

福岡市子ども習い事応援事業業務委託
仕様書（案）

令和7年2月

福岡市こども未来局こども健やか部こども見守り支援課

目次

1. 委託件名
2. 履行期間
3. 業務の概要
 - (1) 目的
 - (2) 事業概要等
 - (3) 業務スケジュール（予定）
4. 業務内容
 - (1) 登録教室に関する業務（アンケート調査を除く）
 - (2) 助成対象者に関する業務（クーポン利用及びアンケート調査に関するものを除く）
 - (3) クーポン利用に関する業務
 - (4) 登録教室からのクーポン請求額の審査、口座振込データ作成等
 - (5) コールセンターの開設、問い合わせ対応
 - (6) アンケート調査及び申請・利用勧奨の実施
 - (7) 周知広報
 - (8) 助成対象者・登録教室への周知
 - (9) その他
 - (10) 成果物
5. 現受注者からの業務引継ぎ
 - (1) 業務引継ぎに係る要件
 - (2) 引継ぎ業務内容
6. 見込み作業量
 - (1) 助成対象者
 - (2) 登録教室
 - (3) コールセンター
 - (4) その他作業
7. 受注者の責務
 - (1) 関係法令上の責務
 - (2) 守秘義務
 - (3) 従業者の服務規律
8. 従業者の研修
9. 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等
 - (2) 責任者の責務
10. その他
 - (1) 全体のスケジュール管理
 - (2) 委託料の変更
 - (3) 再委託
 - (4) 受託業務の引継ぎ
 - (5) 合意管轄裁判所
 - (6) その他

福岡市子ども習い事応援事業業務委託 仕様書

本仕様書は、「福岡市子ども習い事応援事業業務委託」（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

福岡市子ども習い事応援事業業務委託

2 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

3 業務の概要

(1) 目的

福岡市子ども習い事応援事業は、子どもの将来が、その生まれ育った環境に左右されずに、個性や能力を伸ばし自己肯定感を育めるよう、習い事の教室等で利用できるクーポンを交付し、習い事費用を助成するものである。

※ 事業の基本的事項は、福岡市子ども習い事応援事業実施要綱（以下「要綱」という。）及び福岡市子ども習い事応援事業参画事業者募集要項（以下「募集要項」という。）参照。

本業務は、福岡市子ども習い事応援事業運営事務局（以下「運営事務局」という。）を設置し、クーポンが利用できる教室（以下「登録教室」という。）の開拓、審査及び登録等、助成対象者への各種通知、クーポンに係る各種システム（以下「システム」という。）の提供及び運用保守等（構築・改修を含む。以下同じ。）、登録教室からのクーポン請求額の審査及び口座振込データ作成、市民からの問い合わせ対応、周知広報その他必要な事務の委託を通じて、事業を円滑に運営することを目的としている。

(2) 事業概要等

助成対象者	生活保護世帯、児童扶養手当受給世帯又は福岡市ひとり親家庭等医療費助成対象世帯の小学5年生から中学3年生までの子どもの保護者
助成対象者数	8,000人程度（子どもの数）
助成額	子ども1人当たり年額12万円（年度の中途で新たに助成対象者となる場合は月割りした額）
登録教室	1,500か所程度目標
登録教室種類	文化教室、スポーツ教室、学習塾等
対象経費	<ul style="list-style-type: none"> ① 初期費用（入会金、入学金、入塾テスト代等） ② 月謝、受講料 ③ 試験料、学力テスト料等 ④ 通信費用 ⑤ 道具、教材、教具 ⑥ ユニフォーム、制服 ⑦ その他、福岡市が必要と認めるもの <p>※ レッスンや授業を受けるために登録教室等に支払うものに限り対象とする。</p>

助成方法	<p>① クーポンによる助成<原則> 助成対象者がクーポン（※）を利用し、利用先の登録教室がその利用額を福岡市に請求し、市が登録教室に助成金を支給。 （従前と同じ。詳細は募集要項及び公式サイト参照）</p> <p>※ 4月1日（又は新規該当月）交付。有効期間は年度末まで。</p> <p>※ 電子クーポンを基本とするが、電子クーポンが利用できない対象者向けにはカード型クーポンを作成する。</p> <p>② 償還払いによる助成<例外> 助成対象者が登録教室に習い事費用を支払い（自己負担）、その挙証書類を持って福岡市に申請し、市が助成対象者に直接助成金を支給。 （令和7年度から。詳細は別紙1参照）</p>
------	---

(3) 業務スケジュール（予定）

① 契約締結	令和7年4月1日（火）
② システム・教室の登録フォーム構築	契約締結 ～ 6月末頃
③ 各種テスト ※ 助成対象者の特定及びシステム取込から、システム稼働、口座振込データ作成までの一連のテスト。	～ 8月末頃
④ Webサイト構築	～ 8月末頃
⑤ 業務・データ等引継ぎ	～ 9月30日（火）
⑥ マニュアル・QA作成	令和7年7月頃
⑦ 助成対象者・登録教室へのシステム、運営事務局、コールセンター変更のお知らせ ⑧ コールセンター受付開始（新システムの問合せのみ）	令和7年8月頃
⑨ 運用開始・Webサイト公開	令和7年10月1日（水）
⑩ アンケート調査及び申請・利用勧奨の実施	令和7年10月以降

※ 上記は令和6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。なお、現受注者が受注した場合は、②～⑨は発注者と別途協議する。

4 業務内容

(1) 登録教室に関する業務（アンケート調査を除く）

① 教室等の登録フォームの構築（既存システムの活用・改修を含む）及び運用・保守等

開設期間	令和7年10月1日（水）～令和8年3月31日（火） ※ 構築は同年6月末頃、マニュアル等作成は7月末頃、テストは8月頃まで
フォーム内容	<ul style="list-style-type: none"> ・登録内容等については募集要項を基本とすること。 ・必要書類入力と同時に添付書類をアップロードできるなど、できるだけ教室等の利便性を考慮した仕様とすること。 ・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。

② 登録教室の募集・開拓

期間	令和7年10月1日以降随時
目標 登録数	<ul style="list-style-type: none"> ・履行期間内に概ね1,500か所以上を確保すること。 ・上記目標値の達成後も、助成対象者から登録のリクエストがある教室（以下「リクエスト教室」という。）が未登録として残っている場合は、重点的に登録依頼を行い、登録数の増加に努めること。
登録条件	募集要項のとおり
募集・ 開拓方法	<ol style="list-style-type: none"> ① 具体的な方法は受注者の提案によるが、電話や資料送付だけでなく、必要に応じて、対面又はオンラインで事業内容や利用方法について説明を行うこと。 ② リクエスト教室及び登録の割合が少ない分野や地域について整理・分析し、積極的かつ計画的に登録依頼を行うこと。 ③ Webサイトや各種広告など周知広報の充実に努めること。 ④ その他、効果的と思われる方法があれば、積極的に実施すること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて募集要項の修正等を行うこと。なお、最終的な内容については発注者と協議のうえ決定する。 ・登録教室用マニュアル（本事業専用のマニュアルとし、事業の趣旨や概要、クーポンの受付や精算方法、システムの利用方法、その他の重要事項を掲載する。以下同じ。）及びQ&Aを作成し、募集・開拓時にも活用すること。

③ 教室の審査・登録

期間	令和7年10月1日以降随時
作業内容 等	<ul style="list-style-type: none"> ・登録申請があった教室等について、登録条件に合致するか審査を行うこと。 ・申請内容に不備・不足がある場合は、是正のサポートを行うこと。 ・審査を通過した教室には登録教室用マニュアル及びQ&Aを提供すること。 ・審査を通過しない教室等には、理由を明示してその旨を連絡すること。 ・登録教室の情報は助成対象者が利用するシステム及び一般閲覧可能なWebサイト上で確認できるようにすること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・教室等からの問合せについては誠意ある丁寧な対応を行うこと。 ・登録教室数の統計（月報）を作成し、毎月発注者に報告すること。

(2) 助成対象者に関する業務（クーポン利用及びアンケート調査に関するものを除く）

① 助成対象者の抽出・特定

期間	<p>令和7年10月～令和8年3月（毎月）</p> <p>※ テストは令和7年8月末ごろまで</p>
提供 データ	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月、発注者から、助成対象世帯の小学5年生（3月のみ小学4年生）から中学3年生までのデータを提供する。 ・提供項目やデータ形式については、別途、発注者と受注者とで協議する。

作業内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・上記提供データをもとに、当月の新規対象者（当月から本事業の対象となる者。以下同じ。）及び廃止対象者（当月から本事業の対象でなくなる者。以下同じ。）を抽出するとともに、当月の助成対象者を特定すること。 ・抽出方法等の詳細については、別途、発注者と受注者として協議する。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・新規対象者は申請があれば当月からクーポンが利用できるようにすること。 ・廃止対象者は当月までクーポン利用可能とし、翌月からクーポンが利用できないようにすること。 ・抽出・特定にあたっては、ダブルチェックを行うなど誤りが生じないような作業工程及び体制を整えること。 ・助成対象者数の統計（月報）を作成し、発注者に報告すること。

② 新規対象者への通知の作成及び送付

期間	令和7年10月～令和8年3月（毎月）
送付方法	普通郵便を基本とする。ただし、必要に応じて記録郵便等の他の方法も可とする。
内容・仕様等	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の趣旨や概要、クーポンの申請・利用方法その他重要事項を掲載した 通知（チラシを含む。以下同じ。）と、電子申請ができない者向けにクーポン交付申請書及び返信用封筒を必ず封入すること。 ・印刷面はA4で8枚程度（カラー含む。）とし、鑑文には視覚障がい者用に切り欠き処理を施すこと。 ・内容や印刷枚数は、状況に応じて変更する可能性がある。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて通知の修正等を行うこと。なお、最終的な内容については発注者と協議のうえ決定する。 ・新たに通知を作成する場合は、基本的に受注者がたたき台を作成すること。なお、できるだけ平易で分かりやすく、目を引く見栄えとなるよう工夫すること。

③ 廃止対象者かつクーポン申請済の者への連絡（子どもが中学を卒業する場合を除く）

期間	令和7年10月～令和8年3月（毎月）
連絡方法	<ul style="list-style-type: none"> ・電子クーポン申請済者：メール送信又はシステム内連絡 ・カード型クーポン申請済者：文書送付
内容・仕様等	<ul style="list-style-type: none"> ・当月でクーポン利用が終了し翌月から利用できない旨をお知らせすること。 ・文書の場合、印刷面はA4で1枚程度とする。 ・内容や印刷枚数は、状況に応じて変更する可能性がある。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて通知の修正等を行うこと。なお、最終的な内容については発注者と協議のうえ決定する。

④ カード型クーポン申請受付

期間	令和7年10月1日以降随時
作業内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・申請内容を確認し、是正の必要があれば本人に確認等を行う。内容に問題がない場合は申請書を保管する。

(3) クーポン利用に関する業務

① 電子クーポンシステムの構築（既存システムの活用・改修を含む）及び運用・保守

PC、モバイル端末（スマートフォン等）を活用した、助成対象者への電子クーポンの発行、クーポン利用教室等の決定、助成対象者のクーポン利用額の決定、登録教室等によるクーポン利用額の請求、受注者が本事業の運営管理を行う上で必要となる各種システムを構築すること。

なお、助成対象者が使用するシステムは、Webアプリ、ネイティブアプリいずれの形式も可とする。

開設期間	令和7年10月1日（水）～令和8年3月31日（火）の範囲内を想定 ※ 構築は同年6月末頃、マニュアル等作成は7月末頃、テストは8月頃まで
システム基本要件	<ul style="list-style-type: none"> ・PC、モバイル端末（スマートフォン等）を活用し、下記及び受注者が本事業の運営管理を行ううえで必要となる機能を備えたものとする。 <ul style="list-style-type: none"> ・助成対象者：電子クーポンの交付、クーポン利用教室の決定、クーポン利用額の決定、精算 ・登録教室：クーポン利用者及び利用額の確認、請求 ・電子クーポンの利用に際しては、助成対象者が登録教室へ行く必要がないなど、利用に配慮したシステムとすること。 ・カード型クーポンの利用に対応したシステムとすること。 ・発注者が利用者の情報、登録教室の情報、クーポン利用実績などを随時確認できる管理者画面を作成すること。 ・本事業専用のシステム構築又は既存システム転用においては本事業専用の画面表示を構築すること。
その他システム要件	<ul style="list-style-type: none"> ・原則として、最大10秒以内のレスポンスとすること。 ・リアルタイム処理を原則とし、一貫性及び整合性を維持するために十分な排他制御が行われること。 ・障害が発生した場合は、障害発生時点までデータを復旧すること。 ・セキュリティを確保するため、システムに対する不正侵入、なりすまし、内部機密漏洩、ウイルス侵入対策等を行うこと。 ・汎用的な製品・サービス（クラウドサービスを含む）等の利用にあたっては、安定性、実績を考慮すること。 ・推奨ブラウザはMicrosoft Edge、Android標準ブラウザ、Chrome、Safariとすること。 ・推奨OSはiOS 17以上、Android 13以上とすること。 ・OSやブラウザ等ミドルウェアの利用者環境の更新について見積金額に含むこと。 ・OSやブラウザのバージョンアップに迅速に対応すること。 ・利用者及び参画事業者が本事業に係る手続やクーポンを利用するにあたってアプリが必要となる場合、App Store/Google Play等のストアへのアプリ公開は受注者が実施すること。 なお、アプリのストア公開にあたっては、発注者の承認を得た上で実施することとする。 ・第三者の知的財産権、特許権、著作権、肖像権等を侵害していないこと。また、権利者の許諾が必要な場合は、受注者において必要な権利処理を行うこと。 ・本事業の運営に有益な機能等の導入について積極的に提案を行うこと。

運用保守要件	<p>ア 可用性について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス時間：24時間365日無停止 ・稼働率：99.9% ・障害回復時間：24時間以内 ・平均故障間隔：1年 <p>イ 保守性について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運用保守窓口による回答時間は、土日祝日を除く平日午前10時00分から午後6時00分とし、営業日で24時間以内に一次回答を行うこと。 ・バックアップは10日間以上とすること。 ・アプリケーションログは半年間以上保持すること。 ・アンチウイルスの採用、ファイアウォールによる不正アクセス防止策を講じること。 ・サーバ作業者の操作履歴を保持すること。 <p>ウ システム監視は以下の点を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・死活監視、エラー監視、リソース監視
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・システムには登録教室の情報が表示され、検索等ができること。また、登録の追加や削除、変更があった場合は随時最新のものに更新すること。 ・システムの各種データは、履行期間終了後、新たな受注者に本業務を引き継ぐ必要が生じた場合も、移行を円滑に行うことが可能となるようにデータ移行性を考慮したデータの格納方法（例えばデータベースの選定）等を十分に考慮したシステムとすること。 ・システム構築後、発注者と協議の上でテストを行うこと。 ・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を確認すること。 ・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 電子クーポンの交付

期間	令和7年10月～令和8年3月（毎月）
交付時期	<ul style="list-style-type: none"> ・年度中途の新規申請者：当月の申請完了日 <p>※ 前年度からの継続利用者については、現受注者が4月1日に交付済。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交付はシステム上のクーポン付与を指すものではなく、助成対象者がクーポン利用可能となる状態を指す。以下同じ。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・助成対象者向けマニュアル（クーポン利用の全体像、具体的な利用方法、その他重要事項を掲載する。以下同じ。）及びQ&A等を作成し、申請完了した者に提供すること。

③ カード型クーポンの交付

期間	令和7年10月～令和8年3月（毎月）
交付時期	<ul style="list-style-type: none"> ・年度中途の新規申請者：当月の申請完了後、できるだけ早い時期 <p>※ 前年度からの継続利用者については、現受注者が交付済。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交付はカード型クーポンの発送を指すものではなく、助成対象者がクーポン利用可能となる状態を指す。以下同じ。

その他	<ul style="list-style-type: none"> ・クーポンには不正防止策（なりすましや二重払い防止策等）を講じること。 ・カード型クーポンの仕様、運用、郵送方法等その他詳細については、発注者と受注者双方協議のうえ決定する。
-----	--

(4) 登録教室からのクーポン請求額の審査、口座振込データ作成等

期間	令和7年10月～令和8年3月（毎月） ※ 口座振込データのテストデータ作成は令和7年8月末頃まで
実施時期	<ul style="list-style-type: none"> ・当月利用クーポン請求額の審査：翌月5営業日まで ・当月利用クーポン口座振込データの発注者提出：翌月6営業日まで
作業内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・登録教室からの請求について審査（助成対象者が習い事を利用しているか、クーポン利用上限額を超えていないか等）をすること。 ・審査の結果、問題のない請求について、口座振込データを作成すること。 ・口座振込データの項目、形式及び提出方法は別途発注者が指定する。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・登録教室の請求誤り防止策（注意喚起等）や不正請求防止策（なりすましや二重払い防止策等）を講じること。 ・登録教室の請求誤り、審査の瑕疵等により返還の必要が生じた場合は、返還に必要な確認や処理を行うこと。 ・クーポン請求内容の統計（月報）を作成し、毎月発注者に報告すること。

(5) コールセンターの開設、問い合わせ対応

開設期間	令和7年10月以降の月曜～土曜日（日曜・祝日・年末年始休み） ※ 年末年始：令和7年12月28日～令和8年1月4日 ※ システム変更等についての問合せのみ、令和7年8月頃から対応
受付時間	開設期間の午前9時から午後6時まで
作業内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・専用回線を設置し、各種問い合わせに迅速かつ誠意ある丁寧な対応を行うこと。 ・事前にトークスクリプトやエスカレーションのルールを作成するなど、適切に対応すること。 ・エスカレーション時は、関係規定や過去の類似例を参考に受注者の見解をまとめたうえで（緊急時を除く）、発注者に指示を仰ぐこと。 ・年度更新時などの繁忙期は、問い合わせ対応人員や回線を増やすなど、助成対象者や登録教室にとって利用しやすい体制とすること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・教室等や市民からの問合せについては、誠意ある丁寧な対応を行うこと。 ・問合せに関する統計（月報）をまとめ、毎月発注者に報告すること。

(6) アンケート調査及び申請・利用勧奨の実施

対象	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート：助成対象者及び登録教室 ・申請・利用勧奨：未申請・未利用の助成対象者
実施時期	<ul style="list-style-type: none"> ・年度の下半期を想定 ・具体的な実施時期については、申請・利用の状況を踏まえながら、別途、発注者と受注者として協議する。

作業内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート <ul style="list-style-type: none"> ・電子クーポン申請者：メール等によりオンラインでアンケート調査を実施すること。 ・カード型クーポン申請者及びクーポン未申請者：郵送アンケート調査を実施すること。 ・登録教室：メール等によりオンラインでアンケート調査を実施すること。 ・回収率が低い場合（目安として3割未満）は回収率を上げるためにリマインド等に積極的に取り組むこと。 ・上記調査結果について分析を行い、本事業の効果測定を行うこと。 ・申請・利用勧奨 <ul style="list-style-type: none"> ・クーポン未申請者及び申請済未利用者：郵送で勧奨を実施すること。
-------	---

(7) 周知広報

① 共通事項

目標	<ul style="list-style-type: none"> ・助成対象者のクーポン利用率の増加（目標：35%以上） ・登録教室数の増加（目標：1,500か所以上） ・その他、広く一般に事業の趣旨や概要が伝わるようにすること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・下記Webサイトの構築及び運用保守等以外に、目標達成のために効果的と思われる周知広報手段があれば、発注者に了承を得たうえで実施すること。

② Webサイトの構築、更新、運用保守等

公開時期	<p>令和7年10月1日（水）</p> <p>※ 構築は令和7年8月末頃まで。</p>
サイトの趣旨	<ul style="list-style-type: none"> ・現行URL：https://kodomonaraigoto-fukuoka.jp/ ・助成対象者向けの情報と登録教室向けの情報を集約したもの
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。 ・福岡市ホームページアクセシビリティ対応基準書（外部発注用） https://www.city.fukuoka.lg.jp/sub/accessibility_taioukijun.htmlに配慮すること。 ・構築時点における最新のブラウザ（Microsoft Edge、Firefox、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。 ・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。 ・サイト内キーワード検索機能を付加すること。 ・サイトのドメインは独自ドメイン又はlg.jpドメインを取得することとし、必要な申請手続きは受注者が実施すること。 ・lg.jpドメインを取得する場合の要件は、別途発注者が指定する。

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以下のいずれかとすること。 <ul style="list-style-type: none"> 〔・市の共用Webサーバ 〔・外部サーバを用意したうえでのホスティング ・市の共用Webサーバを利用する場合には、必要な環境の構築を行い、既存のサイトへの不具合等の影響を与えないこと。 ・外部サーバを使用する場合は、サーバの設定費用並びにサーバのホスティング費用も本契約に含み、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"> ・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プリ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WEBサイトの作り方 https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity.html チェックシート：セキュリティ実装 チェックリスト（Excel形式、18K） また、IPS（不正侵入予防システム）やWAF（Webアプリケーション・ファイヤーウォール）の導入を検討すること。 ・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、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。 ・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により暗号化処理を行うこと。また、SSLを利用するサーバ証明書のレベルについては発注者と協議のうえ決定すること。 ・バックアップ 構築・公開に伴う作業時バックアップを実施すること。 ・フォーム CAPCHA（キャプチャ）等のスパムメール対策を講じる。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を確認すること。 ・ 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。
-----	--

(8) 助成対象者・登録教室への周知

実施時期	令和7年8月頃
作業内容等	<p>システム・運営事務局・コールセンター変更等に関する周知を行うこと。</p> <p>【周知対象者・方法】</p> <p>① 助成対象者：8,000人程度（郵送にて通知）</p> <p>② 登録教室：約1,400教室（メールにて通知）</p>

※ 現受注者が受注した場合は、(8)の業務は不要とする。

(9) その他

① 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。

② 協議内容の保存

業務に関して市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、市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。

③ 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うえ決定する。

(10) 成果物

成果物	提出期限	数量
事業実施報告書	令和8年3月31日(火)	紙：1部 電子データ：1部
各種統計、口座振込データ等	毎月発注者が指定する時期	—
○サイト設計書、構成図 ○サーバ環境設定資料（ホスティング契約の内容、サーバ等の構成・仕様を含む）	令和8年3月31日(火)	電子データ：2部

5 現受注者からの業務引継ぎ

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、助成対象者、登録教室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。

※ 現受注者が受注した場合は、5の業務は不要とする。

(1) 業務引継ぎに係る要件

- ① 既存の登録教室について、原則として新たに申請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、助成対象者や登録教室等に追加での情報提出や登録等を求める場合には、助成対象者や登録教室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。

(2) 引継ぎ業務内容

① 助成対象者に関するデータ・業務の引継ぎ

期間	データの移行：システム構築後～令和7年9月30日（火） 業務内容の引継ぎ：契約締結～令和7年9月30日（火）
移行するデータ等の例	<ul style="list-style-type: none"> ・助成対象者個人情報（氏名・生年月日、住所、電話番号 等） ・助成対象者登録情報（ID、メールアドレス 等） ・助成対象者利用実績 ・廃止対象者リスト ・カード型クーポン利用者情報 ・助成対象者抽出・特定マニュアル ・統計データ作成マニュアル ・新規対象者及び廃止対象者への案内文案

② 登録教室に関するデータ・業務の引継ぎ

期間	データの移行：システム構築後～令和7年9月30日（火） 業務内容の引継ぎ：契約締結～令和7年9月30日（火）
移行するデータ等の例	<ul style="list-style-type: none"> ・登録教室の登録申請データ ・登録教室一覧 ・登録教室の登録情報（教室情報、連絡先、振込口座情報 等） ・過去の口座振込データ（支払いデータ）、委任状 ・口座振込データ作成マニュアル ・登録教室の審査マニュアル

③ コールセンターに関するデータの引継ぎ

期間	契約締結後～令和7年7月頃（コールセンター開設の日）
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

④ アンケート調査及び申請・利用勧奨に関するデータの引継ぎ

期間	データの移行：契約締結～令和7年9月30日（火）
----	--------------------------

移行するデータ等の例	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート対象者データ ・利用勧奨対象者データ ・アンケート対象者抽出マニュアル ・利用勧奨対象者抽出マニュアル ・利用勧奨用文案・チラシ等
------------	---

6 見込み作業量

主な作業の想定件数・想定作業量は（１）～（４）のとおり。ただし、本書における件数はあくまで過去の実績を参考としたものであり、実施年度における実際の件数等を保証するものではない。

（１）助成対象者

項目	実施期間	内容等
新規対象者への通知	令和7年10月～令和8年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・10月～2月：月平均80件程度 ・3月：1,400件程度（翌月子どもが新小学5年生に進級する者も含む） 【参考】年間見込み件数：2,280件
廃止対象者かつクーポン申請済みの者への連絡	令和7年10月～令和8年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・月平均60件程度 【参考】年間見込み件数：720件
カード型クーポン申請受付	令和7年10月～令和8年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・約50件程度 【参考】年間見込み件数：100件
電子クーポンの交付	令和7年10月～令和8年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・約450件程度（年度途中の新規申請者分） 【参考】年間見込み件数：5,000件
カード型クーポンの交付	令和7年10月～令和8年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・約50件程度（年度途中の新規申請者分） 【参考】年間見込み件数：400件
クーポン利用件数	令和7年10月～令和8年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月約2,000件程度 【参考】年間見込み件数：24,000件

（２）登録教室

項目	実施期間	内容等
登録教室件数	—	<ul style="list-style-type: none"> ・令和7年1月末時点 約1,374教室 ※ 現在の登録教室は、届出のない限り、本事業の運営方法の変更に問わず継続的に参画するものとして取扱う。
新規申請・変更・抹消届出件数	令和7年10月～令和8年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・新規：約110件 【参考】年間見込み件数：約220件 <ul style="list-style-type: none"> ・変更：約80件 【参考】年間見込み件数：約170件 <ul style="list-style-type: none"> ・抹消：約10件 【参考】年間見込み件数：約20件
請求件数	令和7年10月～令和8年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・クーポン請求件数（クーポン利用件数） ：月平均2,200件程度 【参考】年間見込み件数：26,400件 <ul style="list-style-type: none"> ・口座振込件数（請求登録教室数） ：月平均700件程度 【参考】年間見込み件数：8,400件

(3) コールセンター

令和4年度及び5年度のコールセンター月別受電件数は下記の表のとおり。

(単位：件)

令和4年度											
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
2	192	708	1,374	609	398	325	329	230	268	227	415
令和5年度											
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
422	357	355	260	198	213	212	189	198	207	234	405

※ 令和4年度については7月から事業開始。

(4) その他作業

項目	実施期間	内容等
アンケート作成・回収・集計等	下半期	・年1回程度 ・助成対象者、登録教室にアンケート実施。
利用勧奨	下半期	・年1回程度 ・助成対象者に対し実施
統計資料作成	月次	・助成対象者数、クーポン利用者数、利用金額、利用先等 ・登録教室からの請求に係る件数、金額等
事業実施報告書作成	年度末	・事業実施に関する報告書を作成し、履行完了後に提出。

※ 実施の方法、時期、記載内容等の詳細は、発注者と協議の上決定することとする。

7 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、労働基準法その他関係法令を遵守すること。

(2) 守秘義務

① 発注者と受注者間の連携情報

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2「個人情報・情報資産取扱特記事項」を参照

② 従事者への通知

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。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事者は、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。

8 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、現場従事者に対し、研修・指導を適宜、行い、常に従事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) 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
- (3) 従業者が遵守すべき服務規律について理解させること

9 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等

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。）及び履行場所ごとの責任者（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、従事者の業務に関する指揮監督を行うこと。

また、7(3)に定める服務規律につき問題のある従事者があった場合は、速やかに適切な指導を行うこと。

10 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) 委託料の変更

実際の申請受付件数が、想定件数と著しく異なる場合は、発注者と受注者が協議のうえ、委託料のうち事務経費に係る費用を変更する場合がある。

(3) 再委託

本委託業務の全部又は主たる部分を第三者に再委託してはならない。

受注者が、本委託業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者に再委託先、再委託の範囲、期間等を書面で提出し、承認を得なければならない。

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事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。

(4) 受託業務の引継ぎ

本業務の契約期間満了後、次期の業務を継続して受託しない場合にであっても、助成対象者や登録教室等の利便性が損なわれることがないように、履行期間中に引継ぎ期間を設け、次の要件のとおり次期受注者へ確実に業務の引継ぎを行うこと。

- ① 次期受注者において必要となる業務で蓄積されたデータ等については、発注者と協議のうえデータ移行を行うとともに、指定する電子媒体及び紙媒体に出力すること。
- ② 業務引継ぎにあたっては、業務の有識者が関わり実施すること。
- ③ 業務引継ぎにあたり、受注者側で発生する費用は受注者側が負担すること。

(5) 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、発注者を管轄とする裁判所をもって合意管轄裁判所とする。

(6) 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（登録教室のデータ、各種マニュアル及びQ & A、電子クーポンのデザイン等）及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、発注者及び受注者が双方合意のうえ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、履行期間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。

別紙1 「償還払いについて」

本事業の助成方法については、原則はクーポンによる助成であるが、令和7年度より、希望する助成対象者に限り、下記のとおり償還払いでの対応を実施する。

※ 以下、下線部が受注者に関わる部分。（運営事務局は受注者を指す）

<償還払いの流れ>

- (1) 助成対象者は、本事業の登録教室に通い、習い事費用を支払う。
- (2) 登録教室は、助成対象者にサービスを提供し、領収書（※）を発行する。
※ 領収書の発行が難しい場合は、助成対象者の通帳の写しやクレジットカードの利用明細等、教室に費用を支払ったことが分かる書類で対応可とする。
- (3) 助成対象者は、別途市が定める様式に対象者の情報（氏名やID等）及び当月の利用情報（登録教室名、自己負担金額等）を記載し、費用を支払ったことが分かる書類（領収書等）の写しを添えて、福岡市に申請する。
- (4) 福岡市が申請内容を審査し、支給決定後、運営事務局に当該助成対象者及び支給決定額の共有を行う。
- (5) 運営事務局が助成対象者のシステム上のクーポン残額の情報から支給決定額を減額する。
※ 助成対象者は、システム又はメールの通知等でクーポン残額を把握できる状態。
- (6) 福岡市より助成対象者へ、教室利用の翌々月末に当該助成金の支給を行う。

別紙2 「個人情報・情報資産取扱特記事項」

1 基本的事項

受注者は、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、受注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

受注者は、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

受注者は、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、取り扱う従業者を書面で報告するとともに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及び教育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

受注者は、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持ち出し、又は取り扱ってはならない。ただし、発注者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

受注者は、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

受注者は、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、発注者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

受注者は、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、発注者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るとともに、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

受注者は、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、発注者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

受注者は、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、発注者の書面による承認があるときは、この限りでない。なお、発注者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

受注者は、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、発注者の指示に従い、発注者に返還し、若しくは引き渡し、又はその廃棄、消去等を行わなければならない。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

発注者は、受注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

受注者は、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、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

14 事故等発生時の公表

発注者は、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

発注者は、受注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、受注者に損害を生じることがあっても、発注者はその責めを負わないものとする。