

熊本市総合行政事務センター運営業務委託
仕 様 書

(共通仕様)

令和6年(2024年)4月

熊 本 市

(改革プロジェクト推進課)

目 次

第1章 目的及び業務概要

1	業務委託名	3
2	背景及び目的	3
3	履行期間	3
4	履行場所	3
5	業務履行の基本的な考え方	3

第2章 業務内容

1	履行準備	4
2	個別業務の運営	5
3	業務の進捗管理	5
4	業務全体の問い合わせ対応	6
5	追加業務の検討支援	6
6	業務の引継	7

第3章 委託要件

1	業務の具体的な履行場所	7
2	業務実施日及び業務実施時間	7
3	備品、設備	7
4	業務従事者の確保	10
5	業務従事者への研修	11
6	業務運営体制	12
7	業務全般に関する留意点	12
8	個人情報の保護及び情報セキュリティ	14
9	苦情・事故の報告等	15
10	システムダウン時の対応	15
11	成果品等の取扱い	15
12	品質管理項目、要求水準	16
13	検査及び支払い	16
14	一括再委託の禁止	17
15	その他	17

この仕様書は、熊本市が発注する熊本市総合行政事務センター運営業務を受託した者（以下「受託者」という。）に対して委託する業務の仕様を定めるものである。

第1章 目的及び業務概要

1 業務委託名

熊本市総合行政事務センター運営業務委託

2 背景及び目的

生産年齢人口の減少や少子高齢化の進展等に伴い、今後自治体の経営資源はますます制約されることが想定される一方、複雑・多様化する行政課題や、デジタル社会への変化に伴う新たな行政需要への対応が必要となっている。

そのような中、本市が目指す「上質な生活都市」の実現に向け持続可能な市政運営体制を構築し、質の高い行政サービスを提供できるよう「市役所改革プラン」を策定し、行政サービスの最適化に取り組んでいるところである。

総合行政事務センターは各部署でそれぞれ対応していた定型的な業務を集約し、効率的な処理体制を構築することで、申請から決定までに要する時間の短縮や、問い合わせ先の一本化など市民の利便性向上を進めるとともに、民間事業者の知見・ノウハウを最大限活用した業務改善を図り、総コストの削減に取り組むものである。

また、これらの取組を通して区役所や業務所管課の負担を軽減し、まちづくりや市民相談対応などの分野に人員を重点的に配置するなど、職員配置の適正化を実現することで、行政サービス全体の質向上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（2027年）9月30日まで

なお、総合行政事務センターの設置・運用開始は令和6年（2024年）10月1日からとし、個別業務ごとに定めた取扱期間に準じて運営を行うこととする。

また、契約締結後、運用開始に向けた準備を速やかに進め、個別業務の取扱期間開始までに体制を整えること。

4 履行場所

熊本市中央区手取本町1番1号 熊本市役所ほか

5 業務履行の基本的な考え方

本業務の履行にあたり、受託者は仕様に定めた業務の適切かつ正確な履行はもとより、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の向上を継続的に取り組んでいくことを求めるものである。

また、総合行政事務センターにおける各業務の実施においては、次のような視点・考え方をもって運営すること。

(1) 業務遂行の責任

受託者は、仕様内容を十分に把握し、業務所管課等との調整や引継を適切に行った上で、業務の実施に必要な体制を構築し、責任をもって業務を遂行すること。

(2) 適正な業務運営

受託者は、各業務の関係法令等を遵守し、業務を適切に行うこと。また、公共の業務に携わる重要性及び個人情報等の機密性の高い情報を取り扱う重要性を十分に認識し、公正な業務運営を行うこと。

(3) 効率的な執行体制の構築

ア 受託者は、各業務所管課との緊密な連携を図るとともに、各個別業務の業務計画書や作業マニュアルの策定においては、現状の事務処理方法や業務プロセス等についての課題を分析し、業務効率化やコスト抑制につながる改善提案に努めること。

イ 受託者は、各個別業務の業務量を踏まえ、閑繁期に関わらず安定したサービスを市民に提供できるよう柔軟な執行体制を構築すること。

(4) 市民の利便性向上

ア 受託者は、総合行政事務センター設置により、従来と比較し各手続等の申請から決定までに要する時間が短縮されるよう事務処理方法や業務プロセス等の改善を図ること。

イ 受託者は、各業務の進捗管理を適切に行うとともに、総合行政事務センターで担う事務処理の過程で発生する問い合わせに適切に対応すること。また、その内容を分析の上、業務の質向上に努めること。

第2章 業務内容

1 履行準備

(1) 履行計画書の作成

受託者は、委託業務の遂行にあたり、次の事項を含む履行計画書を契約締結後速やかに作成し、本市の承認を得ること。

ア 業務全体スケジュール

イ 業務分担及び責任所在を明確にした組織・執行体制

ウ 連絡体制（緊急連絡先等を含む）

エ 要員確保、研修体制

オ 個人情報保護体制

カ 情報セキュリティ対策

キ 履行場所、レイアウト図

ク その他、本市が必要と求める事項

(2) 履行環境の整備

「第3章 委託要件」の内容を参考に、業務運営に必要な什器・備品の調達及び環境構築を行うとともに、執務室における情報セキュリティ対策は、指定期日までに整備すること。

2 個別業務の運営

(1) 業務の履行

総合行政事務センターで取り扱う下記の個別業務について、個別業務仕様書の内容に基づき円滑かつ適切な運営、総合的な進捗管理、調整等を行うこと。

【総合行政事務センターで取り扱う個別業務】

業務名	業務所管課	取扱期間
市税振替及び還付口座登録業務	財政局税務部納税課	令和6年10月 1日から 令和9年 9月30日まで
消防用設備等(特殊消防用設備等)点検報告書受付業務	消防局予防部指導課	令和6年10月 1日から 令和9年 9月30日まで
就学援助業務	教育委員会事務局学校教育部 学務支援課	令和7年 1月 6日から 令和9年 9月30日まで
こども医療費助成業務	こども局こども育成部 こども支援課	令和7年 1月 6日から 令和9年 9月30日まで
ひとり親家庭等医療費助成業務	こども局こども育成部 こども支援課	令和7年 1月 6日から 令和9年 9月30日まで
重度心身障がい者(児)医療費助成業務	健康福祉局障がい者支援部 障がい福祉課	令和7年 1月 6日から 令和9年 9月30日まで

(2) 個別業務計画書等の策定

ア 各業務を取扱開始日から円滑に運営できるよう、契約締結から取扱開始日までの間に、個別業務仕様書及び本市が提供する各種資料等を参考として本市と協議しながら、業務計画書及び作業マニュアルを作成し、本市の承認を得ること。

イ 業務計画書及び作業マニュアルは、業務効率化やコスト削減の観点をもって策定するとともに、本市側の事務運用体制の効率化についても可能な範囲で改善提案を行うこと。

ウ 業務計画書及び作業マニュアルは、運用の中で適宜見直しを行うこと。見直し内容については改定時に本市へ協議または報告し、事前に承認を得ること。

3 業務の進捗管理

(1) 本業務で取り扱う個別業務については、受付から決定に至るまでの進捗管理を徹底し、申請者からの問い合わせに対応するとともに、本市もその処理状況を適時、簡易に把握できる環境を構築すること。

(2) 情報システムを用いた進捗管理を行う場合には、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を行い、必要な対策などを講じること。なお、これらに要する費用は受託者の負担とする。

(3) 個別業務の対応件数や処理状況、対応内容を日報、月報として取りまとめ、本市に報告を行うこと。報告の手法及び時期については、本市と協議の上、決定すること。

4 業務全体の問い合わせ等対応

個別業務に関する各種問い合わせについては受託者にて個人情報等の漏えいに留意した方法で次のとおり対応すること。なお、電話番号については本市で電話機器を準備のうえ、番号を設定する。また電子メールによる問い合わせ対応を行う場合には、本市と協議の上、ドメイン名などを決定することとし、ドメイン取得費用、使用するサーバ、パソコン等の機器調達費用、その他維持費は受託者の負担とする。

(1) 問い合わせ内容への回答

申請者等からの問い合わせや要望に対し、マニュアルやFAQ等を作成の上、適切に回答すること。

(2) 本市へのエスカレーション

申請者等からの問い合わせや要望において、受託者では対応できない内容については、業務所管課へ適切に連携すること。

なお、業務所管課への連携の方法や内容等については、本市と協議の上、決定すること。

5 追加業務の検討支援

総合行政事務センターの設置効果を高める目的から、令和7年度以降に追加する業務の調査や効果検証などについて次のとおり行うこと。なお、追加業務の検討は、毎年度5業務程度実施すること。

(1) 追加候補業務の調査

ア 追加候補業務について、次の視点のもと本市と連携し選定を行うこと。

(ア) オンライン申請を実装（予定）する業務

手続きのオンライン化を進めているもののうち、処理件数や業務性質により、アウトソーシングによる高い費用対効果が見込まれる業務

(イ) 先行事例から効果が見込まれる業務

申請件数が一定程度ある、申請者の大半が特定の事業者であるなど、他自治体などの導入実績などを参考に、集約・アウトソーシングによる高い費用対効果が見込まれる業務

イ 追加候補業務を所管する部署に対して業務概要や業務プロセス等をヒアリング調査し、業務内容・特性や業務量などの現状を把握・分析すること。

(2) 追加候補業務のBPR

BPRの視点をもって、追加候補業務の見直し・改善を行うこと。その際、総合行政事務センターへの委託化だけでなく、業務フローの見直しや、ICTツールの活用等による効率化など、アウトソーシング以外の業務改善効果を含めた検討を行うこと。

(3) 業務改善効果等の試算

追加候補業務を総合行政事務センターの取扱業務として追加した場合の、運営経費を試算するとともに、(2)のBPRの結果、見込まれる業務量削減などの改善効果についても試算を行うこと。

(4) 追加業務の検討スケジュール

(1) から (3) の業務は、毎年度4月に追加候補業務の選定を行った上で、9月まで

に効果試算を行うこととする。なお、令和6年度のスケジュールについては、本市と協議の上、決定すること

6 業務の引継

受託者は、業務が途切れることなく円滑に執行されるよう、次期受託者に対して業務の引継ぎを適切に行うこと。

- (1) 業務の引継ぎは、書面の作成を必須とし、それをもとに行うものとする。
- (2) 引継ぎ対象事項及び引継ぎスケジュールについては、本市及び次期受託者と協議の上、決定すること。
- (3) 業務の引継ぎにおいて発生する費用については、受託者がこれを負担するものとする。
- (4) 受託者は、次期受託者が他の事業者に変更される場合にあっては、当該受託者が決定次第、誠意をもって本市と協力しながら次期受託者に対し業務の引継ぎを行うものとする。

第3章 委託要件

1 業務の具体的な履行場所

熊本市中央区手取本町1番1号 熊本市役所14階大ホール内執務室

執務面積 約150㎡

上記の履行場所以外にも、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。

2 業務実施日及び業務実施時間

(1) 業務実施日

原則として、熊本市役所等の開庁日（熊本市の休日及び期限の特例を定める条例（平成元年条例第32号）第1条第1項に規定する熊本市の休日を除く日）とする。

(2) 業務実施時間

原則として、午前8時30分から午後5時15分までとする。

(3) 時間外勤務

受託者は上記の業務時間帯に業務が完了しないときは、本市と受託者で事前に協議の上、休日または業務時間外に業務を処理することができるものとする。この場合において、委託料の額は変更しないものとする。

3 備品、設備

(1) 事務什器類

ア 本業務に必要な事務什器類の一部は本市より貸与する。

イ 貸与する事務什器類は次のとおりとし、費用は無償とする。

No.	名称	仕様等 (cm)	数量
1	事務机	W100 × DT60 × H70	25台
2	事務椅子	—	25脚
3	収納庫	2段・両開き・鍵あり	1台
4		2段・両開き・鍵なし	1台
5		2段・引き違い・鍵なし	1台
6		2段・オープン・鍵なし	1台
7		2段ワイド・引き違い・鍵なし	2台
8	作業・打合せ机	W180 × D80 × H70	2台

ウ 受託者は、貸与された事務什器類について善良な管理者の注意を持って使用又は管理しなければならない。（当該貸与品等が受託者の故意又は過失により滅失、毀損したときは、受託者の責任のもと、その損害を賠償すること。）

エ その他、本業務に必要な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上で、受託者の負担において用意すること。

オ 本契約終了後、次期受託者に業務を引き継ぐ場合は、本市が指定する設備・備品以外は原状復旧すること。ただし、それ以外の備品等であっても、本市の承諾のうえ、次期受託者との合意に基づき引き継ぐ場合には、この限りではない。

(2) 業務システム関係

ア 個別業務の履行に必要な各業務システムへのネットワーク接続設定などについては本市で対応する。

イ 各業務システムの端末等の準備及びその台数については、次のとおり整理する。なお、台数については現状業務量から算出した最低限必要な台数として整理したものであり、業務運営において台数の増減が必要な場合には、本市と協議の上、必要な措置を行う。

ウ 受託者で準備する「就学援助支援システム」の情報機器等については、受託者の負担において用意すること。

No.	項目	準備者	台数
1	熊本市総合行政情報システム（税務系） 端末	本市	3台
2	熊本市総合行政情報システム（福祉系） 端末	本市	9台
3	熊本市総合行政情報システム プリンタ	本市	2台
4	消防指令システム 端末	本市	2台
5	熊本市地域情報ネットワークシステム（就学援助） 端末	受託者	4台
6	熊本市地域情報ネットワークシステム（就学援助） 接続用ルータ	受託者	1台
7	熊本市地域情報ネットワークシステム（就学援助） プリンタ	受託者	1台
8	熊本市地域情報ネットワークシステム（就学援助） 接続用セキュリティーキー	本市	4台

エ 「No.6 熊本市地域情報ネットワークシステム（就学援助）接続用ルータ」については、本市側での設定を行う関係上、以下の機能を備えた機器（ルータ・L3スイッチ・ファイアウォール等）を準備すること。

- ・ルーティング機能
- ・フィルタリング機能
- ・NAT（NAPT）機能
- ・SSH（TELNET）機能
- ・コマンドによる設定

※ 推奨メーカー及び実績のある機種

YAMAHA : RTX-1210、RTX-1220
AliredTelesis : AR415S、AT-AR2050V
Cisco : 890シリーズ

オ セキュリティ対策として業務システムなどの取扱区域と一般区域を明示化するための仕切りや、入退室管理の機器のほか、業務実施における情報機器類への覗き見防止フィルターやセキュリティワイヤーなどの物品等について受託者の負担において用意すること。

（３）電子申請サービス関係

ア 受託者は、個別業務のWEB申請受付を行う専用端末等を受託者の負担において準備すること。

No.	項目	準備者	台数
1	専用端末	受託者	複数台
2	専用プリンタ	受託者	1台
3	ネットワーク接続用ルータ	受託者	1台

イ 「No.3 ネットワーク接続用ルータ」については、本市側での設定を行う関係上、上記（２）のエで示した機能を備えた機器（ルータ・L3スイッチ・ファイアウォール等）を準備すること。

ウ 電子申請サービス（熊本県・市町村共同システム電子申請サービス等）との接続設定については本市で対応する。

（４）業務の進捗管理関係

第２章の３「業務の進捗管理」の履行において情報システムを用いた進捗管理を行う場合に必要となる端末などの情報機器類については、本市と協議の上、受託者の負担において用意すること。

（５）その他の情報機器

その他、業務履行に伴い必要となる情報機器類については、本市と協議の上、受託者の負担において用意すること。

（６）レイアウトの作成

ア 受託者は契約締結後、上記（１）から（５）の内容を踏まえ情報セキュリティに配慮

したレイアウト案を作成すること。

イ 必要となる執務環境上の情報セキュリティ対策については本市と協議の上、受託者の負担において用意すること。

ウ レイアウト案については、本市の承認を得た上で、業務開始までに整理を行うこと

エ 履行場所の見取り図は、別紙１「履行場所の詳細」のとおり。

(7) 賃料などの費用負担について

ア 執務室の賃料や光熱費は本市の負担とする。

イ 業務に必要な回線については、本市で設置し費用は本市が負担する。ただし、受託従事者間の連絡調整等に使用するものについては、受託者において通信事業者と契約し、使用に係る費用についても受託者の負担とする。

ウ 上記（２）及び（３）の情報システム利用に必要な通信回線利用料は本市の負担とする。

4 業務従事者の確保

(1) 人員配置の基本方針

ア 業務量や、受託者のこれまでの類似業務実績における知見なども十分に勘案したうえで、業務遂行に必要な人員を配置すること。

イ 業務の繁閑に応じた、人員の適正かつ柔軟な配置やＩＣＴ等を活用した自動化の工夫など、業務を最も効率的に実施できる体制を構築すること。

ウ 突発的な業務従事者の欠員が生じて、業務遂行に支障をきたすことがない体制を整えること。

(2) 統括責任者

ア 受託者は、業務全般について責任を持つ統括責任者を選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。本契約期間中に統括責任者を変更した場合も同様とする。

イ 統括責任者は、受託者が直接かつ連続して２年以上の雇用関係を有しているものであること。

ウ 統括責任者は、急を要する場合に３時間以内に履行場所へ到着可能であること。

(3) 現場責任者

ア 業務従事者の中から責任者及び副責任者をそれぞれ１名以上選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。業務責任者は、以下の事項に従事すること。

(ア) 本業務の管理・運営

(イ) 業務従事者の指揮監督、業務従事者に対する指導及び教育

(ウ) 情報セキュリティに関する管理・責任

(エ) 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合の対応

(オ) 業務運用上の疑義が生じた場合の本市への報告及び対応方針の明確化

(カ) 本市との連絡及び調整

イ 現場責任者は、類似業務の実務経験又は同等以上の能力を有するもを選任すること。
なお、統括責任者の兼務を可とする。

(4) 業務監督者

ア 業務従事者の中から各業務の監督者を選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。

イ 業務監督者は、各業務が円滑に履行できるよう、現場責任者と連携し、業務従事者への支援を行うこと。

(5) 受託者の雇用主としての責務

ア 受託者は、本業務の重要性を認識し、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、適正かつ良好な労働条件の確保に努めること。

イ 受託者は、業務従事者に対して労働安全衛生に十分配慮し、労働災害の防止、健康管理に努めること。

ウ 受託者は、労働保険に加入し、従事者の労働福祉の向上に努めること。

エ 受託者は、本業務の目的及び内容を十分に理解し、業務を遂行するとともに、業務従事者への指導を行うこと。

オ 受託者は、事故等が発生した場合は、直ちに統括責任者を業務履行場所へ派遣し、問題解決を図らなければならない。

(6) その他

本業務の従事者については、本市内に居住する者を優先的に採用するよう努めること。

5 業務従事者への研修

(1) 受託者は、本業務を円滑に行うため、業務に関するマニュアルを整備し、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。

ア 業務に必要な法令等の知識を習得させること。

イ 業務の重要性を理解させること。

ウ 守秘義務及び情報セキュリティ（特定個人情報保護を含む）を理解させること。

エ 業務システムなどの情報機器を迅速に操作する技能を習得させること。

オ 事務処理手順を理解させること。

(2) 受託者は、上記（1）の業務従事者に対する研修を、各業務についての知識を有する者に行わせなければならない。

(3) 受託者は、研修を行うにあたって、事前に実施計画を書面で提出するものとし、実施後に実施報告及びマニュアル等関係資料を本市に対し書面で提出するものとする。

(4) 受託者は、サービスレベルを設定し、履行開始後においても研修等を行い、常に業務従事者の技能的向上、業務の品質管理及び改善に努めなければならない。特に、守秘義務、情報セキュリティ及び接遇に関する研修は、毎年度実施しなければならない。この場合において、研修後速やかに実施報告を書面で行うものとする。

(5) 研修の一切の費用は受託者の負担とする。

6 業務運営体制

本業務における、本市と受託者の主な役割分担は次のとおりである。

業務分類	役割分担		
	受託事業者	本市	
		各業務所管課	契約締結所管課
履行準備	・ 履行計画書の作成 ・ 執務環境の構築 ・ 業務従事者の確保・研修	・ 業務従事者への研修支援 ・ 業務システムに関する権限付与・必要な研修の実施	・ 履行計画書、執務環境に関する内容の確認・承認 ・ 執務環境の構築支援
個別業務の運営	・ 個別業務計画書等の策定 ・ 円滑かつ適切な運営の実施 ・ 業務改善提案	・ 個別業務計画書等の策定に係る情報（資料）提供及び協議 ・ 個別業務計画書等に関する内容の確認、承認 ・ 処理状況の確認、審査	・ 全体調整・管理
問い合わせ等対応	・ 問い合わせへの対応 ・ 本市へのエスカレーション	・ エスカレーション内容への対応 ・ 要望等への個別対応	・ 問い合わせ、要望等の全体把握
苦情、事故の報告等	・ 苦情への対応及び報告 ・ 苦情等の分析、改善提案 ・ 事故等の事前防止 ・ 事故等への速やかな対応及び報告 ・ 事故処理対応後の報告・協議	・ 苦情等への個別対応 ・ 苦情案件の改善施策検討・実施 ・ 事故等への個別対応 ・ 事故処理の指示・確認	・ 苦情等の全体把握 ・ 改善に向けた事務処理見直しの検討 ・ 事故発生時の全体把握 ・ 事故処理の支援、調整
進捗管理	・ 対応件数、内容、処理状況等の管理・報告 ・ 日報、月報の報告	・ 進捗状況の確認	・ 全体業務進捗の管理 ・ 業務報告に伴う業務履行の全体の検査・支払
追加業務の検討支援	・ 追加候補業務の現状分析・効果測定		・ 追加候補業務の選定 ・ 追加候補業務の分析結果の確認・調整 ・ 追加業務の決定

7 業務全般に関する留意点

（１）資料等の適正な管理

本市が提供する一切のデータ、資料等については、適切かつ厳格に管理することとし、この業務以外の目的で利用、複写及び複製をしてはならない。なお、個人情報が含まれる書類は業務終了後、必ず執務室内の鍵付き収納庫等に保管し施錠すること。（収納庫等は必要に

応じて受託者が準備すること。)

(2) 委託業務における指揮命令等

業務従事者への指揮、命令、管理、監督、指導及び育成は、全て受託者の業務として責任を持って実行すること。

(3) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたり、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(4) 危機管理

情報機器類の障害が発生した場合だけでなく様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務の遂行に支障をきたすことがないように十分に対応策及び緊急時の体制を整備すること。

(5) 業務システム端末の操作

本業務において利用する業務システムについては、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外使用や指定場所以外への持ち出しを禁止するとともに、適切に取り扱うこと。

ア 各システムについては、必要な業務従事者に対してそれぞれのIDを付与することとする。ユーザIDは、必要数等を記載した受託者からの書面による申請に基づき業務所管課の承認の上、付与を行う。

イ 業務従事者は、端末機の操作について業務所管課の指示に従わなければならない。

ウ 業務従事者は、常に個人情報の保護及び情報セキュリティに注意を払わなければならない。

(6) 執務室の環境維持及び物品等の保守管理

ア 執務室については、火災等の事故が発生しないよう、受託者にて定期的に清掃を実施する等、適正な維持管理につとめなければならない。また、それに必要な備品については受託者にて準備すること。なお、発生した廃棄物については、業務上と私的なものを分別し、本市の基準に沿って処理すること。

イ 本市が提供する備品等については、執務室外への持ち出しや、所定の利用方法以外の使用を禁止するとともに、最大限の注意をもって管理を行うこと。

(7) 制度改正・組織変更等に伴う仕様の変更

制度改正や組織変更等により、仕様の変更が生じた場合には、本市と受託者が協議の上、仕様の変更を行うこととし、受託者は本市に協力すること。

(8) 関係法令の遵守

受託者は、各業務の関係法令等を遵守し、業務を適切に行うこと。また、公共の業務に携わる重要性及び個人情報等の機密性の高い情報を取り扱う重要性を十分に認識し、公正な業務運営を行うこと。

(9) 経費節減

受託者は、業務に必要な消耗品等の使用及び履行場所に係る光熱水費について、目標を設定し節約を徹底するように努めること。また、第4次熊本市役所グリーン計画（エコオフィスプラン）に基づくエコオフィス活動の推進等に努めること。

8 個人情報やプライバシー情報の保護及び情報セキュリティ

- (1) 業務従事者は、いかなる理由があっても業務上知り得た情報を第三者に開示または漏えいしてはならない。業務従事者の職を退いた後も同様とする。
- (2) 業務従事者は、業務上知り得た情報及び情報機器類を業務遂行以外の目的に使用してはならない。※個人情報の保護に関する法律の罰則規定(第176条)の適用を受ける。
- (3) 業務従事者は、各業務システムを操作するにあたり、個人情報の保護を担保するため、本項(1)及び(2)について誓約書を提出するものとする。
- (4) 受託者及び業務従事者は、個人情報やプライバシー情報の保護及び情報セキュリティを保持するため、本市より契約締結後に提供する熊本市情報セキュリティポリシー(基本方針及び対策基準)、地方公共団体情報システム機構総合行政ネットワーク基本規定等、具体的な手順を定めた対策実施手順を遵守しなければならない。
- (5) 受託者は個人情報やプライバシー情報の保護及び情報セキュリティの関係法令を遵守するためにプライバシーマーク等を取得するなど組織として個人情報保護及び情報セキュリティの質の向上に努めなければならない。
- (6) 受託者は、本市が情報セキュリティの監査を実施する際は必ず受けなければならない。
- (7) 本市が提供する各種操作マニュアル等の資料は、受託者の責任において管理し、目的外利用、無断での複製、複製及び第三者への提供をしてはならない。契約終了後は本市に返納、または廃業について本市と協議し処理した旨を書面で報告しなければならない。
- (8) 受託者は、業務従事者に対して事前及び定期的に、個人情報やプライバシー情報の保護に関する研修を行わなければならない。なお、研修を実施した場合は、速やかに受講者名及び研修内容等を本市に書面で報告しなければならない。
- (9) 受託者は、業務の履行に関する個人情報やプライバシー情報の保護等については、退職した業務従事者についても責任を負わなければならない。
- (10) 受託者は、本市の許可を受けた場合を除き、業務従事者に履行場所への物品の持ち込み又は履行場所からの物品の持ち出しをさせてはならない。
- (11) 本業務で使用する情報機器及び情報システム(本市が貸与するものを除く)については、委託業務終了時に、システム記録媒体内部の情報消去を行わなければならない。

ア 情報の消去方法

原則、受託者は、庁舎内あるいは既存設置場所で、記憶媒体を以下のいずれかの手法により、情報の復元が困難な状態(NIST SP800-88Rev.1 Clear レベル以上)とすること。

なお、作業完了後は、本市職員の確認を受けること。

- (ア) 受託者は、情報システム機器返却等時、情報漏えい対策として、情報システム機器の記憶媒体を以下の①から⑤の手順で、情報の復元が困難な状態(NIST SP800-88Rev.1 Purge レベル以上)とすること。

- ① 物理的な方法による破壊
- ② 磁気的な方法による破壊
- ③ OS等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去
- ④ ブロック消去
- ⑤ 暗号化消去

- (イ) 受託者は、本市との協議で定めた期限までに措置が適切に完了したことを証明する完了証明書等を本市へ提出し、承認を得ること。
- (12) 契約書個人情報取扱特記事項及び特定個人情報等取扱特記事項に規定する事項を遵守すること。

9 苦情、事故の報告等

- (1) 市民等からの業務に関する苦情や本市への要望の内容及び対応状況等については、その性質別に情報整理した上で、全て本市へ報告すること。
- (2) 受託者は、業務履行上での重大な事務処理のミスや事故を発生させた場合は、直ちに現場責任者より本市に報告し、速やかに対応することとする。また、対応完了後、本市へ遅滞なく書面をもって経緯、処理結果、再発防止策等について報告しなければならない。また、秘密の保持または個人情報の保護に係る苦情または事故が発生した場合にも同様とする。
- (3) 上記(2)の書面によって、不明瞭な事項や疑義が生じる場合には、受託者に対し確認を行い、説明を求めることができる。

10 システムダウン時の対応

システムダウン等により情報機器が使用できない場合は、本市と協議の上、本市の指示に従って行動するものとする。

11 成果品等の取扱い

- (1) 成果物は、履行計画書をはじめとする本仕様書に記載する提出物のほか、各個別業務仕様書で定めるものとする。
- (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。その他成果物の納品については、個別業務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) 本業務の成果品(各種計画等を含む。)に関する著作権は、検査完了時をもって受託者から本市に移転及び帰属するものとする。
- (4) 本業務の成果品において、受託者が従前から有していたパッケージプログラム及び受託者が業務の実施中新たに作成したプログラムの著作権並びに第三者が権利を有するパッケージプログラム(無償提供のもの、いわゆるフリーソフトを含む。)の著作権は、受託者又は当該第三者に保留されるものとする。
- (5) 受託者より納品された成果品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の負担とする。
- (6) 本市は、受託者に了解を得ることなく、成果品を複製・翻案し、公益上の目的に限り、これを第三者に利用させることができる。
- (7) 受託者は成果品を複製し、これを第三者に譲渡又は継承させてはならない。
- (8) 受託者は、本市及び本市の指定する者に対し、本業務の成果品に関する著作権者人格権(著作権法(昭和45年法律第48号)第18条から第20条までに規定する権利をいう。以下同じ。)を一切行使しないものとする。

12 品質管理項目、要求水準

行政サービスの質向上を図るため、各業務について確保する品質を受託者が提案しその実現を図ること。なお、具体的な測定方法や対象となる項目について整理し、本市と協議の上、決定すること。

最低限管理すべき項目と満たすべき要求水準は次のとおりとする。

(1) 個別業務の処理

No.	管理項目	内容	要求水準
1	業務の 処理誤り割合	各業務の処理（受領・製票・入力・審査補助）について本市より誤りを指摘された割合 （分子：指摘件数 / 分母：総処理件数）	2%未満
2	処理期限の 達成率	処理期限のある作業等について、指定された納期限までに達成された割合 （分子：納期達成件数 / 分母：対象件数）	100%
3	セキュリティ インシデント 発生件数	個人情報の漏えい及び紛失事故等の発生件数 （件数）	0件

(2) 問い合わせ対応業務

No.	管理項目	内容	要求水準
1	初回応答 完了率	1次担当者が回答した割合 （分子：初回応答完了数 / 分母：総応答数）	90%以上
2	完答率	受託者で問い合わせへの対応を完了した割合 （分子：完答数 / 分母：総問い合わせ件数）	80%以上

13 検査及び支払い

(1) 業務完了検査

受託者は、業務実施期間中（契約締結日から令和9年（2027年）9月30日まで）、毎月、前月分の業務の履行状況について、本市の行う検査を受けなければならない。

また、本市が必要であると認めるときは、業務の処理状況について、受託者に対し随時検査を行い、または報告を求めることができる。

ア 受託者は、業務履行の成果品として、別に定める業務日報により業務内容を記録し、翌開庁日にその業務日報により本市に報告しなければならない。

イ 本市は、上記アの報告について確認し、業務の履行状況を把握するものとする。

ウ 受託者は、業務日報を毎月とりまとめて業務月報を作成し、翌月速やかに本市へ業務完了届を提出しなければならない。

エ 本市は、前号の業務完了届を受理したときは、その日から10日以内に業務完了の検査を行う。

(2) 業務委託料及び支払い方法等

ア 委託料は本業務を履行するために必要な費用一切を含む。

イ 各年度の委託料支払額・時期については本市と受託者で協議の上、契約締結時に定め

る。また、委託料の支払いは、受託者からの請求に基づき行う。

ウ 業務量の増減、業務フローの変更等が必要となる場合には、各年度の委託料について本市と受託者が協議の上、予算の範囲内で見直しを行うことができる。

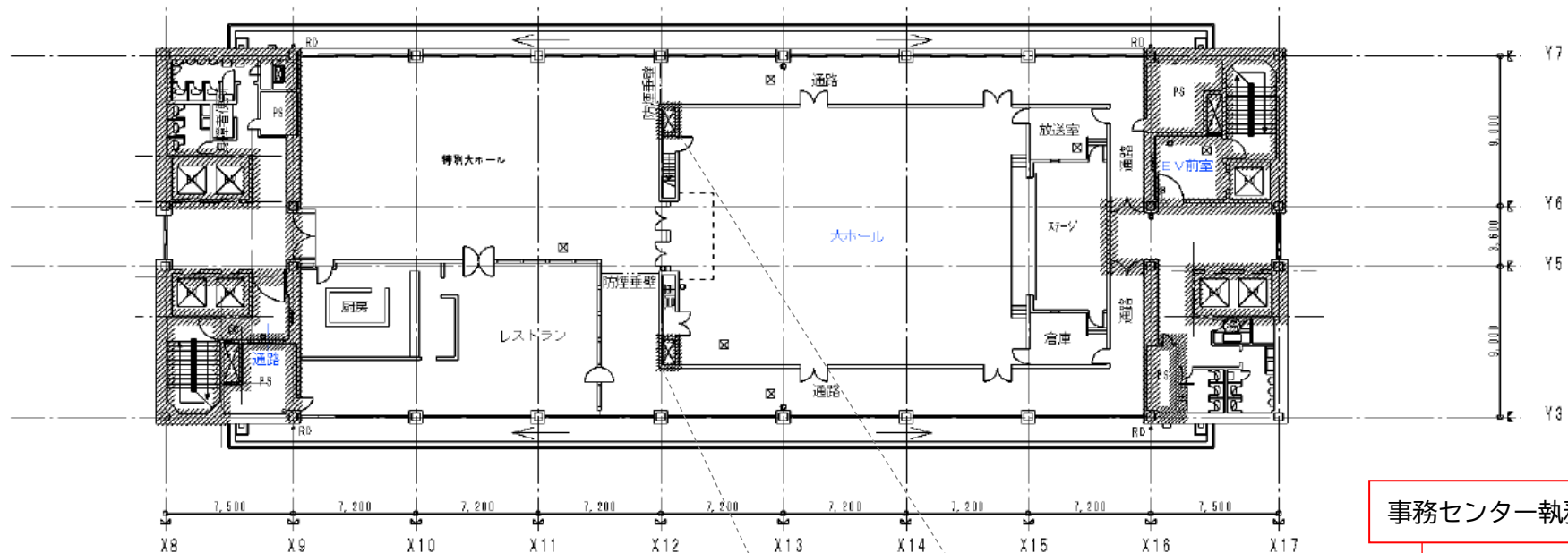
14 一括再委託の禁止

- (1) 受託者は、本業務の全部を一括して、又は主たる部分を第三者に委託してはならない。
- (2) 受託者は、本業務の履行にあたり知り得た個人情報の処理を第三者に委託してはならない。
- (3) 受託者は、本業務の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ本市と協議の上、承認を得なければならない。
- (4) 受託者は、本市の承認を得て、本業務の一部を第三者に委託したときは、この仕様書に定める事項を第三者に遵守させなければならない。

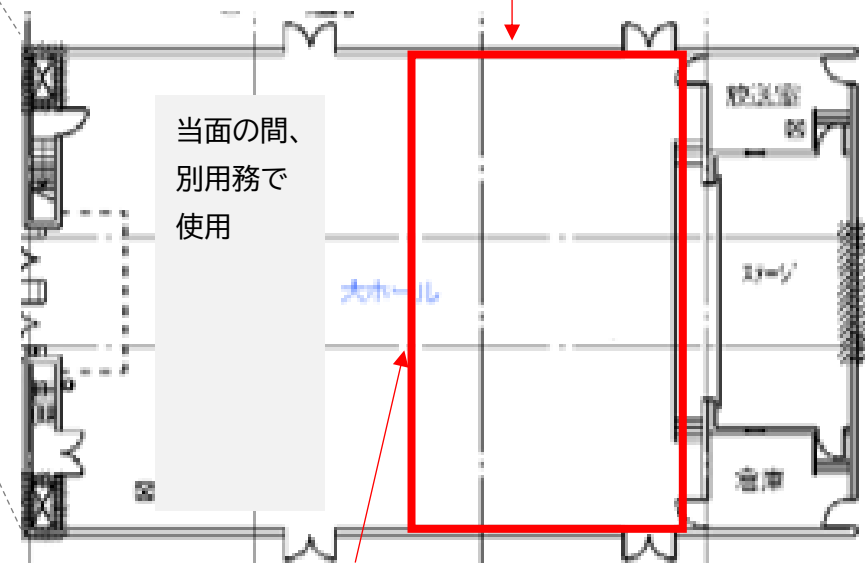
15 その他

- (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し、その内容を遵守すること。
- (2) 本仕様書に記載がない事項や疑義については、本市と受託者で協議の上、別途定めることとする。

別紙1 履行場所の詳細



事務センター執務エリア



執務エリアはパーテーションでの仕切りを想定