

福岡市公民館の
スマートロック試行業務委託
仕様書

福岡市

令和8年4月

福岡市公民館のスマートロック試行業務委託 仕様書

1 目次	
2 基本事項.....	2
2.1 業務の名称.....	2
2.2 試行の背景.....	2
2.3 試行の目的.....	2
2.4 システム化範囲.....	2
2.5 本業務の範囲.....	3
3 本業務の要件.....	4
3.1 履行期間.....	4
3.2 成果物.....	4
3.3 費用の考え方.....	5
4 業務要件.....	6
4.1 本システムの提供.....	6
4.1.1 基本要件.....	6
4.1.2 機能要件.....	6
4.1.3 非機能要件.....	6
4.2 運用・保守.....	6
4.2.1 運用・保守体制.....	6
4.2.2 運用・保守実施内容.....	7
5 業務遂行体制.....	8
6 発注者との協議.....	9
7 研修.....	9
8 テスト.....	9
8.1 サービス提供における取扱い.....	9
8.2 テスト計画書の作成.....	9
8.3 テストに係る要件.....	9
8.3.1 受注者が実施するテスト.....	9
8.3.2 当市職員が主体となって実施するテスト.....	10
9 他館への展開に向けた分析・提案.....	10
9.1 モデル館での運用状況、本システム運用に対する意見・課題の把握.....	10
9.2 改善の提案及び他館への展開のために必要な提案.....	10
10 スケジュール.....	10
10.1 サービス開始日(システム本稼働日).....	10
10.2 作業スケジュール.....	10
11 その他.....	11
11.1 貸与品.....	11
11.2 機密保護・個人情報保護.....	11
11.3 不適合責任.....	11

11.4 契約期間終了時のデータの引継ぎ	11
11.5 法令等の遵守	12
11.6 著作権に関する留意事項	12
11.7 協議	12
別紙「個人情報・情報資産取扱特記事項」	13

2 基本事項

福岡市公民館のスマートロック試行業務委託仕様書(以下「本仕様書」という。)は、福岡市が、公民館利用手続において、鍵のオンライン化を目的としてスマートロックシステムを調達するにあたり、その仕様を定めたものである。

2.1 業務の名称

令和8年度 福岡市公民館のスマートロック試行業務(以下「本業務」という。)

2.2 試行の背景

デジタル技術の急速な進展や、社会や価値観、生活様式が変容する中、公共施設利用に対する利用者の利便性向上が求められている。また、従来、公共施設の鍵管理は、物理鍵の貸出・返却が必要であり、物理鍵の紛失や複製リスク、利用時間の制約などの課題がある。

このような背景の下、公民館のスマートロックシステムは、利用者にとって、鍵の借受・返却における利便性を大幅に向上させるとともに、公民館の利用促進につながるものである。

また、鍵の貸出や返却に係る対応業務や鍵の管理業務の負担軽減に寄与し、職員の業務負担の軽減と施設管理コストの削減、セキュリティの向上など、施設のより適正な管理につながる。

一方で、公民館の利用者は高齢者が多く、デジタル技術の導入にあたっては少なからず抵抗感を覚える方がいることや、新しいツールを導入することに対する公民館職員からの不安の声も予想されることから、全市展開を判断する前に、当市公民館との親和性や、運用にあたっての課題について、慎重に検討を行う必要がある。

さらに公民館におけるスマートロックの導入に向けては、利用者及び職員が安全・安心に公民館を利用するための防犯・安全対策も今後の検討事項である。

2.3 試行の目的

当市はこの度、17時から22時の利用についてスマートロックシステムを試行し、デジタル社会における行政課題に対応するとともに、住民がより快適に行政サービスを受用できるよう、効果や課題の検証、全市展開に向けた課題の洗い出しやその解決方法について検討を行うものである。

なお、当市の公民館では、諸室の利用予約に際して、利用目的をふまえた部屋割りの調整を行っていることなどを理由に、今後も利用予約方法は窓口での受付に限定することを想定している。

2.4 システム化範囲

システム化範囲は、公民館の利用時に、当市と利用者間での利用施設の鍵の貸出・返却業

務を、インターネットやその他の情報通信(スマートフォン・携帯電話)の技術を用いて行う仕組みを提供することである。

参考として、当市の公民館と令和6年度における利用人数について以下のとおり記載する。

図表 1当市内の公民館数と利用人数

項目	件数	
公民館数	153館	※分館3館を含む
利用人数	5,372,066人	※年間延べ人数

2.5 本業務の範囲

本業務の範囲は、次のとおりとする。

(1)公民館のスマートロックシステム(以下、「本システム」という。)の初期構築作業

- ・ ネットワークや端末設定等の利用環境の整備
- ・ システムの初期セットアップ
- ・ テストの実施及び当市職員によるテスト実施への支援

(2)本システムの提供

(3)本システムの運用・保守

(4)システム導入に係る進捗管理

(5)発注者との協議

(6)公民館職員向け研修

(7)他館への展開に向けた分析・提案

(8)本業務の対象となる公民館(以下、「モデル館」という。)は次の通りとし、設置場所は、入口(玄関)自動ドアとする。

①別紙2「モデル館の対象となる公民館一覧」のうち少なくとも3館

①のモデル館は、令和8年5月末日までに発注者が別途指定する。

①の実施館数は、提案事項とする。

①の公民館の自動ドアの概要については以下の通り。自動ドアの詳細な仕様が必要な場合は、「提案競技実施要領 14 事務局」まで連絡すること。

自動ドアのメーカー	該当館数
ナブコ	126館
寺尾オートドア	13館
ドリーム	4館
フルテック、ミリオン、中日本オートドア、 日本オートドア、日本自動ドア	各1館
計	148館

②内野公民館(現在建設中、令和8年12月開館予定)

地番:福岡市早良区内野五丁目237-3、245-1

③千早公民館(現在建設中、令和9年4月開館予定)

地番:福岡市東区千早四丁目3025-3

②③のモデル館については、建設工事の進捗によって、別紙2のうち①のモデル館以外の公民館に変更する可能性がある。

なお、本仕様書に基づく試行の過程で明らかとなる作業及び受注者が提案時に必要とした作業は、原則、本業務の範囲とする。

3 本業務の要件

3.1 履行期間

(1) 履行期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

なお、履行期間満了時については、必要に応じて契約更新をする場合がある。

(2) 本システムの初期構築作業

契約締結日の翌日から令和8年6月29日まで

(3) 本システムの提供

2.5(8)①のモデル館については、契約締結日の翌日から令和8年6月29日までに本システムを稼働することを基本とする。

ただし、発注者が期日までに提供が困難と認める場合は、この限りではない。

2.5(8)②③のモデル館については、発注者と協議の上、期日を決定すること。

なお、本システムの稼働までにテスト期間を2週間設けること。

3.2 成果物

(1) 成果物は他に指定のない限り、履行期間終了日までに当市に提出し、確認を受けること。

(2) 成果物としての書類は任意のサイズで用紙に印刷できる形式とすること。

(3) 成果物は電子ファイルで提出することとし、PDF形式およびMicrosoft Office 2010(Word、ExcelまたはPowerPoint)以降のOpenXML形式とすること。

(4) 成果物として次の資料と必要に応じて補足資料を提出すること。

(ア) プロジェクト計画書及び作業計画書、作業工程表

- ・ 本資料は、契約締結後、作業着手までに当市に提出し承認を受けること。

(イ) 設計書(システムセットアップ内容を記載した資料)

(ウ) テスト報告書

- ・ 各モデル館でのテスト終了後、速やかに提出すること。

(エ) 研修資料

- ・ 公民館職員向け研修実施までに納品すること。

(オ) 操作マニュアル

- ・ 公民館職員向けおよび利用者向けそれぞれについて、詳細版および簡易版を用意すること。
- ・ 機能改善等により機能が更新されたときは、必要に応じマニュアルの改訂を行うこと。
- ・ テスト開始日までに納品すること。

(カ) 毎月1回、以下の項目について、当市に報告すること。

図表 2月次報告項目一覧

項目	内容
SLA	SLA遵守状況
障害報告	障害対応実績
その他	(以下、必要に応じて) 上記以外の一時的業務遂行についての報告 更なるシステム品質向上に向けた提案 など

(キ)中間報告書及び最終報告書

- ・ 2.5(7)の内容について、下記の通り提出すること。

報告書の種類	対象となるモデル館	提出期限
中間報告書	2.5(8)①	令和8年8月31日
最終報告書	2.5(8)全て	令和9年3月15日

(ク)議事録(要旨)

- ・ 当市やモデル館を含む関係者と協議を行った場合、議事録(要旨)を作成し、協議日から1週間以内に提出すること。

3.3 費用の考え方

(1)構築費用(初期費用)

- ・ システム導入にあたり構築費用(初期費用)が必要な場合は提案書に明記すること。

(2)利用料

- ・ 本システムの運用・保守費用を含む利用料金の月額費用を記載すること。ただし、利用料金の支払いについては、各モデル館の本格稼働後からそれぞれ開始するものとする。

(3)その他個別に適用する料金

- ・ 本契約期間終了後、当市の希望により契約更新(延長)する場合について契約条件を提案書に明記すること。
- ・ 契約期間中に利用可能な有償オプションがある場合、契約条件を提案書に明記すること。
- ・ 公共施設に設置する機器やその設置について提案書に記載すること。複数の端末・周辺機器を提案する場合は品目ごとに記載すること。
- ・ スマートロックの設置・接続にあたり、自動ドアの部品交換等、特別な改造を要する場合は、当市で費用を負担する。
なお、自動ドアの改造の要否、改造の程度については提案事項とする。
- ・ インターネットに接続する環境が別途必要な場合は、当市で準備する。
なお、インターネット接続環境の要否、接続方法については提案事項とする。
- ・ システム管理用のパソコンは、当市で準備する。

(4)本システムを利用する地方公共団体共通で対応すべき事項にかかる費用

- ・ 国の法改正等により、本システムを利用する地方公共団体全体に対して対応すべき機能改修等は、標準仕様として追加経費の請求無く提供すること。

- ・ 追加経費が必要となる際は、追加経費の積算根拠等が分かる資料を提示し、当市と協議の上、承認を得ること。

4 業務要件

4.1 本システムの提供

4.1.1 基本要件

別紙3「機能要件等一覧兼機能要件確認表」の「基本要件」にて提示する。

4.1.2 機能要件

別紙3「機能要件等一覧兼機能要件確認表」の「機能要件」にて提示する。

4.1.3 非機能要件

- (1)別紙4「非機能要件一覧」※1において、システム(サービス)に求める可用性や性能・拡張性、運用・保守性等に関する要求水準を提示している。提案事業者は、各項目について要求水準を満たすことができない場合は、その内容及び理由等を提案書に記載すること。
- (2)受注者とは「非機能要件一覧」と提案内容を基に協議し、各項目の要求水準を合意した上で、サービス利用契約を締結する。
- (3)SLAに係る項目※2については、サービスレベルのモニタリング実施方法及びサービスレベルの要求水準値を満たすことができなかった場合のサービス対価の減額等のルールも含め、併せて提案書に記載すること。なお、SLAに関する項目の要求水準値は、必要に応じ、当市と受注者が協議して見直すことができるものとする。
- (4)その他運用に係る項目については、その遵守状況と未達成時の要因の把握、見直しを適宜行うことで、継続的な業務改善を図るものとする。なお、未達成の場合は、受注者に対し改善策の報告を求めることが出来る。

※1別紙4「非機能要件一覧」は、地方公共団体情報システム機構がホームページで公開している「非機能要求グレード活用シート(地方公共団体版)業務・情報システム分類グループ④」を用いて、必要箇所を抽出し作成している。

https://www.j-lis.go.jp/rdd/chyousakenkyuu/cms_92978324-2.html

※2「SLAに係る項目」は次の項目とする。

- ・「可用性」-「継続性」のうち、「RTO(目標復旧時間)」及び「稼働率」
- ・「性能・拡張性」-「性能目標値」の各項目

4.2 運用・保守

4.2.1 運用・保守体制

- (1)本サービス(システム)は、2年間の利用を前提としており、利用中の運用・保守において発生する障害や問題に対して、責任を持って解決できる体制であること。
- (2)公民館職員によるシステム及び機器の操作に関する問い合わせ等に対応する窓口を設けること。希望する対応時間及び連絡方法については、次に示す。なお、さらに効果的・効率的な体制が整えられる場合は提案すること。

・電話での問合せ:平日の午前9時から午後5時30分まで

・メールでの問合せ:常時

(また、住民等サービス利用者からの問合せ窓口を準備できることが望ましい。)

(3)問合せ対応の時間帯以外においても対応できる障害等緊急時の連絡窓口を設置すること。また、障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合に対応が必要となる受注者の技術者やその他関係するメーカー等との連絡体制を整備すること。

(4)運用・保守体制として、通常及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。

4.2.2 運用・保守実施内容

(1)問合せ対応

- ・ 発注者及び公民館職員からの運用に関する問合せに対して、速やかに回答を行うこと。必要に応じて現地に来庁し、運用支援を行うこと。
- ・ 問合せ窓口寄せられた内容などから、機能改善要求および追加機能要求を把握すること。

(2)障害対応

- ・ 障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合は、連絡窓口が一次窓口の役割を担い、必要に応じて受注者の技術者やその他関係メーカー等と連携し、速やかに対応すること。
- ・ 障害等緊急時の対応手順をあらかじめ作成し、提示すること。
- ・ 障害発生の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、運用担当者へ報告すること。
- ・ 重大障害の際には、対策会議等を開催し、経過等を取りまとめて報告するとともに、改善策を運用担当者へ提示すること。
- ・ 導入したサービス(システム)において、ウイルスの検出や不正アクセス等の事案が発生した場合は、運用担当者と協力し、対応及び原因究明を行うこと。

(3)システム保守

- ・ 受注者は、導入したサービスの正常な動作を確保するための一切の保守業務を実施すること。
- ・ 導入したサービス(システム)に関連するソフトウェアにおいて、修正等のモジュールが提供された場合には、モジュールの適用の必要性を判断し、発注者へ説明すること。モジュールの適用は、発注者の承認を得た上で実施すること。
- ・ 導入したサービス(システム)で使用するソフトウェアに対するセキュリティーホールが各メーカーより報告された場合は、全体への影響度を考慮に入れ、対策プログラムの適用の必要性を判断し、発注者へ報告すること。協議の結果、適応が必要であると発注者が判断した場合は、対策を実施すること。

(4)その他

- ・ 問合せ対応で把握したニーズは、その対応について検討するとともに、対応を行った場合は定期バージョンアップ時等での反映を検討すること。
- ・ その他運用・保守について、追加費用を必要とせずに提供できる機能等、有効な提案があれば併せて提案すること。

5 業務遂行体制

受注者は、本書に基づき、システム構築等作業における具体的な体制、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

なお、プロジェクト管理における品質基準・要員スキル要件は以下の通りとする。

図表 4品質基準

管理項目	管理内容
進捗管理	プロジェクト計画書策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施する。進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること
品質管理	プロジェクト計画書策定時に定義したシステム構築等作業の品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること
課題・リスク管理	リスクや障害が顕在化した場合は課題として管理すること。 受注者は、リスクの発生を監視し、リスクが発生した場合には、当市に報告すること
変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受注者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、当市と協議のうえ、対応方針を確定すること

図表 5要員スキル要件

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること
品質管理能力を有する者	受注者の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること
導入サービスに関する専門知識を有する者	導入するソフトウェア(OS、ミドルウェア含む。)に関する専門知識と、本件の要求事項を理解したうえで、最適なシステム構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること
システム導入業務に関する知識を有する者	本件のスコープに適合した各自治体業務に精通し、他自治体事例等を提供し、業務改善及びカスタマイズ抑制、品質向上に資する能力を有すること

6 発注者との協議

受注者は、定期報告の会議体として、月1回程度の定例報告会を開催することとする。また、定例報告会以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。なお会議体の実施方法については、Web 会議(Zoom)等を利用する想定であるが、詳細は当市と議論のうえ決定すること。

各会議の開催にあたっては、進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、会議録、その他必要と思われる報告資料等を準備すること。

7 研修

契約締結日の翌日から令和 8 年 6 月 29 日までに、システム利用者である公民館職員向けの研修を実施すること。

研修を実施するために必要となるシステム及び端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要な一連の要素は受注者の負担にて準備すること。

詳細な研修要件については、下表に示す。

図表 6研修要件

項目	研修内容
システムの概要の説明	システムの概要・背景等を説明する。
システムの操作の説明	システムの操作説明をする。操作説明の際は、当市の運用に合わせた操作マニュアル(公民館職員用・利用者用の両方)を準備すること。
運用・保守の説明	システムの運用保守に関する必要事項等を説明する。

8 テスト

8.1 サービス提供における取扱い

サービスを提供する場合における標準機能については、改めて当該機能のテストを行うことは不要とする。ただし、当市用にカスタマイズのある箇所や当初セットアップの内容によって機能の動作が変化する箇所については、テストを行うこと。

8.2 テスト計画書の作成

実施するテストについて、テスト方針、実施内容及び実施理由、評価方法、実施者を記載し、テスト工程開始までにテスト計画書として提出し、承認を得ること。

8.3 テストに係る要件

8.3.1 受注者が実施するテスト

- (1)受注者はテスト作業の管理を実施すると共に、その結果と品質に責任を負うこと。
- (2)受注者はテストの実施に必要な当市担当者及び関連する他システムに係る業者等との作業調整を行うこと。
- (3)テストスケジュールは、当市担当者への作業負荷を抑えるよう工夫すること。

- (4)テストにおいて、導入スケジュールに大きな影響を及ぼす可能性のある問題を把握した場合は、速やかに当市担当者に報告すること。
- (5)各テスト終了時に、実施内容及び品質評価結果をテスト報告書として作成し報告すること。
- (6)テスト時に使用した不要なデータ、テスト用認証情報は本稼働前には完全に削除し、当市に報告すること。
- (7)テストデータは、原則として受注者において用意し、責任を持って管理すること。
- (8)テストに特別な環境が必要な場合は、受注者の負担と責任において準備すること。
- (9)テストに必要な端末等は、当市所有の機器を使用するが、テストを実施するために必要な各種設定は受注者の責任において実施すること。

8.3.2 当市職員が主体となって実施するテスト

- (1)テスト実施者が行う具体的な手順及び結果を記入するためのテスト実施手順書案を作成し、テスト実施者への説明を行うこと。
- (2)テストの実施にあたり、当市の求めに応じてサポートすること。
- (3)可能な限り本番環境と同等のテスト実施環境を準備すること。
- (4)テストで必要となるテストデータについて準備すること。
- (5)テストで確認された不具合・障害について、解析を行い、対応方針を提示し当市の承認を得ること。

9 他館への展開に向けた分析・提案

9.1 モデル館での運用状況、本システム運用に対する意見・課題の把握

モデル館へのヒアリングや実地調査(2.5(8)①のモデル館は各館数回程度、2.5(8)②③のモデル館は適宜)、モデル館職員及び利用者へのアンケート等により、本システムの運用状況や運用上の意見・課題を収集し、分析する。

9.2 改善の提案及び他館への展開のために必要な提案

9.1をふまえ、試行環境における課題解決の提案及び、福岡市公民館全館で今後スマートロックシステムを導入する場合に必要な改善点や運用条件を整理し、成果品にまとめる。

10 スケジュール

10.1 サービス開始日(システム本稼働日)

2.5(8)①のモデル館については、契約締結日の翌日から令和8年6月29日までに本システムを稼働することを基本とする。

ただし、発注者が期日までに提供が困難と認める場合は、この限りではない。

2.5(8)②③のモデル館については、発注者と協議の上、期日を決定すること。

10.2 作業スケジュール

(1)スケジュール

提案範囲に掲げるすべての作業項目について、作業開始からサービス開始日まで(サー

ビス開始日以降に実施する作業等を提案する場合はその作業期間までのスケジュール(案)を作業工程等が分かるよう詳細に示すこと。

なお、具体的なスケジュールについては、本市との当該業務の契約締結時までに協議のうえ決定する。

(2)作業工程等

スケジュール(案)で示した作業工程について、その内容や役割分担等について記載すること。

(3)留意事項

本サービス(システム)の本稼働の前に職員が動作確認するためのテスト期間を十分に設けること。

11 その他

11.1 貸与品

機器の設定等に必要な資料等は、その都度貸与する。貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

11.2 機密保護・個人情報保護

- (1)本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物(本業務の過程で得られた記録等を含む。)を本市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。
- (2)本業務の遂行のために本市が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は業務終了までに本市に返却すること。
- (3)本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4)本業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。
- (5)上記のほか、別記「個人情報・情報資産取扱特記事項」を遵守すること。

11.3 不適合責任

- (1)本システム本運用開始後1年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合および設計ミスによる不良および不具合が判明した場合において、本市が改良を請求したときは、本市と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不具合の改良のために操作内容を変更しないこと。
- (2)本システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、本市からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。
- (3)受注者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受注者がその損害を賠償すること。

11.4 契約期間終了時のデータの引継ぎ

契約期間終了時には、蓄積された全てのデータを本市に無償で引き継ぐこと。データ形式はCSV形式を基本とする。受注者は、引継ぎの完了を本市が確認した後、すみやかに当

該データの確実な消去を行い、当市に報告すること。その際、事業者が発生する費用については、当市に別途請求しないこと。

11.5 法令等の遵守

受注者は、本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守すること。

(1) 国等で定められた法・ガイドライン

- ・ 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)
- ・ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律(平成11年法律第128号)

(2) 当市が定める条例・セキュリティポリシー等

- ・ 福岡市セキュリティポリシー

(3) 第三者認証(ISO/IEC27001、プライバシーマーク等)の取得状況について提案書に記載すること。

11.6 著作権に関する留意事項

第三者が権利を有している画像等を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾を得た上で、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は受注者が行うこと。

11.7 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項(仕様変更、機能追加等)で協議の必要がある場合は、当市と協議を行うこと。

別記「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、その従業員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。

- ・個人情報と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。
- ・従業者の情報資産へのアクセス権限は、担当業務の内容に応じた最小限の権限に限定するとともに、取扱う情報資産の重要度に応じて複数人による確認の実施等を行うこと。

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、年に1回以上、原則として実地検査を行うほか、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。

なお、実地検査を行うに当たっては、別添「個人情報・情報資産の委託先監督チェックリスト」により確認を行うものとする。

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。

決 裁	課長	係長	担当者

個人情報・情報資産の委託先等監督チェックリスト

このチェックリストは、契約書添付の「個人情報・情報資産取扱特記事項」の各項目に関し、委託先等において適切に実施されていることを確認するためのものです。実地検査を行う場合は、このチェックリストに基づいて、委託先等の安全管理措置状況を確認してください。

契約件名		確認者	
委託先等		補助者	

適→○ 否→× 該当なし→/

確認項目		確認結果	実施日	確認内容
1	組織体制等	①個人情報等の管理体制を確認		
		ア.個人情報等の取扱責任者や取り扱う担当者は明確になっているか。		
		イ.取り扱う文書・データの種類、個人情報等の記載項目は明確にされているか。		
		②漏えい事故等発生時の体制を確認		
		ア.委託業者内での報告体制は明確になっているか。		
		イ.委託業者から市への報告体制は明確になっているか。		
		③従事者に対する研修の実施状況を確認		
		ア.研修資料、対象者、実施回数は適切か。		
		④業務の再委託は原則として認められないことを踏まえた確認		
		ア.業務の再委託を行う場合、市からの承諾を得ているか。		
イ.再委託先で個人情報の取り扱いがある場合、再委託先でも同等の措置が行われることを確認しているか。				
2	作業場所、保管場所	①個人情報等を取扱う作業場所を確認		
		ア.個人情報等を取扱う区域や場所を明確に定めているか。		
		イ.入退室管理を適切に行っているか。		
		ウ.十分なスペースが確保され、整理整頓されているか。		
		②個人情報等の保管場所を確認		
		ア.個人情報等の保管場所・保管方法は適切か。(個人番号が記載された書類は、施錠できる場所に保管しているか。)		
		イ.USBメモリ等の電磁的記録媒体を使用する場合、施錠できる場所に保管されているか。		
		ウ.本契約に関係のない他の書類、電磁的記録媒体等と区分されているか。(自社のものや他契約のもの)		
		③個人情報を含むデータの保存場所や取り扱いの状況を確認		
		ア.個人情報等を含むデータが、アクセス権やパスワード等により、許可された者のみが閲覧できる場所に適切に保存されているか。		
イ.サーバーおよび端末において、修正プログラムが適切に適用され、ウイルス対策ソフトが最新状態で運用されているか。				

3	個人情報の収受、利用	①漏えい等の事故を防止するための対策を確認		
		ア.個人情報等の収受や送付について、記録等の管理が行われているか。(日時・書類名・担当者等)		
		イ.郵送時に、封入物のダブルチェックをするなど誤送付対策が適切に行われているか。		
		ウ.メール送信時には、事前に複数人で確認するなど誤送付対策が適切に行われているか。		
		エ.WEBへの公開時には、事前に複数人で確認するなど公開情報の確認等の対応を行っているか。		
		②作業場所以外への持ち出し時の安全対策を確認		
		ア.契約書等で定められた場所以外に持ち出しを行っていないか。持ち出す場合は、市に書面で承認を得ているか。		
		イ.持ち出す場合、責任者に許可をとるとともに、日時、書類・データの名称、持出先、持ち出し者名などを記録しているか。		
		ウ.施錠可能なバッグを使用するなど、紛失・盗難対策を行っているか。		
		エ.USBメモリ等でデータを持ち出す場合、暗号化やパスワード設定を行っているか。		
		③業務目的以外での利用、外部提供、複製を確認		
		ア.業務以外の目的で複製や加工を行う場合、市に書面で承諾を得ているか。		
イ.業務以外の目的外利用をする場合(自社の営業活動など)、市に書面で承諾を得ているか。				
4	返還・廃棄・消去	①個人情報の返還や廃棄が適切に行われていることを確認		
		(個人情報)を市に返還する場合 ア.返還が必要な書類や電磁的記録媒体等の引き渡しを受けたか。		
		(個人情報)を委託業者で廃棄・消去する場合 イ.媒体に応じて適切な方法で、復元不可能な方式により廃棄等を行った旨の証明書は提出されているか。		

【確認要領】

- ① 特記事項に基づき、少なくとも年1回以上、原則として実地検査により確認を行ってください。
 ※委託先が遠隔地にある等の理由により現地に赴くことが難しいような事情がある場合は、例えばテレビ通話や写真等で管理の現況を確認するなど、代替方法により確実に検査を実施してください。
 ※確認項目1及び4については、提出された書類等の確認を持って検査に代えることもできますが、必要に応じて実地検査により確認を行ってください。
- ② 実地検査は原則として本契約の監督員が実施してください。やむを得ず監督員以外の者が実施する場合は、事前に所属長に承認を受けた者が実施してください。また、必要に応じて補助者を指名し、複数人で確認を行ってください。
- ③ 確認項目ごとに、確認結果及び実施日、確認内容を記載してください。
【確認結果】 適→○ 否→× 該当なし→/ ※業務内容により確認する必要がない項目は「該当なし」を選択
【実施日】 実地検査を行い確認した日を記載
【確認内容】 実地検査において確認した内容(適否判定の根拠)を記載
- ④ 確認結果が「否(×)」の場合は、委託先等と協議の上、改善に要する期間を定め、改善を指導してください。
 また、改善結果を報告させるとともに、必要に応じて再度実地検査を実施するなどして、改善状況を確認してください。
 なお、改善が確認できた場合は、確認内容欄にその旨(再確認日・改善結果)を追記してください。
- ⑤ 全ての項目の確認が終了した後、課長まで決裁のうえ、契約の一件書類に編綴してください。

※ 業務内容に応じて項目の追加が必要な場合は、適宜確認項目を追加(行を追加)して実施してください。
 ただし、既存の確認項目について削除または改変する場合は、事前に情報セキュリティ統括管理者に協議が必要です。
 (情報セキュリティ共通実施手順8(1)①エ)