

障がい者福祉タクシー利用券等一斉交付業務委託仕様書

1 業務委託名

障がい者福祉タクシー利用券等一斉交付業務委託

2 業務目的

熊本市障がい者福祉タクシー利用券及び熊本市障がい者燃料費助成券（以下「利用券等」という。）の申請受付を郵送又は電子、交付を郵送又は対面で行う事務を委託することで、交付事務を円滑に行うことを目的とする。

3 履行期間

令和 9 年(2027 年) 2 月 1 2 日から令和 9 年(2027 年) 4 月 3 0 日まで

ただし、契約締結日から令和 9 年(2027 年) 2 月 1 1 日までは事前準備期間とする。

4 用語の定義

この仕様書で使用する用語は、次のとおりとする。

(1) 従事者

受託者の責任者及び事務従事者

ア 責任者

業務全般の責任を負う常勤の者で、本委託業務に必要な知識と経験を有し、関係法令及び業務の重要性を十分理解した者

イ 事務従事者

利用券等交付申請書の審査及び利用券等の交付、市民等からの電話による問い合わせ対応や利用券等の郵送準備等の業務を行う者

(2) 対象者

熊本市障がい者福祉タクシー事業要綱及び熊本市障がい者燃料費助成事業要綱に規定された者

(3) 利用券等交付窓口

本市が導入した保健福祉系システム（以下「市システム」という。）が置かれている施設で、利用券等交付申請書の審査及び利用券等の交付、市民等からの電話による問い合わせ対応の業務を行う施設のこと。

5 履行場所

利用券等交付窓口は、委託者が、熊本市中央区大江 5 丁目 1 番 1 号 熊本市総合保健福祉センター（ウェルパルクまもと）3 階に設置する。なお、委託者が使用する執務室の一部であることに留意すること。

6 業務概要

以下のとおりとし、以下(3)の業務を令和 9 年(2027年) 2 月 1 2 日から開始できるように体制を整えること。

- (1) 事務従事者に対する業務における基礎知識等の研修
- (2) 利用券等交付窓口の設営及び撤去業務
 - ア 受託者において準備する事務用品、電話等事務に必要な備品の設置
 - イ 電話回線、インターネット回線等の開通工事
 - ウ 履行期間終了後の上記ア及びイの撤去
- (3) 対象者等からの郵送及び電子にて提出された利用券等交付申請書等の仕分け及び受理した利用券等交付申請書等の内容確認、利用券等の交付業務
 - ア 郵送及び電子にて提出された利用等交付申請書等の受理
 - イ 利用券等交付申請書等の内容確認
 - ウ 利用券等交付申請書等の記載漏れ等における対象者等への電話確認
 - エ 利用券等交付申請書に添付する書類が不足していた場合等における対象者等への追加提出依頼（電話及び郵便による）
 - オ 利用券等交付申請書の内容を市システムへ入力後、利用券等の郵送準備、郵便物の発送
 - カ 受付終了後、申請書原本と市システムへ入力した内容との照合（市システムから入力情報を一覧表にて出力可）
 - キ 対象者等からの電話等による問い合わせ対応（委託者の執務室内において、委託者の電話番号に架電があった問い合わせ対応を含む）
 - ク 簡易書留で発送した利用券等の配達状況確認及び受け取りできなかった対象者への電話連絡及び再配達依頼の代行
 - ケ 利用券等を郵送で受領できない対象者に対する利用券等交付窓口での対面交付
 - コ その他委託者が指示する業務

7 実施期間及び実施時間

(1) 実施期間

令和9年(2027年)2月12日から令和9年(2027年)4月30日までの、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項に定める市の休日を除く日（以下「開庁日」という。）とする。

(2) 実施時間

業務時間は原則として8時30分から17時15分までとし、対象者等からの電話による問い合わせ対応は8時30分から17時15分まで行うこと。

8 業務全般の要件

- (1) 受託者は、次に記載する法令等を遵守し、最適な成果が得られるように委託者の立場に立ち業務を遂行すること。
 - ア 熊本市障がい者福祉タクシー助成事業の実施に関する規則（平成28年規則第65号）
 - イ 熊本市障がい者燃料費助成事業の実施に関する規則（平成28年規則第66号）
 - ウ 熊本市障がい者福祉タクシー事業要綱（平成2年制定）

- エ 熊本市障がい者燃料費助成事業要綱（平成２７年制定）
- オ 個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）
- カ 熊本市情報セキュリティ基本方針
- キ その他関係法令

- (2) 受託者は、委託者から引き渡されたデータや資料、貸与品を委託者の許諾なくして複写又は複製しないこと。貸与品は、善良な管理者の注意を払うとともに紛失や破損防止に必要な措置を講じること。
- (3) 本委託業務を履行する過程において、受託者が他の業者と連携する必要が生じた場合は、相互の協調を保つとともに業務の便宜と進捗を図ること。
- (4) 本仕様書による成果及び納品物の一切の権利は、原則として委託者に帰属する。ただし、一部に受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合には、その内容を明示して納品すること。
- (5) 受託者は、本仕様書による成果及び納品物について、委託者以外の者の著作権、特許権、肖像権等の権利を侵害していないことを確認すること。
- (6) 受託者は、委託者が提供した業務上の情報を第三者に開示してはならない。また、漏えいを防止するために必要な措置を講じること。
- (7) 委託者が提供する資料は、原則として貸出しによるものとし、契約期間終了までに返却すること。また、当該資料の第三者への提供を行わないこと。
- (8) 委託者が提供した情報を第三者に開示する場合は、事前に委託者と協議の上、承諾を得ること。
- (9) 作成した全ての報告物、納品物（電子データ及び紙媒体）は、契約期間中、受託者が適切に管理し、保存すること。また、本委託業務の終了にあたっては、委託者の指示により適切に廃棄、削除するとともに作業結果を報告すること。

9 業務体制

(1) 従事者

責任者、事務従事者等の必要な人員を確保すること。また、本委託業務の安定的な遂行ができるための人員を確保すること。なお、責任者が事務従事者を一時的に兼ねることは妨げない。

なお、6(3)の業務については同時に行う必要があるため、遅延が発生しないよう留意すること

委託者は、従事者が業務遂行上著しく不相当と認めたときは、受託者に必要な措置をとることを申し出ることができるものとする。

また、従事者は、服装、姿勢、態度、言葉遣い等に特に注意し、常に礼儀正しい対応を心がけ、来庁者に不快感をあたえないように努めなければならない。

(2) バックアップ体制

交通機関の遅延及び病気等の事由により、突発的に従事者が出勤できない場合においても、業務が遂行できる体制を整えること。

(3) 従事者の適性

受託者は、本業務を適正に処理するため、次のことに配慮し事務従事者を配置し、本業務に従事させなければならない。

- ア 流暢な日本語で対応できること。
- イ 本仕様書及び前項「8 業務全般の要件 (1)」に記載する関係法令を遵守すること。
- ウ 従事する業務に関する基礎的な知識、応対マナー、コミュニケーション能力を備えていること。
- エ 接遇及びサービス業に関する知識、経験及び能力を有すること。
- オ 障がい者への合理的配慮の提供に関して熟知していること。
- カ 正確かつ迅速に業務を遂行できる能力を有すること。

(4) 従事者の研修

受託者は、本委託業務を正確かつ迅速に行うため、従事者に対して、必要とされる次の各号に留意した事前研修を十分に行い、業務に支障を生じさせてはならない。

- ア 関係法令、事務処理手順、業務マニュアルの内容等、業務に必要な知識を習得させること。なお、委託者と事前協議を行い、熊本市職員を助言者として参加させることができるものとする。なお、日程や内容については、委託者と事前に協議すること。
- イ 業務の重要性及び重大性を理解させること。
- ウ 秘密の保持（守秘義務）及び個人情報の保護を含む情報セキュリティについて理解させること。
- エ 接遇及び苦情対応の能力を向上させること。

(5) 人員配置の基本体制

業務の実施にあたっては、次の人員配置を想定している。事務従事者について、受託者は、本委託業務の安定的な遂行ができるための人員を確保すること。

区分	人員
責任者（正・副）	2人
事務従事者（常勤）	6人程度

※ 6(3)の繁忙期対応として事務従事者（臨時）を置くことを妨げない。

(6) 責任者及び事務従事者の職務等

ア 責任者

業務全般について責任を持ち、本業務の指揮監督を行う責任者を選任し、契約締結後速やかに委託者に届けなければならない。本契約期間中に責任者を変更した場合も同様とする。

受託者は、委託者との連絡窓口となる責任者を受託者内に常時置くこととし、責任者は、受託者が直接かつ連続して1年以上の雇用関係を有している者であること。

職務内容は次のとおりとする。

- (ア) 常に委託業務全体を把握するとともに事務従事者を管理・監督すること。
- (イ) 事務従事者の業務目標を設定し、その達成に向けた業務計画の策定及び進捗管理を行うこと。
- (ウ) 受託業務の繁忙に対して、柔軟な対応を行うこと。
- (エ) 委託者からの要望又は指示に対して受託者の窓口となること。

- (ウ) 委託者との連絡調整及び定期報告を行うこと。
- (カ) 事務執行上の問題点の把握及び改善を図ること。
- (キ) 事務従事者の業務をモニタリングし、トラブルの予防・解消に努めること。
- (ク) 事務従事者の指導・研修等を行うこと。
- (ケ) 事務従事者では対応困難な案件について、事務従事者を支援すること。
- (コ) 対象者等からのクレーム対応があった場合は誠意を持って対応すること。
- (サ) 必要に応じて事務従事者の業務を補助すること。
- (シ) 受託者では対応できない、又は委託者が対応すべきと認められる案件は、委託者へ引継ぎを行うこと。
- (ス) 委託者からの事務執行上の要求等について迅速に対応すること。
- (セ) 委託者と事務従事者間での連絡、調整及び報告を徹底すること。

イ 事務従事者

受託者は、事務従事者の氏名等を業務に従事する１４日前までに、委託者に届け出なければならない。事務従事者に変更がある場合も同様とする。

１０ 施設、設備及び機器の要件

(１) 利用券等交付窓口

受託者は、本委託業務の遂行に当たって、業務上取り扱う情報のセキュリティ等を確保する必要があるため、履行場所において、委託者が指定する設備等を使用すること及び委託者が運営状況を確認することができるようにすること。また、受託者が用意する施設、設備及び機器は、受託者の責任で保守、管理及び故障対応すること。

ア 委託者が準備する備品等

利用券等交付窓口は、委託者が業務スペースを用意し、次の備品等を貸与する。

なお、委託者より貸与する備品等は利用券等交付窓口からの持ち出しや、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。また、市システム及びシステム用プリンターの保守については委託者で行うが、受託者の故意又は重大な過失により障害等が生じた場合は、その損害にかかる費用については受託者が負担すること。プリンターのトナー、用紙等の消耗品は委託者が随時支給する。

また、利用券等や発送に必要な封筒、ゴム印、必要書類は必要な部数等を市から交付又は貸与する。

項目	数量
机	２台
椅子	１０台
市システム	４台※
市システム用プリンター	１台

※ 市システムのうち１台は、委託者の執務室内の市システムとなる場合がある。

イ 受託者が準備する備品等

受託者は、委託者と協議の上、委託者が準備する備品等以外に必要な備品等を用意することができる。

ウ 入退室及び鍵の管理

情報セキュリティ事故対策のため、委託者が貸与する執務室入口ドアの鍵は複製してはならない。また、入退室管理を行うこと。

エ 利用時間

原則として開庁日の８時から１８時までとする。

オ 市システムの利用権限

受託者は、委託者に対し、市システムにアクセスする必要がある従事者の氏名等の必要事項を書面により届け出なければならない。受託者にアクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法等については、次のとおりである。

(7) 情報の種類と範囲

本委託業務に必要な、情報の閲覧及び必要な帳票の出力

(4) アクセス方法

委託者が従事者毎にＩＤ及びＩＣカードを付与するので、ＩＤ及びＩＣカード並びに従事者が任意で設定したパスワードを用いアクセスする。ＩＤ及びＩＣカード並びにパスワードの取り扱いは委託者の指示に従うこと。

カ 利用券等交付窓口の環境維持

利用券等交付窓口については、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の適正な維持管理に努めること。適正な維持管理に必要な物品等は受託者の負担とする。なお、発生した廃棄物については、委託者の基準に沿って処理すること。

(2) 電話設備

受託者は、業務を遂行するに当たり、必要な電話設備の構成について、各種要件を満たし、より効率的な業務遂行のために、最適なものを準備し、委託者の承諾を得ること。

ア 要件

運営時間外の着信に対して、その旨のアナウンスを流すことができること。

イ 設置、設定

受託者は、本委託業務を遂行するに当たり、必要な機器を事前に委託者の許可を得た上で履行場所に設置し、必要な工事、設定等を行うこと。

ウ 保守

受託者が設置した設備等に不具合が生じた場合、委託者に速やかに報告するとともに、受託者の責任において、機器の交換、保守を行うこと。

エ 撤去

契約満了に伴う電話設備等の撤去に当たっては、契約満了日以降速やかに受託者の負担と責任により行うこととし、原状回復後の委託者の確認をもって撤去完了とする。

オ 電話回線の名義等

対象者等からの電話による問い合わせ対応に使用するほか、対象者等へ架電する際の電話回線及び番号は、委託者が通信事業者と契約した次のものを使用する

こと。

(7) 通信事業者及び回線種別

西日本電信電話株式会社 フレッツ光ネクスト（ひかり電話オフィスタイプ）

(i) 電話番号及び回線数

回線数は4回線とする。電話番号は契約締結後に決定し、別途受託者に通知する。

(ii) 料金等の負担

使用等にかかる費用（月額使用料、回線使用料）及び使用開始までに必要な費用（初期工事費、電話機（4台）、交換機、附属機器）及び撤去、原状回復等の一切は受託者の負担とする。

カ 電話回線設備工事

受託者による電話回線設備から利用券等交付窓口までの引き回し工事、その他電話回線の利用に関して発生する工事、設定等について、受託者は委託者と調整の上、受託者の負担と責任において行うこと。

キ インターネット回線工事

電子申請された利用等交付申請書等のダウンロード、内容確認、進捗入力、電子チケットの発券、配布登録、簡易書留で発送した利用券等の配達状況及び再配達の申請等に使用するために、利用券交付窓口内にインターネット環境を整備のうえ、専用端末（1台）を設置すること。無線LANの使用も可能とするが、第三者がインターネット回線を利用できない措置を講じること。

電子申請システムにログインする際に必要となるメールアドレスを準備し、委託者に通知すること。通知の期限については別途指示する。電子チケット用2次元コードを印刷するにあたり、委託者が準備する市システム用プリンターへの接続は不可であるので、プリンター（トナー等の消耗品含む）を別途準備すること。

なお、料金等にかかる負担及び回線工事については、前述オ及びカに準じる。

1.1 事前準備

本委託業務の契約締結日から運用開始日（令和9年(2027年)2月12日）の前日までを事前準備期間として、本委託業務の遂行が円滑に開始できるよう、次に掲げる事項について、事前準備を行うこと。

(1) 開始準備

ア 設備、機器の設置

本委託業務に必要な設備、機器類等の設置及び整備、試験を行うこと。

イ 従事者の確保等

従事者の確保等、業務の遂行に必要な準備を行うこと。

ウ 身分証明書の作成

受託者は、本委託業務の受託者であることを示す身分証明書を従事者ごとに作成すること。身分証明書は、受託者の名称、主たる事務所の所在地及び電話番号、従事者氏名の記載のあるものとする。

なお、履行期間中においては、身分証明書は、業務中常に着用し、関係人から

求めがあった時は、提示しなければならない。

従事者が退職、異動した場合又は身分証明書の記載事項に変更が生じた場合は速やかに委託者へ届け出ること。記載事項に変更が生じた場合は、併せて身分証明書を新たに作成すること。

身分証明書を紛失した場合は、速やかに委託者へ報告し、その発見に全力を尽くすこと。発見に至らない場合は委託者へ報告書を提出すること。

(2) マニュアル作成

本委託業務の履行に必要な各種業務マニュアル、危機管理マニュアル、障害対応マニュアル、トークスクリプト及びFAQデータ、その他必要なマニュアル（以下「業務マニュアル等」という。）については、委託者及び受託者が協議の上、受託者の責任において作成すること。また、履行期間中においては、次のとおりとすること。

ア 受託者は、業務マニュアル等に従って業務を行わなければならない。

イ 受託者は、次に掲げる事項について、委託者へ報告の上、承諾を得なければならない。

(ア) 業務マニュアル等の使用を開始するとき。

(イ) 業務マニュアル等を改訂するとき。

(ウ) 業務マニュアル等を履行場所以外に持ち出すとき。

(エ) 業務マニュアル等を複製するとき。

(オ) 業務マニュアル等を本委託業務以外に使用するとき。

ウ 受託者は、委託期間終了後、業務マニュアル等（複製したものを含める。）を委託者に引き渡すこと。

1 2 業務の詳細

利用券等の交付業務は以下のとおりとする。

(1) 対象者等から郵便で提出のあった利用券等交付申請書等の受領及び封入物の整理

ア 郵便物は委託者あてに到着するため、到着後随時委託者に引き渡す。

イ 区役所等の窓口で受け付けた利用券等交付申請書も、到着後随時委託者に引き渡す。

(2) 対象者等から電子で提出のあった利用券等交付申請書等のダウンロード及び内容確認、進捗状況の入力（電子申請システムは委託者が使用しているシステムを使用とし、ログインID等については別途通知する。なお、ログインの都度認証コードが必要であり、認証コードは事前に登録するメールアドレスに通知される。）

(3) 市システム内の共有フォルダに保存している管理表（以下「管理表」という。）に、必要事項を入力

ア 管理表は、委託者と受託者が随時入力及び更新し、対象者の申請状況や利用券等の発送状況を一覧で管理するものとし、委託者が業務開始までに準備する。

イ 管理表には、申請書到着日、発送した申請書の返戻状況、簡易書留で発送

した利用券等の返送状況等を入力する。

ウ 一覧に対象者が掲載されていない場合は、市システムを参照しながら資格の確認を行い、交付要件を全て満たしているときは、対象者の氏名、住所等を委託者が指定するシートに市システムから転記すること。交付要件の判断基準については別途指示する。なお、疑義がある場合は委託者に報告し、委託者の確認を受けること。

(4) 利用券等交付申請書の受理後、市システムを用いて交付資格の有無を確認

(5) 書類の不備等があれば対象者等へ電話及び郵便により連絡し、必要に応じて受託者において修正

※ 障がい特性により申請書が記入できない等の申し出があった場合は受託者で代筆する等の合理的配慮を行うこと。

※ 福祉タクシー利用券の交付を受けていた者で、新たに患者等輸送タクシー利用券の交付を希望する者については、電話等で患者等輸送タクシー利用券の利用方法等についての案内を行ったうえで、意思確認を行うこと。案内内容については別途指示する。

(6) 添付する書類が不足していた場合は、対象者等へ電話及び郵便により連絡し、追加で必要な書類の提出を依頼するほか、手続きが別途必要なことがある場合は、その案内を行う。

(7) 市システムに利用券等交付申請書の内容を入力

ア 利用券の交付日、申請者、券番号、交付枚数等、委託者から指定された項目を入力すること。

イ 併せて申請者の電話番号については、今回申請の電話番号が照会画面のトップに表示されるよう入力を行うこと。

(8) 利用券等に対象者氏名等を記入

※ 場合によっては委託者が支給する訂正印を押印するほか、利用券の印字内容を修正テープで塗抹し委託者が支給するゴム印で訂正する業務も含む。

(9) 利用券等及び委託者が準備した利用方法等の案内文（A4用紙2枚、A5用紙1枚を予定、紙折り業務も本委託に含む。折り加工は別途指示する。）を、委託者が準備した封筒（長型3号）に封入封緘のうえ簡易書留郵便にて発送

ア 前述(7)で入力したデータをもとに、委託者が封筒に印字する宛名データを作成し、発送用の封筒を支給するので、封筒に宛名の印刷を行うこと。

イ 宛名を印刷した封筒に、利用券等及び案内文を封入封緘し、発送簿（委託者がデータを作成するので、2部印刷を行うこと。）を添えて委託者に引き渡し、委託者の検査を受けること。封入封緘の際には、別人の利用券等を誤って封入しないような工夫を行うこと。

ウ 委託者の確認の際には、通数計算及び、発送簿との照合が容易にできるよう付箋等を用い郵便物を区分しておくこと。

エ 発送後は、発送簿（データ）を用いて、対象者等からの発送状況の電話による問い合わせ対応等に使用すること。

(7) 簡易書留の受領ができず、郵便局の不在票が投函されていた対象者等で、再配達依頼ができない旨の申し出を電話等で受けた場合は、対象者の在宅時

間等を聴取しながら、日本郵便株式会社ホームページで再配達申請を代行する等の対応を行うこと。

- (イ) 発送から4営業日を目途に、日本郵便株式会社ホームページから配達状況をダウンロードし、不在で再配達の依頼がなされていない対象者に対し、架電し、利用券等の確実な受領の案内を行うこと。前述(ア)の申し出を受けた場合は前述(ア)に準じた対応を行うこと。

オ 令和9年(2027年)3月17日までに到着した交付申請書については、利用券等の発送準備を完了させ、委託者の確認を受けたうえで、令和9年(2027年)3月25日(予定)に委託者に引き渡すこと。以降は2～3日間隔で発送すること。

カ 保管期限経過等により委託者に返却された利用券等については、受託者に引き渡すので、前述(3)のとおり必要な情報を管理表に入力すること。併せて対象者に電話及び郵便により連絡を行い、再発送及び確実な受領を行うよう案内を行うこと。連絡については複数回行うこと。

キ 再発送の依頼があったものについては、委託者が指定する電子データに指定する情報の入力を行うこと。封筒及び発送簿の取り扱いについては前述のとおりとし、再度封入封緘したうえで、委託者に引き渡すこと。

ク 連絡がつかない対象者等についても前述の要領のとおりデータ入力等を行い、再度封入封緘し委託者に引き渡すこと。

ケ また、前述カにおいて連絡した対象者のうち、委託者の窓口で直接交付を希望する者は、利用券交付窓口において対象者に直接利用券等を交付すること。

- (ア) 交付の際は本人確認を行い、受領書を徴したうえで交付すること。受領書の様式は委託者が提供する。

- (イ) 委託者が別途指定する対象者数名も利用券交付窓口において直接交付すること。

コ 再発送した郵便物が再度保管期限経過等により市に返却された場合は、当該郵便物を受託者に引き渡すので、再度電話及び郵便により連絡を行い再々発送の案内を行うとともに、再々発送の依頼があったものについてのみ、再度封入封緘し委託者に引き渡すこと。

- (ア) この場合のデータ入力等については前述の要領と同様とする。なお、連絡がつかない対象者等については、市システムにその旨を入力し、保管すること。

- (イ) 前述ケの対応は本項においても準用する。

(10) 対象者等からの電話による問い合わせ対応

対象者へ発送する郵便物に記載する電話番号は、10(2)オ(イ)で示す電話番号とするため、対象者等からの問い合わせに対応すること。また、前述(9)で発送した利用券等の送付状況に関する問い合わせ対応等を行うこと。また、委託者の電話番号に架電があった場合、随時利用券等交付窓口に転送するので、その問い合わせ対応も行うこと。

(11) 申請書等の整理

利用券等交付申請書は券種別及び券番号順に、発送簿等については発送日順に委託者から支給するファイルに綴り込み整理すること。

(12) その他

以下の委託者から指示する業務を行うこと。

ア 利用券等交付申請書の発送後、精神障害者保健福祉手帳や療育手帳の更新が完了し、再度資格を得た対象者等について、委託者が利用券等交付申請書のデータを作成するので、印刷のうえ、委託者が指示する封入物を封入のうえ、封緘し委託者に引き渡すこと。作成については、委託期間中に4回程度を予定している。

イ 区役所等に配布する申請書等の発送準備（配布する部署ごとに配布枚数が異なるため指定する枚数ごとに区分すること。発送物は委託者が支給する。）

ウ タクシー事業の実施に関する協定書を締結しているタクシー事業者への協定書及び各種様式の発送準備（発送物は委託者が支給する。）

エ その他委託者が別途指示する業務

1.3 過去の交付実績数について

これまでの障がい者福祉タクシー利用券及び障がい者燃料費助成券の一斉交付期間における交付者数は次のとおり。

	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
福祉タクシー 利用券	6,499人	6,594人	6,741人	6,924人
燃料費助成券	534人	552人	613人	657人

1.4 情報セキュリティの確保

- (1) 情報資産の取り扱いについては、情報セキュリティに関する法令を遵守するとともに善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務を行う上で知り得た情報については、契約期間中及び契約期間終了後にかかわらず、いかなる理由があっても他人に漏えいしてはならない。
- (2) 受託者は、従事者に対し、前号の義務の履行を担保するための対策を図り、委託者に報告すること。
- (3) 受託者は、従事者に対し、情報セキュリティの確保を維持し、意識の低下を防ぐために、定期的に秘密の保持及び個人情報保護についての研修を行わなければならない。
- (4) 受託者は、業務の履行に関する秘密の保持について、退職した従事者に対しても責任を負う。
- (5) 受託者は、一切の情報資産及び施設内の設備等の取り扱いについて、外部持ち出し、目的外利用、複製及び複写をしてはならない。
- (6) 受託者は、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等が生じないように管理しなければならない。

- (7) 受託者は、情報セキュリティに関する事故を防止するための体制について、必要な措置を講じなければならない。
- (8) 受託者は、個人情報の漏えい等の事故や障害が発生した場合に実施すべき対応事項及び手順を準備期間中に委託者へ提出すること。
- (9) 受託者は、個人情報以外の情報資産についても、前各号に準じて取り扱うこと。

1 5 事故及び非常事態への対応

- (1) 受託者は、事故が発生したときは、その理由にかかわらず速やかにその状況を委託者に報告しなければならない。その後、書面により委託者に詳細な報告及び処理対策案を提出すること。
- (2) 受託者は、災害発生、施設の不具合、機器故障、従事者の出勤不能等が発生し、本委託業務の継続に支障を及ぼす場合は、速やかに委託者へ非常事態の状況、影響の範囲等を報告するとともに委託者と対策を協議し、影響を最小限に留める対策、復旧作業等を実施すること。
- (3) 受託者は、前号の状況が発生した場合、委託者と調整した上、極力本委託業務の継続実施に努めること。ただし、本委託業務を一時的に中止せざるを得ない場合は、委託者に本委託業務の中止及び再開に向けた作業の進行状況を報告するとともにその後の復旧方法等を委託者と協議すること。
- (4) 情報セキュリティインシデント及び個人情報流出等の事故発生時には、速やかに委託者へ報告し、受託者の責任において事故を収束させること。
- (5) 委託者は、当該業務に伴い、前各号に掲げる事故等が発生した場合、委託者の判断により受託者の名称及び事故等の事実を公表することができる。
- (6) 受託者は、当該業務に伴い、受託者の責めに帰すべき事由による事故等が発生した場合、委託者を含むその対象者に対して損害賠償の責任を負うこと。

1 6 検査

委託者は、受託者に対し必要に応じて、利用券等の管理、その他本委託業務全般についての報告又は資料の提出を求めるほか、法令及びその他の規定による場合を除き、立入検査ができるものとする。

なお、検査の結果、委託者からの指示又は改善事項の指摘等があった場合は、受託者は、これに従うこと。

1 7 再委託

- (1) 受託者は、本委託業務の一部を第三者に委任し又は請け負わせ（以下「再委託」という。）ようとするときは、あらかじめ委託者の承認を得ること。
- (2) 委託者の承認を得て再委託する場合、当該第三者に対し、本仕様書に記載された事項を遵守する義務を負わせるとともに当該第三者の行為については、受託者が責任を負うこと。

1 8 業務の引継ぎ

受託者が、契約期間満了等に伴い本委託業務を終了する際には、残の利用券及び返

却された郵便物等を含め、委託者に対し業務に必要な事項を引き継ぐこと。

なお、引き継いだ事項については、委託者に電子データ及び紙媒体で報告すること。
また、具体的な引継ぎ実施スケジュール及び詳細については、委託者と受託者が協議の上、決定する。

1 9 その他

- (1) 委託料の支払については、完了払いとする。
- (2) 受託者は、本件業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は委託者に報告し、両者協議の上、問題の解決を図ること。