

仕 様 書 (案)

1 件名

郵便局における電子証明書更新等業務に係る運営支援業務委託

2 目的

今後、5年ごとに窓口で手続きが必要なマイナンバーカードの電子証明書の更新等手続きの増加が見込まれるため、令和8年度に郵便局における電子証明書更新等業務を順次開始する予定としている。詳細は別紙1「郵便局における電子証明書更新等業務の概要」のとおりとする。

郵便局員への事前研修、予約システムの構築、郵便局員専用ヘルプデスクの設置等を委託することで、郵便局における電子証明書更新等業務の運営を支援し、市民の利便性向上及び区役所窓口の混雑緩和を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

なお、業務の履行状況が良好であった場合に限り、次年度も当該年度の市の予算額を上限として、特命随意契約の相手方となることができる。ただし、業務開始から3年間（令和11年4月）を限度とする。

ただし、本市の施策変更等により当該契約を行わない場合がある。

4 委託業務の内容

(1) 郵便局員への事前研修の実施

研修に使用する資料等については、あらかじめ本市へ提出し、承認を得ること。

なお、本事業に係る事務処理要領や統合端末の操作手引書等は本市から別途提供する。

ア 座学研修の実施

(ア) 実施内容

- ・マイナンバーカード及び公的個人認証の制度に関すること
- ・マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新、暗証番号の初期化・再設定及び券面記載事項の変更手続き全般に関すること
- ・市民対応や個人情報の取扱いに関すること

(イ) 実施場所

交通アクセスが良く、空調設備等が完備された場所を受託事業者にて手配すること。なお、1回あたりの参加人数は50人前後を想定している。

(ウ) 実施回数

6回（下記（オ）の実施時期ごとに2組に分けて実施）

(エ) 1回あたりの実施時間

3～4時間

(オ) 実施時期

| 郵便局 | 実施時期 |
|-----|------|
|-----|------|

| | |
|----------------|-----------|
| 別紙1の別表1に掲げる郵便局 | 令和8年8月上旬 |
| 別紙1の別表2に掲げる郵便局 | 令和8年11月上旬 |
| 別紙1の別表3に掲げる郵便局 | 令和9年2月上旬 |

イ 実機研修の実施

(ア) 実施内容

統合端末の操作に関すること。

(イ) 実施場所

福岡市マイナンバーカード臨時交付センター（アクロス福岡3階）

(ウ) 実施回数

6回（下記（オ）の実施時期ごとに2回ずつ）

(エ) 1回あたりの実施時間

3～4時間

(オ) 実施時期（実施場所の閉庁日にあたる月曜日又は火曜日に限る）

| 郵便局 | 実施時期 |
|----------------|-----------|
| 別紙1の別表1に掲げる郵便局 | 令和8年8月上旬 |
| 別紙1の別表2に掲げる郵便局 | 令和8年11月上旬 |
| 別紙1の別表3に掲げる郵便局 | 令和9年2月上旬 |

ウ 現地研修の実施

(ア) 実施内容

電子証明書更新等業務に係る統合端末等を用いたデモンストレーションを実施すること。

(イ) 実施場所

別紙1の別表1に掲げる郵便局とする。

(ウ) 実施回数

12回（各局1回ずつ）

(エ) 1回あたりの実施時間

3時間

(オ) 実施時期（月～金曜日の平日に限る）

令和8年8月下旬

(2) 各郵便局における巡回指導の実施

ア 実施内容

各郵便局において業務の履行状況を確認し、必要に応じて指導や相談対応等を行うこと。

イ 実施場所

別紙1の別表1～3に掲げる郵便局とする。

ウ 実施時期及び回数

各局毎月1回（年間計144回）

エ 1回あたりの実施時間

1時間

（3）予約システムの構築及び管理

郵便局における電子証明書更新等手続きについて、予約システムを構築し、管理を行うこと。

ア 予約システムの仕様

- ・インターネットによる予約が可能であり、スマートフォンやタブレット等から24時間いつでも予約可能であること。（メンテナンス等の時間帯は除く）
- ・アクセシビリティ及びユーザビリティが考慮されていること。
- ・利用者自身が予約の登録、変更及び取消しできること。
- ・予約の登録等の締切日時を設定及び変更できること。
- ・郵便局単位で予約枠や受付時間を設定及び変更できること。
- ・予約の登録等に必要の入力項目からマイナンバー（個人番号）を除外すること。
- ・個人情報の管理にあたって必要なセキュリティ対策が講じられていること。
- ・予約情報を予約日時や予約場所ごとにリスト形式で出力できること。
- ・メールアドレスの登録がある場合において、予約日時等のリマインドができること。
- ・予約情報（氏名を除く）をもとに申請書データを作成できること。

予約システムの仕様については、運用開始後も本市と協議のうえ、適宜見直しを行うこと。また、受託事業者は、本契約が終了した場合（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む）、予約システムの移行に関しては、予約データの全件移行等、本市及び本事業を引き継ぐ事業者と協議の上、円滑に行うこと。

イ 予約システム（申請者側）へのアクセス方法

福岡市ホームページを経由してアクセスすることを想定している。

（4）郵便局員専用ヘルプデスクの設置及び運営

郵便局員からの統合端末の操作等に関する問い合わせを受け付けるヘルプデスクを設置し、運営すること。

ア 基本事項

- ・下記想定入電件数等を参考に必要な人員及び電話回線を確保すること。
- ・運営に必要な電話設備やインターネット環境等は、そのために必要な場所を日本国内に用意すること。これらに係る経費は、受託事業者の負担とする。
- ・受付時間外は、自動応答による案内を行うこと。
- ・対応言語は、標準的な日本語とすること。
- ・電話番号は市外局番とし、通話料は利用者（発信側）課金とするとともに、専用ヘルプデスクから利用者への折り返し架電等の通話料は受託事業者の負担とする。
- ・電話番号は（5）の予約専用コールセンターと区別すること。
- ・個人情報は取り扱わないこと。
- ・月1回入電数等を報告すること。

イ 設置場所のセキュリティ対策

(ア) 運用レベルでのセキュリティ対策

業務従事者への守秘義務等に関する研修などを行い、個人情報やセキュリティの重要性について十分な認識を持たせるなどの必要な措置を講じること。

ウ 業務内容

郵便局員からの統合端末の操作方法など、電子証明書更新等業務に実施に係る問い合わせに対応し、その内容を記録すること。

エ 受付時間

月曜日から金曜日の午前9時～午後5時までとする。

ただし、祝日及び年末年始（12月29日～翌年1月3日）は除く。

オ 1日あたりの想定入電件数

| 時期 | 件数/日 |
|--------------------|------|
| 令和8年8月中旬～11月中旬 | 12件 |
| 令和8年11月中旬～令和9年2月中旬 | 24件 |
| 令和9年2月中旬～ | 36件 |

カ 受付期間

令和8年8月中旬から令和9年3月31日まで

(5) 予約専用コールセンターの設置及び運営

利用者からの電話による予約を受け付けるための専用コールセンターを設置し、運営すること。

ア 基本事項

- ・ 下記想定入電件数等を参考に必要な人員及び電話回線を確保すること。
- ・ 運営に必要な電話設備やインターネット環境等は、そのために必要な場所を日本国内に用意すること。これらに係る経費は、受託事業者の負担とする。
- ・ 受付時間外は、受付時間等について自動応答による案内を行うこと。
- ・ 対応言語は、標準的な日本語とすること。
- ・ 電話番号は市外局番とし、通話料は利用者（発信側）課金とするとともに、コールセンターから利用者への折り返し架電等の通話料は受託事業者の負担とする。
- ・ 電話番号は（4）の郵便局員専用ヘルプデスクと区別すること。
- ・ 受託事業者は、本契約が終了した場合（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む）、電話番号の使用終了に関しては、1か月程度は音声ガイダンスにより新しい電話番号案内を行うなど、利用者が混乱しないように本市及び本事業を引き継ぐ事業者と協議の上、円滑に行うこと。
- ・ 月1回入電数等を報告すること。

イ 設置場所のセキュリティ対策

(ア) ネットワークレベルでのセキュリティ対策

ファイアーウォールや通信の暗号化などの必要な措置を講じること。

(イ) システムレベルでのセキュリティ対策

パスワードによるユーザー認証やコンピューターウイルス対策などの必要な措置

を講じること。

(ウ) 運用レベルでのセキュリティ対策

業務従事者への守秘義務等に関する研修などを行い、個人情報やセキュリティの重要性について十分な認識を持たせるなどの必要な措置を講じること。

(エ) 業務従事者以外の入室制限のほか、業務従事者の入退室管理等必要な措置を講じること。

ウ 業務内容

利用者からの電話による予約を受け付けること。その際、予約システムに予約情報の登録を行うとともに、持参物等を案内すること。

また、郵便局における電子証明書更新等手続きに関する問い合わせに対応し、その内容を記録すること。

なお、マイナンバーカードの受け取りなどの郵便局における電子証明書更新等手続き以外に関する問い合わせは、区役所等を案内すること。

エ 受付時間

月曜日から金曜日の午前9時～午後5時までとする。

ただし、祝日及び年末年始（12月29日～翌年1月3日）は除く。

オ 想定入電件数

| 時期 | 件数／日 |
|--------------------|------|
| 令和8年8月中旬～11月中旬 | 50件 |
| 令和8年11月中旬～令和9年2月中旬 | 100件 |
| 令和9年2月中旬～ | 150件 |

カ 受付期間

令和8年8月中旬から令和9年3月31日まで

(6) 運營業務（事務局）

予約専用コールセンターとも連携しながら、市民が円滑に郵便局における電子証明書更新等の手続きができるよう分かりやすく迅速な対応を行うとともに、利用者の増加につながる支援を行うこと。また、正確かつ効率的な円滑な運営に努めること。

申請書の署名については、電子ペンによる署名とするが、経過措置として、令和8年9月1日から令和8年11月30日までの間に限り、申請書データを印刷した申請書への自署を認める。

申請書データの電子的保存については、き損、滅失、改ざん、漏えい等が生じないようにするとともに、定期的なバックアップ等の措置を講じること。また、紙面に自署が行われた申請書については、郵便局にて受付後、事務局にてスキャンデータを作成し電子的に保存するものとする。スキャンデータの保存にあたっては、電子ペンによる署名が行われた申請書データと同様に、き損、滅失、改ざん及び漏えいが生じないよう必要な措置を講じること。

運營業務の概要は別紙2「想定業務フロー（概要）」のとおりとする。

ア 事務局の主な業務

- ・本市への予約情報の確認及び伝達
- ・申請者への不備連絡
- ・申請書データや予約者リストの作成及び郵便局への共有
- ・電子ペンによる署名が行われた申請書データの電子的保存及び当該申請書データに関する検索機能を有するツールの作成
- ・紙面に自署が行われた申請書の各区分市民課・出張所への送付、当該申請書の電子的保存及び検索機能を備えたツールの作成
- ・来局結果の集計
- イ 本市の主な業務
 - ・申請者の実在性の確認
- ウ 郵便局の主な業務
 - ・予約状況の確認
 - ・申請書データの確認及び印刷
 - ・申請者来局時の対応（統合端末の処理など）
 - ・来局結果の報告及び電子ペンによる署名が行われた申請書データの共有
 - ・紙面に自署が行われた申請書の事務局への送付

(7) マニュアル・FAQの作成及び更新

本市が作成する郵便局における電子証明書更新等事務に係る事務処理要領をもとに、郵便局員及びコールセンターの業務従事者のためのマニュアル・FAQを作成・更新すること。作成等に当たっては事前に本市と協議し、承認を得ること。

(8) 機器の調達・設置、保守及び消耗品供給

下記の機器を調達・設置し、保守を行うこと。また、イについてはインクリボン等の消耗品を適宜供給すること。調達する機器については、盗難防止のため、ワイヤーによる固定など物理的措置を講じること。

なお、統合端末一式（プリンタ含む）及び統合端末に係る消耗品（カートリッジ及び用紙）は本市で調達する。

ア カメラ付きタブレット端末及び電気通信回線

予約情報の確認や申請者がタブレット端末の映像面上に電子ペンによる署名を行うために使用するもの。

(ア) 設置場所及び数量

| 設置場所 | 数量 |
|------------------|---------------|
| 本市（戸籍住民課） | 2台 |
| 別紙1の別表1～3に掲げる郵便局 | 36台（各郵便局1台ずつ） |
| 合計 | 38台 |

(イ) 設置期間

| 設置場所 | 設置期間 |
|----------------|------------------------|
| 本市（戸籍住民課） | 令和8年8月1日から令和9年3月31日まで |
| 別紙1の別表1に掲げる郵便局 | |
| 別紙1の別表2に掲げる郵便局 | 令和8年11月1日から令和9年3月31日まで |
| 別紙1の別表3に掲げる郵便局 | 令和9年2月1日から令和9年3月31日まで |

(ウ) 仕様

| 項目 | 仕様 |
|--------|---|
| 機種 | タブレット端末 Wi-Fi+Cellular モデル又は同等以上 ※Wi-Fi Direct 機能が使用できるもの。 |
| OS | 最新又はその1つ前のバージョン |
| CPU | 2 or 4コアプロセッサ |
| 容量 | 64GB以上 |
| ディスプレイ | 10インチ以上、1,920×1080画素以上 |
| カメラ | 1,920×1200画素以上 |
| 電気通信回線 | <ul style="list-style-type: none"> ・回線数：38回線 (内訳)・郵便局 36回線 ・本庁（戸籍住民課） 2回線 ・タブレット端末で利用可能な4GLTE 通信方式以上であること。 ・1か月あたりデータ通信量は無制限とすること。 ・月額利用料は、通信の時間及びデータ量に係わらず定額であること。ただし、1か月あたりのデータ通信量の変更については、必要に応じて本市と受託事業者が協議して定めるものとする。 |
| セキュリティ | <ul style="list-style-type: none"> ・タブレット端末は、不正アクセス等を防止するセキュリティ対策ソフトが導入され、常時最新の状態に保たれていること。 ・クラウドサービスへは外部からの不正アクセスに対して十分な対策（例：インターネットVPNやIP-VPNなど）が講じられたセキュアな環境からアクセスすること。 ・以下のMDM（モバイル携帯管理）サービスの付帯、設定 <ul style="list-style-type: none"> ①遠隔からタブレット端末のロックが可能であること ②遠隔からタブレット端末の初期化（又はデータ消去）が可能であること ③タブレット端末の位置情報の検知が可能であること ④アプリケーションの利用制限の設定が可能であること |

| | |
|--|---|
| | と ⑤デバイス管理（パスワードポリシー、Wi-Fi設定、他機器との接続制限）が可能であること |
|--|---|

イ タブレット端末用電子ペン

申請者がタブレット端末の映像面上に電子ペンによる署名を行うために使用するもの。

(ア) 設置場所及び数量

| 設置場所 | 数量 |
|------------------|---------------|
| 別紙1の別表1～3に掲げる郵便局 | 36本（各郵便局1台ずつ） |

(イ) 設置期間

| 設置場所 | 設置期間 |
|----------------|------------------------|
| 別紙1の別表1に掲げる郵便局 | 令和8年8月1日から令和9年3月31日まで |
| 別紙1の別表2に掲げる郵便局 | 令和8年11月1日から令和9年3月31日まで |
| 別紙1の別表3に掲げる郵便局 | 令和9年2月1日から令和9年3月31日まで |

(ウ) 仕様

| 項目 | 仕様 |
|------|--|
| 相互性 | 4-(8)-アにおけるタブレット端末が搭載するデジタイザ方式に対応して動作すること。 |
| サイズ | 長さ150mm以上、直径10mm程度 |
| 必須機能 | <ul style="list-style-type: none"> ・署名する際に線が途切れず、滑らかな筆跡を取得できる性能があること。 ・パームリジェクション機能付であること。 ・替え芯を2本以上付属すること。 |

ウ カード追記用プリンタ

マイナンバーカードの追記欄に住所等を印字するために使用するもの。

(ア) 設置場所及び数量

| 設置場所 | 数量 |
|------------------|---------------|
| 別紙1の別表1～3に掲げる郵便局 | 36台（各郵便局1台ずつ） |

(イ) 設置期間

| 設置場所 | 設置期間 |
|----------------|------------------------|
| 別紙1の別表1に掲げる郵便局 | 令和8年8月1日から令和9年3月31日まで |
| 別紙1の別表2に掲げる郵便局 | 令和8年11月1日から令和9年3月31日まで |
| 別紙1の別表3に掲げる郵便局 | 令和9年2月1日から令和9年3月31日まで |

(ウ) 仕様

各種カード追記用プリンタのうち、以下の要件を満たすもの。

| 項目 | 仕様 |
|----------|---|
| 対応カード種別 | 個人番号カード、住基カード、在留カード、特別永住者証明書の全てに対応していること。 |
| インターフェース | USB2.0以上 |
| OS | Windows11 (各 32bit、64bit、日本語版に対応すること) |
| 必須機能 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 印字開始位置や改行位置を任意に調整可能であること。 ・ 文字の大きさを任意に変更可能であること。 ・ 任意の文字や空白を挿入等できること。 ・ 消耗品に印字記録が一切残らないなどの個人情報保護に対応していること。 ・ 電子公印 (画像データの挿入) に対応していること。 |
| 参考品 | Zenius-is2 |

エ カード追記用プリンタ接続用ノートパソコン

カード追記用プリンタのアプリケーションを使用するためのクライアント端末として使用するもの。

(ア) 設置場所及び数量

| 設置場所 | 数量 |
|------------------|----------------|
| 別紙1の別表1～3に掲げる郵便局 | 36台 (各郵便局1台ずつ) |

(イ) 設置期間

| 設置場所 | 設置期間 |
|----------------|------------------------|
| 別紙1の別表1に掲げる郵便局 | 令和8年8月1日から令和9年3月31日まで |
| 別紙1の別表2に掲げる郵便局 | 令和8年11月1日から令和9年3月31日まで |
| 別紙1の別表3に掲げる郵便局 | 令和9年2月1日から令和9年3月31日まで |

(ウ) 仕様

| 項目 | 仕様 |
|-------|---|
| OS | 最新又はその1つ前のバージョン |
| CPU | 2 or 4 コアプロセッサ |
| メモリ | 8GB |
| ストレージ | 256GB以上 |
| キーボード | テンキー付き日本語配列キーボード |
| マウス | USB Type-A 有線マウス |
| その他 | <ul style="list-style-type: none"> ・ USBポート・LANポートがあること。 ・ 不正アクセス等を防止するセキュリティ対策ソフトが導入され、常時最新の状態に保たれていること。 |

オ 設置対応

- ・起動後にすぐ利用できるようにキッティング作業を行うこと。また、カメラ付きタブレット端末については、本市が設置する統合端末のプリンタ（MultiWriter5350）とのWi-Fi Direct ネットワーク設置も実施し、実施にあたっては日本電気株式会社のホームページに掲載されているユーザーズガイドを参照すること。
- ・導入機器等のマニュアルは、日本語であること。
- ・マニュアル類はハードウェアに関するもののみ添付し、梱包材等は持ち帰ること。
- ・パソコンのリカバリーディスクを各 1 部納品すること。また、保守作業のために受託事業者においても 1 部を保管しておくこと。

カ 機器管理シール

本体に下記事項を記載した「機器管理シール」を貼り付けること。シールサイズは概ね縦 3 cm、横 8 cm 以内とし、色は白地に黒文字とする。

| 項目 | 内容 |
|--------|---|
| 契約件名略称 | 郵便局支援業務委託契約 |
| 設置期間 | R●. ●. ●～R●. ●. ● |
| リース会社名 | (例) ○○ (株) |
| 保守連絡先 | 会社名及び電話番号 (例) ○○ (株)・123-4567 |
| 契約 | 福岡市役所市民局戸籍住民課 |
| 機器名略称 | ・タブレット端末 ・タブレット端末用電子ペン ・追記用プリンタ ・ノートパソコン |

キ 保守対応

(ア) 保守内容

この契約による導入機器に不具合が生じた場合の問い合わせ窓口を用意し、保守対応が必要となった場合は、速やかに対応すること。

なお、保守に必要な経費については、当該契約額に含む。

(イ) 保守時間

原則として平日午前 9 時から午後 5 時までとする。

(ウ) 保守形態

本市や郵便局からの保守に関する問い合わせに対して、速やかに対応できる人員等の保守体制を確保すること。

(エ) ハード障害時保守

原則として要員訪問とし、障害解消のために必要な部品交換を行い、ディスク障害時などでは OS 及びソフトのインストール作業を行い、本市の支持に従い最新の状態と同じく完全に使用できる状態とすること。

(オ) ソフトウェア障害保守

障害時の本市からの電話等による問い合わせや調査依頼に対応し、電話での解決が困難な場合やハード及びソフトの切り分けが難しい場合は要員訪問とする。

また、障害対応のために必要な場合は OS 及びソフト（本市提供分を含む）の再インストール作業を行い、完全に使用できる状態とすること。

(カ) 障害報告

障害対応時、速やかに障害対応報告書を作成し、本市に提出するものとする。

(キ) 消耗品供給

カード追記用プリンタについては、インクリボン等の消耗品を適宜、郵便局へ納品すること。タブレット端末用電子ペンについては、替え芯等の消耗品を適宜、郵便局へ納品すること。

ク 撤去対応

・物件をすべて撤去すると同時に、当該物件のハードディスクに記録されたデータの完全消去又はディスクの破砕を行うこと。また、データの消去を行ったことを証する文書を提出すること。

・機器の撤去時に必要となる一切の費用については、当該契約額に含む。

5 受託事業者の責務

(1) 業務報告

ア 実施計画書

業務の実施にあたっては、あらかじめ本市と協議し、次の事項を含む計画書を作成し、この契約締結後速やかに本市に提出すること。

(ア) 本事業の実施体制（リスク管理体制含む）

(イ) 業務従事者の定着（補充）・研修体制

(ウ) サービスレベル維持・向上に関する体制

(エ) マニュアル・FAQ更新体制

イ 日報

日々の入電数、受信件数、処理件数（手続きや区役所毎の内訳含む）及び課題等を報告すること。

ただし、トラブル発生時の報告、緊急課題に関わる協議事項については、随時、報告・協議すること。

ウ 実施報告書（月報）

日報をもとに、当該月分の入電数・処理件数等の統計・分析、業務実施に係る課題とその改善策、当該月の課題事項に対する対応状況、サービス要求水準の達成状況を作成するとともに、根拠資料となる当該月受信分の利用者にかかる関係書類とあわせて、当該月の翌月 20 日（20 日が閉庁日の場合はその前開庁日）までに本市に提出すること。

実施報告書をもとに、本市と協議しながら業務改善及び市民サービスの向上に努めること。

(2) 全体管理責任者の配置

本事業を着実に実施するために、本事業の全体管理責任者を配置すること。また、業務の繁閑に応じて、業務遂行に必要な人員を適正かつ柔軟に配置し、業務を最も効率的に実施できる体制を常に整え、その体制を明確にすること。

ア 受託事業者は、全体管理責任者の氏名、所属及び連絡先（電話番号、電子メールアドレス）を事前に書面で本市に届けること。

イ 全体管理責任者は、本市との連絡等を行う窓口となり、受託事業全体のマネジメント、実施計画の進捗状況及び業務の実施状況の管理・分析・改善、連絡事項の周知徹底を行うこと。

ウ 全体管理責任者は、容易に連絡が取れる体制を整え、トラブル発生時等において業務責任者による対応が困難な場合には、業務責任者から対応を引継ぐなど、早期対応・収束にあたること。

（3）業務責任者の配置

ア 受託事業者は、業務を円滑に遂行するため、専任の業務責任者を1名以上配置し、頻繁に変更することがないように留意すること。

イ 業務責任者は、主に業務従事者の指揮監督・リスク管理、業務全体のマネジメント・履行管理、業務従事者に対する連絡・周知及び指導・教育及び本市との連絡調整に関することを行うこと。

ウ 受託事業者は、契約締結後速やかに、業務責任者の配置・組織体制に関する書類及び業務従事者名簿を本市に提出すること。内容については、事前に本市と協議すること。

エ 受託事業者は、業務従事者等に変更がある場合は、業務に従事する7日前までに、変更に係る業務責任者の配置・組織体制に関する書類及び業務従事者名簿を本市に提出すること。

（4）業務従事者の配置

ア 受託事業者は、本事業の遂行にあたり、番号法及び関係法令等の趣旨及び業務の重要性を十分理解するとともに、業務に必要な知識を備え、円滑に業務を行える業務従事者を配置し、履行期間に渡って業務責任者の指示のもと業務に従事させなければならない。

イ 受託事業者は、礼儀正しい接遇態度を心がけ、市民に不快感を与えないよう業務従事者に努めさせなければならない。また、業務従事者の服装、姿勢、態度、言葉遣いなどには特に注意を要する。

ウ 受託事業者は、業務従事者が頻繁に変更することのないよう計画的な人員の確保及び定着に努めること。この場合の経費はすべて契約金額に含まれているものとする。

エ 受託事業者は、業務従事者に対し、法律で定められた雇用主として一切の義務を履行し、また、適正な労働条件の確保に努めなければならない。

オ 受託事業者は、守秘義務の履行を担保するために業務従事者との連署による誓約書を本市に提出すること。

（5）業務従事者への研修

業務を円滑に行うため、業務従事者に対して、次の事項に留意した事前研修を行うこととし、履行時には、業務に支障を生じさせてはならない。また、研修は、各業務についての知識を有する者が行い、履行開始後においても、常に業務従事者の技能的向上に努

めなければならない。

ア 守秘義務、情報セキュリティ、個人情報保護を理解させること。

イ 業務の重要性を理解させること。

ウ 必要な知識を習得させること。

(6) 本市との連絡調整

ア 受託事業者は、本市担当者と、少なくとも月1回以上の定例打合せを行い、業務品質確保のための課題整理を行うこと。

イ 運営上の課題がある場合は、改善案を提示すること。

ウ 本市担当者は、受託事業者からの報告を受け、必要がある場合には、改善や内容の変更、追加資料の提出、再発防止策の策定、その他本市が本事業の実施に必要と認める措置を講じることを求め、受託事業者は、本市と協議の上、その要求事項を実施すること。

(7) 苦情・トラブル等の対応

ア 本事業を行うにあたり、トラブルが生じた場合には責任を持って対応するとともに、遅滞なく本市に報告すること。

イ 苦情については、事案に応じた現状分析を行い、内容及び対応について本市へ報告するとともに、報告書を提出すること。

(8) 秘密の保持

受託事業者及びその業務従事者は、この契約の履行にあたっては、秘密の保持に関する全ての法令等を遵守するとともに、善良な管理者としての注意をはらう義務を有し、業務を行う上で知り得たことについて、契約期間中及び契約解除後において、いかなる理由によっても他人に漏らしてはならない。

(9) 品質管理項目、サービス要求水準

市民サービス品質の維持・向上のため、業務の正確性・迅速性については、別紙3「サービスレベル要求水準」に定めるサービスレベルを確保すること。

(10) 契約終了時の業務の引継ぎ

ア 受託事業者は本契約が終了した場合（期間満了、契約解除により契約が終了した場合を含む）に、本事業を他の者に引き継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引き継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。その際は、引継ぎ項目及び必要となる資料については、本市と事前に取り決めのうえ、業務に支障をきたさないよう責任をもって対応すること。

イ 受託事業者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受託事業者等が速やかに業務を遂行できるようにすること。

ウ 本市と事前に取り決めた引継ぎ項目において未完了であった場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。本市は、受託事業者が上記に違反し損害が生じた場合には、受託事業者に対してその損害額の賠償を求めることができる。

6 個人情報保護・セキュリティ対策について

本事業では、個人情報を厳格な管理の下で取り扱う必要があるとともに、情報漏えい等が発生しないように細心の注意を払う必要がある。

受託事業者は、プライバシーマーク、ISO/IEC27001、JISQ27001、オフィスセキュリティマークの認定、認証をいずれか1つ以上取得していること。

個人情報保護その他の情報資産の取扱いについては、福岡市個人情報保護条例及び福岡市情報セキュリティに関する規則、契約に付随する「個人情報・情報資産取扱特記事項」等の規定を遵守すること。

7 検査及び報告

本市は、必要があると認めるときは、委託業務の処理状況について、受託事業者に対し随時に検査をし、又は報告を求めることができる。

8 成果物の提出及び帰属

本業務実施に伴い作成された以下の成果物を提出すること。(1)及び(2)はデータ、(3)は媒体、(4)は原本による提出を行うこと。また、これらの成果物は福岡市に帰属するものとする。

- (1) 業務・研修に関する資料及び報告書
- (2) 業務引継ぎに関する書類（マニュアル等）
- (3) 電子ペンによる署名が行われた申請書データ及び当該申請書データに関する検索機能を有するツール（経過措置として紙面に自署が行われた申請書データを含む）
- (4) 紙面に自署が行われた申請書

9 契約にかかる注意事項

- (1) 本仕様書に示すほか、業務委託契約書の記載事項を確認すること。
- (2) 委託業務従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成については 包括的受託の観点から、受注者が責任をもって遂行体制・指揮命令系統を確保し、円滑な業務の実施を行うこと。
- (3) この仕様書の解釈について疑義が生じたとき又は、法令や国からの通知等により業務委託に影響がある場合及びこの仕様書に定めのない事項については、本市と協議のうえ解決すること。
- (4) 受注者は、本仕様書または別に本市より指示を受けた作業以外に、設備や機器等を使用してはならない。
- (5) 関係法令や本市制度の見直しによる取扱いの変更等により仕様の変更が生じる場合は、双方協議のうえ、合理的な範囲で取扱い及び仕様を変更し、受注者の負担によりこれを処理するものとする。