し、適正に取り扱わなければならない。

2 定義

(1) 個人情報

法第2条第1項に規定する個人情報をいう。

(2) 情報資産

次に掲げるものをいう。

- ・ネットワーク、情報システム及びこれらに関する設備、電磁的記録媒体
- ・ネットワーク及び情報システムで取り扱う情報（OAソフトウェアで取扱われるファイルを含む）並びにそれらを印刷した文書
- ・ネットワーク及び情報システムに関連する文書

(3) 機密性

情報の利用を認められた者だけがその情報を利用することができることをいう。

(4) 完全性

情報が破壊、改ざん又は消去されていないことをいう。

(5) 可用性

情報の利用を認められた者が、必要な場合に中断されることなく、情報を利用することができることをいう。

3 秘密保持

受託者は、委託業務に係る個人情報並びに情報資産及び情報資産に関する情報を他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

4 従業員の監督等

受託者は、その従業者に委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報及び情報資産の安全管理が図られるよう、次に掲げる事項を周知し、その他必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- ・委託業務に係る個人情報及び情報資産について、その適正な取扱い及び機密性、完全性、可用性の維持に必要な事項を遵守すること。
- ・個人情報を正当な理由なく利用したり、他人に提供したり、盗用した場合、法に規定する罰則が適用される場合があること。

・上記の各事項は、委託業務に従事中のみならず、従事しなくなった後も同様であること。

5 作業場所の制限

受託者は、定められた履行場所以外で委託業務に係る個人情報及び情報資産を取り扱ってはならない。ただし、福岡市（以下「市」という。）の書面による承認があるときは、この限りではない。

6 収集に関する制限

受託者は、委託業務の実施に当たって個人情報を収集するときは、この契約の目的を達成するため必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

7 使用及び提供に関する制限

受託者は、委託業務以外の目的のために委託業務に係る個人情報及び情報資産を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りではない。

8 安全確保の措置

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産の適切な管理のために、市が求める個人情報保護及び情報セキュリティの体制を備えとともに、その他必要な措置を講じなければならない。

9 複写、複製又は加工の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産が記録された文書、電磁的記録等を複写、複製又は加工してはならない。ただし、市の書面による指示又は承認があるときは、この限りではない。

10 再委託の制限

受託者は、委託業務に係る個人情報及び情報資産については、自ら取り扱うものとし、第三者に当該個人情報及び情報資産の取扱いを委託してはならない。ただし、市の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、市の承認により第三者に委託する場合は、当該第三者に対して、契約書及び特記事項に規定する個人情報及び情報資産の取扱いの義務を遵守させるものとする。

11 委託業務終了時の返還、廃棄等

受託者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、委託業務に係る個人情報及び情報資産を、市の指示に従い、市に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等をしなければならない。なお、廃棄又は消去等をしたときは、廃棄又は消去等を行った旨の証明書を提出しなければならない。

12 報告及び監査・検査の実施

市は、受託者における委託業務に係る個人情報及び情報資産の取扱いの状況について、契約内容の遵守を確認するため、定期的に書面による報告を求め、必要に応じて監査又は検査をすることができる。

13 事故等発生時の報告

受託者は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう、又は損なうおそれのある事故並びに欠陥及び誤動作を発見したときは、直ちに市に報告し、市の指示に従わなければならない。

14 事故等発生時の公表

市は、個人情報及び情報資産の機密性、完全性、可用性を損なう事故等が発生した場合、市民に対して適切な説明責任を果たすために必要な当該事故等の情報の公開を行うことができる。

15 契約の解除及び損害の賠償

市は、受託者がこの特記事項の内容に違反したときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。この場合において、受託者に損害を生じることがあっても、市はその責めを負わないものとする。